

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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	16s	22,77s	33,79s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	82%	89,69%	57,71%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	9s	22,77s	33,54s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	78%	89,69%	64,49%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,08%	0,01%	0,20%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,03%	0,03%	0,01%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,18%	0,22%	0,10%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,00%	0,68%	0%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,33s	4,87s	2,46s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,12%	2,81%	0%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	40,75s	35s	23,90s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,10%	0,27%	0,10%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4,07s	4,65s	3,51s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4,75s	5,15s	4,29s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%