

**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži**

**Naziv operatora: Crnogorski Telekom ad Podgorica –T Mobile mreža**

**Podaci za period: 01.01.2014. do 31.12.2014.**

| Parametar   | Mjera  | Statistika |
|---|--|------------|
| 1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike  | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju                   | 29 sec     |
|   | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                            | 64%        |
| 1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku  | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju                   | 12 sec     |
|   | % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                            | 70%        |
| 1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa  | % u posmatranom razdoblju  | 0,27%      |
| 1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik) | % u posmatranom razdoblju  | 0,03%      |
| 1.5 Učestalost raskinutih veza  | % u posmatranom razdoblju  | 0,25%      |
| 1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka <sup>1</sup>  | % u posmatranom razdoblju  | 0,01%      |
| 1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka <sup>1</sup>  | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 4,99       |
| 1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka <sup>1</sup>  | % u posmatranom razdoblju  | 0,18%      |
| 1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka <sup>1</sup>   | prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju (sekunde) | 41,63      |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva  | % u posmatranom razdoblju  | 0,29%      |
| 1.11 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva   | % u posmatranom razdoblju  | 0,00%      |

Mjesto i datum: Podgorica, januar 2015.