



AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Podgorica, 20. decembar 2019. godine

Saopštenje za javnost

Kvalitet elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

Na osnovu mjerenja parametara kvaliteta i sprovedenih istraživanja može se zaključiti da operatori u Crnoj Gori pružaju elektronske komunikacione usluge visokog kvaliteta.

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je, u cilju obezbjeđenja praćenja i unaprjeđenja kvaliteta usluga, propisala parametre kvaliteta i način njihovog mjerenja. Operatori elektronskih komunikacionih usluga mjere parametre kvaliteta usluga, rezultate objavljuju na svojim internet stranicama i dostavljaju Agenciji. Kako bi korisnici umali uvid u izmjerene parametre kvaliteta elektronskih komunikacionih usluga Agencija, na osnovu dostavljenih izvještaja operatora, objavljuje uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta usluga u fiksnoj i mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži na adresi: <http://www.ekip.me/zastita/kvalitet.php>.

U cilju bolje informisanosti građana u daljem tekstu navodimo poređenja pojedinih parametara koji se odnose na treći kvartal 2019. godine.

Za elektronske komunikacione usluge na fiksnoj lokaciji vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji za 95% uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju se kreće u opsegu od 1 dan kod SE Tehnica do 9,15 dana kod Crnogorskog Telekom. Učestalost kvarova po pristupnoj liniji se kreće od 1,72% kod Mtela do 9,72% kod Telemacha, a vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju se kreće od 2 sata kod TeleEye Montenegro do 72 sata kod Orion Telekom. Vrijeme odziva službe za korisnike je u opsegu od 10s kod TeleEye Montenegro do 51s kod Orion Telekom, dok je učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa u opsegu od 0,01% kod Orion Telekom do 1% kod Telemacha.

Pokrivenost signalom mobilnih mreža je na izuzetno visokom nivou. Prema proračunima Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost pokrivenost stanovništva GSM signalom (2G), za RxLev \geq -99 dBm, kod Telenora iznosi 97,63%, kod Crnogorskog Telekom

97,46%, a kod Mtela 97,13%. Pokrivenost stanovništva UMTS signalom (3G), za RxLev \geq -99 dBm, kod Telenora iznosi 96,43%, kod Crnogorskog Telekomu 96,02%, a kod Mtela 95%, dok pokrivenost stanovništva LTE signalom (4G), za RSCP \geq -99 dBm, kod Crnogorskog Telekomu iznosi 96,82%, kod Telenora 96,28%, a kod Mtela 93,38%.

U mobilnoj mreži učestalost raskinutih veza se kreće od 0,15% kod Telenora do 0,32% kod Mtela, dok je učestalost neuspješnih poziva od 0,17% kod Crnogorskog Telekomu do 0,37% kod Mtela. Vrijeme odziva službe za korisnike se kreće od 23,68s kod Mtela do 35,91s kod Telenora. Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa je u opsegu od 0,01% kod Mtela do 0,16% kod Telenora, dok je isti taj parametar za prepaid korisnike u opsegu od 0,01% kod Telenora do 0,04% kod Crnogorskog Telekomu.

Pored navedenog, Agencija koristi i druge metode i alate za provjeru kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga. U tom kontekstu, od posebnog interesa za korisnike jeste brzina pristupa Internetu u javnim elektronskim komunikacionim mrežama. Prema dobijenim podacima, na kraju trećeg kvartala 2019. godine, 55,59% pretplatnika koristi brzine pristupa Internetu koje su veće od 30 Mb/s, a manje od 100 Mb/s, dok 10,98% pretplatnika koristi brzine pristupa Internetu koje su jednake ili veće od 100 Mb/s. Ovo pokazuje da korisnici u Crnoj Gori u sve većoj mjeri koriste tzv. pristup Internetu velikim brzinama, a što je omogućeno razvojem fiksnih elektronskih komunikacionih mreža, koje su bazirane na pristupnim mrežama sa optičkim vlaknima.

Kvalitet usluge pristupa Internetu u fiksnim i mobilnim mrežama u Crnoj Gori može se provjeriti putem sistema EKIP NetTest-a koji je dostupan na adresi <https://nettest.ekip.me> za sve web pretraživače. Besplatna aplikacija za vršenje mjerenja putem mobilnih uređaja sa operativnim sistemom Android (verzija 6.0 ili novije) može se preuzeti sa Google Play-a, a aplikacija za mobilne uređaje sa iOS (verzija 10 ili novije) se može preuzeti sa App Store-a.

Prema istraživanju o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori, koje je za potrebe Agencije sprovedeno tokom 2019. godine, ispitanici su iskazali visok nivo zadovoljstva kvalitetom usluga. Stepenu zadovoljstva kvalitetom usluga fiksne telefonije je na nivou 76,4%, uslugama pristupa internetu je zadovoljno 83,9%, dok je kvalitetom ponude TV programa zadovoljno 73,7% ispitanika. Zadovoljstvo korisnika mobilne telefonije je izuzetno visoko i iznosi 88,8%. Sva dosadašnja istraživanja ovog tipa, koja godišnje sprovodi Agencija dostupna su na adresi <http://www.ekip.me/izvjestaji/istrazivanja.php> i pokazuju da su korisnici u Crnoj Gori zadovoljni kvalitetom usluga koje im pružaju operatori elektronskih komunikacionih usluga.

Izvršni direktor

Darko Grgurović