

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV 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	20s	21,61s	37,03s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	90,07%	66,40%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	9s	11,91s	38,03s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	79%	91,25%	67,04%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,06%	0,02%	0,21%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,03%	0,04%	0,01%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,18%	0,21%	0,10%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0%	0,65%	0%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,77s	4,31s	2,51s
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	34,25s	23,87s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,09%	0,22%	0,10%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	3,80s	5,36s	4,05s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4,26s	6,09s	5,35s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%