

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za II kvartal 2019. 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	23,72s	34,52s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	78%	89,77%	60,33%
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	10s	23,72s	24,16s
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	74%	89,77%	71,41%
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,11%	0,01%	0,18 %
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	0,03%	0,04%	0,01%
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0,18%	0,29%	0,12%
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,00%	0,72%	0,00%
1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	4,36s	4,85s	2,36s
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka	% u posmatranom razdoblju	0,14%	2,64%	0,18%
1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka	prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju	43,94s	34,05s	23,36s
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0,16%	0,34%	0,12%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4,15s	3,29s	4,57s
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4,79s	4,25s	5,59s
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	0%	0%	0%