

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za 2025. godinu – **usluga mobilne telefonije**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	One
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	14s	20,80s	23s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	81%	85,75%	73%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	n/a	13,50s	18s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	n/a	89,43%	76%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,03%	0,02%	0,149%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,01%	0,02%	0,02%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,27%	0,29%	0,14%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,16%	3,47%	0%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	1,14s	3,55s	1,1s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	n/a	n/a	n/a
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	n/a	n/a	n/a
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,416%	0,39%	0,105%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	1,11s	1,065s	1,75s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1,45s	1,273s	1,96s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%