

Saopštenje za javnost

Brojevi za prijavu smetnji u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga

Smetnju u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga (fiksna i mobilna telefonija, pristup Internetu, distribucija TV i radio programa) korisnici mogu prijaviti pozivanjem nekog od brojeva iz opsega 127ab. Telefonski brojevi na koje se može prijaviti smetnja u mreži pojedinog operatora su:

Operator	Telefonski broj za prijavu smetnje
Crnogorski Telekom	12711
Telenor	12769
Mtel	12768
Telemach	12755
Radio-difuzni centar	12712
Orion Telekom	12777

Pozivi ka ovim brojevima su uvijek besplatni, sa bilo kog fiksnog ili mobilnog telefona. Na ove brojeve se, odmah ili nakon izbora usluge za koju se smetnja prijavljuje, javlja operater.

Operatori elektronskih komunikacionih usluga su, na zahtjev Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, u drugoj polovini 2017. godine, omogućili korisnicima da smetnju mogu prijaviti i na navedene kratke brojeve.

Korisnici smetnje i dalje mogu prijaviti i na brojeve call centara (1500, 1600 1700, 1800...). Mađutim, brojevi call centara se koriste i za druge namjene, stoga se preko njih prijave smetnji teže realizuju, a i pozivi nijesu uvijek besplatni, odnosno besplatni su samo ako su call centar i broj sa koga se vrši poziv za prijavu smetnje pripadaju istoj mreži.

Agencija preporučuje korisnicima da smetnje u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga prijavljuju pozivanjem određenog broja iz opsega 127ab (Crnogorski Telekom: 12711, Telenor: 12769, Mtel: 12768, Telemach: 12755, Radio-difuzni centar: 12712 i Orion Telekom: 12777) jer je tako jednostavnije i uvijek besplatno.

Rezultati istraživanja iz 2017. godine koji se odnose na prijavu smetnji i prekida u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga pokazuju da se broj smetnji značajno smanjio u odnosu na 2016. godinu, kao i da se povećalo zadovoljstvo korisnika brzinom otklanjana smetnje. Rezultati po uslugama:

- 39,9% korisnika fiksne telefonije prjavilo je smetnju/prekid u korišćenju usluge (53,1% u 2016. godni). Brzinom otklanjanja smetnje je zadovoljno 77,4% korisnika (70,4% u 2016. godini);
- 48,6% korisnici usluga TV provajdera prjavilo je smetnju/prekid u korišćenju usluge (58,1% u 2016. godini). Brzinom otklanjanja smetnje je zadovoljno njih 80,7% korisnika (75,9% u 2016. godini);

- 50% korisnika internet prijavilo je smetnju/prekid u korišćenju usluge (58,5% u 2016. godini). Brzinom otklanjanja smetnje je zadovoljno 77,8% korisnika (74,1% u 2016. godini).

Parametri kvaliteta usluga i rezultati istraživanja pokazuju da operatori elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori iz godine u godinu poboljšavaju kvalitet usluga i brzinu otklanjanja smetnji. Uvođenje posebnih brojeva za prijavu smetnji u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga omogućava jednostavniju prijavu smetnji i doprinosi bržem otklanjanju smetnji u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga.