



**AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
I POŠTANSKU DJELATNOST**

Saopštenje za javnost

Podgorica: 07.03. 2018. godine

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost proslavlja 18 uspješnih godina rada

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (EKIP) je osnovana 08. marta 2001. godine, odlukom Vlade Crne Gore. Tokom 18 godina rada Agencija je postigla zavidne rezultate i prepoznata je kao uspješan regulator u sektoru elektronskih komunikacija i sektoru poštanskih usluga.

Sektor elektronskih komunikacija u Crnoj Gori je na visokom nivou razvoja. Korisnicima se pružaju savremene, kvalitetne, geografski i ekonomski dostupne elektronske komunikacione usluge. Elektronske komunikacione usluge u Crnoj Gori trenutno pruža 34 operatora. Stabilan i predvidiv regulatorni okvir, koji su kreirali Skupština Crne Gore, Vlada Crne Gore i ova Agencija, garantuje dalji razvoj tržišta kroz sigurne investicije i implementaciju najnovijih tehnologija i servisa. O razvoju tržišta i stabilnosti govori i nivo investicija koje su realizovali operatori elektronskih komunikacija u Crnoj Gori a koji su u razvoj svojih mreža u posljednje tri godine uložili preko 250 miliona eura. Primjetan je stalan rast broja priključaka od kojih ovom prilikom izdvajamo:

- broj fiksnih širokopojsnih priključaka Interneta na kraju 2018. godine je iznosio 157.776 i bio je veći za 65,77 % u odnosu na kraj 2014. godine.
- broj priključaka za distribuciju AVM sadržaja do krajnjih korisnika putem KDS/IPTV/DTH/DVB-T2 platformi na kraju 2018. godine iznosio je 228.883 i bio je veći 48,72 % u odnosu na kraj 2014. godine.

Pored velikog rasta broja pretplatnika, ono što je posebno važno navesti jeste razvoj mreža sljedeće generacije (NGA - Next Generation Access), koje omogućavaju širokopojsni pristup brzinama koje su veće od 30 Mb/s. Na kraju 2018. godine 70,6% domaćinstava u Crnoj Gori bilo je bilo pokriveno (imalo mogućnost korišćenja) NGA pristupnim mrežama. Posebno treba izdvojiti razvoj optičkih pristupnih mreža (FTTH/B - Fiber To The Home/Building), koji se može vidjeti preko broja instaliranih FTTH/B priključaka. Naime, broj instaliranih FTTH/B priključaka na kraju 2018. godine iznosio je 119.042 i bio je veći 26,38% u odnosu na kraj 2017. godine.

Imajući u vidu broj korisnika, stepen konkurencije, raznovrsnost usluga i primijenjene tehnologije, može se smatrati da mobilne komunikacione mreže i usluge predstavljaju najrazvijeniji segment tržišta elektronskih komunikacija u Crnoj Gori. Prema rezultatima mjerenja parametara kvaliteta servisa u mobilnim mrežama, koju mjernu kampanju je Agencija sproveda krajem 2018. godine, u urbanim područjima je u 90% mjernih sesija postignuti protok na *downlink*-u bio veći od 11,6 Mb/s, u 50% sesija veći od 32,7 Mb/s, a u 25% sesija veći od 52,4 Mb/s, uzimajući u obzir sve tri mreže mobilnih operatora. Izmjereni protok na *uplink*-u je u 90% mjernih sesija bio veći od 5,7 Mb/s, u 50% sesija veći od 27,6 Mb/s, a u 25% sesija veći od 37,1 Mb/s, uzimajući u obzir sve tri mreže.

Kako bi obezbijedila uslove za efikasno upravljanje i korišćenje radio-frekvencijskog spektra, Agencija je razvila i stalno unaprijeđuje Sistem za kontrolu i monitoring radio-frekvencijskog spektra. Kontrola korišćenja i monitoring radio-frekvencijskog spektra se obavlja iz Glavnog kontrolno-mjernog centra na Dajbabskoj gori u Podgorici, Regionalnog kontrolno-mjernog centra na Crnom rtu kod Sutomora, tri daljinski upravljane kontrolno-mjerne stanice koje se nalaze u opštinama Kotor, Pljevlja i Rožaje, te sa dvije mobilne kontrolno-mjerne stanice koje se koriste u kombinaciji sa prenosnom mjernom opremom i uređajima. Tokom 2019. godine očekujemo da će biti stavljene u funkciju i dvije nove fiksne stanice i to u opštinama Ulcinj i Nikšić.

Agencija već dugi niz godina sprovodi postupke analize relevantnih tržišta i utvrđivanje značajne tržišne snage, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, a uzimajući u obzir preporuke, mišljenja i smjernice odgovarajućih organa i organizacija Evropske Unije. Agencija je operatorima sa značajnom tržišnom snagom, pored ostalog, nametnula i obavezu kontrole cijena i implementaciju troškovnog i odvojenog računovodstva. Na osnovu rezultata troškovnih modela operatora sa značajnom tržišnom snagom, Agencija je pristupila direktnoj regulaciji maloprodajnih i veleprodajnih cijena usluga fiksne telefonije primjenom cijena iz troškovnog modela Crnogorskog Telekom-a tokom 2014, 2015 i 2016. i 2018 godine. U periodu od 2013. godine do 2018. godine cijene relevantnih usluga, koje su bile predmet analiza, znatno su snižene. Ovom prilikom ukazujemo da su:

- cijene poziva iz fiksne mreže ka mobilnim mrežama, međumjesnih poziva i lokalnih poziva u prosjeku snižene za 58,31%,
- cijene međunarodnih poziva iz fiksne mreže u prosjeku snižene za 45,93%,
- cijene ADSL Flat paketa (ADSL Flat2, Flat5, Flat7) poziva u prosjeku snižene za 47,78%.

U skladu sa potpisanim međudržavnim sporazumom (BiH, Makedonija, Srbija i Crna Gora), iz septembra 2014. godine, Agencija je naložila smanjene cijena usluga međunarodnog roaminga između operatora u regionu u 3 faze. Prva faza smanjenja cijena je počela da se primjenjuje 01.07.2015. godine, druga 01.07.2016.godine, a treća faza smanjenja cijena počela je da se primjenjuje 01.07.2017.godine. Uskoro se očekuje potpisivanje novog sporazuma o sniženju cijena usluga rominga.

Za oblast regulacije poštanskog tržišta u Crnoj Gori, Agencija je nadležna od 2005. godine. Od početka regulacije tržišta poštanskih usluga, pored rasta broja operatora, primjetan je i stalni porast obima poštanskih usluga, kao i finansijskih prihoda ostvarenih od strane svih poštanskih operatora. Poseban rast bilježe komercijalne poštanske usluge, a prije svega uputničke usluge, ekspres usluge i usluge novčanog poslovanja. Jedan od pokazatelja adekvatne regulacije poštanskog tržišta je i stepen zadovoljstva korisnika ovih usluga. Rezultati poslednjeg istraživanja o stepenu zadovoljstva

korisnika poštanskim uslugama u Crnoj Gori, iz januara ove godine, pokazuju da građani i preduzeća u velikom procentu koriste usluge poštanskih operatora i da je većina građana i poslovnih korisnika generalno zadovoljna pružanjem poštanskih usluga i cijenama ovih usluga, a da je veoma mali procenat u poslednjih godinu dana podnijelo žalbu na rad poštanskih operatora, 2,6% individualnih i 3% poslovnih korisnika poštanskih usluga.

Briga o korisnicima je jedna od važnijih oblasti u radu Agencije. Agencija donosi odluke po žalbama, koje korisnici podnose nakon sprovedenog postupka prigovora kod operatora. Stvoreni su kvalitetni uslove za dobru komunikaciju sa korisnicima. Svakodnevno se odgovara na pitanja korisnika putem e-mail-a i putem telefona. Na ovaj način je omogućeno da značajan broj korisnika dobije odgovore na postavljena pitanja u kratkom roku.

Takođe, pored e-mail adrese koju je Agencija stavila u funkciju od 2012. godine na internet stranici Agencije www.ekip.me (link: Korisnici pitaju), početkom 2018. godine je stavljena u funkciju još jedna email adresa zastitakorisnika@ekip.me. Budući da sam naziv upućuje na prava korisnika u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga, ista adresa je u najvećem broju slučajeva i korišćena za podnošenje žalbi i pitanja korisnika. Na pomenutoj email adresi se nalazi i tipski obrazac žalbe koji korisnici koriste u velikoj mjeri kada se odluče da žalbu podnesu elektronskim putem.

Kao pomoć korisnicima, Agencija je razvila web aplikacije "Kalkulator" (omogućava lakši izbor elektronske komunikacione usluge koja odgovara pojedinačnim potrebama i ima informativni karakter) i "Izmjeri brzinu" (omogućava da sami korisnici izvrše provjeru brzine prenosa podataka).

Pored navedenih uslova za neposredan kontakt sa korisnicima Agencija je, u cilju poboljšanja informisanosti korisnika, više puta štampala brošure sa odgovarajućim sadržajima želeći da upozna korisnike sa svim podacima vezano za uslugu koju namjeravaju da koriste i ugovor koji potpisuju sa operatorima. Sadržaj brošura se odnosio na prava i postupak zaštite prava korisnika, zaštitu djece prilikom korišćenja interneta kao i zaštitu od elektromagnetnog zračenja, širokopojasni pristup internetu, mjerenje kvaliteta širokopojasne internet konekcije, uslugu prenosivosti broja, te upotrebu pametnih telefona.

Na internet stranici Agencije, na adresi www.ekip.me, su objavljene informacije o zvaničnim ponudama operatora, cjenovnicima usluga svih operatora, pretplatničkim ugovorima i opštim uslovima pružanja usluga na koje je ova Agencija dala saglasnost, kao i pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga i postupcima zaštite prava. Navedena sredstva komunikacije sa korisnicima su u značajnoj mjeri uticala na povećanje informisanosti korisnika o svojim pravima i načinu-postupku zaštite tih prava.

Podsjetićemo da je 18. godina uspješnog poslovanja Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost obilježila tako što je posadila 18 stabala drveća na lokaciji Dajbabska Gora, na kojoj se nalazi Glavni kontrolno-mjerni centar (GKMC). Ovim simboličnim gestom smo pokušali da dodatno oplemenimo okolinu Glavnog kontrolno-mjernog centara u Podgorici.

