

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2021. godine – **usluga mobilne telefonije**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telenor
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	22s	22,75s	37,53s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	75%	90,15%	62,75%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	10s	11,89s	33,54s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	72%	91,21%	69,91%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,08%	0,01%	0,19%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,04%	0,03%	0,01%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,15%	0,19%	0,07%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0%	0,64%	0%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,33s	4,76s	2,49s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	n/a	2,93%	0%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	n/a	34,91s	23,66s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,08%	0,22%	0,09%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4,39s	4,72s	4,10s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4,81s	5,36s	5,28s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%