

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III 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	36s	21,51s	50,20s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	58%	90,31%	55,94%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	11s	11,87s	50,60s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	69%	91,29%	61%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,08%	0,02%	0,18%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,04%	0,04%	0,01%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,20%	0,264%	0,10%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0%	0,69%	0%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,5s	4,42s	3,43s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	n/a	3,20%	0,12%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	n/a	35,04s	23,75s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,11%	0,262%	0,12%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	3,99s	5,40s	4,33s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4,53s	6,12s	5,79s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%