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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Parametar | Mjera | **Crnogorski Telekom** | **M:Tel** | **One** |
| 1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju | **50s** | **21,65s** | **31s** |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | **46%** | **90,14%** | **67%** |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju | **7s** | **10,5s** | **27s** |
| % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | **83%** | **91,58%** | **69%** |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa | % u posmatranom razdoblju | **0,05%** | **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%** | **0,03%** | **0,01%** |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza | % u posmatranom razdoblju | **0,17%** | **0,23%** | **0,09%** |
| 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 | **4,15s** | **4,463s** | **1,381s** |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka | % u posmatranom razdoblju | **N/A** | **3,74%** | **0,37%** |
| 1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka | prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju | **N/A** | **35,035s** | **24,34s** |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva | % u posmatranom razdoblju | **0,26%** | **0,26%** | **0,08%** |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive | **3,33s** | **5,725s** | **3,38s** |
| vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva | **3,78s** | **6,350s** | **4,06s** |
| 1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva | % u posmatranom razdoblju | **0%** | **0%** | **0%** |