Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za IV kvartal 2023. godine – **usluga mobilne telefonije**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Parametar | Mjera | **Crnogorski Telekom** | **M:Tel** | **One**  |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju | **41s** | **21,67s** | **31s** |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | **50%** | **90,15%** | **69%** |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju | **7s** | **10,48s** | **17s** |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | **83%** | **91,55%** | **72%** |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | **0,04%** | **0,02%** | **0,13%** |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju | **0,01%** | **0,02%** | **0,01%** |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza | % u posmatranom razdoblju | **0,17%** | **0,23%** | **0,13%** |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka | % u posmatranom razdoblju | **0%** | **0,46%** | **0%** |
| 1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka | prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju | **4,13s** | **4,35s** | **1,354s** |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka | % u posmatranom razdoblju | **N/A** | **3,87%** | **0,58%** |
| 1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka | prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju | **N/A** | **35,52s** | **24,9s** |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | **0,38%** | **0,274%** | **0,1%** |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive | **1,296s** | **3,1s** | **1,7s** |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva | **1,54s** | **4,2s** | **1,95s** |
| 1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju | **0%** | **0%** | **0%** |