

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II 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	23s	24,8s	37,94s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	89,44%	58,26%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	9s	24,8s	27,22s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	89,44%	66,78%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,12%	0,01%	0,29%
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,03%	0,07%	0,01%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,21%	0,246%	0,16%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0%	0,68%	0,14%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,31s	4,92s	2,29s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,11%	2,64%	0%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	38,50s	31,56s	23,22s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,16%	0,444%	0,15%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	5,39s	4,81s	3,60s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	6,30s	4,25s	4,49s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%