



**AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST**

Saopštenje za medije

Kvalitet elektronskih komunikacionih usluga

Da bi korisnici elektronskih komunikacionih usluga mogli da izaberu elektronske komunikacione usluge koje odgovaraju njihovim potrebama treba da im budu dostupne informacije o cijenama usluga i nivou kvaliteta usluga kod pojedinih operatora.

Da bi se obezbjedila javna dostupnost informacija o kvalitetu usluga koje se pružaju u Crnoj Gori Pravilnikom o kvalitetu javnih elektronskih komunikacionih usluga propisani su parametri kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnim i mobilnim mrežama, metode njihovog mjerenja i način objavljivanja rezultata mjerenja. Prema ovom pravilniku operatori su obavezni:

- da vrše mjerenje parametara kvaliteta usluga,
- da objave na svojoj internet stranici izmjerene vrijednosti parametara kvaliteta usluga,
- da dostave Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost izvještaje o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga, koje će Agencija objaviti u obliku uporednih pregleda koji pokazuju nivo kvaliteta usluga kod različitih operatora, za istu vrstu usluga.

Postupajući po odredbama Pravilnika Crnogorski Telekom, Telenor i Mtel su izvještaje o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga za IV kvartal 2012 godine objavili na svojim internet stranicama i dostavili Agenciji. Na osnovu dostavljenih izvještaja Agencija je napravila uporedne preglede izmjerenih vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj i mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i objavila ih na svojoj internet stranici na adresi: <http://www.ekip.me/zastita/kvalitet.php>. Uporedni pregled parametara kvaliteta usluga pokazuje da kvalitet usluga nije ujednačen i da se pojedini parametri kvaliteta od operatora do operatora znatno razlikuju.

Uporedni pregled parametara kvaliteta za fiksnu mrežu za IV kvartal 2012 godine daje izmjerene vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj mreži Crnogorskog Telekoma i Mtela. Od prikazanih parametara kvaliteta ovom prilikom ukazujemo na slijedeće:

- Crnogorski Telekom je naveo dva podatka za parametar kvaliteta "Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju". Za vrijeme uspostavljanja usluga prenosa podataka navedeno je vrijeme 4.56 dana, dok je za vrijeme uspostavljanja ostalih usluga navedeno vrijeme 19,7 dana. Kod fiksne mreže Mtela ovaj parametar je 1 dan.

Uzimajući obzir da korisnik javnih komunikacionih usluga ima, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, Agencija je Crnogorski Telekom upozorila na neopravdano dug rok za uspostavljanje usluge na fiksnoj lokaciji i zatražila da poštuje zakonom definisan rok.

- Kod Crnogorskog Telekoma parametar "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije – za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju" iznosi 67,45 sati, dok za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju taj parametar iznosi 132,3 sata. Kod Mtelove mreže ovi parametri iznose 10 odnosno 14 sati.

Agencija je od Crnogorskog Telekoma zatražila da se kvarovi na pristupnim linijama otklanjaju brže, jer je po ocjeni Agencije vrijeme za koje Crnogorski Telekom otklanja kvarove na pristupnim linijama predugo. Zbog dugog trajanja kvarova na pristupnim linijama korisnici su u dužem vremenskom periodu onemogućeni da koriste više usluga jer se putem istog mrežnog priključka pružaju telefonske usluge, usluge pristupa Internetu i distribucije TV programa. Posebno ukazujemo na nemogućnost upućivanja poziva prema hitnim službama zbog čega mogu biti ugroženi zdravlje i život korisnika čija je pristupna linija u kvaru.

U vezi sa ovim parametrom ukazujemo da Crnogorski Telekom, u Opštim uslovima za zasnivanje pretplatničkog odnosa i dodjelu pretplatničkog broja radi pristupa komunikacionoj mreži Crnogorskog Telekoma, korisnicima garantuje raspoloživost usluge od 96% na mjesečnom nivou. To znači da kvar na pristupnoj liniji na mjesečnom nivou može maksimalno da iznosi 28,8 sati. Svi korisnici kojima usluga na mjesečnom nivou nije dostupna više od 28.8 časova mogu od Crnogorskog Telekoma zahtjevati umanjene mjesečne pretplate za taj mjesec i isplatu svakog direktnog ili indirektnog gubitka nastalog kao posljedica manjkavosti u pružanju usluga.

- Parametar "Vrijeme odziva službe za korisnike" kod Crnogorskog Telekoma je 29 sekundi, dok je kod M:Tel-a 9,7 sekundi.
- Parametar "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa" je 0,18% kod Crnogorskog Telekoma, a 0,26% kod M:Tel-a.
- Parametar "Učestalost nesupješnih poziva" je 0,007% kod Crnogorskog Telekoma, a 0,0744% kod M:Tel-a.

Uporedni pregled parametara kvaliteta za mobilnu mrežu za IV kvartal 2012 godine daje izmjerene vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj mreži Telenora, Crnogorskog Telekoma i Mtela. Od prikazanih parametara kvaliteta ovom prilikom ukazujemo na slijedeće:

- Parametar "Vrijeme odziva službe za korisnike" kod M:Tel-a iznosi 9,7 sekundi i znatno je niže nego kod Crnogorskog Telekom (35 sekundi) i Telenora (41 sekunda);
- Parametar "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa" se kreće od 0,004% kod Telenor-a, 0,24% kod M:Tel-a do 0,42% kod Crnogorskog Telekom;
- Parametar "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za prepaid korisnike" se kreće od 0% kod Telenor-a, 0,03% kod Crnogorskog Telekom do 4,5% kod M:Tel-a;
- Parametar "Učestalost raskinutih veza" kod Crnogorskog Telekom je 0,24%, dok je kod Telenor-a i M:Tel-a 0,49%.
- Parametar "Učestalost neuspješnih poziva" kod Crnogorskog Telekom je 0,26%, kod Telenor-a 0,1% i kod M:Tel-a 1,51%.

Agencija će i dalje na svojoj internet stranici objavlјivati uporedni pregled parametara kvaliteta usluga, koji korisnicima može poslužiti da izaberu kvalitetnije elektronske komunikacione usluge i pouzdanijeg operatora. Operatorima će uporedni pregled poslužiti da se uporede sa konkurentima i preduzmu mjere za poboljšanje određenih parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnim i mobilnim mrežama kako bi korisnicima ponudili što kvalitetnije servise.

Podgorica 14.mart 2013. godina

Izvršni direktor
Zoran Sekulić