

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

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telenor
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	18s	21,87s	37,22s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	79%	89,73%	64,16%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	10s	21,87s	30,72s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	89,73%	71,45%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,08%	0,02%	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%	0,24%	0,10%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0%	0,59%	0%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,66s	4,38s	2,66s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,10%	2,81%	0,11%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	45,52 s	33s	23,80s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,09%	0,29%	0,10%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	3,68s	4,14s	3,12s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	3,98s	4,83s	4,43s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%