

**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži - usluga fiksne telefonije**

Naziv operatora: Telenor

Podaci za period od 01.04. do 30.06.2017. godine

<b>Parametar</b>	<b>Mjera</b>	<b>Statistika</b>
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	9
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva	Radnim danima od 8 do 17h
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	0.15%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	22.25
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	23.86
	za 80% ostalih kvarova	22.26
	za 95% ostalih kvarova	22.83
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	-
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0h do 24h radnim danima i vikendom
	1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju
% odgovorenenih poziva u roku do 20 s		100%
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	10 s
	% odgovorenenih poziva u roku do 20 s	100%
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	0%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0%
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	11%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	Prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2.233 (sekunde)
	Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	-
	Prosječno vrijeme za sve međunarodne pozive	-
	Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	-

**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži - usluga pristupa internetu**

Naziv operatora: Telenor

Podaci za period od 01.04. do 30.06.2017. godine

<b>Parametar</b>	<b>Mjera</b>	<b>Statistika</b>
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	0 (nije bilo zahtjeva za ovaj period)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	0%
	Vrijeme primanja zahtjeva	Radnim danima od 8 do 17h
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	Nije bilo kvarova
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	-
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	-
	za 80% ostalih kvarova	-
	za 95% ostalih kvarova	-
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	-
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0h do 24h radnim danima i vikendom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	0% (nije primjenljivo)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 s	0% (nije primjenljivo)
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0%
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	Nije primjenljivo
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	-
	Minimalna brzina	-
	Srednja vrijednost brzine	-
	Standardna devijacija brzine	-
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	-
	Minimalna brzina	-
	Srednja vrijednost brzine	-
	Standardna devijacija brzine	-
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	-
1.10 Vrijeme uspostavljanja poziva	Prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	-
	Vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	-