

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2020. godinu – **usluga mobilne telefonije**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telenor
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	20s	22,32s	35,79s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	78%	89,77%	60,32%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	10s	22,32s	37,08s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	89,77%	67,24%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,09%	0,01%	0,20%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,04%	0,03%	0,09%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,17%	0,23%	0,10%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0%	0,64%	0,04%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,47s	4,7s	2,49s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,14%	2,85%	0,74%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	42,99s	33,78s	23,67s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,11%	0,28%	0,11%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	3,92s	4,46s	3,58s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4,44s	5,07s	4,68s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%