

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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	26s	22,53s	37,24s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	70%	90,11%	63,72%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	10s	11,94s	39,53s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	71%	91,19%	69,46%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,07%	0,02%	0,19%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,06%	0,03%	0,01%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,16%	0,18%	0,09%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0%	0,67%	0%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,359s	4,52s	2,53s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	n/a	3,15%	0%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	n/a	35,08s	23,80s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,09%	0,23%	0,10%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4,16s	5,44s	4,04s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4,61s	6,33s	6,01s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%