Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost

Podgorica, 16.11.2026. godine

Saopštenje za medije

Rezultati istraživanja o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga

Istraživanje o stepenu zadovoljstva korisnika elektronskih komunikacionih usluga u Crnoj Gori za 2026. godinu pokazalo je da građani i dalje u visokom procentu koriste elektronske komunikacione usluge i da je većina korisnika zadovoljna njihovim kvalitetom. Međutim, u poređenju sa prethodnom godinom, zabilježen je pad zadovoljstva kvalitetom svih posmatranih usluga, dok je pad zadovoljstva cijenama još izraženiji.

Za potrebe Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (EKIP), istraživanje je sprovela agencija LRF Advisory d.o.o. u periodu od 19. septembra do 21. oktobra 2026. godine. Istraživanje je obuhvatilo 1.000 punoljetnih građana iz svih 25 opština u Crnoj Gori, a sprovedeno je metodom neposrednog intervjuisanja uz podršku računara (CAPI).

Istraživanjem su obuhvaćeni korišćenje i zadovoljstvo uslugama fiksne i mobilne telefonije, pristupa internetu i distribucije televizijskih programa, korišćenje roming usluga, informisanost građana o radu Agencije, kao i upoznatost sa pravima korisnika i procedurama njihove zaštite.

Rezultati pokazuju da mobilnu telefoniju koristi 98,6% ispitanika, dok 95,3% prati televizijske programe putem nekog od provajdera TV programa. Mogućnost korišćenja interneta u domaćinstvu ima 93,0% ispitanika, a 87,6% građana navodi da lično koristi internet. Fiksnu telefoniju koristi 39,4% ispitanika, pri čemu je najčešći razlog nekorišćenja ove usluge to što im nije potrebna.

Kvalitet usluga i zadovoljstvo korisnika

Kvalitetom usluga fiksne telefonije zadovoljno je 77,6% korisnika, mobilne telefonije 71,9%, uslugama pristupa internetu 73,5%, dok je kvalitetom usluge koju pružaju provajderi TV programa zadovoljno 78,5% korisnika.

U poređenju sa istraživanjem iz 2025. godine, zadovoljstvo kvalitetom usluga fiksne telefonije, interneta i televizije manje je za 1,7 procentnih poena, dok je kod mobilne telefonije zabilježen pad od 2,7 procentnih poena.

Kada je riječ o zadovoljstvu cijenama, rezultati pokazuju izraženiji pad u odnosu na prethodnu godinu. Cijenama usluga fiksne telefonije zadovoljno je 69,4% korisnika, mobilne telefonije 64,4%, pristupa internetu 66,4%, a usluga distribucije TV programa 64,9% korisnika. Pad zadovoljstva cijenama kreće se od 3,6 do 5,4 procentna poena u odnosu na 2025. godinu.

Povećanje cijena paketa i reakcije korisnika

Ovogodišnje istraživanje prvi put je obuhvatilo i pitanja koja se odnose na promjene mjesečnih cijena paketa elektronskih komunikacionih usluga i reakcije korisnika na te promjene.

Prema odgovorima ispitanika, 63,0% građana navodi da im je operator u posljednjih 12 mjeseci povećao mjesečnu cijenu paketa, pri čemu 44,2% korisnika kojima je cijena povećana navodi da je povećanje iznosilo više od 2 eura.

Od korisnika koji su naveli povećanje cijene, 40,6% ističe da su uz povećanje dobili dodatne ili poboljšane usluge, od kojih 23,2% ističe da im te pogodnosti nisu bile potrebne, dok je 50,1% navelo da nije dobilo dodatne pogodnosti.

Povećanje cijena uticalo je i na razmatranje promjene operatora. Naime, 33,5% ispitanika kojima je cijena povećana promijenilo je operatora ili razmatralo tu mogućnost. Kao najčešće razloge zbog kojih nijesu promijenili operatora navode da ponude drugih operatora nijesu bile značajno povoljnije, odnosno da su i drugi operatori imali slične cijene ili takođe povećavali cijene.

Smetnje u radu usluga i korisnička podrška

Istraživanje je pokazalo da je tokom prethodnih 12 mjeseci smetnje ili prekide u radu internet usluge imalo 43,3% korisnika, mobilne telefonije 41,2%, usluga fiksne telefonije 39,0%, dok je smetnje u radu TV usluge prijavilo 43,7% korisnika.

Analiza rezultata pokazuje da su korisnici koji su imali smetnje ili prekide u radu usluga ujedno manje zadovoljni njihovim kvalitetom u odnosu na korisnike koji nijesu imali takva iskustva. Ovakav odnos posebno je izražen kod usluga pristupa internetu i mobilne telefonije.

Kada je riječ o pokrivenosti signalom mobilnih mreža, 83,2% korisnika zadovoljno je pokrivenošću signalom svog operatora u Crnoj Gori, što je približno na nivou prethodnog istraživanja.

Korišćenje novih tehnologija i roming usluge

Rezultati istraživanja ukazuju na nastavak rasta zastupljenosti 5G tehnologije. Udio korisnika pametnih telefona čiji uređaji podržavaju 5G tehnologiju iznosi 61,1%, što predstavlja rast od 6,8 procentnih poena u odnosu na 2025. godinu.

Kada je riječ o roming uslugama, 77,9% korisnika mobilne telefonije upoznato je sa činjenicom da se usluge rominga u zemljama Zapadnog Balkana naplaćuju po cijenama kao u domaćoj mreži. Takođe, raste informisanost o ugovorima koje su operatori zaključili za korišćenje internet usluga u romingu sa zemljama Evropske unije, pa je sa tim upoznato 48,8% korisnika, u odnosu na 42,5% u prethodnoj godini.

Usluge rominga u ostalim zemljama koristilo je 25,1% korisnika mobilne telefonije, dok gotovo polovina korisnika roming usluga (49,2%) smatra da su cijene rominga previsoke.

Informisanost građana o Agenciji i zaštita prava korisnika

Istraživanje pokazuje da je za Agenciju za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost čulo 57,0% građana, dok 24,6% ispitanika zna čime se Agencija bavi. U odnosu na 2025. godinu, povećan je udio građana koji su upoznati sa djelokrugom rada Agencije (sa 20,4% na 24,6%).

Prava korisnika elektronskih komunikacionih usluga poznaje 45,5% ispitanika, dok je sa procedurom zaštite svojih prava upoznato 47,9% građana.

U prethodnih godinu dana prigovor ili žalbu operatoru podnijelo je 18,9% ispitanika, što je nešto više u odnosu na 2025. godinu (18,1%). Takođe, 43,6% građana navodi da je tokom korišćenja elektronskih komunikacionih usluga mijenjalo operatora.

Istraživanje je ukazalo i na potrebu za dodatnim informisanjem građana o mogućnostima zaštite od neželjenih poziva i poruka direktnog marketinga. Naime, 66,8% ispitanika navodi da je u prethodnih godinu dana primilo poziv ili reklamnu poruku u svrhu direktnog marketinga, dok je sa registrom “Ne zovi me” upoznato 32,9% građana.

Rezultati ovogodišnjeg istraživanja predstavljaju značajan izvor informacija o iskustvima i stavovima korisnika elektronskih komunikacionih usluga i osnovu za sagledavanje oblasti u kojima postoji prostor za unapređenje. Agencija će rezultate koristiti u okviru svojih nadležnosti, posebno u aktivnostima koje se odnose na praćenje kvaliteta elektronskih komunikacionih usluga, unapređenje informisanosti korisnika i zaštitu njihovih prava i interesa.

Kompletan izvještaj o rezultatima istraživanja dostupan je na internet stranici Agencije: https://ekip.me/page/reports/researches/content.

EKIP