

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2019. godine – **usluga mobilne telefonije**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telenor
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	14s	23,88s	26,89s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	85%	89,50%	67,01%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	10s	23,88s	16s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	75%	89,50%	78,08%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,11%	0,01%	0,25 %
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,03%	0,06%	0,02%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,17%	0,22%	0,10%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,03%	0,68%	0,00%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,32s	4,98s	2,39s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,14%	2,81%	0,24%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	45,61s	31,81s	23,46s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,14%	0,35%	0,11%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4,04s	4,79s	4,95s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4,47s	3,5s	6,78s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%