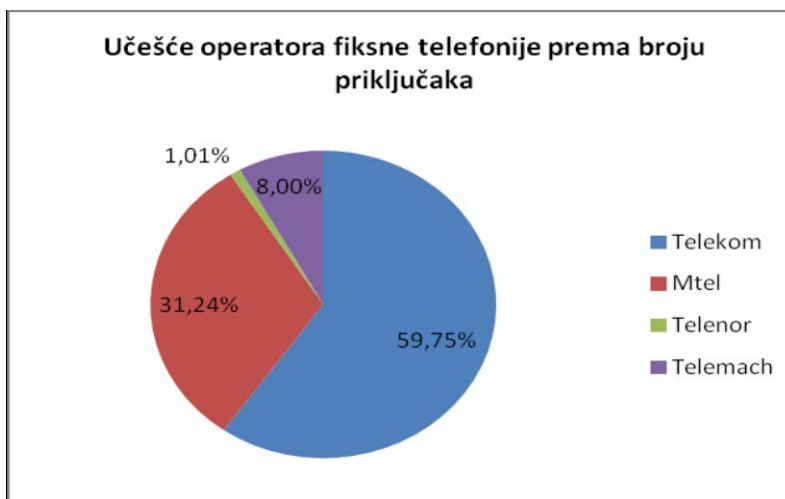


1. PREGLED TRŽIŠTA

1.1 Fiksna telefonija

Tokom 2019. godine usluge fiksne telefonije u Crnoj Gori pružala su 4 operatora: Crnogorski Telekom, M:Tel, Telemach i Telenor (Telenor isključivo za pravna lica). **Ukupan broj priključaka fiksne telefonije na kraju septembra 2019. godine iznosio je 183.555**, od čega 86,5% čine fizička, a 13,5% pravna lica.

Tržišno učešće operatora fiksne telefonije prikazano je na slici 1.



Sl.1 – Tržišno učešće operatora fiksne telefonije

Teritorijalna distribucija pružanja usluga fiksne telefonije data je u Tabeli 1.

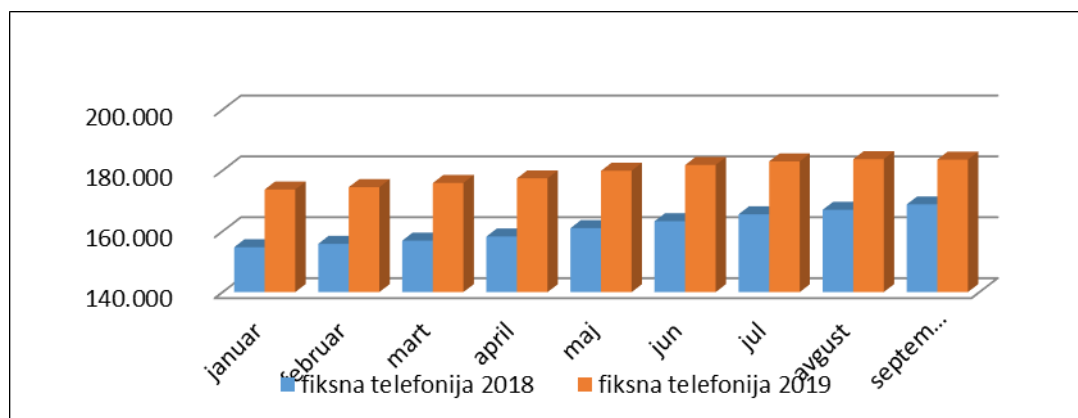
Opština/operator	Crnogorski Telekom	M:Tel	Telemach	Telenor	Br.pružalaca usluga
Andrijevisa	+	+			2
Bar	+	+	+	+	4
Berane	+	+		+	3
Bijelo Polje	+	+	+	+	4
Budva	+	+	+	+	4
Cetinje	+	+		+	3
Danilovgrad	+	+		+	3
Gusinje	+				1
Herceg Novi	+	+	+	+	4
Kolašin	+	+		+	3
Kotor	+	+	+	+	4
Mojkovac	+	+		+	3
Nikšić	+	+	+	+	4
Petnjica	+				1

Plav	+			+	2
Pljevlja	+	+	+	+	4
Plužine	+				1
Podgorica	+	+	+	+	4
Rožaje	+	+		+	3
Šavnik	+				1
Tivat	+	+	+	+	4
Tuzi	+	+		+	3
Ulcinj	+	+		+	3
Žabljak	+			+	2

Tabela 1

Zaključujemo da najmanje 2 operatora pružaju usluge u 20 opština, dok u 4 opštine (Plužine, Šavnik, Petnjica i Gusinje) uslugu pruža samo 1 operator. Ipak, korišćenjem usluga Izbora i Predizbora operatora, svim krajnjim korisnicima u Crnoj Gori je omogućeno da za obavljanje određene kategorije poziva sa fiksne lokacije koriste usluge bilo kojeg provajdera u zemlji, bez obzira na to koji operator pruža uslugu pristupa na konkretnoj lokaciji.

Suprotno globalno izraženoj tendenciji supstitucije fiksnih telekomunikacionih usluga mobilnim, u Crnoj Gori je u septembru 2019. godine u odnosu na septembar prethodne godine, registrovan **rast broja korisnika od 8,7%**. Broj korisnika fiksne telefonije u uporednom periodu je prikazan na slici 2.



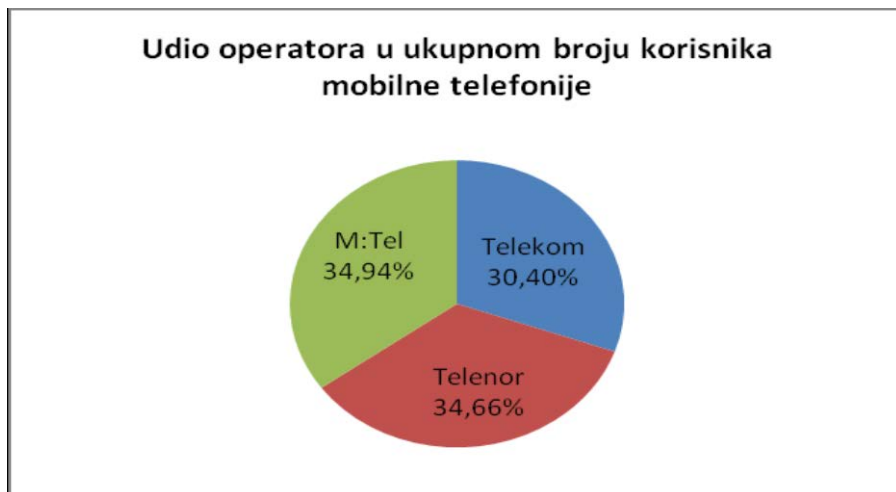
Sl. 2 – broj korisnika fiksne telefonije 2019 vs. 2018

1.2 Mobilna telefonija

Usluge mobilne telefonije u Crnoj Gori pružaju tri operatora: Crnogorski Telekom, Telenor i M:Tel i to na teritoriji čitave države.

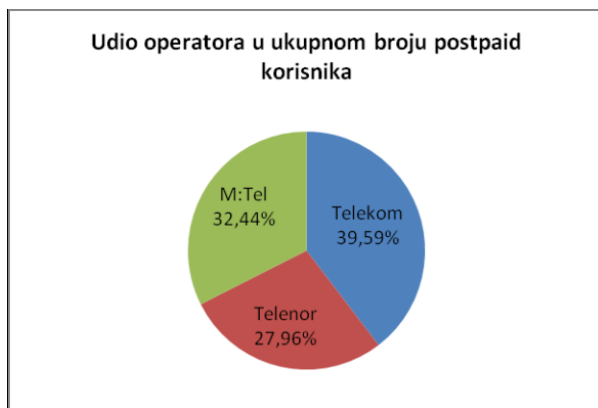
Na kraju septembra 2019. godine broj korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori iznosio je **1.294.942** što odgovara **penetraciji od 208,85%**, što predstavlja rekord u Evropi. Od ukupnog broja korisnika 53,6% su prepaid korisnici, dok je postpaid korisnika 46,4%.

Tržišni lider u ukupnom broju korisnika je Mtel, a udjeli operatora na tržištu prikazani su na sl. 3.

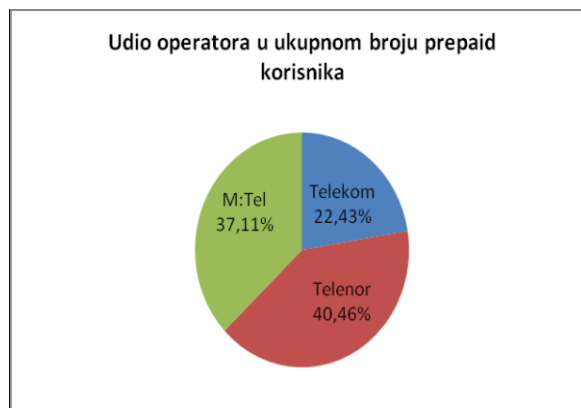


Sl. 3 - Tržišno učešće operatora mobilne telefonije

Tržišni lider u postpaid segmentu je Crnogorski Telekom, dok Telenor ima najviše prepaid korisnika (sl. 4 i 5).

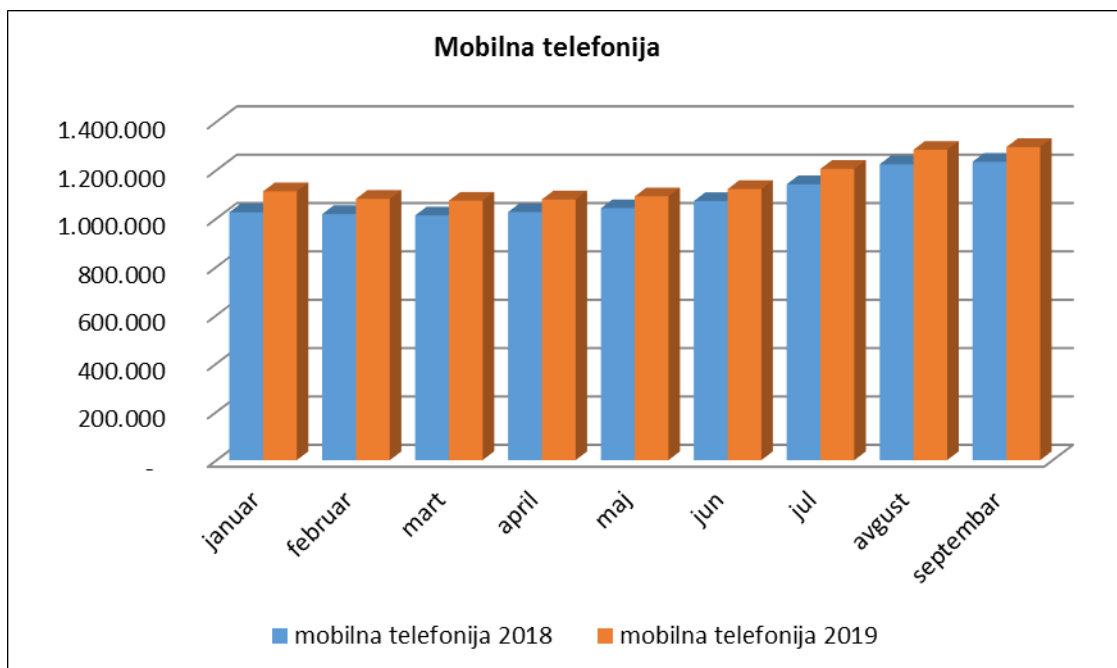


Grafik 4 – Postpaid tržišni udio



Grafik 5 - Prepaid tržišni udio

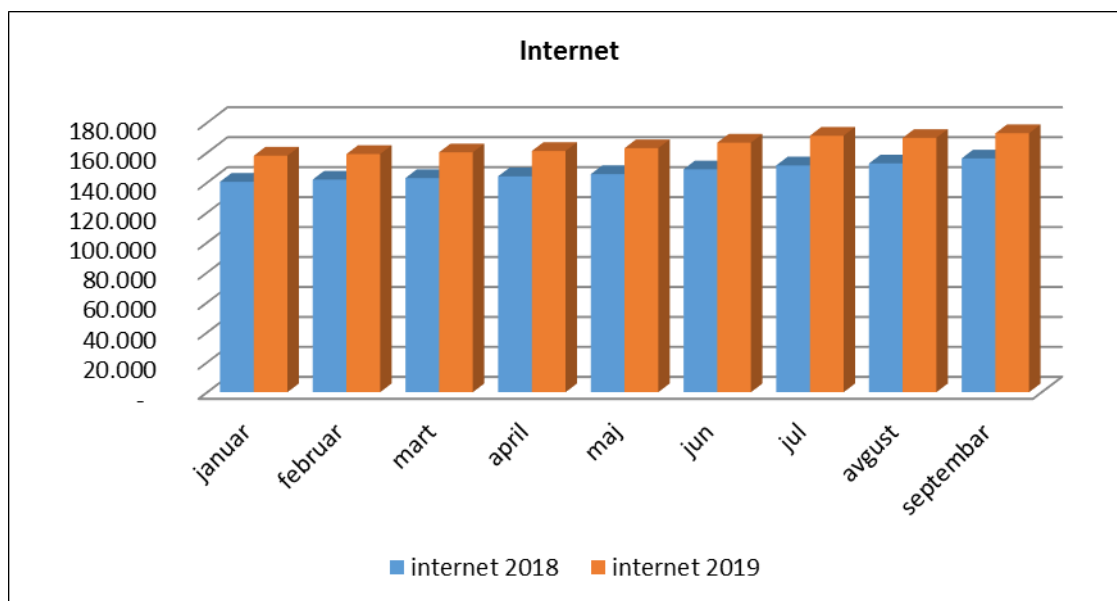
U septembru 2019. godine, u odnosu na septembar prethodne godine, registrovan je **rast broja korisnika od 4.9%** (slika 6):



Sl. 6 - broj korisnika mobilne telefonije 2019 vs. 2018

1.3 Pristup internetu na fiksnoj lokaciji

Tokom 2019. godine usluge pristupa internetu na fiksnoj lokaciji u Crnoj Gori je pružalo 10 operadora. Kada je u pitanju ukupan broj korisnika, registrovano je **172.891 korisnika, što predstavlja rast od 10.8%** u septembru 2019. godine, u odnosu na septembar prethodne godine (slika 7).



Sl. 7 - broj korisnika interneta 2019 vs. 2018

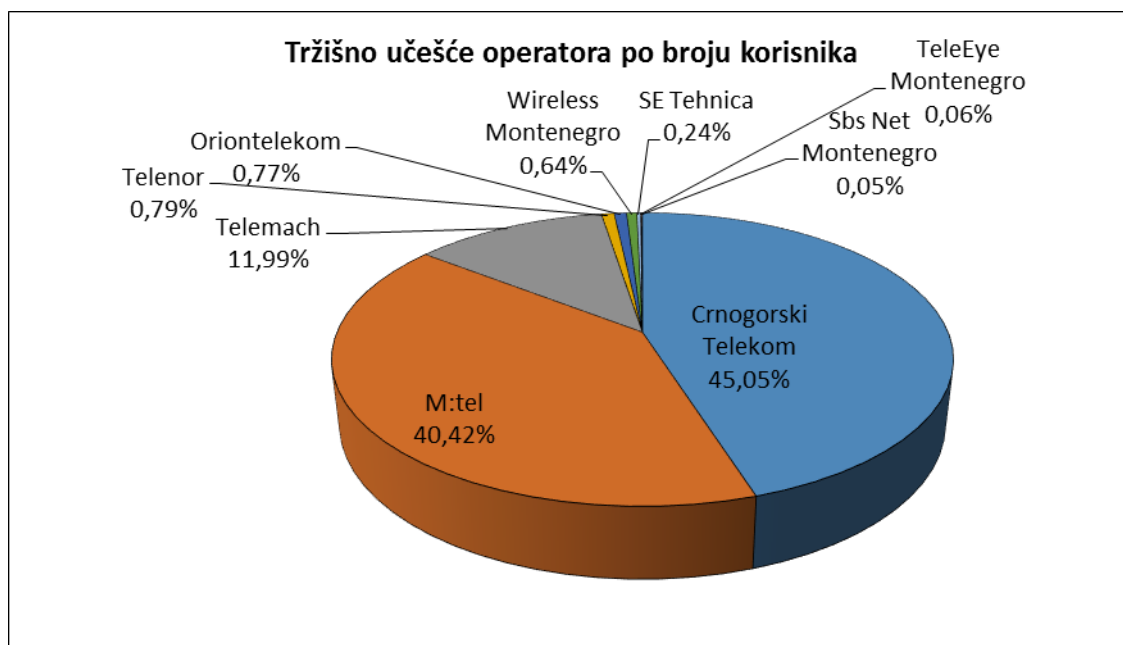
Teritorijalna distribucija pružanja usluga pristupa internetu na fiksnoj lokaciji data je u Tabeli 2:

Opština/operator	Crnogorski Telekom	FiberCom	M:Tel	Orion Telekom	SBSNet Montenegro	SE Tehnica	TeleEye Montenegro	Telemach	Telenor	Wireless Montenegro	Br. pružalaca
Andrijevisa	+		+		+						3
Bar	+		+	+	+	+	+	+	+	+	9
Berane	+		+	+	+				+		5
Bijelo Polje	+		+		+			+	+		5
Budva	+		+	+	+		+	+	+	+	8
Cetinje	+		+	+	+				+	+	6
Danilovgrad	+		+	+	+				+		5
Gusinje	+				+						2
Herceg Novi	+		+	+	+			+	+	+	7
Kolašin	+		+	+	+				+		5
Kotor	+		+	+	+			+	+	+	7
Mojkovac	+		+	+	+				+		5
Nikšić	+		+	+	+			+	+		6
Petnjica	+			+							2
Plav	+				+				+		3
Pljevlja	+		+	+	+			+	+		6
Plužine	+				+						2
Podgorica	+	+	+	+	+			+	+	+	8
Rožaje	+		+	+	+				+		5
Šavnik	+										1
Tivat	+		+	+	+		+	+	+	+	8
Tuzi	+		+		+				+		4
Ulcinj	+		+		+		+		+	+	6
Žabljak	+				+				+		3

Tabela 2

Najmanje dva operatora pružaju usluge u 23 opštine, dok u Opštini Šavnik uslugu pruža samo jedan operator ove usluge.

Tržišno učešće operatora po broju korisnika na kraju septembra 2019. godine prikazano je na slici 8:

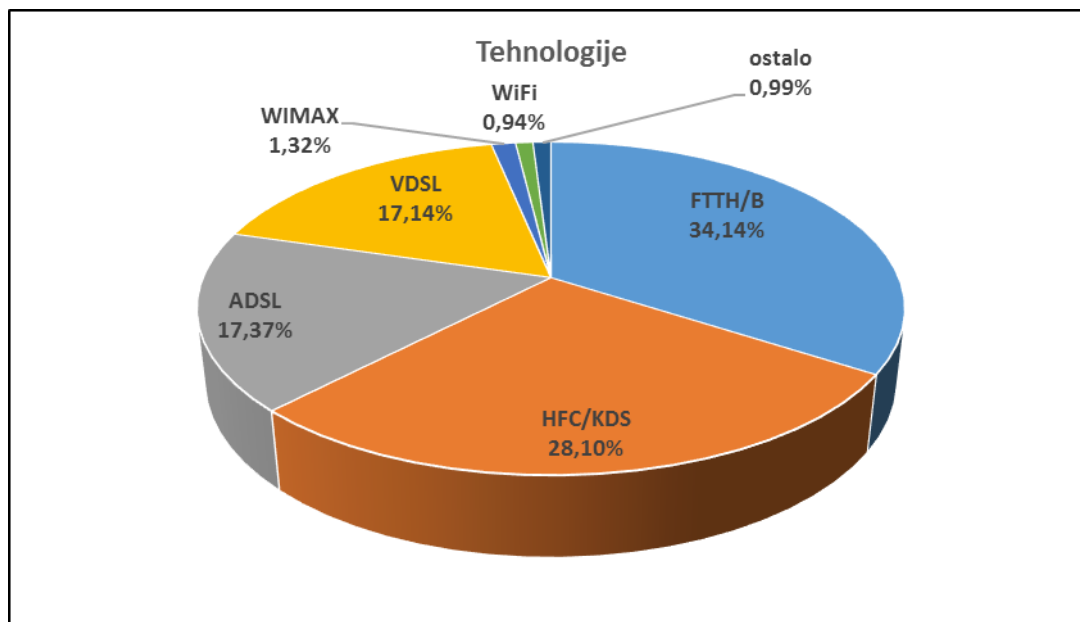


Sl. 8- Tržišno učešće operatora pristupa internetu

Usluge interneta operatori pružaju putem jedne od sljedećih tehnologija:

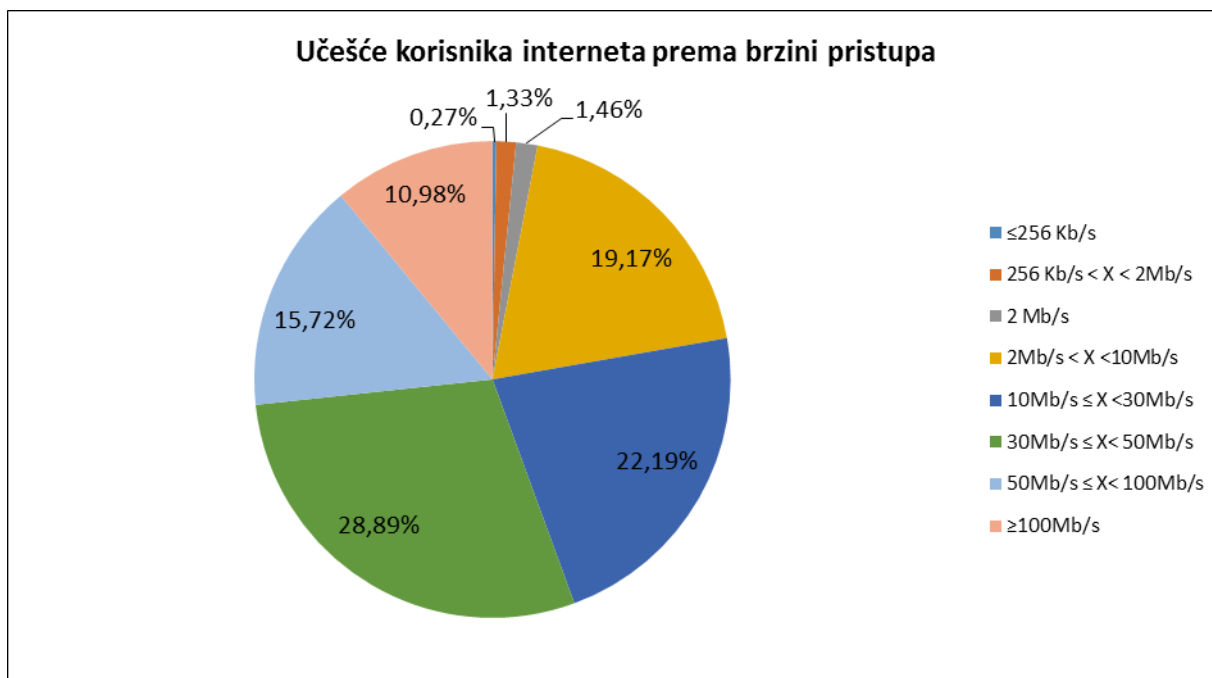
- ADSL/VDSL (Crnogorski Telekom);
- FTTx (Crnogorski Telekom, FiberCom, M:Tel, Telemach);
- KDS/HFC (M:Tel i Telemach);
- WiMAX (M:Tel);
- WiFi (Orion Telekom, SE Tehnica, TeleEye Montenegro, Telenor, Wireless Montenegro);
- Satelitski internet (SBS Net Montenegro);
- Usluge iznajmljenih linija (M:Tel, Telenor);
- MPLS (Crnogorski Telekom i M:Tel).

Procentualno učešće broja korisnika u zavisnosti od tehnologija u septembru 2019. godine prikazano je na slici 9, iz kojeg se vidi da je pristup putem optičkog kabla postao dominantna tehnologija u Crnoj Gori.



Sl. 9- Zastupljenost tehnologija na tržištu

Udio korisnika interneta prema brzini pristupa prikazan je na slici 10:



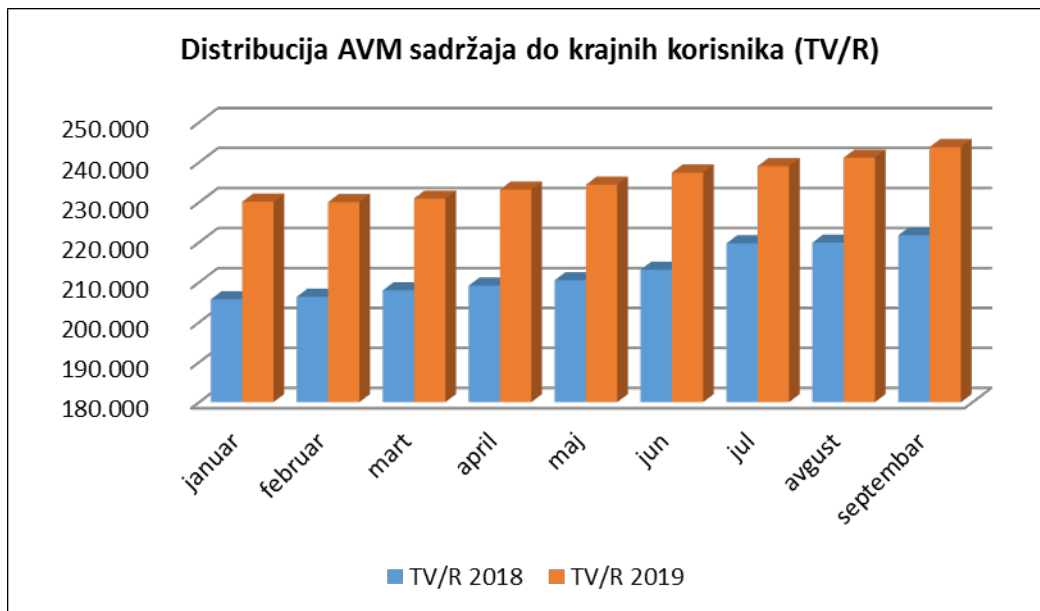
Sl. 10- Raspodjela korisnika prema brzini pristupa

Ostvaren je značajan porast broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže velikih brzina (mreže nove generacije sa brzinama iznad 30 Mbit/s) u ukupnom broju fiksnih širokopojasnih priključaka, koji iznosi **55,6% u odnosu na 2016. godinu kada je iznosio 3,6%.**

1.4 Distribucija AVM sadržaja

Tokom 2019. godine usluge distribucije AVM sadržaja do krajnjih korisnika su pružali sljedeći operatori: Crnogorski Telekom, M:Tel, OrionTelekom, Radio difuzni centar i Telemach.

Kada je u pitanju ukupan broj korisnika, registrovano je **243.758 korisnika**. U septembru 2019. godine, u odnosu na septembar prethodne godine registrovan je **porast broja korisnika od 9.9%** (slika 11).



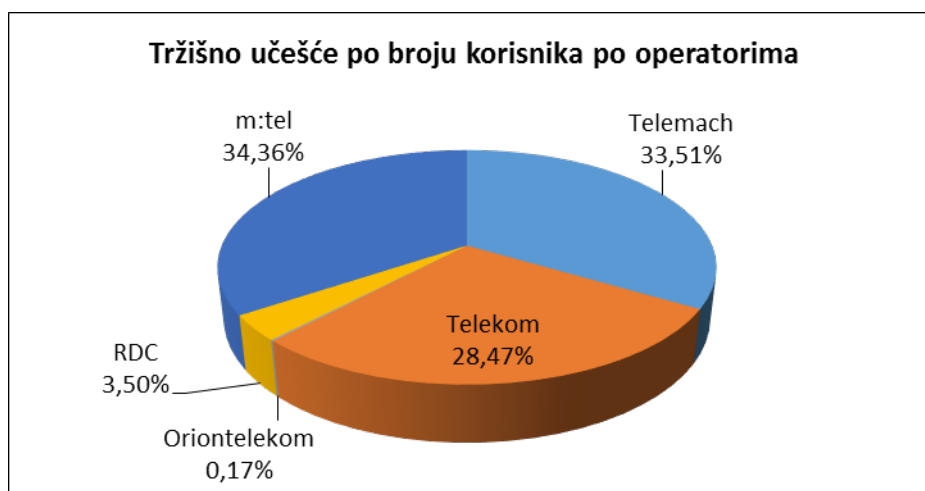
Sl.11 – broj aktivnih priključaka za distribuciju AVM sadržaja 2019 vs. 2018

Teritorijalna distribucija pružanja usluga distribucije AVM sadržaja data je u tabeli 3:

Opština/operator	Crnogorski Telekom	M:Tel	Orion Telekom	Radio difuzni centar	Telemach	Broj pružalaca usluga
Andrijevića	+	+		+	+	4
Bar	+	+	+	+	+	5
Berane	+	+	+	+	+	5
Bijelo Polje	+	+		+	+	4
Budva	+	+	+	+	+	5
Cetinje	+	+	+	+	+	5
Danilovgrad	+	+	+	+	+	5
Gusinje	+			+	+	3
Herceg Novi	+	+	+	+	+	5
Kolašin	+		+	+	+	4
Kotor	+	+	+	+	+	5
Mojkovac	+	+		+	+	4
Nikšić	+	+		+	+	4
Petnjica	+			+	+	3
Plav	+			+	+	3
Pljevlja	+	+		+	+	4
Plužine	+			+	+	3
Podgorica	+	+	+	+	+	5
Rožaje	+	+	+	+	+	5
Šavnik	+			+	+	3
Tivat	+	+	+	+	+	5
Tuzi	+			+	+	3
Ulcinj	+	+		+	+	4
Žabljak	+			+	+	3

Tabela 3

Tržišno učešće operatora po broju korisnika na kraju septembra 2019. godine prikazano je na slici 12.

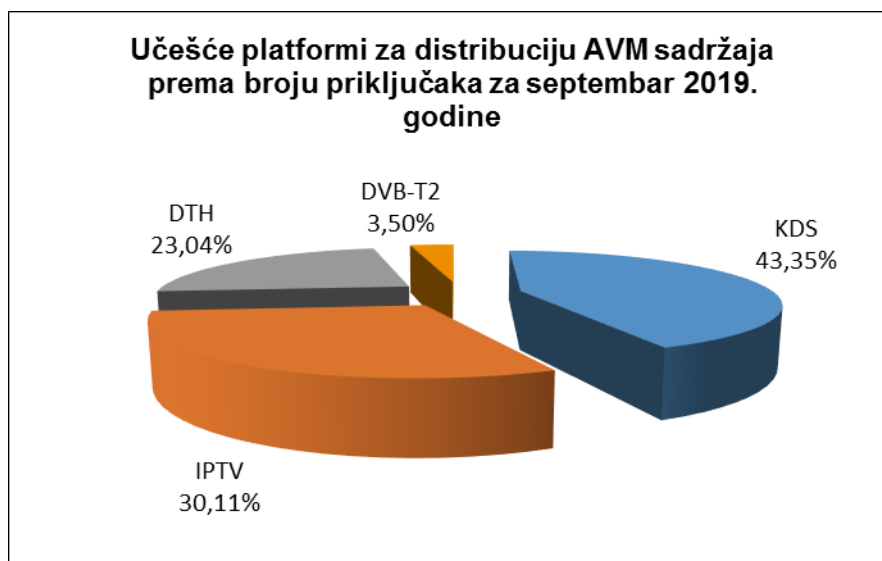


Sl. 12 - Tržišno učešće operatora distribucije AVM sadržaja

Usluge distribucije AVM sadržaja operatori pružaju putem jedne od sljedećih platformi:

- KDS – Kablovski Distributivni Sistemi (M:Tel i Telemach),
- IPTV – Internet Protokol Televizija (Crnogorski Telekom, Telemach, Orion Telekom),
- DTH – Satelitsko emitovanje (Telemach) i
- DVBT2 – Emitovanje digitalnog video signala terestrijalnim putem (Radio-difuzni centar).

Učešće pojedinih platformi koje se koriste za distribuciju AVM sadržaja do krajnjih korisnika u septembru 2019. godine dato je na slici 13:



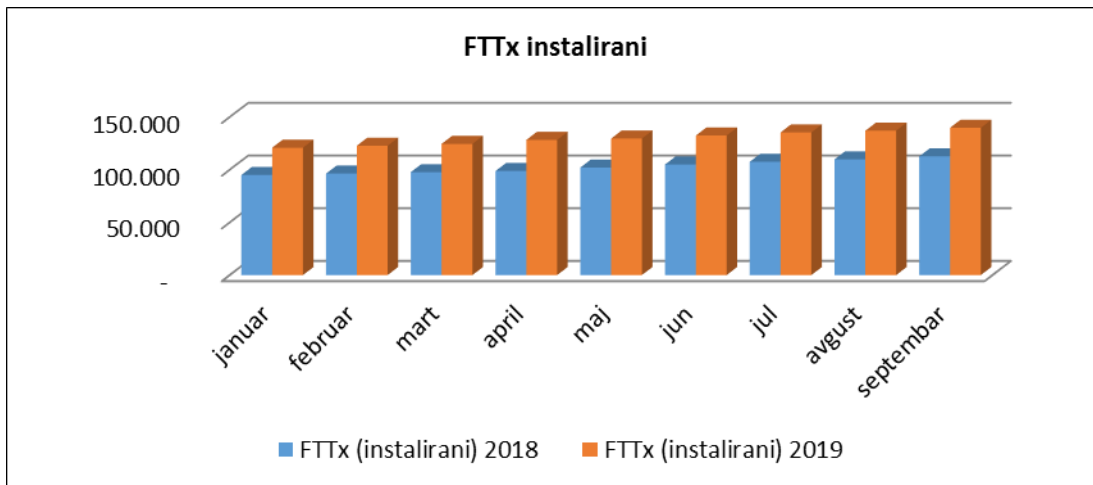
S. 13 - Zastupljenost tehnologija na tržištu

1.5 Optička pristupna mreža (FTTx)

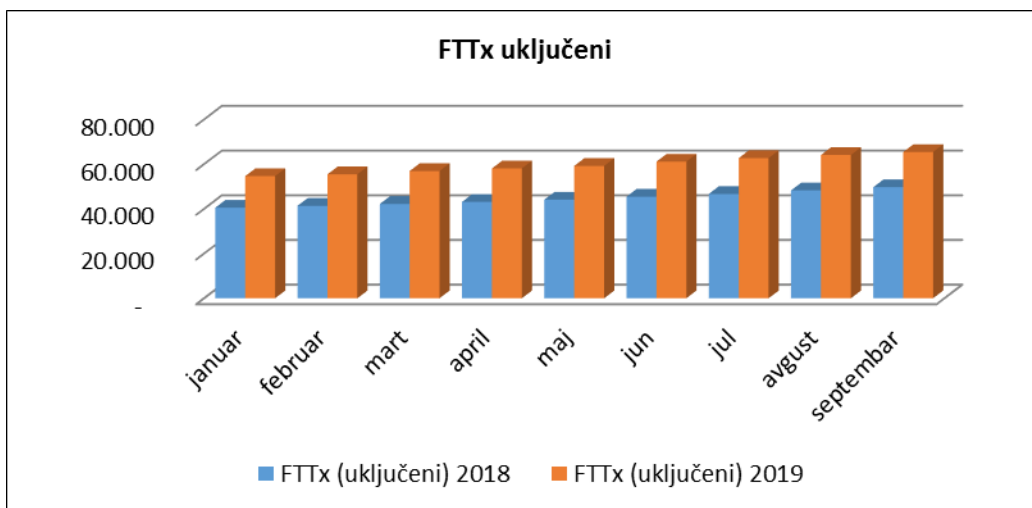
Tokom 2019. godine različite EK usluge putem mreža baziranih na optičkim vlaknima pružali su sljedeći operatori: Crnogorski Telekom, FiberCom, M:Tel i Telemach.

Kada je u pitanju ukupan broj **instaliranih FTTx priključaka** on je u septembru 2019. godine iznosio za **243.758**, što u odnosu na septembar prethodne godine predstavlja porast broja korisnika od **24%**. Takođe, u istom periodu se bilježi **rast broja aktivnih optičkih priključaka** od **31,60%** i on u septembru 2019. godine iznosi **65.400**.

Broj instaliranih i uključenih FTTx priključaka za prvih devet mjeseci 2018. i 2019. godine, kao i njihovo poređenje prikazani su na slikama 14 i 15.



Sl. 14 - broj instaliranih FTTx priključaka 2019 vs. 2018



Sl. 15 - broj aktivnih FTTx priključaka 2019 vs. 2018

Teritorijalna distribucija pružanja usluga pristupa putem mreža baziranih na optičkim kablovima data je u Tabeli 4:

Opština/operator	Crnogorski Telekom	M:Tel	FiberCom	Telemach	Broj pružalaca usluga
Andrijevica					0
Bar	+	+			2
Berane	+	+			2
Bijelo Polje	+	+			2
Budva	+	+			2
Cetinje	+	+			2
Danilovgrad	+	+			2
Gusinje	+				1
Herceg Novi	+	+			2
Kolašin	+				1
Kotor	+	+			2
Mojkovac	+	+			2
Nikšić	+	+		+	3
Petnjica		+			1
Plav	+				1
Pljevlja	+				1
Plužine	+	+			2
Podgorica	+	+	+	+	4
Rožaje	+	+			2
Šavnik					0
Tivat	+	+			2
Tuzi	+	+			2
Ulcinj	+	+			2
Žabljak	+				1

Tabela 4

U dvije crnogorske opštine (Andrijevica i Šavnik) krajnji korisnici još uvijek nijesu u prilici da koriste usluge na mrežama koje su u cjelosti bazirane na optičkim kablovima.

2. REALIZACIJA CILJEVA POSTAVLJENIH

STRATEGIJOM RAZVOJA ID DO 2020. GODINE – TRENUTNI STATUS

Shodno ciljevima koji su definisani Strategijom razvoja informacionog društva do 2020. godine, u Tabeli 5 je dat pregled vrijednosti ključnih indikatora uspješnosti na kraju septembra 2019. godine, kao i poređenje sa posljednjim raspoloživim podacima na nivou EU.

Indikator	2016	Plan za 2018	Septembar 2019	EU prosjek ¹ (Dec 2018)	Plan za 2020
Penetracija fiksnih širokopojasnih priključaka (min 2 Mbit/s)	53%	80%	83%	77%	100%
Dostupnost mreža nove generacije (min 30 Mbit/s)	26%	60%	76%	83%	100%
Udio priključaka širokopojasnog pristupa internetu velikih brzina (min 30 Mbit/s) u ukupnom broju širokopojasnih priključaka	4%	30%	56%	55%	70%
Penetracija ultrabrzih širokopojasnih priključaka (min 100 Mbit/s)	0%	20%	11%	20%	50%

Tabela 5

Razvoj širokopojasnog pristupa internetu u prethodnom periodu je bio snažan i dinamičan i ostvarenim rezultatima možemo biti više nego zadovoljni. Bez obzira na činjenicu da će izazovni ciljevi koji su postavljeni Strategijom razvoja informacionog društva za 2020. godinu biti teško dostižni (čak i u zemljama EU koje su imale mnogo povoljniju startnu poziciju i mogućnost finansiranja infrastrukturnih projekata iz EU fondova), postignuti napredak je učinio da se zaostajanje za kvalitetom i stepenom razvoja infrastrukture i mreža u odnosu na EU drastično smanji, a u pojedinim segmentima i u potpunosti eliminiše.

U prethodne 2,5 godine penetracija širokopojasnih priključaka je povećana sa 53% na 83% što nas po ovom parametru pozicionira u vrhu regiona Zapadnog Balkana i čak iznad EU prosjeka (samo desetak zemalja EU ima bolju vrijednost ovog indikatora od Crne Gore).

Više od polovine domaćinstava u Crnoj Gori, njih 56%, aktivno koristi mreže nove generacije koje omogućavaju brzine veće od 30 Mb/s, što je skoro identično situaciji u EU sa kraja prošle godine, dok je 2016.godine u Crnoj Gori taj procenat iznosio samo 3,6%.

I kada je u pitanju dostupnost mreža nove generacije, što je jedan od najznačajnijih parametara razvoja, ostvaren je veliki napredak (sa 26% na 76%) u istom periodu.

Jedini indikator u kojem je primjetno zaostajanje za evropskim prosjekom je tržišni udio koji zauzimaju priključci sa brzinama većim od 100 Mb/s. Ovo se prvenstveno može pripisati malim interesovanjem

¹ Digital Economy and Society Index Report 2019 - Connectivity

rezidencijalnih korisnika za ultrabrzim pristupom internetu ili nedovoljnoj cjenovnoj elastičnosti ponuda između 30 Mb/s i 100 Mb/s.

I pokrivenost mobilnim 4G mrežama je veća od one koja je planirana prilikom aukcije spektra u 2016. godini i ista premašuje 97% kompozitne pokrivenosti naseljenog područja na nivou države, što je pri samom vrhu regiona i na nivou EU.

3. CIJENE ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA

Agencija sprovodi postupak analize relevantnih tržišta sa ciljem procjene stepena efikasnosti i konkurentnosti tržišta. Osnovni cilj postupka analize relevantnih tržišta je utvrđivanje prisustva operatora koji imaju status pojedinačne ili zajedničke tržišne snage na relevantnom tržištu. Agencija određuje regulatorne obaveze operatorima sa značajnom tržišnom snagom, ako postupkom analize i/ili Testa tri kriterijuma utvrdi da konkurencija na relevantnom tržištu nije efikasna, ili ih ukida ako utvrdi suprotno. Osim toga, Agencija sprovodi i nadzor nad implementacijom propisanih regulatornih obaveza od strane operatora sa značajnom tržišnom snagom.

Agencija nakon sprovedenog postupka analize relevantnog tržišta, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, može operatoru sa značajnom tržišnom snagom odrediti i regulatorne obaveze odvajanja računovodstvenih evidencija, kontrole cijena i vođenja troškovnog računovodstva. Obaveza nadzora cijena i troškovnog računovodstva se uvodi kako za veleprodajno tako i za maloprodajno tržište, na način da osigura metodologiju implementacije odgovarajućeg modela troškovnog računovodstva, tj. operatorima sa značajnom tržišnom snagom na relevantnom tržištu treba da osigura prihvatljivu stopu prinosa na angažovani kapital uzimajući u obzir uključenu stopu rizičnosti ulaganja.

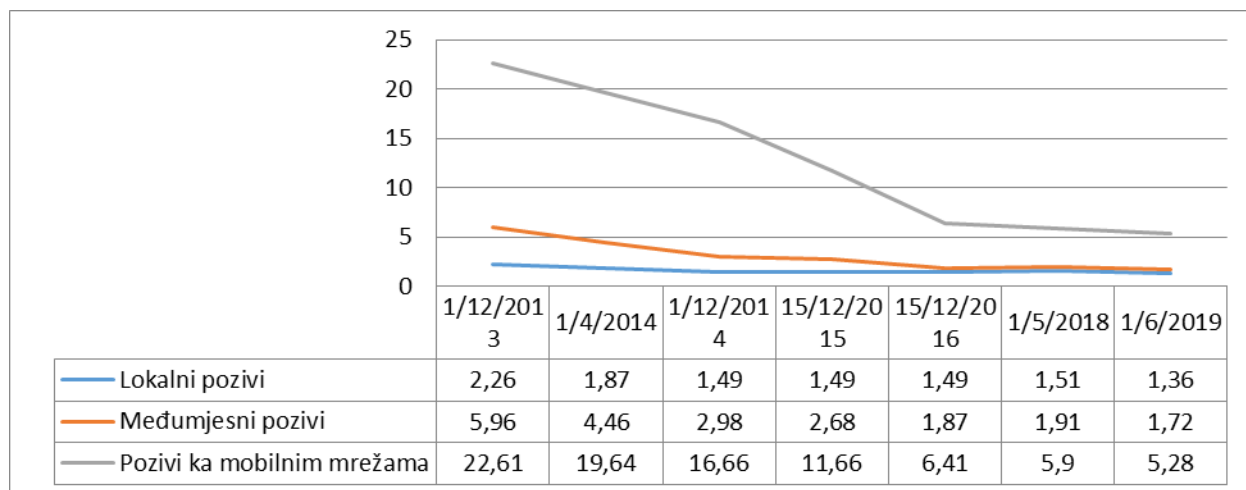
U 2019. godini nastavljene su aktivnosti na Projektu računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo shodno dinamici predviđenoj Metodologijom računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva. Usvojenom Metodologijom troškovnog računovodstva omogućava se sprovođenje obaveze računovodstvenog odvajanja i provjera troškovne usmjerenosti cijena u svrhu spriječavanja unakrsnog subvencionisanja, previsokih cijena ili neefikasnog ponašanja operatora sa značajnom tržišnom snagom na relevantnom tržištu. Takođe, računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo imaju za svrhu i praćenje sprovođenja obaveza transparentnosti, u smislu praćenja profitabilnosti pojedinih tržišnih segmenata, i nediskriminatornosti, u smislu praćenja transfernih usluga između segmenata poslovanja.

3.1 Cijene usluga poziva iz fiksne mreže

Na tržištu poziva iz fiksne mreže, Crnogorski Telekom je još 2013. godine prepoznat kao operator sa značajnom tržišnom pozicijom i, shodno tome, cijene ove usluge su od 2014. godine podložne *ex-ante* regulaciji.

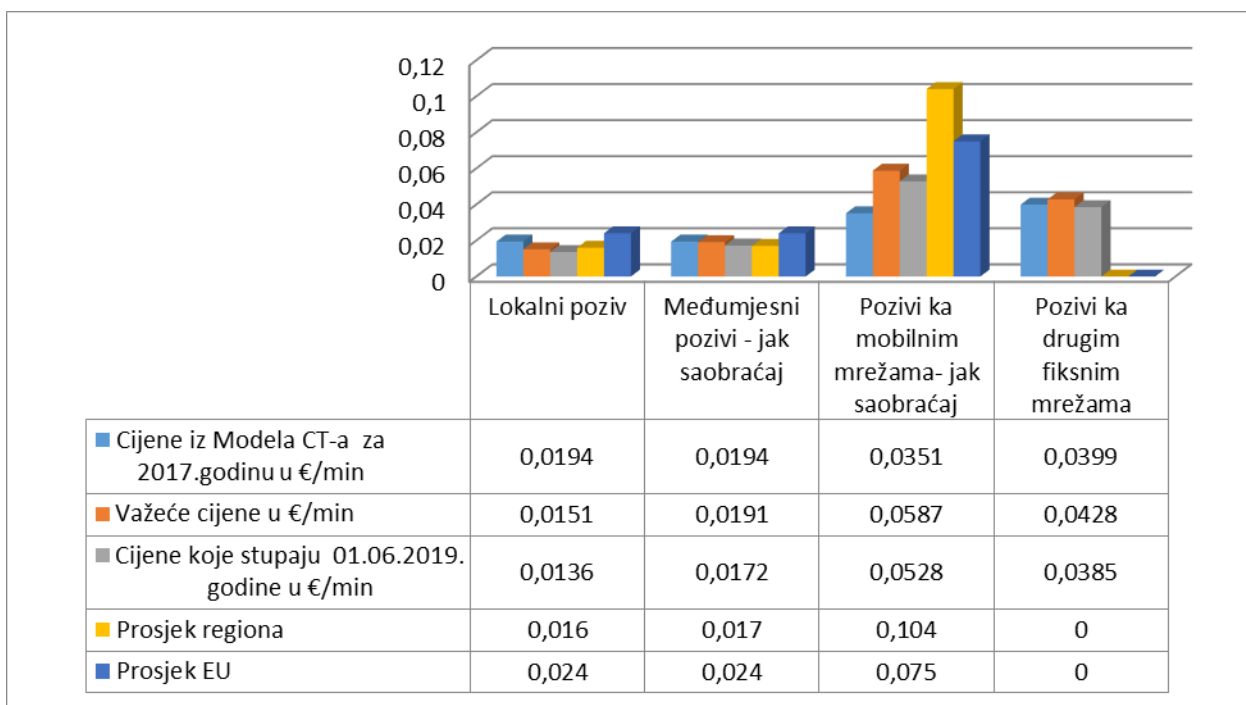
Agencija je nakon donošenja Odluke o prihvatanju sprovedenih aktivnosti Crnogorskog Telekoma na Projektu računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva za fiksnu mrežu za 2017. godinu, kao i Rješenja o snižavanju cijena od 07.05.2019. godine, naložila Crnogorskom Telekomu da smanji cijene usluga na relevantnom maloprodajnom tržištu javno dostupnih usluga lokalnih i međumjesnih poziva za pravna i fizička lica koja se pružaju na fiksnoj lokaciji za 10% počev od 01.06.2019. godine.

Kretanje cijena lokalnih, međumjesnih i poziva ka mobilnim mrežama iz fiksne mreže Crnogorskog Telekom, kao posljedica regulacije relevantnog tržišta, u periodu 2013-2019.god prikazano je na slici 16. Iz priloženog se vidi da su **cijene poziva u proteklih 6 godina smanjene za 40% kada su u pitanju lokalni pozivi, 71% za međumjesne pozive i 77% za pozive ka mobilnim mrežama.**



Sl. 16 – Cijene poziva iz fiksne mreže CT u periodu 2013 - 2019

Poređenje cijena usluga lokalnih poziva, međumjesnih poziva i poziva prema mobilnim mrežama sa prosjekom u regionu i u državama članicama EU dato je na slici 17.

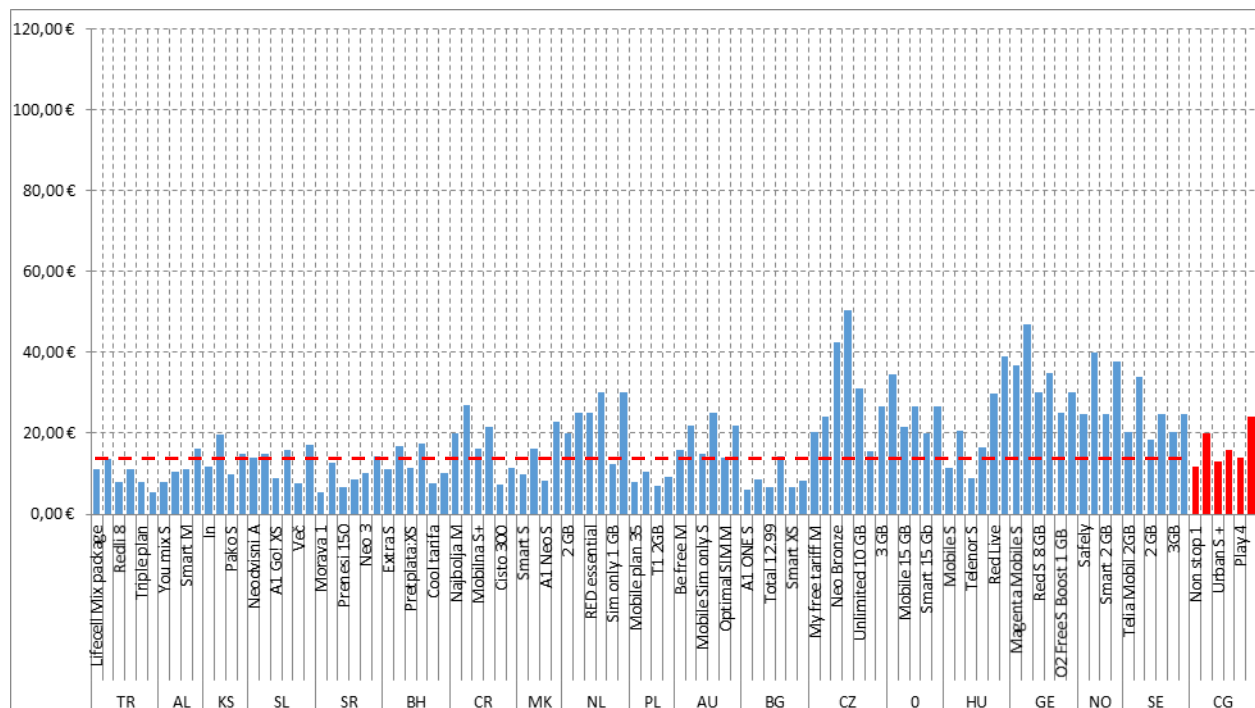


Sl. 17 – poređenje cijena poziva iz fiksne mreže CT sa cijenama u regionu i EU

Iz ovih podataka možemo konstatovati da je cijena lokalnog poziva za 15% niža od prosjeka regiona, odnosno za 43% niža od prosjeka EU. Istovremeno, cijena međumjesnog poziva je za 1% viša od prosjeka regiona, odnosno za 28% niža od prosjeka EU, dok je cijena poziva ka mobilnim mrežama je za 49% niža od prosjeka regiona, odnosno za 30% niža od EU prosjeka.

3.2 Pregled cijena usluga poziva iz mobilne mreže

Uporedni pregled mjesečnih pretplata za odabrane postpaid pakete mobilnih operatora u zemljama Evrope dat je na slici 18. Iz prikazanih podataka je očigledno da su po visini pretplate po jedan paket Crnogorskog Telekom i Telenora skuplji od prosjeka zemalja Evrope u analiziranom uzorku (18,38 €), dok su ostali paketi crnogorskih operatora jeftiniji od istog.



Sl. 18 - Uporedni prikaz cijena mjesečnih pretplata postpaid paketa mobilnih operatora u EU i Crnoj Gori

Ovdje treba ukazati da je prosjek mjesečne pretplate u zemljama regiona (13,86 €) niži u odnosu na prosjek zemalja Evrope (18,38 €), iako postoji značajan broj operatora koji su istovremeno prisutni i u regionu i u zemljama Evropske unije (npr. Vodafone, T-Mobile, Telenor), što znači da postoji različita cjenovna politika, koja je očigledno prilagođena različitim standardima stanovnika zemalja regiona i stanovnika razvijenijih evropskih zemalja.

Prosječne cijene poziva za postpaid pakete operatora mobilne telefonije u Crnoj Gori u odnosu na zemlje regiona i u posmatrane zemlje Evropske Unije date su u tabeli 6.

	Cijena SMS	Cijena 10 minuta poziva ka fiksnoj mreži	Cijena 10 minuta on-net poziva	Cijena 10 minuta off-net poziva
Prosjek zemalja regiona	0,04 €	1,08 €	1,08 €	1,14 €
Prosjek zemalja EU	0,07 €	1,37 €	1,37 €	1,36 €
Crnogorski Telekom	0,03 €	1,49 €	1,49 €	1,49 €
m:tel	0,03 €	1,52 €	1,52 €	1,52 €
Telenor	0,03 €	1,59 €	1,59 €	1,59 €

Tabela 6

Kada su postpaid korisnici u pitanju, evidentno je da su cijene SMS poruka kod svih crnogorskih operatera na nivou 0,03 € i značajno su povoljnije od prosječnih cijena u EU (0,07 €) i nešto povoljnije od onih u zemljama regiona (0,04 €).

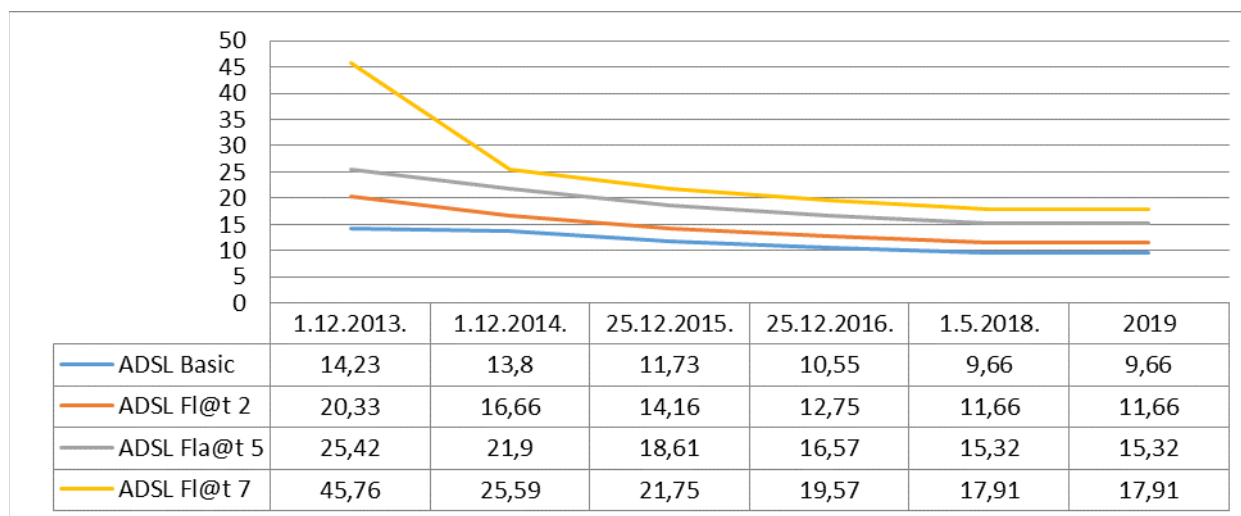
Po kriterijumu cijene razgovora u nacionalnom saobraćaju, paketi sva tri Crnogorska operatera mobilne telefonije su iznad prosjeka zemalja regiona i iznad prosjeka posmatranih zemalja EU.

Važno je naglasiti da svi operatori u ponudi imaju i pakete kod kojih je razgovor prema svim mrežama uključen u pretplatu, ali su cijene ovih poziva izuzete iz kalkulacije prosječne vrijednosti zbog mogućnosti poređenja sa cijenama poziva koji se naplaćuju odvojeno od pretplate.

3.3 Pregled cijena usluge pristupa internetu

Regulacija cijena usluga širokopoasnog pristupa internetu na nivou maloprodaje sprovedena je u 4 koraka u periodu 2014 – 2018. godina. Agencija je 23.10.2018. godine donijela rješenje kojim je, nakon sprovedene analize, utvrdila da na relevantnom tržištu usluga širokopoasnog pristupa internetu na nivou maloprodaje postoji efikasna tržišna konkurencija i da isto više nije podložno *ex-ante* regulaciji.

Na slici 18 dat je pregled kretanja cijena pretplate na ADSL pakete Crnogorskog Telekoma za rezidencijalne korisnike u periodu 2013 – 2018. godina. Prikazano smanjenje cijena je posljedica primjene troškovno zasnovanih cijena. Iz prikazanog se vidi da su cijene ove usluge u posmatranom periodu snižene za 33% kada su u pitanju najjeftiniji paketi, pa čak do 61% za najskuplje pakete u ponudi.



Sl. 18 – Snižavanje cijena ADSL paketa CT u periodu 2013 - 2019

U tabelama 6 i 7 respektivno su navedene i ponude za širokopoasni pristup internetu Mtel-a i Telemach-a.

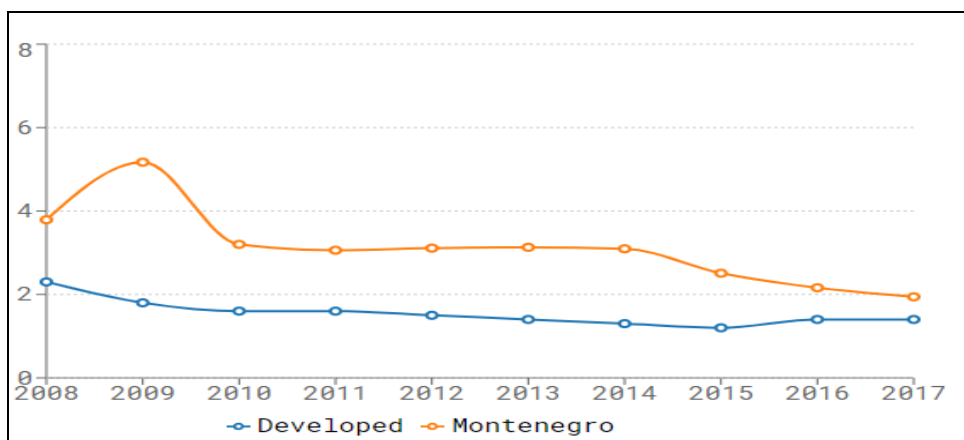
Mtel	FLASH M	FLASH L	FLASH XL	FLASH 50M	FLASH 100M
Brzina	10 Mbps	25 Mbps	35 Mbps	50 Mbps	100 Mbps
Cijena	17,99 €	21,99 €	25,99 €	37,99 €	59,99 €

Tabela 6

Telemach	Flat S	Flat M	Flat L	Flat XL	Flat XXL
Brzina	20 Mbps	30 Mbps	50 Mbps	80 Mbps	100 Mbps
Cijena	11,70 €	15,20 €	20,30 €	33,50 €	46,70 €

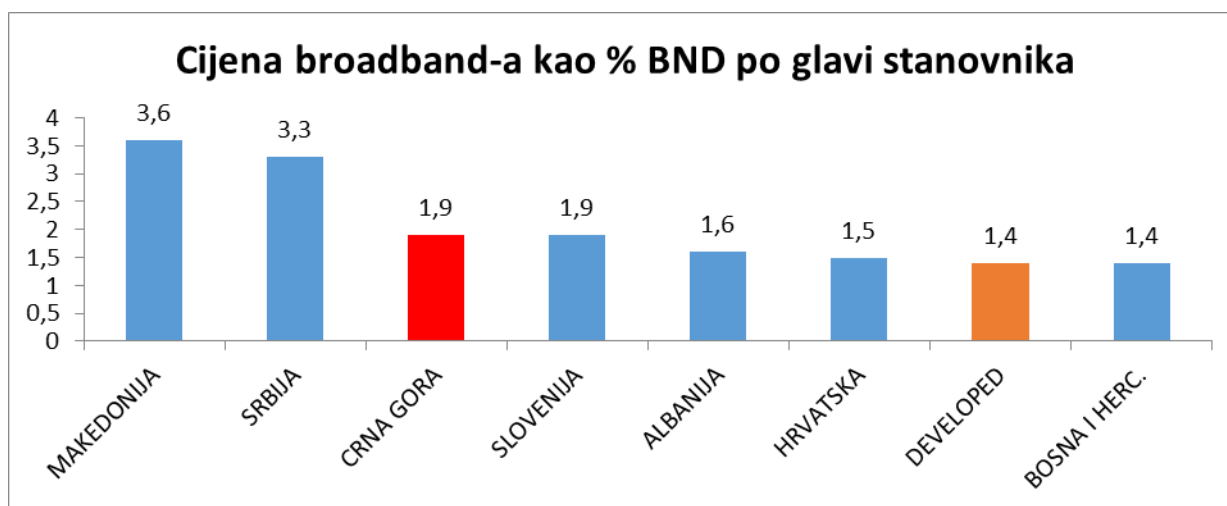
Tabela 7

Za najrelevantniju globalnu uporednu analizu cijena interneta u odnosu na bruto nacionalni dohodak (BND) po glavi stanovnika koristi se tzv. „ITU korpa fiksnih širokopojsnih usluga“² koju je definisala Međunarodna unija za telekomunikacije (ITU). Po izvještaju iz 2017. godine (za 2018. godinu se primjenjuje nova metodologija i izvještaj još uvijek nije publikovan), Crna Gora je sa cijenom samostalnih internet paketa, koja je jednaka 1,9% BND-a, skuplja od prosjeka u razvijenim zemljama svijeta (1,4%), ali je ta razlika u cijeni drastično redukovana u prethodnom periodu (slika 19).



Sl. 19 – Cijena broadband usluge kao procenat BND-a u periodu 2008 - 2017

Na slici 20 dat je pregled cijena interneta u regionu u 2017. godini, prema pomenutoj ITU metodologiji.



Sl. 20 – Cijena broadband usluge u regionu kao procenat BND-a u 2017. godini

Karakteristika i globalnog i crnogorskog tržišta telekomunikacija je da su kombinovane usluge (internet+fiksna telefonija; internet + fiksna telefonija + TV; internet + fiksna telefonija + TV + mobilna

² <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/ICTprices>

telefonija) mnogo atraktivnije za krajnje korisnike u odnosu na samostalne internet pakete. Ovo se odnosi i na cjenovni aspekt ponude i na pozitivnije korisničko iskustvo. Iz ovih razloga, samostalne internet pakete u Crnoj Gori koristi tek nekoliko procenata od svih internet korisnika.

Cjenovno poređenje kombinovanih usluga je teško uporedivo i na nacionalnom, a posebno na međunarodnom nivou. Različiti paketi u ponudi sadrže različiti broj uključenih minuta razgovora, različit broj i ponudu TV kanala i sadržaja, različite download i upload brzine protoka, kao i količinu internet saobraćaja koji je uključen u ponudu.

Kada se izvrši poređenje cijena paketa kombinovanih usluga Crnogorskog Telekom sa cijenama operatora sa značajnim tržišnim učešćem u drugim zemljama, zaključuje se da su iste za 59% jeftinije od prosjeka cijena samostalnih paketa pristupa internetu uporedivih brzina u regionu, odnosno odnosno 37% niže nego u Evropi.

3.4 Regulacija cijena na relevantnim veleprodajnim tržištima u toku 2019. godine

- Nakon verifikacije rezultata modela Crnogorskog Telekom za 2017. godinu, Agencija je obavezala Crnogorski Telekom da od 01.06.2019. godine uskladi cijene relevantnih usluga sa rezultatima troškovnog modela na način da smanji cijene usluga bitstream pristupa u ADSL paketima za 10%.
- Agencija je nakon donošenja Odluke o prihvatanju sprovedenih aktivnosti Crnogorskog Telekom na Projektu računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva za 2017. godinu, naložila Crnogorskom Telekomu da od 01.06.2019. godine na relevantnom veleprodajnom tržištu završavanja (terminacije) u fiksnoj telefonskoj mreži i započinjanja (originacije) poziva iz javne fiksne telefonske mreže primijeni jedinične cijene:
 - o Veleprodajnu cijenu nacionalne terminacije 0,0058€/min
 - o Veleprodajnu cijenu nacionalne originacije 0,0058€/min
- Nakon verifikacije rezultata modela Crnogorskog Telekom za 2017. godinu, Agencija je obavezala Crnogorski Telekom da od 01.06.2019. godine smanji cijene veleprodajnih terminalnih i trunk segmenata iznajmljenih linija za 30%
- Agencija je nakon donošenja Odluke o prihvatanju sprovedenih aktivnosti Crnogorskog Telekom, Telenor, Mtel-a na Projektu računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva po CCA/LRIC metodologiji za mobilnu mrežu za 2017. godinu, naložila Crnogorskom Telekomu, Telenoru i Mtel-u da na relevantnom veleprodajnom tržištu završavanja (terminacije) poziva u sopstvenoj mobilnoj telefonskoj mreži i na veleprodajnom tržištu započinjanja (originacije) poziva iz javnih mobilnih mreža, primijene cijene usluga terminacije poziva u mobilnoj mreži od 0.0076€/min i primijeni cijene usluge originacije poziva iz mobilne mreže od 0.0076€/min što je za oko 10% niže u odnosu na važeće cijene terminacije.

4. KVALITET JAVNIH ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA

U skladu sa obavezama iz člana 155 Zakona o elektronskim komunikacijama, Agencija na svojoj internet stranici objavljuje uporedne preglede izmjerenih vrijednosti parametara kvaliteta javnih EK usluga u fiksnoj i mobilnoj mreži, kako bi se obezbjedila dostupnost informacija o kvalitetu usluga koje pružaju operatori u Crnoj Gori. Uporedni pregled parametara kvaliteta korisnicima pruža informacije o kvalitetu usluga i pomaže im da izaberu pouzdanijeg pružaoca usluga. Operatorima EK uporedni pregled služi da parametre u svojoj mreži uporede sa konkurencijom i preduzmu mjere za poboljšanje istih kako bi korisnicima ponudili što kvalitetnije servise.

Analiza parametara kvaliteta usluga pokazuje da kvalitet usluga nije ujednačen i da se pojedini parametri kvaliteta od operatora do operatora razlikuju. Smatrajući da vrijednosti pojedinih parametara kvaliteta usluga nijesu na zadovoljavajućem nivou, Agencija je u više navrata ukazivala operatorima da vrijednosti određenih parametara izlaze iz granica očekivanog i da treba preduzeti mjere za njihovo poboljšanje.

Operatori su, u skladu sa zakonom, dužni da odluče o prigovorima korisnika u roku od 8 dana i da obrazloženu odluku korisnicima dostave u pisanoj formi. Ukoliko operator odbije prigovor ili ne odluči u zakonskom roku, korisnik može, u roku od 15 dana, podnijeti žalbu Agenciji. Agencija u roku od 30 dana donosi odluku po žalbi. Shodno članu 32 Zakona o elektronskim komunikacijama protiv odluka Agencije može se pokrenuti upravni spor.

U prvih devet mjeseci 2019. godine je pisanim putem podnešeno 13.850 prigovora korisnika na sve EK usluge u Crnoj Gori, što je 6% manje u odnosu na isti period 2018. godine. Prigovori su se odnosili na sve aspekte pružanja usluga (iznos računa, smetnje i prekidi u radu servisa, zloupotrebe, zahtjevi za raskid ugovora i sl.).

Broj korisnika koji je u prvih devet mjeseci 2019. godine, nezadovoljan rješenjem operatora na podnešeni prigovor, podnio žalbu Agenciji je 463. Od ovog broja 97 žalbi je odbijeno, 104 žalbe su usvojene, dok je 164 postupka obustavljeno, jer su nakon podnošenja žalbi i zahtjeva Agencije da se po njima operatori izjasne, isti preinačili svoje odluke, odnosno u naknadnom postupku usvojili prigovore korisnika. Dakle, pozitivno po korisnika je riješeno 58% žalbi koje su podnešene Agenciji, dok je 21% žalbi odbijeno. Na ostale žalbe je odgovoreno pisanim putem ili su iste proslijeđene Upravi za inspekcijske poslove na dalje postupanje. Kada su u pitanju tužbe na odluke Agencije, u izvještajnom periodu, Upravnom sudu Crne Gore je podnešeno 13 tužbi.

U cilju veće informisanosti i povećanja stepena zaštite korisnika EK usluga, Agencija je u prethodnom periodu na svojoj internet stranici www.izmjeribrzinu.ekip.me instalirala rješenje koje korisnicima omogućava da sami izvrše provjeru brzine prenosa podataka i da je uporede sa onom koja im je garantovana ugovorom. Takođe, Agencija je razvila i web aplikaciju za pomoć korisnicima prilikom izbora provajdera EK usluga, tzv. „Kalkulator“- interaktivni alat za poređenje ponuda javnih EK usluga. Osim toga, za direktan kontakt sa korisnicima obezbijedena je direktna telefonska linija, e-mail adresa na zvaničnoj stranici Agencije www.ekip.me (link: Korisnici pitaju), kao i još jedna email adresa zastitakorisnika@ekip.me.

S obzirom na to da EK predstavljaju oblast sa najvećim brojem korisnika u zemlji (ukupno oko 1,9 miliona korisničkih ugovora) neophodno je preduzeti dodatne aktivnosti na podizanju kvaliteta servisa, kao i na izgradnji svijesti korisnika o pravima i procedurama za ostvarivanje zaštite interesa

potrošača. U tom smislu, potrebno je i od strane operatora, i od strane regulatora i nadležnih državnih organa, intenzivirati promotivne i edukativne aktivnosti usmjerene na najširi krug korisnika, posredstvom elektronskih i štampanih medija, brošura i direktnog kontakta sa korisnicima. Korisnicima se mora obezbijediti uvijek dostupna i dovoljno razumljiva informacija o zvaničnim ponudama i cjenovnicima usluga svih operatora, opštim uslovima pružanja usluga, kao i o pravima korisnika EK usluga i procedurama za zaštitu istih.

4.1 Fiksna mreža

Što se tiče parametara kvaliteta usluga u javnoj telefonskoj mreži na fiksnoj lokaciji Agencija je operatorima naročito ukazivala na neophodnost poboljšanja parametara "vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji" i "vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije".

Vrijednost prvog parametra kod operatora sa značajnim tržišnim učešćem na nivou čitave godine je iznosio u prosjeku 8,7 dana, što u odnosu na prethodnu godinu (9,2 dana) predstavlja poboljšanje.

Što se tiče parametra "vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju" isti iznosi od 18h do 31,9h i slabiji je u odnosu na prethodni period.

Učestalost kvarova po pristupnoj liniji u posmatranom periodu je iznosio od 1,1% do 5,6% što je značajno poboljšanje u odnosu na prethodne godine.

4.2 Pristup internetu

Učestalost kvarova po pristupnoj liniji u 2018. godini je iznosio od 2% do 9,8% što je na nivou vrijednosti u prethodnim godinama.

Vrijednosti parametara za uslugu pristupa internetu je dosta teško uporediti jer svi operatori ne nude pakete istih karakteristika. Zato se porede samo pojedini parametri, kao npr. parametar "vrijeme uspostavljanja usluge" koji se kretao od 1 dana do 10,1 dana. Što se tiče parametra "vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije" isti se kretao od 2h do 69h, dok su za parametar "vrijeme odziva službe za korisnike" vrijednosti bile u opsegu od 5 sekundi do 44 sekunde.

Vrijednosti ovih parametara kod pojedinih operatora izlaze iz granica očekivanog i treba preduzeti dodatne mjere za njihovo poboljšanje.

4.3 Distribucija AVM sadržaja

Što se tiče vrijednosti parametara kvaliteta usluge distribucije AVM sadržaja postoje velike razlike među operatorima naročito u odnosu na parametar "vrijeme uspostavljanja usluge" koji se kreće od 3 dana do 9,8 dana. Što se tiče parametra "vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije" isti se kreće od 20h do 69h. Vrijednost parametra "vrijeme odziva službe za korisnike" se kretala od 5,2 sekunde do 44 sekunde na godišnjem nivou. U poređenju sa vrijednostima iz prethodnog perioda većina operatora je poboljšala vrijednosti ovih parametara.

I u ovom slučaju, bez obzira na poboljšanje u odnosu na prethodni period, vrijednosti ovih parametara kod pojedinih operatora izlaze iz granica očekivanog i treba preduzeti dodatne mjere za njihovo poboljšanje.

4.4 Mobilna mreža

Analizom izveštaja o parametrima kvaliteta javno dostupnih EK usluga za 2018. godinu može se konstatovati da su vrijednosti parametara kvaliteta za usluge u mobilnoj mreži tokom godine neznatno varirale od kvartala do kvartala.

Vrijednost parametra "vrijeme odziva službe za korisnike" u mobilnoj mreži Mtela je iznosila 24,5 sekundi, u mobilnoj mreži Crnogorskog Telekom 25 sekundi, dok je u mobilnoj mreži Telenora iznosila 33,6 sekundi.

Vrijednost parametra "učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa" se kretala od 0,01% kod Mtela, 0,14% kod Crnogorskog Telekom i 0,31% kod Telenora, a vrijednost parametra "učestalost raskinutih veza" od 0,14% kod Telenora, 0,20% kod Crnogorskog Telekom, odnosno 0,24% kod Mtela.

4.5 Pristup brojevima 112 i 1180

Iako broj poziva ka broju za pozive u hitnim slučajevima (112) i ka univerzalnom telefonskom imeniku (1180) raste iz godine u godinu, stepen informisanosti građana o ovim uslugama je još uvijek na niskom nivou i neophodno je preduzeti dodatne promotivne i edukativne aktivnosti od strane svih relevantnih institucija i operatora koji pružaju ove servise.

U odnosu na izvještaje iz prethodnog perioda operatori su napravili određen pozitivan pomak u cilju poboljšanja vrijednosti pojedinih parametara kvaliteta usluga koje nude korisnicima, ali i pored toga vrijednosti pojedinih parametara su i dalje slabije od očekivanih.

Kako bi korisnici EK usluga mogli da se informišu o stepenu kvaliteta usluga koje nude operatori i izaberu EK usluge koje odgovaraju njihovim potrebama, Agencija će i dalje na svojoj internet stranici objavljivati uporedne vrijednosti parametara kvaliteta usluga u fiksnim i mobilnim EK mrežama. Agencija će nastaviti pratiti kvalitet EK usluga i vrši detaljnu analizu vrijednosti parametara kvaliteta usluga i od operatora zahtijevati da poboljšaju parametre koji nijesu na zadovoljavajućem nivou.

PREDLOG ZAKLJUČAKA:

1. Vlada Crne Gore je na sjednici od __. novembra 2019. godine razmotrila i usvojila Izvještaj o razvoju tržišta elektronskih komunikacija.