

Izvještaj

Stepen zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori

Za:

SADRŽAJ

METODOLOGIJA	3
UZORAK	4
FIKSNA TELEFONIJA	7
MOBILNA TELEFONIJA	14
ROAMING	28
UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK	33
TELEVIZIJA	40
INTERNET	47
EKIP	63
ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA	68

METODOLOGIJA

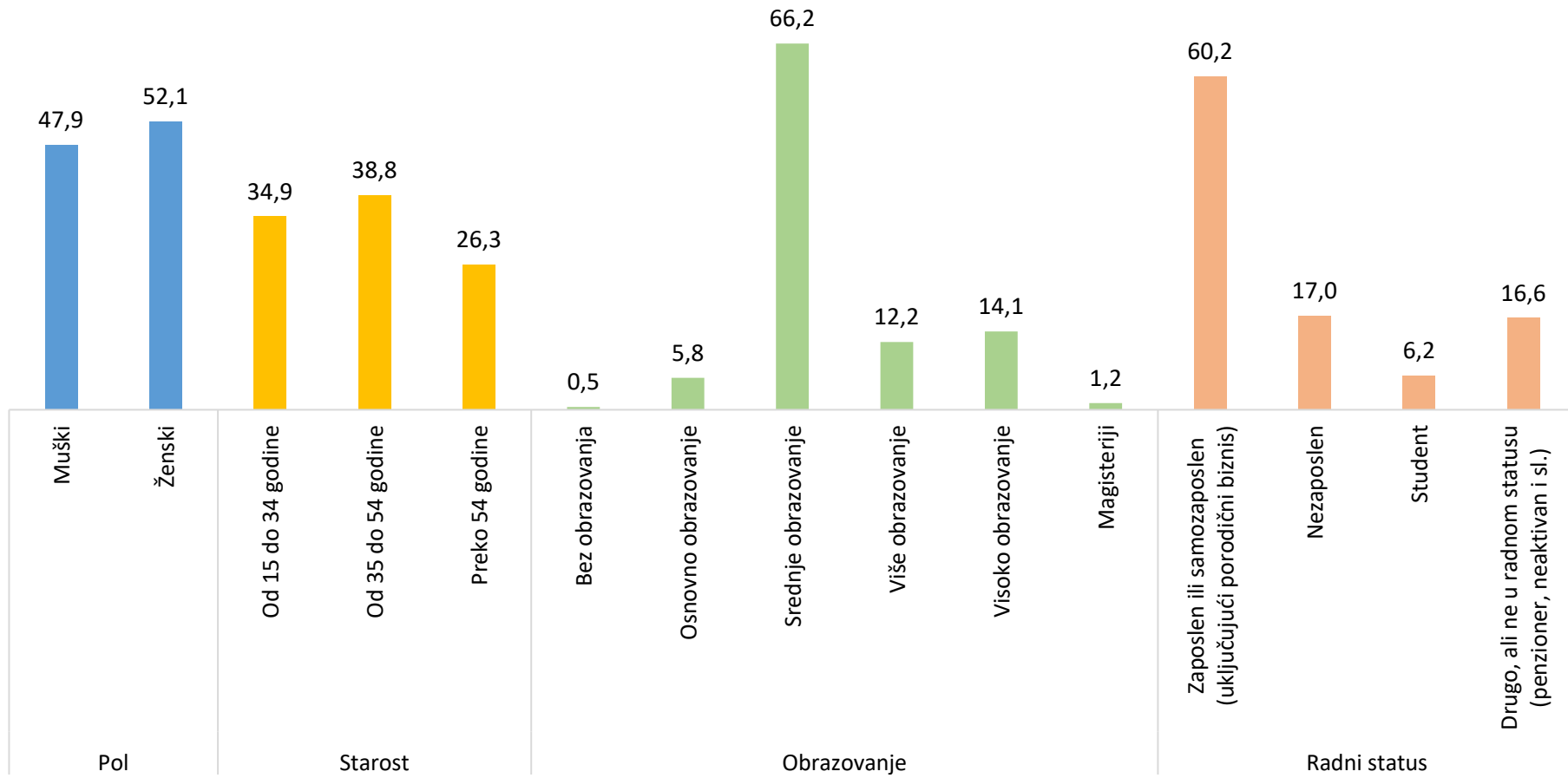
Realizacija:	Prikupljanje podataka obavljeno krajem avgusta i početkom septembra 2025. godine
Uzorački okvir:	Građani Crne Gore stariji od 15 godina.
Veličina uzorka:	1005
Tip uzorka:	Troetafni, stratifikovani, slučajni uzorak
	Prva etapa: Region
	Druga etapa: Domaćinstvo prostim slučajnim uzorkom (SRSWoR)
	Treća etapa: Član domaćinstva Kish tablica
Tip istraživanja:	CAPI prosječne dužine 30 minuta
Mjesta istraživanja:	25 opština iz Crne Gore, gradske, prigradske i seoske životne sredine. Alokacija po stratumima je proporcionalna veličini datih stratuma.
Poststratifikacija:	Po polu, godinama i regionu

UZORAK

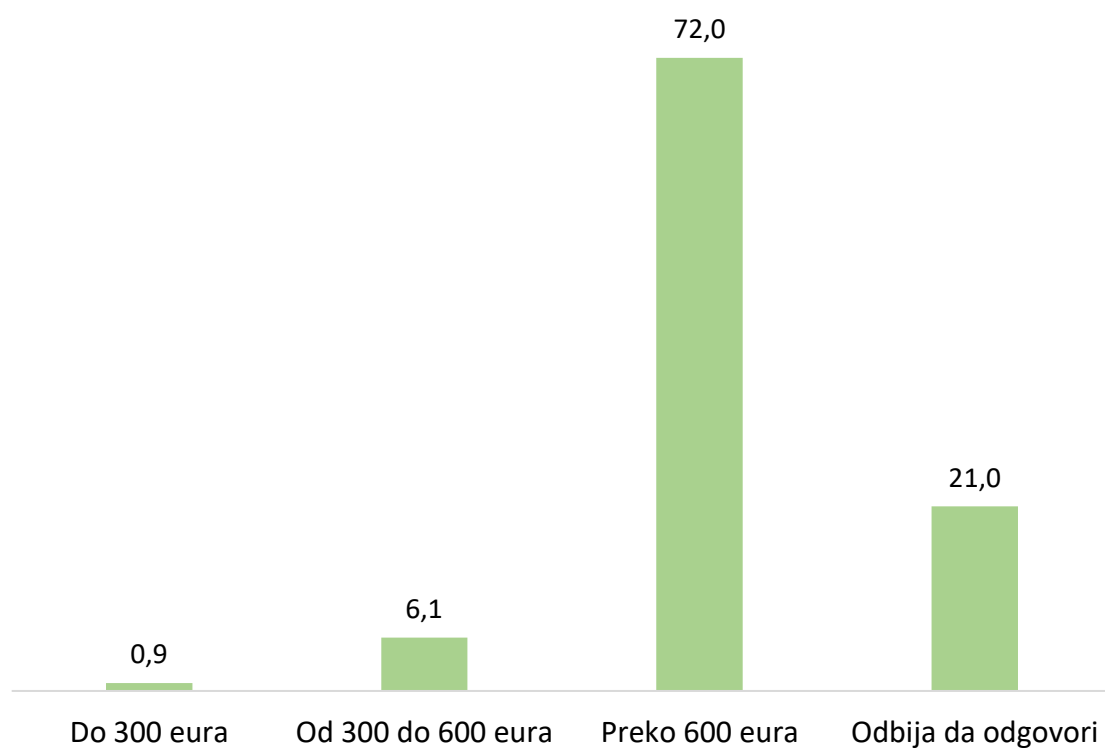
Struktura uzorka

Region	Opština	N	%
Centralni region	Podgorica	245	24,4
	Zeta	27	2,7
	Tuzi	25	2,5
	Nikšić	107	10,6
	Danilovgrad	30	3,0
	Cetinje	30	3,0
	UKUPNO	464	46,2
Sjeverni region	Bijelo Polje	72	7,2
	Pljevlja	51	5,1
	Rožaje	41	4,1
	Berane	45	4,5
	Petnjica	11	1,1
	Plav	14	1,4
	Gusinje	8	0,8
	Kolašin	10	1,0
	Mojkovac	11	1,1
	Andrijevica	8	0,8
	Plužine	8	0,8
	Šavnik	8	0,8
	Žabljak	8	0,8
	UKUPNO	295	29,3
	Južni region	Herceg Novi	47
Bar		70	7,0
Kotor		34	3,4
Budva		33	3,3
Ulcinj		37	3,7
Tivat		25	2,5
UKUPNO		246	24,5
TOTAL		1005	100,0

DEMOGRAFIJA



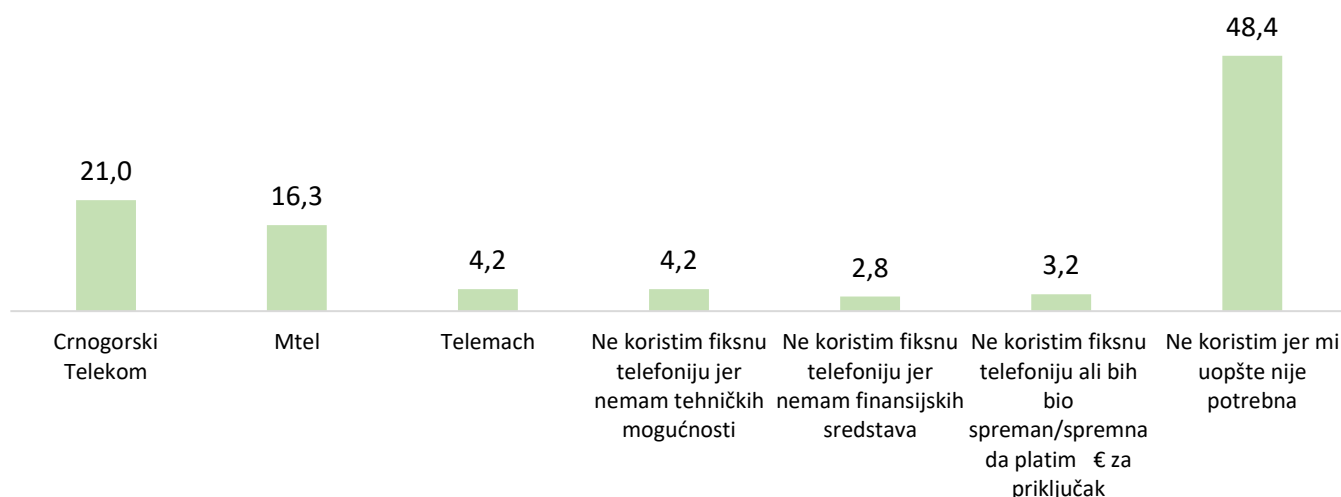
MJESEČNI PRIHODI DOMAĆINSTVA



FIKSNA TELEFONIJA

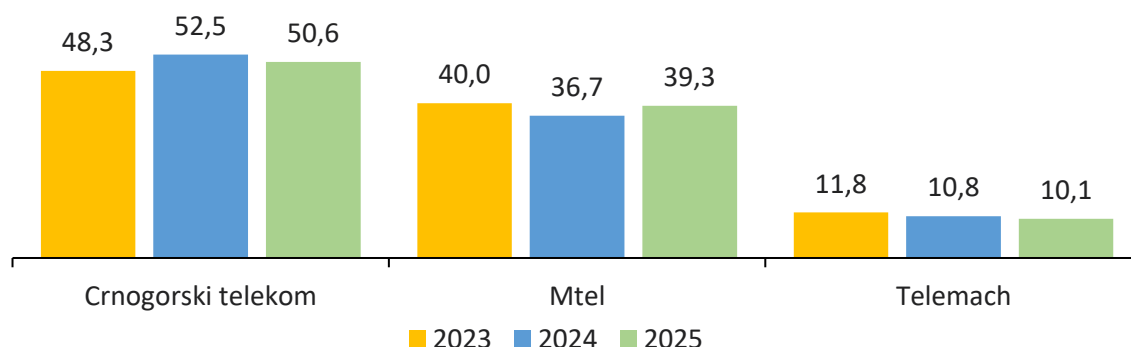
Kojeg provajdera fiksne telefonije koristite?¹

Baza: Ukupna ciljna populacija



Fiksnu telefoniju u Crnoj Gori koristi 41,5% anketiranih građana Crne Gore. Sa druge strane, više od polovine ispitanika (58,5%) ne koristi fiksnu telefoniju. Najčešći razlog je što im ona uopšte nije potrebna (48,4%), dok manji broj navodi tehničke razloge (4,2%) ili nedostatak finansijskih sredstava (2,8%). Zanimljivo je da bi 3,2% ispitanika bilo spremno da plati za priključak, iako trenutno ne koriste ovu uslugu (prosjeak tog iznosa je 24,4 eura).

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (41,5% od ciljne populacije)



U domenu fiksne telefonije i dalje dominira Crnogorski Telekom. U odnosu na prethodnu godinu, Crnogorski Telekom bilježi pad učešća za 1,9 procentnih poena. Ove godine M-tel bilježi rast u odnosu

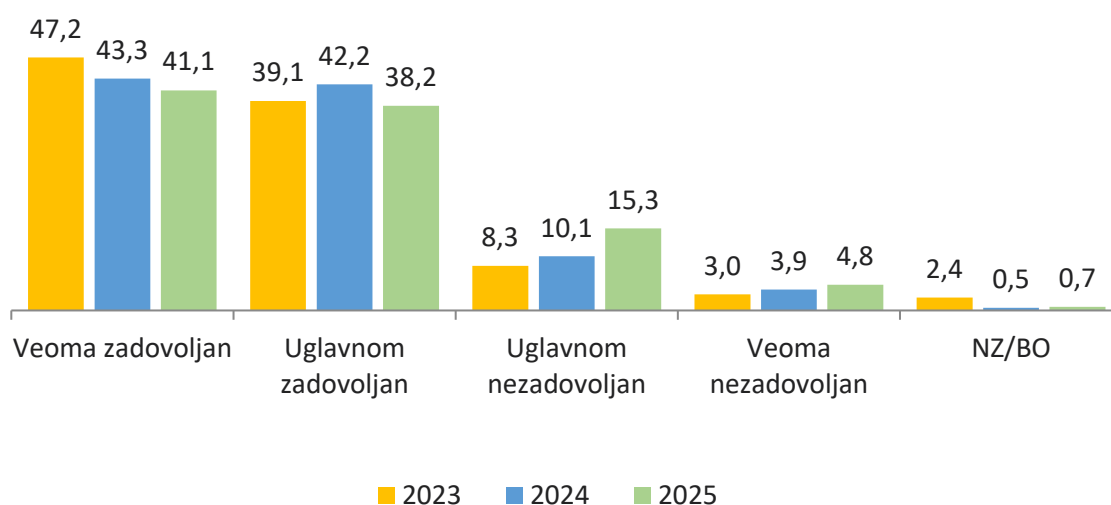
¹ Odgovori u ovom pitanju su drugačije formulisani u odnosu na ranije upitnike i ne može se primjeniti komparativna metoda

na prethodno istraživanje (za 2,6 procentna poena u odnosu na 2024.), a Telemach ima 10,1% tržišta fiksne telefonije što je za 0,7 procentnih poena manje u odnosu na prethodnu godinu.

Ukupno gledano, Crnogorski Telekom je i dalje najkorišćeniji provajder fiksne telefonije tokom posmatranih godina, dok je Mtel, iako bilježi pad u odnosu na istraživanje iz 2023. godine, na drugom mjestu najkorišćenijih provajdera fiksne telefonije u Crnoj Gori.

Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom usluga fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (41,5% od ciljane populacije)



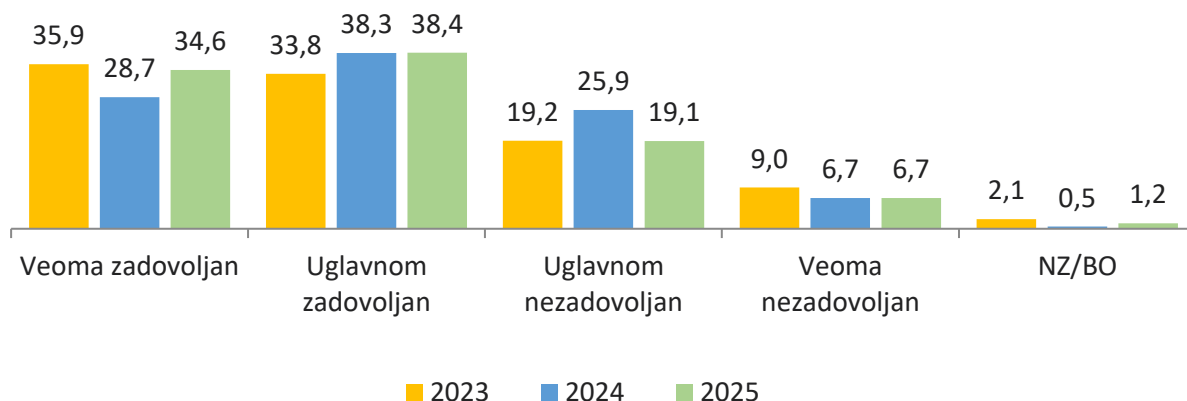
Generalno, stepen zadovoljstva kvalitetom uslugama fiksne telefonije je i dalje visok (79,3%) i zabilježen je pad u odnosu na prethodnu godinu za 6,2 procentnih poena.

Zadovoljstvo kvalitetom usluga fiksne telefonije pokazuje trend postepenog pada u periodu 2023–2025. godine. Udio korisnika koji su veoma zadovoljni smanjio se sa 47,2% u 2023. na 41,1% u 2025., dok procenat uglavnom zadovoljnih varira, ali na kraju bilježi blagi pad (39,1% → 38,2%).

Istovremeno, raste nezadovoljstvo: udio uglavnom nezadovoljnih povećan je sa 8,3% na 15,3%, a veoma nezadovoljnih sa 3% na 4,8%. Kategorija „ne znam/bez odgovora” ostaje na niskom nivou tokom posmatranog perioda.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom usluga fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (41,5% od ciljne populacije)

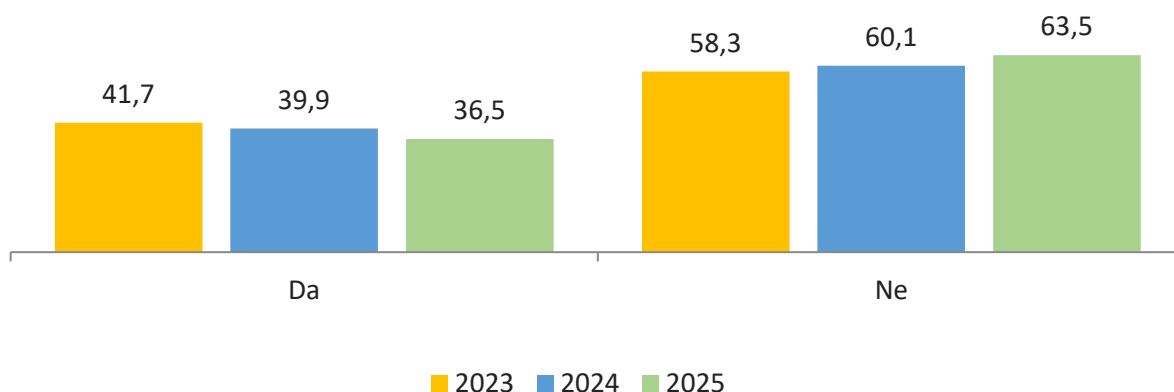


Stepen zadovoljstva cijenama usluga u fiksnoj telefoniji je blago porastao u odnosu na prethodno istraživanje za 6 procentnih poena, ali i dalje većina (73%) korisnika iskazuje svoje zadovoljstvo cijenom usluga fiksne telefonije.

Nakon pada udjela korisnika koji su veoma zadovoljni sa 35,9% u 2023. na 28,7% u 2024., u 2025. bilježi se ponovni rast na 34,6%. Udio uglavnom zadovoljnih korisnika stabilno raste (33,8% → 38,3% → 38,4%). Istovremeno, nezadovoljstvo se smanjuje u 2025. godini: udio uglavnom nezadovoljnih opao je sa 25,9% u 2024. na 19,1% u 2025., dok se udio veoma nezadovoljnih zadržava na stabilnom nivou (6,7%).

Da li ste u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (41,5% od ciljne populacije)

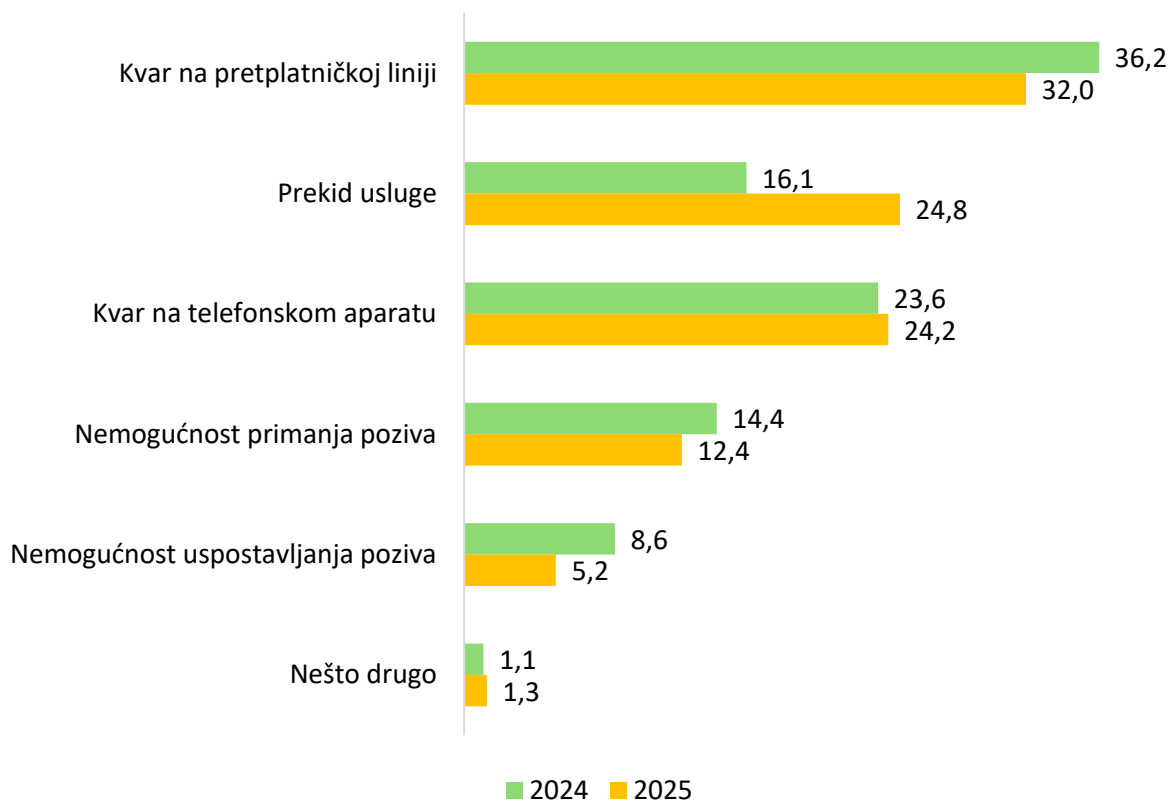


U ovogodišnjem istraživanju došlo je do blagog pada korisnika usluga fiksne telefonije koji su imali određene smetnje i prekide u korišćenju ove usluge i to za 3,4 procentna poena. Ovi rezultati pokazuju da većina korisnika (oko 64%) u posljednjih godinu dana nije imala smetnju i/ili prekid

prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije. Procenat korisnika koji su imali smetnje ili prekide je relativno stabilan tokom posmatranih godina, sa blagim fluktuacijama.

O kojoj vrsti smetnje se radilo?

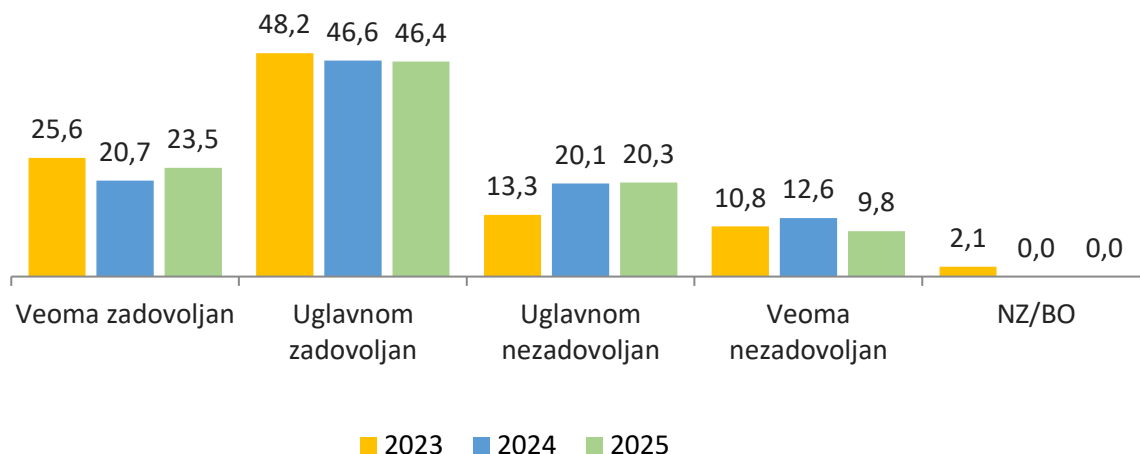
Baza: Oni koji su imali smetnji i/ili prekid (15,2% od ciljne populacije)



U poređenju sa 2024. godinom, u 2025. se uočava smanjenje problema sa kvarom na pretplatničkoj liniji (sa 36,2% na 32%) i nemogućnošću primanja poziva (sa 14,4% na 12,4%), dok je došlo do povećanja udjela prijave za prekid usluge (sa 16,1% na 24,8%) i kvar na telefonskom aparatu (sa 23,6% na 24,2%). Manje učestale kategorije poput "Nešto drugo" i "Nemogućnost uspostavljanja poziva" zadržale su mali, ali promjenjiv udio.

U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?

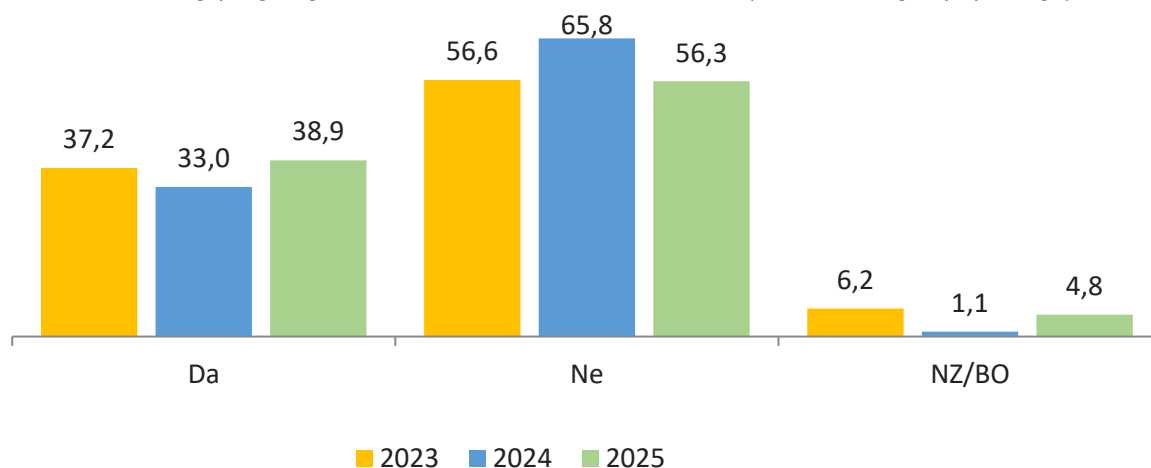
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije (15,2% od ciljane populacije)



U 2023. godini čak 73,8% korisnika bilo je zadovoljno vremenom otklanjanja smetnji (25,6% veoma i 48,2% uglavnom zadovoljnih), dok je nezadovoljnih bilo ukupno 24,1% (13,3% uglavnom i 10,8% veoma nezadovoljnih). U 2024. bilježi se pad zadovoljstva na 67,3% (20,7% veoma i 46,6% uglavnom zadovoljnih) i porast nezadovoljnih na 32,7% (20,1% uglavnom i 12,6% veoma nezadovoljnih). Tokom 2025. dolazi do djelimičnog oporavka, pa je zadovoljnih 69,9% (23,5% veoma i 46,4% uglavnom zadovoljnih), a nezadovoljnih 30,1% (20,3% uglavnom i 9,8% veoma nezadovoljnih).

Da li ste u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera fiksne telefonije?

Baza: Oni koji posjeduju fiksni telefon u svom domaćinstvu (41,5% od ciljane populacije)

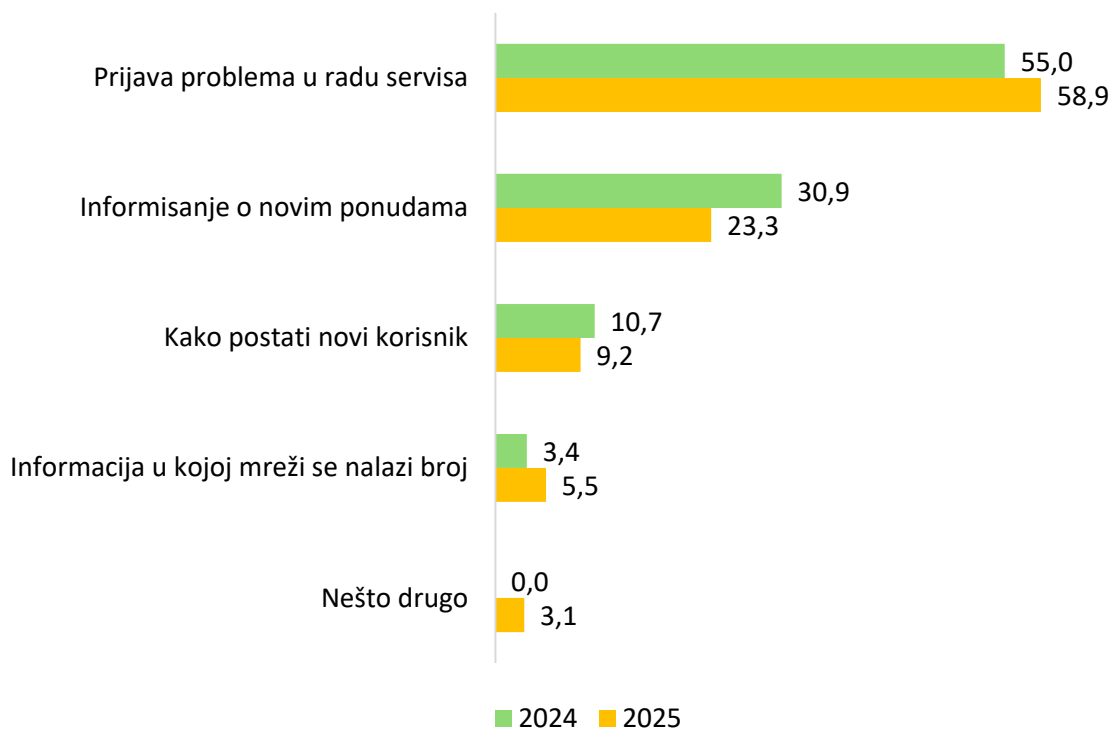


U odnosu na prethodno istraživanje došlo je do rasta broja (za 5,9 procentnih poena) korisnika fiksne telefonije koji su koristili usluge korisničkog servisa (call centar). U 2023. godini nešto više od trećine korisnika (37,2%) kontaktiralo je korisničku podršku, dok većina to nije učinila (56,6%). Tokom 2024. broj onih koji su se obraćali podršci dodatno opada na 33%, a udio onih koji nisu raste na 65,8%. U

2025. bilježi se blagi porast kontakata sa podrškom (38,9%), uz istovremeno smanjenje udjela onih koji nisu kontaktirali (56,3%).

Koji je razlog kontaktiranja podrške za korisnike (call centar)?

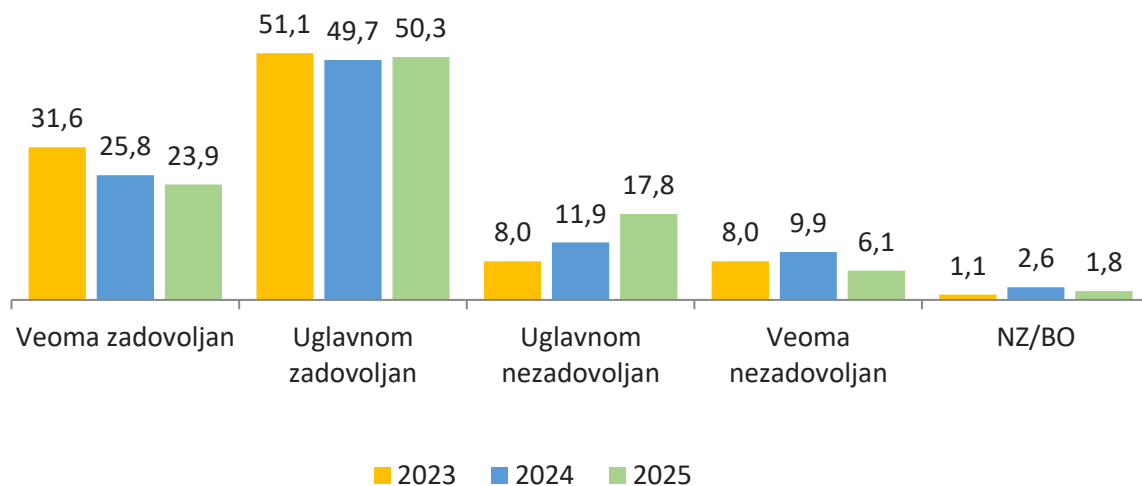
Oni koji su kontaktirali call centar (16,4% od ciljane populacije)



Najčešći razlog kontaktiranja korisničke podrške i dalje je prijava problema u radu servisa, čiji udio raste sa 55% u 2024. na 58,9% u 2025. Smanjuje se interesovanje za informisanje o novim ponudama (sa 30,9% na 23,3%), dok se manji razlozi, poput informacije u kojoj mreži se nalazi broj i kako postati novi korisnik, zadržavaju na niskim, ali stabilnim nivoima.

Kako ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centra) ?

Baza: Oni koji su kontaktirali call centar (16,4% od ciljne populacije)



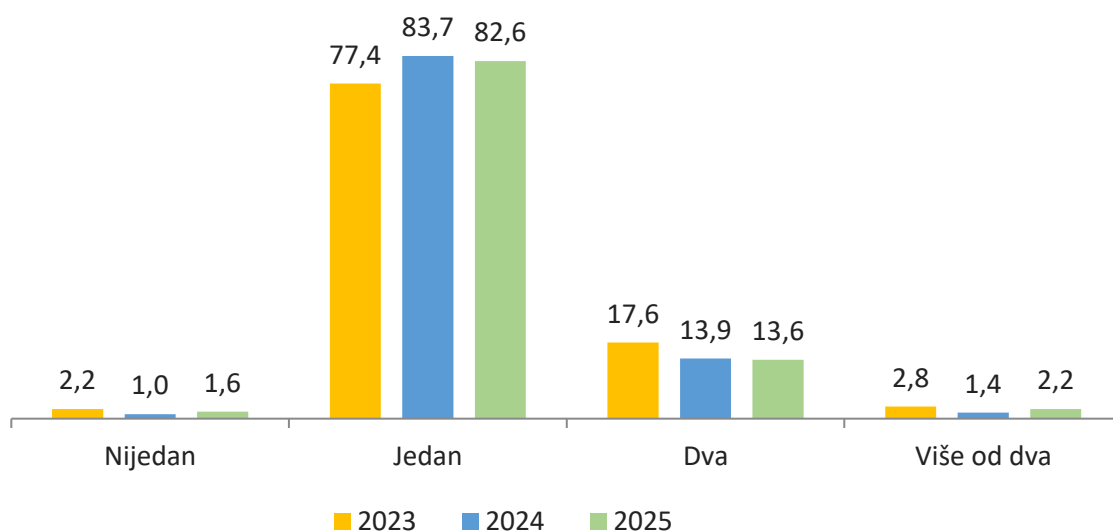
U 2023. godini korisnici su u najvećoj mjeri bili zadovoljni uslugom podrške (31,6% veoma i 51,1% uglavnom zadovoljnih), dok je udio nezadovoljnih bio niži (16% ukupno). Tokom 2024. zadovoljstvo opada – „veoma zadovoljnih“ je 25,8%, a raste broj „uglavnom nezadovoljnih“ (11,9%). U 2025. zadovoljstvo se sa 74,2% stabilizuje na sličnom nivou, ali sa nešto manjim udjelom „veoma zadovoljnih“ (23,9%) i rastom „uglavnom nezadovoljnih“ na 17,8%, dok „veoma nezadovoljnih“ opada na 6,1%.

MOBILNA TELEFONIJA

Broj anketiranih građana koji koriste mobilnu telefoniju u Crnoj Gori opao je u odnosu na istraživanje iz 2024. godine za 0,6 procentnih poena i sada iznosi 98,4%. Sa stanovišta strukture, u odnosu na prethodnu godinu, opao je procenat korisnika sa jednim aktivnim brojem, na sličnom nivou je ostao broj korisnika sa dva broja, dok se broj korisnika sa više od dva aktivna broja povećao.

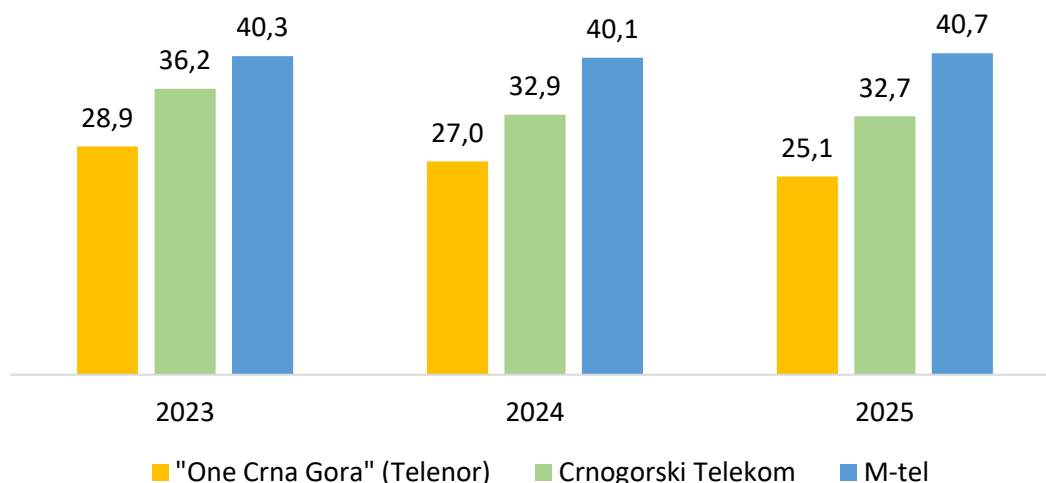
Koliko imate aktivnih brojeva u mobilnoj telefoniji?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Da li ste korisnik...?

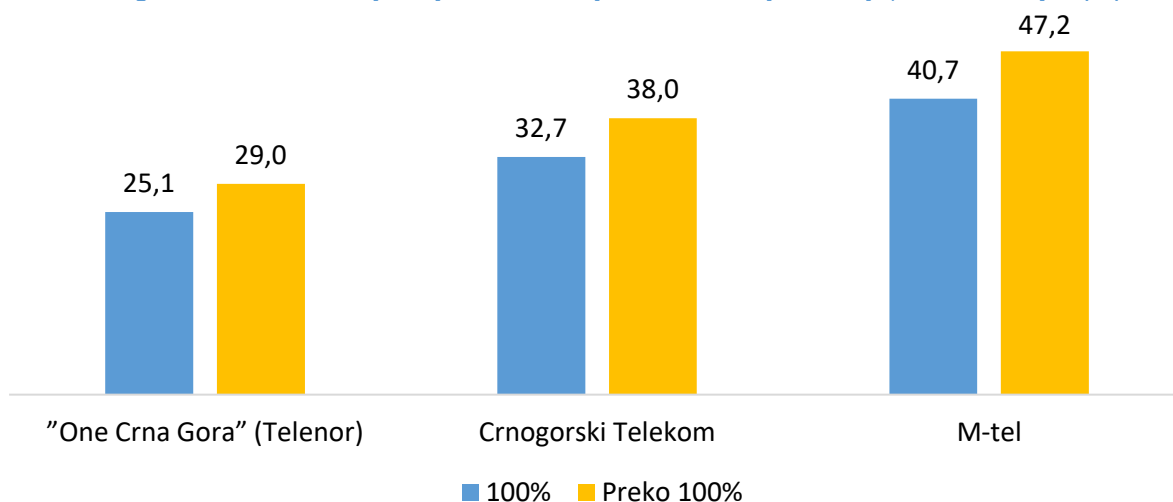
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljne populacije)



Rezultati ovog istraživanja pokazuju da je učešće „One Crna Gora“ (Telenor), u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, palo za 1,9 procentnih poena, a Crnogorskog Telekom na približno istom nivou kao prethodne godine. U odnosu na istraživanje iz 2024. godine zabilježeno je povećanje učešća M-tel za 0,6 procentnih poena.

Učešće operatora u broju korisnika mobilne telefonije²

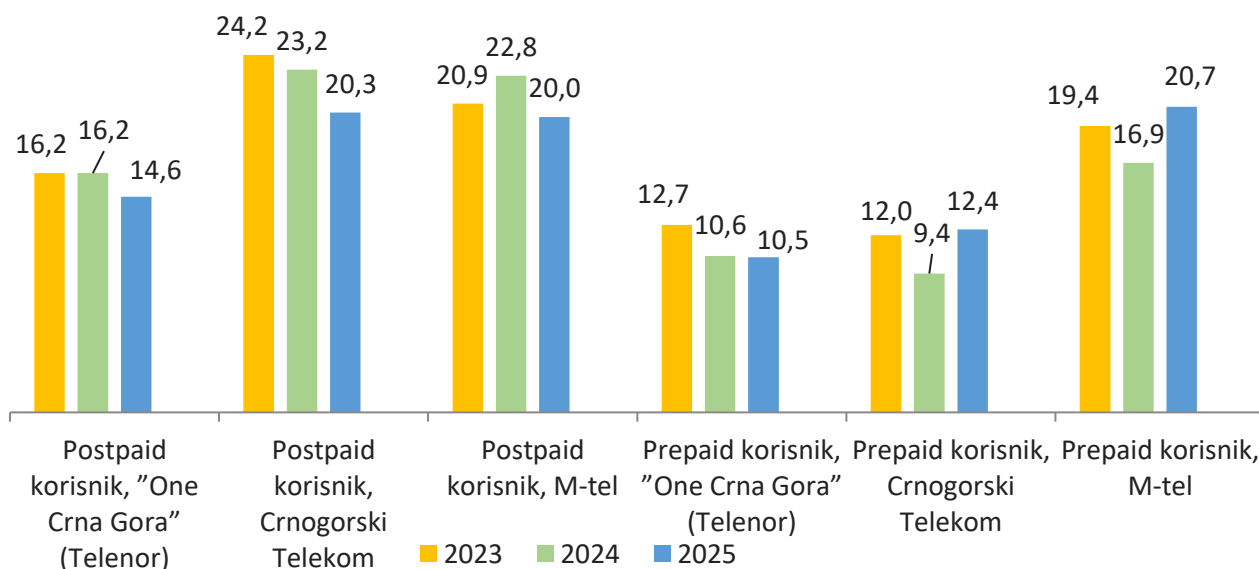
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljane populacije)



Prema rezultatima ovog istraživanja udio „One Crna Gora“ (Telenor), u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije je 29%, Crnogorskog Telekoma 38% i M:tel-a 47,2%. Zbir procenata je veći od 100% jer je određeni broj ispitanika korisnik više od jednog provajdera mobilne telefonije. Zato je u ovom grafiku dat prikaz distribucije odgovora čiji je zbir 100% i preko 100%, pri čemu se odnos rejtinga provajdera nije poremetio, ali je zbir odgovora od 100% primjereniji za prikazivanje učešća na tržištu.

Da li ste korisnik...?

Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljane populacije)

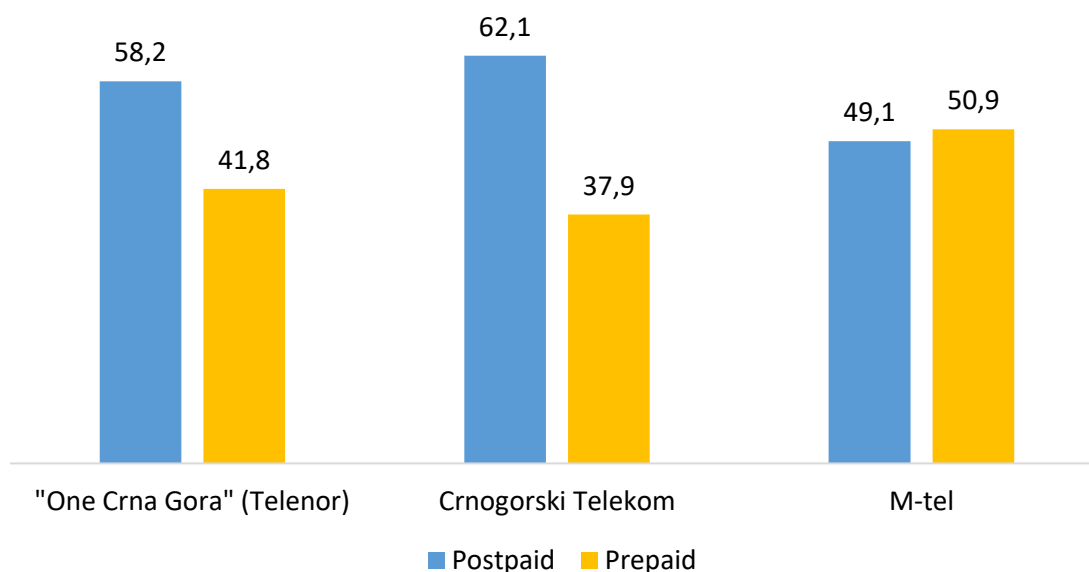


Najveći udio u postpaid broju korisnika ima Crnogorski Telekom, a najmanji One Crna Gora. Najveći udio u prepaid broju korisnika ima M-Tel, a najmanji One Crna Gora.

² U ovogodišnjem istraživanju 1,5% ispitanika odgovorilo je sa ne znam, što nije bio slučaj u prethodne dvije godine, pa zato u grafici nije uvrštena opcija "Ne znam"

Udio prepaid i postpaid korisnika po operatorima

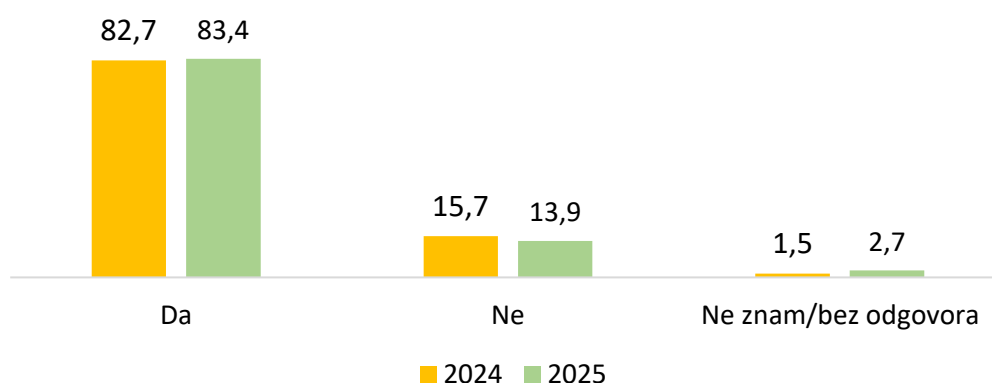
Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljne populacije)



Gledajući udio prepaid i postpaid korisnika po operatorima, Crnogorski Telekom ima najveći udio postpaid korisnika (62,1%), a najmanji udio ima M-tel (49,1%). Najveći udio prepaid korisnika ima "M-tel" (50,9%), a najmanji udio Crnogorski Telekom (37,9%).

Da li ste zadovoljni pokrivenošću signalom svog mobilnog operatora u Crnoj Gori?

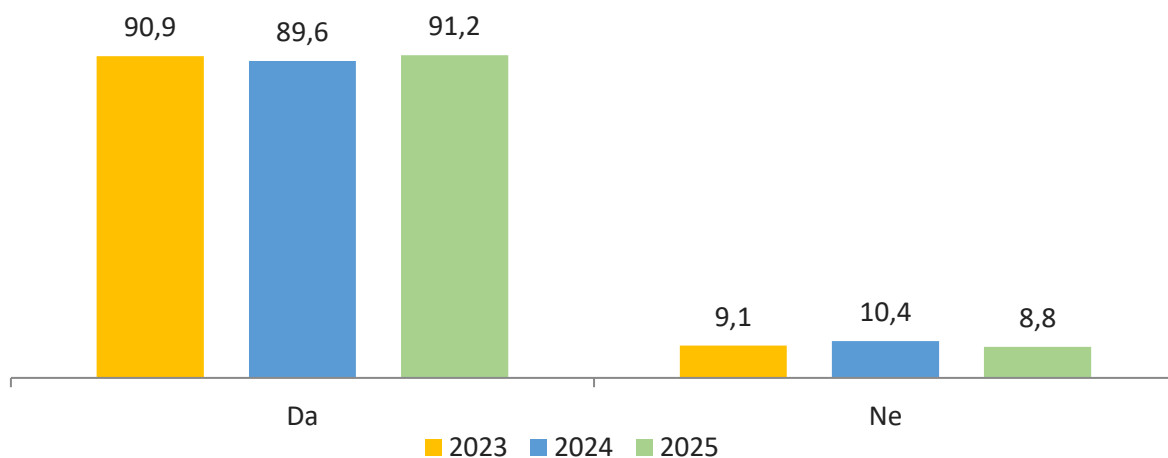
Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljne populacije)



Rezultati pokazuju da je zadovoljstvo korisnika pokrivenošću signalom mobilnih operatora u Crnoj Gori na veoma visokom nivou i da se održava stabilno u posmatranom periodu. U 2024. godini 82,7% ispitanika je izrazilo zadovoljstvo, dok je u 2025. taj procenat blago porastao na 83,4%. Istovremeno, udio nezadovoljnih korisnika je smanjen sa 15,7% na 13,9%, neodlučni ispitanici ili oni bez odgovora čine manji dio uzorka, iako se njihov procenat povećao sa 1,5% na 2,7%.

Da li imate telefon putem kojeg možete pristupiti internetu?

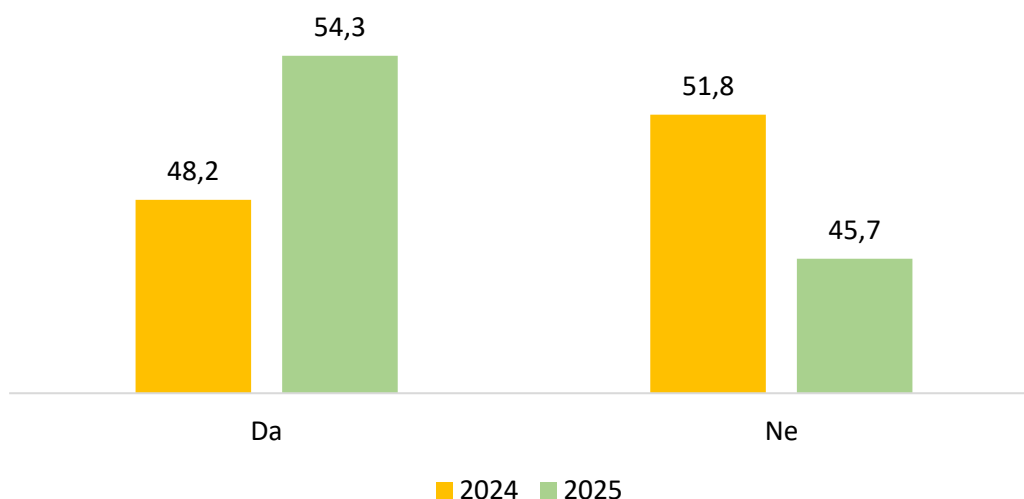
Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljne populacije)



Podaci pokazuju na to da velika većina građana u kontinuitetu posjeduje telefon putem kojeg može pristupiti internetu. U 2023. godini taj udio iznosio je 90,9%, dok je u 2024. došlo do blagog pada, a u 2025. došlo je do blagog rasta sa 89,6% na 91,2%. Istovremeno, udio onih koji nemaju ovakav uređaj opao je sa 9,1% na 8,8%. Iako je riječ o relativno malom pomjeranju, ovi nalazi ukazuju na stabilno visok nivo dostupnosti interneta putem mobilnih telefona u Crnoj Gori.

Da li vaš telefon podržava 5G?

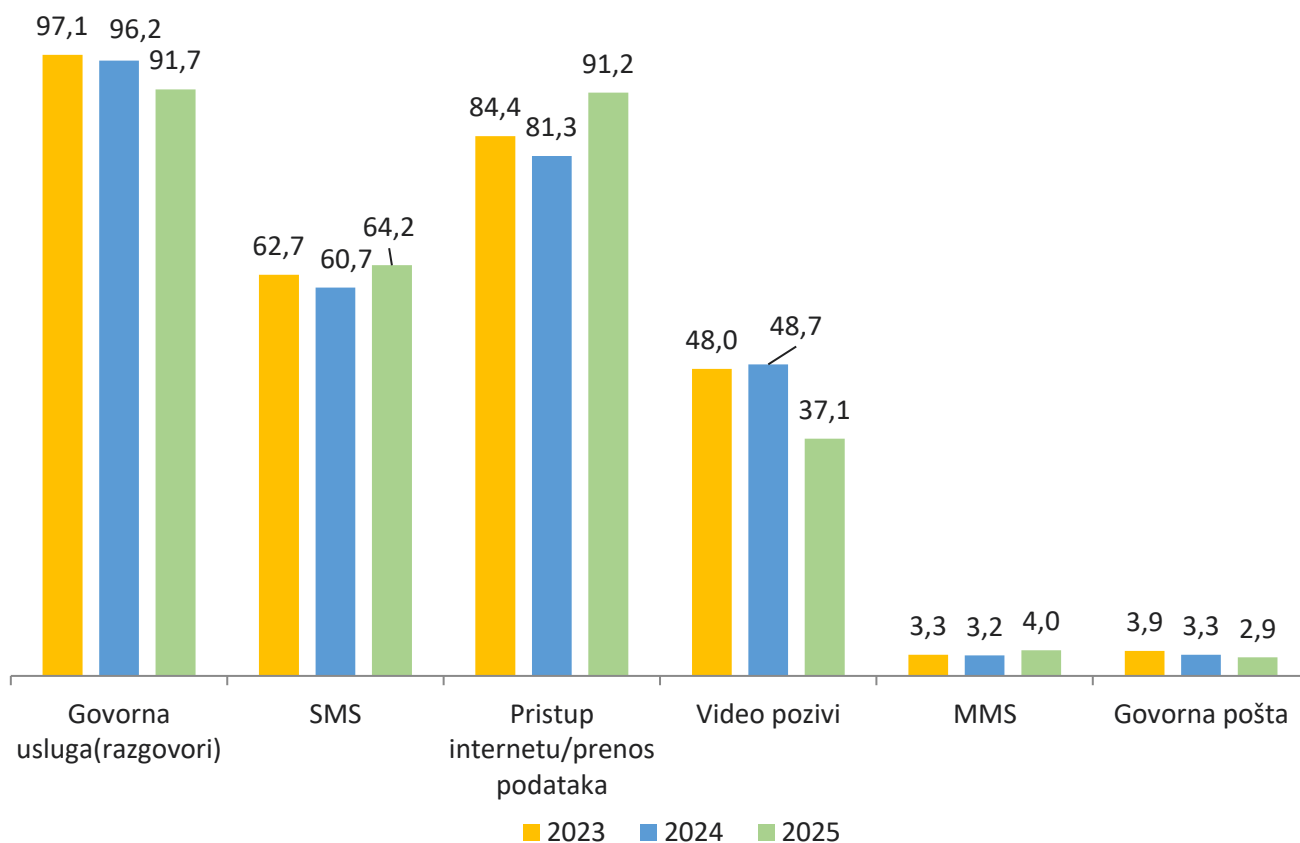
Baza: Oni koji imaju telefon putem kojeg mogu pristupiti internetu (89,8% od ciljne populacije)



Rezultati pokazuju da među korisnicima telefona putem kojih je moguć pristup internetu raste udio onih čiji uređaji podržavaju 5G mrežu. U 2024. godini 48,2% ispitanika navelo je da posjeduje telefon koji podržava 5G, dok je taj procenat u 2025. porastao na 54,3%. Paralelno s tim, udio korisnika čiji telefoni ne podržavaju 5G smanjen je sa 51,8% na 45,7%.

Koje usluge mobilne telefonije koristite?

Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljne populacije)

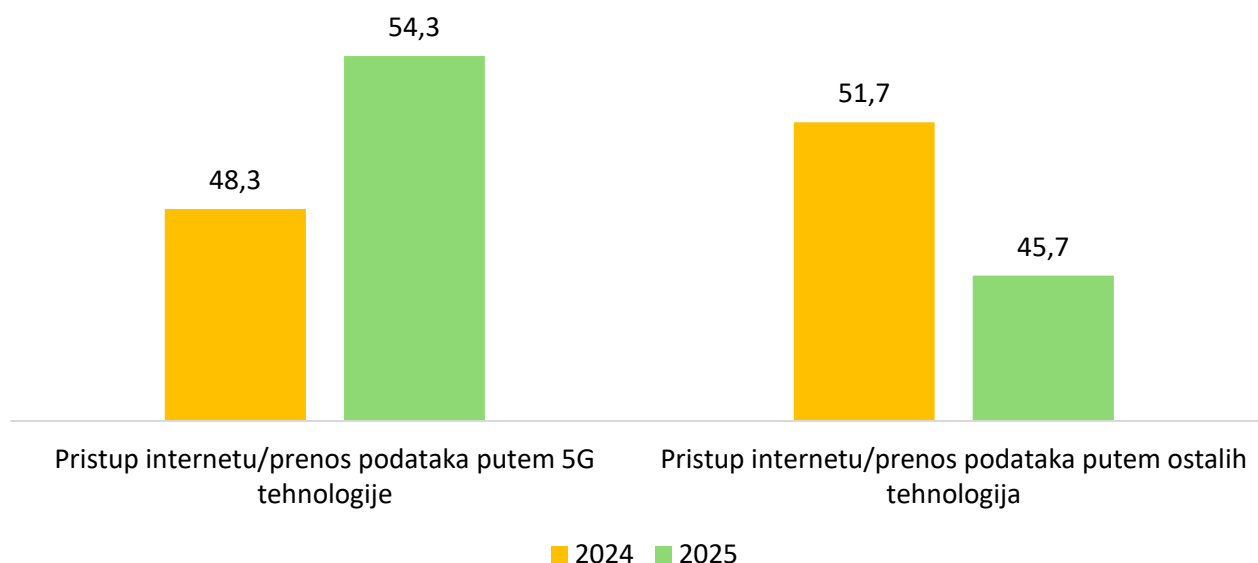


Najkorišćenija usluga mobilne telefonije i dalje su govorna usluga (razgovori), iako njihov udio postepeno opada (97,1% u 2023. → 91,7% u 2025.). Istovremeno, bilježi se snažan rast korišćenja interneta i prenosa podataka, koji u 2025. doseže 91,2% korisnika, što potvrđuje da mobilni internet postaje ključna usluga.

Korišćenje SMS poruka pokazuje stabilnost sa blagim rastom u 2025. (64,2%), dok su video pozivi u padu (48,7% → 37,1%). Usluge poput MMS-a i govorne pošte ostaju na vrlo niskom nivou i bez značajnijih promjena.

Pristup internetu/prenos podataka putem:

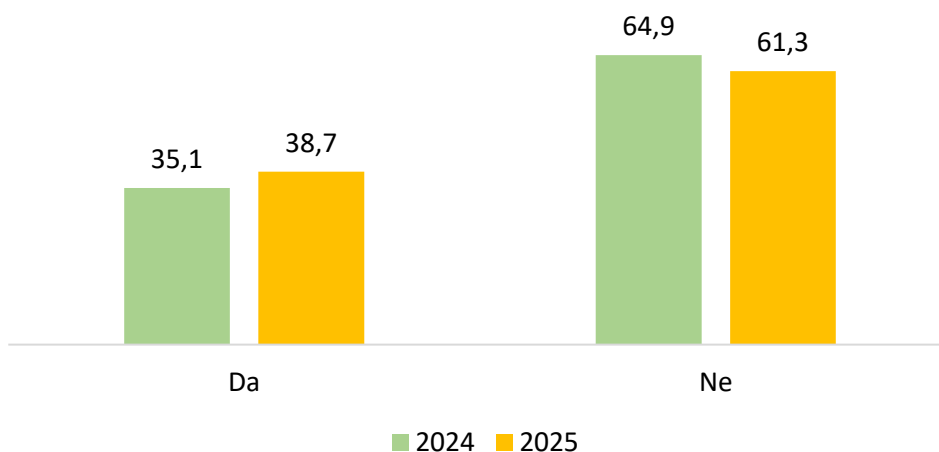
Baza: Oni koji koriste pristup internetu/prenos podataka (91,2%)



Podaci pokazuju da u 2025. godini 5G tehnologija postaje dominantan oblik pristupa internetu i prenosa podataka. Udio korisnika koji koriste 5G porastao je sa 48,3% u 2024. na 54,3% u 2025., dok se istovremeno smanjuje udio onih koji pristupaju internetu putem ostalih tehnologija (51,7% → 45,7%).

Da li ste u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge mobilne telefonije?

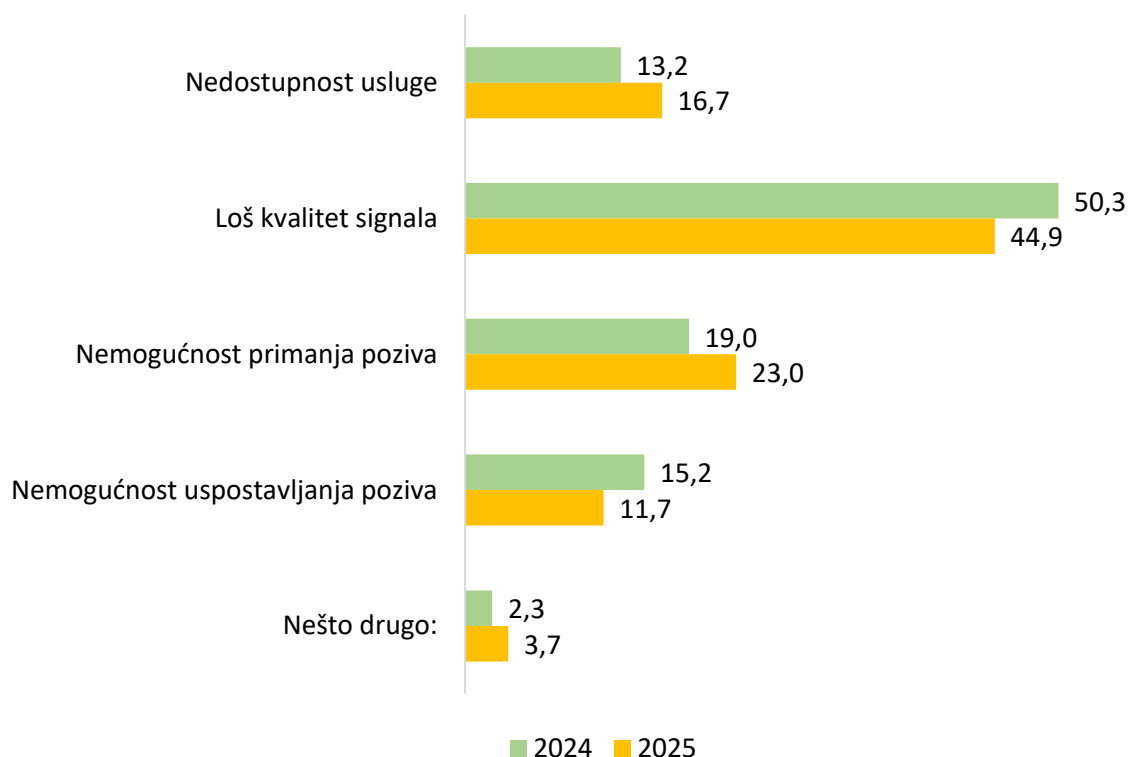
Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljne populacije)



U 2024. godini nešto više od trećine građana (35,1%) je imalo smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge mobilne telefonije, dok u 2025. taj udio raste na 38,7%. Istovremeno, udio onih koji nisu imali smetnju i/ili prekid prilikom korišćenja usluge mobilne telefonije bilježi pad sa 64,9% na 61,3%.

O kojoj vrsti smetnji se radilo?

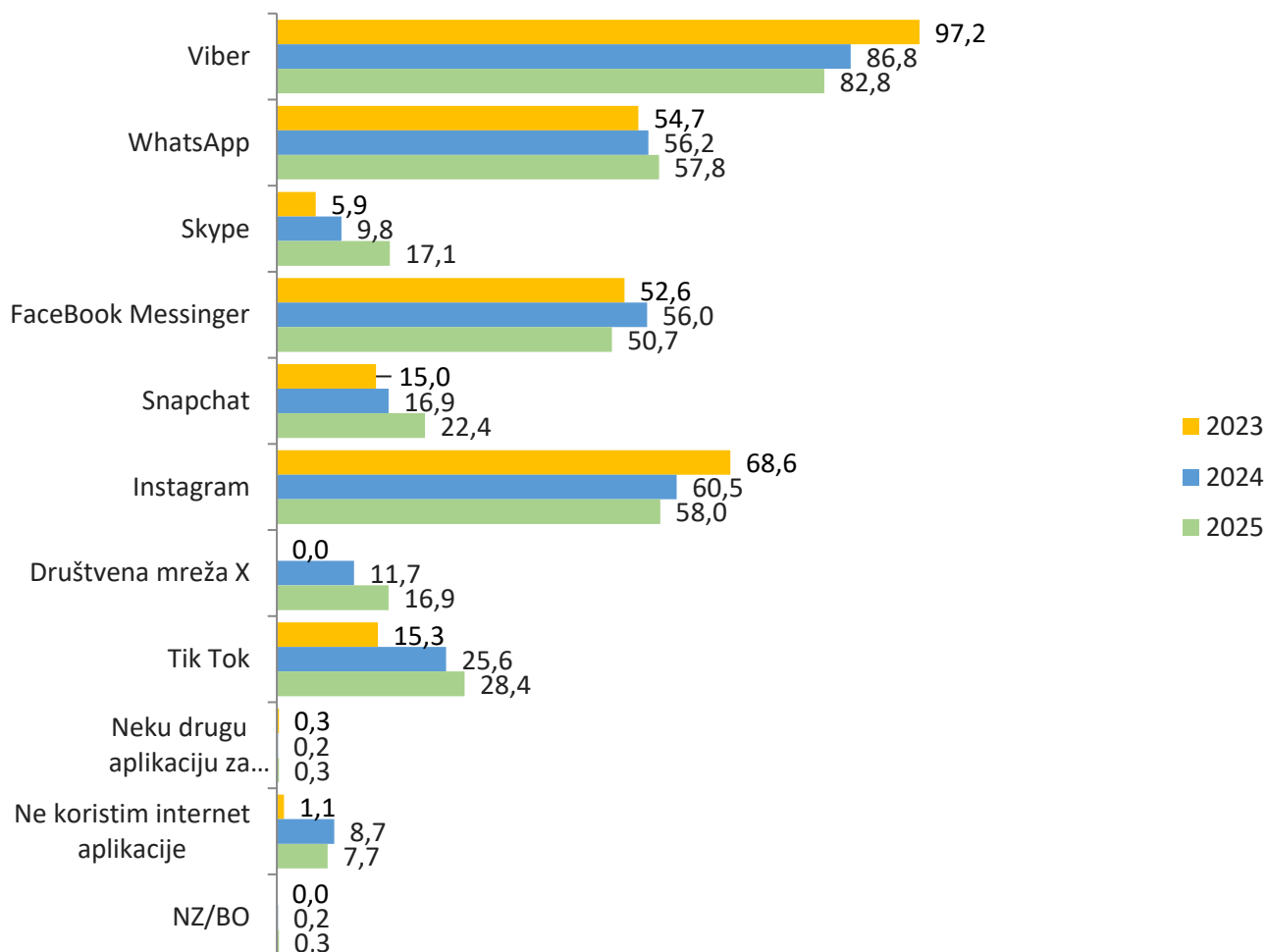
Baza: Oni koji su imali smetnje prilikom korišćenja usluga mobilne telefonije (38,1% od ciljane populacije)



Najčešće prijavljena smetnja i dalje je loš kvalitet signala, iako se bilježi pad sa 50,3% u 2024. na 44,9% u 2025. godini. Istovremeno raste udio ispitanika koji su naveli nedostupnost usluge (13,2% → 16,7%) i nemogućnost primanja poziva (19% → 23%). S druge strane, problemi sa uspostavljanjem poziva su u padu (15,2% → 11,7%).

Koje od sledećih internet aplikacija koristite na svom mobilnom telefonu

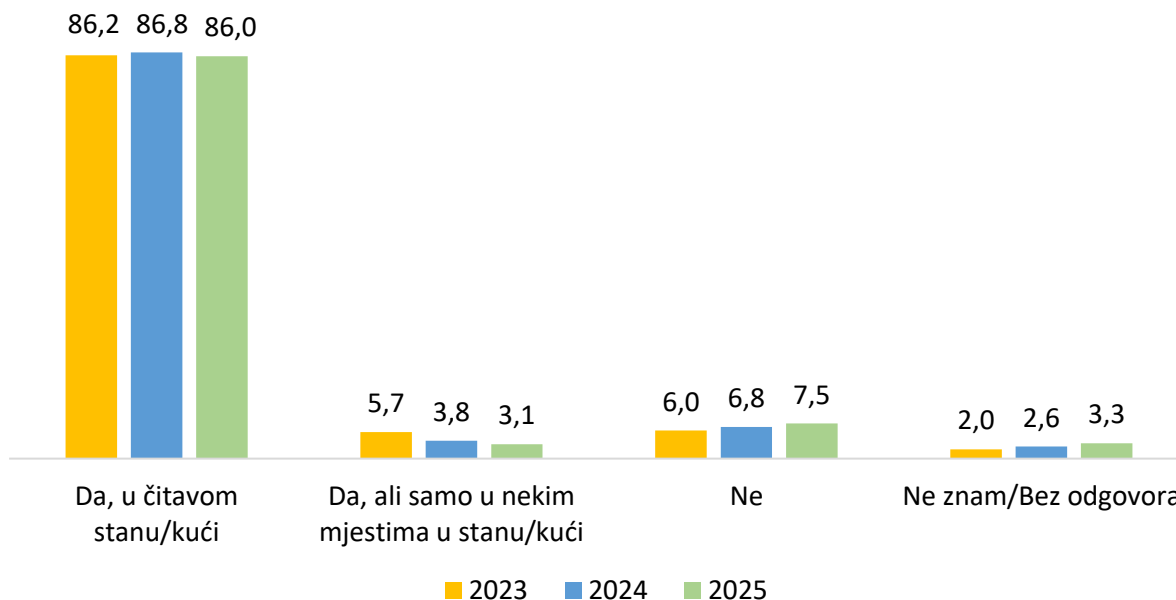
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji imaju pametne (smart) mobilne telefone (98,4% od ciljne populacije)



Rezultati pokazuju značajne promjene u korišćenju internet aplikacija na mobilnim telefonima. Viber, i dalje najkorišćenija aplikacija, bilježi kontinuirani pad popularnosti (sa 97,2% u 2023. na 82,8% u 2025.). WhatsApp održava stabilan rast (54,7% → 57,8%), dok Skype i Snapchat bilježe osjetniji porast korisnika (Skype: 5,9% → 17,1%, Snapchat: 15% → 22,4%). Instagram pokazuje trend opadanja (68,6% → 58%), dok TikTok jača svoju poziciju (15,3% → 28,4%). Primjetan je i rast aplikacije X (bivši Twitter) sa 11,7% u 2024. godini na 16,9% u 2025.

Da li je na adresi Vašeg mjesta stanovanja dostupna usluga mobilnog Interneta?

Baza: Ukupna ciljna populacija



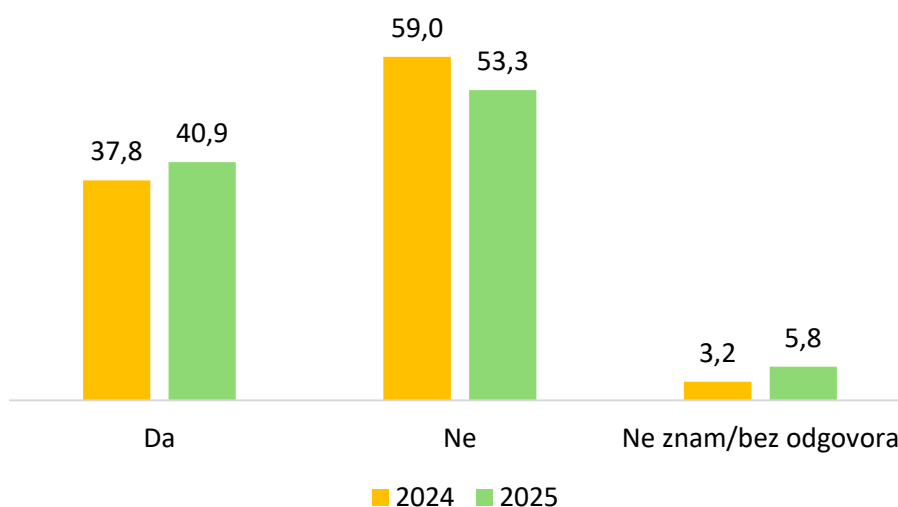
Kao i u prethodnim istraživanjima, i u ovom istraživanju, najveći procenat ispitanika, oko 86%, je odgovorilo da je u čitavom stanu/kući dostupna usluga mobilnog Interneta, dok je oko 3% ispitanika odgovorilo da samo u nekim djelovima stana ili kuće ima dostupan mobilni Internet.

Tip mjesta stanovanja	Da li je na adresi Vašeg mjesta stanovanja dostupna usluga mobilnog Interneta?			
	Da, u čitavom stanu/kući	Da, ali samo na nekim mjestima u stanu/kući	Ne	Ne znam/bez odgovora
Uže gradsko područje	91,2%	2,0%	3,4%	3,4%
Prigradsko naselje	88,2%	3,9%	5,3%	2,6%
Selo	74,3%	8,1%	10,8%	6,8%
Total	86,0%	3,1%	7,5%	3,3%

Ispitanici koji žive u užem gradskom području su u najvećem procentu 91,2% rekli da je pokrivenost mobilnog Interneta dostupna u čitavoj kući, a grupacija ispitanika koja živi na selu je najbrojnija među onima koji su odgovorili da nemaju dostupnu uslugu mobilnog Interneta u stanu/kući (10,8%).

Da li ste imali problema u radu mobilnog interneta?

Baza: Oni koji imaju mobilne telefone koji podržavaju internet (89,8% od ciljane populacije)

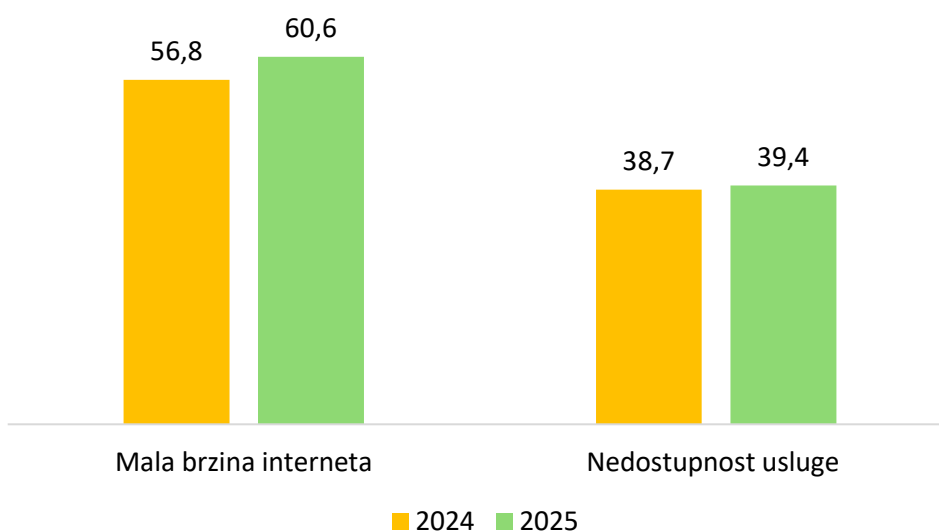


U 2025. godini nešto je porastao udio korisnika koji navode da su imali problema u radu mobilnog interneta (37,8% u 2024. → 40,9% u 2025.). Istovremeno, smanjuje se procenat onih koji nijesu imali problema (59% → 53,3%), dok raste udio neodlučnih i onih bez odgovora (3,2% → 5,8%).

Oni koji su imali problem u radu mobilnog interneta, u 2024.godini, izdvajaju: mala brzina interneta (56,8%) i nedostupnost usluge (38,7%), dok je u 2025. mala brzina interneta (60,6%) i nedostupnost usluge (39,4%).

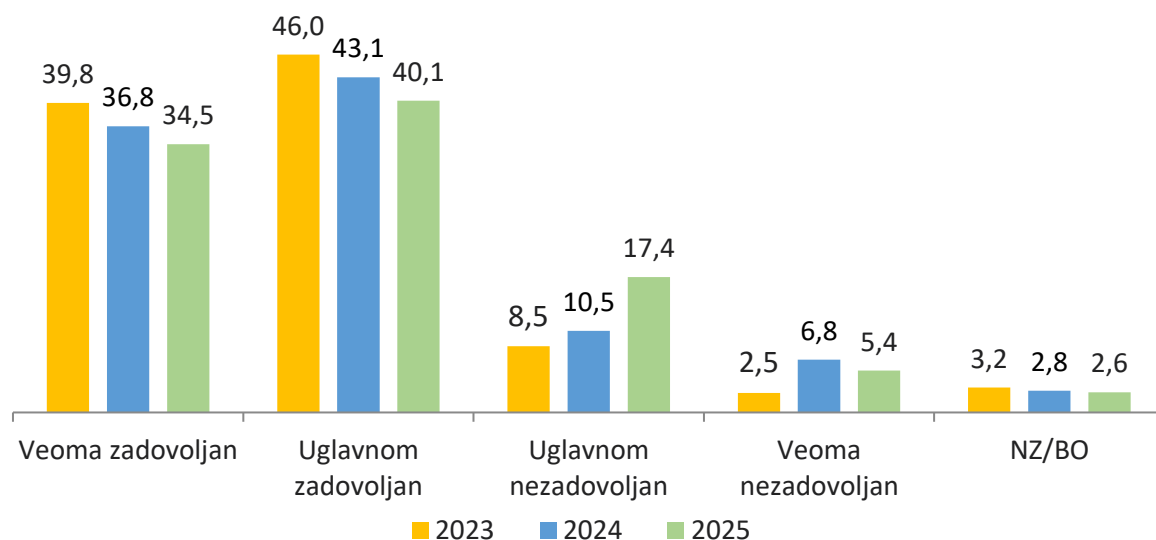
Razlozi problema u radu mobilnog interneta

Baza: Oni koji su imali problem u radu mobilnog interneta (36,7% od ciljane populacije)



Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom usluga mobilne telefonije?

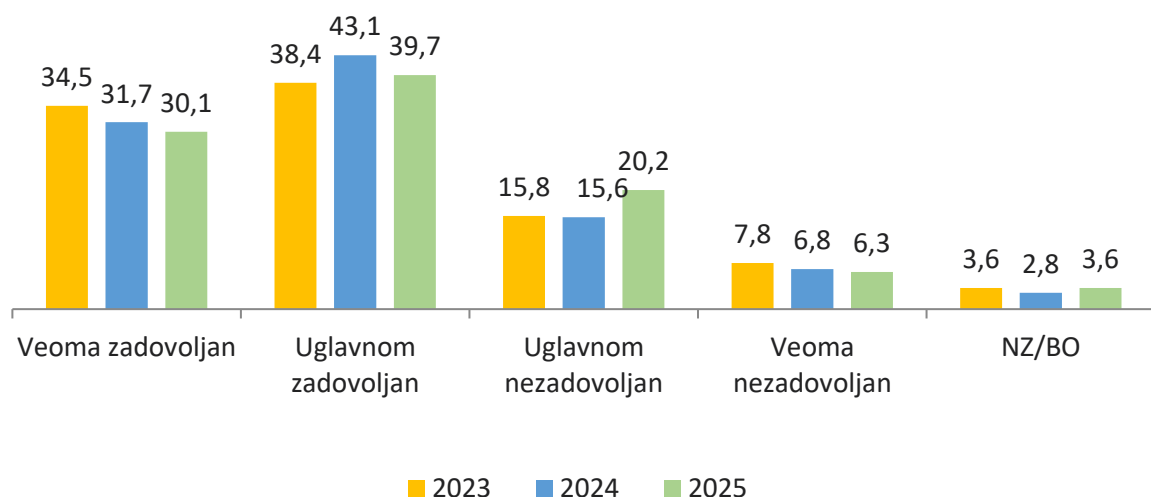
Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljane populacije)



Kao i u prethodnom istraživanju generalni nivo zadovoljstva kvalitetom usluga mobilne telefonije je visok i on je u ovogodišnjem istraživanju 74,6% (zbir veoma zadovoljan i uglavnom zadovoljan), ali je niži u odnosu na prethodnu godinu za 5,3 procentnih poena. Nezadovoljnih ispitanika, u ovom istraživanju je više za 5,5 procentnih poena, u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

Ocijenite u kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluga mobilne telefonije?

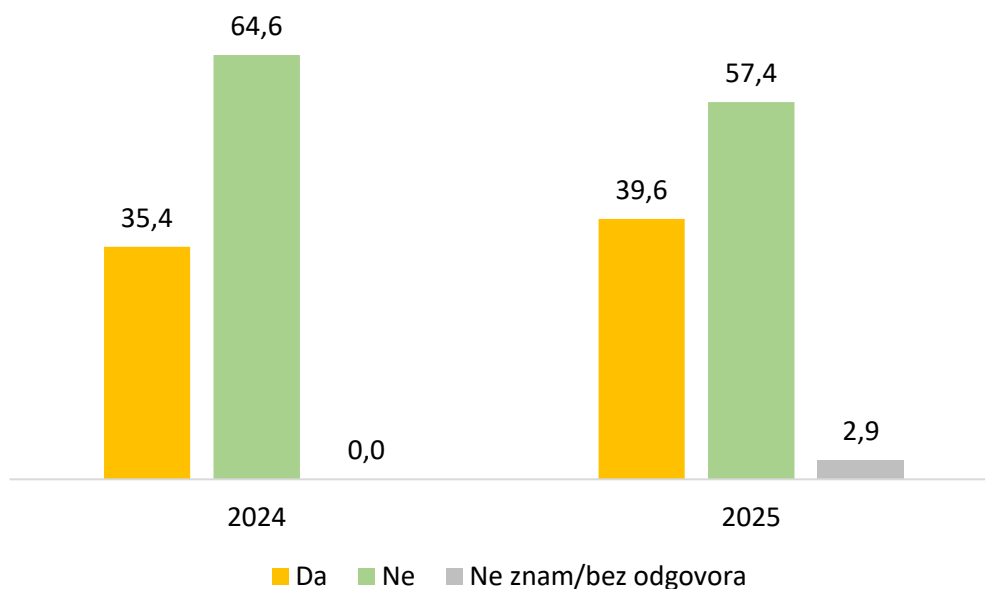
Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva korisnika cijenama usluga mobilne telefonije, u odnosu na prošlogodišnje istraživanje, je opao sa 74,8% na 69,8%, pri čemu je nivo nezadovoljstva porastao sa 22,4% na 26,5%.

Da li ste u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera?

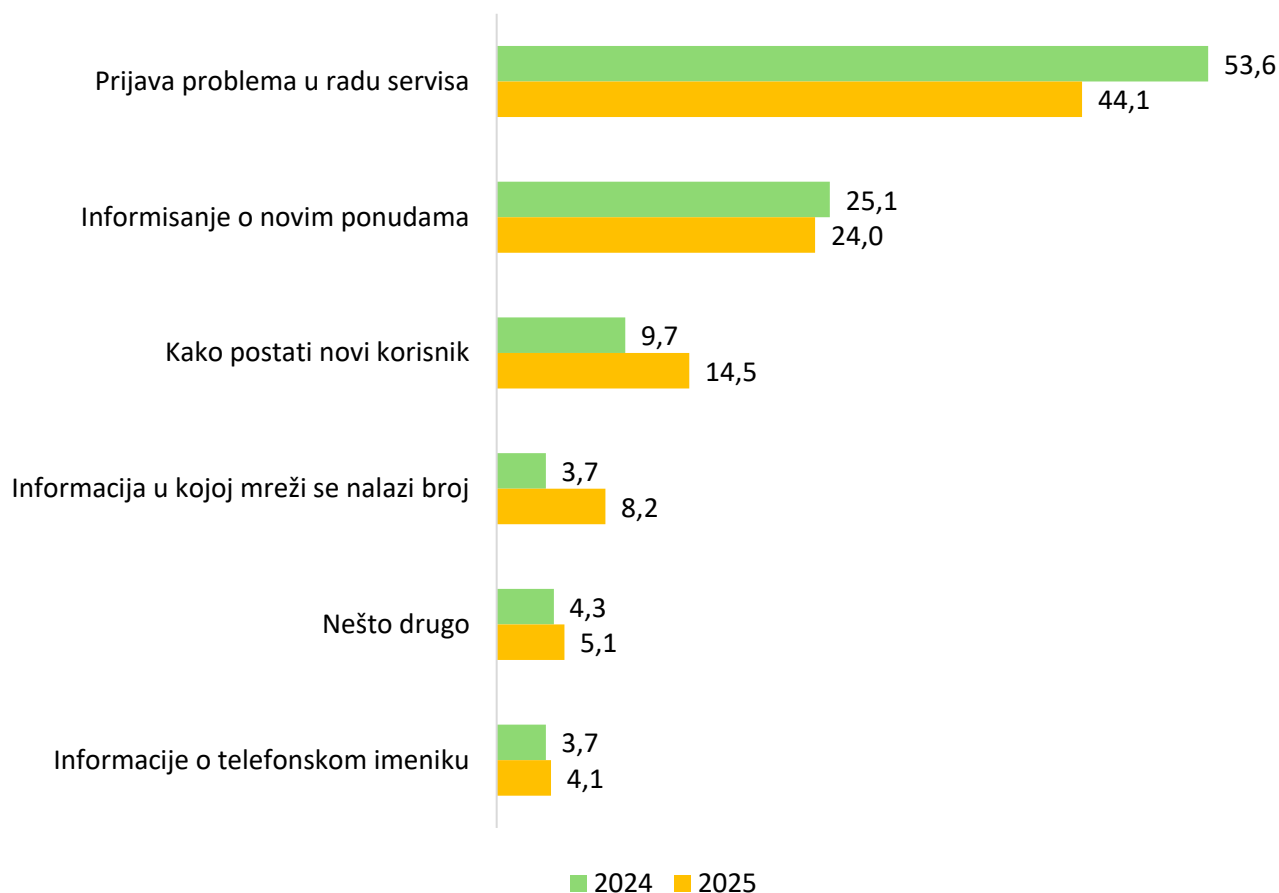
Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljne populacije)



Rezultati pokazuju porast broja korisnika koji su se tokom prethodne godine obraćali korisničkoj podršci provajdera. U 2024. godini to je činilo 35,4% ispitanika, dok je u 2025. taj udio porastao na 39,6%. Istovremeno, udio onih koji nisu kontaktirali podršku smanjen je sa 64,6% na 57,4%. Zanimljivo je da se u 2025. pojavljuje i kategorija neodlučnih ili onih bez odgovora (2,9%), koja ranije nije bila prisutna.

Koji je razlog kontaktiranja podrške za korisnike (call centar)?

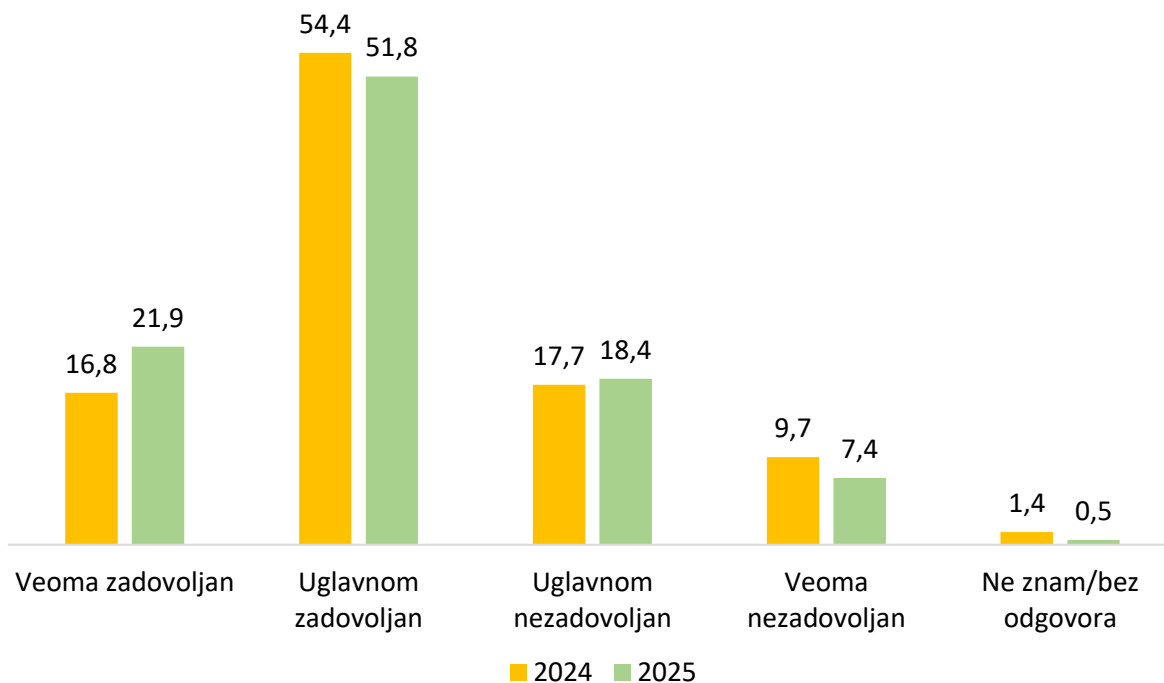
Baza: Oni koji su kontaktirali call centar (39% od ciljne populacije)



Glavni razlog kontaktiranja korisničke podrške i dalje je prijava problema u radu servisa, iako se njihov udio značajno smanjio sa 53,6% u 2024. na 44,1% u 2025. godini. Istovremeno, raste broj korisnika koji se obraćaju podršci kako bi postali novi korisnici (9,7% → 14,5%) ili da bi dobili informacije o tome u kojoj mreži se nalazi broj (3,7% → 8,2%). Značajan i stabilan dio kontakata odnosi se na informisanje o novim ponudama (25,1% → 24%), dok je informacije o telefonskom imeniku tražilo svega 4,1% ispitanika koji su kontaktirali korisničku podršku.

Kako ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centar)?

Baza: Oni koji su kontaktirali call centar (39% od ciljne populacije)

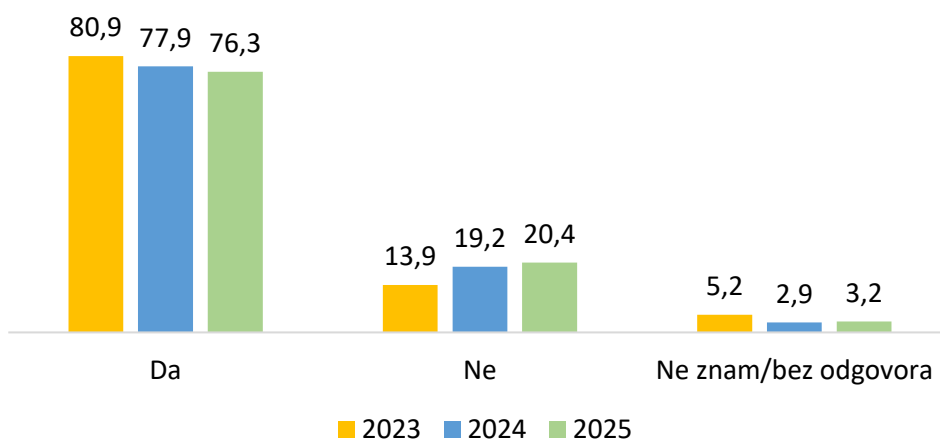


U 2025. godini gotovo 21,9% ispitanika navodi da je veoma zadovoljno uslugom, što predstavlja povećanje za 5,1 procentnih poena u odnosu na 2024. godinu (16,8%). Istovremeno, udio onih koji su uglavnom zadovoljni opada sa 54,4% na 51,8%, dok se smanjuje i procenat nezadovoljnih (27,4% → 25,8%).

ROAMING U ZEMLJAMA ZAPADNOG BALKANA

Da li ste upoznati da se u zemljama Zapadnog Balkana (Srbija, BiH, Sjeverna Makedonija, Albanija, Kosovo) usluge roaminga naplaćuju kao da ih koristite u svojoj mreži u Crnoj Gori?

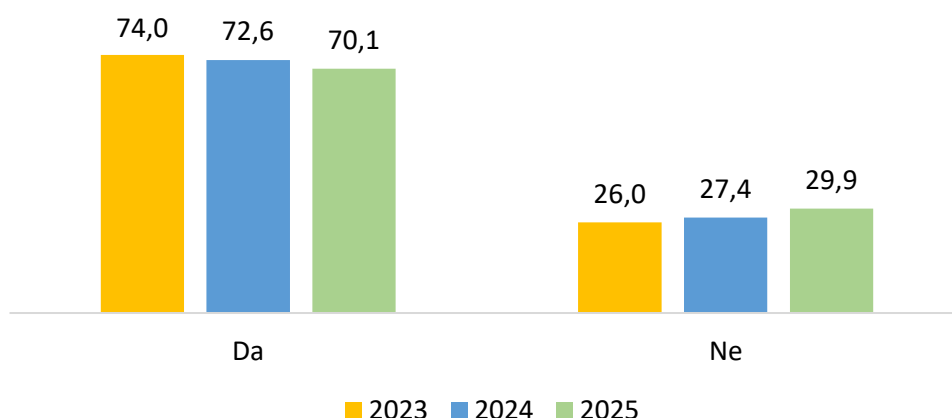
Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljne populacije)



Kao i u istraživanju iz prethodne godine, tako i u ovom, veliki broj anketiranih građana (76,3%) je upoznat da se u zemljama Zapadnog Balkana usluge roaminga naplaćuju kao da ih koriste u svojoj mreži u Crnoj Gori, ali je ipak manji u odnosu na prethodna istraživanja. U porastu je i broj anketiranih građana koji sa ovom mogućnošću nije upoznat (19,2% → 20,4%).

Da li ste koristili usluge roaminga u zemljama Zapadnog Balkana u proteklih godinu dana?

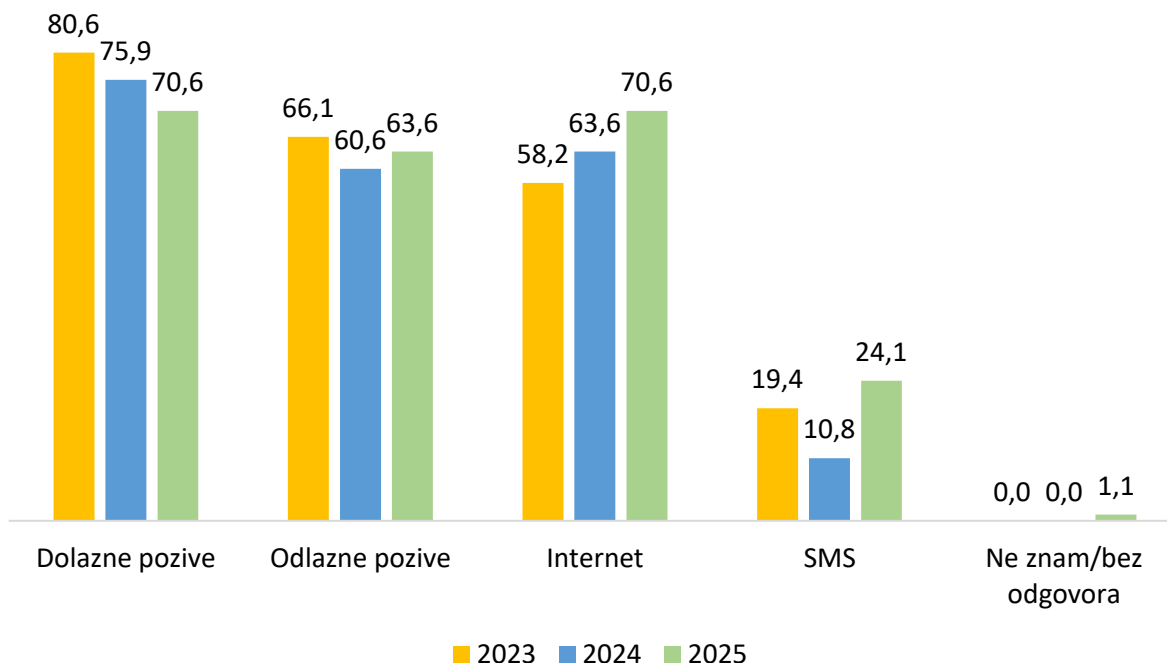
Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljne populacije)



Uslugu roaminga u zemljama Zapadnog Balkana koristilo je 70,1% anketiranih građana što je manje u odnosu na prethodna istraživanja. Ovu mogućnost nije koristilo njih 29,9%.

Ako ste koristili usluge roaminga u zemljama Zapadnog Balkana, koje usluge roaminga ste koristili?

Baza: Oni koji su koristili usluge roaminga u zemljama Zapadnog Balkana (69,0% od ciljne populacije)



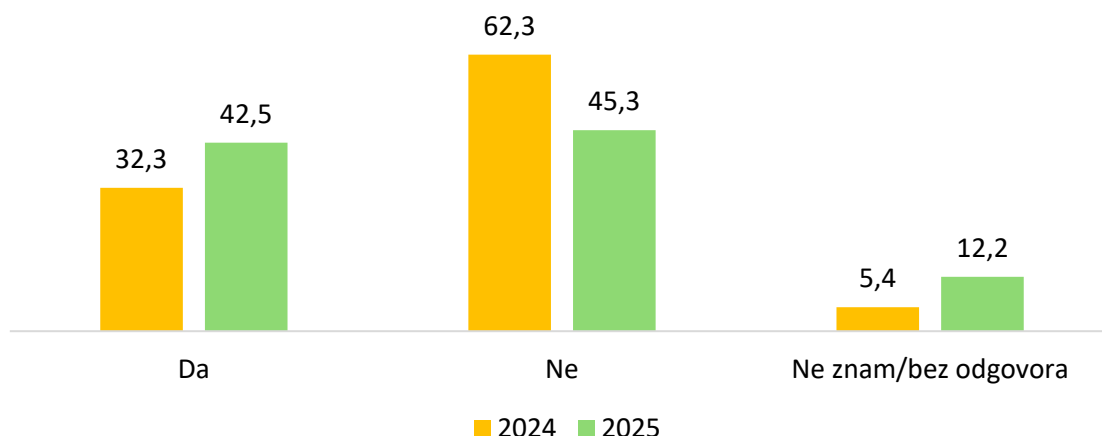
Najčešće korišćene usluge roaminga u zemljama Zapadnog Balkana i dalje su dolazni pozivi, iako njihov udio bilježi pad (80,6% u 2023. → 70,6% u 2025.). Odlazni pozivi su na stabilnom nivou uz manje oscilacije (66,1% u 2023. → 63,6% u 2025.).

S druge strane, korišćenje interneta u roamingu bilježi kontinuirani rast, od 58,2% u 2023. do 70,6% u 2025., što ukazuje da mobilni internet postaje jednako važan kao i klasični pozivi. Korišćenje SMS poruka varira, ali je u 2025. ponovo u porastu (24,1%).

ROAMING U OSTALIM ZEMLJAMA SVIJETA

Da li ste upoznati da vaš operator ima potpisan ugovor za roaming usluge pristupa internetu sa operatorima iz zemalja EU?

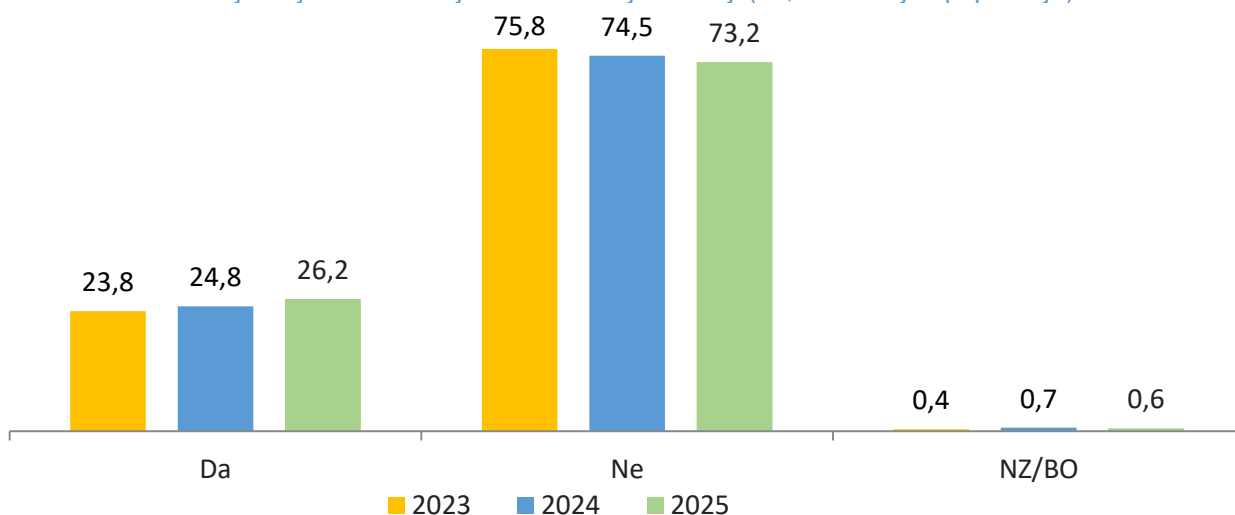
Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljne populacije)



U 2025. godini primjetan je rast informisanosti korisnika o tome da njihov operator ima potpisane ugovore o romingu sa operatorima iz zemalja EU. Udio ispitanika koji su upoznati s ovom činjenicom porastao je sa 32,3% u 2024. na 42,5% u 2025. Paralelno s tim, značajno je smanjen udio onih koji nisu upoznati (62,3% → 45,3%). Istovremeno raste i udio ispitanika koji nijesu sigurni ili nisu dali odgovor (5,4% → 12,2%)

Da li koristite usluge roaminga (korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu)?

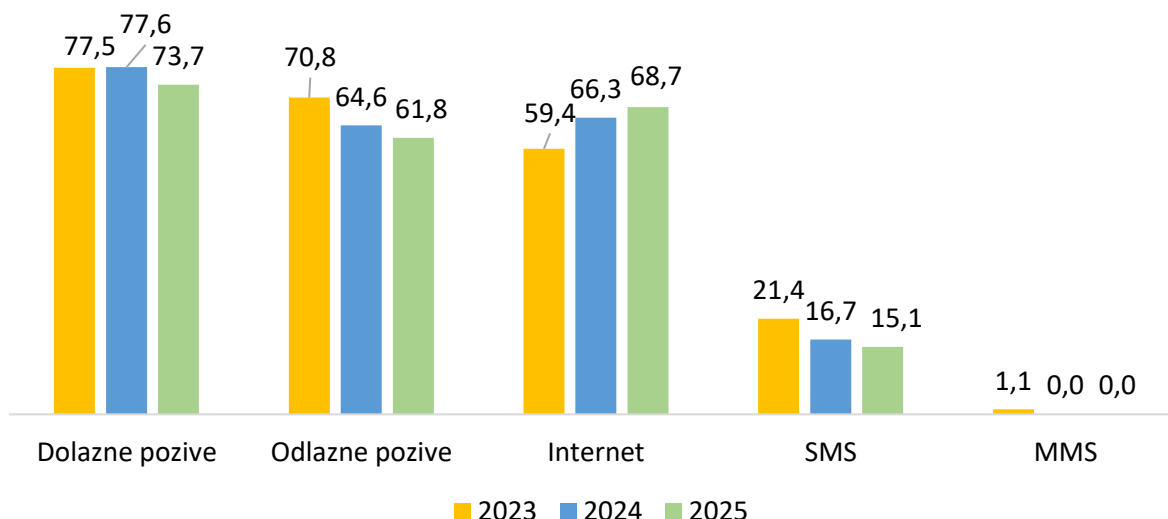
Baza: Oni koji imaju aktivne brojeve u mobilnoj telefoniji (98,4% od ciljne populacije)



Ovi rezultati ukazuju na trend blagog povećanja korišćenja usluga roaminga tokom posmatranih godina, što može biti rezultat veće mobilnosti ljudi i povećane potrebe za komunikacijom tokom putovanja u inostranstvu.

Kada ste u inostranstvu usluge roaminga koristite za?

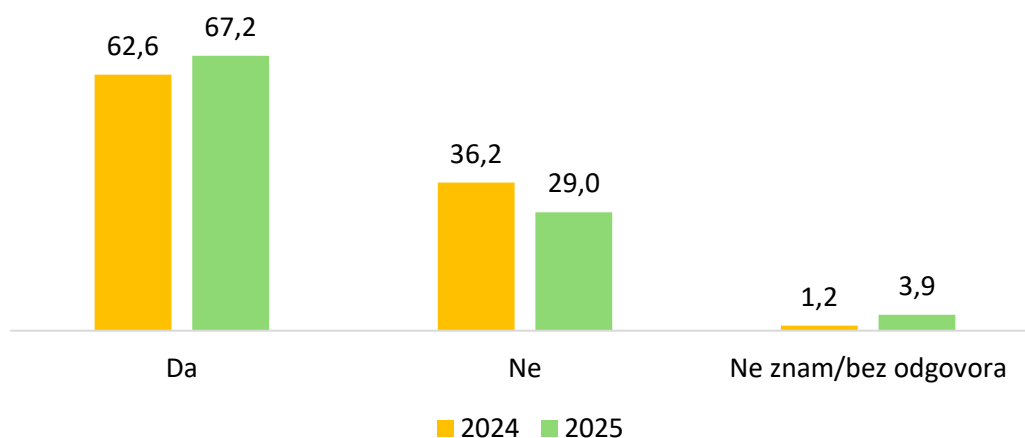
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga - korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (25,8% od ciljne populacije)



Najveći procenat ispitanika, kao i prošle godine, usluge roaminga u inostranstvu je koristio za dolazne pozive. U ovom istraživanju povećan je broj ispitanika koji je koristio usluge interneta u roamingu, ali i pad broja odlaznih poziva i SMS u roamingu.

Da li ste upoznati sa pravilima kako se zaštititi od neželjene/prekomjerne potrošnje dok ste u roamingu?

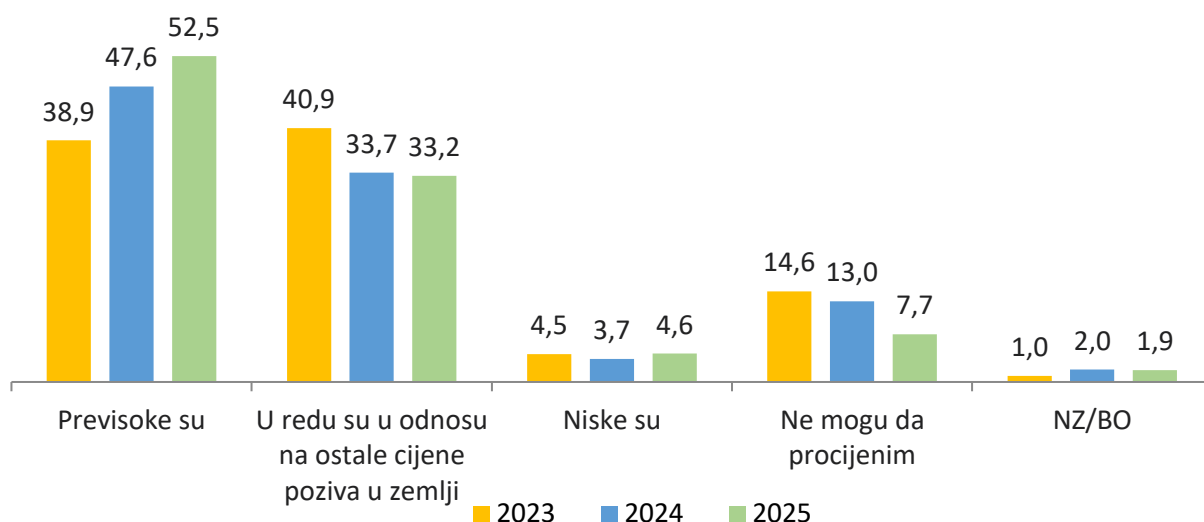
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga - korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (25,8% od ciljne populacije)



U 2025. godini bilježi se rast informisanosti korisnika o pravilima zaštite od neželjene ili prekomjerne potrošnje tokom roaminga. Udio ispitanika koji su upoznati sa ovim pravilima porastao je sa 62,6% u 2024. na 67,2% u 2025., dok je istovremeno udio onih koji nijesu upoznati smanjen sa 36,2% na 29%. Primjetan je i porast udjela ispitanika koji nijesu sigurni ili nijesu dali odgovor (1,2% → 3,9%).

Šta mislite generalno o cijenama roaminga?

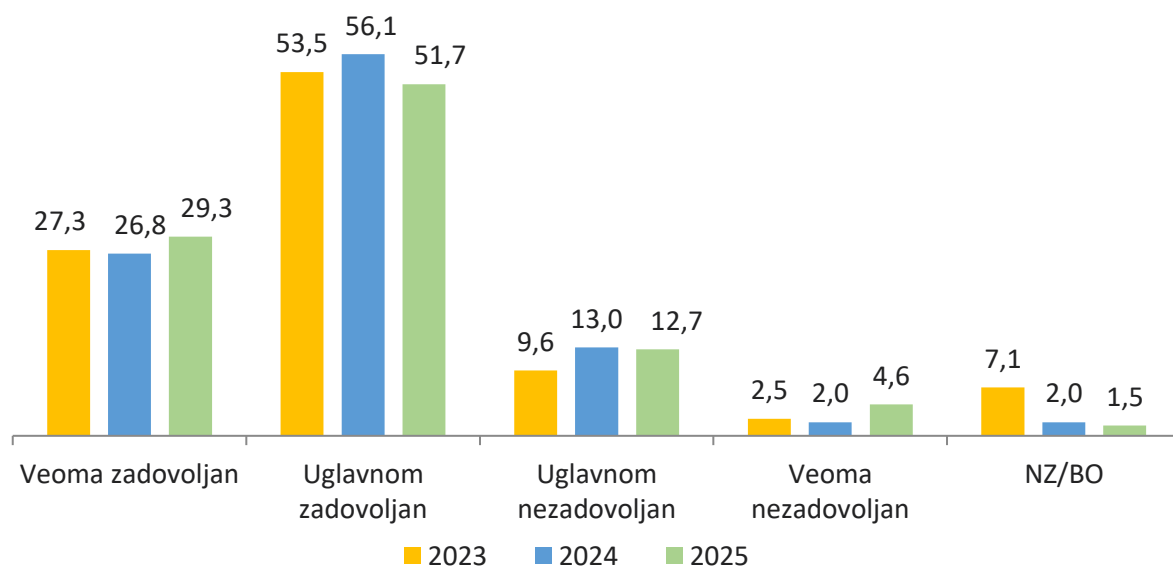
Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (25,8% od ciljne populacije)



Ovogodišnji rezultati pokazuju, u odnosu na rezultate prethodnog istraživanja, da je povećan broj ispitanika koji smatraju da su cijene usluga u roamingu previsoke, dok se smanjio broj onih koji smatraju da su cijene u redu u odnosu na ostale cijene poziva u zemlji.

Da li ste zadovoljni uslugama roaminga vašeg operatora?

Baza: Oni koji su koristili uslugu roaminga-korišćenje mobilnog telefona u inostranstvu (25,8% od ciljne populacije)

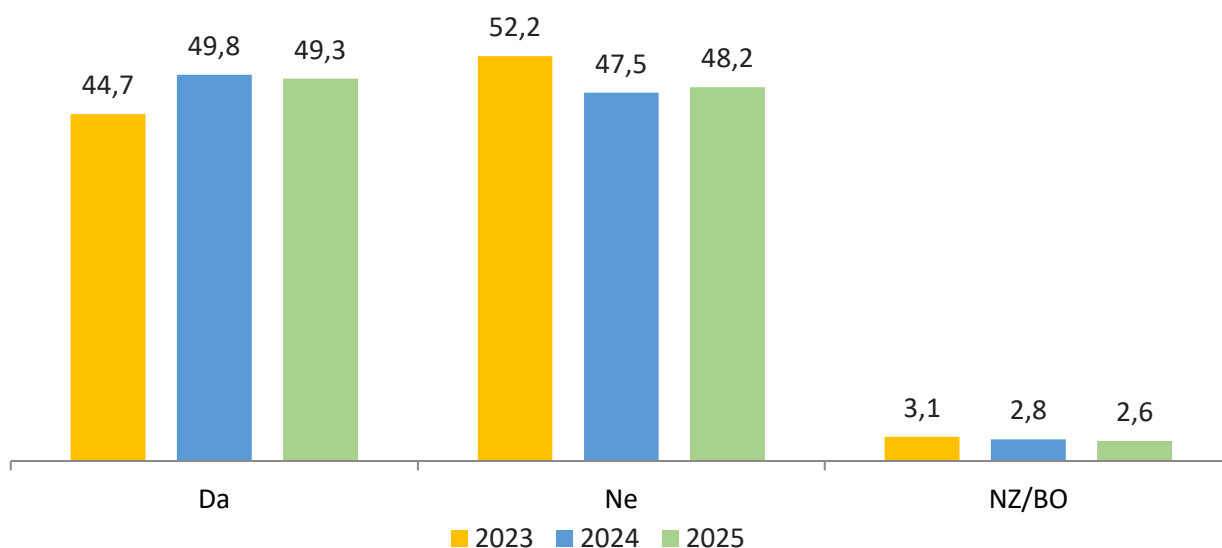


Procenat zadovoljnih (zbir veoma zadovoljan i uglavnom zadovoljan) uslugama roaminga u ovom istraživanju je 81%, dok je u prošlogodišnjem istraživanju procenat zadovoljnih iznosio 82,9%, što predstavlja pad za 1,9 procentnih poena u odnosu na prošlu godinu.

UNIVERZALNI TELEFONSKI IMENIK

Da li ste čuli za broj 1180?

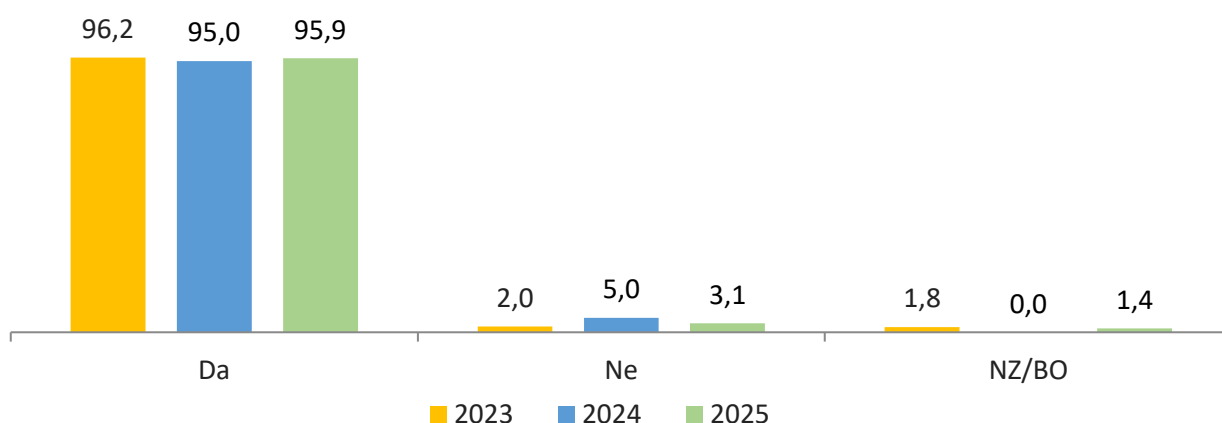
Baza: 100% od ciljne populacije



U odnosu na prethodno istraživanje broj građana koji je upoznat sa servisom 1180 - univerzalnim telefonskim imenikom pretplatnika fiksne i mobilne telefonije je ostao na približno istom nivou i sada iznosi 49,3% stanovnika Crne Gore.

Da li znate koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180?

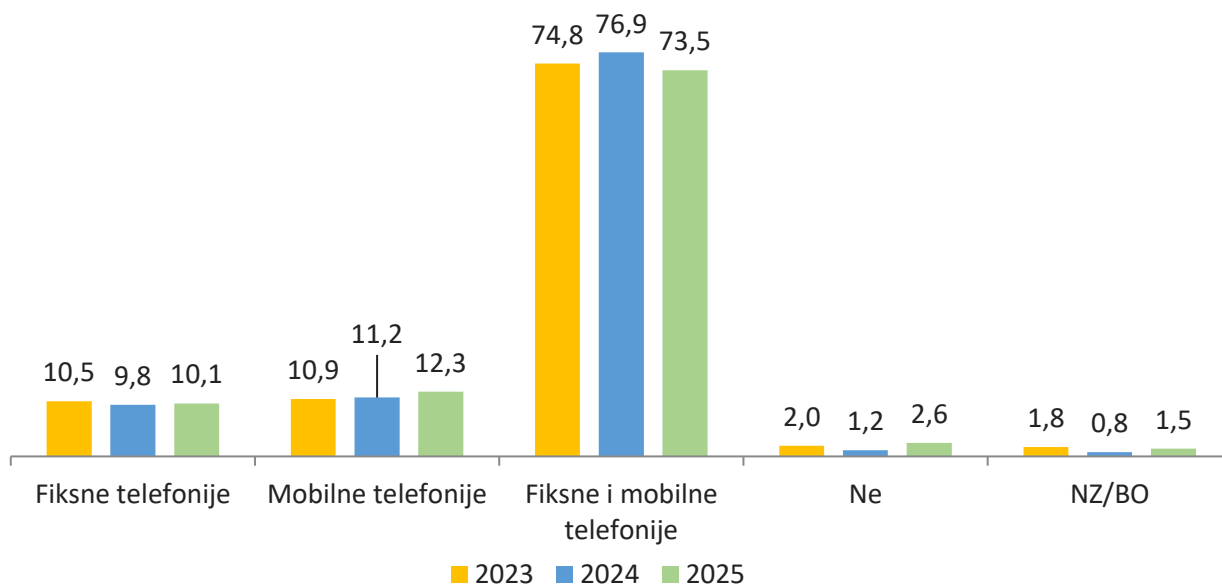
Baza: Oni koji su čuli za broj 1180 (49,3% od ciljne populacije)



U slučaju upoznatosti građana Crne Gore o tome koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (univerzalni telefonski imenik) procenat upoznatosti građana je ostao na sličnom nivou kao prethodne godine.

Pozivom na broj 1180 se mogu dobiti informacije o telefonskom broju korisnika

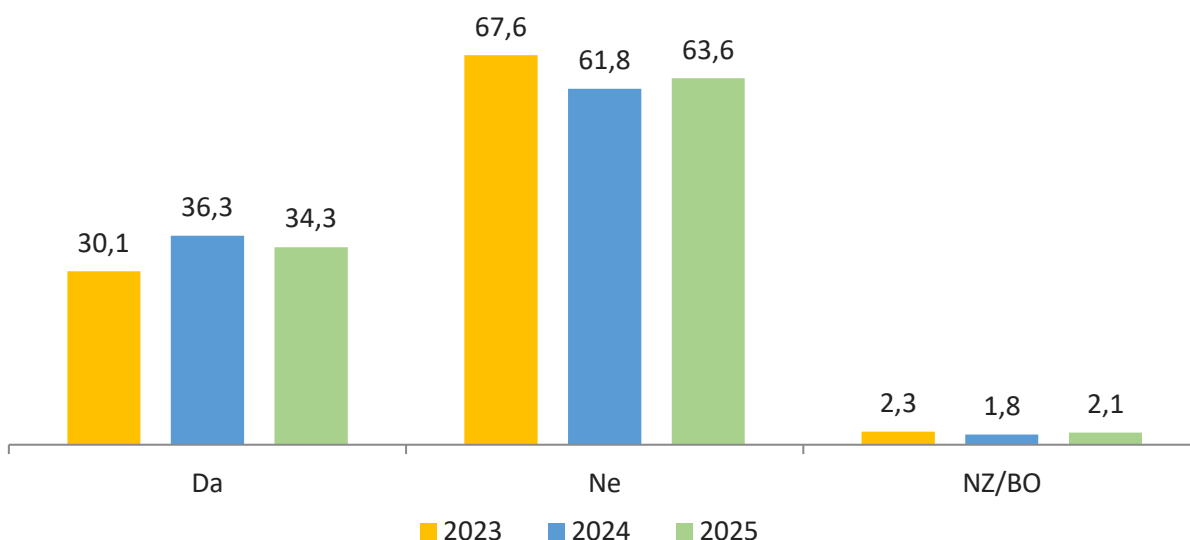
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (47,3% od ciljne populacije)



U ovogodišnjem istraživanju procenat ispitanika koji tačno zna sadržaj servisa 1180 (univerzalnog telefonskog imenika) iznosi 73,5%, što predstavlja pad za 3,4 procentna poena u odnosu na prethodno istraživanje.

Da li ste u posljednjih godinu dana pozvali broj 1180?

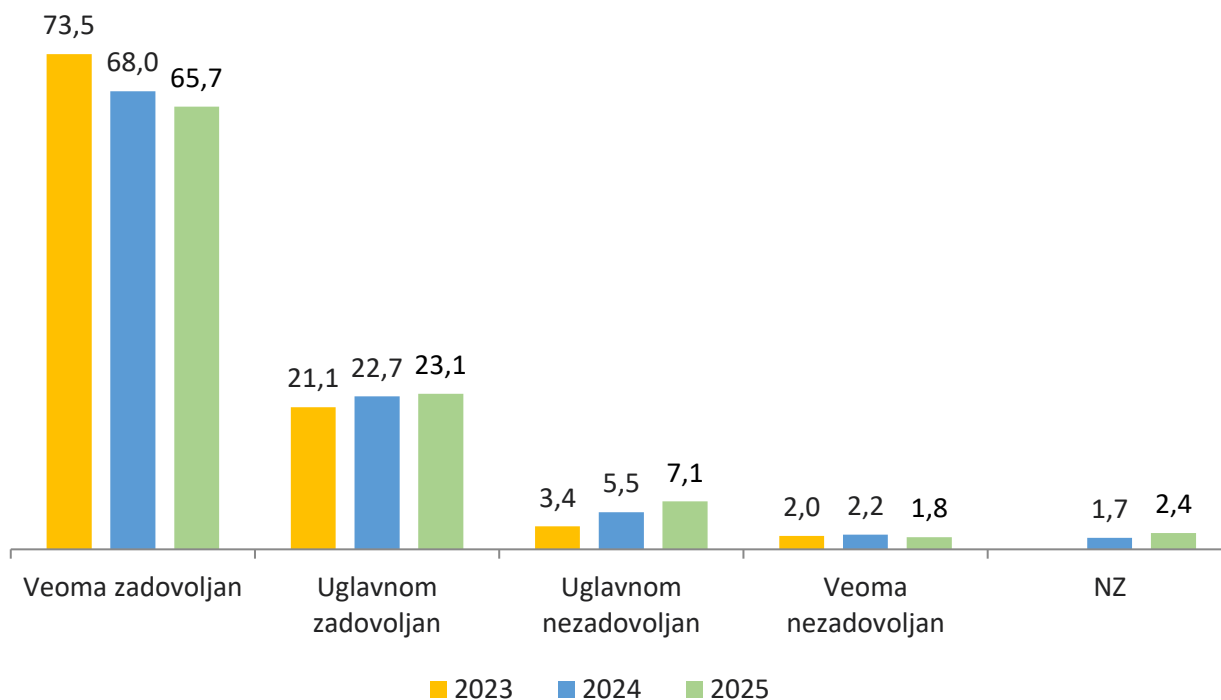
Baza: Oni koji znaju koje se informacije mogu dobiti pozivom na broj 1180 (47,3% od ciljne populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje, ovo istraživanje pokazuje pad procenta (za 2 procentna poena) ispitanika koji su pozivali broj 1180.

U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom koju ste dobili pozivanjem broja 1180?

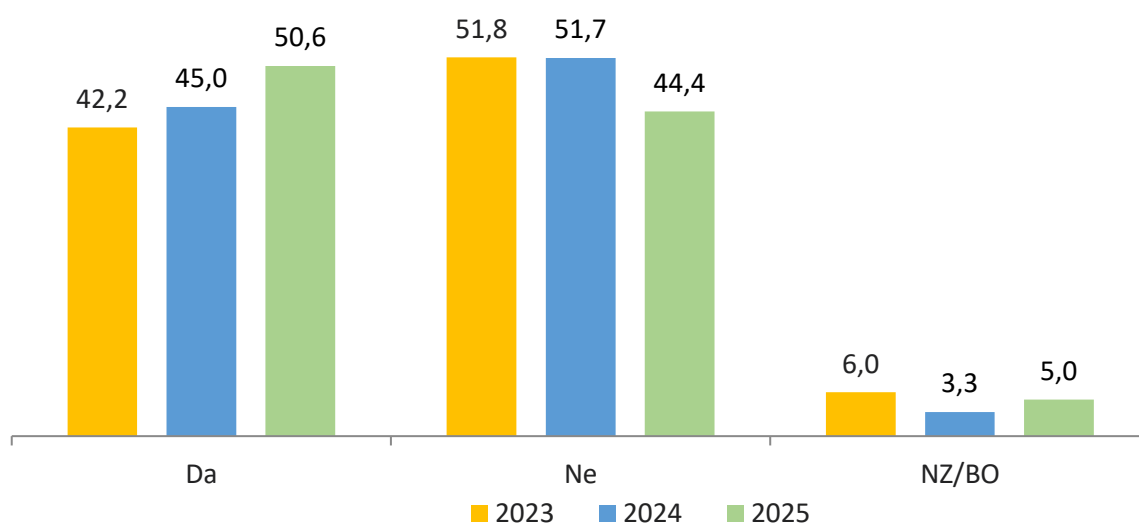
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana pozvali broj 1180 (16,2% od ciljne populacije)



I dalje veoma veliki broj korisnika (88,8%) iskazuje zadovoljstvo kvalitetom ovog servisa, ali je primjetan blagi pad tog broja (za 1,9 procentnih poena) u odnosu na prethodnu godinu.

Da li ste čuli za telefonski broj 112?

Baza: 100% od ciljne populacije

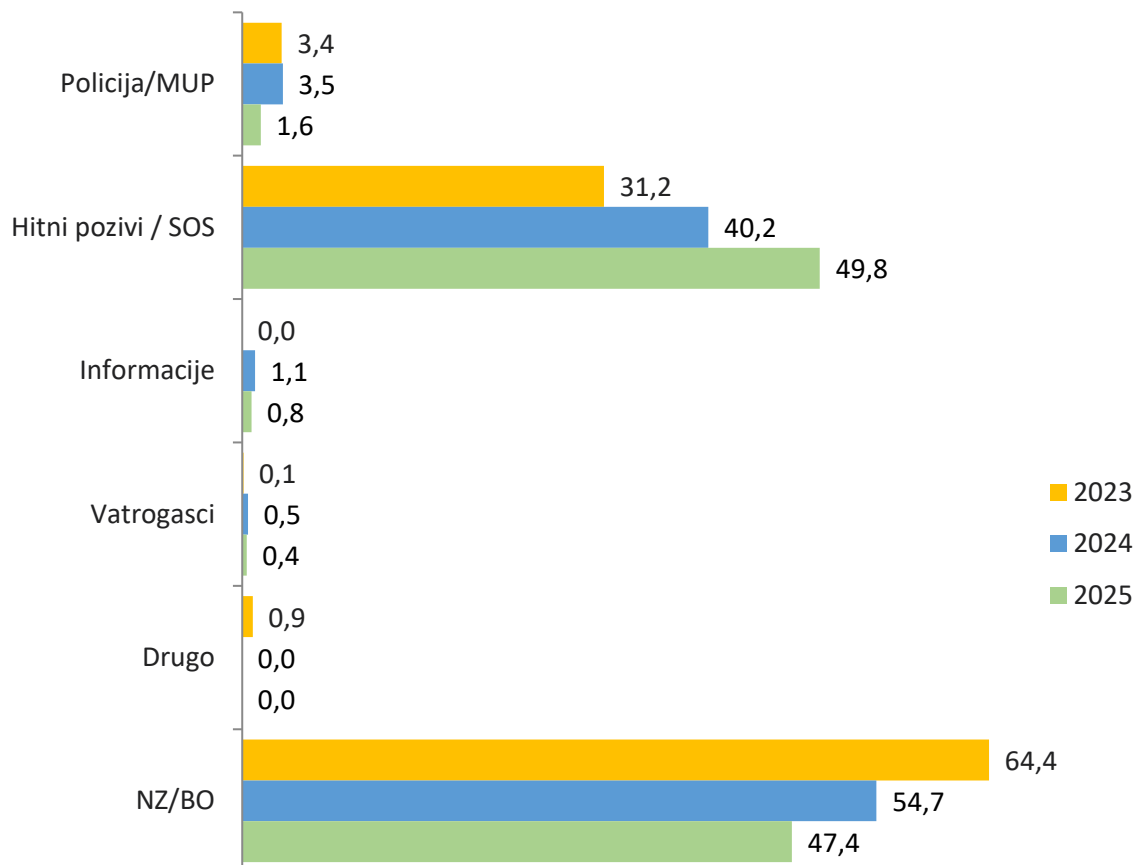


Za univerzalni evropski broj 112 za hitne slučajeve zna 50,6% populacije, pa je u odnosu na istraživanje iz 2024. godine došlo do blagog rasta od 5,6 procentnih poena.

Za koje potrebe se koristi broj 112?

Baza: (100% od ciljane populacije)

BROJ 112

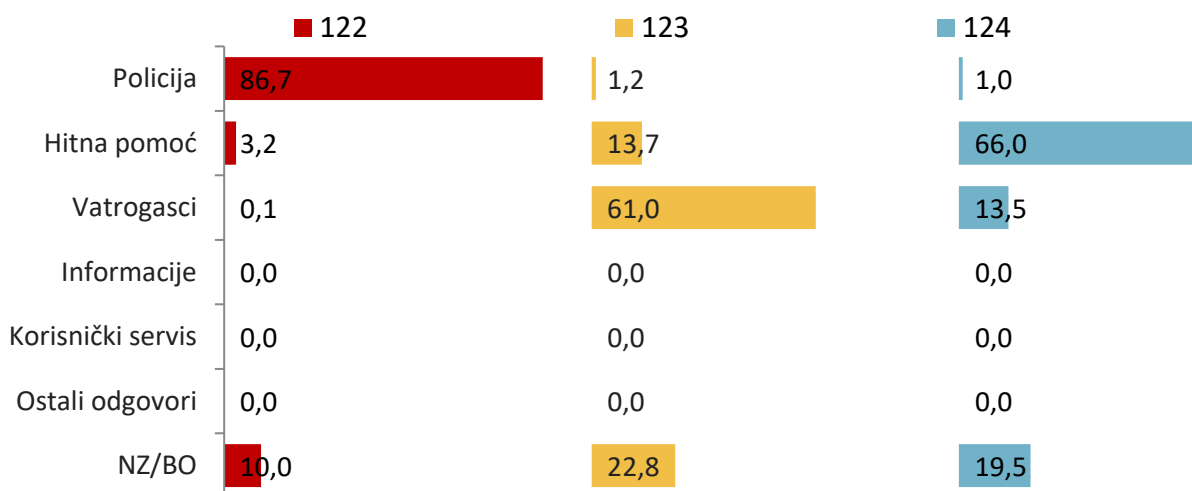


Stvarni sadržaj usluge jedinstvenog telefonskog broja 112 za hitne slučajeve poznaje oko 50% ukupne populacije, što u odnosu na prošlogodišnje istraživanje predstavlja rast za 9,6 procentnih poena.

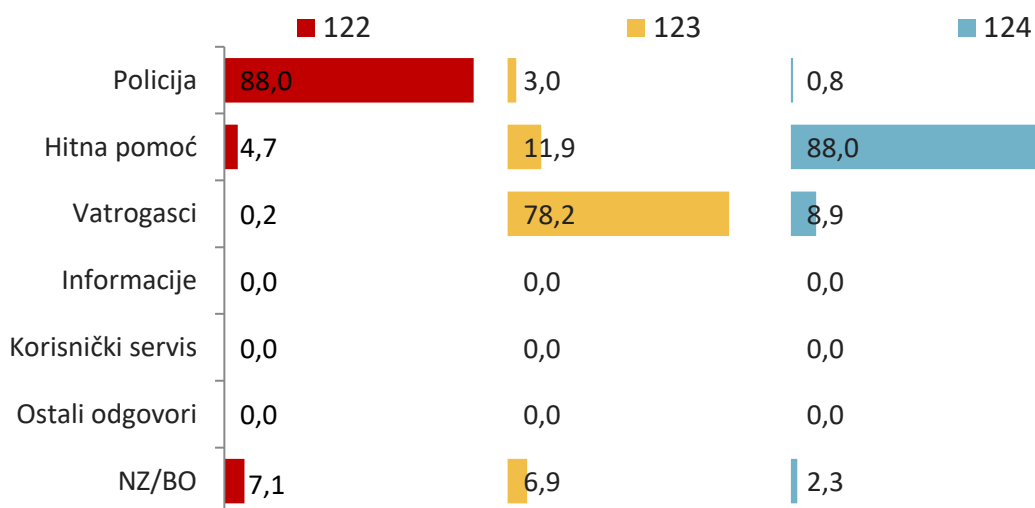
Sada ću Vam pročitati neke telefonske brojeve službi pa bih Vas zamolio da mi za svaki od njih kažete na koju službu se odnosi?

Baza: 100% od ciljne populacije

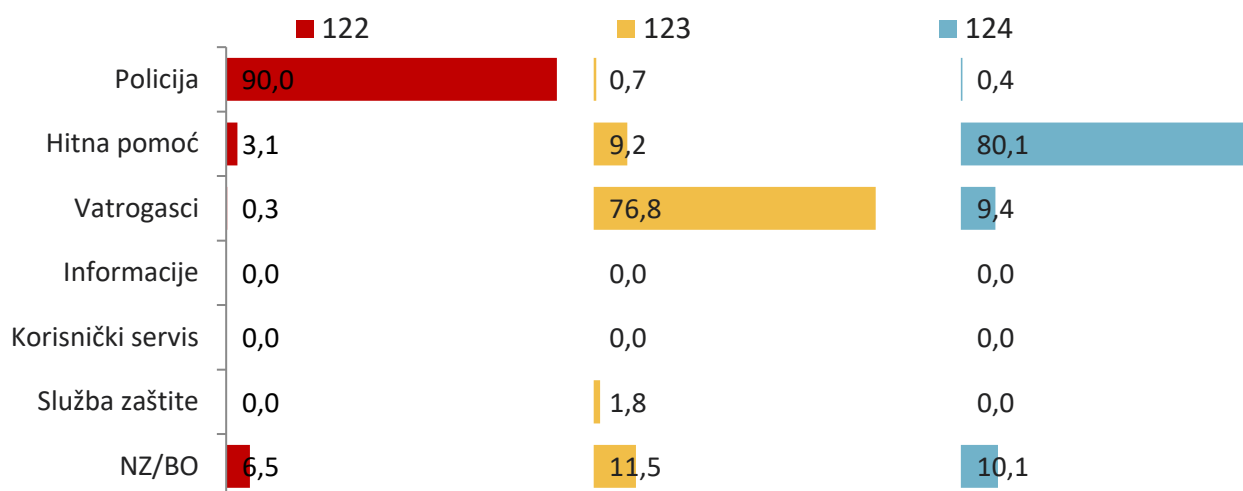
-2023.-



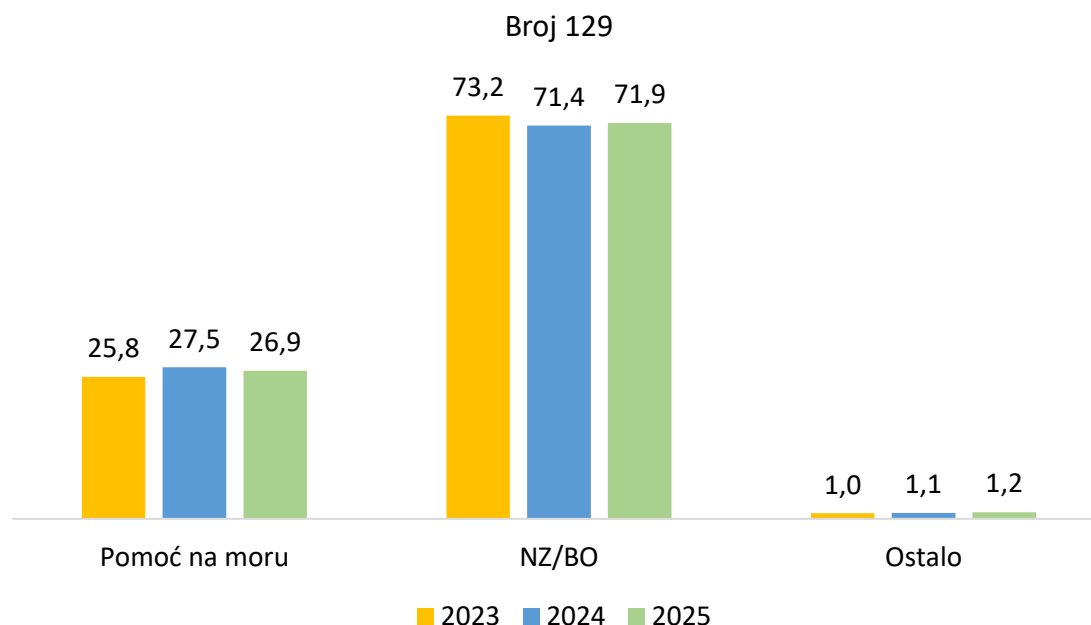
-2024.-



-2025.-



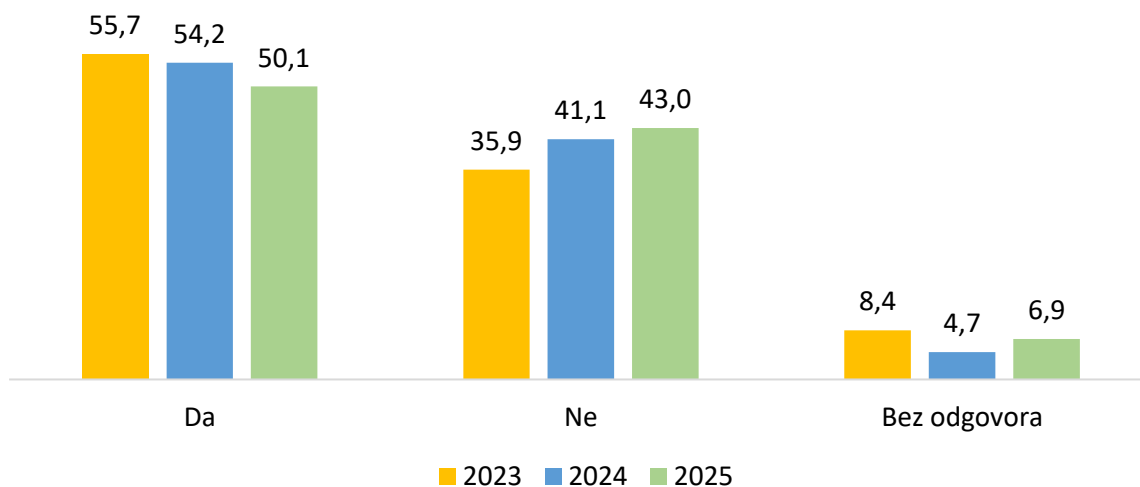
U ovogodišnjem istraživanju došlo je do porasta prepoznatljivosti broja 122, sa prošlogodišnjih 88% na 90%, dok je prepoznatljivost broja 123 u odnosu na prethodnu godinu u blagom padu sa 78,2% na 76,8%. Broj 124 je u ovogodišnjem istraživanju manje poznat nego u prethodnom, pad sa 88% na 80,1%



U 2025. godini, blagi pad se bilježi u upoznatosti ispitanika sa brojem 129 - pomoć na moru i to sa 27,5% na 26,9% .

Da li znate da postoji besplatan broj za prijavu smetnji kod vašeg operatora bez obzira da li zovete sa fiksnog ili mobilnog telefona?

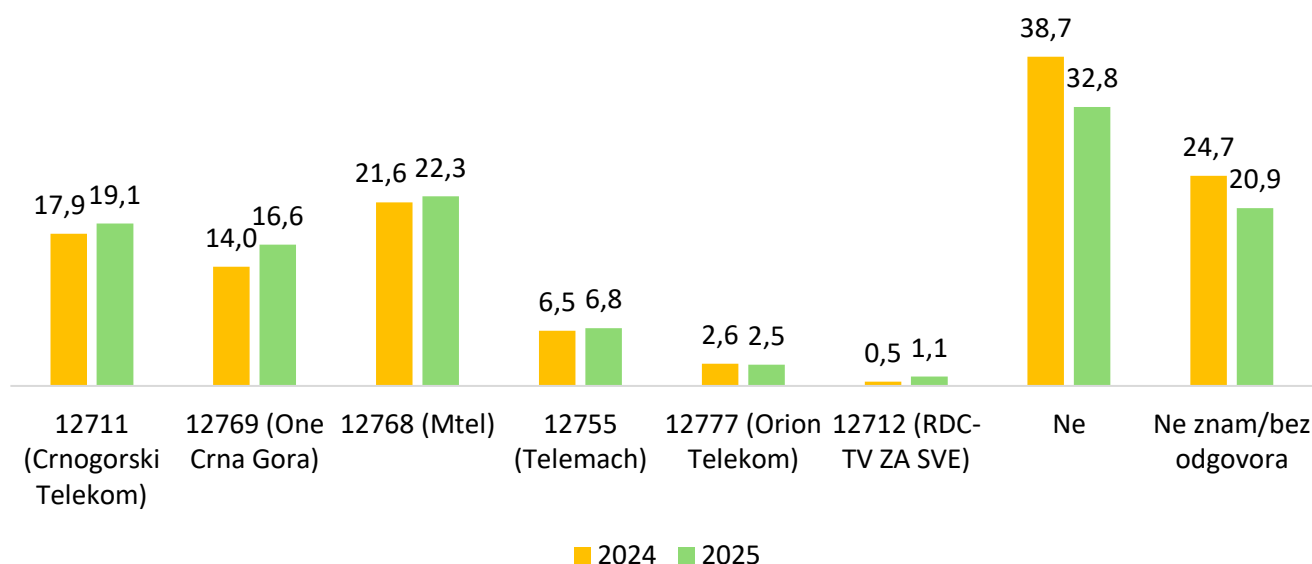
Baza: 100% od ciljane populacije



Kao i prethodnih godina, tako i ove godine, više od polovine građana Crne Gore (50,1%), je upoznat sa činjenicom da postoje posebni besplatni telefonski brojevi na koje se mogu prijaviti smetnje, ali je taj broj manji u odnosu na prethodna istraživanja.

Da li prepoznajete neke od ovih brojeva za besplatnu prijavu smetnji?

Baza: 100% od ciljane populacije

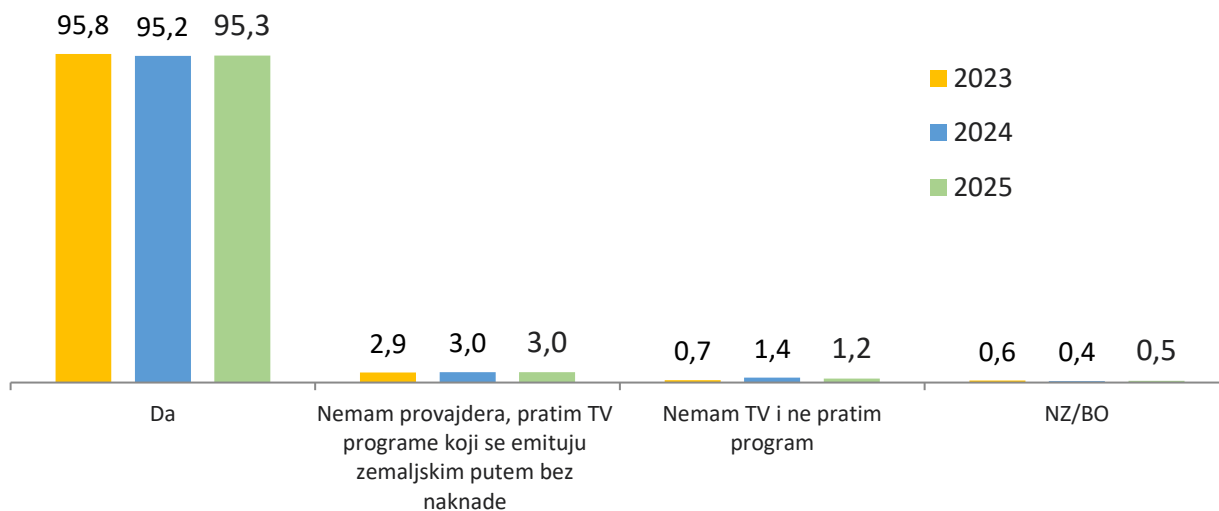


Ovogodišnji rezultati pokazuju da je prepoznatljivost brojeva za besplatnu prijavu smetnji blago porasla u 2025. u odnosu na 2024. godinu. Najprepoznatljiviji broj i dalje je onaj kompanije Mtel (12768) sa 22,3%, slijede Crnogorski Telekom (12711) sa 19,1% i One Crna Gora (12769) sa 16,6%. Ostali brojevi ostaju na nižem nivou prepoznatljivosti (ispod 7%). Pozitivan trend se ogleda u smanjenju udjela onih koji nijesu prepoznali nijedan broj (38,7% → 32,8%) i onih koji nijesu znali ili nijesu dali odgovor (24,7% → 20,9%).

TELEVIZIJA

Da li pratite TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa?

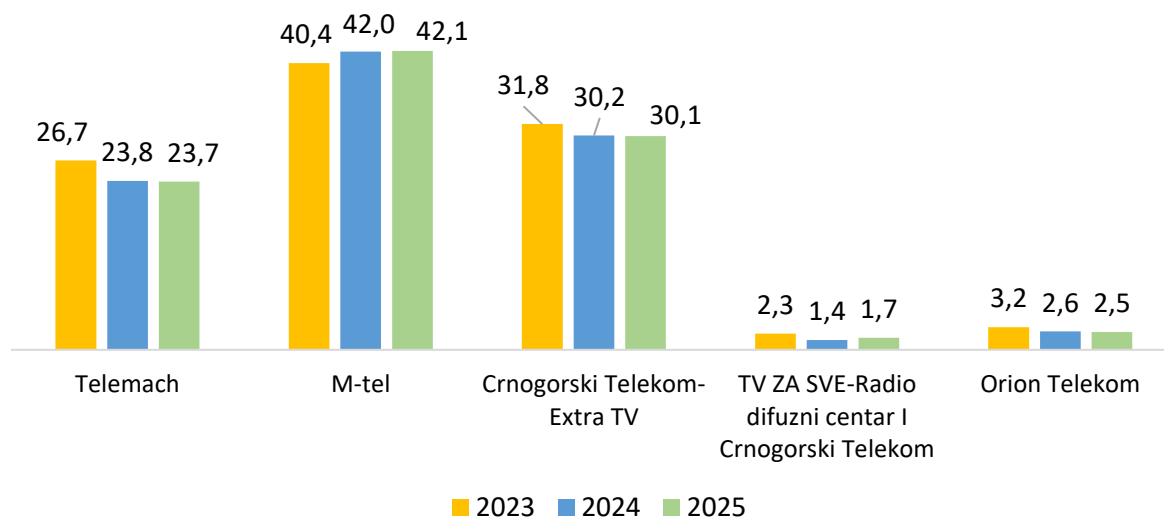
Baza: 100% od ciljne populacije



Rezultati ovog, ali i prethodnih istraživanja, pokazuju da je veoma veliki broj građana koji prate TV program putem provajdera TV programa (95,3%) i da je on stabilan tokom posmatranih godina.

Moj provajder je

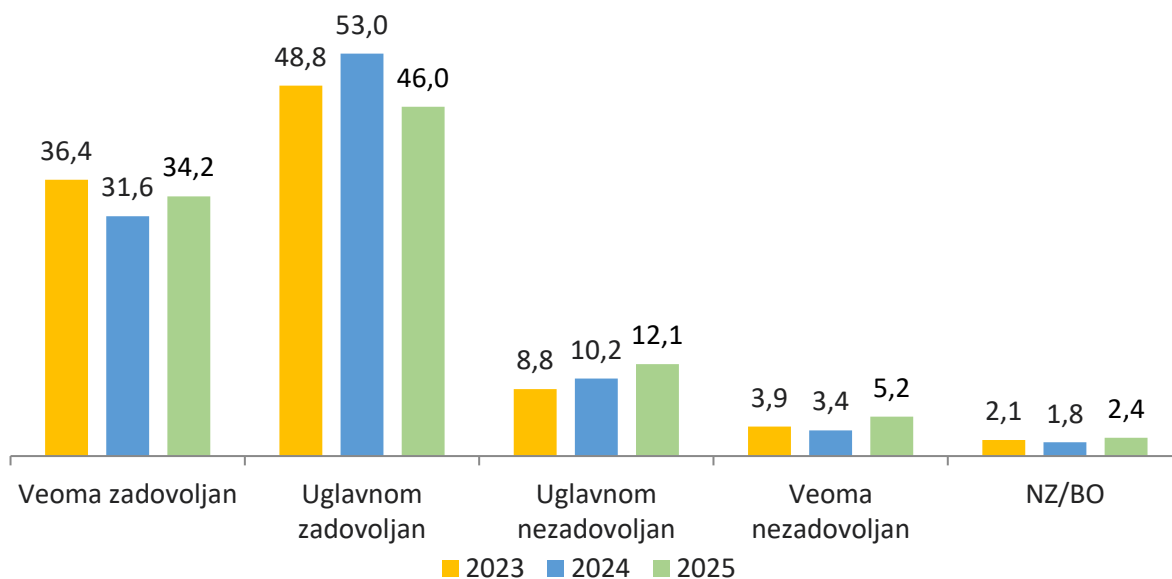
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95,3% od ciljne populacije)



Rezultati istraživanja pokazuju na relativnu stabilnost tržišnih pozicija glavnih operatera, uz blage pomake u udjelima. M:tel pokazuje trend rasta (sa 40,4% u 2023. na 42% u 2024., te 42,1% u 2025.), čime dodatno učvršćuje svoju vodeću poziciju. Crnogorski Telekom – Extra TV uz blagi pad u odnosu na prethodna istraživanja zadržava stabilan udio na tržištu, krećući se između 31,8% i 30,1% u posmatranom periodu. Telemach, iako i dalje značajan akter, bilježi postepeni pad (sa 26,7% u 2023. na 23,7% u 2025.). Manji operatori nastavljaju da gube udio: TV za sve sa 2,3% u 2023. pada na 1,7% u 2025., dok Orion Telekom sa 3,2% dolazi do 2,5% u istom periodu.

U kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom usluge koju Vam pruža provajder?

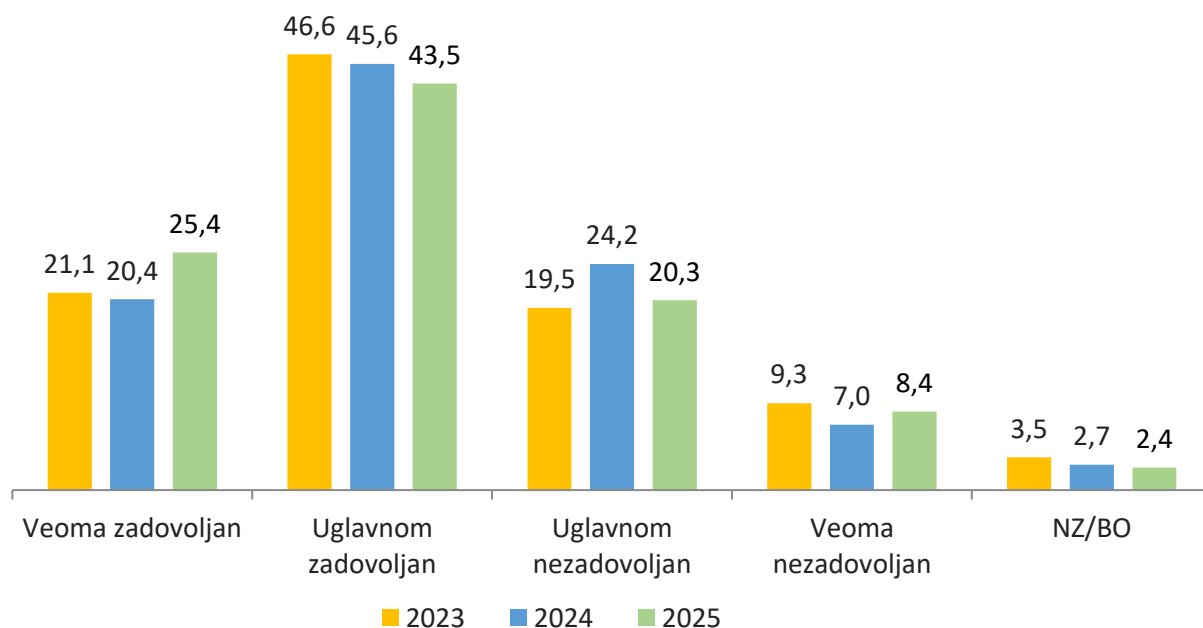
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95,3% od ciljane populacije)



Kada je u pitanju zadovoljstvo kvalitetom usluge koju pruža provajder TV programa, može se konstatovati blagi trend pada ovog indikatora, sa prošlogodišnjih 84,6% na 80,2% iz ovogodišnjeg istraživanja.

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenama usluge distribucije TV programa svog provajdera?

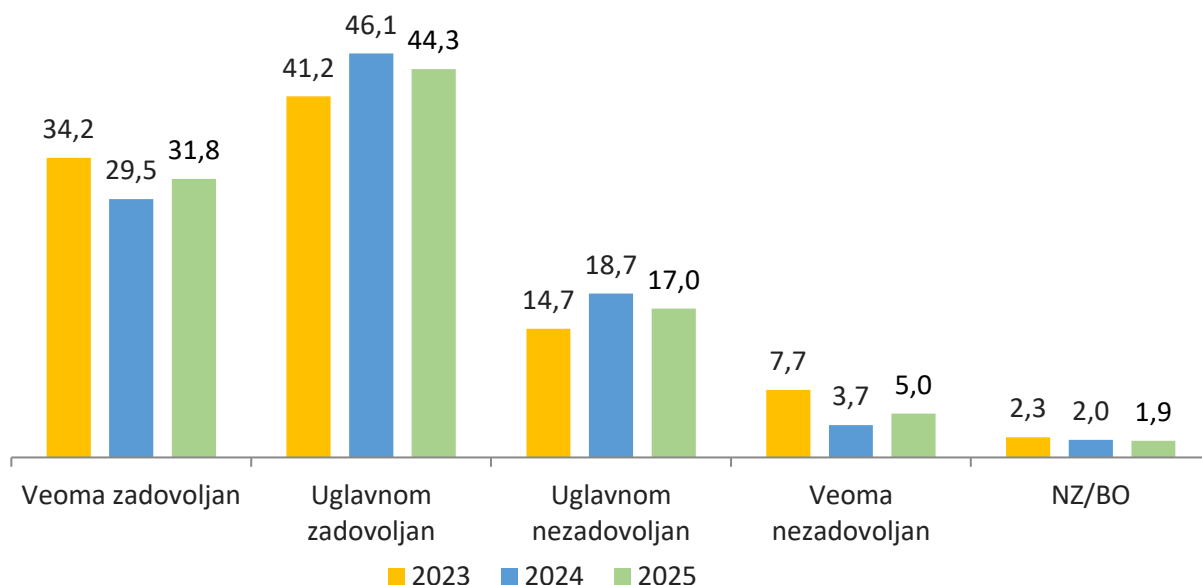
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95,3% od ciljane populacije)



Zadovoljstvo cijenama usluga provajdera TV programa je i dalje na relativno visokom nivou, ali bilježi blagi trend rasta, sa prošlogodišnjih 66% na ovogodišnjih 68,9%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni ponudom programa svog provajdera?

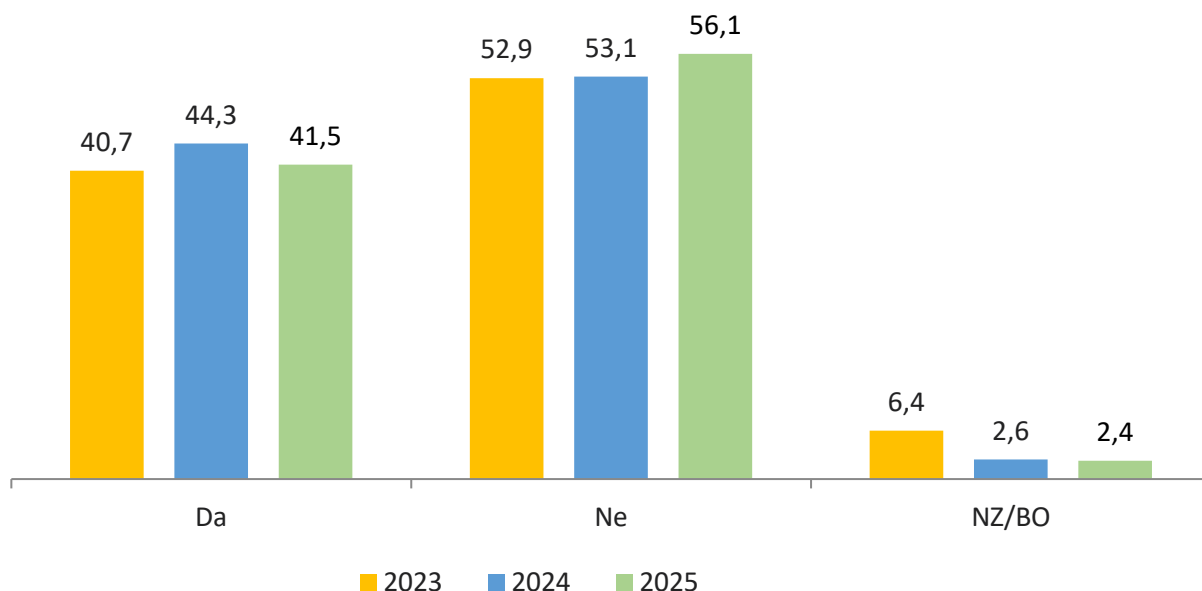
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95,3% od ciljane populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom ponude programa građana Crne Gore koje koriste usluge provajdera TV programa je skoro identičan u ovom i prošlogodišnjem istraživanju (oko 76%), s tim da je u ovogodišnjem istraživanju porastao procenat veoma zadovoljnih, a opao procenat uglavnom zadovoljnih.

Da li ste u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge?

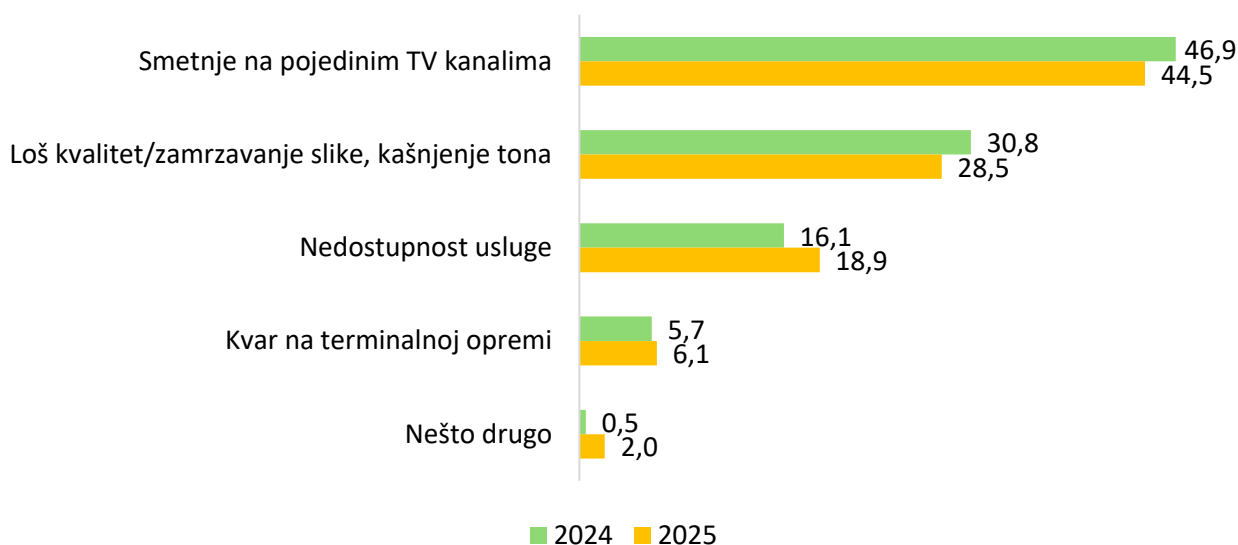
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95,3% od ciljane populacije)



Ovogodišnje istraživanje pokazuje, u odnosu na prošlogodišnje, da je procenat ispitanika koji su imali smetnje i/ili prekid u korišćenju ove usluge smanjen za 2,8 procentnih poena i iznosi 41,5%.

O kojoj vrsti smetnje se radilo?

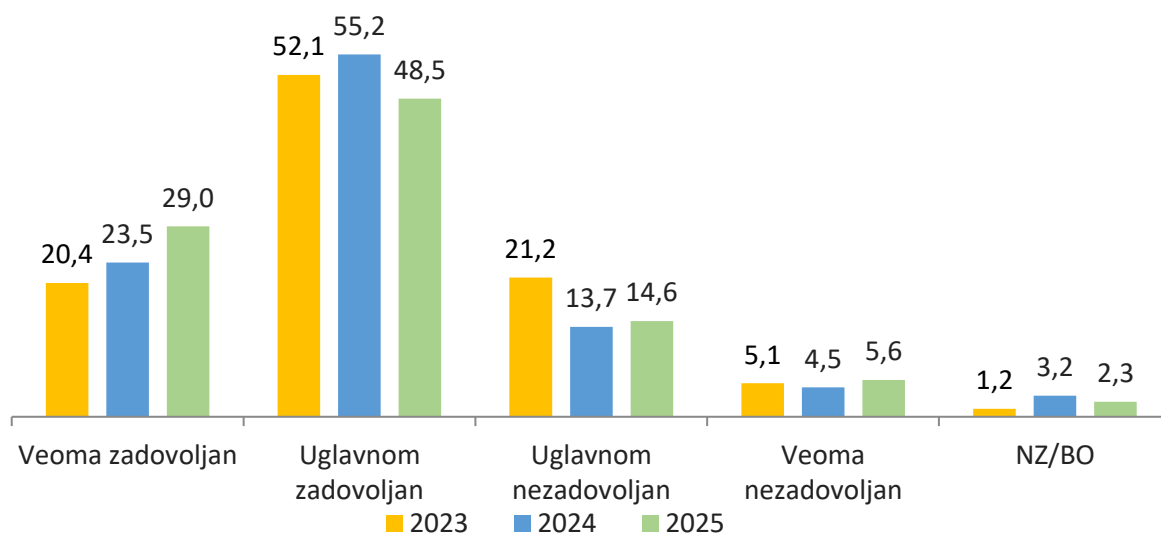
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge (39,5% od ciljne populacije)



Najčešće prijavljene smetnje i dalje se odnose na probleme sa pojedinim TV kanalima, iako njihov udio opada sa 46,9% u 2024. na 44,5% u 2025. Takođe, primjetan je blagi pad udjela pritužbi na kašnjenje tona i loš kvalitet slike (30,8% → 28,5%). S druge strane, raste broj prijavi koje se odnose na nedostupnost usluge (16,1% → 18,9%) i kvarove na terminalnoj opremi (5,7% → 6,1%). Kategorija „nešto drugo“ ostaje marginalna, iako bilježi blagi porast.

U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?

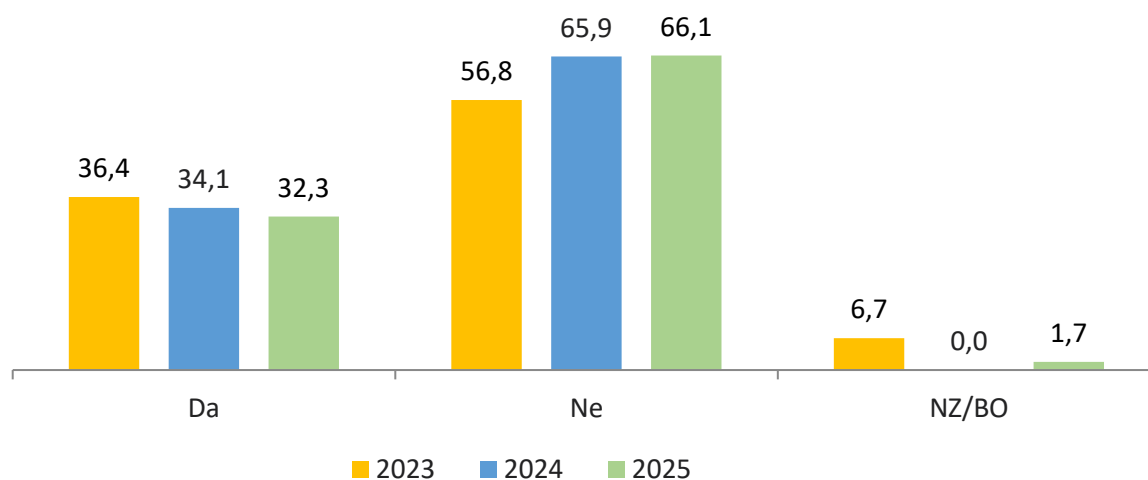
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju ove usluge (39,5% od ciljne populacije)



Građani koji su, koristeći usluge provajdera TV programa konstatovali određene smetnje i prekide u signalu svog provajdera, pokazuju relativno visok stepen zadovoljstva brzinom otklanjanja smetnje (prekida) – 77,5%, i ovo predstavlja pogoršanje za 1,2 procentna poena u odnosu na rezultate istraživanja iz prethodne godine.

Da li ste posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera?

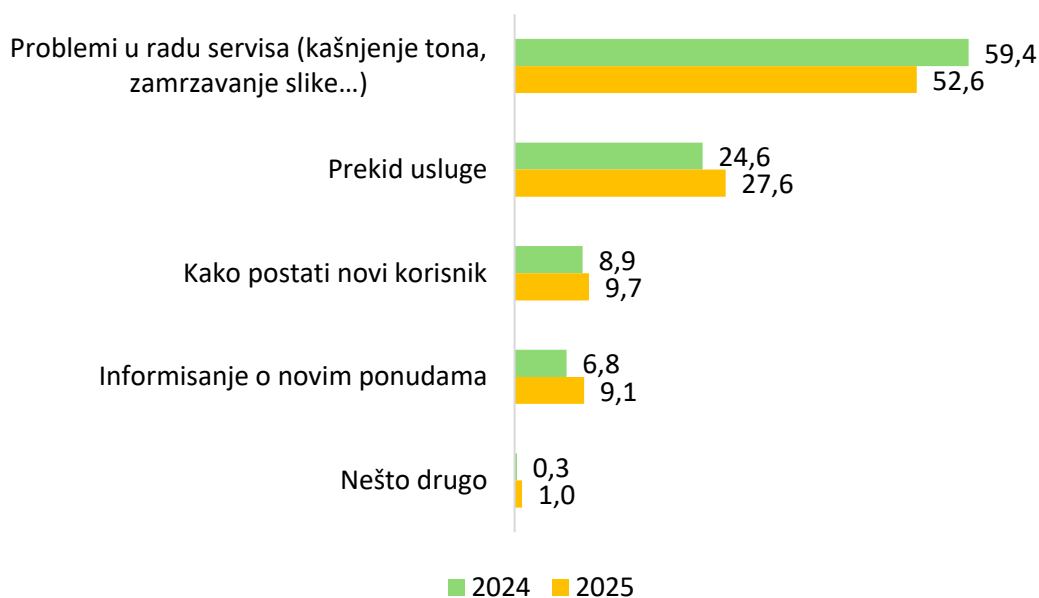
Baza: Oni koji prate TV program u svojoj kući preko provajdera TV programa (95,3% od ciljne populacije)



Procenat ispitanika (32,3%) koji su ove godine kontaktirali podršku za korisnike (call centar) je nešto manji od prošlogodišnjeg (34,1%).

Koji je razlog kontaktiranja podrške za korisnike (call centar)?

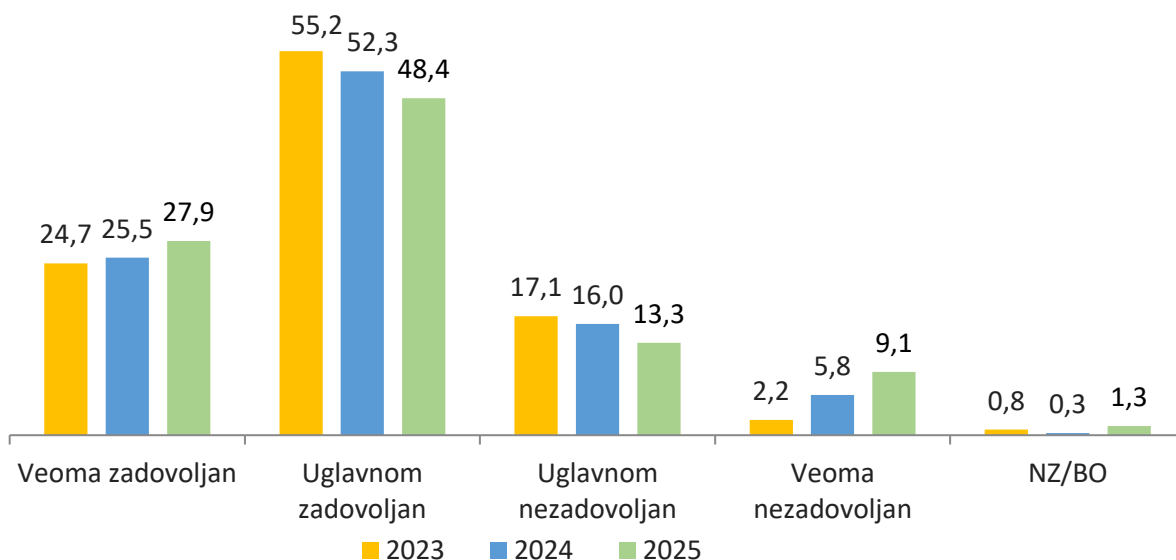
Baza: Oni koji su kontaktirali call centar (30,8% od ciljne populacije)



Najčešći razlog kontaktiranja korisničke podrške i dalje su tehnički problemi u radu servisa, iako njihov udio opada sa 59,4% u 2024. na 52,6% u 2025. Istovremeno, raste broj korisnika koji prijavljuju prekid usluge (24,6% → 27,6%), kao i onih koji traže informacije o novim ponudama (6,8% → 9,1%) ili žele da postanu novi korisnici (8,9% → 9,7%).

U kojoj ste mjeri zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centra) svog provajdera?

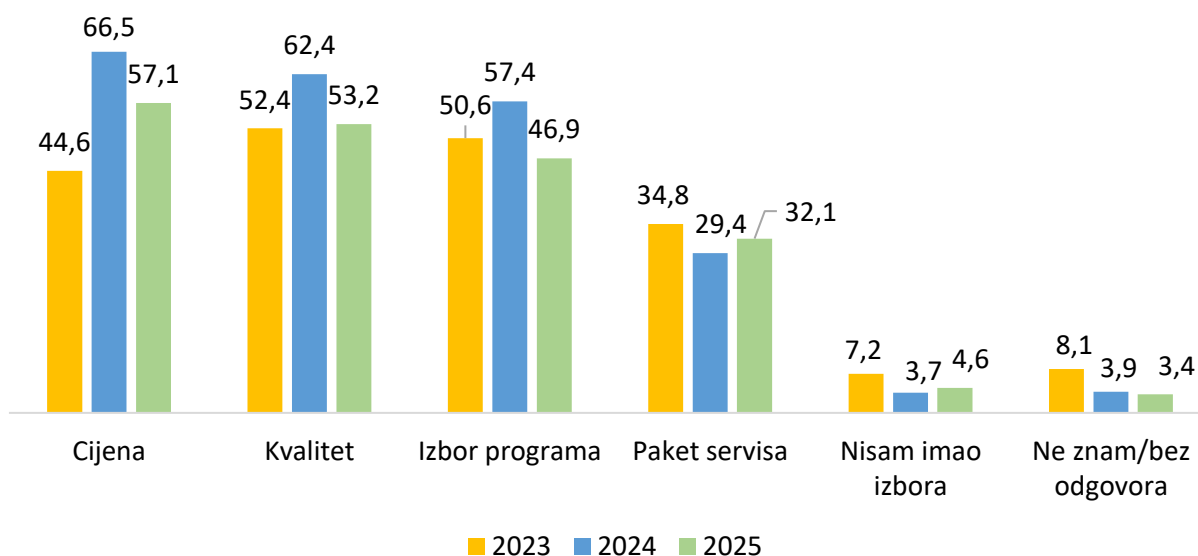
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog provajdera (30,8% od ciljane populacije)



Kvalitetom servisa za podršku korisnika (call centar) zadovoljno je 76,3% ispitanika, što je pad za 1,5 procentnih poena u odnosu na prethodno istraživanje (77,8%).

Kada ste birali trenutnog provajdera koji je bio glavni razlog?

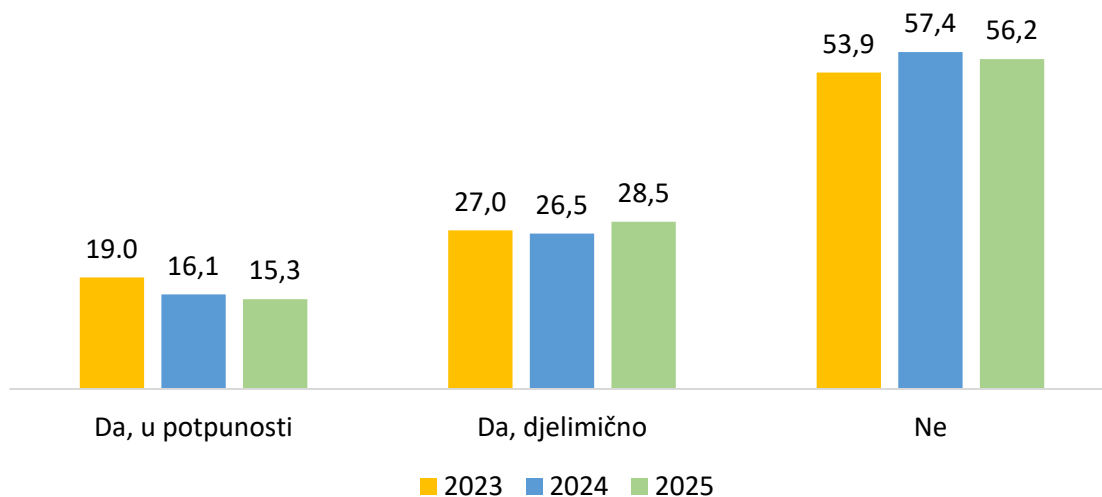
Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji prate TV program (95,3% od ciljane populacije)



Rezultati pokazuju da su cijena i kvalitet usluge glavni kriterijumi pri izboru provajdera, iako se njihova važnost blago smanjila u 2025. u odnosu na 2024. godinu (cijena: 66,5% → 57,1%, kvalitet: 62,4% → 53,2%). Slično važi i za izbor programa, koji je sa 57,4% u 2024. pao na 46,9% u 2025. S druge strane, značaj paketa servisa se sa 29,4% u 2024. povećao na 32,1% u 2025., dok je udio ispitanika koji navode da nisu imali izbora ili da ne znaju marginalan i bez većih promjena.

Da li ste upoznati sa mogućnostima koje pruža digitalni radio koji se emituje zemaljskim putem u brojnim državama Evrope?

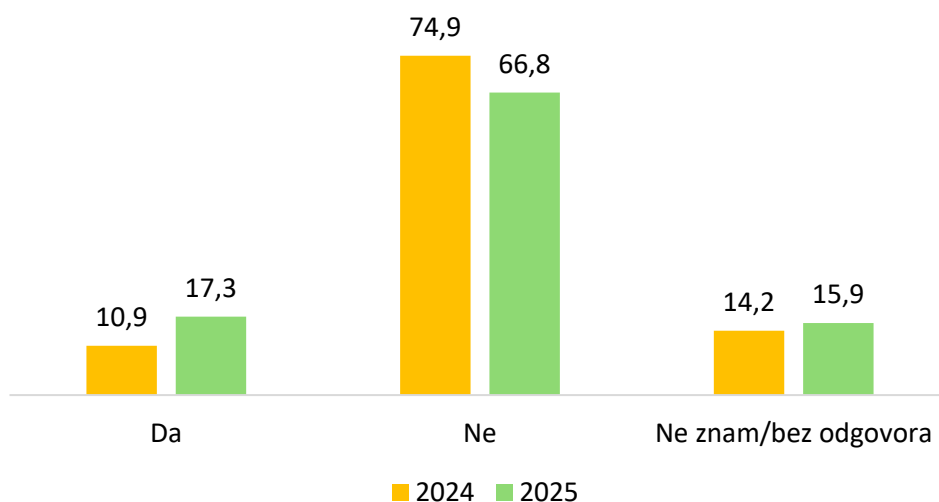
Baza: 100% od ciljane populacije



U ovogodišnjem istraživanju došlo je do pada broja ispitanika, za 1,2 procentnih poena, koji nisu upoznati sa mogućnostima koje pruža digitalni radio (56,2%).

U slučaju da posjedujete automobile, da li u njemu imate ugrađen prijemnik za prijem digitalnog DAB+ radija?

Baza: 100% od ciljane populacije

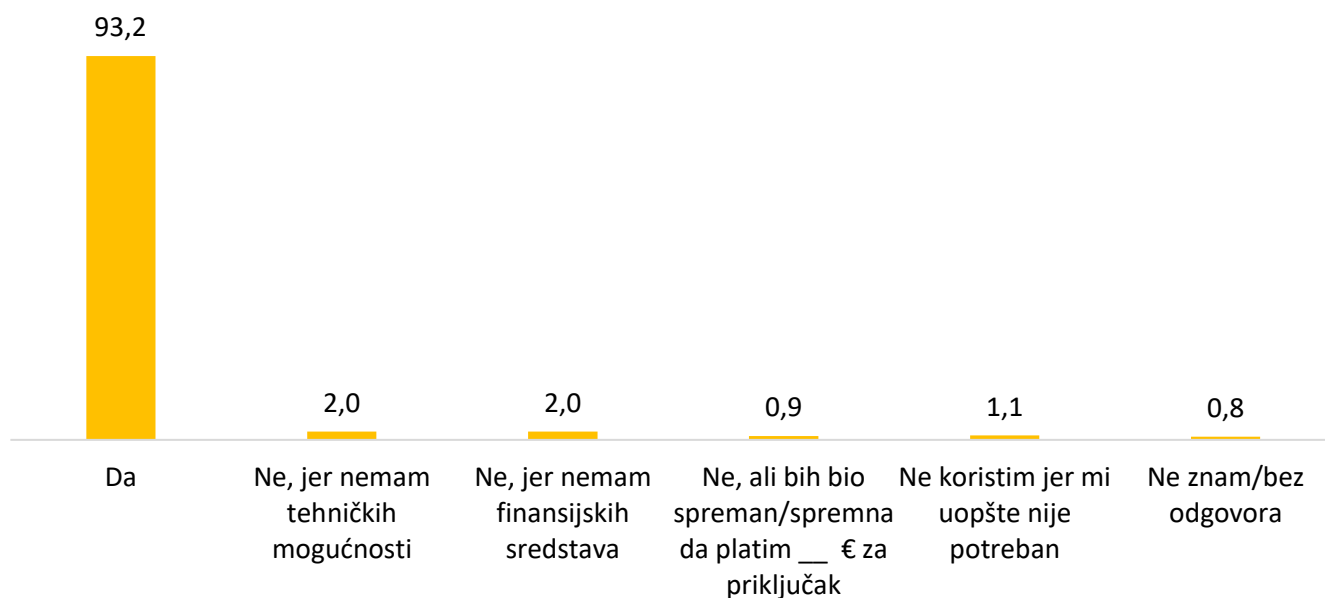


Udio ispitanika koji navode da posjeduju prijemnik za digitalni DAB+ radio u svom automobilu povećao se sa 10,9% u 2024. na 17,3% u 2025. Istovremeno, smanjen je procenat onih koji navode da nemaju ovu tehnologiju (74,9% → 66,8%), dok je udio ispitanika koji nijesu sigurni ili nijesu dali odgovor blago porastao (14,2% → 15,9%).

INTERNET

Da li imate mogućnost korišćenja Interneta kod kuće, bez obzira da li ga koristite ili ne?³

Baza: Ukupna ciljna populacija



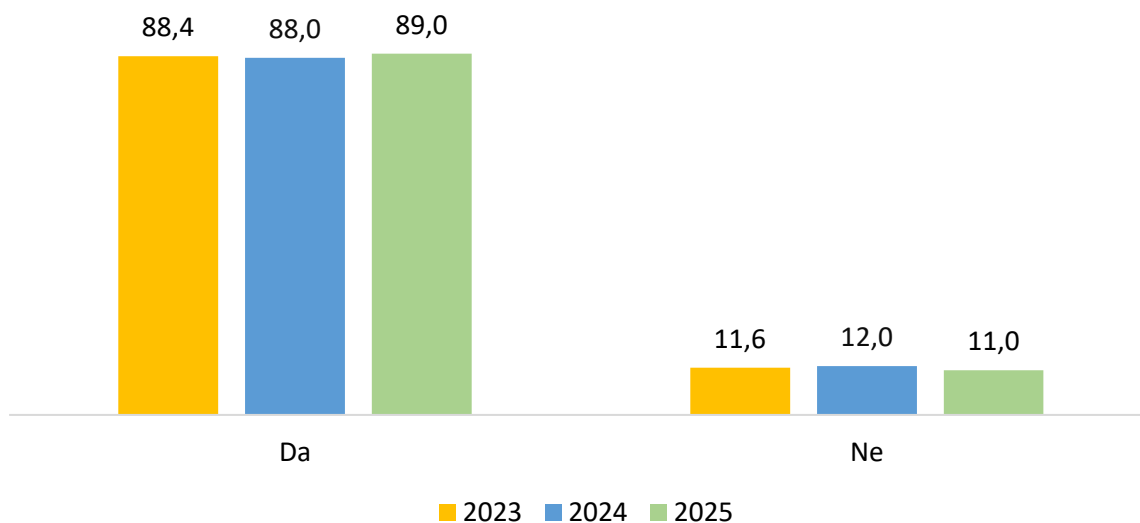
Rezultati pokazuju da velika većina ispitanika (93,2%) ima mogućnost korišćenja interneta kod kuće. Manji dio njih navodi da nemaju tehničke mogućnosti (2%) ili finansijska sredstva (2%), dok je još manji procenat spreman da plati priključak (0,9%, a prosječan iznos je 15 eura) ili uopšte nema potrebu za internetom (1,1%). Neodlučnih ili onih bez odgovora ima 0,8%.

Važno je napomenuti da se ovi rezultati ne mogu direktno upoređivati sa podacima iz prethodnih godina, jer je struktura ponuđenih odgovora izmijenjena, što utiče na raspodjelu i interpretaciju. Ipak, procenat ispitanika koji imaju mogućnost korišćenja interneta (93,2%) približan je prošlogodišnjem rezultatu (93%), što ukazuje na stabilan trend visoke dostupnosti interneta u domaćinstvima.

³ Odgovori u ovom pitanju su drugačije formulisani u odnosu na raniji upitnik i ne može se primjeniti komparativna metoda

Da li Vi lično koristite Internet?

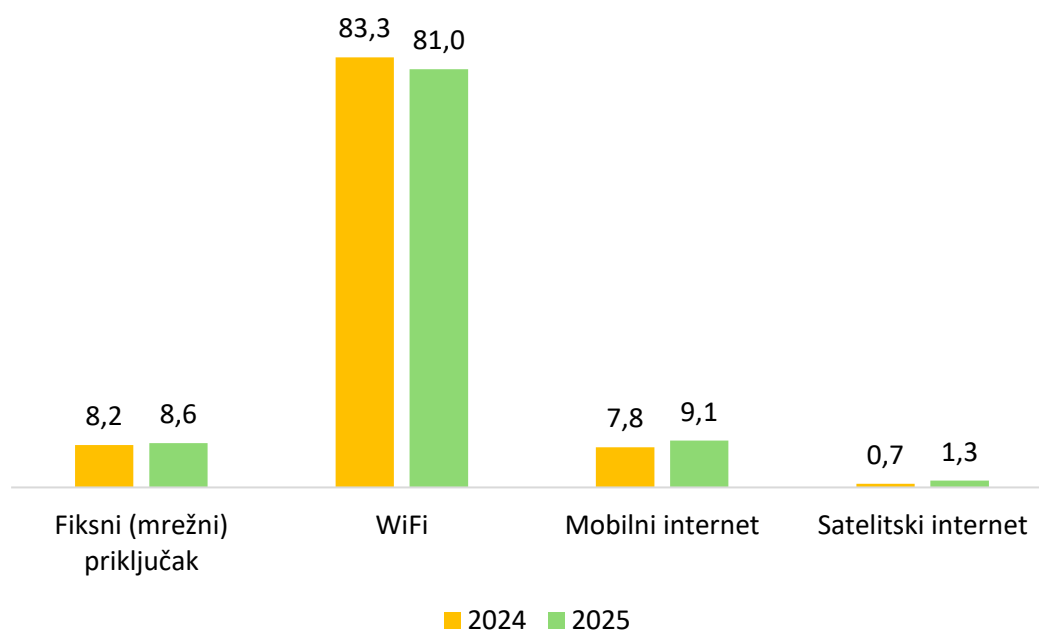
Baza: Ukupna ciljna populacija



Internet koristi 89% anketiranih građana Crne Gore, što je veće za 1 procentni poen u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

Putem kojeg priključka pristupate internetu kod kuće?

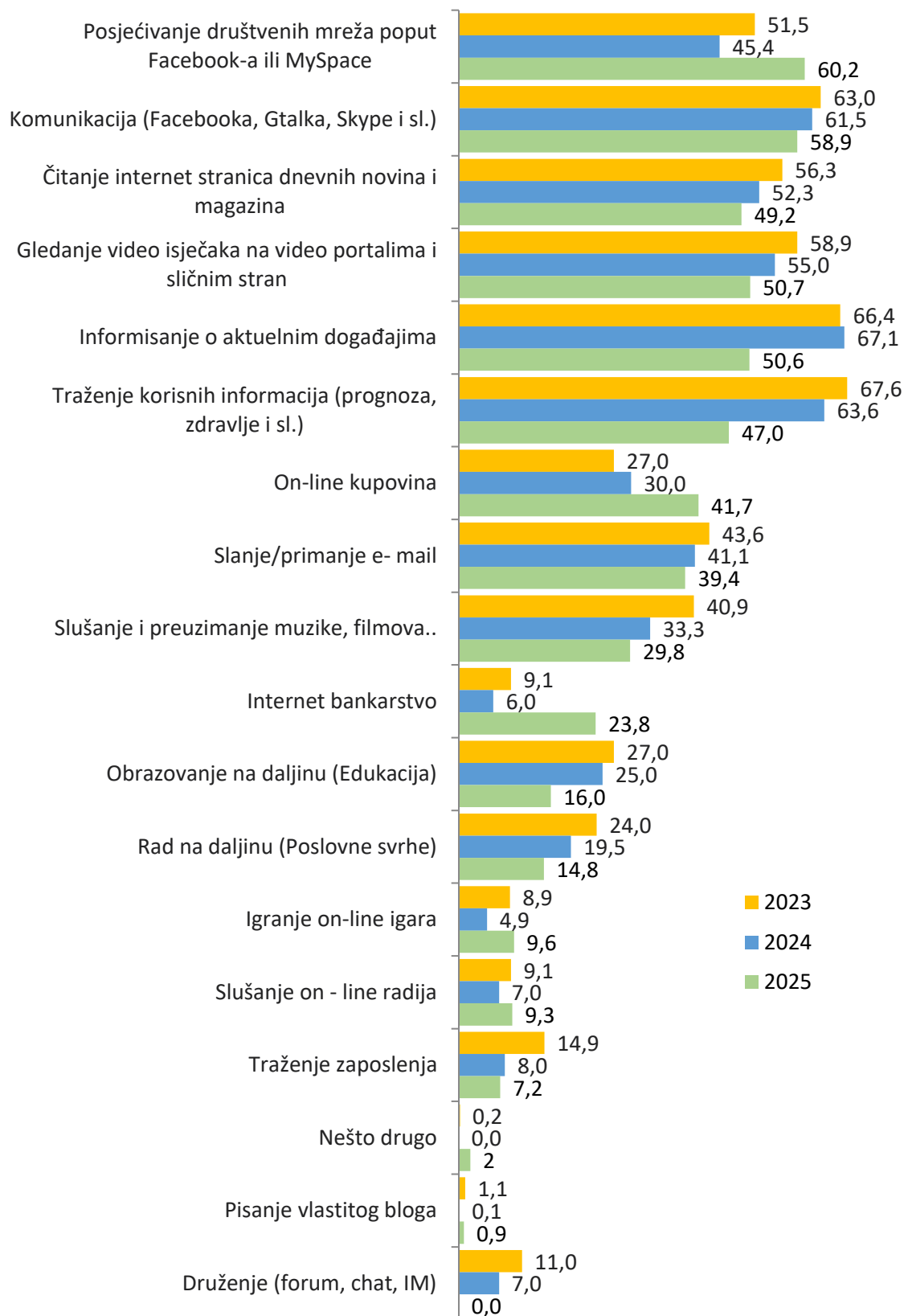
Baza: Ispitanici koji koriste internet (89% od ciljne populacije)



Najveći broj korisnika internetu kod kuće pristupa putem WiFi mreže, iako se bilježi blagi pad u odnosu na prethodnu godinu (83,3% u 2024. → 81% u 2025.). Istovremeno, raste udio onih koji koriste mobilni internet (7,8% → 9,1%) i satelitski internet (0,7% → 1,3%), dok je pristup putem fiksnog mrežnog priključka stabilan i blago raste (8,2% → 8,6%).

Molim vas da mi kažete za što sve koristite internet?

Višestruki odgovori; Baza: Ispitanici koji koriste Internet (89% od ciljne populacije)



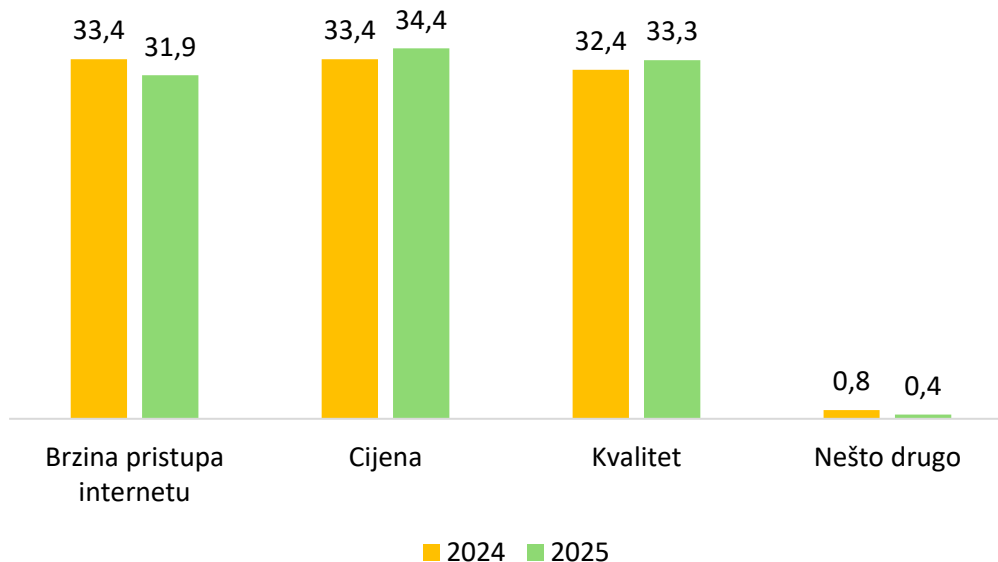
Rezultati pokazuju da se internet u najvećoj mjeri koristi za posjećivanje društvenih mreža (60,2% u 2025.) i komunikaciju putem različitih aplikacija (58,9%), dok su čitanje internet stranica dnevnih novina (49,2%) i gledanje video sadržaja (50,7%) i dalje veoma zastupljeni. Primjetan je pad korišćenja interneta za informisanje o aktuelnim događajima (67,1% u 2024. → 50,6% u 2025.) i za traženje korisnih informacija (63,6% → 47%).

S druge strane, raste udio korisnika koji internet koriste za on-line kupovinu (30% → 41,7%) i internet bankarstvo (6% → 23,8%), što ukazuje na jačanje komercijalnih i finansijskih funkcija interneta u svakodnevnom životu. Aktivnosti poput slanja e-maila i slušanja/preuzimanja multimedijalnog sadržaja pokazuju postepeni pad, dok su rad na daljinu (14,8%) i obrazovanje na daljinu (16%) prisutni, ali na nižem nivou u odnosu na prethodne godine.

Važno je naglasiti da su u ovom istraživanju kategorije „poslovne svrhe” i „edukacija” redefinisane u opcije „rad na daljinu” i „obrazovanje na daljinu”, što može uticati na poređenje sa ranijim rezultatima. Takođe, opcija „druženje (forum, chat, IM)” više nije ponuđena, pa se bilježi njen izostanak u rezultatima za 2025. godinu.

Prilikom izbora operatora i paketa šta vam je opredjeljujuće?

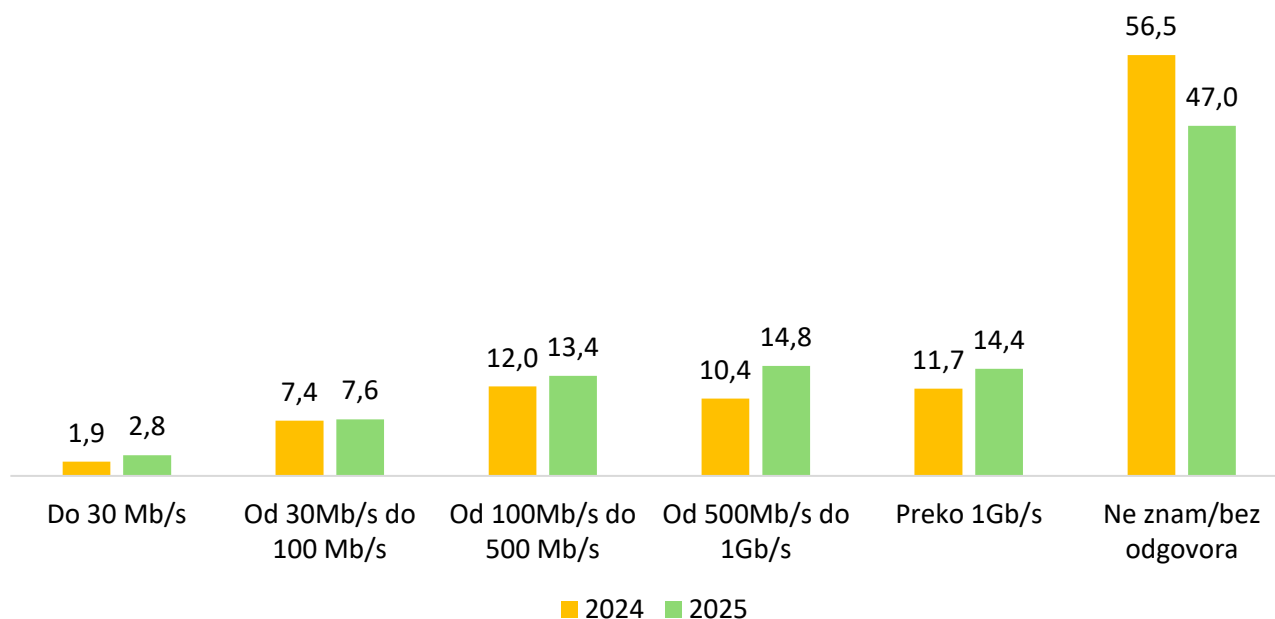
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (89% od ciljane populacije)



Kao i prošlogodišnji i ovogodišnji rezultati pokazuju da su pri izboru operatora i paketa korisnicima podjednako važni cijena, kvalitet i brzina pristupa internetu, pri čemu nijedna od ovih opcija značajno ne dominira. U 2025. godini blago raste značaj cijene (34,4%) i kvalitet (33,3%), dok se važnost brzine pristupa internetu neznatno smanjuje (31,9%). Kategorija „nešto drugo” ostaje marginalna.

Koju brzinu pristupa internetu koristite?

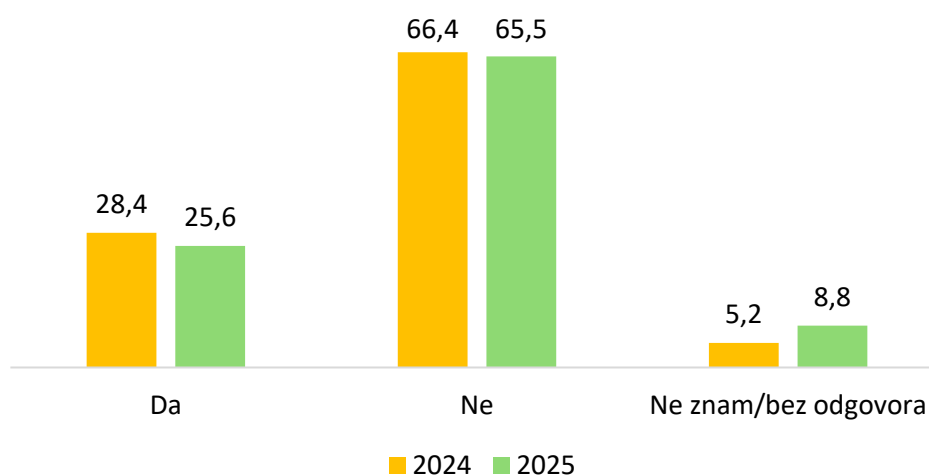
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (89% od ciljne populacije)



Ovogodišnji rezultati pokazuju da korisnici sve češće koriste veće brzine pristupa internetu. U 2025. godini raste udio onih koji koriste pakete od 500 Mb/s do 1 Gb/s (10,4% → 14,8%) i preko 1 Gb/s (11,7% → 14,4%). Blago raste i udio u nižim kategorijama, ali na niskom nivou (do 30 Mb/s i 30–100 Mb/s ukupno oko 10%). Istovremeno, smanjuje se procenat onih koji nijesu znali ili nijesu dali odgovor (56,5% u 2024. → 47% u 2025.).

Da li imate potrebu za korišćenjem veće brzine pristupa internetu?

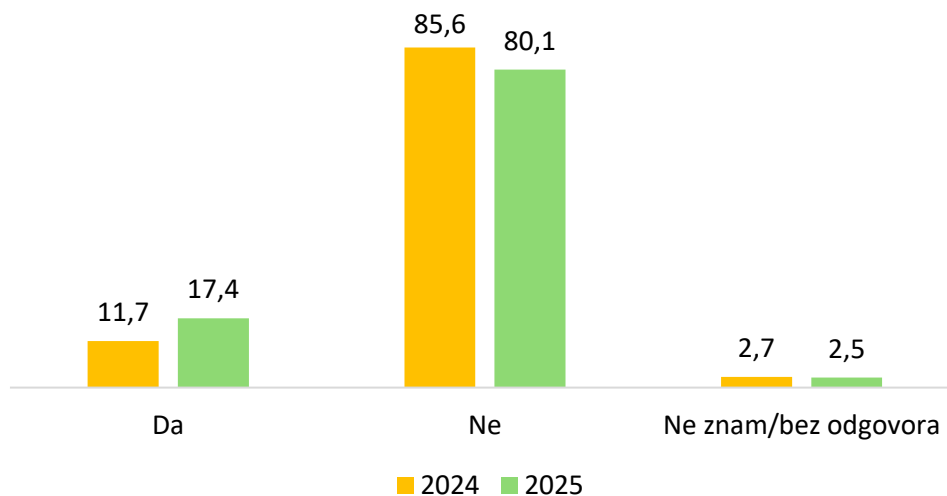
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (89% od ciljne populacije)



Dvije trećine ispitanika (65,5%) nema potrebu za korišćenjem veće brzine pristupa internetu, dok 25,6% ispitanika smatra da im je potrebna veća brzina pristupa internetu.

Da li redovno vršite provjeru brzine?

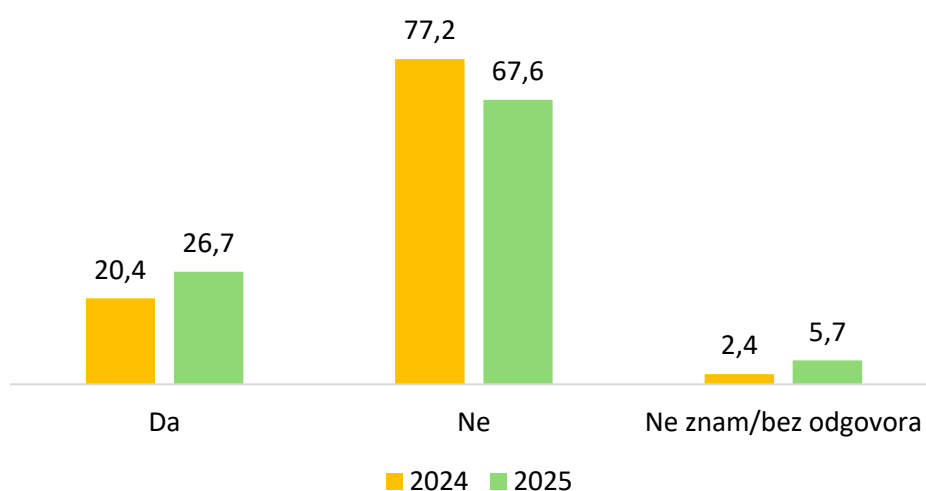
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (89% od ciljne populacije)



Uočava se porast korisnika koji redovno provjeravaju brzinu interneta – sa 11,7% u 2024. na 17,4% u 2025. Istovremeno, udio onih koji to ne rade opada, ali i dalje čini veliku većinu (85,6% → 80,1%). Neodlučni ili oni bez odgovora ostaju na niskom i stabilnom nivou (oko 2,5%).

Da li ste upoznati sa alatom za provjeru brzine interneta koji posjeduje Agencija (Net Test)?

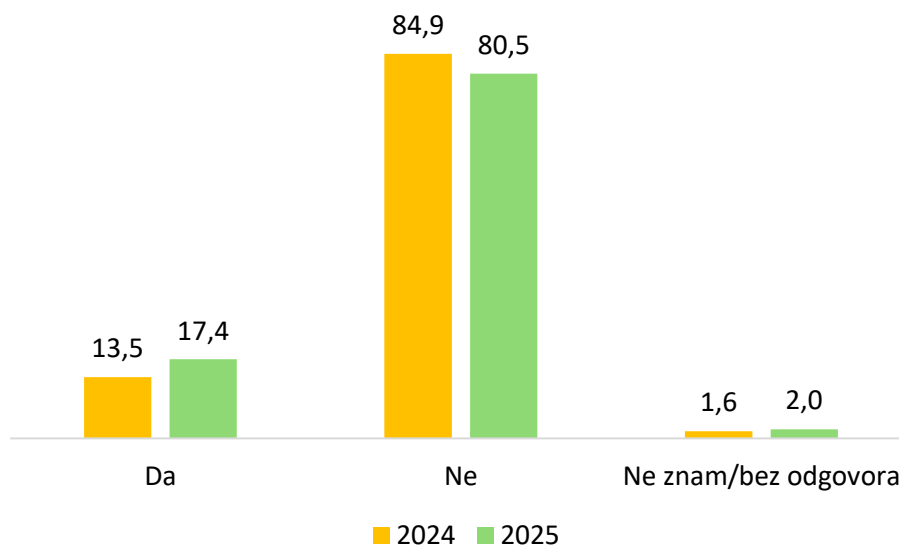
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (89% od ciljne populacije)



Sve veći broj korisnika upoznat je sa alatom za provjeru brzine interneta „NetTest“ koji posjeduje Agencija – njihov udio porastao je sa 20,4% u 2024. na 26,7% u 2025. Istovremeno, smanjuje se procenat onih koji nisu upoznati sa ovim alatom (77,2% → 67,6%), dok raste udio neodlučnih ili onih bez odgovora (2,4% → 5,7%).

Da li koristite neki od alata za provjeru brzine interneta?

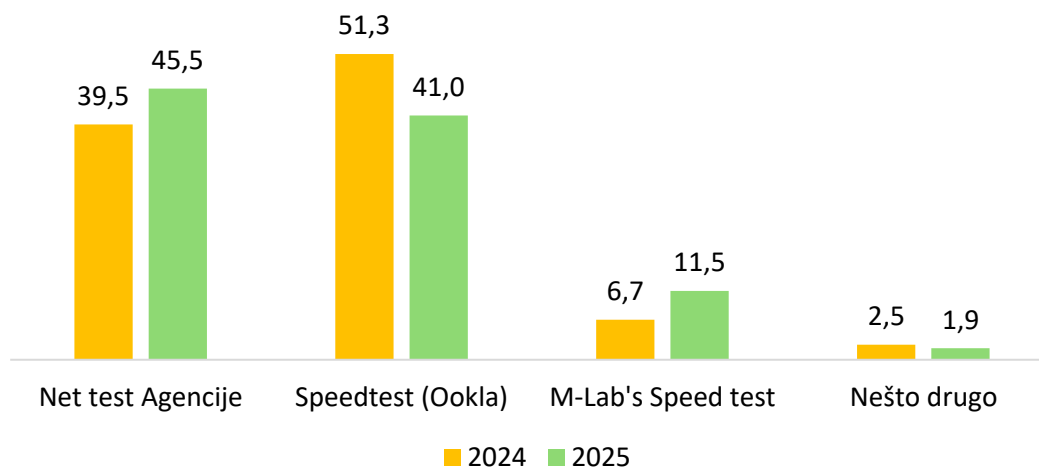
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (89% od ciljne populacije)



Upotreba alata za provjeru brzine interneta bilježi blagi porast. Udio korisnika koji ih koriste porastao je sa 13,5% u 2024. na 17,4% u 2025. Istovremeno, smanjuje se procenat onih koji ne koriste ovakve alate (84,9% → 80,5%), dok udio neodlučnih ili onih bez odgovora ostaje nizak (oko 2%).

Koji od alata za provjeru brzine interneta koristite?

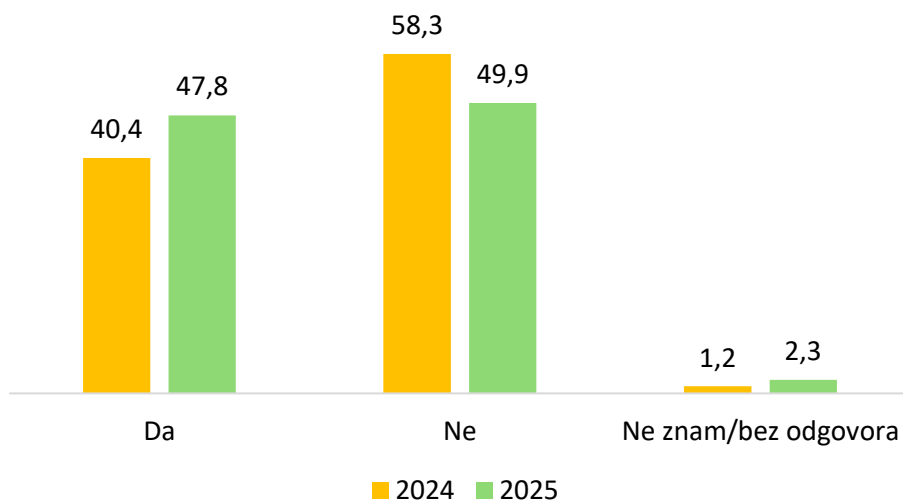
Baza: Ispitanici koji koriste neki od alata za provjeru brzine (15,5% od ciljne populacije)



Među korisnicima koji provjeravaju brzinu interneta, najčešće korišćeni alati su NetTest Agencije i Speedtest (Ookla). U 2025. godini raste udio korisnika koji koriste NetTest (39,5% u 2024. → 45,5% u 2025.), dok je udio onih koji koriste Speedtest u padu (51,3% → 41%). Istovremeno, povećava se korišćenje M-Lab's Speed Test-a (6,7% → 11,5%), dok kategorija „nešto drugo“ ostaje marginalna.

Da li preduzimate aktivnosti za zaštitu sigurnosti na internetu?

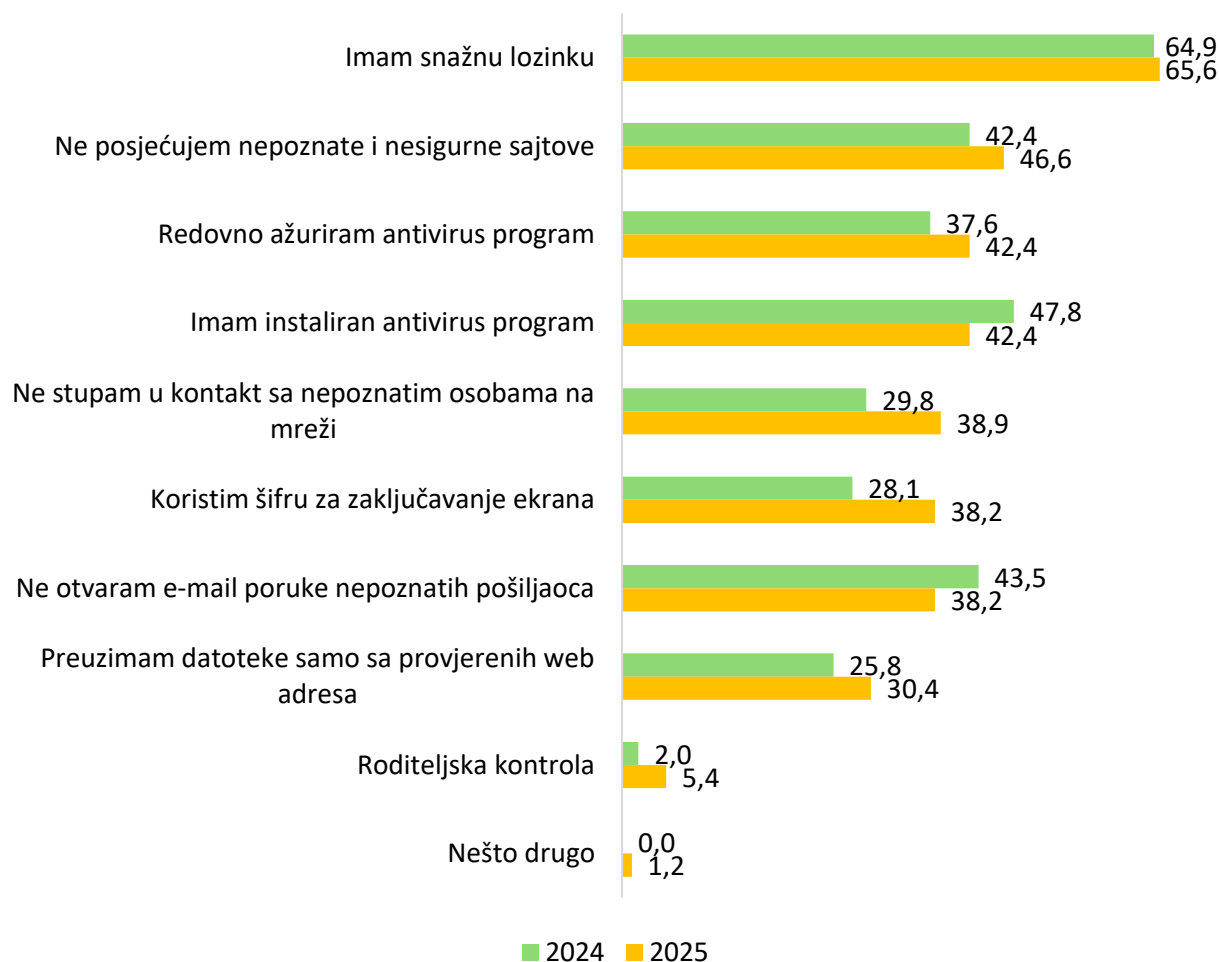
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (89% od ciljne populacije)



U 2025. godini raste udio korisnika koji preduzimaju aktivnosti radi zaštite sigurnosti na internetu – sa 40,4% u 2024. na 47,8% u 2025. Istovremeno, smanjuje se procenat onih koji ne preduzimaju takve mjere (58,3% → 49,9%). Udio neodlučnih ili onih bez odgovora ostaje nizak, iako blago raste (1,2% → 2,3%).

Koje aktivnosti za zaštitu sigurnosti na internetu preduzimate? (moguće više odgovora)

Baza: Ispitanici koji preduzimaju aktivnosti za zaštitu sigurnosti na internetu (42,5% od ciljne populacije)



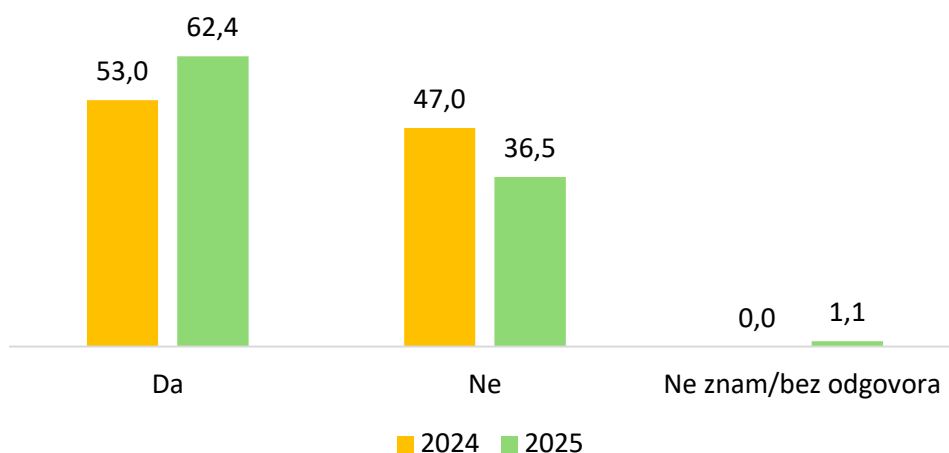
Najčešće mjere zaštite na internetu ostaju korišćenje snažnih lozinki (64,9% u 2024. i 65,6% u 2025.) i antivirusnih programa – iako se uočava blagi pad u broju korisnika koji imaju instaliran antivirus (47,8% → 42,4%). Istovremeno, raste udio onih koji redovno ažuriraju antivirus (37,6% → 42,4%) i izbjegavaju nepoznate i nesigurne sajtove (42,4% → 46,6%).

Pozitivan pomak bilježi se i u ponašanju korisnika – više njih preuzima datoteke samo sa provjerenih adresa (25,8% → 30,4%), ne stupaju u kontakt sa nepoznatim osobama (29,8% → 38,9%) i češće koriste šifru za zaključavanje ekrana (28,1% → 38,2%). Uočljiv je i rast korišćenja roditeljske kontrole (2% → 5,4%).

S druge strane, smanjuje se broj onih koji navode da ne otvaraju e-mail poruke nepoznatih pošiljalaca (43,5% → 38,2%), što može predstavljati potencijalni rizik.

Da li preduzimate mjere za zaštitu ličnih podataka na internetu?

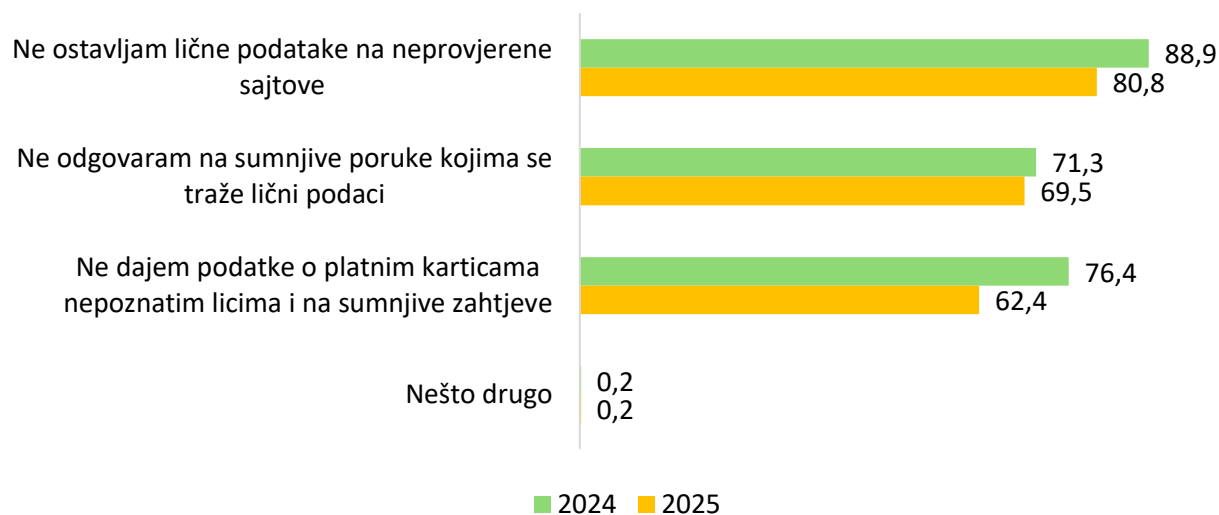
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (89% od ciljne populacije)



U 2025. godini značajno raste udio korisnika koji preduzimaju mjere za zaštitu ličnih podataka na internetu – sa 53% u 2024. na 62,4% u 2025. Istovremeno, smanjuje se broj onih koji ne preduzimaju nikakve mjere (47% → 36,5%), dok se pojavljuje i mali procenat neodlučnih ili onih bez odgovora (1,1%).

Koje mjere za zaštitu ličnih podataka na internetu preduzimate? (moguće više odgovora)

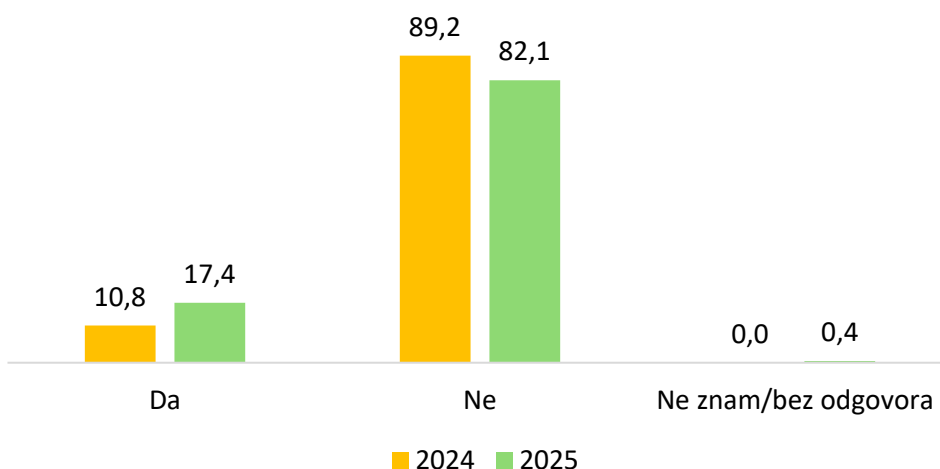
Baza: Ispitanici koji preduzimaju mjere zaštite ličnih podataka na Internetu (55,5% od ciljne populacije)



Mjere zaštite ličnih podataka na internetu su u pada u odnosu na prethodno istraživanje. Najčešće se odnose se na izbjegavanje ostavljanja podataka na neprovjerenim sajtovima (88,9% u 2024. → 80,8% u 2025.) i neodgovaranje na sumnjive poruke kojima se traže lični podaci (71,3% → 69,5%). Takođe, manji broj korisnika navodi da ne daje podatke o platnim karticama nepoznatim licima ili na sumnjive zahtjeve, a njihov udio bilježi osjetan pad (76,4% → 62,4%).

Da li ste imali iskustvo sajber napada na internetu?

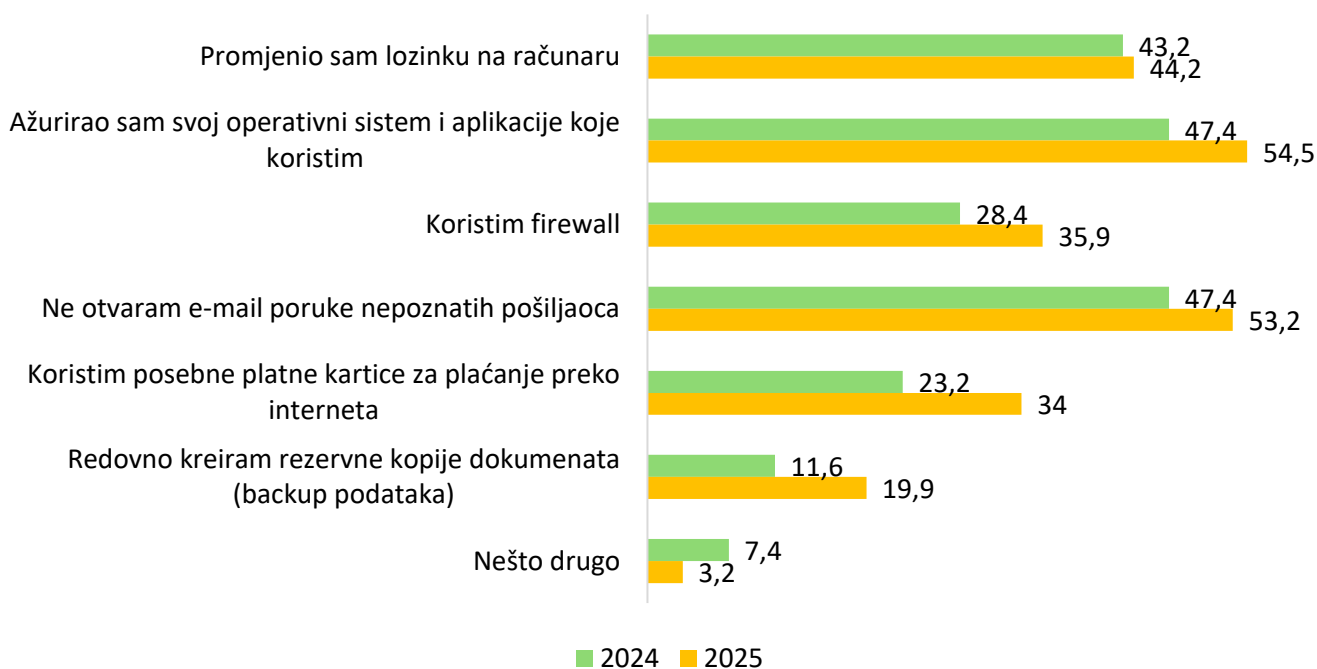
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (89% od ciljne populacije)



U 2025. godini primjetan je porast broja korisnika koji navode da su imali iskustvo sajber napada na internetu – sa 10,8% u 2024. na 17,4% u 2025. Istovremeno, udio onih koji tvrde da nijesu imali takvo iskustvo smanjen je sa 89,2% na 82,1%, dok se pojavljuje i mali procenat neodlučnih ili bez odgovora (0,4%).

Šta ste preduzeli? (moguće više odgovora)

Baza: Ispitanici koji su imali iskustvo sajber napada na internetu (15,5% od ciljne populacije)

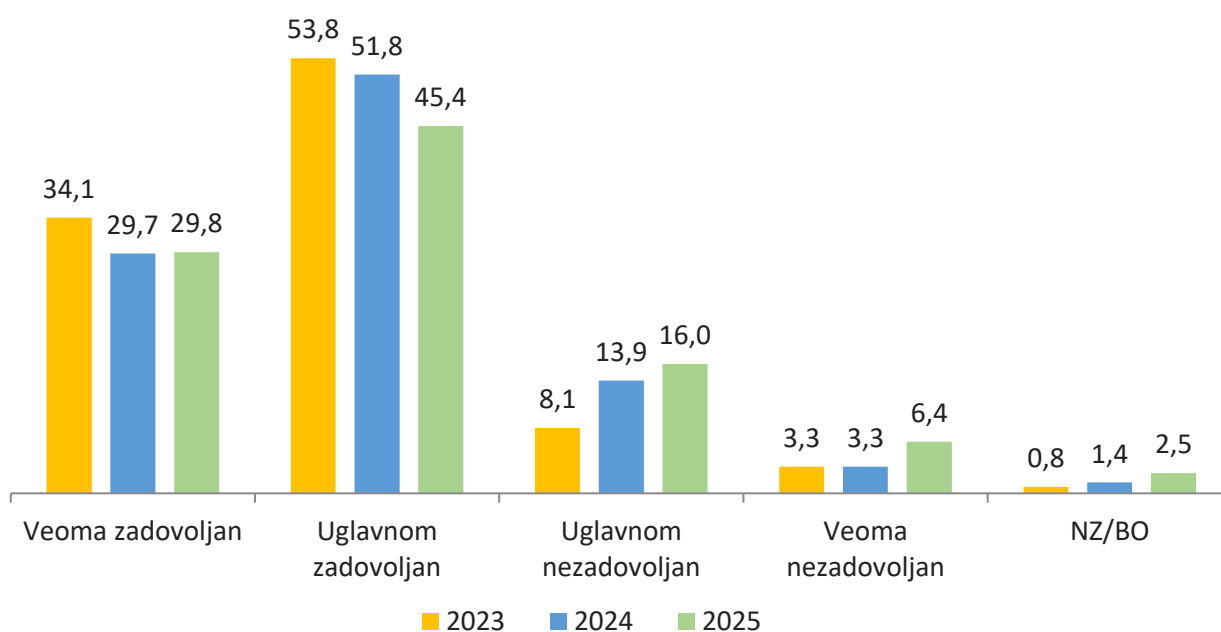


U ovogodišnjem istraživanju raste primjena različitih mjera zaštite nakon iskustva sa sajber napadima. Najčešće aktivnosti odnose se na ažuriranje operativnog sistema i aplikacija (47,4% u 2024. → 54,5% u 2025.) i neotvaranje e-mail poruka nepoznatih pošiljalaca (47,4% → 53,2%). Takođe, primjetan je rast korišćenja firewalla (28,4% → 35,9%) i posebnih platnih kartica za online plaćanja (23,2% → 34%).

Značajan pomak bilježi se i u redovnom kreiranju rezervnih kopija podataka (11,6% → 19,9%), dok promjena lozinki ostaje stabilna (43,2% → 44,2%). Kategorija „nešto drugo” bilježi pad (7,4% → 3,2%), što ukazuje na standardizaciju zaštitnih praksi među korisnicima.

Generalno govoreći, u kojoj mjeri ste zadovoljni kvalitetom internet usluga?

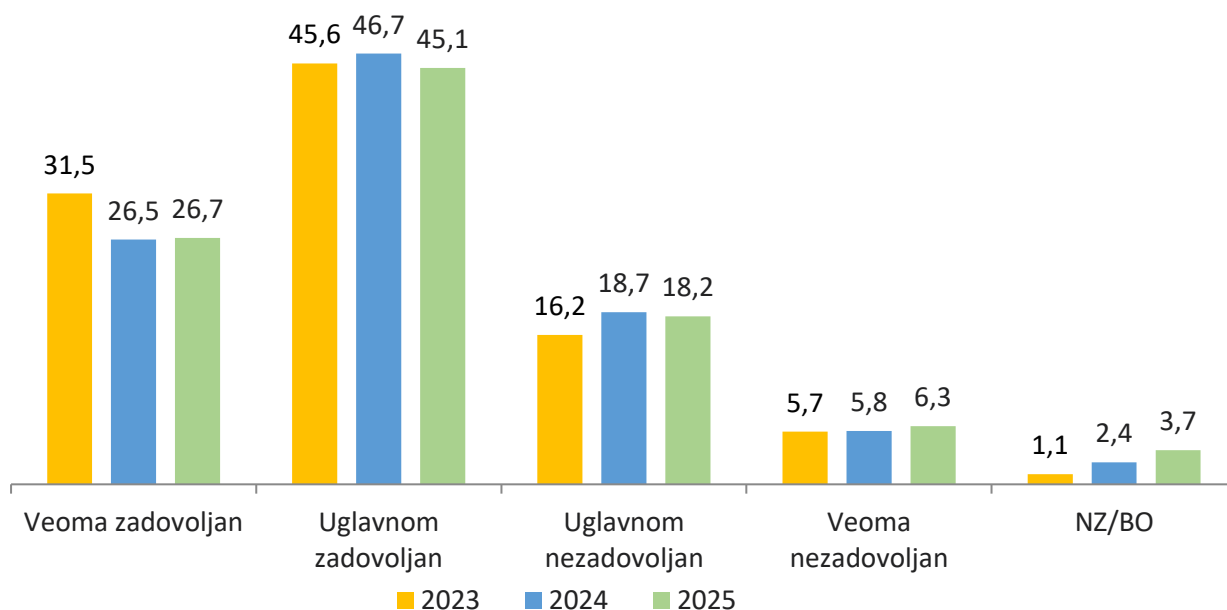
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (89% od ciljne populacije)



Nivo zadovoljstva kvalitetom internet usluga među korisnicima interneta u Crnoj Gori je iznosilo 75,2% i u padu je u odnosu na prošlogodišnje istraživanje (81,5%).

U kojoj mjeri ste zadovoljni cijenom internet usluga?

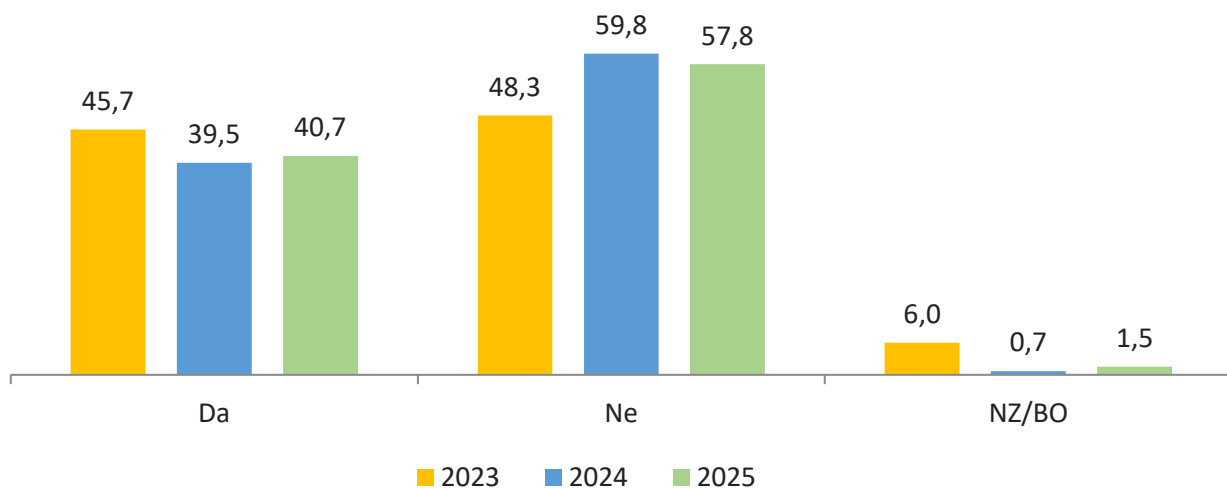
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (89% od ciljne populacije)



Generalni nivo zadovoljstva cijenom internet usluga među korisnicima interneta u Crnoj Gori je 71,8% i u odnosu na prethodno istraživanje je opalo za 1,4 procentna poena (73,2%).

Da li ste u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu?

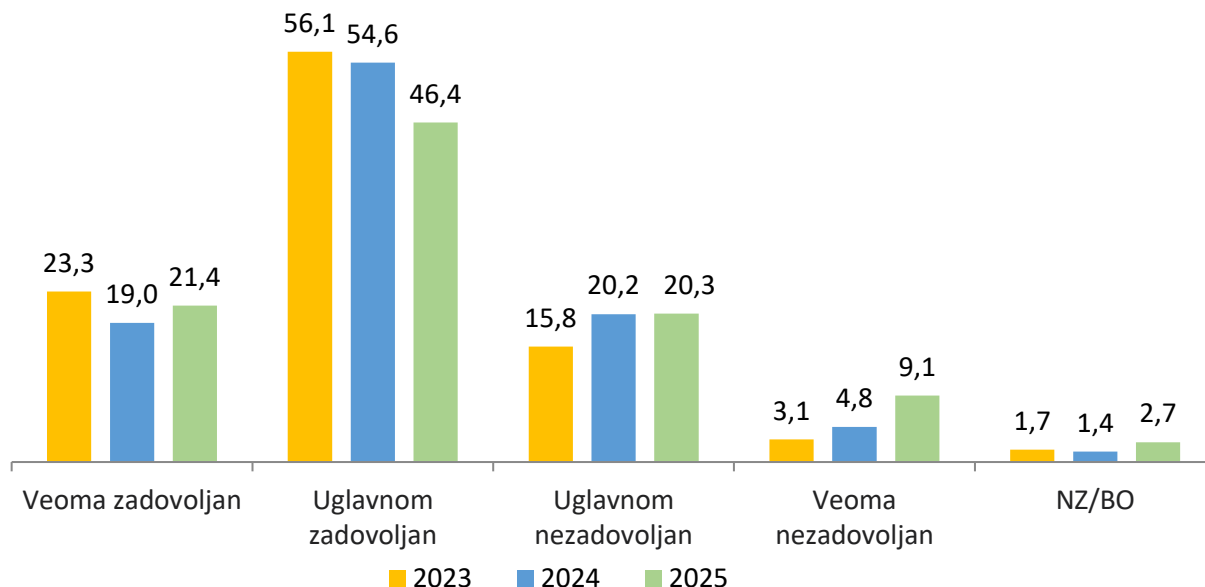
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (88% od ciljne populacije)



U odnosu na istraživanje iz 2024. godine, procenat ispitanika koji je primjetio određene smetnje i prekide u korišćenju usluge pristupa internetu je blago porastao sa 39,5% na 40,7%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni vremenom otklanjanja smetnje i/ili prekida?

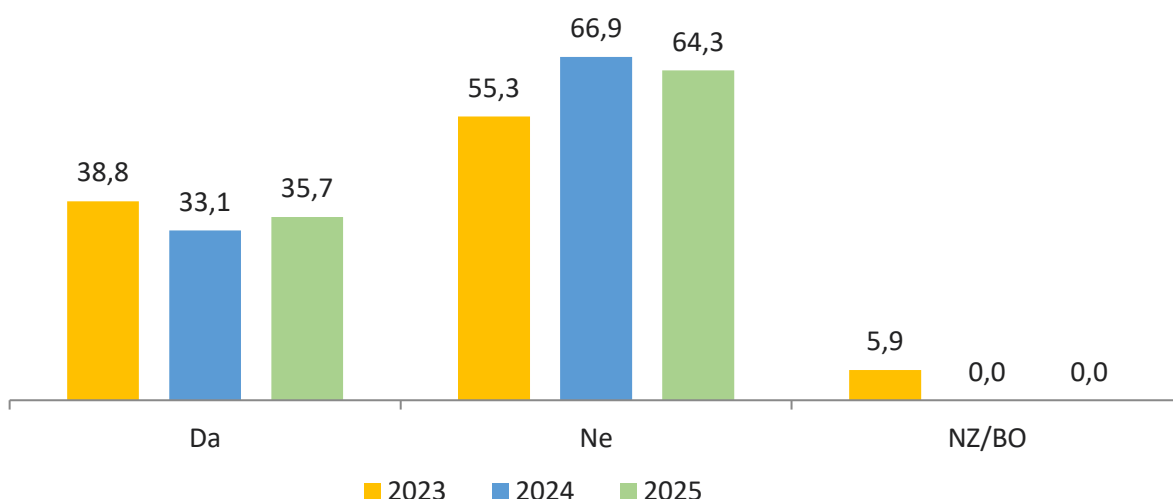
Baza: Oni koji su u posljednjih godinu dana imali smetnju i/ili prekid u korišćenju usluge pristupa Internetu (36,2% od ciljne populacije)



Procenat korisnika interneta koji su zadovoljni brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge sa prošlogodišnjih 73,6% je opao na ovogodišnjih 67,8%, što je pad od 5,8 procentnih poena.

Da li ste u posljednjih godinu dana kontaktirali podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera?

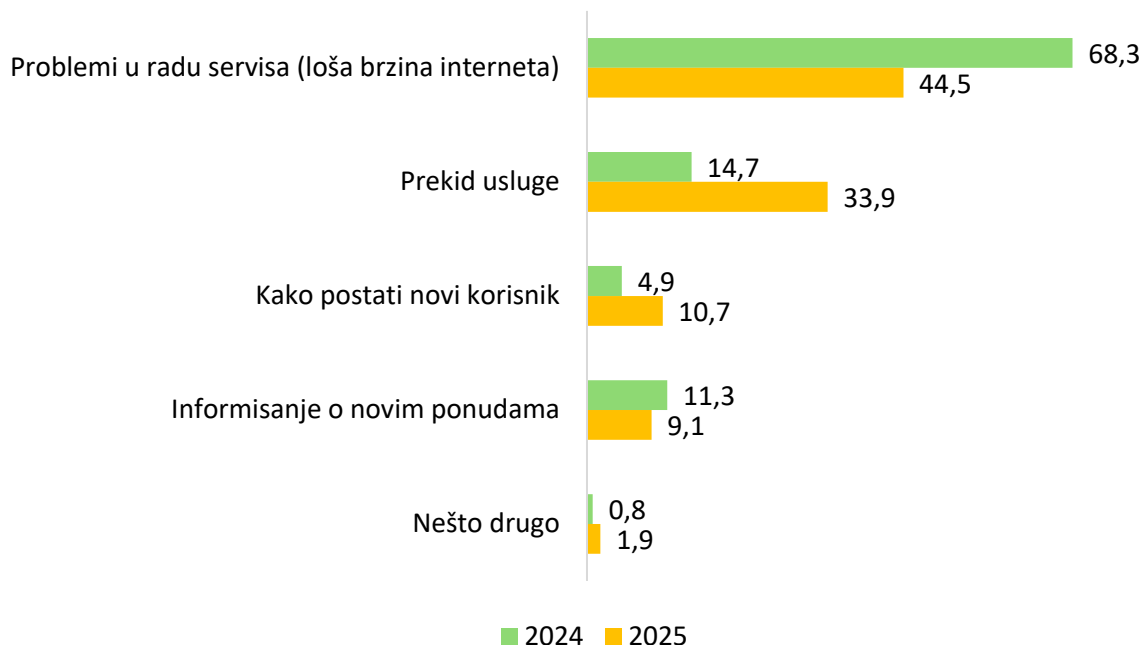
Baza: Ispitanici koji koriste Internet (89% od ciljne populacije)



U odnosu na prethodno istraživanje, procenat ispitanika koji je kontaktirao podršku za korisnike (call centar) svog internet provajdera je porastao sa 33,1% na 35,7%.

Koji je razlog kontaktiranja podrške za korisnike (call centar)?

Baza: Ispitanici koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali call centar svog internet provajdera (31,7% od ciljne populacije)

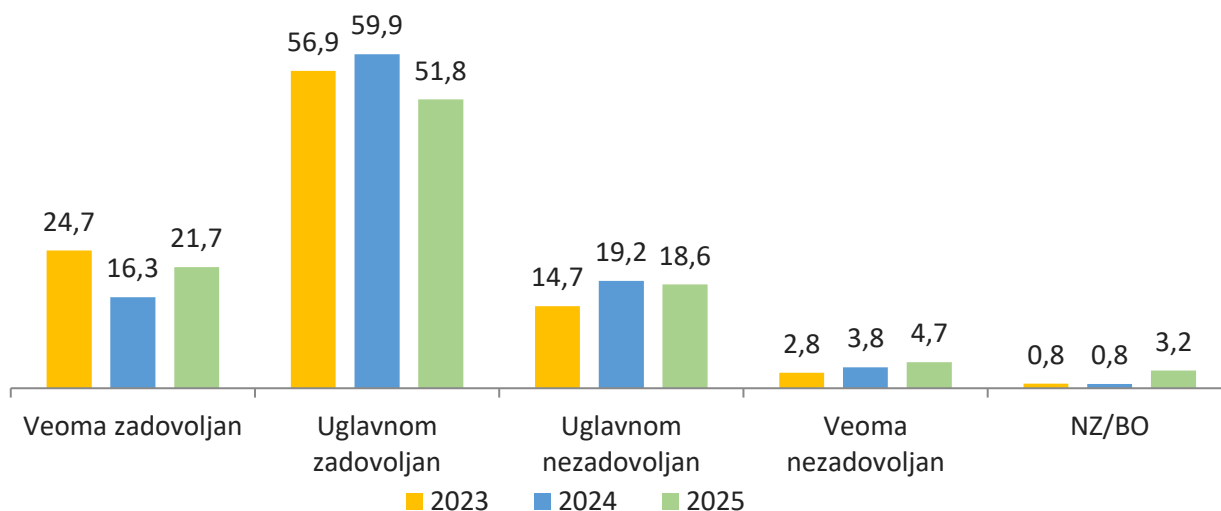


Struktura razloga kontaktiranja korisničke podrške značajno se promijenila između 2024. i 2025. godine. Iako su problemi u radu servisa (loša brzina interneta) ostali najčešći razlog, njihov udio je opao sa 68,3% u 2024. na 44,5% u 2025. Istovremeno, naglo je porastao udio korisnika koji su podršku kontaktirali zbog prekida usluge (14,7% → 33,9%).

Blagi porast zabilježen je i kod onih koji traže informacije o tome kako postati novi korisnik (4,9% → 10,7%), dok se interesovanje za informisanje o novim ponudama smanjilo (11,3% → 9,1%). Kategorija „nešto drugo” ostaje na marginalnom nivou, iako bilježi blagi rast.

U kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom podrške za korisnike (call centar)?

Baza: Ispitanici koji su u posljednjih godinu dana kontaktirali call centar svog internet provajdera Internet (31,7% od ciljane populacije)

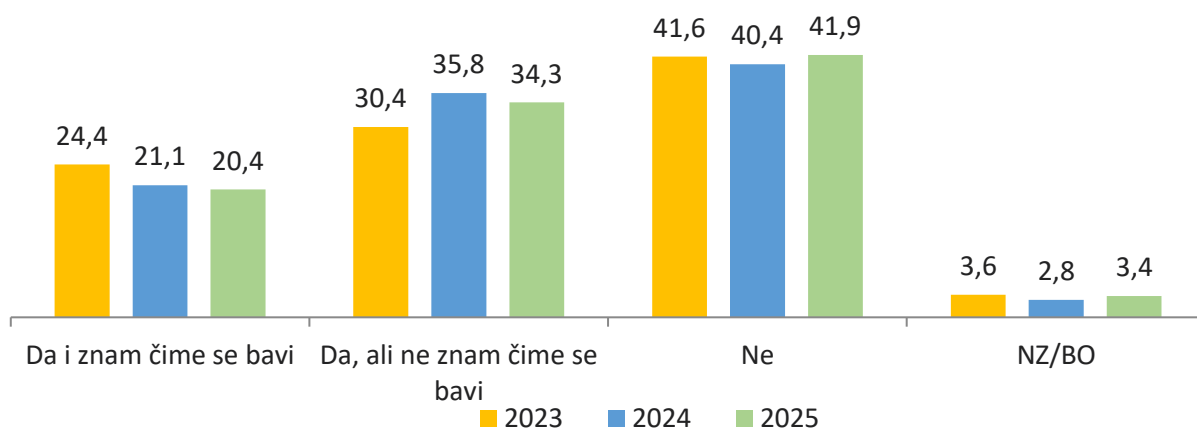


Korisnici interneta koji su se obratili call centru svog internet provajdera za podršku su generalno zadovoljni dobijenom uslugom (73,5%) i njihov broj je u padu u odnosu na prethodno istraživanje (76,2%)

AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST

Da li ste čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost?

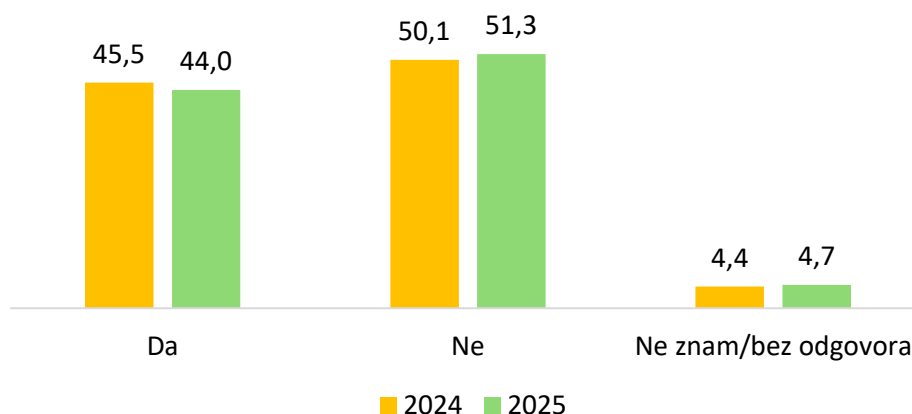
Baza: Ukupna ciljna populacija



U ovogodišnjem istraživanju procenat građana Crne Gore koji su čuli za Agenciju iznosi 54,7% i manji je nego u prethodnom istraživanju (56,9%). Procenat onih koji znaju djelatnost Agencije je 20,4% i manji je za 0,7 procentnih poena u odnosu na prethodnu godinu.

Da li znate da je EKIP skraćeni naziv Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost?

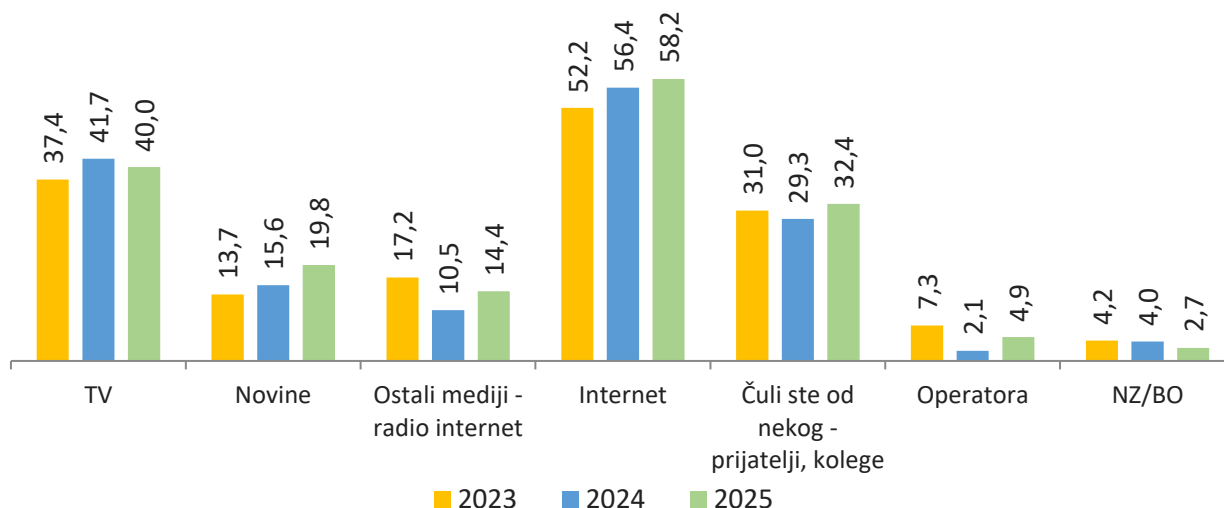
Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (54,7% od ciljne populacije)



Nivo informisanosti građana o značenju skraćenice EKIP ostaje gotovo nepromijenjen između 2024. i 2025. godine. U 2025. godini 44% ispitanika navodi da zna da je riječ o Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, što je blagi pad u odnosu na 2024. (45,5%). Istovremeno, nešto je porastao udio onih koji nisu upoznati sa značenjem skraćenice (50,1% → 51,3%), dok se procenat neodlučnih ili onih bez odgovora zadržava na niskom nivou (oko 4–5%).

Preko koga ste čuli za Agenciju?

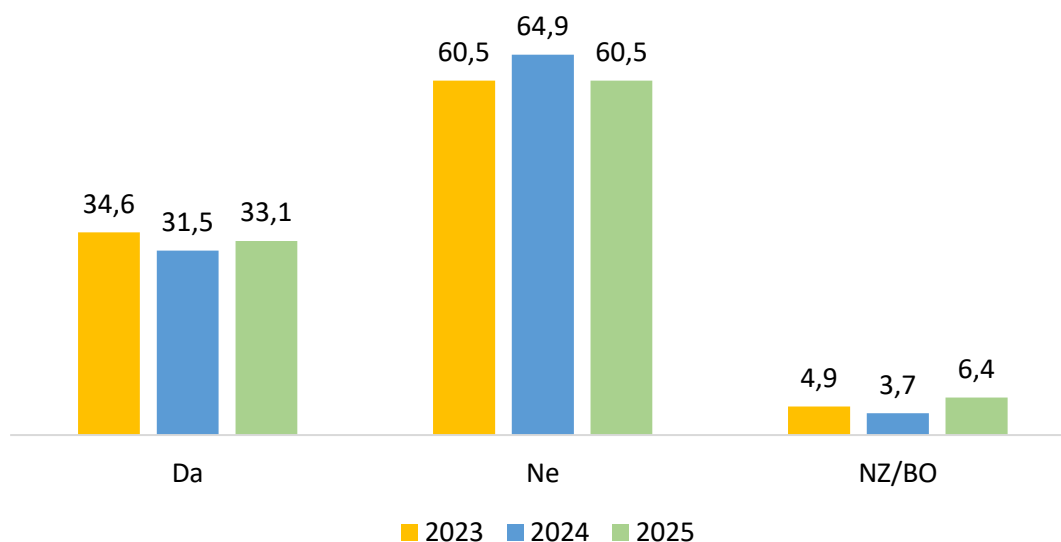
Višestruki odgovori; Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (54,7% od ciljane populacije)



Kada je u pitanju izvor informisanja o Agenciji, Internet i dalje predstavlja dominantan izvor za većinu građana Crne Gore. Uticaj TVa kao izvora informisanja je na približno istom nivou kao u prošlogodišnjem istraživanju.

Da li ste upoznati sa zvaničnim sajtom Agencija (www.ekip.me) i sadržajem koji nudi

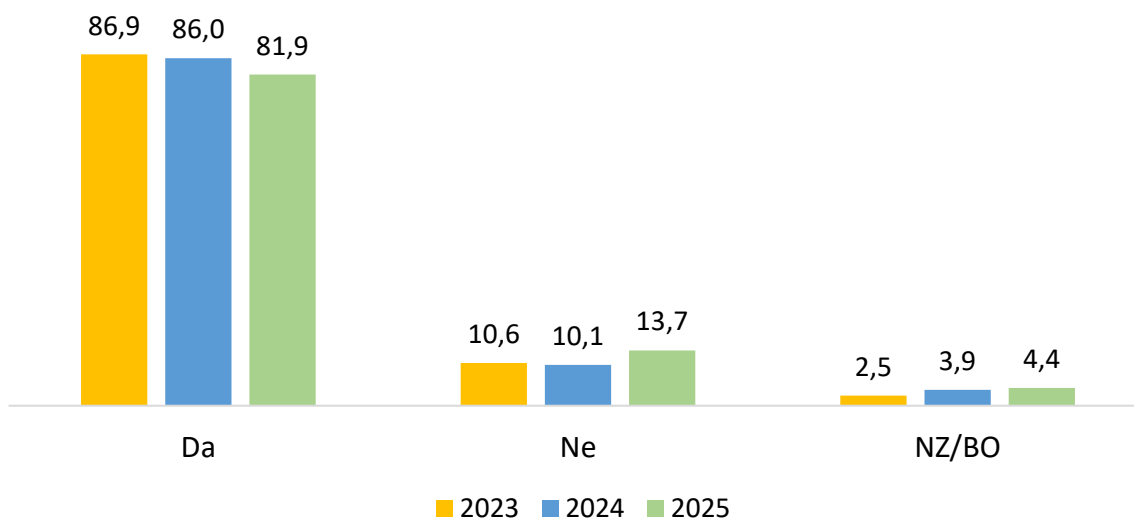
Baza: Oni koji su čuli za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (54,7% od ciljane grupe)



Kao i u prethodnim istraživanjima, većina građana Crne Gore, preko 60%, nije upoznata sa Internet adresom zvaničnog sajta Agencije i većina njih ga nikada nije posjetila. Broj građana koji su posjetili sajt Agencije se povećao, u odnosu na prethodnu godinu, sa 31,5% na 33,1%.

Da li se lako mogu naći željene informacije na sajtu?

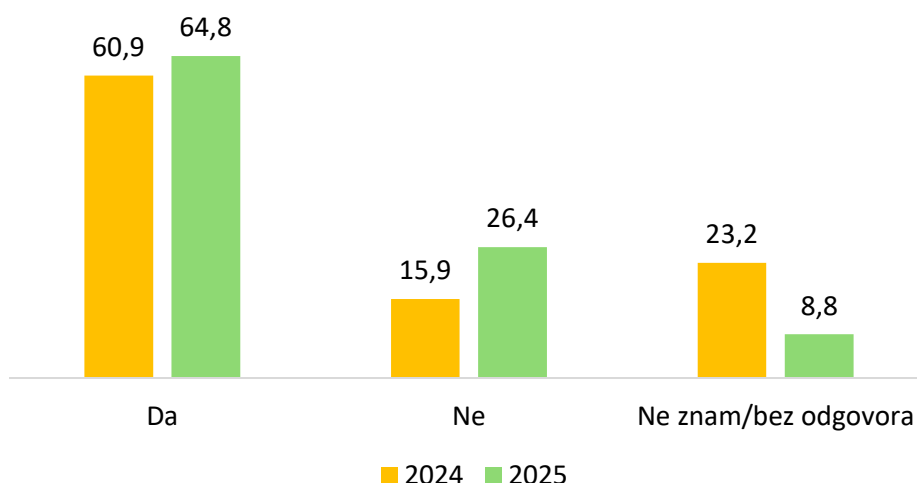
Baza: Oni koji su upoznati sa sajtom Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (18,1% od ciljane populacije)



Za one građane, koji su posjetili sajt Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost, mogućnost dostupnosti informacija sa ovog sajta je i dalje veoma velika, iznosi 81,9%, ali je došlo do pada u odnosu na prošlogodišnje istraživanje.

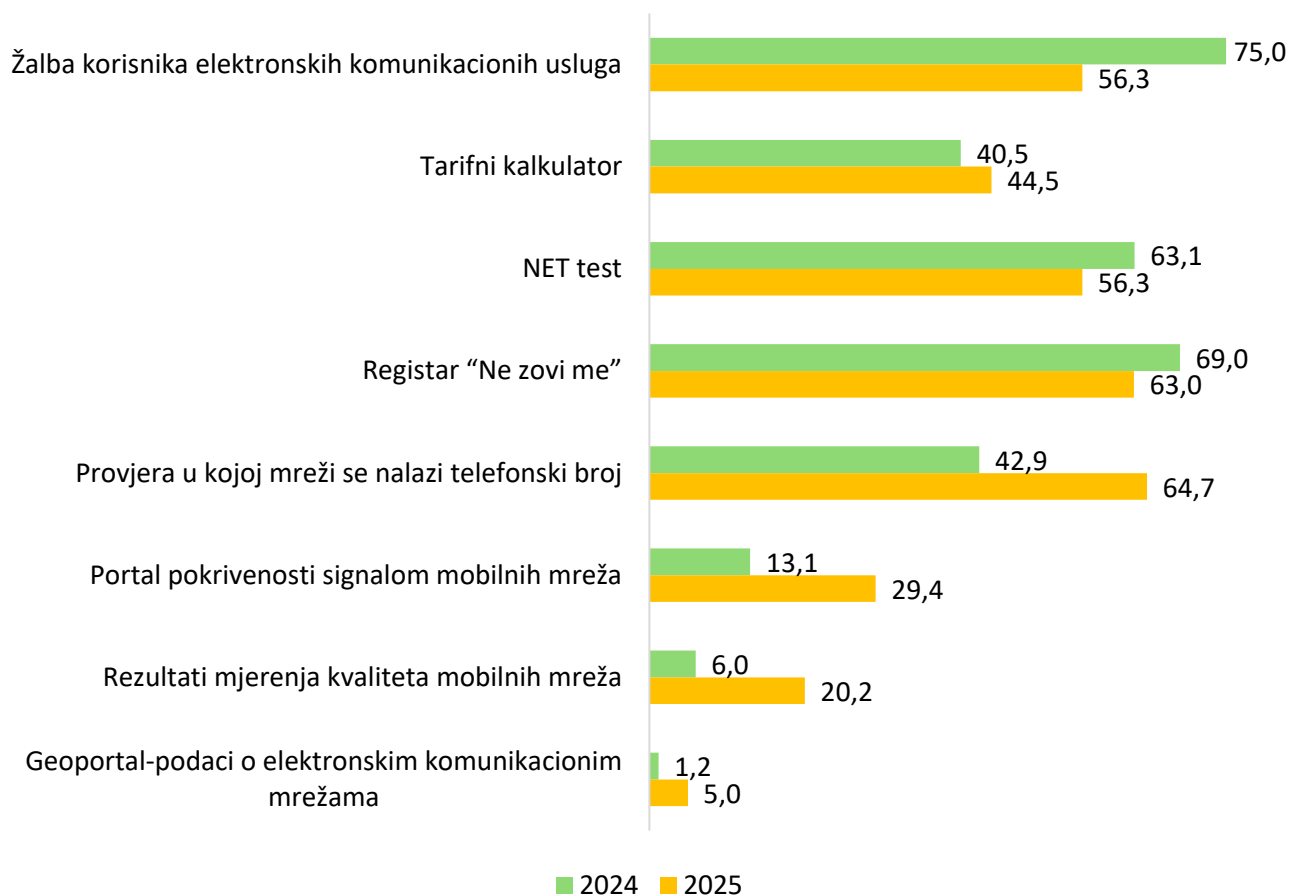
Da li znate da su na sajtu Agencije dostupni određeni servisi za korisnike?

Baza: Oni koji su upoznati sa sajtom Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (18,1% od ciljane populacije)



Informisanost građana o dostupnosti servisa na sajtu Agencije raste – u 2025. godini 64,8% ispitanika navodi da zna za te servise, što je više u odnosu na 2024. (60,9%). Istovremeno, porastao je i udio onih koji tvrde da nisu upoznati sa tim servisima (15,9% → 26,4%), dok se broj neodlučnih značajno smanjio (23,2% → 8,8%).

Da li znate koji od sljedećih servisa za korisnike su dostupni na sajtu Agencije?

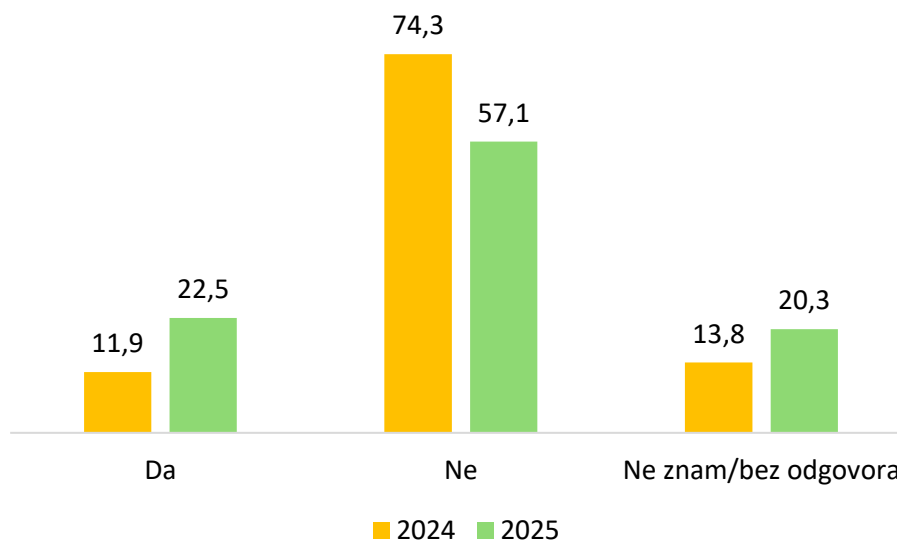


Prepoznatljivost servisa dostupnih na sajtu Agencije pokazuje mješovite trendove između 2024. i 2025. godine. Neki od najpoznatijih servisa bilježe pad – Žalba korisnika (75% → 56,3%), NET test (63,1% → 56,3%) i Registar "Ne zovi me" (69% → 63%).

S druge strane, značajno je porasla prepoznatljivost servisa poput Provjere u kojoj mreži se nalazi telefonski broj (42,9% → 64,7%), Portala pokrivenosti signalom mobilnih mreža (13,1% → 29,4%) i Rezultata mjerenja kvaliteta mobilnih mreža (6% → 20,2%). Takođe, raste i svijest o postojanju Geoportala (1,2% → 5%), iako je i dalje na niskom nivou.

Da li znate da Agencija priprema brošure koje se odnose za zaštitu prava i interesa korisnika i da se iste mogu naći na sajtu Agencije?

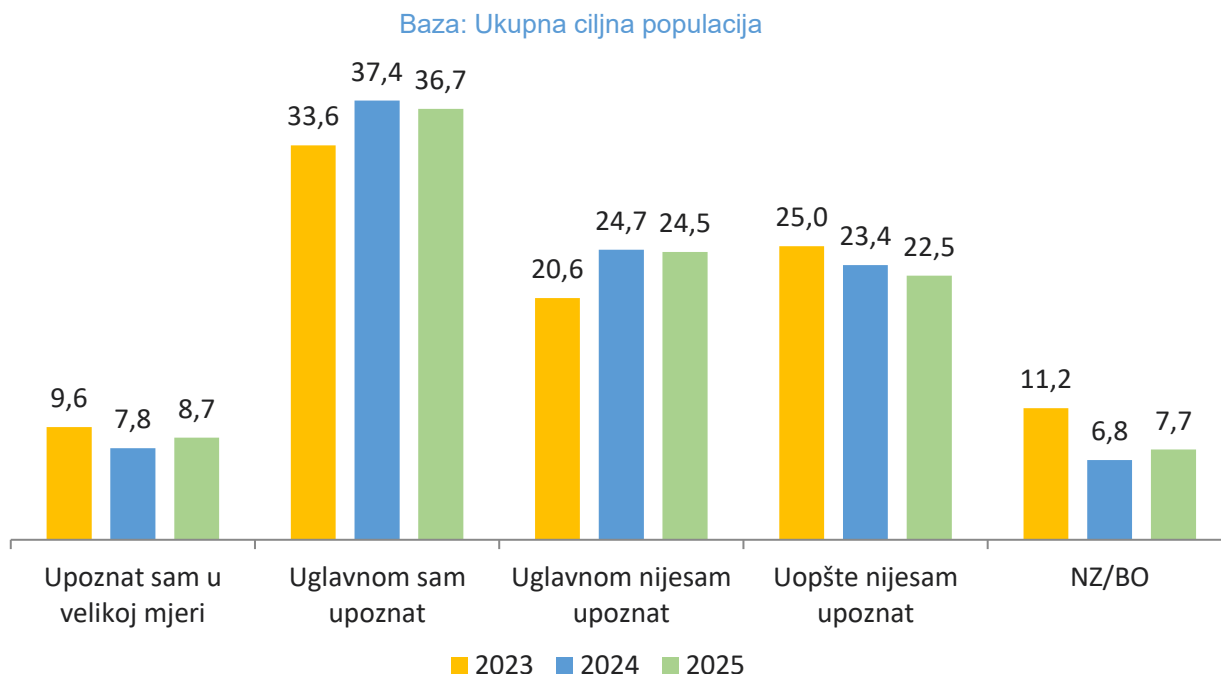
Baza: Oni koji su upoznati sa sajtom Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (18,1% od ciljane populacije)



U 2025. godini raste broj građana koji su upoznati sa činjenicom da Agencija priprema i objavljuje brošure o zaštiti prava i interesa korisnika – njihov udio se gotovo udvostručio u odnosu na 2024. godinu (11,9% → 22,5%). Istovremeno, smanjuje se procenat onih koji za to nijesu znali (74,3% → 57,1%), dok raste broj neodlučnih i onih bez odgovora (13,8% → 20,3%).

ZAŠTITA PRAVA I INTERESA KORISNIKA

U kojoj mjeri ste upoznati sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga?



Sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga nije upoznato (uglavnom i uopšte) 47% crnogorske populacije. Procenat građana Crne Gore koji je upoznat (u velikoj mjeri i uglavnom) sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga je 45,4% i u odnosu na prethodno istraživanje je porastao za 0,2 procentna poena.

U kojoj mjeri ste upoznati sa sljedećim pravima:

Baza: Ukupna ciljna populacija

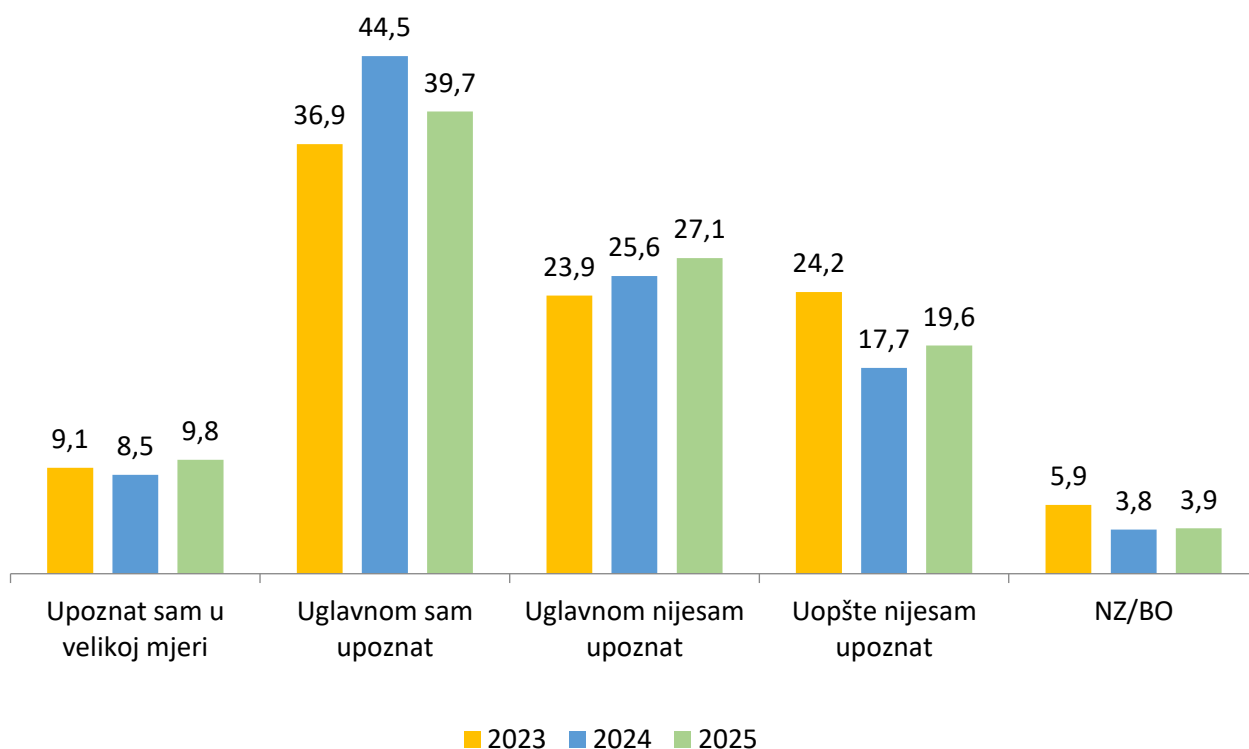
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	12,8	30,6	24,9	19,7	11,9
Pravo na detaljan raščlanjen račun	18,8	36,9	21,6	15,0	7,7
Pravo na seobu i prenos broja	16,3	34,9	25,5	13,6	9,7
Pravo na zabranu odlaznih poziva	22,4	38,8	17,6	14,6	6,6
Pravo na ograničenje potrošnje	21,0	37,8	20,3	14,6	6,3
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	20,0	37,1	21,4	16,6	4,9
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	19,2	30,9	26,7	17,4	5,8

	2023		2024		2025	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Pravo na pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži	43,9	47,1	50,5	39,6	43,4	44,6
Pravo na detaljan raščlanjen račun	47,9	45,5	62,9	32,9	55,7	36,6
Pravo na seobu i prenos broja	52,6	39,9	55,7	39,9	51,2	39,1
Pravo na zabranu odlaznih poziva	54,2	38,8	64,1	32,9	61,2	32,2
Pravo na ograničenje potrošnje	58,0	35,0	64,2	32,1	58,8	34,9
Pravo na podnošenje prigovora/žalbe	53,0	39,5	62,1	34,0	57,1	38,0
Pravo na besplatna obavještenja ako dođe do potrošnje koja je iznad prosjeka potrošnje pretplatnika	47,7	43,5	55,9	39,4	50,1	44,1

Kao i u prethodnim istraživanjima, najviši nivo upoznatosti sa različitim pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga odnosi se na: pravo na zabranu odlaznih poziva, pravo na ograničenje potrošnje, pravo na podnošenje prigovora/žalbe, pravo na detaljan raščlanjen račun.

U kojoj mjeri ste upoznati sa procedurom zaštite svojih prava i interesa (mogućnost podnošenja prigovora operatoru i/ili žalbe Agenciji)?

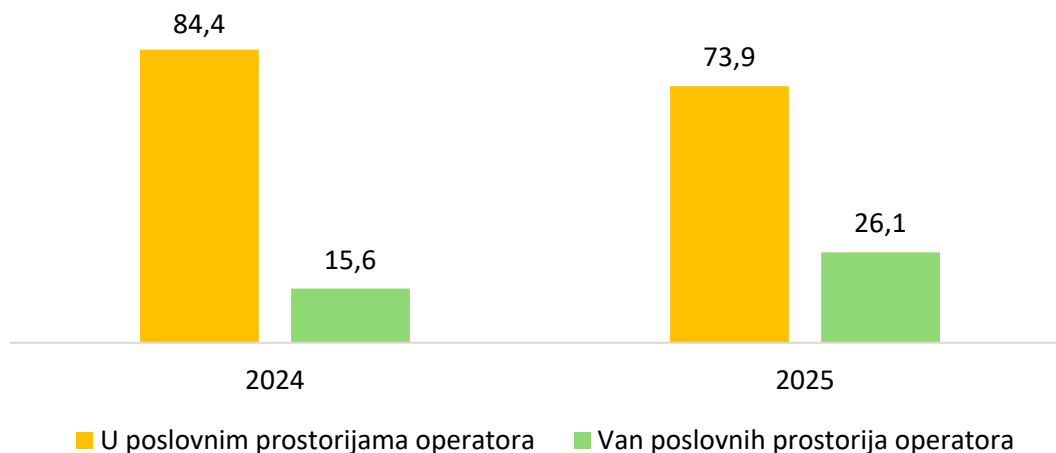
Baza: Ukupna ciljna populacija



Procenat građana Crne Gore koji je, u velikoj mjeri i uglavnom, upoznat sa procedurom zaštite svojih prava je u odnosu na prethodno istraživanje opao za 3,5 procentnih poena i sada iznosi 49,5%.

Na koji način ste potpisali Ugovor sa operatorom?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Najveći dio korisnika ugovore sa operatorom i dalje potpisuje u poslovnicama, ali se njihov udio smanjuje (84,4% u 2024. → 73,9% u 2025.). Istovremeno, bilježi se rast potpisivanja ugovora van poslovnih prostorija operatora (15,6% → 26,1%).

U kojoj mjeri ste upoznati sa uslovima iz ugovora o:

Baza: Ukupna ciljna populacija

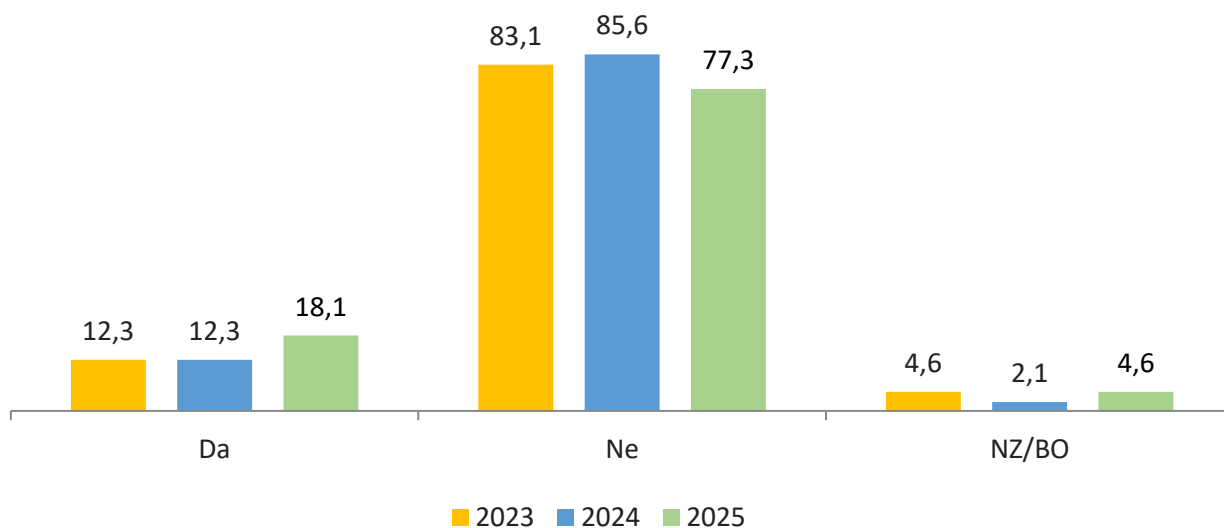
	Upoznat sam u velikoj mjeri	Uglavnom sam upoznat	Uglavnom nijesam upoznat	Uopšte nijesam upoznat	NZ/BO
Minimalnom trajanju ugovora	27,5	37,1	16,7	13,0	5,7
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	19,2	40,1	22,3	11,1	7,3
Kvalitetu usluge	19,1	42,8	22,7	9,3	6,2
Načinu refundacije	15,4	30,0	26,9	20,1	7,7
Fer politici korišćenja usluga	13,7	27,4	29,1	18,6	11,2

	2023		2024		2025	
	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -	Sum +	Sum -
Minimalnom trajanju ugovora	60,1	35,1	69,7	27,1	64,6	29,7
Raskidu ugovora i uslovima pod kojim se može raskinuti ugovor	54,3	40,0	64,7	32,2	59,3	33,4
Kvalitetu usluge	54,1	40,6	64,2	32,9	61,9	32,0
Načinu refundacije	35,9	56,2	46,9	47,9	45,4	47,0
Fer politici korišćenja usluga	37,4	53,9	44,1	48,9	41,1	47,7

Kao i u prethodnim istraživanjima, najviši nivo upoznatosti sa sadržajem ugovora među građanima Crne Gore odnosi se na: minimalno trajanje ugovora, kvalitet usluge i uslove raskida ugovora.

Da li ste nekada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji?

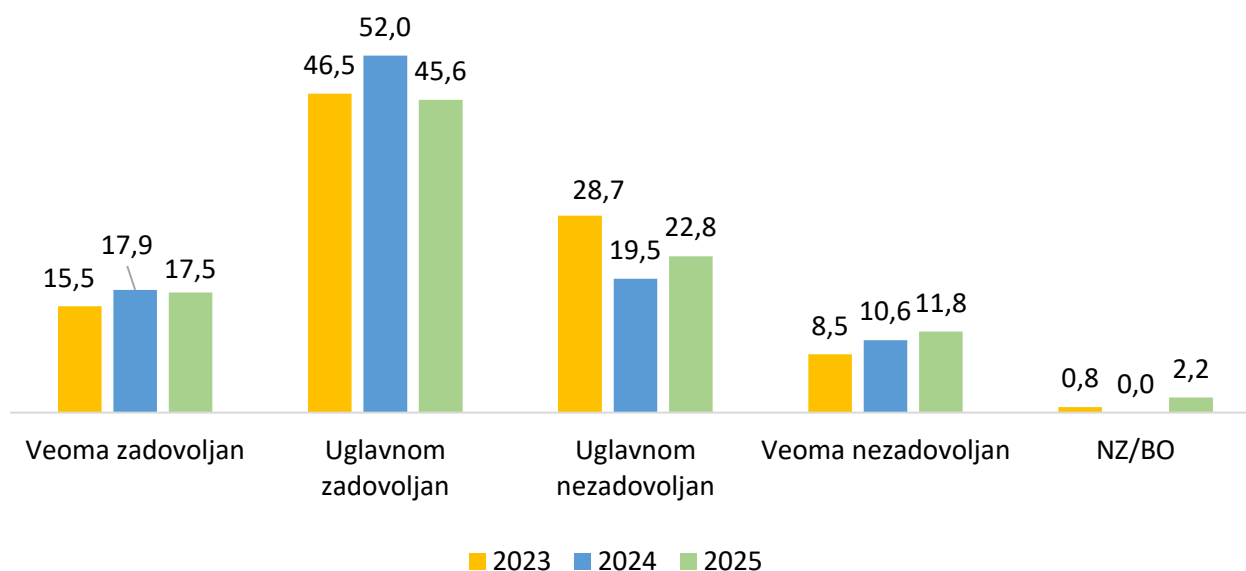
Baza: Ukupna ciljna populacija



Broj građana koji se obratio operatoru ili Agenciji sa prigovorom ili žalbom je porastao u odnosu na prethodno istraživanje za 5,8 procentnih poena i sada je 18,1%.

U kojoj mjeri ste zadovoljni njihovom ažurnošću?

Baza: Oni koji su ikada podnijeli prigovor/žalbu operatoru ili Agenciji (18,1% od ciljne populacije)

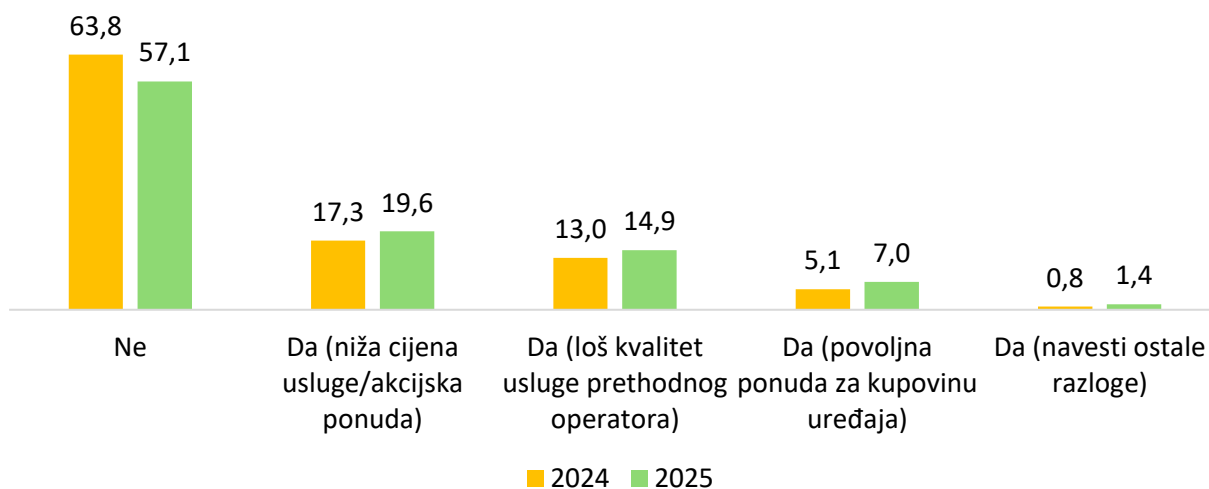


Zadovoljstvo korisnika ažurnošću operatora oscilira u periodu 2023–2025. godine. Nakon što je u 2024. godini zabilježen rast udjela onih koji su uglavnom zadovoljni (52%), u 2025. taj procenat se vraća na niži nivo (45,6%), dok udio korisnika koji su veoma zadovoljni ostaje stabilan (oko 17–18%).

Istovremeno, raste udio nezadovoljnih – kako onih uglavnom nezadovoljnih (19,5% → 22,8%) tako i veoma nezadovoljnih (10,6% → 11,8%). Kategorija „ne znam/bez odgovora” ostaje na niskom nivou.

Da li ste mijenjali operatora i iz kojeg razloga?

Baza: Ukupna ciljna populacija

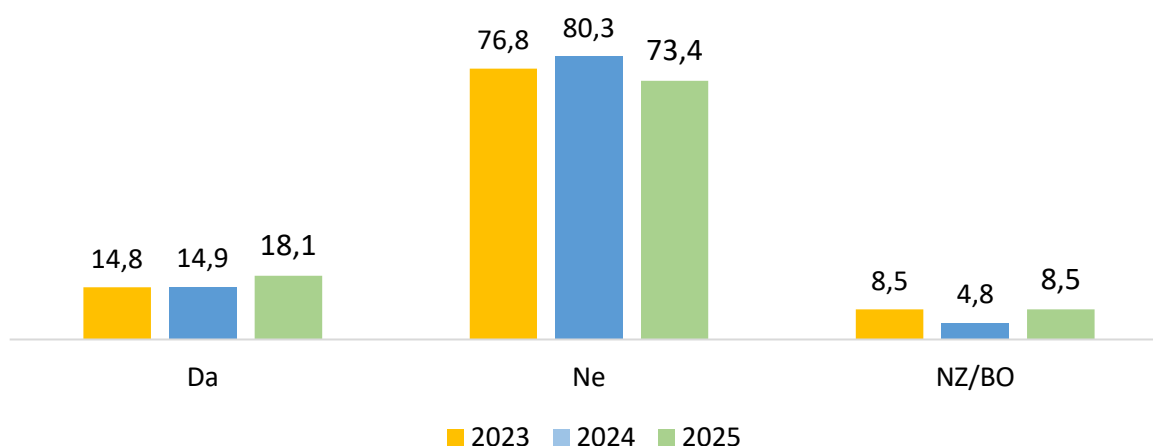


U 2025. godini bilježi se veći stepen promjene operatora u odnosu na 2024. godinu. Udio korisnika koji nisu mijenjali operatora opao je sa 63,8% na 57,1%, dok raste broj onih koji su to učinili. Najčešći razlog ostaje niža cijena usluge ili akcijska ponuda (17,3% → 19,6%), a slijedi nezadovoljstvo kvalitetom usluge prethodnog operatora (13% → 14,9%).

Takođe, u porastu je udio korisnika koji su promijenili operatora zbog povoljne ponude za kupovinu uređaja (5,1% → 7%), dok su ostali razlozi rijetki, ali prisutni (0,8% → 1,4%).

Da li ste upoznati sa tim da na sajtu Agencije možete postavljati pitanja u vezi sa zaštitom prava i interesa korisnika ?

Baza: Ukupna ciljna populacija



Kao i prethodne godine, najveći dio građana Crne Gore (73,4%) i dalje nije upoznat sa činjenicom da na sajtu Agencije mogu postavljati pitanja u vezi sa različitim aspektima zaštite svojih prava u domenu elektronskih komunikacionih usluga i poštanskih usluga. Broj onih koji su upoznati sa tom mogućnošću je porastao u odnosu na istraživanje iz 2024. godine.

Šta predlažete da Agencija uradi da bi povećala stepen zaštite prava i interesa korisnika?

Baza: Ukupna ciljna populacija

Ovo pitanje je bilo postavljeno u formi otvorenog pitanja, što podrazumijeva da su ispitanici sami davali prijedloge bez ponuđenih odgovora.

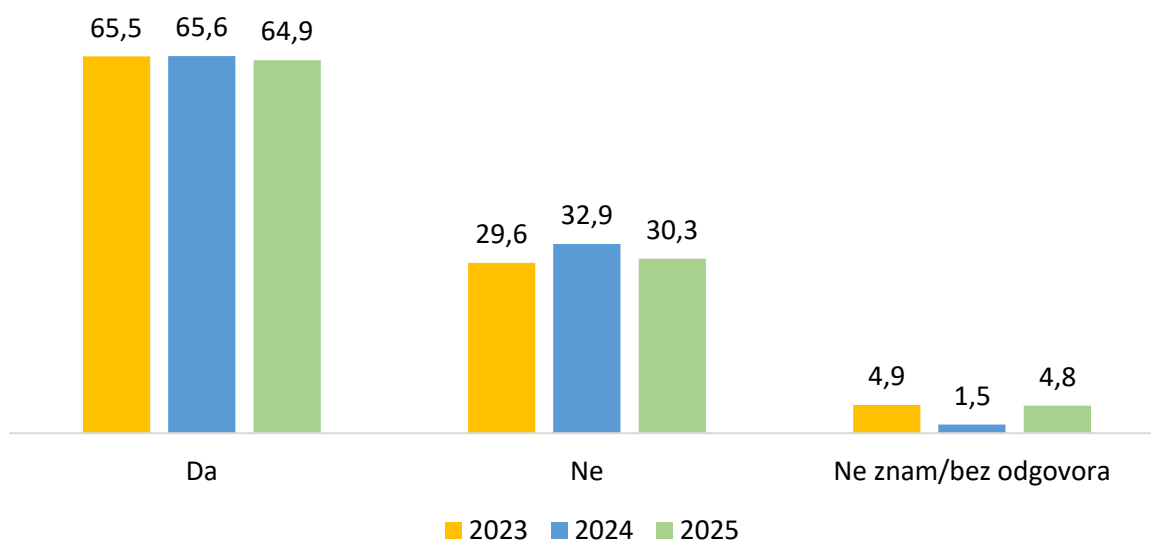
Najveći broj ispitanika nije imao konkretan prijedlog. Oni ispitanici koji su dali konkretan odgovor predlažu sledeće:

- Smanjenje cijena usluga i fleksibilniji ugovorni uslovi – ispitanici smatraju da Agencija treba da utiče na operatore kako bi smanjili cijene usluga, omogućili lakši raskid ugovora bez penala u slučaju lošeg kvaliteta, te jasno prikazivali sve troškove i ugovorne obaveze.
- Strožiji nadzor i sankcionisanje operatora – ispitanici očekuju da Agencija pojača kontrolu kvaliteta usluga, uvede češće revizije, kao i strožije sankcije za operatore koji krše prava korisnika.
- Zaštita privatnosti i sajber bezbjednost – naglašena je potreba za jačim regulativama koje bi štatile lične podatke korisnika, smanjenje neželjenih reklamnih poruka i spam komunikacija, te bolja zaštita od sajber napada i lažnog predstavljanja.
- Efikasnije rješavanje pritužbi i bolja komunikacija sa korisnicima – predloženo je uvođenje bržih i jednostavnijih kanala za podnošenje i praćenje žalbi, kao i standardizacija kvaliteta korisničke podrške.
- Edukacija i informisanje građana – ispitanici su istakli važnost većeg angažmana Agencije u promociji svojih aktivnosti, kroz kampanje i edukativne programe kojima bi građani bili bolje informisani o svojim pravima.
- Poboljšanje infrastrukture i kvaliteta mreže – predloženo je da Agencija inicira projekte usmjerene na razvoj mrežne infrastrukture, povećanje pokrivenosti, posebno u slabije razvijenim područjima, te uvođenje savremenih tehnoloških rješenja.

Slično kao i prethodne godine, i u ovom ciklusu se izdvajaju iste tematske cjeline: cijene i ugovori, nadzor nad operatorima, privatnost i sajber bezbjednost, komunikacija i žalbeni postupci, edukacija građana, te razvoj infrastrukture i kvaliteta mreže.

Da li ste u posljednjih godinu dana primili telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera i drugih servisa?

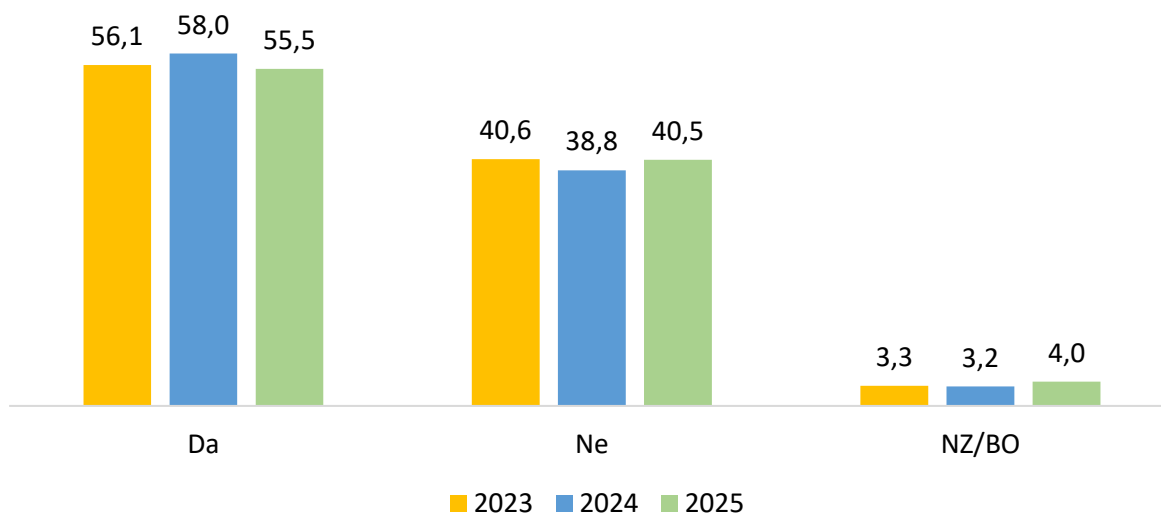
Baza: Ukupna ciljna populacija



Najveći procenat anketiranih građana (64,9%) je u posljednjih godinu dana primio telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa, i taj procenat je nešto manji u odnosu na procenat u istraživanju iz 2024. godine.

Da li Vam smetaju aktivnosti navedene u prethodnom pitanju?

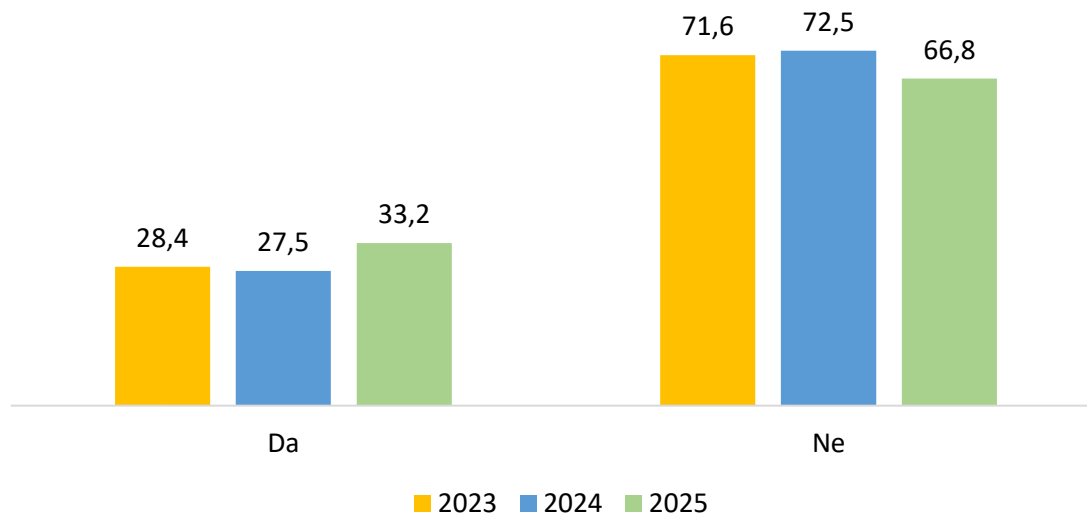
Baza: Oni koji su primili telefonski poziv ili poruku preko SMS, Vibera (64,9% od ciljne populacije)



Navedene aktivnosti predstavljaju smetnju za 55,5% građana koji su primili telefonski poziv radi direktnog marketinga ili reklamnu poruku preko SMS, Vibera ili drugih servisa i taj procenat je manji u odnosu na prethodno istraživanje za 2,5 procentnih poena.

Da li znate da, ako upišete telefonski broj i/ili e-mail adresu u Registar „Ne zovi me“, više nećete dobijati poruke ili pozive u svrhu direktnog marketinga?

Baza: Ukupna ciljna populacija



U odnosu na prethodno istraživanje upoznatost ispitanika koji znaju funkciju Registra „Ne zovi me“ se povećala za 5,7 procentnih poena i sada iznosi 33,2%.