



Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

Saopštenje za medije:

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

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

Za potrebe Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, agencija za ispitivanje javnog mnjenja "Damar Plus" je sprovela istraživanje koje se odnosi na stepen zadovoljstva korisnika uslugama fiksne i mobilne telefonije, interneta i distribucije televizijskih i radio programa, kao i stepenu obaviještenosti o pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga. Istraživanje je sprovedeno krajem aprila i početkom maja 2019. godine i to na uzorku od 1.034 ispitanika, starosti od 15 i više godina.

Rezultati istraživanja pokazuju da je kvalitetom usluga fiksne telefonije zadovoljno 76,4% korisnika, uslugama mobilne telefonije 88,8% korisnika, uslugama pristupa internetu 83,9% korisnika, dok je kvalitetom slike TV programa zadovoljno 84,7%, a kvalitetom ponude TV programa 73,7% korisnika usluge distribucije TV programa.

Zadovoljstvo cijenama elektronskih komunikacionih usluga kreće se od 62,8%, kod korisnika fiksne telefonije, do 71,6% kod korisnika mobilne telefonije.

Uslugom Call centra operatora elektronskih komunikacija zadovoljno je preko 78% korisnika, a brzinom otklanjanja smetnji u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga preko 71% korisnika.

Skoro 60% građana nije upoznato da postoje posebni telefonski brojevi na koje se mogu prijaviti smetnje i prema kojima su pozivi besplatni za korisnike (12711 Crnogorski Telekom, 12768 M:tel, 12769 Telenor, 12755 Telemach, 12777 Orion Telekom i 12712 Radio-difuzni centar).

Sa servisom 1180 - Univerzalna služba informacija upoznato je 36,1% ispitanika. Sa jedinstvenim evropskim brojem za hitne slučajeve „112” upoznato je 35,1% građana, broj za policiju „122”

prepoznaje 71,5% građana, broj za hitnu medicinsku pomoć „124“ prepoznaje 57,5% građana i 51,3% građana prepoznaje broj službe zaštite i spašavanja (vatrogasci) „123“.

Za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost čulo je više od polovine građana i to u najvećoj mjeri preko TV programa.

Sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga upoznato je svega 29,7% građana, iako je taj procenat u odnosu na prethodno istraživanje porastao za 10 procentnih poena. Sa procedurom zaštite svojih prava upoznato je 31,2% ispitanika. Broj građana koji se obratio operatoru ili Agenciji sa prigovorom ili žalbom je u porastu i iznosi 13,9%, ali je procenat onih koji su zadovoljni ažurnošću odgovora na iste relativno visok i iznosi 56,9%.

Rezultati istraživanja se mogu naći na adresi www.ekip.me/izvjestaji/istrazivanja.

Podgorica, 02.07.2019. godine

Izvršni direktor
Darko Grgurović