

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

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telenor
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	26s	22,1s	40,99s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	69%	90,16%	61,84%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	10s	11,9s	36,72s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73%	91,23%	67,81%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,07%	0,02%	0,20%
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	0,17%	0,21%	0,09%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0%	0,66%	0,28%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,49s	4,503s	2,74s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	n/a	3,11%	0,12%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	n/a	34,82s	23,77s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,09%	0,23%	0,11%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4,08s	5,23s	4,13s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4,55s	5,975s	5,6s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%