

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2018.godine – **usluga mobilne telefonije**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telenor
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	18s	25,31s	31,63s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	78%	89,32%	63,61%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	9s	25,31s	17,27s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	73%	89,32%	76,20%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,14%	0,01%	0%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,03%	0,06%	0,01%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,18%	0,25%	0,15%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,12%	0,62%	0%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,54s	4,83s	2,32s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,18%	2,46%	0,28%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	41,86s	31,21s	23,28s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,13%	0,40%	0,13%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	5,50s	5,112s	4,79s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	7,07s	5,54s	5,61s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%