

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

Naziv operatora: Telenor

Podaci za period od 01.07. do 30.09.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	35.91s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 s	59.66%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	27.58s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 s	70.14%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0.16%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0.01%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.15%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0.00%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	2.33 s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0.58%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	Prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	23.13 s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.20%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	Prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	5.44 s
	Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	7.13 s
	Prosječno vrijeme za sve međunarodne pozive	
	Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0.00%

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

Podaci za period od 01.07. do 30.09.2019.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka ("upload")	Maksimalna brzina	66336 kbps
	Minimalna brzina	51876 kbps
	Srednja vrijednost brzine	61643 kbps
	Standardna devijacija brzine	2523 kbps
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka ("download")	Maksimalna brzina	209162 kbps
	Minimalna brzina	169468 kbps
	Srednja vrijednost brzine	196261 kbps
	Standardna devijacija brzine	9485 kbps
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0.00%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	7.01 ms
	Standardna devijacija kašnjenja	1.15 ms