

# IZVJEŠTAJ O RAZVOJU TRŽIŠTA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJA U CRNOJ GORI ZA 2024. GODINU

## UVOD

Izvještaj o razvoju tržišta elektronskih komunikacija u Crnoj Gori za 2024. godinu predstavlja sveobuhvatan pregled ključnih trendova, regulatornih aktivnosti, tržišnih pokazatelja i infrastrukturnih ulaganja u sektoru. Izvještaj analizira različite segmente sektora – fiksnu i mobilnu telefoniju, pristup internetu, razvoj širokopojasnih mreža, uvođenje 5G tehnologije i distribuciju audiovizuelnih medijskih sadržaja. Takođe, posebna pažnja posvećena je investicijama u infrastrukturu, ekonomskoj održivosti sektora, kao i implementaciji Strategije digitalne transformacije 2022.-2026. godine kojom su definisani strateški pravci razvoja sektora elektronskih komunikacija.

Elektronske komunikacije predstavljaju jedan od ključnih stubova digitalne ekonomije i društva, a njihova dostupnost, kvalitet i konkurentnost direktno utiču na ekonomski rast, inovacije i kvalitet života građana. U tom kontekstu, 2024. godina bila je obilježena nastavkom regulatornih reformi, jačanjem infrastrukture i povećanjem stepena digitalizacije. Poseban značaj imalo je usvajanje novog Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list Crne Gore", br. 100/24 od 18.10.2024), koji je u potpunosti usklađen sa pravnim okvirom Evropske unije i donosi nova pravila za konkurenciju, zaštitu korisnika i razvoj tržišta.

Kroz analizu aktuelnih pokazatelja, izvještaj ukazuje na ključne trendove koji oblikuju tržište elektronskih komunikacija u Crnoj Gori, kao i na regulatorne i tehnološke promjene koje će odrediti njegov dalji razvoj. Poseban fokus stavljen je na benefite koje unapređenje ovog sektora donosi krajnjim korisnicima, uključujući poboljšanje kvaliteta usluga i konkurentnije cijene.

Crna Gora se po stepenu pokrivenosti stanovništva signalom mobilnih mreža može porediti sa najrazvijenijim zemljama Evrope. Naime, ukupna pokrivenost stanovništva GSM signalom je oko 99%, dok ukupna pokrivenost signalom LTE mreže iznosi oko 98,1%, što Crnu Goru svrstava u red zemalja sa izuzetno dobrom pokrivenošću.

Na kraju 2024. godine broj korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori dostigao je 1.415.427, sa penetracijom od 228,28%, dok je broj fiksnih telefonskih priključaka iznosio 192.212.

Širokopojasni pristup internetu nastavio je rast, sa ukupno 206.392 priključaka, što predstavlja povećanje od 1,65% u odnosu na prethodnu godinu.

U 2024. godini zabilježen je rast pokrivenosti 5G mrežom, koja je sada dostupna u svim opštinama, dok LTE pokrivenost iznosi oko 98,1% stanovništva.

U odnosu na isti period prethodne godine broj korisnika mobilne telefonije bio je veći za 7,8% u 2024.godini.

Od ukupnog broja korisnika 57,80% (818.175) su postpaid korisnici, dok je prepaid korisnika 42,20% (597.252).

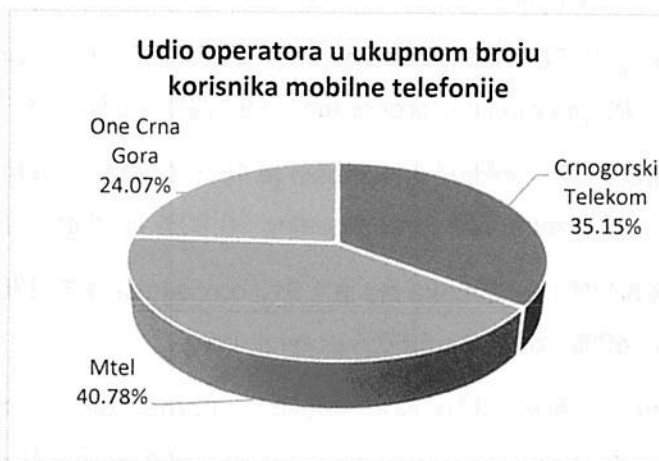
Od ukupnog broja 1.415.427 korisnika mobilne telefonije u Crnoj Gori, najviše korisnika imao je Mtel 577.250 korisnika, Crnogorski Telekom 497.512, a One Crna Gora 340.655 korisnika ili procentualno: Mtel 40,78%, Crnogorski Telekom 35,15% i One Crna Gora 24,07%.

Od ukupnog broja 818.175 postpaid korisnika Crnogorski Telekom je imao 325.828, Mtel 291.874, a One Crna Gora 200.473, a od ukupnog broja 597.252 prepaid korisnika Mtel je imao 285.376, Crnogorski Telekom 171.684, a One Crna Gora 140.192. Učešće postpaid i prepaid korisnika, kao i učešće pojedinih operatera mobilne telefonije u ukupnom broju korisnika prikazani su na sljedećim graficima:

Grafik 3

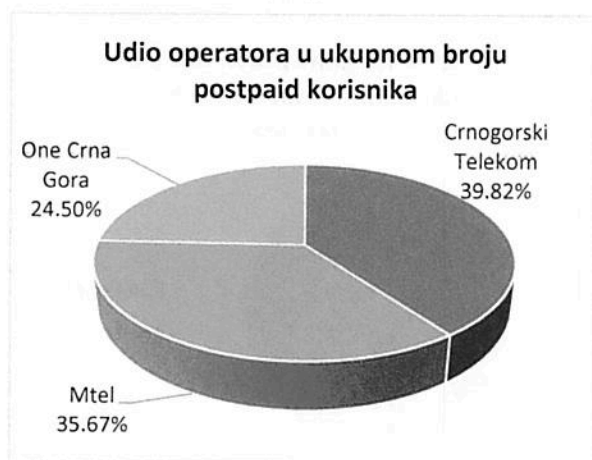


Grafik 4

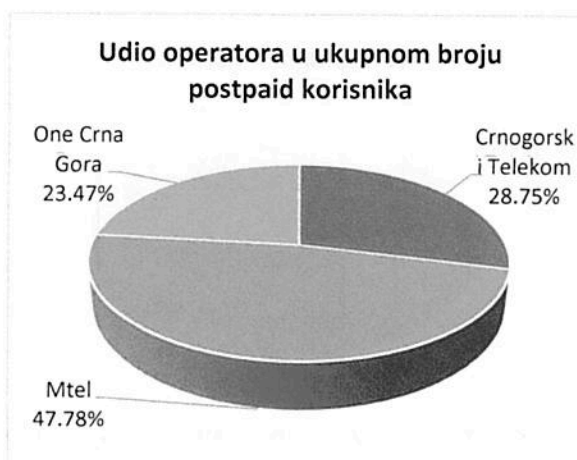


Odgovarajući nivoi učešća prema broju prepaid i postpaid korisnika mobilnih operatera u procentualnom iznosu su prikazani na sljedećim graficima:

Grafik 5

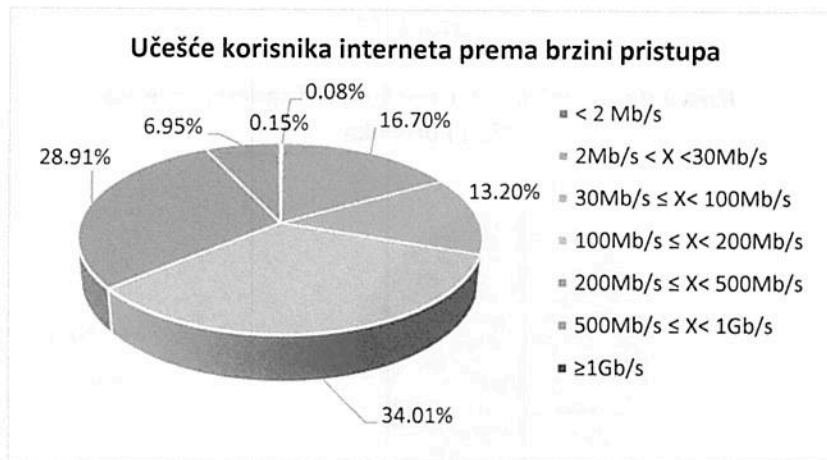


Grafik 6



Učešće pojedinih brzina pristupa Internetu prikazano je na sljedećem grafiku:

Grafik 9



#### 1.4. Usluga distribucije AVM sadržaja

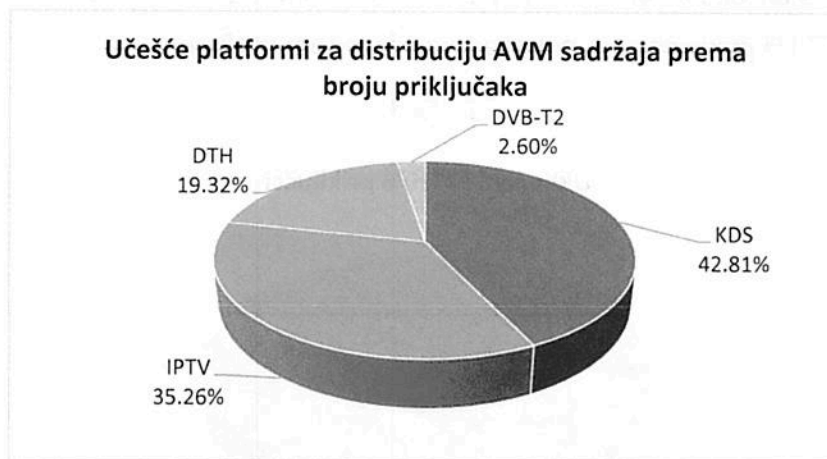
Broj aktivnih priključaka za distribuciju AVM sadržaja do krajnjih korisnika putem KDS/IPTV/DTH/DVB-T2 platformi na kraju 2024. godine iznosio je 266.288.

U odnosu na isti period prethodne godine broj korisnika je bio veći za 1,31% u 2024. godini.

Od ukupnog broja priključaka KDS priključaka je 114.005, IPTV priključaka 93.903, DTH priključaka 51.449 i DVB-T2 priključaka 6.931.

Učešće pojedinih platformi, koje se koriste za distribuciju AVM sadržaja do krajnjih korisnika izraženo u procentima je iznosilo: KDS=42,81%, IPTV=35,26% , DTH=19,32% i DVB-T2=2,60%.

Grafik 10



Od ukupnog broja aktivnih priključaka za distribuciju AVM sadržaja do krajnjih korisnika putem KDS/IPTV/DTH/DVB-T2 platformi u Crnoj Gori na fizička lica se odnosi 95,08% ili 253.220

## **2. Stepen razvoja elektronskih komunikacionih mreža**

Elektronske komunikacione mreže u Crnoj Gori su na visokom stepenu razvoja i u njima se za pružanje elektronskih komunikacionih usluga primjenjuju najsavremenije tehnologije. Putem takvih mreža korisnicima u Crnoj Gori danas se nude sve elektronske komunikacione usluge koje se pružaju u razvijenim državama i zadovoljavaju potrebe korisnika tih usluga. Operatori sa najvećim tržišnim učešćem su sproveli migraciju svojih mreža prema tzv. All-IP okruženju, tako da preko jedinstvene IP mreže pružaju usluge prenosa govora, prenosa podataka i distribucije AVM sadržaja.

Operatori koji posluju na crnogorskom tržištu su tokom 2024. godine nastavili trend značajnih investicija u razvoj elektronskih komunikacionih mreža, što čini dobru osnovu za dalje povećanje dostupnosti i pružanje još kvalitetnijih i ekonomski pristupačnijih elektronskih komunikacionih usluga na cijeloj teritoriji Crne Gore. Visok stepen investicija u sektoru elektronskih komunikacija potvrđuje činjenicu da u Crnoj Gori imamo predvidljiv regulatorni okvir, koji je stvorio jednake uslove za sve učesnike na tržištu elektronskih komunikacija i koji podstiče konkurenciju kao najbolji vid regulacije. Takođe, treba napomenuti da Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost zastupa princip tehnološke neutralnosti i ne favorizuje nijednu tehnologiju.

### **2.1. Stepen razvoja fiksnih elektronskih komunikacionih mreža**

Transportni dio mreža operatora (eng. *backbone*) je baziran na SDH (*Synchronous Digital Hierarchy*) i MPLS (*Multiprotocol Label Switching*) sistemima prenosa koji su realizovani preko kablova sa optičkim vlaknima i radio relejnih sistema kao fizičkih medijuma za prenos signala.

SDH transportne mreže operatora su realizovane najmodernijom SDH opremom poznatih svjetskih proizvođača opreme (Siemens, ECI, Huawei). Maksimalni kapacitet mreže je 10Gb/s (STM64) i služi za prenos SDH i EoS (Ethernet over SDH) saobraćaja. SDH magistralna mreža većim dijelom je realizovana topologijom prstena radi zaštite servisa. Manji dio magistralne SDH mreže ima topologiju lanca na mjestima gdje nije bilo fizički moguće implementirati topologiju prstena. Postoje i lokalni SDH prstenovi i lanci za prihvat SDH i Ethernet saobraćaja lokalnog transportnog nivoa.

MPLS transportna mreža predstavlja transportnu infrastrukturu koja omogućava prenos IP saobraćaja velikim brzinama na teritoriji Crne Gore. Korišćenjem MPLS mreže, svim poslovnim korisnicima se pruža osnovni IP komunikacioni servis povezivanja udaljenih lokacija sa centralnom lokacijom, kao i mogućnost implementacije skupa dodatnih servisa

pristupne mreže su bile dostupne krajnjim korisnicima u svakoj opštini u Crnoj Gori. Operatori i dalje nastavljaju sa razvojem svojih pristupnih mreža.

Takođe, Mtel i Telemach su nastavili sa proširivanjem svojih HFC mreža, sa implementiranim DOCSIS 3.0 standardom.

Na osnovu raspoloživih podataka, procjenjuje se da je na kraju 2024. godine sa FTTH/B pokriveno 74% domaćinstava, sa VDSL-om 69%, HFC-om 49%, ADSL-om 18%, dok oko 15% domaćinstava nije bilo pokriveno fiksnim širokopolasnim pristupom.

Prilikom instalacije kablova sa optičkim vlaknima u najvećoj mjeri se primjenjivalo zajedničko korišćenje telekomunikacione kablovske kanalizacije, tako da je zajedničko korišćenje telekomunikacione kablovske kanalizacije na kraju 2024. godine zastupljeno u 17 crnogorskih opština u ukupnoj dužini od 893,43 km, što je za 13,48% više u odnosu na 2023. godinu.

U odnosu na 2023. godinu, u 2024. godini modernizovane su mreže operatora koji se bave distribucijom AVM sadržaja do krajnjih korisnika. U svim opštinama se nude najmanje tri načina distribucije, ponuda u 22 opštine je zasnovana na sva četiri načina distribucije (KDS, IPTV, DTH i DVB-T2), a u 13 opština korisnici imaju mogućnost izbora svih pet operatora.

## **2.2. Stepen razvoja mobilnih elektronskih komunikacionih mreža**

Stepen tehnološkog razvoja savremenih mobilnih elektronskih komunikacionih mreža procjenjuje se na osnovu mogućnosti mreže da podrži, prije svega, širokopolasne usluge prenosa podataka odgovarajućeg kvaliteta. Stalna potreba korisnika za sve većim brzinama prenosa podataka sa jedne i konstantan rast obima saobraćaja koji korisnici generišu sa druge strane usloveli su potrebu da mobilni operatori konstantno unapređuju svoje mreže kako bi zadovoljili rastuće zahtjeve svojih korisnika i održali/unaprijedili korisničko iskustvo.

Mobilne elektronske komunikacione usluge u Crnoj Gori pružaju tri mobilna mrežna operatora: Crnogorski Telekom (T-Mobile), One Crna Gora (bivši Telenor) i Mtel. Sve tri mobilne mreže u Crnoj Gori su zasnovane na harmonizovanim standardima druge (GSM/DCS1800, uključujući paketski segment GPRS, odnosno EDGE), treće (UMTS, uključujući HSPA+ i DC-HSDPA), četvrte (LTE, odnosno LTE-Advanced) i pete generacije (NR). Početkom 2024. godine mobilni operator Crnogorski Telekom je u potpunosti ugasio UMTS mrežu.

Iako se u UMTS mreži postižu brzine prenosa podataka reda nekoliko Mb/s na korisničkom nivou, za pružanje širokopolasnih usluga prenosa podataka relevantne su LTE i NR tehnologije. LTE tehnologija implementirana u mrežama mobilnih operatora u Crnoj Gori omogućava maksimalne brzine prenosa od 150 Mb/s ka korisniku (*downlink*) i 50-75 Mb/s od korisnika (*uplink*), u kanalu širine 2x20 MHz i uz primjenu 64-QAM modulacije i 2x2 MIMO tehnike. Primjenom tehnike agregiranja više LTE nosilaca (dva do čak šest), u zavisnosti od



razvojem optičkih spojnih puteva, kako u kičmi mreže tako i u dijelu prenosa do kičme prenosne mreže. Sva tri mobilna operatora su izvršila migraciju prenosnih mreža ka all-IP prenosu. U mrežama sva tri operatora omogućen je tzv. vertikalni handover, tj. automatsko prebacivanje konekcije sa jedne na drugu tehnologiju, čime se postiže ostvarivanje maksimalnih performansi prenosa i neprekidnost veze.

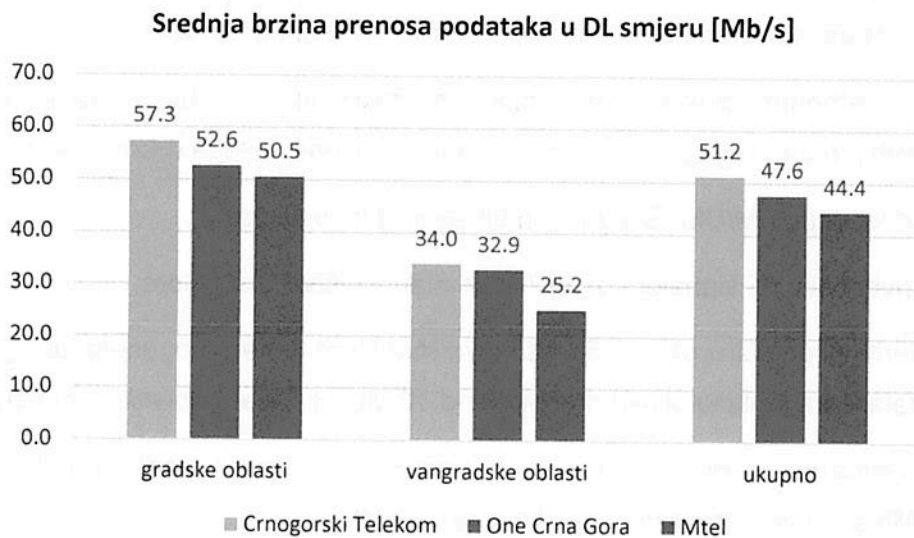
Crna Gora se po stepenu pokrivenosti stanovništva signalom mobilnih mreža može porediti sa najrazvijenijim zemljama Evrope. Naime, ukupna pokrivenost stanovništva GSM signalom je oko 99%, dok ukupna pokrivenost signalom LTE mreže iznosi oko 98,1% (podaci su dobijeni putem softverske predikcije na osnovu podataka o stanovništvu sa popisa iz 2011. godine), što Crnu Goru svrstava u red zemalja sa izuzetno dobrom pokrivenošću. Pokrivenost teritorije signalom mobilnih mreža obuhvata skoro sve naseljene oblasti (sva urbana naselja, sve suburbane oblasti i najveći dio ruralnih oblasti), glavne saobraćajnice (uključujući i tunele) i turističke centre i, prema podacima dobijenim putem softverske predikcije, iznosi za GSM preko 85%, a za LTE oko 82% ukupne teritorije Crne Gore. Pokrivenost preostalih, uglavnom slabo naseljenih oblasti se unapređuje kroz mehanizam univerzalnog servisa. Imajući u vidu veoma zahtjevnu konfiguraciju terena u Crnoj Gori, sa aspekta pokrivanja signalom mobilne mreže, radio pristupni dio mobilnih mreža sva tri operatora je realizovan sa prilično velikim brojem radio baznih stanica, koji se konstantno povećava, tako da su na kraju trećeg kvartala 2024. godine u radu bile bazne/repetitorske stanice za spoljašnje i tunelsko pokrivanje na 431 lokaciji u mreži Crnogorskog Telekom, 439 u mreži Mtela, odnosno 458 lokacija u mreži One Crna Gora.

Radio pristupni dio GSM/DCS1800 mreža sva tri operatora je realizovan u opsegu 900 MHz i manjim dijelom u opsegu 1800 MHz, sa 431 radio bazne stanice u mreži Crnogorskog Telekom, 442 u mreži One Crna Gora i 414 u mreži Mtela. Pristupni dio UMTS mreža je realizovan u opsezima 2 GHz i 900 MHz, takođe sa prilično velikim brojem *Node B* stanica (432 u mreži One Crna Gora i 260 u mreži Mtela na kraju trećeg kvartala 2024. godine). Obim instalacija u pristupnom dijelu UMTS mreža se postepeno smanjuje, a oslobođeni spektar mobilni operatori angažuju za implementaciju LTE i NR tehnologije.

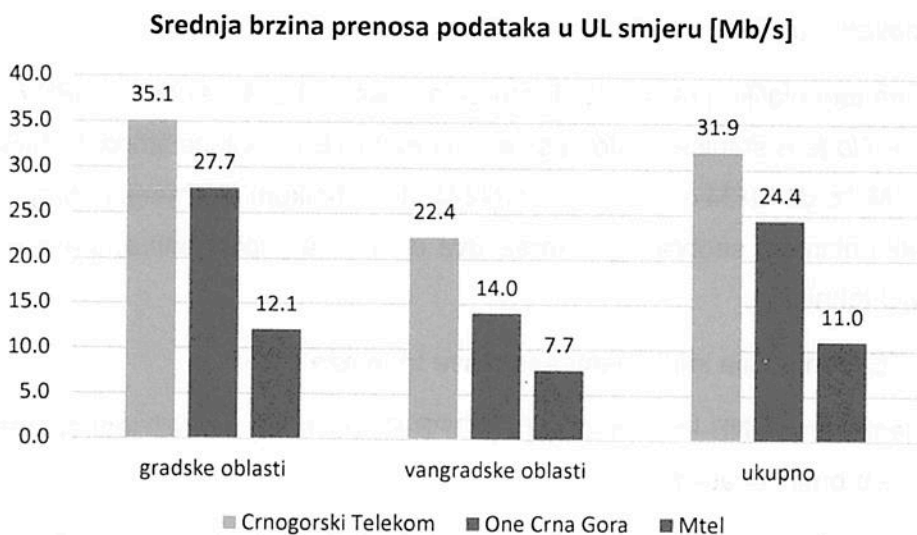
Najveći progres na planu razvoja mobilnih elektronskih komunikacionih mreža u proteklih nekoliko godina se desio u pristupnom dijelu LTE/LTE-*Advanced* mreža sva tri operatora. Crnogorski Telekom je do kraja trećeg kvartala 2024. godine implementirao LTE radio bazne stanice u opsezima 700 MHz, 800 MHz, 1800 MHz, 2 GHz i 2,6 GHz na 419 lokacija, od čega je na 28 lokacija implementirana 5CA tehnika, na 128 lokacija 4CA tehnika, na 80 lokacija 3CA tehnika, a na 39 lokacija 2CA tehnika. Osnovna pokrivenost signalom LTE mreže Crnogorskog Telekom iznosi oko 97,3% stanovništva Crne Gore, dok pokrivenost signalom LTE mreže u smislu mogućnosti pružanja usluge prenosa podataka sa minimalnim protokom

DL i UL smjeru u gradskim i vangradskim oblastima, kao i na nivou cjelokupne mreže dat je na donjim graficima.

Grafik 13



Grafik 14



Stepen uspješno započelih i završenih sesija prenosa podataka je u mrežama sva tri mobilna operatora bio iznad 95%. U mreži Crnogorskog Telekoma postignuti protok na *downlink*-u je u gradskim oblastima u 96,9% mjernih sesija bio veći od 10 Mb/s, od čega je u 81,1% mjernih sesija bio veći od 30 Mb/s. U *uplink* smjeru, postignuti protok je u 99,7% mjernih sesija napravljenih u gradskim oblastima bio veći od 3 Mb/s, od čega je u 94,7% mjernih sesija bio veći od 10 Mb/s. U mreži One Crna Gora, u 95,4% mjernih sesija napravljenih u gradskim oblastima postignuti protok na *downlink*-u je bio veći od 10 Mb/s, od čega je u 72,3% mjernih sesija bio veći od 30 Mb/s. U *uplink* smjeru u gradskim oblastima postignuti protok je u 99,3%

- **Do kraja 2024. godine** – obezbijediti pokrivenost najmanje 97% stanovništva Crne Gore signalom mreže koji omogućava pružanje usluge prenosa podataka sa protokom od 10/3 Mb/s ili više na bazi korisničkog iskustva; omogućiti 5G usluge u svakoj opštini u Crnoj Gori;
- **Do kraja 2026. godine** – obezbijediti pokrivenost najmanje 98% stanovništva Crne Gore signalom mreže koji omogućava pružanje usluge prenosa podataka sa protokom od 10/3 Mb/s ili više na bazi korisničkog iskustva; obezbijediti pokrivenost najmanje 75% stanovništva Crne Gore signalom mreže koji omogućava pružanje usluge prenosa podataka sa protokom od 30/10 Mb/s ili više na bazi korisničkog iskustva, uz uslov da u svakoj opštini bude pokriveno najmanje 50% stanovništva; obezbijediti najmanje 4G pokrivenost pet odabranih nepokrivenih ruralnih oblasti; obezbijediti najmanje 4G neprekidnu pokrivenost duž svih autoputeva, svih magistralnih puteva i najmanje 50% trase svakog od regionalnih puteva u Crnoj Gori; obezbijediti najmanje 4G pokrivenost basena Skadarkog jezera, Bokokotorskog zaliva i teritorijanih voda do 1 nm od obale;
- **Do kraja 2030. godine** – obezbijediti pokrivenost najmanje 75% stanovništva Crne Gore signalom mreže koji omogućava pružanje usluge prenosa podataka sa protokom od 100/30 Mb/s ili više na bazi korisničkog iskustva, uz uslov da u svakoj opštini bude pokriveno najmanje 50% stanovništva; obezbijediti 5G pokrivenost svih naseljenih oblasti u Crnoj Gori; obezbijediti 5G neprekidnu pokrivenost duž svih autoputeva i magistranih puteva i najmanje 4G neprekidnu pokrivenost duž svih regionalnih puteva u Crnoj Gori.

### **3. Sprovođenje Strategije digitalne transformacije za period 2022-2026. godine**

Vlada Crne Gore je, krajem decembra 2021. godine, usvojila Strategiju digitalne transformacije Crne Gore 2022 - 2026. Strategija digitalne transformacije Crne Gore 2022 - 2026 predstavlja razvojni okvir koji je definisao preduslove i inicijative potrebne za brzu adaptaciju u sve kompleksnije digitalno okruženje te agilan i proaktivan razvoj digitalne Crne Gore. Sa efikasnim digitalnim okruženjem, koje će stvoriti pozitivne uticaje na ekonomski razvoj, doprinijeće se i razvoju društva u cjelini. Ovom strategijom su definisani pravci razvoja sektora elektronskih komunikacija u Crnoj Gori.

Kroz usvojeni dokument je predstavljen sveobuhvatan pregled trenutne situacije u različitim tehničkim, organizacionim, zakonskim, društvenim i ostalim aspektima digitalne transformacije, kao i glavni izazovi kojima će se baviti Strategija digitalne transformacije. Svi argumenti i nalazi koji su predstavljeni podržani su konkretnim podacima i informacijama u pojedinačnim segmentima (organizacija i koordinacija; e-servisi i dizajn e-servisa; eID,



U narednoj tabeli je dat prikaz vrijednosti indikatora iz Strategije digitalne transformacije (početna vrijednost, vrijednost na kraju 2024. godine i planirane vrijednosti za 2024. i 2026. godinu):

Tabela 1

Indikator	Početno stanje 2021	Plan 2024	Plan 2026	Stanje 2024
Procenat pokrivenosti domaćinstava fiksnim BB-om brzinom od 100Mb/s+	76,7%	81,6%	86,4%	<b>79,21%</b>
Procenat pokrivenosti stanovništva mobilnim BB-om brzinom od 10 Mb/s+	97,2%	98%	99%	<b>97,61%</b>

#### 4. Praćenje kvaliteta elektronskih komunikacionih usluga

Shodno članu 142 Zakona o elektronskim komunikacijama (Sl.list CG br: 100/24) je propisano da „Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost može narediti operatorima usluga pristupa internetu i javno dostupnih interpersonalnih komunikacionih usluga da za potrošače redovno objavljuju sveobuhvatne, uporedive, pouzdane, potrošačima prilagođene i ažurirane podatke o kvalitetu usluge. Prije objavljivanja podataka o kvalitetu usluge operatori su dužni da iste dostave Agenciji. Agencija je ovlašćena da odredi minimalni kvalitet pružanja usluga operatoru usluga pristupa internetu i javno dostupnih interpersonalnih komunikacionih usluga i operatoru javne elektronske komunikacione mreže. Parametre kvaliteta usluge koje treba mjeriti, primjenjive metode mjerenja, sadržaj, oblik i način objavljivanja podataka, uključujući moguće procedure sertifikacije kvaliteta usluge, propisuje Agencija...”

S obzirom da će u narednim mjesecima biti usvojen novi Pravilnik o kvalitetu javnih elektronskih komunikacionih usluga, shodno članu 222 novog Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list Crne Gore", br. 100/24) do donošenja ovog propisa primjenjivaće se trenutno važeći Pravilnik donijet na osnovu Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list CG", br. 40/13, 56/13, 2/17 i 49/19) i sve aktivnosti se sprovode u skladu s ovim Pravilnikom.

Da bi se obezbjedila javna dostupnost informacijama o kvalitetu usluga koje pružaju operatori u Crnoj Gori, u skladu sa obavezama iz člana 155 Zakona, Agencija na svojoj internet stranici objavljuje uporedne preglede izmjerenih vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj i mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži. U skladu sa

kretalo od 6,9 dana (usluga fiksne telefonije), 6,36 dana (usluga distribucije AVM sadržaja) i 6,69 dana (usluga pristupa internetu).

Što se tiče parametra "vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju" kod Crnogorskog Telekom je bilo dosta visoko i kretalo se 50,57 sati (usluga fiksne telefonije), 39,08 sati (usluga distribucije AVM sadržaja) i 50,70 sati (usluga pristupa internetu). I kod Mtela je "Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije – za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju bilo veće u odnosu na druge operatore i kretalo se u opsegu od 30,67 sati do 43,33 sata u zavisnosti od usluge. Kod Telemacha su se vrijednosti ovog parametra u zavisnosti od usluge kretale od 17,5 sati do 22,5 sati.

Vrijeme odziva službe za korisnike kod Crnogorskog Telekom je tokom 2024. godine je iznosilo 26 sekundi (usluga fiksne telefonije), 27 sekundi (usluga pristupa internetu) i 51 sekundu (usluga distribucije AVM sadržaja). Kod Mtela je iznosilo 20,24 sekunde, a kod Telemacha 17 sekundi.

Vrijednosti parametara za uslugu pristupa internetu je dosta teško uporediti jer svi operatori ne nude pakete istih karakteristika. Zato se porede samo pojedini parametri, kao npr. parametar "vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji" koje se kretalo od 1 dan do 9,95 dana. Što se tiče vrijednosti parametra "vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije", ona se kretala se od 4 sata do 50,70 sati, dok su za parametar "vrijeme odziva službe za korisnike" vrijednosti bile u opsegu od 17 sekundi do 59 sekundi.

Analizom izveštaja o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga za 2024. godinu može se konstatovati da su vrijednosti parametara kvaliteta za usluge u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži tokom godine neznatno varirale.

Vrijednost parametra "vrijeme odziva službe za korisnike" u mobilnoj mreži Crnogorskog Telekom je iznosila 20 sekundi, u mobilnoj mreži Mtela 20,24 sekunde, a u mobilnoj mreži One Crna Gora 29 sekundi. "Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara" se kretalo od 0,02% kod Mtela, 0,04% kod Crnogorskog Telekom i 0,16% kod One Crna Gora, a "učestalost raskinutih veza" od 0,11% kod One Crna Gora, 0,223% kod Mtela i 0,30% kod Crnogorskog Telekom.

U odnosu na izvještaje iz prethodnog perioda operatori su tokom 2024. godine napravili pozitivan pomak u cilju poboljšanja vrijednosti pojedinih parametara kvaliteta usluga koje nude korisnicima. Agencija je do sada operatorima znala da ukaže na visoke vrijednosti određenih parametara za usluge na fiksnoj lokaciji, prije svega "vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji", "vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije" i "vrijeme odziva službe za korisnike". Obzirom da su vrijednosti navedenih parametara značajno poboljšane na nivou 2024. godine

- Prihodi od mobilne telefonije / GDP iznose 2,22%;
- Prihodi od mobilne telefonije/broj korisnika u decembru 2023. godine iznose 115,61 eura;
- Prihodi od mobilne telefonije per capita iznose 239,73 eura;
- Prihodi od fiksne telefonije/GDP iznose 0,24%;
- Prihodi od fiksne telefonije per capita iznose 25,76 eura;
- Prihodi od interneta / GDP iznose 0,63%;
- Prihodi od interneta per capita iznose 68,29 eura;
- Prihodi od distribucije audiovizuelnih medijskih sadržaja / GDP iznose 0,50%;
- Prihodi od distribucije audiovizuelnih medijskih sadržaja per capita iznose 53,89 eura;
- Prihodi iz oblasti iznajmljenih linija /GDP iznose 0,13%;
- Prihodi iz oblasti iznajmljenih linija per capita iznose 13,66 eura.

Ukupan broj zaposlenih kod operatora elektronskih komunikacija koji su angažovani na poslovima pružanja javnih elektronskih komunikacionih usluga i davanja na korišćenje elektronskih komunikacionih mreža, elektronske komunikacione infrastrukture i povezane opreme na dan 31.12.2023. godine je iznosio 1.696 zaposlena, dok je taj broj na dan 31.12.2022. godine iznosio 1643 lica.

Četiri najveća operatora elektronskih komunikacija u Crnoj Gori: Crnogorski Telekom, One Crna Gora, Mtel i Telemach Crna Gora su u toku 2023. godine dio svojih poslovnih aktivnosti u domenu upravljanja i održavanja mreže i servisa delegirali drugim privrednim društvima pa je na ovim poslovima neophodnim za rad operatora elektronskih komunikacija bilo angažovano 16 privrednih društava registrovanih u Crnoj Gori u kojima je zaposleno 256 lica. Na ovim poslovima je bilo angažovano i 40 pravnih lica sa sjedištem van Crne Gore.

U sektoru elektronskih komunikacija izostanak ulaganja nije prihvatljiv jer će to negativno uticati na poslovanje u budućnosti. Česte promjene i tehnološke inovacije na tržištu elektronskih komunikacija nameću potrebu ulaganja u istraživanje i razvoj, razvoj infrastrukture i uvođenje novih tehnologija. Zbog ovih je razloga operatorima važno praćenje tehnoloških trendova i ulaganja u nove tehnologije te strukturiranje ponude usluga tako da se omogući uspješno poslovanje. Operatori na crnogorskom tržištu svjesni su toga pa su i u 2023. godini ostvarili značajne investicije. Ulaganja operatorima osiguravaju povećanje prihoda u budućnosti, odnosno poslovanje s dobitkom i ostvarivanje daljeg rasta.