



## 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 i nivou kvaliteta usluga kod operatora koji pružaju te usluge.

Da bi se obezbjedila javna dostupnost informacijama o kvalitetu usluga koje pružaju operatori 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 M:Tel su izvještaje o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga za I kvartal 2013.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 I kvartal 2013.godine daje izmjerene vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj mreži Crnogorskog Telekoma i M:Tela. Od prikazanih parametara kvaliteta usluga, ovom prilikom ukazujemo na sledeće:

- 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 4,78 dana dok je za vrijeme uspostavljanja ostalih usluga u fiksnoj mreži navedeno vrijeme 15,72 dana. Kod fiksne mreže M:Tela ovaj parametar je 1 dan.

Uzimajući u obzir da korisnik javnih elektro-snkih komunikacionih usluga ima, ukoliko postoje tehničke mogućnosti, pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži u roku od 8 dana od dana podnošenja zahtjeva, Agencija je nakon dostavljanja izvještaja za prethodni kvartal upozorila Crnogorski Telekom na neopravdano dug rok za uspostavljanje usluge na fiksnoj lokaciji i zatražila da ispoštuje zakonom definisani rok. U tom pogledu napravljen je mali pomak pa je to vrijeme smanjeno u odnosu na prethodni izvještaj kada je iznosilo 19,7 dana.

- Kod Crnogorskog Telekoma parametar "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju" je smanjen sa 67,45 sati na 33,2 sata, odnosno parametar "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju" je sa 132,3 sata smanjen na 75,73 sati. Kod M:Tela ovi parametri su djelimično povećani i iznose 11 sati (za prethodni kvartal je bilo 10 sati), odnosno 16 sati (za prethodni kvartal je bilo 14 sati), ali opet su niži od parametara koje nudi Crnogorski Telekom.

Nakon dopisa koje je Agencija uputila Crnogorskom Telekomu kojim ga obavještava da smatra da je to vrijeme kod Crnogorskog Telekoma predugo jer je korisnike predugo ostavljati bez mogućnosti korišćenja elektronskih komunikacionih usluga, a naročito zbog nemogućnost upućivanja poziva prema hitnim službama čime su ugroženi zdravlje i život korisnika čija je pristupna linija u kvaru, Crnogorki Telekom je napravio vrlo značajan pomak i za ovaj kvartal u odnosu na prethodni to vrijeme smanjio za otprilike 50%. Još da napomenemo da je Crnogorki 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 zahtijevati umanjenje mjesečne pretplate za taj mjesec i isplatu svakog direktnog ili indirektnog gubitka nastalog kao posljedica manjkavosti pružanja usluga.

- Parametar "Vrijeme odziva službe za korisnike" kod Crnogorskog Telekoma je 19 sekundi (prethodni izvještaj 29 sekundi), dok je kod M:Tel-a 18,3 sekunde (prethodni izvještaj 9,7 sekundi). Crnogorski Telekom je značajno popravio to vrijeme, dok ga je M:Tel praktično duplirao.
- Parametar "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa" kod Crnogorskog Telekoma je sa 0,18% povećano na 0,23%, dok je kod M:Tel-a sa 0,26% smanjeno na 0,15%.

- Parametar "Učestalost neuspješnih poziva" je neznatno povećan kod oba operatora i iznosi kod Crnogorskog Telekomu 0,009%, dok je kod M:Tel-a 0,077%.

Uporedni pregled parametara kvaliteta za mobilnu mrežu za I kvartal 2013.godine daje izmjerene vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj mreži Telenora, Crnogorskog Telekomu i M:Tela. Od prikazanih parametara kvaliteta ukazujemo na sledeće:

- Parametar "Vrijeme odziva službe za korisnike" kod M:Tela iznosi 18,3 sekundi i znatno je niže nego kod Crnogorskog Telekomu (29 sekundi) i Telenora (61 sekunda).
- Parametar "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa" se kreće od 0,006% kod Telenora do 0,03% kod M:Tela i 0,45% kod Crnogorskog Telekomu. U odnosu na prethodni kvartal M:Tel je znatno poboljšao ovaj parametar (prethodni izvještaj 0,24%).
- Parametar "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za prepaid korisnike" se kreće od 0,0001% kod Telenora do 0,02% kod Crnogorskog Telekomu i 0,16% kod M:Tela. U odnosu na prethodni kvartal M:Tel je znatno poboljšao ovaj parametar (prethodni izvještaj 4,5%).
- Parametar "Učestalost raskinutih veza" kod Crnogorskog Telekomu je 0,21%, kod Telenora 0,31%, a kod M:Tela 0,54%. Svi operatori su poboljšali vrijednost ovog parametra u odnosu na prethodni kvartal.
- Parametar "Učestalost neuspješnih poziva" se kreće od 0,11% kod Telenora do 0,41% kod Crnogorskog Telekomu i 1,49% kod M:Tela i u odnosu na prethodni kvartal značajniju promjenu u smislu povećanja ovog parametra imamo jedino kod Crnogorskog Telekomu.

Agencija će i ubuduće na svojoj internet stranici objavljivati uporedni pregled parametara kvaliteta usluga, koji korisnicima može da posluži da izaberu kvalitetnije elektronske komunikacione usluge i pouzdanijeg operatora. Operatorima će uporedni pregled poslužiti da parametre u svojoj mreži uporede sa konkurencijom i preduzme mjere za poboljšanje određenih parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnim i mobilnim mrežama kako bi korisnicima ponudili što kvalitetnije servise. U odnosu na izvještaje iz prethodnog perioda možemo da primjetimo da su operatori napravili pozitivan pomak u cilju poboljšanja vrijednosti pojedinih parametara kvaliteta usluga koje nude korisnicima.

Podgorica  
13. maj 2013.godine

Izvršni direktor  
Zoran Sekulić