

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV 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	12s	23,33s	26,98s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	86%	89,80%	68,89%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	9s	23,33s	14,08s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	76%	89,80%	79,91%
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%	0,04%	0,01%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,18%	0,24%	0,11%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,06%	0,75%	0,00%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,61s	4,88s	2,38s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,17%	2,75%	0,25%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	41,74s	34,14s	23,31s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,13%	0,32%	0,15%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4,09s	4,88s	5,44s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4,70s	5,2s	7,13s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%