

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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	25s	23,68s	35,91s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	77%	89,73%	59,66%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	11s	23,68s	27,58s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	89,73%	70,14%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,12%	0,01%	0,16 %
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,04%	0,03%	0,01%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,21%	0,32%	0,15%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,13%	0,70%	0,00%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	5,089s	4,82s	2,33s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,25%	2,71%	0,58%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	46,9s	34,11s	23,13s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,17%	0,37%	0,20%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4,10s	4,79s	5,44s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4,60s	5,2s	7,13s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%