

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2013.godine:

| Operator  |  | Crnogorski Telekom | M:Tel                        | Telenor    |
|---|--|--------------------|------------------------------|------------|
| Parametar   | Mjera  | Statistika         | Statistika                   | Statistika |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike  | Prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju       | 29 s               | 18,3 s                       | 61 s       |
|   | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                | 75%                | 72,56%                       | 64,51%     |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku  | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju       | 10 s               | 18,3 s                       | 56 s       |
|   | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                | 78%                | 72,56%                       | 64,44%     |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa   | % u posmatranom razdoblju                                | 0,45%              | 0,03%                        | 0,006%     |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju                                | 0,02%              | 0,16%                        | 0,0001%    |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza  | % u posmatranom razdoblju                                | 0,21%              | 0,62% (GSM)<br>0,54% (WCDMA) | 0,31%      |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka   | % u posmatranom razdoblju                                | 0%                 | 0,385%                       | 1,58%      |
| 1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka  | prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju | 7 s                | 3,2 s                        | 4,28 s     |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka   | % u posmatranom razdoblju                                | 0%                 | 1,84%                        | 2,67%      |
| 1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka  | prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju | 55 s               | 29 s                         | 28,3 s     |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva  | % u posmatranom razdoblju                                | 0,41%              | 1,49%                        | 0,11%      |
| 1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva   | % u posmatranom razdoblju                                | -                  | -                            | -          |