



Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

Podgorica, 27.06.2018. godine

Saopštenje za javnost

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori i u 2018. godini pokazuju visok stepen korišćenja elektronskih komunikacionih usluga i visok nivo zadovoljstva građana kvalitetom i cijenama elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori.

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (EKIP), je u saradnji sa agencijom za ispitivanje javnog mnjenja "Damar plus", spovela istraživanje na uzorku od 1006 ispitanika, starosti od 15 i više godina. Istraživanje se, kao i prethodnih godina, odnosilo na stepen zadovoljstva korisnika uslugama fiksne i mobilne telefonije, interneta i distribucije televizijskih i radio programa.

Dobijeni rezultati pokazuju da su korisnici zadovoljni elektronskim komunikacionim uslugama koje im pružaju operatori u Crnoj Gori. Navodimo dio rezultata dobijenih u istraživanju po pojedinim segmentima:

- **Fiksna telefonija**

Kvalitetom usluga fiksne telefonije generalno je zadovoljno 82,2% ispitanika. Najviši stepen zadovoljstva korisnika uslugama fiksne telefonije vezan je za lokalne (83,3%) i međugradske (80,6%) pozive.

Cijenama usluga u fiksnoj telefoniji generalno je zadovoljno 72,6% ispitanika. Najveći stepen zadovoljstva iskazan je cijenama lokalnih i međugradskih poziva.

Primjetan je višegodišnji trend pada broja prijavljenih smetnji u korišćenju usluga fiksne telefonije. Brzinom otklanjanja prijavljenih smetnji zadovoljno je 75,4% korisnika.

- **Mobilna telefonija**

Ukupan broj ispitanika koji koriste usluge mobilne telefonije u Crnoj Gori iznosi 97,1% i nije se značajnije promjenio u odnosu na istraživanje iz 2017. godine. Trend rasta korisnika

mobilnih usluga koji posjeduju telefon putem kojeg mogu pristupiti internetu je i dalje prisutan i prema ovom istraživanju preko 77% takav telefon.

Generalni nivo zadovoljstva korisnika mobilnim uslugama iznosi 88,8%.

Cijenama mobilnih usluga generalno je zadovoljno 63,6% ispitanika. Korisnici mobilnih usluga u Crnoj Gori, kada su u pitanju cijene pojedinih usluga, najveći stepen zadovoljstva iskazuju cijenama telefonskih poziva (63,9%) i SMS poruka (60,2%).

Uslugu rominga je koristilo 31,4% ispitanika koji koriste mobilne usluge, što je za 12,5 procentnih poena više nego u istraživanju iz 2017. godine. Porastao je i broj korisnika koji su u roamingu koristili internet, sa 45,6% na 64,8%. Najveći procenat ispitanika usluge roaminga u inostranstvu je koristilo za dolazne pozive, njih 81,2%. Uslugama rominga svog operatora zadovoljno je 72,6% ispitanika.

- **Televizija**

Rezultati istraživanja u 2018. godini pokazuju da je i dalje prisutan trend blagog porasta broja građana Crne Gore koji prate TV programe preko nekog od provajdera TV programa. TV programe preko provajdera prati 78,5 %, dok 15,8 % anketiranih TV program prati putem besplatnog terestrialnog signala. Kvalitetom slike koju pruža TV provajder zadovoljno je 92,5 % ispitanika.

Nivo zadovoljstva kvalitetom ponude programa građana Crne Gore koji koriste usluge provajdera TV programa je visok i iznosi oko 85% ispitanika. Zadovoljstvo cijenama usluga provajdera TV programa je takođe na veoma visokom nivou i iznosi 79,9%.

- **Upotreba Interneta**

Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste internet je u porastu i sada 70,4% populacije ima takvu mogućnost. U odnosu na prethodno istraživanje ostavren je rast od 6,5 procentnih poena.

Nivo zadovoljstva cijenom internet servisa među korisnicima interneta u je identičan u odnosu na prethodno istraživanje i iznosi 73,1%. Generalni nivo zadovoljstva kvalitetom internet servisa među korisnicima interneta u Crnoj Gori iznosi 84,7%.

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori mogu se naći na sajtu Agencije za elektronske komu nikacije i poštansku djelatnost www.ekip.me/izvjestaji/istrazivanja.