



AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Podgorica, 05. decembar 2016.godine

Saopštenje za medije

Kvalitet elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je, u cilju obezbjeđenja praćenja i unaprjeđenja kvaliteta usluga, propisala parametre kvaliteta i način njihovog mjerenja, u skladu sa najboljom praksom i uobičajenim i tehnološki garantovanim kvalitetom standardne opreme.

Da bi korisnici mogli da izaberu kvalitetnije elektronske komunikacione usluge i pouzdanijeg operatora, odnosno da bi operatori parametre kvaliteta usluga svoje mreže mogli da uporede sa konkurencijom i preduzmu mjere za njihovo poboljšanje, potrebno je obezbjediti javnu dostupnost informacijama o kvalitetu usluga koje pružaju operatori u Crnoj Gori. Javna dostupnost informacijama o kvalitetu usluga koje pružaju operatori u Crnoj Gori se obezbjeđuje tako što operatori elektronskih komunikacionih usluga mjere propisane parametre kvaliteta elektronskih komunikacionih usluga i izvještaje o izmjenjenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga objavljuju na svojim internet stranicama i dostavljaju Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost. Na osnovu dostavljenih izvještaja operatora Agencija priprema uporedni pregled izmjerenih vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj i mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i objavljuje ih na svojoj internet stranici na adresi: <http://www.ekip.me/zastita/kvalitet.php>.

Dosadašnji uporedni pregledi parametara kvaliteta usluga pokazuju da kvalitet usluga nije ujednačen i da se pojedini parametri kvaliteta znatno razlikuju od operatora do operatora. Ovom prilikom ukazujemo na vrijednosti određenih parametara kvaliteta za III kvartal 2016.godine za svaku uslugu pojedinačno, dok se cjelokupni izvještaj nalazi na sajtu Agencije na gore navedenoj internet stranici. Za usluge fiksne telefonije ovom prilikom izdvajamo slijedeće parametre kvaliteta:

- Parametar "Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju" iznosi 1 dan u mreži M:Tela, 7,5 dana u mreži Telemacha i 11,78 dana u mreži Crnogorskog Telekomu;

- Parametar "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju", se kreće od 8 sati kod M:Tela, 31 sat kod Telemacha, do 32,25 sati kod Crnogorskog Telekomu;
- Vrijednost parametra "Vrijeme odziva službe za korisnike" kod Crnogorskog Telekomu iznosi 20 sekundi, kod M:Tela 28,23 sekundi, dok kod Telemacha vrijeme odziva službe za korisnike iznosi 1,45 sekundi.

Za usluge distribucije AVM sadržaja izdvajamo slijedeće parametre kvaliteta:

- Vrijednost parametra "Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju" iznosi 2 dana kod Total TVa i M:Tela, 7,38 dana kod Telemacha, 7,72 dana kod MKabla i 11,44 dana kod Crnogorskog Telekomu;
- Vrijednost parametra "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju" se kreće od 8 sati koliko iznosi kod M:Tela do 36,59 sati kod Crnogorskog Telekomu. Kod ostalih operatora ovo vrijeme je: MKabl - 8,05 sati, Telemach - 28,07 sati i Total TV - 36 sati;
- Za parametar "Vrijeme odziva službe za korisnike" operatori su izmjerili slijedeće vrijednosti: Telemach - 1:45 s, , TotalTV - 20 s, M:kabl - 21:06 s, Crnogorski Telekom - 23 s i M:Tel - 28,23 s.

Za mobilnu mrežu izdvajamo slijedeće parametre kvaliteta:

- Parametar "Vrijeme odziva službe za korisnike" u mreži M:Tela je 28,23 s, Crnogorskog Telekomu 29 s, a kod Telenora 44 s;
- Parametar "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa" iznosi 0,009% kod Telenora, 0,01% kod M:Tela i 0,49% kod Crnogorskog Telekomu;
- Parametar "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za prepaid korisnike" iznosi 0,0002% kod Telenora, 0,05% kod Crnogorskog Telekomu i 0,12% kod M:Tela.

Upoređujući parametre kvaliteta za III kvartal 2016. godine sa parametrima iz prethodnog perioda možemo da primjetimo da su operatori poboljšali vrijednosti pojedinih parametara kvaliteta usluga koje nude korisnicima.

U cilju poboljšanja kvaliteta elektronskih komunikacionih usluga, povećanja njihove raspoloživosti, smanjenje broja smetnji i prekida u pružanju servisa i, u slučaju da se isti dese njihovo brzo otklanjanje, Agencija za elektronske komunikacije je od operatora zatražila da omoguće da korisnici smetnje u korišćenju usluga mogu da prijave preko kratkih brojeva iz opsega 127ab. Operatori su na osnovu ovog zahtjeva omogućili pozive na ove brojeve i odgovarajuće službe za prijem prijave smetnji i njihovo otklanjanje. Smetnja u mreži Crnogorskog Telekomu može se prijaviti pozivom na broj 12711, Telenora na broj 12769, M:Tela na broj 12768 i Telemacha na broj 12755. Korisnicima je omogućeno da na jednostavan način prijave smetnju tokom čitavog dana. Pozivi na ove brojeve su besplatni za korisnike, nezavisno od načina prijave smetnje i mreže iz koje se prijavljuje smetnja.

Da bi korisnici mogli da izaberu elektronske komunikacione usluge koje im odgovaraju, pored dostupnosti informacija o kvalitetu usluga pojedinih operatora, obezbjeđena je i javna dostupnost cijena elektronskih komunikacionih usluga. Operatori su na svojim internet stranicama objavili cjenovnike svojih usluga, a Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je u tom cilju razvila web aplikaciju „Kalkulator“. „Kalkulator“ je interaktivni alat za poređenje ponuda javnih elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori, u dijelu fiksne i mobilne telefonije, usluga pristupa internetu, distribucije TV i radio programa (AVM sadržaja) i kombinovanih paketa navedenih usluga. „Kalkulator“ korisniku pomaže u izboru elektronske komunikacione usluge, koja odgovara njegovim potrebama sa cijenovnog aspekta.

Prema istraživanju o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori, koje je za potrebe Agencije u martu 2016. godine sprovedla agencija za ispitivanje javnog mnjenja „Ipsos Strategic Marketing“, ispitanici su iskazali visok stepen zadovoljstva uslugama koje koriste u fiksnoj i mobilnoj mreži. Stepem zadovoljstva kvalitetom usluga fiksne telefonije iznosi 84%. Kvalitetom internet servisa zadovoljno je 76,5% ispitanika. Kvalitetom TV slike zadovoljno je 93,7%, a ponudom TV programa 88,4% ispitanika. Stepem zadovoljstva mobilnim uslugama takođe je izrazito visok i iznosi 89,7%. Sva dosadašnja istraživanja ovog tipa, koja periodično sprovodi Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost i koja su dostupna na internet stranici Agencije na adresi <http://www.ekip.me/izvjestaji/istrazivanja.php>, pokazuju da operatori u Crnoj Gori pružaju elektronske komunikacione usluge visokog kvaliteta.

Izvršni direktor
Zoran Sekulić