



## 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 sredinom godine u Crnoj Gori, je pokazalo visok stepen korišćenja elektronskih komunikacionih usluga i visok nivo zadovoljstva korisnika njihovim kvalitetom, ali i da građani nijesu u dovoljnoj mjeri upoznati sa svim važnim telefonskim brojevima, pravima i procedurama za zaštitu svojih prava i interesa u oblasti elektronskih komunikacija.

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 krajem maja i početkom juna 2020. godine i to na uzorku od 1.006 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 55,3% ispitanika posjeduje fiksnu telefonsku liniju, 98% ispitanika koristi mobilne elektronske komunikacione usluge, 96,7% ispitanika prati TV programe, kao i da 85% ispitanika koristi internet. Rezultati istraživanja takođe pokazuju da je kvalitetom usluga fiksne telefonije zadovoljno 79,7% korisnika, uslugama mobilne telefonije 84,7% korisnika, uslugama pristupa internetu takođe 84,7% korisnika, dok je kvalitetom slike TV programa zadovoljno 86,1% korisnika usluge distribucije TV programa.

Po pojedinim segmentima dobijeni su slijedeći rezultati:

Fiksnu telefonsku liniju ima 55,3% ispitanika. Uslugama fiksne telefonije zadovoljno je 79,7% ispitanika, dok je cijenama usluga u fiksnoj telefoniji zadovoljno 64,8%. Procenat korisnika koji su u prethodnih godinu dana imali smetnje u korišćenju iznosi 32,2%, dok je brzinom otklanjanja smetnji zadovoljno 78,3% korisnika. U prethodnih godinu dana 37,2% korisnika je kontaktiralo podršku za korisnike (call centra) svog operatora, dok je 75,3% korisnika zadovoljno uslugom koju su dobili.

Mobilne elektronske komunikacione usluge u Crnoj Gori koristi 98% ispitanika. Broj korisnika sa mobilnim telefonom putem kojeg mogu pristupiti internetu je 87,8%, dok 87,3% ispitanika posjeduje tzv. pametni telefon. Od ukupnog broja korisnika mobilnih usluga 94,3% koristi uslugu telefonskih poziva, 66,6% uslugu SMS poruka, a 68,6% uslugu pristupa internetu. Neku od internet aplikacija za komunikaciju (Viber, Facebook Messenger, Instagram, WhatsApp) koristi 85% korisnika mobilne telefonije. Generalni nivo zadovoljstva korisnika uslugama mobilnih mreža iznosi 84,7%, dok nivo zadovoljstva korisnika njihovim cijenama iznosi 72,2%. Servise podrške za korisnike, u prethodnih godinu dana, koristilo je 37,3% korisnika mobilne telefonije, dok je pruženom uslugom zadovoljno 83,5% korisnika.

Broj građana Crne Gore koji prati TV programe preko nekog od sistema za distribuciju TV signala iznosi 88,9%, dok 7,8% korisnika prati TV programe koji se emituju putem radiodifuznih sistema. Nivo zadovoljstva kvalitetom slike je 86,1%, kvalitetom ponude programa zadovoljno je 73,3%, a cijenama 68,1% korisnika koji koriste usluge provajdera TV programa. Broj građana koji je u prethodnih godinu dana konstatovao smetnje ili prekide u prijemu signala iznosi 42,9%, dok je brzinom otklanjanja tih smetnji zadovoljno 66,9% ispitanika. Centar za podršku korisnika (call centar) je u prethodnih godinu dana kontaktiralo 38,4% korisnika, dok je kvalitetom usluga servisa za podršku zadovoljno 75,9% korisnika. Kao ključni razlog kod izbora provajdera TV programa, građani izdvajaju cijenu usluga, a zatim slijede kvalitet i izbor programa.

Broj građana Crne Gore koji imaju mogućnost da u domaćinstvu koriste internet je 82,7% populacije, dok je 85% ispitanika izjavilo da koristi internet. Kvalitetom internet servisa u Crnoj Gori zadovoljno je 84,7%, a cijenom 75,6% ispitanika. Broj korisnika interneta koji je u prethodnih godinu dana primijetio određene smetnje i prekide u korišćenju interneta iznosi 49,4%. Brzinom otklanjanja smetnji i prekida u pružanju usluge zadovoljno je njih 77%. Procenat korisnika interneta koji su u poslednjih godinu dana koristili uslugu podrške korisničkog servisa iznosi 39,8%, dok je 77% od tih korisnika zadovoljno dobijenom uslugom.

Istraživanje je obuhvatalo i stepen korišćenja i upoznatosti građana sa pojedinim važnim telefonskim brojevima. U ovom segmentu su dobijeni slijedeći rezultati:

Broj građana koji je upoznat sa brojem „1180“ (usluga univerzalne službe informacija o telefonskim brojevima fiksne i mobilne telefonije) iznosi 37%. U prethodnih godinu dana 29,8% od tih ispitanika je koristilo ovu uslugu, a njenim kvalitetom je zadovoljno 77,4% korisnika.

Za jedinstveni evropski broj za hitne slučajeve „112“ zna 30,9% populacije, dok je sa namjenom ovog broja poznato samo 15,8% ukupne populacije.

Pozivni broj za policiju „122“ prepoznaje 83,8% građana Crne Gore, pozivni broj za hitnu medicinsku pomoć „124“ prepoznaje 70,8% građana, dok 65,9% ispitanika prepoznaje broj službe zaštite i spašavanja (vatrogasci) „123“. Broj 129 koji se odnosi za pomoć na moru prepoznaje svega 9,7% građana.

Sa postojanjem posebnih telefonskih brojeva (12711 - Crnogorski Telekom, 12769 - Telenor, 12768 - Mtel, 12755 - Telemacch, 12712 - Radio-difuzni centar i 12777 - Orion Telekom, ), na koje se mogu besplatno iz bilo koje mreže prijaviti smetnje u radu servisa, nije upoznata većina građana Crne Gore.

U segmentu upoznatosti građana sa Agencijom za elektronske komunikacije i zaštitom prava i interesa korisnika su dobijeni slijedeći rezultati:

Za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost je čulo skoro polovina građana Crne Gore (49,5%), dok je sa predmetnom djelatnošću Agencije upoznato 18,5%. Od onih ispitanika koji su čuli za Agenciju 70,3% nije upoznato sa internet adresom zvaničnog sajta Agencije. Za one građane, koji su posjetili sajt Agencije, mogućnost dostupnosti informacija sa ovog sajta je veoma velika i iznosi 84,8%.

Procenat građana Crne Gore koji je upoznat sa pravima korisnika elektronskih komunikacionih usluga iznosi 38,3% dok je procenat onih koji su upoznati sa procedurom zaštite svojih prava 41,1%. Broj građana koji se obratio operatoru ili Agenciji sa prigovorom ili žalbom je iznosio 11%, dok je procenat onih koji su zadovoljni ažurnošću odgovora na iste relativno visok i iznosi 59,4%.

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori mogu se naći na sajtu Agencije [www.ekip.me/izvjestaji/istrazivanja](http://www.ekip.me/izvjestaji/istrazivanja).

Podgorica, 20.07.2020. godine

Izvršni direktor  
Darko Grgurović