

**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga mobile telefonije**

Naziv operatora: Telenor

Podaci za period od 01.01. do 31.12.2015.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	32s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 s	67,31%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	61s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 s	48,46%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.008921953 %
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0.00024619 %
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.30%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	1.13%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	3.61 s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0.96%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	28.66 s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.11%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	Prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1.608
	Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4.971
	Prosječno vrijeme za sve međunarodne pozive	2.868
	Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	6.447
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%

**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internet**

Podaci za period od 01.01. do 31.12.2015.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka ("upload")	Maksimalna brzina	3555 kbps
	Minimalna brzina	206 kbps
	Srednja vrijednost brzine	2176 kbps
	Standardna devijacija brzine	423 kbps
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka ("download")	Maksimalna brzina	19415 kbps
	Minimalna brzina	2020 kbps
	Srednja vrijednost brzine	13781 kbps
	Standardna devijacija brzine	2264 kbps
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0.59 %
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	52 ms
	Standardna devijacija kašnjenja	23 ms