

Mobilna telefonija		Crnogorski Telekom	Mtel	One
2.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu (sekunde)	12 sekunde	20,5 sekunde	25 sekunde
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi (%)	85%	89%	72%
2.2 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa - % u posmatranom periodu (%)		0,18%	0,02%	0,11%
2.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) - % u posmatranom periodu (%)		0%	0,02%	0,012%
2.4 Vrijeme rješavanja žalbi korisnika	vrijeme u kojem je riješeno najbržih 80% žalbi (sati i minute)	43 sati 55 minute	13 sati 52 minute	100%
	vrijeme u kojem je riješeno najbržih 95% žalbi (sati i minute)	142 sati 6 minute	21 sati 50 minute	100%
	procenat žalbi riješenih u roku koji je operator unaprijed definisao kao cilj (%)	99,60%	82%	98,32%
2.5 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva - % u posmatranom periodu (%)		0%	0,89%	0,01%
2.6 Učestalost neuspješnih poziva - % u posmatranom periodu (%)		0,1%	0,29%	0,004%
2.7 Učestalost raskinutih veza - % u posmatranom periodu (%)		0,3%	0,25%	0,12%
2.8 Učestalost VoLTE poziva koji su završeni od strane mreže operatora IMS - % u posmatranom periodu (%)		0,125%	0,56%	1,37%
2.9 Vrijeme prenosa SMS poruka - prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom periodu (sekunde)		1,06 sekunde	1,398 sekunde	0,48 sekunde
2.10 Učestalost neuspješnih SMS poruka - % u posmatranom periodu (%)		0,12%	0,75%	0,003%
2.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde)	1,24 sekunde	6,05 sekunde	4,56 sekunde
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde)	1,48 sekunde	9,98 sekunde	3,92 sekunde
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde)	n/a	5,2 sekunde	4,6 sekunde
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva (sekunde)	n/a	9,3 sekunde	3,84 sekunde

2.12 Vrijeme uspostavljanja sesije (IMS - VoLTE KPI)	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive (sekunde)	1,81 sekunde	3,02 sekunde	2,33 sekunde
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva (sekunde)	n/a	7,8 sekunde	2,11 sekunde
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive (sekunde)	n/a	2,86 sekunde	3,53 sekunde
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva (sekunde)	n/a	6,57 sekunde	3,01 sekunde