

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2022. godine – **usluga mobilne telefonije**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	One Crna Gora
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	18s	21,58s	34,17s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	80%	90,21%	66,02%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	9s	10,55s	71,16s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	80%	91,63%	69%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,06%	0,02%	0,18%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,02%	0,03%	0,02%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,16%	0,17%	0,08%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0%	0,54%	0%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,98s	4,25s	2,51s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	n/a	3,02%	0%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	n/a	34,74s	23,83s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,08%	0,20%	0,09%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	3,85s	4,68s	4,49s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4,5s	5,24s	5,32s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%