



AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Podgorica, 14. februar 2017.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, obezbjeđena je javna 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 izmjerenim 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 2016. godinu za usluge 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, 7,39 dana u mreži Telemacha i 10,79 dana u mreži Crnogorskog Telekomu. U poređenju sa vrijednostima iz

2015. godine Crnogorski Telekom je popravio vrijednost ovog parametra koji je tada iznosio 12,01 dana;

- Parametar "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju", se kreće od 8 sati kod M:Tela, 31,57 sati kod Crnogorskog Telekoma i 31,77 sati kod Telemacha. U poređenju sa vrijednostima iz 2015. godine Crnogorski Telekom je popravio vrijednost ovog parametra za 6 sati;
- Vrijednost parametra "Vrijeme odziva službe za korisnike" kod Crnogorskog Telekoma iznosi 19 sekundi, kod M:Tela 30,55 sekundi, dok kod Telemacha vrijeme odziva službe za korisnike iznosi 1,45 sekundi. U poređenju sa vrijednostima iz 2015. godine M:Tel je popravio vrijednost ovog parametra za 10%.

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 1 dan kod M:Tela, 2 dana kod TotalTVa, 7,32 dana kod Telemacha, 7,61 dana kod M:Kabla i 9,89 dana kod Crnogorskog Telekoma. U poređenju sa vrijednostima iz 2015. godine vrijednost ovog parametra su popravili Crnogorski Telekom, M:Kabl i M:Tel;
- Vrijednost parametra "Vrijeme otklanjanja kvara kod pristupne linije kod 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju" se kreće od 8 sati koliko iznosi kod M:Tela do 36 sati kod Total TVa. Kod ostalih operatora ovo vrijeme je: MKabl -8,27 sati, Telemach - 30,10 sati i Crnogorski Telekom - 34,80 sati. U poređenju sa vrijednostima iz 2015. godine vrijednost ovog parametra su popravili Crnogorski Telekom, M:kabl i Telemach;
- Kod parametra "Vrijeme odziva službe kod korisnike" operatori su izmjerili slijedeće vrijednosti: Telemach - 1,80 s, , TotalTV - 20 s, M:Kabl - 21,28 s, Crnogorski Telekom - 22 s i M:Tel - 30,55 s. U poređenju sa vrijednostima iz 2015. godine vrijednost ovog parametra je popravio M:Kabl.

Za mobilnu mrežu izdvajamo slijedeće parametre kvaliteta:

- Parametar "Vrijeme odziva službe za korisnike"u mreži Crnogorskog Telekoma je 27 s, M:Tela je 30,55 s i Telenora 36 s. U poređenju sa vrijednostima iz 2015. godine M:Tel je poboljšao vrijednost ovog parametra, dok su Crnogorski Telekom i Telenor pogoršali vrijednost ovog parametra;
- Parametar "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa" iznosi 0,00964% kod Telenora, 0,01% kod M:Tela i 0,49% kod Crnogorskog Telekoma;
- Parametar "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za prepaid korisnike" iznosi 0,0003% kod Telenora, 0,06% kod Crnogorskog Telekoma i 0,12% kod M:Tela. U poređenju sa vrijednostima iz 2015. godine poboljšanje je ostvareno kod M:Tela, a Crnogorski Telekom i Telenor su pogoršali vrijednost ovog parametra.

Operatori su vrijednosti parametara kvaliteta za usluge na fiksnoj lokaciji poboljšali za određen broj parametara naročito za "Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji" i "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije.

Prema istraživanju o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori, koje je za potrebe Agencije u martu 2016. godine sprovela agencija za ispitivanje javnog mnjenja "Ipsos Strategic Marketing", ispitanici su iskazali visok stepen zadovoljstva uslugama koje koriste u fiksnoj i mobilnoj mreži. Stepenu 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. Stepenu 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
Darko Grgurović