



## Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

### Saopštenje za medije

#### **Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga**

Istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga, sprovedeno u maju ove godine u Crnoj Gori, je pokazalo visok stepen korišćenja elektronskih komunikacionih usluga i visok nivo zadovoljstva korisnika njihovim kvalitetom i cijenama.

Za potrebe Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, agencija za ispitivanje javnog mnjenja "Damar Plus" je sprovedla istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori. Istraživanje je sprovedeno početkom maja 2021. godine i to na uzorku od 1.008 ispitanika, starosti od 15 i više godina. Istraživanje se odnosilo na stepen zadovoljstva korisnika uslugama fiksne i mobilne telefonije, interneta i distribucije televizijskih i radio programa, upoznatost sa pojedinim telefonskim brojevima, kao i na stepen obaviještenosti o pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga.

Rezultati istraživanja pokazuju da 53% ispitanika koristi fiksnu telefoniju, 98,2% ispitanika koristi mobilne elektronske komunikacione usluge, 96,5% ispitanika prati TV programe putem provajdera TV programa, kao i da 86,2% ispitanika koristi internet. Rezultati istraživanja takođe pokazuju da je kvalitetom usluga fiksne telefonije zadovoljno 83,1% korisnika, uslugama mobilne telefonije 85% korisnika, uslugama pristupa internetu 87,8% korisnika, dok je kvalitetom slike TV programa zadovoljno 92,5% korisnika usluge distribucije TV programa.

Po pojedinim segmentima dobijeni su slijedeći rezultati:

Fiksnu telefoniju koristi 53% ispitanika. Uslugama fiksne telefonije zadovoljno 83,1%, a cijenama usluga u fiksnoj telefoniji zadovoljno je 71,4% ispitanika. Procenat korisnika koji su u prethodnih godinu dana imali smetnje u korišćenju iznosi 32,6%, dok je brzinom otklanjanja smetnji zadovoljno 71,2% korisnika. U prethodnih godinu dana 33,7% korisnika je kontaktiralo podršku za korisnike (call centra) svog operatora, dok je 83,4% korisnika zadovoljno uslugom koju su dobili.

Mobilne elektronske komunikacione usluge u Crnoj Gori koristi 98,2% ispitanika. Broj korisnika sa mobilnim telefonom putem kojeg mogu pristupiti internetu je 88%, dok 87,5% ispitanika

posjeduje tzv. pametni telefon. Od ukupnog broja korisnika mobilnih usluga 96,9% koristi uslugu telefonskih poziva, 75,2% uslugu SMS poruka, a 75% uslugu pristupa internetu. Što se tiče internet aplikacija za komunikaciju najveći broj korisnika koristi Viber njih 97,8%, zatim slijede Facebook Messenger sa 63,6%, Instagram sa 56,5% i WhatsApp sa 43,1%. Generalni nivo zadovoljstva korisnika uslugama mobilnih mreža iznosi 85%, dok nivo zadovoljstva korisnika njihovim cijenama iznosi 74,2%. Servise podrške za korisnike, u prethodnih godinu dana, koristilo je 30,1% korisnika mobilne telefonije, dok je pruženom uslugom zadovoljno 88,2% korisnika. Uslugu roaminga je kao i u prošlogodišnjem istraživanju koristilo manje korisnika mobilne telefonije nego u periodu prije pandemije izazvane COVID-19 virusom (18,7%).

Broj građana Crne Gore koji prati TV programe preko nekog od sistema za distribuciju TV signala iznosi 92,6%, dok 3,9% korisnika prati TV programe koji se emituju putem radiodifuznih sistema. Nivo zadovoljstva kvalitetom slike je 92,5%, kvalitetom ponude programa zadovoljno je 82,2%, a cijenama 73,5% korisnika koji koriste usluge provajdera TV programa. Broj građana koji je u prethodnih godinu dana konstatovao smetnje ili prekide u prijemu signala iznosi 40,5%, dok je brzinom otklanjanja tih smetnji zadovoljno 74,7% ispitanika. Centar za podršku korisnika (call centar) je u prethodnih godinu dana kontaktiralo 33,4% korisnika, dok je kvalitetom usluga servisa za podršku zadovoljno 80,5% korisnika. Kao ključni razlog kod izbora provajdera TV programa, građani izdvajaju cijenu usluga, a zatim slijede izbor programa i kvalitet.

Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste internet je 88,5% populacije, dok je 86,2% ispitanika izjavilo da koristi internet. Kvalitetom internet servisa u Crnoj Gori zadovoljno je 87,8%, a cijenom 78,5% ispitanika. Broj korisnika interneta koji je u prethodnih godinu dana primijetio određene smetnje i prekide u korišćenju interneta iznosi 44,9%. Brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge zadovoljno je njih 74,7%. Procenat korisnika interneta koji su u posljednjih godinu dana koristili uslugu podrške korisničkog servisa iznosi 39,4%, dok je 79,5% od tih korisnika zadovoljno dobijenom uslugom.

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori mogu se naći na sajtu Agencije <https://equip.me/page/reports/istrazivanja/content>.

Podgorica, 21.06.2021. godine

Izvršni direktor  
Darko Grgurović