

Uporedni pregled parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za III kvartal 2025. godine – **usluga mobilne telefonije**

| Parametar                                                                                                             | Mjera                                                            | Crnogorski Telekom | M:Tel  | One   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------|--------|-------|
| 1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike                                                                                | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju               | 15s                | 20,66s | 24s   |
|                                                                                                                       | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                        | 81%                | 80,61% | 72%   |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku                                                | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju               | n/a                | 12,67s | 21s   |
|                                                                                                                       | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                        | n/a                | 90,07% | 69%   |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa                                                           | % u posmatranom razdoblju                                        | 0,03%              | 0,02%  | 0,15% |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju                                        | 0,01%              | 0,02%  | 0,02% |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza                                                                                        | % u posmatranom razdoblju                                        | 0,29%              | 0,319% | 0,17% |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka                                                                                 | % u posmatranom razdoblju                                        | 0,16%              | 0,335% | 0%    |
| 1.7 Vrijeme prenosa SMS poruka                                                                                        | prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju         | 1,12s              | 4,01s  | 0,98s |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka                                                                                 | % u posmatranom razdoblju                                        | n/a                | n/a    | n/a   |
| 1.9 Vrijeme prenosa MMS poruka                                                                                        | prosječno vrijeme prenosa poruka u posmatranom razdoblju         | n/a                | n/a    | n/a   |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva                                                                                    | % u posmatranom razdoblju                                        | 0,12%              | 0,379% | 0,13% |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva                                                                                    | prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive                       | 1,08s              | 1,028s | 1,71s |
|                                                                                                                       | vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva | 1,44s              | 1,2s   | 1,95s |
| 1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva                                               | % u posmatranom razdoblju                                        | 0%                 | 0%     | 0%    |