



## AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Podgorica, 20. mart 2018. godine

### Saopštenje za medije

#### **Poboljšanje kvalitet elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori**

Mjerenja parametara kvaliteta i istraživanja o zadovoljstvu kvalitetom usluga pokazuju da je u 2017. godini došlo do poboljšanja kvaliteta elektronskih komunikacionih usluga.

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je, u cilju obezbjeđenja praćenja i unaprjeđenja kvaliteta usluga, propisala parametre kvaliteta i način njihovog mjerenja. Podatke o kvalitetu elektronskih komunikacionih usluga koje se pružaju u Crnoj Gori Agencija prikuplja putem mjerenja parametara, koje na propisan način, vrše operatori elektronskih komunikacionih usluga, putem mjerenja kvaliteta usluga koje vrši Agencija, putem analize rezultata sa sistema za mjerenje kvaliteta pristupa internetu i putem istraživanju o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga.

Operatori elektronskih komunikacionih usluga mjere parametre kvaliteta usluga, rezultate objavljuju na svojim internet stranicama i dostavljaju Agenciji. Na osnovu dostavljenih izvještaja operatora Agencija na adresi: <http://www.ekip.me/zastita/kvalitet.php>. objavljuje uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta usluga u fiksnoj i mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži. Na taj način korisnici usluga mogu da se informišu o nivou kvaliteta usluga pojedinih operatora.

Dosadašnji uporedni pregledi parametara kvaliteta usluga pokazuju da kvalitet usluga nije ujednačen i da se pojedini parametri kvaliteta znatno razlikuju od operatora do operatora. U cilju informisanja građana u daljem tekstu navodimo poređenja pojedinih parametara.

Za usluge fiksne telefonije ovom prilikom izdvajamo vrijednosti za slijedeće parametre kvaliteta:

- "Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju" iznosi 1,2 dana u mreži Mtela, 4 dana u mreži Telenora, 9,25 dana u mreži Crnogorskog Telekom a i 9,71 dana u mreži Telemacha;

- "Učestalost kvarova po pristupnoj liniji" se kreće od 1,85% kod Crnogorskog Telekom, 2,73% kod Telemacha, 8,25% kod Mtela i 19,96% kod Telenora;
- "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju" se kreće od 8 sati kod Mtela, 21 sat kod Telenora, 26 sati kod Telemacha i 29,85 sati kod Crnogorskog Telekom;
- "Vrijeme odziva službe za korisnike" iznosi 2,18 sekundi kod Telemacha, 10 sekundi kod Telenora, 16 sekundi kod Crnogorskog Telekom i 26,64 sekundi kod Mtela;
- "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara" iznosi 0,12% kod Crnogorskog Telekom i Mtela, 4,8% kod Telemacha, dok Telenor nije imao prigovore na ispravnost računara.

U toku 2017. godine, u poređenju sa 2016. godinom, znatno supoboljšane vrijednosti parametara:

- "Učestalost kvarova po pristupnoj liniji", pri čemu je za ovaj parametar najveće poboljšanje kod Telemacha i to za 70%;
- "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije", pri čemu je najveće poboljšanje ostvario Telemach i to za 18%;
- "Vrijeme odziva službe za korisnike" pri čemu je najveće poboljšanje kod Crnogorskog Telekom, za 15%;
- "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara" pri čemu je najveće poboljšanje ostvario Crnogorski Telekom i to za 36%.

Za usluge distribucije AVM sadržaj izdvajamo slijedeće parametre kvaliteta:

- "Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju" iznosi 1,2 dana kod Mtela, 2 dana kod Orion Telekom, 8,59 dana kod Crnogorskog Telekom i 10,21 dana kod Telemacha;
- "Učestalost kvarova po pristupnoj liniji" se kreće od 0,08% kod Orion Telekom, 2% kod Crnogorskog Telekom, 8,25% kod Mtela i 8,87% kod Telemacha;
- "Vrijeme otklanjanja kvara kod pristupne linije kod 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju" se kreće od 8 sati koliko iznosi kod Mtela, 25 sati kod Telemacha, 27,18 sati kod Crnogorskog Telekom i 28 sati kod Orion Telekom;
- "Vrijeme odziva službe za korisnike" se kreće od 2,18 sekundi kod Telemacha, 22 sekunde kod Crnogorskog Telekom, 26,64 sekunde kod Mtela i 57 sekundi kod Orion Telekom;
- "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara" iznosi 0,12% kod Mtela, 0,21% kod Crnogorskog Telekom, 0,74% kod Orion Telekom i 4,8% kod Telemacha.

U toku 2017. godine, u poređenju sa 2016. godinom, znatno su poboljšane vrijednosti parametara:

- "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije", pri čemu je najveće poboljšanje ostvareno kod Crnogorskog Telekom, za 22% i

- "Učestalost kvarova po pristupnoj liniji",pri čemu je najveće poboljšanje ostvario Crnogorski Telekom 20%.

Za usluge pristupa internetu na fiksnoj lokacijiizdvajamo slijedeće parametre kvaliteta:

- "Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju" se kreće od 1 dan kod TeleEye Montenegro i S&E Tehnica, 1,2 dana kod Mtela, 2 dana kod Orion Telekoma, SBS Net Montenegro 3 dana, Telenor 5 dana, Crnogorski Telekom 8,33 dana i Telemach 9,7 dana;
- "Učestalost kvarova po pristupnoj liniji" se kreće od 0,04% kod TeleEye Montenegro, 0,08% kod Orion Telekoma, 0,1% kod S&E Tehnica, 2,01% kod Crnogorskog Telekoma, 6,03% kod Telenora, 8,25% kod Mtela i 12,48% kod Telemacha;
- "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije kod 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju" se kreće od 1,75 sati kod Telenora, 2 sata kod TeleEyeMontenegro, 3 sata kod S&E Tehnica, 8 sati kod Mtela, 23,83 sata kod Telenora, 27,97 sati kod Crnogorskog Telekoma i 28 sati kod Orion Telekoma i Telemacha;
- "Vrijeme odziva službe za korisnike" se kreće od 2,18 sekundi kod Telemacha, 5 sekundi kod TeleEyeMontenegro i S&E Tehnica, 22 sekunde kod Crnogorskog Telekoma, 26,64 sekunde kod Mtela i 57 sekundi kod Orion Telekoma;
- "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa" iznosi 0,12% kod Mtela, 0,15% kod Crnogorskog Telekoma, 0,74% kod Orion Telekoma i 4,8% kod Telemacha, dok ostali operatori nisu imali prigovore na račun.

U toku 2017. godine, u poređenju sa 2016. godinom,znatno su poboljšane vrijednosti parametara

- "Učestalost kvarova po pristupnoj liniji",pri čemu je najveće poboljšanje ostvareno kod Crnogorskog Telekoma 14%,
- "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije",pri čemu je najveće poboljšanje ostvareno kod TeleEye Montenegro 50%,
- "Vrijeme odziva službe za korisnike",pri čemu je najveće poboljšanje ostvareno kod TeleEye Montenegro 33% i
- "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa"pri čemu je najveće poboljšanje ostvareno kod Crnogorskog Telekoma 25%.

Za mobilnu mrežu izdvajamo slijedeće parametre kvaliteta:

- "Vrijeme odziva službe za korisnike"u mrežiCrnogorskog Telekoma je 22 sekunde, kodMtela je 26,64 sekundi ikod Telenora 31,92 sekunde;
- "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa"iznosi 0,01% kod Mtela, 0,28% kod Crnogorskog Telekoma i 0,82% kod Telenora;
- "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za prepaid korisnike" iznosi 0,01% kod Telenora, 0,04% kod Crnogorskog Telekoma i 0,11% kod Mtela.
- "Vrijeme uspostavljanja poziva - za sve nacionalne pozive"iznosi 4,38 sekundi kod Telenora, 5,51 sekundi kod Mtela i do 5,58 sekundi kod Crnogorskog Telekoma;

- "Učestalost raskinutih veza" je 0,23% kod Crnogorskog Telekoma, 0,24% kod Mtela i 0,28% kod Telenora;
- "Učestalost neuspješnih poziva" iznosi 0,13% kod Telenora, 0,18% kod Crnogorskog Telekoma i 0,41% kod Mtela;
- "Učestalost neuspješnih SMS poruka" je 0,18% kod Crnogorskog Telekoma, 0,20% kod Telenora i 0,57% kod Mtela;
- "Vrijeme prenosa SMS poruka" iznosi 2,64 sekunde kod Telenora, 4,46 sekundi kod Crnogorskog Telekoma i 4,94 sekunde kod Mtela.

U toku 2017. godine, u poređenju sa 2016. godinom, znatnosu poboljšane vrijednosti parametara:

- "Vrijeme odziva službe za korisnike" pri čemu je najveće poboljšanje ostvareno kod Crnogorskog Telekoma 18%,
- "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za prepaid korisnike" pri čemu je najveće poboljšanje ostvareno kod Crnogorskog Telekoma 33% i
- "Učestalost neuspješnih SMS poruka" pri čemu je najveće poboljšanje ostvareno kod Telenora 70%.

Krajem 2017. i početkom 2018. godine Agencija je izvršila mjerenja kvaliteta mobilnih elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori. Trenutno je u toku analiza rezultata izvršenih mjerenja. Preliminarni rezultati pokazuju da operatori u Crnoj Gori pružaju mobilne elektronske komunikacione usluge dobrog kvaliteta. Nakon okončanja ove analize, Agencija će upoznati javnost sa dobijenim rezultatima.

Početkom 2018. godine Agencija je unaprijedila platformu za mjerenje kvaliteta širokopojasne internet konekcije, koja je korisnicima dostupna od 2013. godine na adresi <http://izmjeribrzinu.ekip.me>. Ova mjerna platforma je sada korisnicima jednostavnija za korišćenje. Za mjerenje je potrebno da korisnik ima instaliran samo web pretraživač na računaru, tabletu ili telefonu. Mjerna platforma je bazirana na poznatom proizvodu "Speedtest Custom" kompanije Ookla. U 2017. godini platforma je povezana na tačku razmjene Internet saobraćaja u Crnoj Gori (MIXP) koja je instalirana na Univerzitetu Crne Gore, tako da korisnici svih operatora imaju ravnopravan pristup mjerenjima. Zakonom o elektronskim komunikacijama je definisano da korisnici javnih elektronskih komunikacionih usluga operatoru mogu da podnesu žalbu na kvalitet usluge ukoliko je minimalna brzina širokopojasnog pristupa internetu paketa koji koriste manja od 70 % maksimalne brzine za izabrani paket.

Prema istraživanju o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori, koje je za potrebe Agencije sprovedeno u martu 2017. godine, ispitanici su iskazali visok stepen zadovoljstva kvalitetom usluga. Stepem zadovoljstva kvalitetom usluga fiksne telefonije je 91,1%, internet servisima je zadovoljno 85,7%, dok je kvalitetom TV slike zadovoljno 94,6%, a ponudom TV programa 92,4% ispitanika. Zadovoljstvo korisnika mobilnetelefonije je takođe izuzetno visoko i iznosi 91,4%. Sva dosadašnja istraživanja ovog tipa, koja godišnje

spроводи Agencija dostupna su na adresi <http://www.ekip.me/izvjestaji/istrazivanja.php> i pokazuju da su korisnici u Crnoj Gori vrlo zadovoljni kvalitetom usluga koje im pružaju operatori elektronskih komunikacionih usluga.

Izvršni direktor  
Darko Grgurović