

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II kvartal 2017.godine – **usluga mobilne telefonije**

| Parametar   | Mjera   | Crnogorski Telekom | M:Tel  | Telenor |
|---|---|--------------------|--------|---------|
| 1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike  | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju                | 21s                | 28,21s | 32,58s  |
|   | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                         | 76%                | 88,57% | 60,63%  |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku  | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju                | 9s                 | 28,21s | 25,40s  |
|   | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                         | 74%                | 88,57% | 74,34%  |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa   | % u posmatranom razdoblju   | 0,35%              | 0,01%  | 0,76%   |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju   | 0,04%              | 0,11%  | 0,02%   |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza  | % u posmatranom razdoblju   | 0,24%              | 0,21%  | 0,14%   |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka   | % u posmatranom razdoblju   | 0,02%              | 0,56%  | 0,00%   |
| 1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka  | prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju          | 4,40s              | 4,91s  | 1,75s   |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka   | % u posmatranom razdoblju   | 0,13%              | 2,36%  | 0,95%   |
| 1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka  | prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju          | 42,25s             | 31,6s  | 22,10s  |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva  | % u posmatranom razdoblju   | 0,18%              | 0,38%  | 0,28%   |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva  | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive                        | 5,78s              | 5,5s   | 2,59s   |
|   | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva  | 6,41s              | 6,08s  | 4,93s   |
|   | prosječno vrijeme za međunarodne pozive                           | 4,20s              | 3,2s   | 3,57s   |
|   | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva | 4,60s              | 3,57s  | 7,41s   |
| 1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva   | % u posmatranom razdoblju   | 0%                 | 0%     | 0%      |