



## 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 iako su stepen zadovoljstva korisnika kvalitetom usluga, cijenom kao i vremenom otklanjanja smetnji manji u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

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 u drugoj polovini aprila 2022. godine i to na uzorku od 1.009 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 47,1% ispitanika koristi fiksnu telefoniju, 99% ispitanika koristi mobilne elektronske komunikacione usluge, 93,4% ispitanika prati TV programe putem provajdera TV programa, kao i da 87,3% ispitanika koristi internet. Rezultati istraživanja takođe pokazuju da je kvalitetom usluga fiksne telefonije zadovoljno 78,5% korisnika, uslugama mobilne telefonije 82,3% korisnika, uslugama pristupa internetu 84% korisnika, dok je kvalitetom slike TV programa zadovoljno 81,5% korisnika usluge distribucije TV programa.

Po pojedinim segmentima dobijeni su slijedeći rezultati:

Fiksnu telefoniju koristi 47,1% ispitanika dok je uslugama fiksne telefonije zadovoljno 78,5%, a cijenama usluga u fiksnoj telefoniji zadovoljno je 69,1% ispitanika. Procenat korisnika koji su u prethodnih godinu dana imali smetnje u korišćenju iznosi 40,1%, dok je brzinom otklanjanja smetnji zadovoljno 59,6% korisnika. U prethodnih godinu dana 40,8% ispitanika je kontaktiralo podršku za korisnike (call centra) svog operatora, dok je 68,4% korisnika zadovoljno uslugom koju su dobili.

Mobilne elektronske komunikacione usluge u Crnoj Gori koristi 99% ispitanika. Broj korisnika sa mobilnim telefonom putem kojeg mogu pristupiti internetu je 89,3%, dok 88,9% ispitanika posjeduje tzv. pametni telefon. Telefon koji podržava 5G mrežu koristi 30,3% anketiranih građana. Od ukupnog broja korisnika mobilnih usluga 94,5% koristi uslugu telefonskih poziva, 77,3% uslugu SMS poruka, a 76,9% uslugu pristupa internetu. Što se tiče internet aplikacija za komunikaciju, najveći broj korisnika koristi Viber 96,4%, zatim slijede Instagram 66,8%, Facebook Messenger 60,4% i WhatsApp 47,5%. Generalni nivo zadovoljstva korisnika uslugama mobilnih mreža iznosi 82,3%, dok nivo zadovoljstva korisnika njihovim cijenama iznosi 67%. Servise podrške za korisnike, u prethodnih godinu dana, koristilo je 30,4% korisnika mobilne telefonije, dok je pruženom uslugom zadovoljno 78,4% korisnika. Uslugu roaminga je kao i u prošlogodišnjem istraživanju koristilo manje korisnika mobilne telefonije nego u periodu prije pandemije izazvane COVID-19 virusom (19,7%). Da se usluge roaminga u zemljama Zapadnog Balkana naplaćuju kao da ih koriste u svojoj mreži u Crnoj Gori upoznato je 79,9% anketiranih građana, dok je 75,4% istu i koristilo.

Broj građana Crne Gore koji prati TV programe preko nekog od sistema za distribuciju TV signala iznosi 93,4%, dok 2,9% korisnika prati TV programe koji se emituju putem radiodifuznih sistema. Nivo zadovoljstva kvalitetom slike je 81,5%, kvalitetom ponude programa zadovoljno je 81,5%, a cijenama 61,9% korisnika koji koriste usluge provajdera TV programa. Broj građana koji je u prethodnih godinu dana konstatovao smetnje ili prekide u prijemu signala iznosi 39,6%, dok je brzinom otklanjanja tih smetnji zadovoljno 67,6% ispitanika. Centar za podršku korisnika (call centar) je u prethodnih godinu dana kontaktiralo 36,2% korisnika, dok je kvalitetom usluga servisa za podršku zadovoljno 72,9% korisnika. Kao ključni razlog kod izbora provajdera TV programa, građani izdvajaju cijenu usluga, a zatim slijede izbor programa, kvalitet i paket servisa.

Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste internet je 90% populacije, dok je 87,3% ispitanika izjavilo da koristi internet. Kvalitetom internet servisa u Crnoj Gori zadovoljno je 84%, a cijenom 71,7% ispitanika. Broj korisnika interneta koji je u prethodnih godinu dana primijetio određene smetnje i prekide u korišćenju interneta iznosi 39,4%. Brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge zadovoljno je njih 74,6%. Procenat korisnika interneta koji su u poslednjih godinu dana koristili uslugu podrške korisničkog servisa iznosi 32%, dok je 74,1% 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:// ekip.me/page/reports/istrazivanja/content>.

Podgorica, 03.06.2022. godine

Izvršni direktor  
Darko Grgurović