


► ninamedia



Mesečni izdatki gospodinjstev za storitve elektronskih komunikacij 2017

telefonska in spletna raziskava



Izvajalec: Ninamedia d.o.o.
Ljubljana, december 2017

1. POVZETEK

MESEČNI IZDATKI ELEKTRONSKE STORITVE

Za polovico (50 %) vprašanih so skupni izdatki za elektronske komunikacije (storitve fiksne telefonije, interneta, televizije, mobilne telefonije) znašali med 26 in 70 evrov v mesecu oktobru 2017.

UPORABA STORITEV ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJ

Uporaba elektronskih komunikacij v letu 2017 je nekoliko drugačna glede na pretekla leta, kar je lahko tudi posledica drugačnega vzorčenja v letu 2017 (CATI in CAWI). Med anketiranimi gospodinjstvi je 70 % takih, ki uporabljajo fiksno telefonijo in 93 % takih, ki uporabljajo splet oziroma imajo v gospodinjstvu dostop do interneta, med njimi pa je 86 % takih, ki imajo širokopasovni dostop.

FIKSNA TELEFONIJA

Največji delež anketirancev ima v svojem gospodinjstvu IP priključek za fiksno telefonijo (34 %), kar je za odstotek več kot delež tistih, ki imajo v gospodinjstvu analogni priključek (33 %). Največji delež uporabnikov klasične telefonije ni prepričanih, če bi zamenjali storitev klasične telefonije za storitev IP telefonije (41 %). Med anketiranimi, ki uporabljajo storitev fiksne telefonije, ima največji delež med ponudniki storitev fiksne telefonije Telekom Slovenije (44 %), sledi ponudnik Telemach (22 %) ter ponudnika T-2 (13 %) in A1 Slovenija (12 %).

INTERNET

Do spleta dostopa 93 % vseh vprašanih, med njimi pa je večina takšnih (86 %), ki imajo v gospodinjstvu fiksen širokopasovni dostop do interneta, dobra sedmina (14 %) tovrstnega dostopa nima. Tretjina anketiranih, ki ima dostop do interneta, uporablja to storitev pri ponudniku Telekom Slovenije (33 %), slaba četrtina do spleta dostopa prek ponudnika Telemach (24 %), dobra petina pa prek ponudnika T-2 (23 %), medtem ko preko ponudnika A1 Slovenija do spleta dostopa desetina vprašanih (10 %). Anketiranci ocenjujejo, da je pri njihovi izbiri ponudnika dostopa do interneta najpomembnejša lastnost kvaliteta storitev (26 %), čemur sledita cena (22 %) in paketna ponudba (20 %). Dobra petina vprašanih (21 %) bi za višjo hitrost interneta bila pripravljena plačati več. Polovica anketirancev (48 %), ki so pripravljene plačati več za višjo hitrost interneta, ne ve, koliko (v evrih) bi bila pripravljena dodatno

plačati. Do 4 evre več za hitrejši internet bi bilo pripravljenih plačati 7 % anketiranih, med 5 in 9 evrov več bi plačala slaba petina vprašanih (19 %), med 10 in 14 evrov pa 15 % anketiranih.

TELEVIZIJA

Polovica anketiranih (52 %), ki ima televizijo, to spremlja prek kabelskega sistema. Naročnikov na IP televizijo je tretjina (33 %), medtem ko satelitsko televizijo uporablja 5 %, prizemno pa 4 % anketiranih. Med vsemi anketiranci, ki imajo IP televizijo, se je dobra polovica (54 %) odločila za tak sprejem, ker je v paketu, 14 % pa zato, ker imajo tako na voljo dodatne storitve. Med vsemi anketiranci, ki imajo kabelsko televizijo, se je dobra polovica (51 %) odločila zanjo zaradi tega, ker je v paketu, medtem ko se je petina (19 %) odločila za kabelsko televizijo ker je ta najbolj razpoložljiva oziroma dostopna.

PAKETNE STORITVE

Med anketiranimi posamezniki jih ima v gospodinjstvu 85 % sklenjeno paketno storitev, ki vsebuje bodisi dvojček, trojček ali četverček. Med vsemi anketiranci je največji delež takih, ki imajo paket treh storitev in sicer internet, TV in fiksno telefonijo (43 %). Četrtnina anketiranih (25 %) ima sklenjen paket štirih storitev (internet, TV, fiksna, mobilna telefonija), 8 % ima sklenjen paket trojček za internet, TV in mobilno telefonijo, paket dveh storitev pa ima skupaj 7 % vprašanih. Šestina anketiranih (16 %) je imela v mesecu oktobru 2017 stroške oz. izdatke mobilne telefonije za člane, ki so v paketu četverček, v višini med 10 in 15 evrov, kar je primerljivo s podatkom iz lanskega leta. Dobra polovica anketiranih (57 %) nima nobenih dodatnih mobilnih razmerij izven paketa četverček. Skupni strošek za elektronske komunikacije vključno z mobilno telefonijo v paketu četverček je za 5 % vprašanih znašal med 18 in 30 evrov, za sedmino vprašanih (14 %) pa med 30 in 50 evri.

UNIVERZALNE STORITVE

Velika večina vprašanih (92 %) je seznanjena z možnostjo brezplačnega klica na številke v sili 112 in 113, kar je, glede na pretekla leta, opazna sprememba. Med vprašanimi je 80 % takih, ki so seznanjeni s tem, da je v vseh državah članicah Evropske unije 112 enotna evropska številka za klic v sili, kar je glede na leto prej, opazna rast deleža anketiranih, ki so s tem seznanjeni. Desetina vprašanih (10 %) je seznanjena s tem, da je v vseh državah članicah Evropske unije številka 116 enotna evropska številka za storitve z družbeno vrednostjo. Večina vprašanih (82 %) je seznanjena s tem, da so klici na številko 090 plačljivi, klici na številke 080 pa brezplačni, medtem ko s to informacijo ni seznanjena desetina anketiranih (10 %). Telefonske govorilnice v Sloveniji uporablja en odstotek (1 %) vprašanih. Glede na

pretekla leta, je najbolj zrasla uporaba Telefonskega imenika Slovenije, ki je na voljo na spletu (70 %), medtem ko je ne-uporaba imenika v tiskani obliki, glede na pretekla leta višja (64 %), ravno tako pa se je povečal delež tistih, ki ne uporabljajo oziroma ne kličejo številke 1188 (64 %).

MOBILNA TELEFONIJA

Med anketiranci sta dva odstotka takšnih (2 %), ki nimajo mobilnega telefona v gospodinjstvu. Dobra tretjina vprašanih (34 %) ima v gospodinjstvu en mobilni telefon, dobra četrtnina (28 %) pa dva mobilna telefona. Med vsemi, ki si v gospodinjstvu lastijo mobilne telefone, je tri četrtine takšnih (76 %), ki v gospodinjstvu nimajo službenih telefonov in šestina (16 %) takšnih, ki imajo po en službeni telefon v gospodinjstvu. Med uporabniki mobilne telefonije je največji delež oziroma polovica (50 %) takih, ki koristi mobilne storitve pri ponudniku Telekom Slovenije, sledi ponudnik A1 Slovenija, čigar storitve uporablja dobra tretjina anketiranih (38 %). Storitve ponudnika Telemach uporablja 28 % vprašanih, storitve T-2 pa slaba desetina anketiranih (9 %). Slaba četrtnina vprašanih (23 %), je imela v mesecu oktobru 2017, za vse člane gospodinjstva, izdatke za mobilno telefonijo med 20 in 30 evrov. Med 30 in 50 evri so znašali izdatki za 16 % vprašanih, nad 50 evrov pa za 18 % anketiranih. O odpovedi fiksnega telefonskega priključka zaradi razširjenosti mobilne telefonije je do sedaj že razmišljalo 39 % anketiranih.

MOBILNE PODATKOVNE STORITVE

Tretjina vprašanih (31 %) ne uporablja mobilnih podatkovnih storitev. Dobra polovica anketiranih (58 %) uporablja mobilne podatkovne storitve preko mobilnega telefona, 7 % jih uporablja preko podatkovne kartice priključene na računalnik, medtem ko jih 2 % uporablja preko podatkovne kartice v tabličnem računalniku. V mesecu oktobru 2017 so izdatki za mobilne podatkovne storitve vključno z mobilnim internetom za 15 % uporabnikov znašali 0 evrov oziroma so bili brezplačni. Do 10 evrov so znašali omenjeni izdatki za 5 % vprašanih uporabnikov mobilnih podatkov, medtem ko je 16 % anketiranih za mobilne podatke plačalo med 10 in 30 evri. Med 30 in 60 evrov so znašali izdatki za mobilne podatke pri 12 % vprašanih, več kot 60 evrov pa je v oktobru za mobilne podatke plačalo 8 % anketiranih.

SPLOŠNO

Preglednost splošnih pogojev uporabe storitev različnih ponudnikov je večinoma dobro ocenjena, saj v povprečju dve tretjini vprašanih ocenjujeta preglednost kot pregledno ali zelo pregledno. Dve tretjini anketiranih (63 %) še nista slišali za Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije ali na kratko AKOS. Dobra polovica anketiranih (57 %) ni seznanjena s tem, da lahko v Sloveniji radijske programe poslušamo tudi prek digitalnega radia DAB+. Slaba desetina vprašanih (9 %) je dejala, da radijski sprejemnik v njihovem avtomobilu podpira digitalni radio DAB+, slaba polovica (49 %) pa, da njihov radijski sprejemnik ne podpira DAB+.

KAZALO

1.	POVZETEK	2
2.	PREDSTAVITEV RAZISKAVE, METODOLOGIJA IN VZOREC	7
3.	PREDSTAVITEV REZULTATOV.....	10
3.2.	FIKSNA TELEFONIJA	13
3.3.	INTERNET.....	17
3.4.	TELEVIZIJA.....	25
3.5.	PAKETNE STORITVE	28
3.6.	UNIVERZALNE STORITVE	37
3.7.	MOBILNA TELEFONIJA	46
3.8.	MOBILNE PODATKOVNE STORITVE	56
3.9.	MESEČNI IZDATKI ELEKTRONSKE STORITVE	58
3.10.	SPLOŠNO.....	61

2. PREDSTAVITEV RAZISKAVE, METODOLOGIJA IN VZOREC

V agenciji Ninamedia smo za potrebe Agencije za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju AKOS) izvedli javnomnenjsko raziskavo, katere cilj je analiza mesečnih izdatkov gospodinjstev za storitve elektronskih komunikacij.

2.1. Raziskavo smo v agenciji Ninamedia izvedli med 21. in 28. novembrom 2017. Zbiranje podatkov je potekalo v kombinaciji telefonskega (CATI) in spletnega (CAWI) anketiranja, pri čemer spletni del predstavlja polovico vzorca, drugo polovico pa predstavlja telefonski del. Na ta način smo realizirali skupaj 801 anket (401 anket prek telefonskega in 400 anket prek spletnega anketiranja). Skupna velikost vzorca je n=801.

Za potrebe telefonskega anketiranja smo uporabili dvostopenjski naključni vzorec. Osnova vzorčenja je bil univerzalni telefonski imenik, iz katerega so bila naključno izbrana gospodinjstva (pri čemer smo upoštevali prostorsko razpršenost glede na slovenske statistične regije) in znotraj njih pa tisti anketiranci, ki so odločevalci ali so-odločevalci pri plačevanju stroškov za elektronske komunikacije. Anketiranje smo izvajali v telefonskem studiu Ninamedie po metodi CATI.

Spletno anketiranje smo izvedli v okviru lastnega spletnega panela. Povezavo do vprašalnika smo poslali na elektronske naslove oseb iz lastne baze podatkov. Gre za reprezentativno skupino udeležencev, ki jih prosimo, da izpolnijo anketo. Sistem za anketiranje v našem spletnem panelu omogoča hitro, zanesljivo in kakovostno zbiranje podatkov.

Pred analizo so bili podatki uteženi po statističnih regijah in številu članov gospodinjstva tako, da smo socio-demografsko strukturo vzorca približali strukturi ciljne populacije, s čimer smo zagotovili večjo reprezentativnost vzorca. Obdelava podatkov je bila izvedena na programski opremi SPSS, verzija 15.0.

2.2. V nadaljevanju predstavljamo strukturo vzorca po sociodemografskih spremenljivkah:

ŠTEVILO ANKETIRANCEV: 800		Odstotek
Spol	moški	44,6
	ženske	55,4
Starost	18 do 30 let	8,3
	31 do 45 let	20,5
	46 do 60 let	29,4
	61 let in več	40,5
	b.o.	1,4
Izobrazba	osnovna šola ali manj	4,1
	poklicna, strokovna šola	14,1
	srednja šola	42,7
	višja šola (2-letna)	14,2
	visoka šola, fakulteta, akademija	21,0
	magisterij, doktorat	3,2
	b.o.	0,8
Zaposlitveni status	upokojen	45,0
	učenec, dijak, študent	1,2
	gospodinja (ni zaposlena)	0,6
	nezaposlen	8,0
	kmet, ribič	0,7
	zaposlen	43,1
	drugo	0,3
	b.o.	1,0

ŠTEVILO ANKETIRANCEV: 800		Odstotek
Neto mesečni dohodek GOSPODINJSTVA	do 500 €	5,7
	nad 500 € do 1000 €	26,5
	nad 1000 € do 1500 €	20,7
	nad 1500 € do 2000 €	15,7
	nad 2000 € do 3000 €	12,3
	nad 3000 € do 4000 €	3,4
	nad 4000	1,4
	b.o.	12,6
	ne ve	1,7
Število članov gospodinjstva	1 član	33,0
	2 člana	25,5
	3 člani	18,7
	4 člani	14,4
	5 članov in več	7,9
	b.o.	0,6
Statistična regija	Pomurska	6,1
	Podravska	15,8
	Koroška	3,5
	Savinjska	12,5
	Zasavska	2,8
	Spodnjeposavska	3,7
	Jugovzhodna Slovenija	7,0
	Osrednjeslovenska	25,4
	Gorenjska	10,0
	Primorsko-notranjska	2,6
	Goriška	5,3
	Obalno-kraška	5,5

3. PREDSTAVITEV REZULTATOV

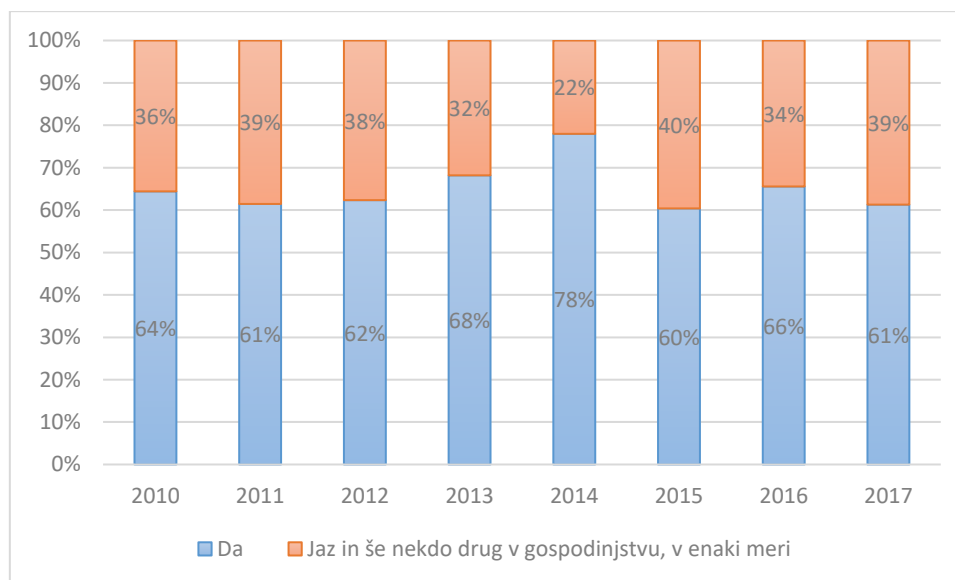
V raziskavi smo zajeli naslednje vsebinske sklope:

- UPORABA STORITEV ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE
- FIKSNA TELEFONIJA
- INTERNET
- TELEVIZIJA
- PAKETNE STORITVE
- UNIVERZALNE STORITVE
- MOBILNA TELEFONIJA
- MOBILNE PODATKOVNE STORITVE
- MESEČNI IZDATKI ELEKTRONSKE STORITVE
- SPLOŠNO

V nadaljevanju predstavljamo rezultate statistične analize podatkov iz ankete. Rezultate smo predstavili grafično in opisno.

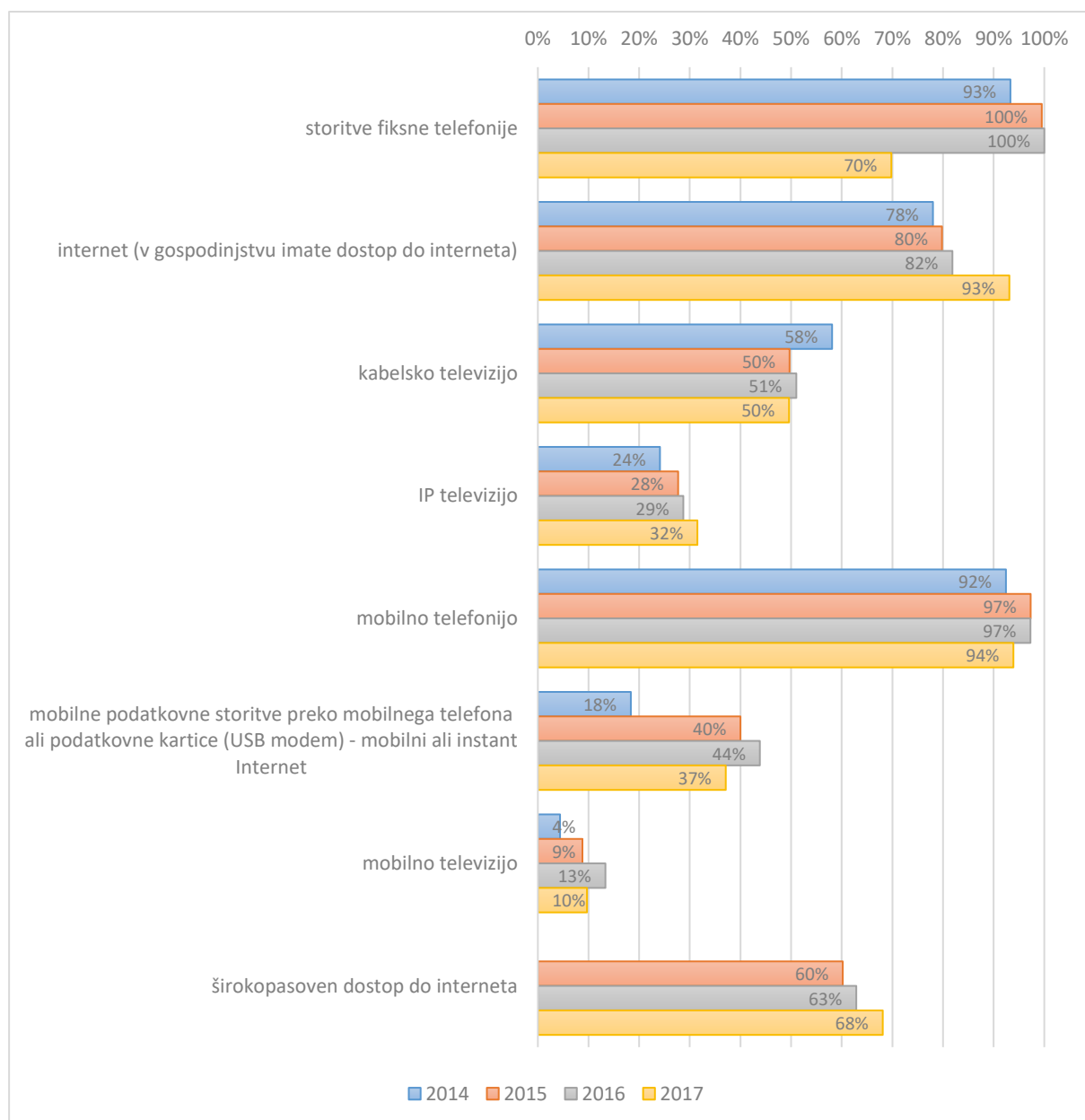
3.1. UPORABA STORITEV ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJ

Ali ste v vašem gospodinjstvu v glavnem vi odgovorni za odločitve povezane s storitvami elektronskih komunikacij (fiksna telefonija, dostop do interneta, televizija, mobilna telefonija)?
(²⁰¹⁷n=801)



V letu 2017 sta v vzorcu anketiranih gospodinjstev zajeti slabi dve tretjini (61 %) posameznikov, ki sta v lastnem gospodinjstvu odgovorni za odločitve, povezane s storitvami elektronskih komunikacij. Preostala dobra tretjina (39 %) pa so posamezniki, ki so za tovrstne odločitve so-odgovorni v lastnem gospodinjstvu.

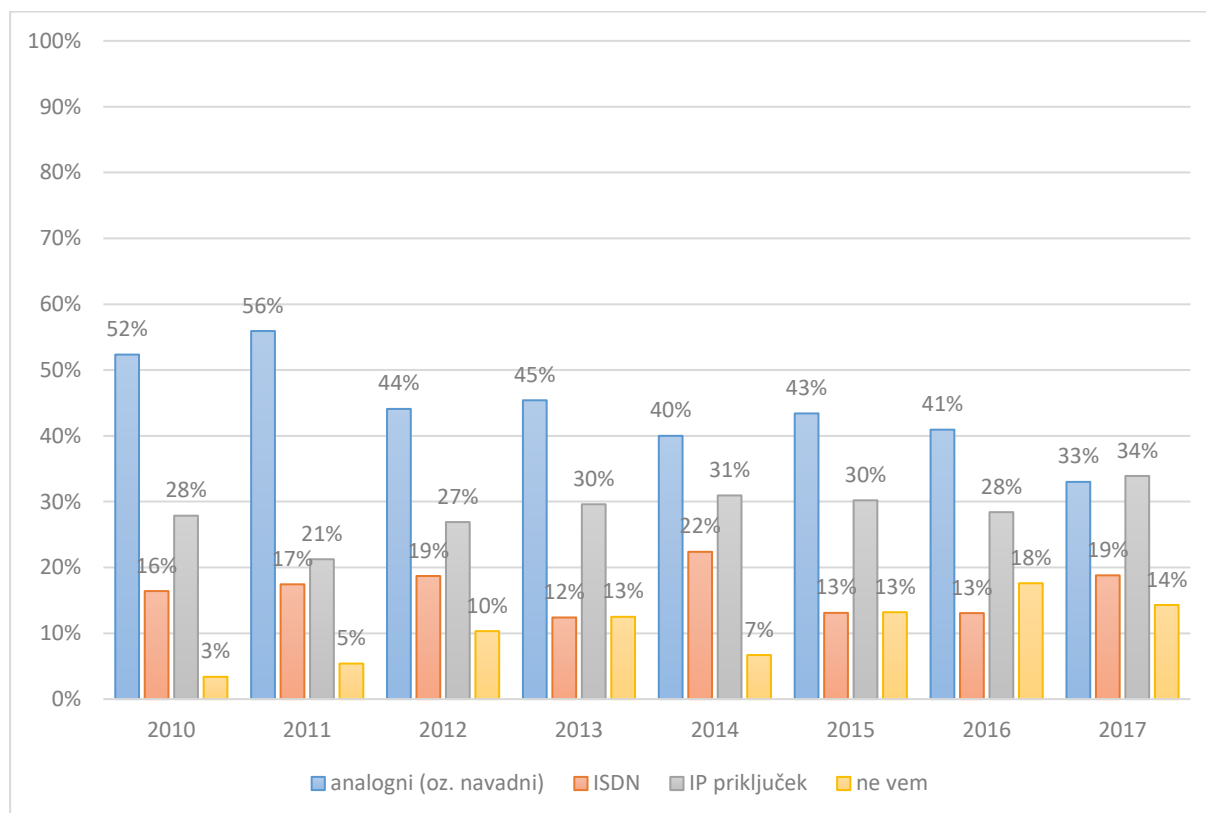
Katere storitve elektronskih komunikacij uporabljate/ imate v vašem gospodinjstvu? (2017 n=801)



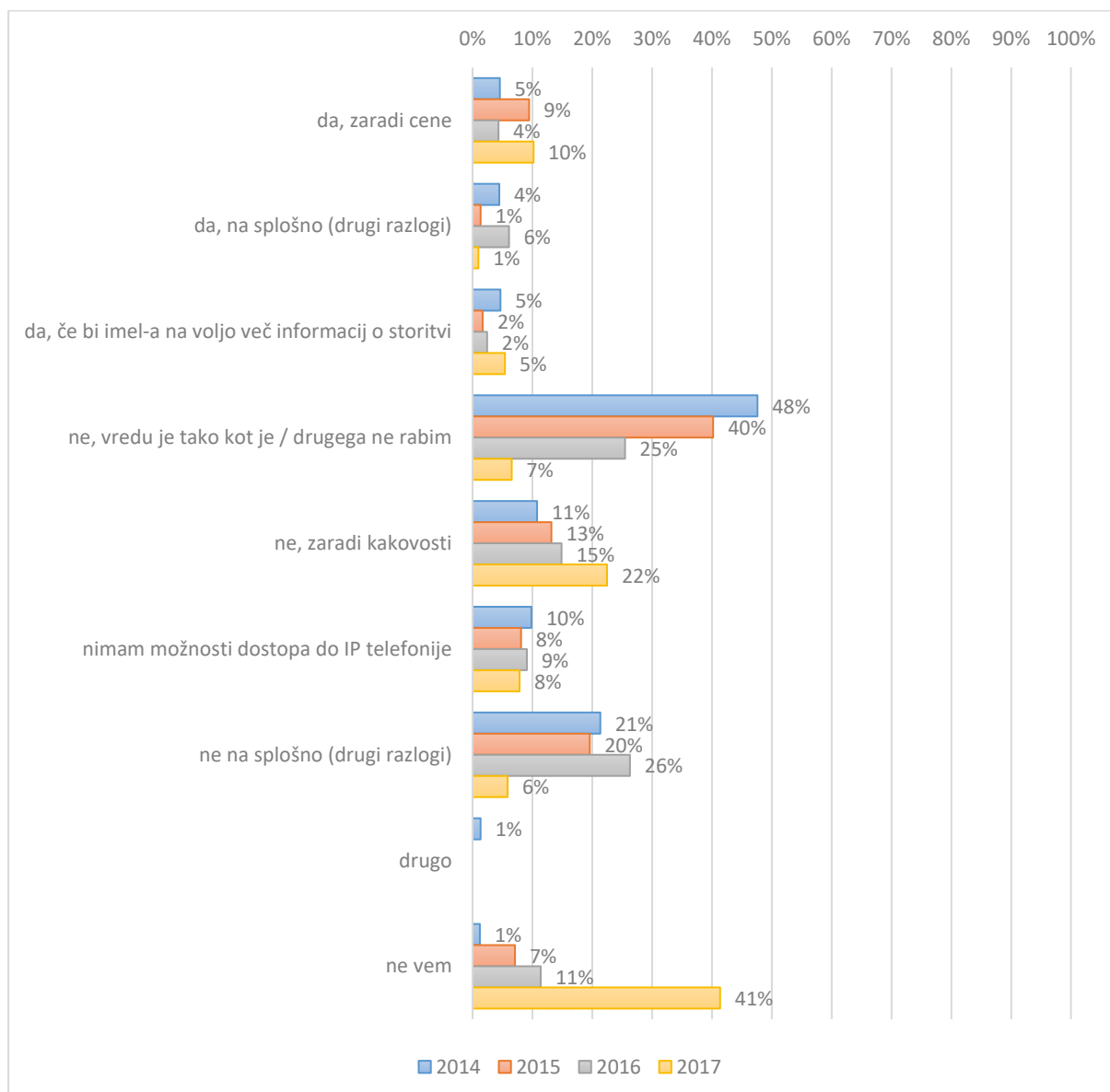
Uporaba elektronskih komunikacij v letu 2017 je nekoliko drugačna glede na pretekla leta, kar pa je lahko posledica drugačnega vzorčenja v letu 2017 (CATI in CAWI). Med anketiranimi gospodinjstvi je 70 % takih, ki uporabljajo fiksno telefonijo in 93 % takih, ki uporabljajo splet oziroma imajo v gospodinjstvu dostop do interneta, med temi je 86 % takih (oziroma 68 % na celotnem vzorcu), ki imajo širokopasovni dostop. Pri uporabi preostalih elektronskih komunikacij, delež uporabnikov ne odstopa bistveno glede na pretekla leta.

3.2. FIKSNA TELEFONIJA

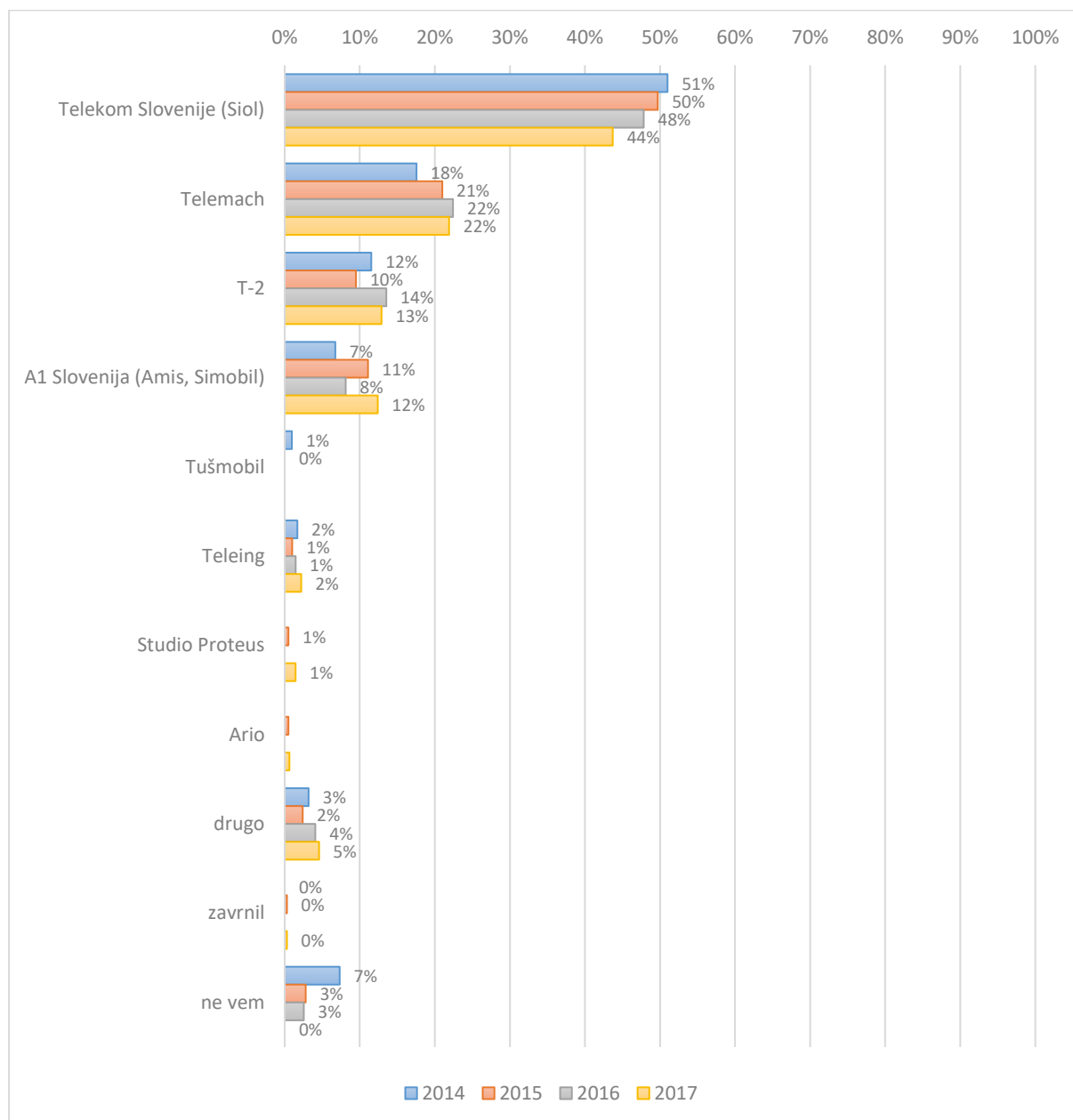
Kakšen telefonski priključek za fiksno telefonijo imate v vašem gospodinjstvu? (²⁰¹⁷n=559)



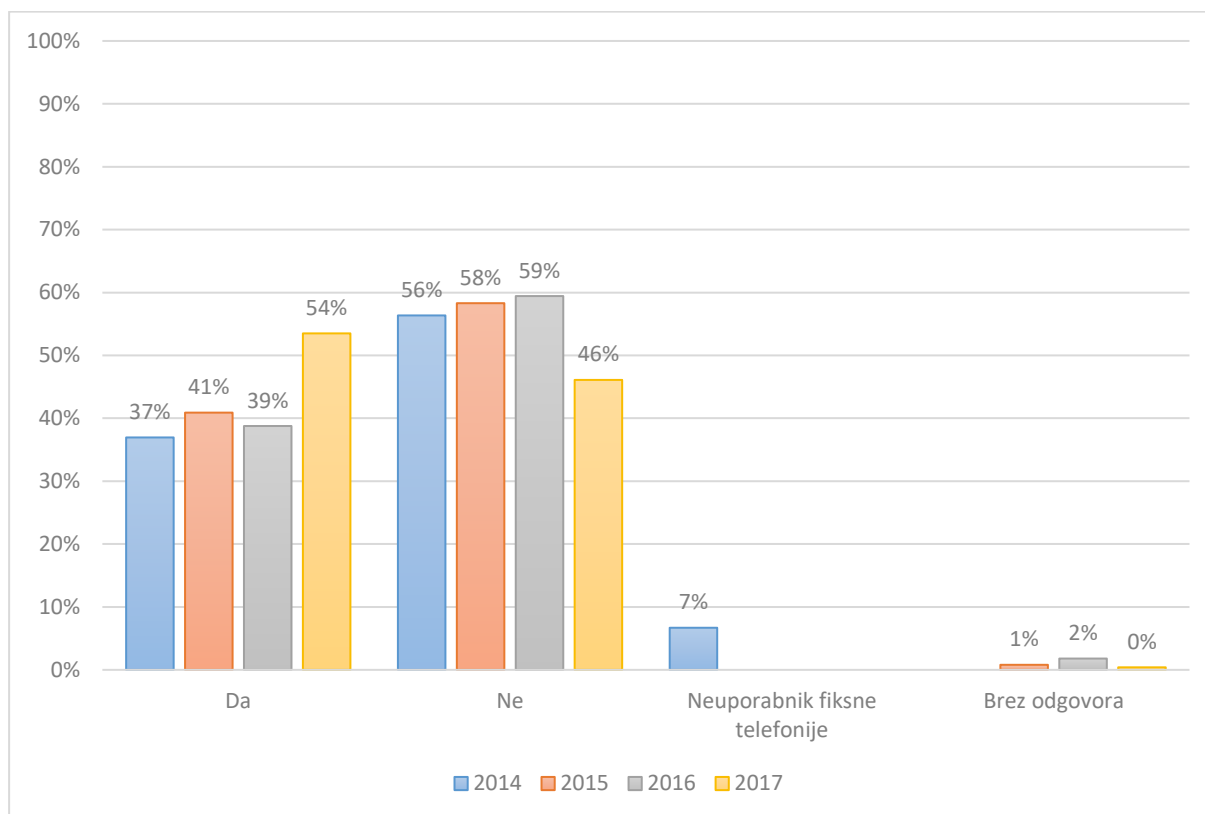
Največji delež anketirancev ima v svojem gospodinjstvu IP priključek za fiksno telefonijo (34 %), kar je za odstotek več od deleža tistih, ki imajo v gospodinjstvu analogni priključek (33 %). Ravno segment IP telefonije je tisti, ki je v zadnjem letu v porastu, predvsem na račun analognih priključkov, čigar delež se je zmanjšal za slabih osem odstotkov.

Ali bi zamenjali storitev klasične telefonije za storitev IP telefonije in zakaj? (²⁰¹⁷n=290)

Največji delež uporabnikov klasične telefonije ni prepričan, če bi zamenjali storitev klasične telefonije za storitev IP telefonije (41 %). Dobra petina vprašanih (22 %) ne bi klasične telefonije zamenjala za IP telefonijo zaradi kakovosti (22 %), slaba desetina (8 %) pa nima možnosti dostopa do IP telefonije. Med tistimi, ki bi zamenjali klasično telefonijo za IP, je desetina takih, ki bi to storila zaradi ugodnejše cene.

Kdo je vaš ponudnik za fiksno telefonijo? (²⁰¹⁷n=480)

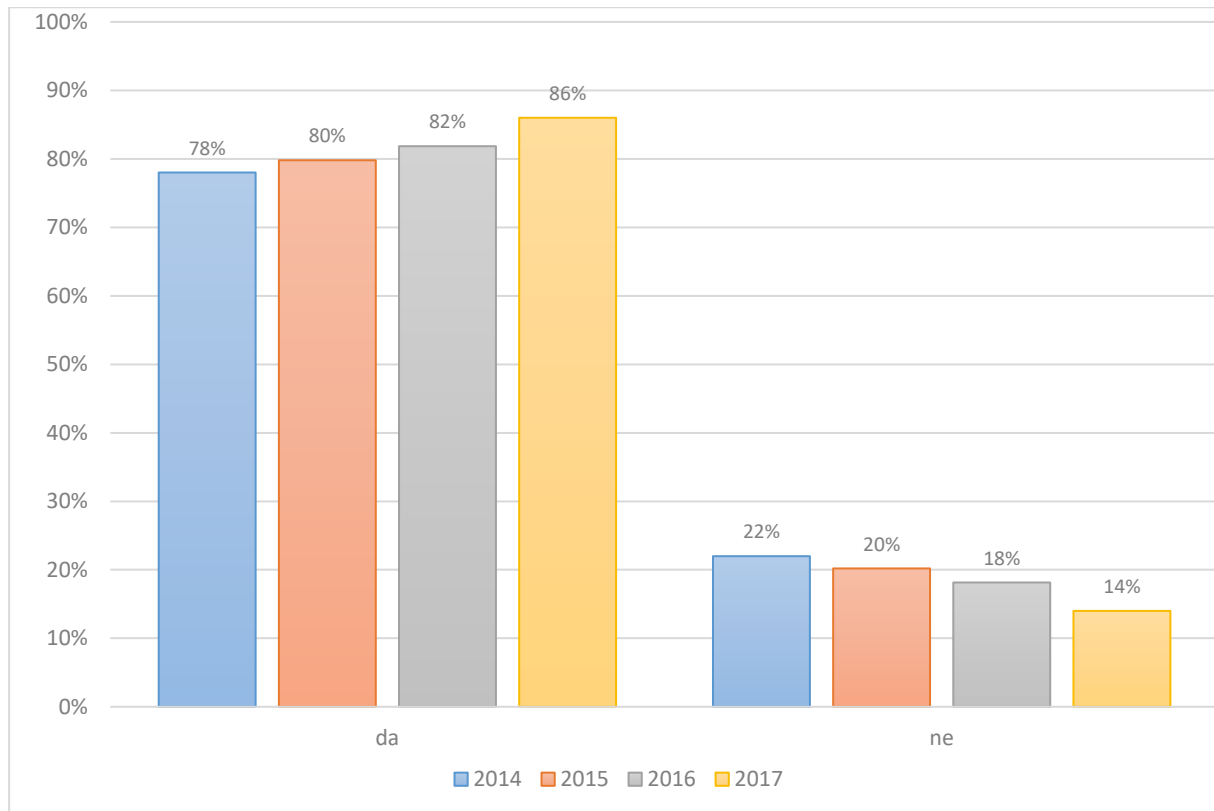
Največ uporabnikov fiksne telefonije je pri ponudniku Telekom Slovenije (44 %), sledi ponudnik Telemach (22 %) ter ponudnika T-2 (13 %) in A1 Slovenija (12 %). Preostali ponudniki predstavljajo skupaj manj kot desetino (9 %) znotraj vzorca anketiranih, ki uporabljajo fiksno telefonijo.

Ali ste v preteklosti že kdaj menjali ponudnika vašega fiksnega telefona? (²⁰¹⁷n=480)

Dobra polovica anketiranih uporabnikov fiksne telefonije (54 %) je v preteklosti že zamenjala ponudnika fiksnega telefona, kar je opaznejša sprememba glede na pretekla leta, ko je delež takih, ki so že menjali ponudnika, znašal okoli štiri desetine.

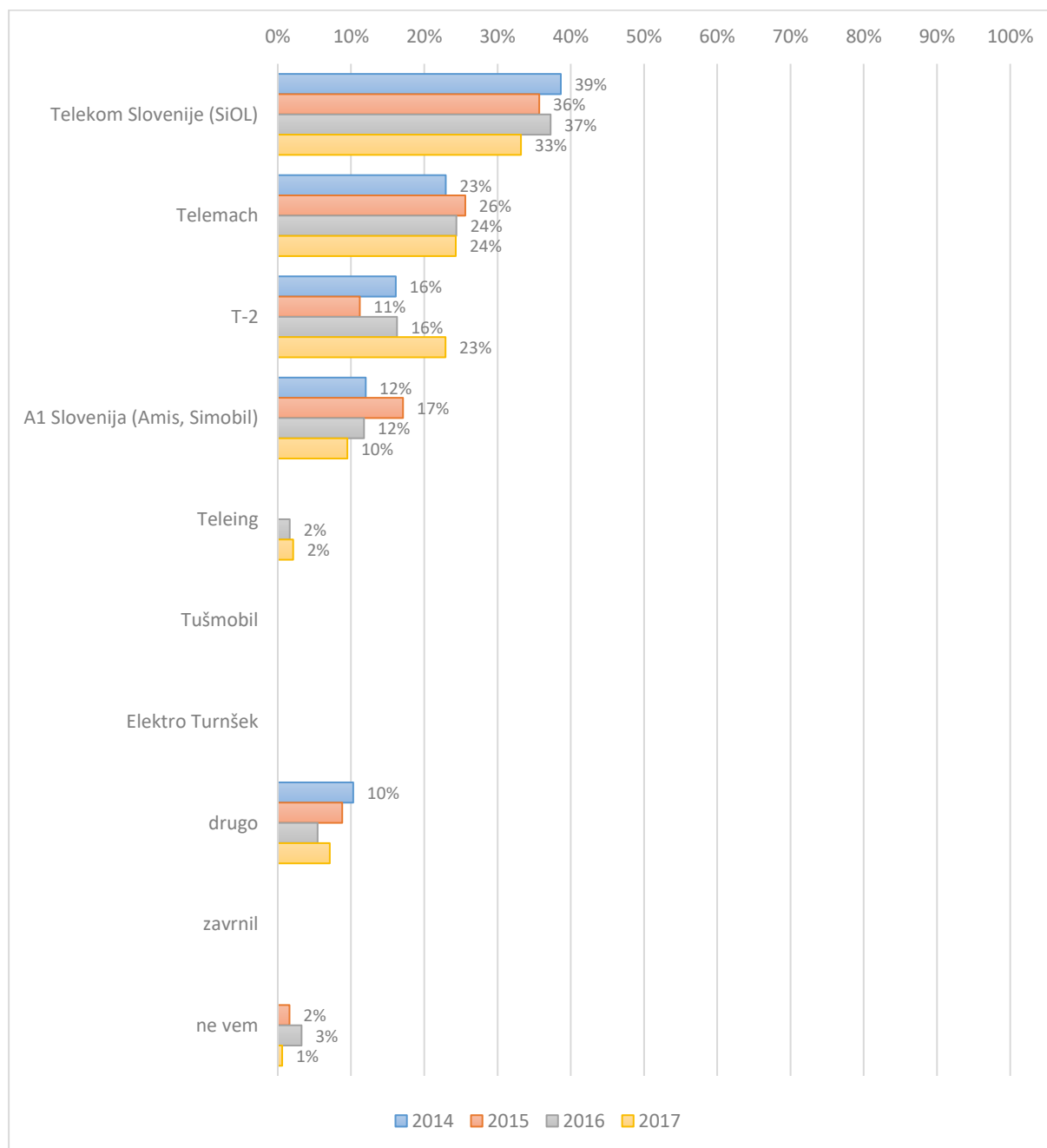
3.3. INTERNET

Ali imate v vašem gospodinjstvu (doma) ŠIROKOPASOVNI dostop do interneta? (²⁰¹⁷n=746)

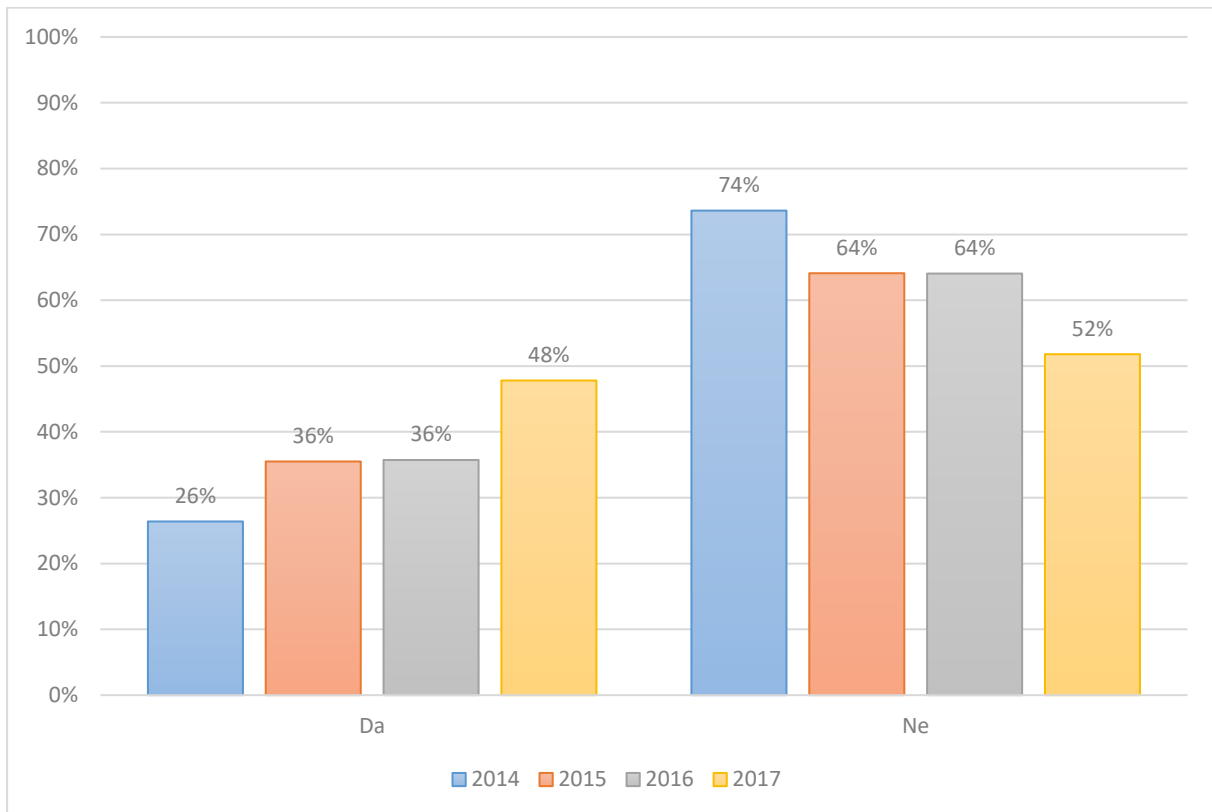


Večina vprašanih (86 %) imajo v gospodinjstvu širokopasovni dostop do interneta, dobra sedmina (14 %) pa tovrstnega dostopa nima.

Kdo je vaš ponudnik dostopa do interneta? (2017n=746)

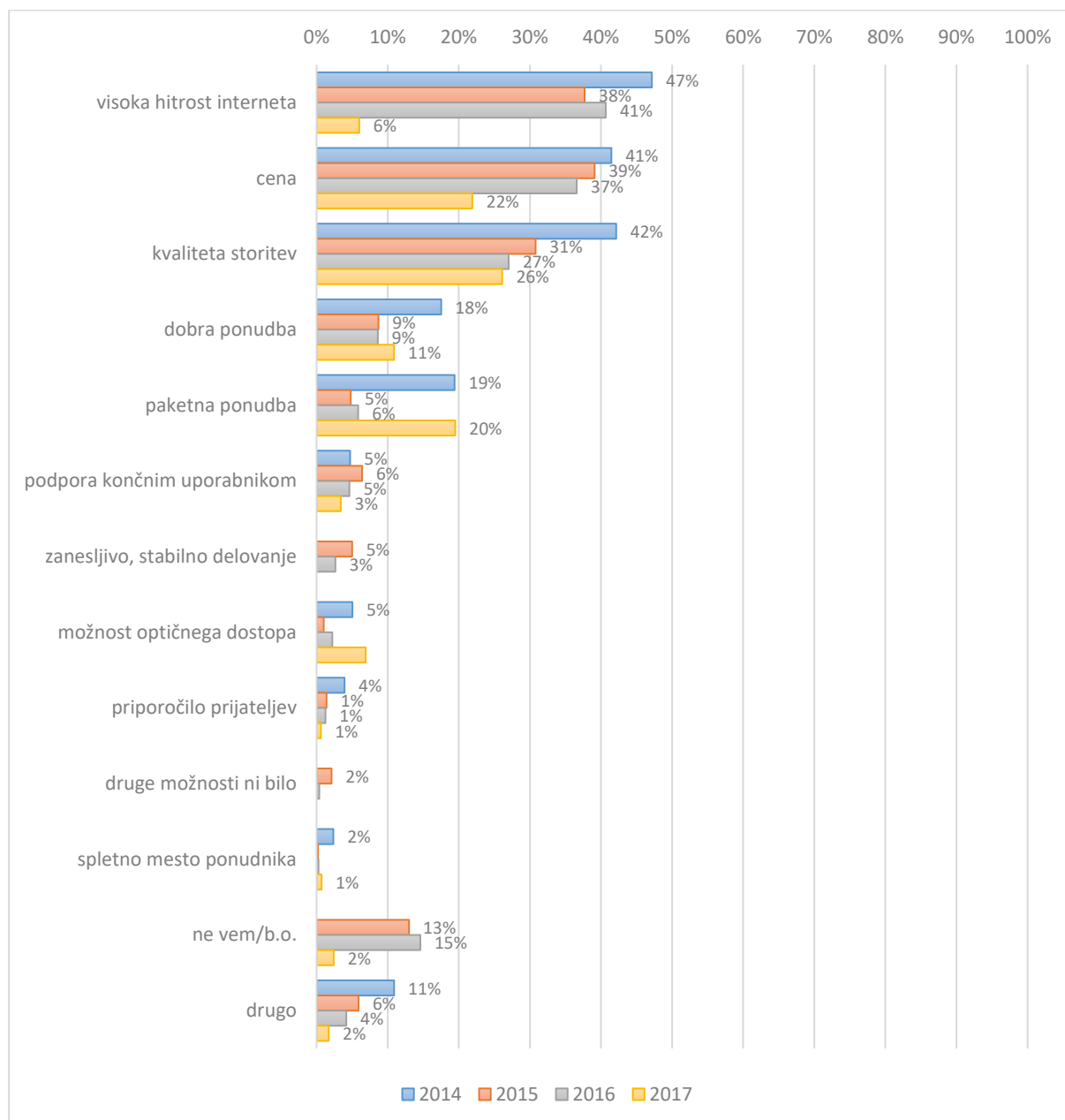


Tretjina anketiranih, ki ima dostop do interneta, uporablja to storitev pri ponudniku Telekom Slovenije (33 %), slaba četrtnina do spleta dostopa prek ponudnika Telemach (24 %), dobra petina pa prek ponudnika T-2 (23 %), medtem ko preko ponudnika A1 Slovenija do spleta dostopa desetina vprašanih (10 %). Glede na pretekla leta je največji padec deleža opazen pri Telekomu Slovenije (iz 37% na 33%), največja rast pa pri ponudniku T-2 (iz 16 % na 23 %).

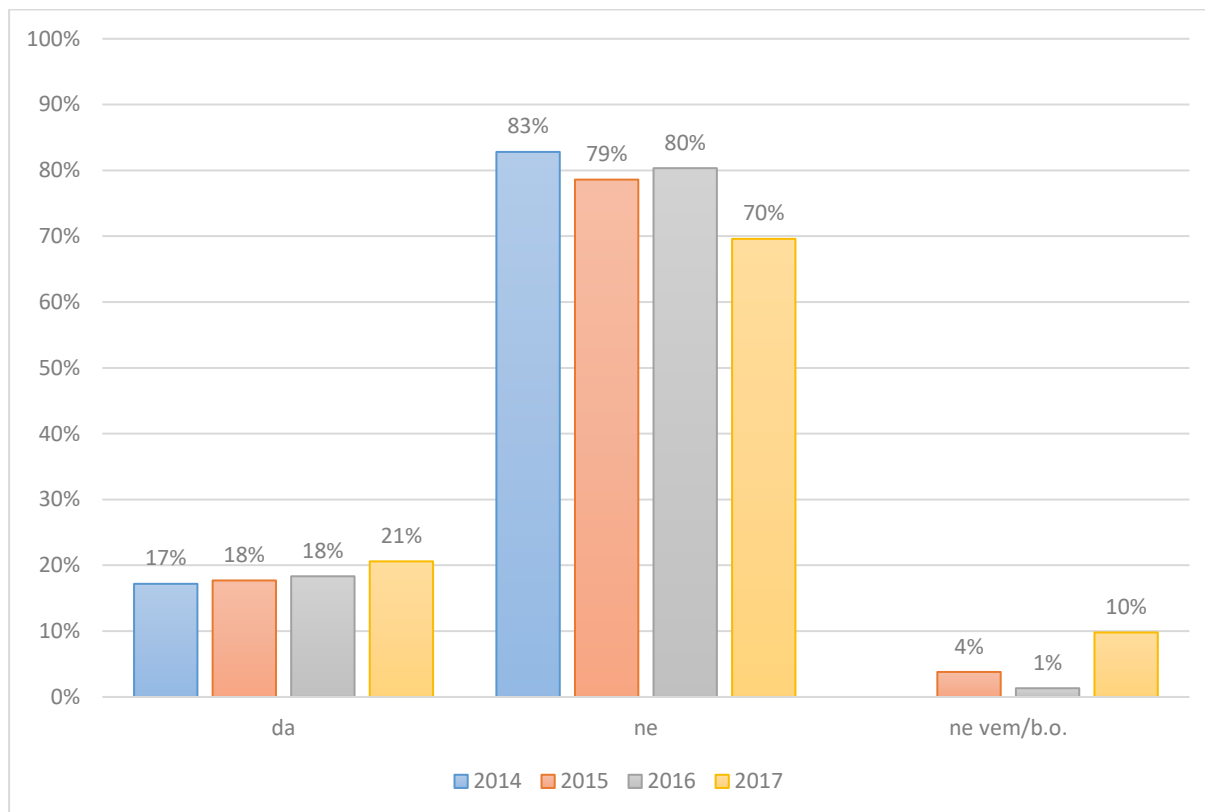
Ali ste v preteklosti že kdaj menjali ponudnika interneta in internetnih storitev? (2017 n=746)

Slaba polovica anketiranih (48 %) je v preteklosti že menjala ponudnika interneta in internetnih storitev, kar je v primerjavi s preteklim letom opazna sprememba (iz 36 % na 48 %).

Katere lastnosti ponudnika ali ponudbe so pri vaši izbiri ponudnika dostopa do interneta najpomembnejše? (²⁰¹⁷n=746)

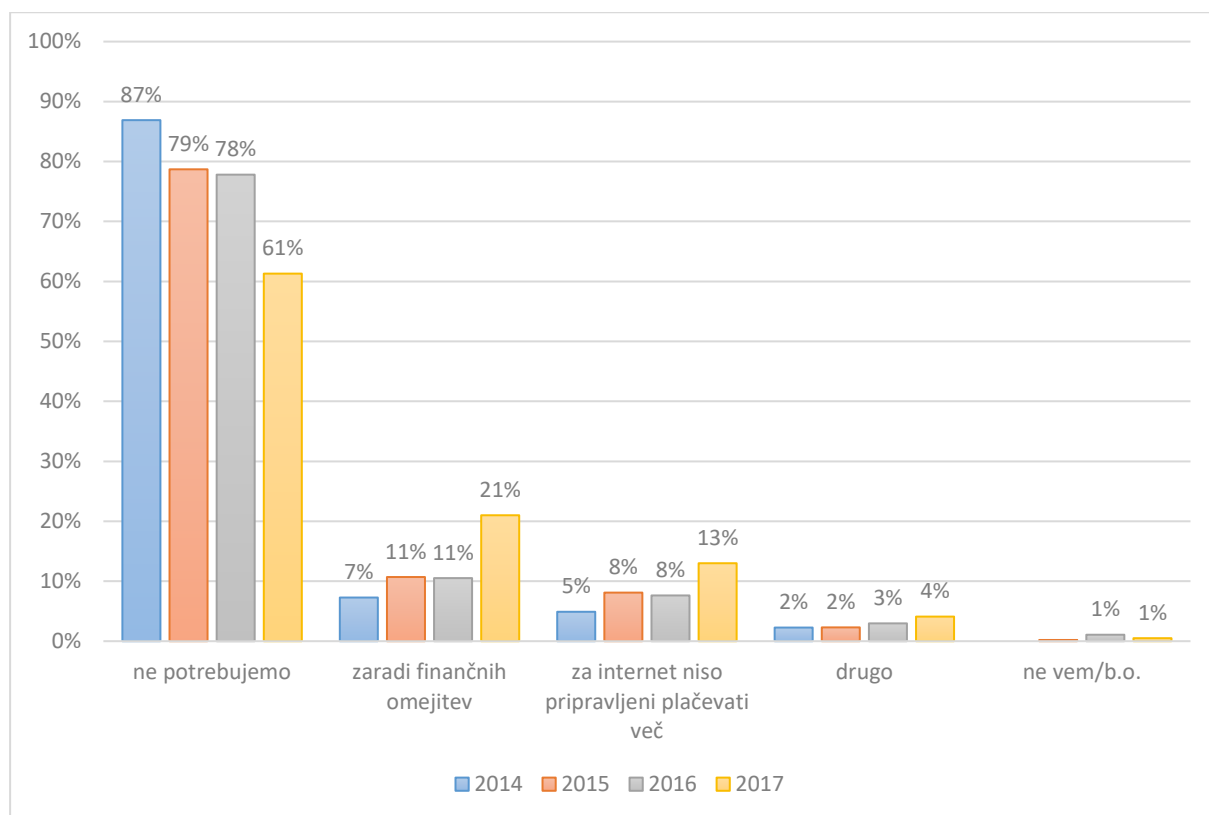


Anketiranci ocenjujejo, da je pri njihovi izbiri ponudnika dostopa do interneta najpomembnejša lastnost kvaliteta storitev (26 %), čemur sledita cena (22 %) in paketna ponudba (20 %). Visoko hitrost interneta, v preteklih letih najpomembnejšo lastnost, kot tako navaja 6 % anketiranih.

Ali bi bili pripravljeni za višjo hitrost interneta plačati več? (²⁰¹⁷n=746)

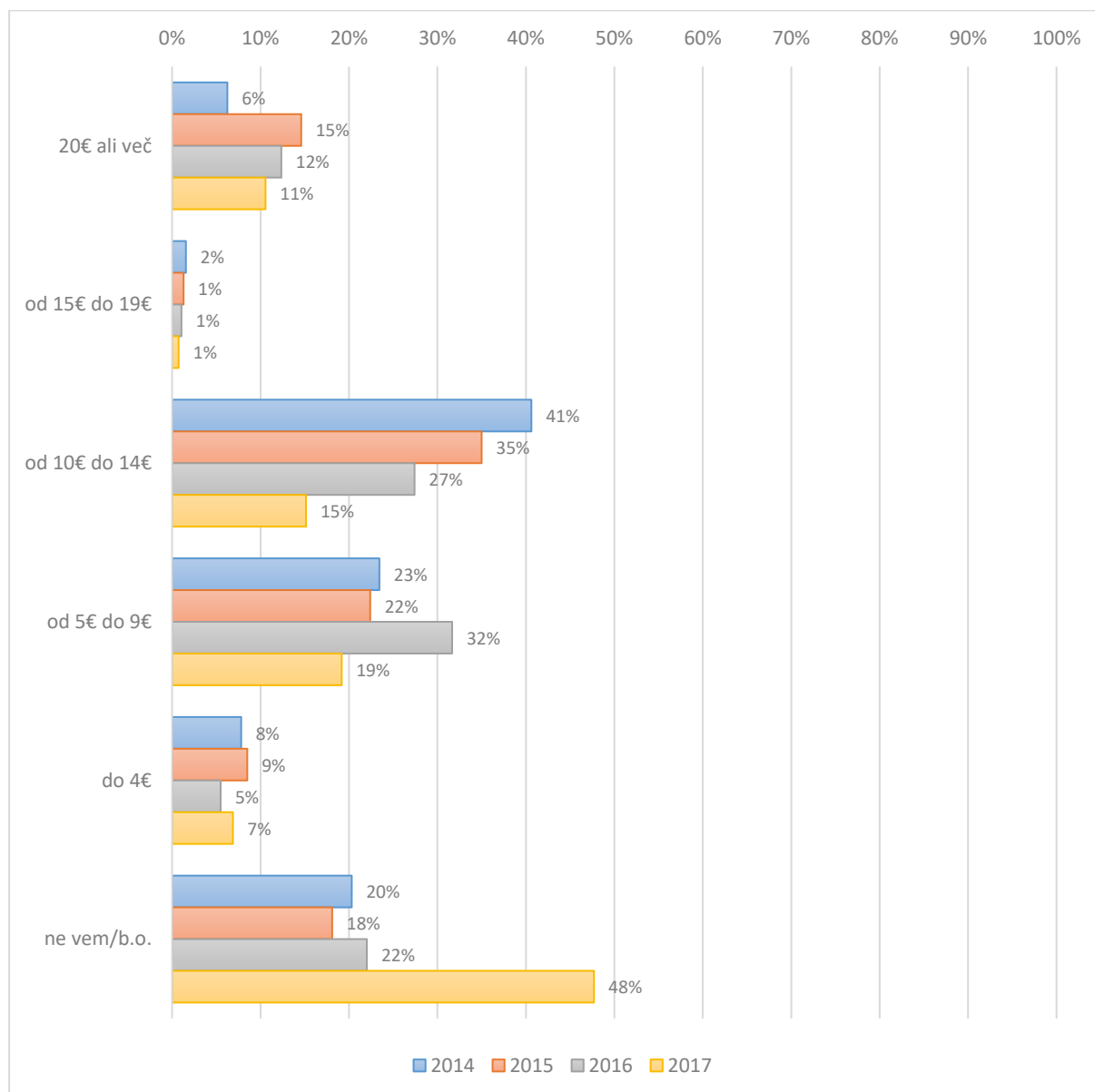
Dobra petina vprašanih (21 %) bi za višjo hitrost interneta bila pripravljena plačati več. Več, za višjo hitrost interneta, ni pripravljenih plačati 70 % anketiranih, medtem ko se desetina vprašanih (10 %) do tega vprašanja ni opredelila.

Sprašujemo samo tiste, ki so rekli, da niso pripravljeni plačati več za višjo hitrost interneta.
Zakaj ne? (²⁰¹⁷n=519)



Med tistimi, ki niso pripravljeni plačati več za višjo hitrost interneta, jih dve tretjini (61 %) kot glavni razlog navajata, da višje hitrosti interneta ne potrebujejo, dobra petina (21 %) tega ni pripravljena plačati zaradi finančnih omejitev, medtem ko 13 % anketiranih za internet na splošno ni pripravljena plačevati več.

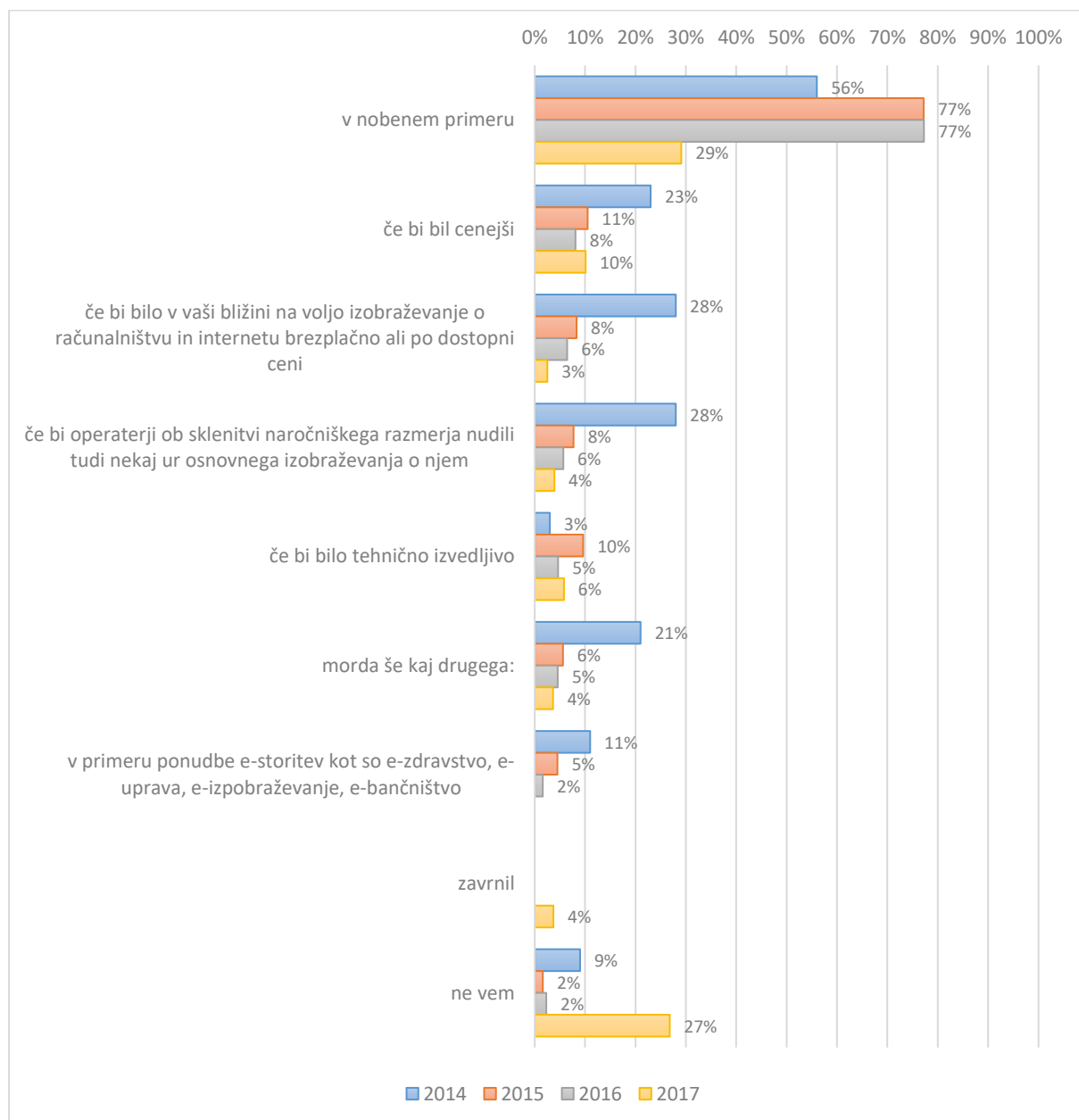
Sprašujemo samo tiste, ki so rekli, da so pripravljeni plačati več za višjo hitrost interneta.
Koliko več bi bili v evrih pripravljeni plačati za hitrejši internet? (2017 n=153)



Polovica anketirancev (48 %), ki je pripravljena plačati več za višjo hitrost interneta, ne ve, koliko (v evrih) bi bila pripravljena plačati več. Do 4 evre več za hitrejši internet bi bilo pripravljenih plačati 7 % anketiranih, med 5 in 9 evrov več bi plačala slaba petina vprašanih (19 %), med 10 in 14 evrov pa 15 % anketiranih. Med 15 in 19 evrov bi bil za hitrejši internet pripravljen plačati le odstotek anketiranih, 20 evrov ali več pa je za hitrejši internet pripravljena plačati dobra desetina vprašanih (11 %).

Sprašujemo samo tiste, ki so povedali, da nimajo interneta.

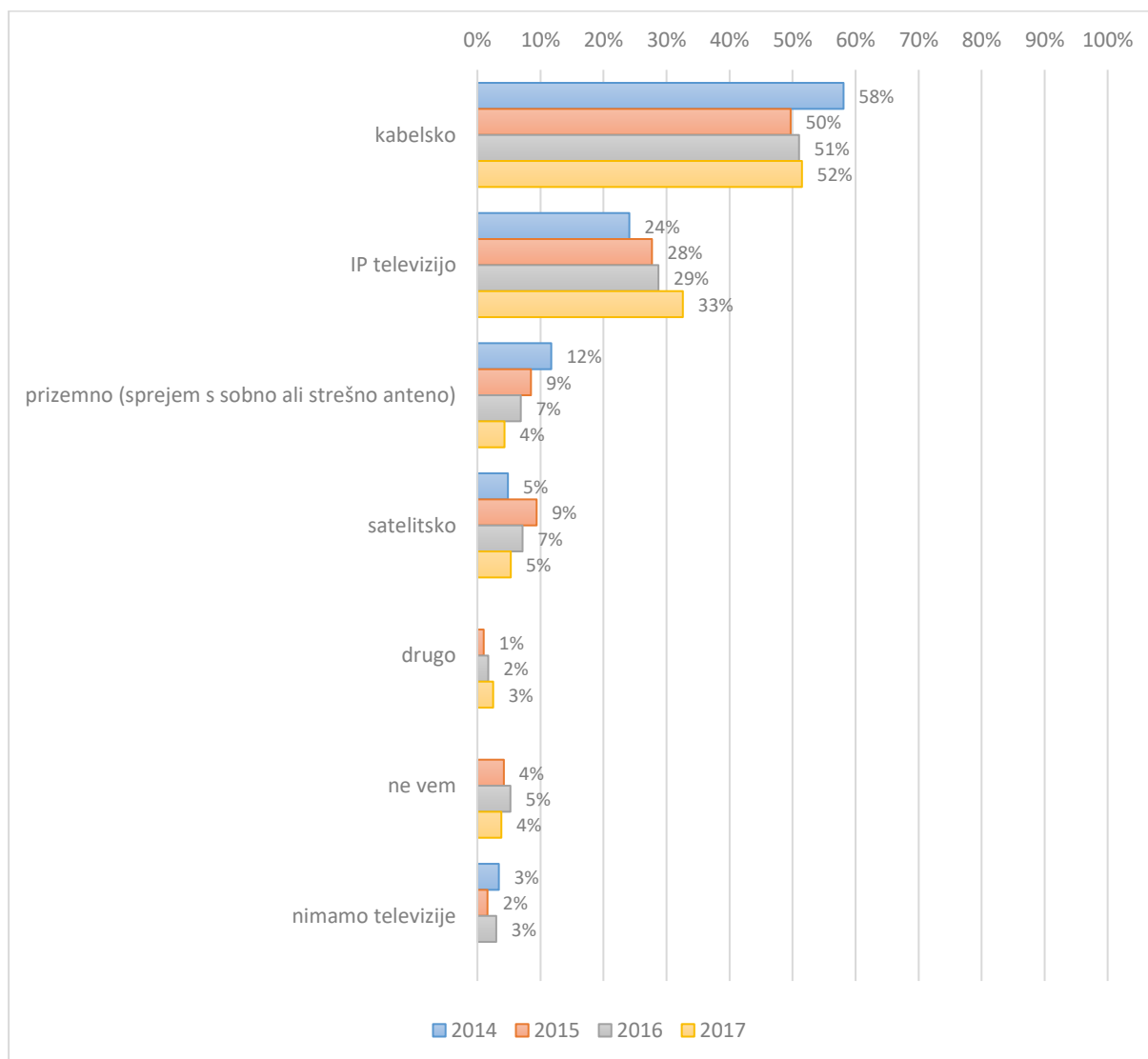
Omenili ste, da v gospodinjstvu ne uporabljate interneta...Ali bi ga uporabljali v primeru: (2017 n=55)



Med anketiranci, ki so dejali, da v gospodinjstvu nimajo interneta, teh je slabih 7 % anketiranih, ga slaba tretjina (29 %) ne bi uporabljala v nobenem primeru, desetina (10 %) pa bi ga imela, če bi bil cenejši. Med vprašanimi je 27 % takih, ki se do tega vprašanja ni opredelilo.

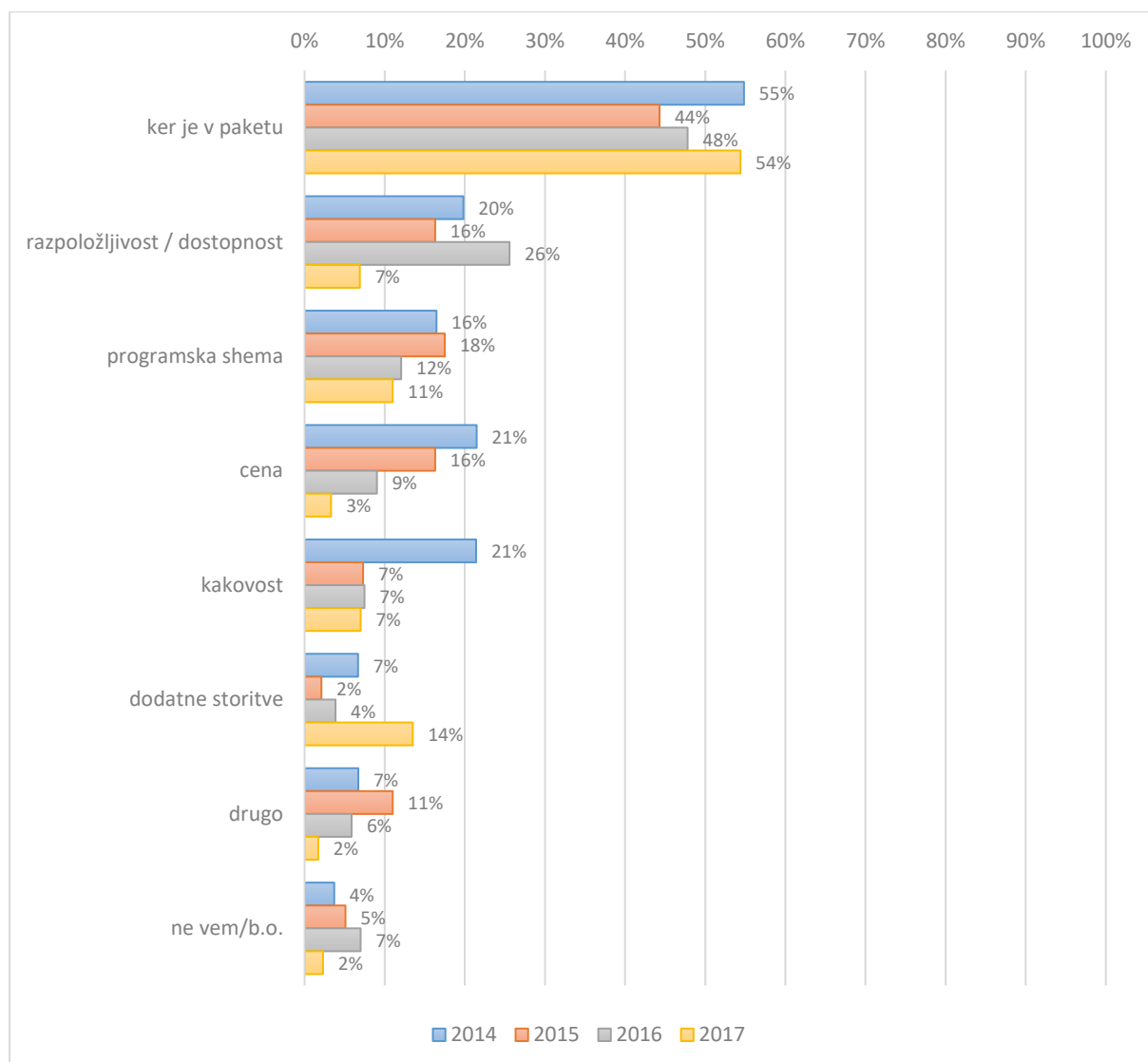
3.4. TELEVIZIJA

Kakšen televizijski sprejem imate v vašem gospodinjstvu? (²⁰¹⁷n=772)



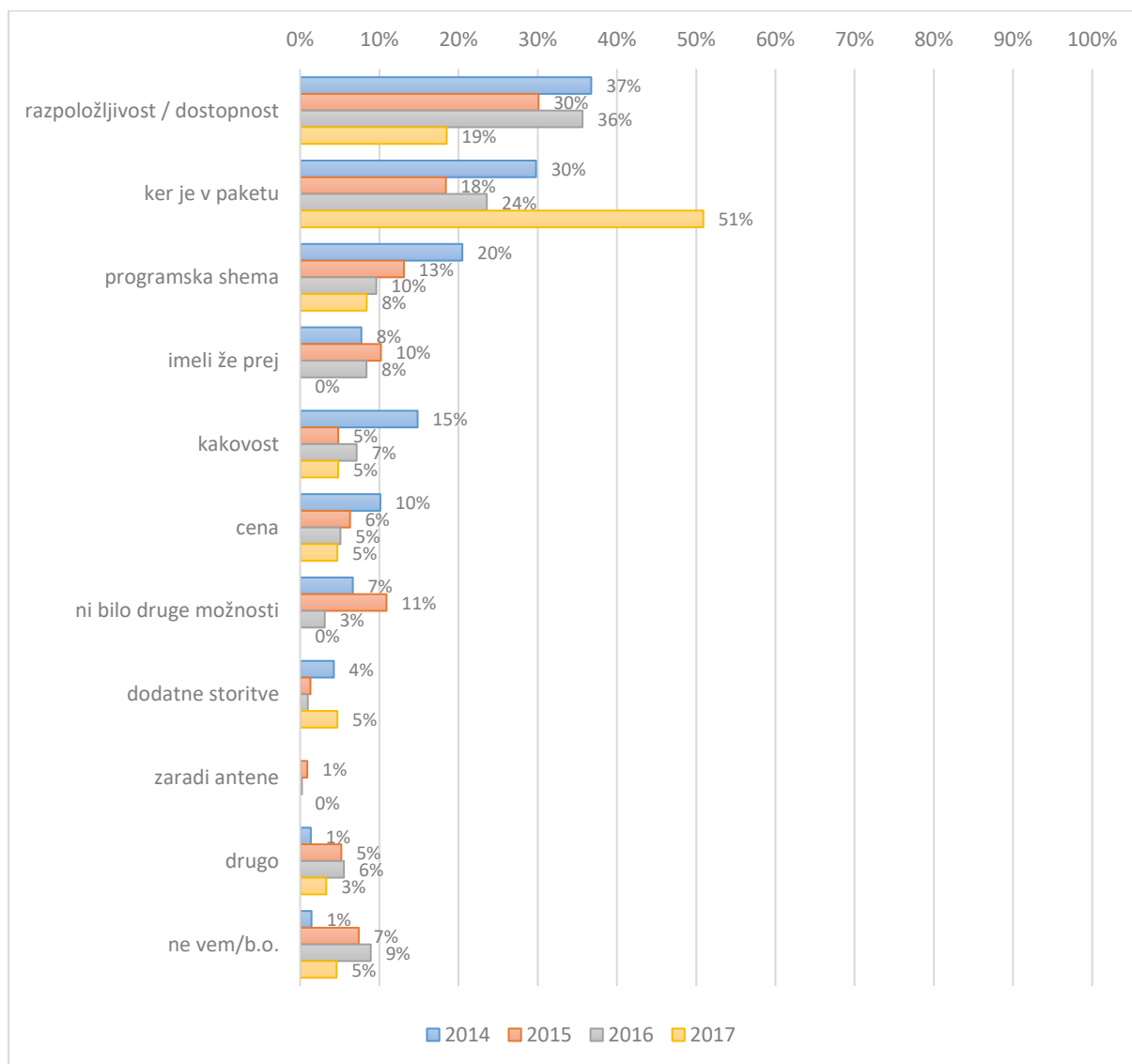
Polovica anketiranih (52 %), ki ima televizijo, le to spremlja prek kableskega sistema. Naročnikov na IP televizijo je tretjina (33 %), medtem ko satelitsko televizijo uporablja 5 %, prizemno pa 4 % anketiranih.

Sprašujemo samo tiste, ki imajo IP televizijo
Zakaj ste se odločili za IP televizijo? (2017 n=252)



Med vsemi anketiranci, ki imajo IP televizijo, se je dobra polovica (54 %) odločila za tak sprejem, ker je v paketu, 14 % pa zato, ker imajo tako na voljo dodatne storitve. Programska shema je odločilni dejavnik za desetino vprašanih (11 %), medtem ko se je 7 % vprašanih za IP televizijo odločilo zaradi kakovosti, enak odstotek pa zaradi razpoložljivosti oziroma dostopnosti.

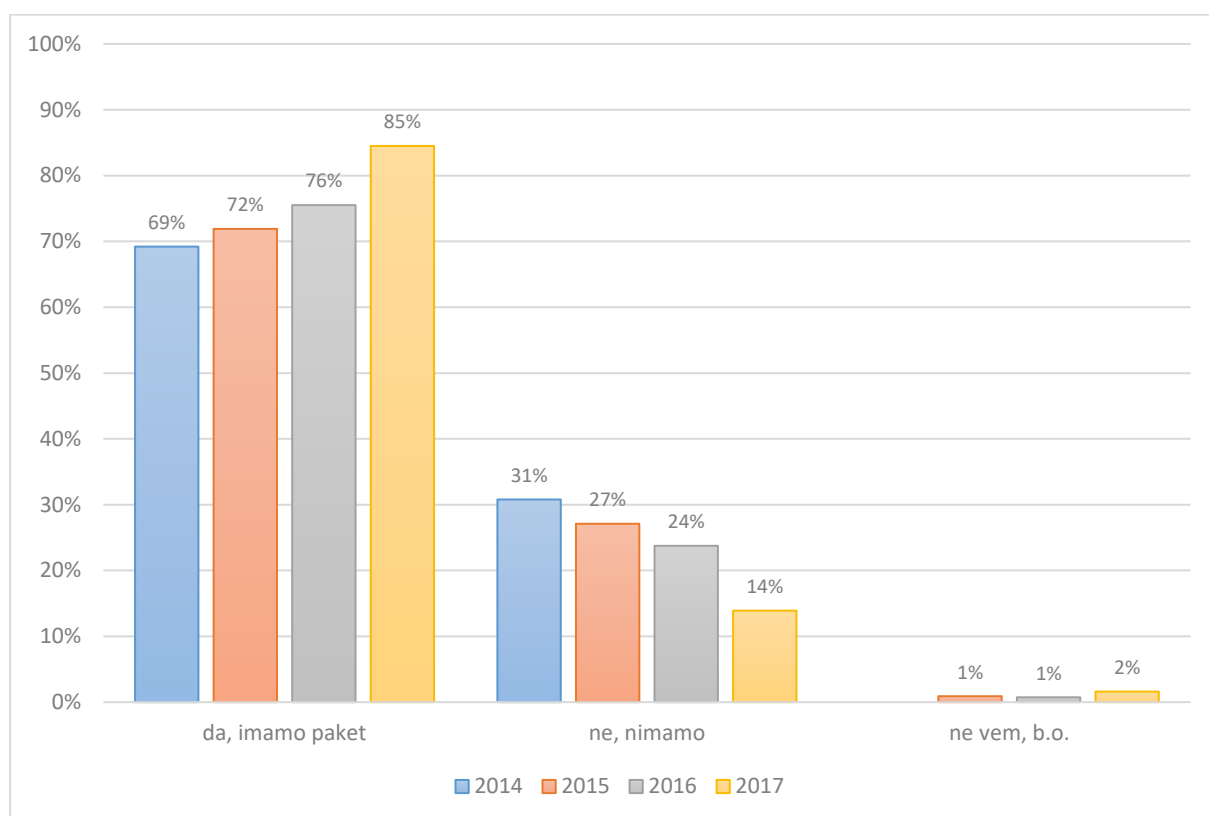
Sprašujemo samo tiste, ki imajo kabelsko televizijo
 Zakaj ste se odločili za kabelsko televizijo? (2017 n=397)



Med vsemi anketiranci, ki imajo kabelsko televizijo, se je dobra polovica (51 %) odločila zanjo zaradi tega, ker je v paketu, medtem ko se je petina (19 %) odločila za kabelsko televizijo, ker je ta najbolj razpoložljiva oziroma dostopna. Programska shema je pri izbiri kabelske televizije odločilna za 8 % vprašanih.

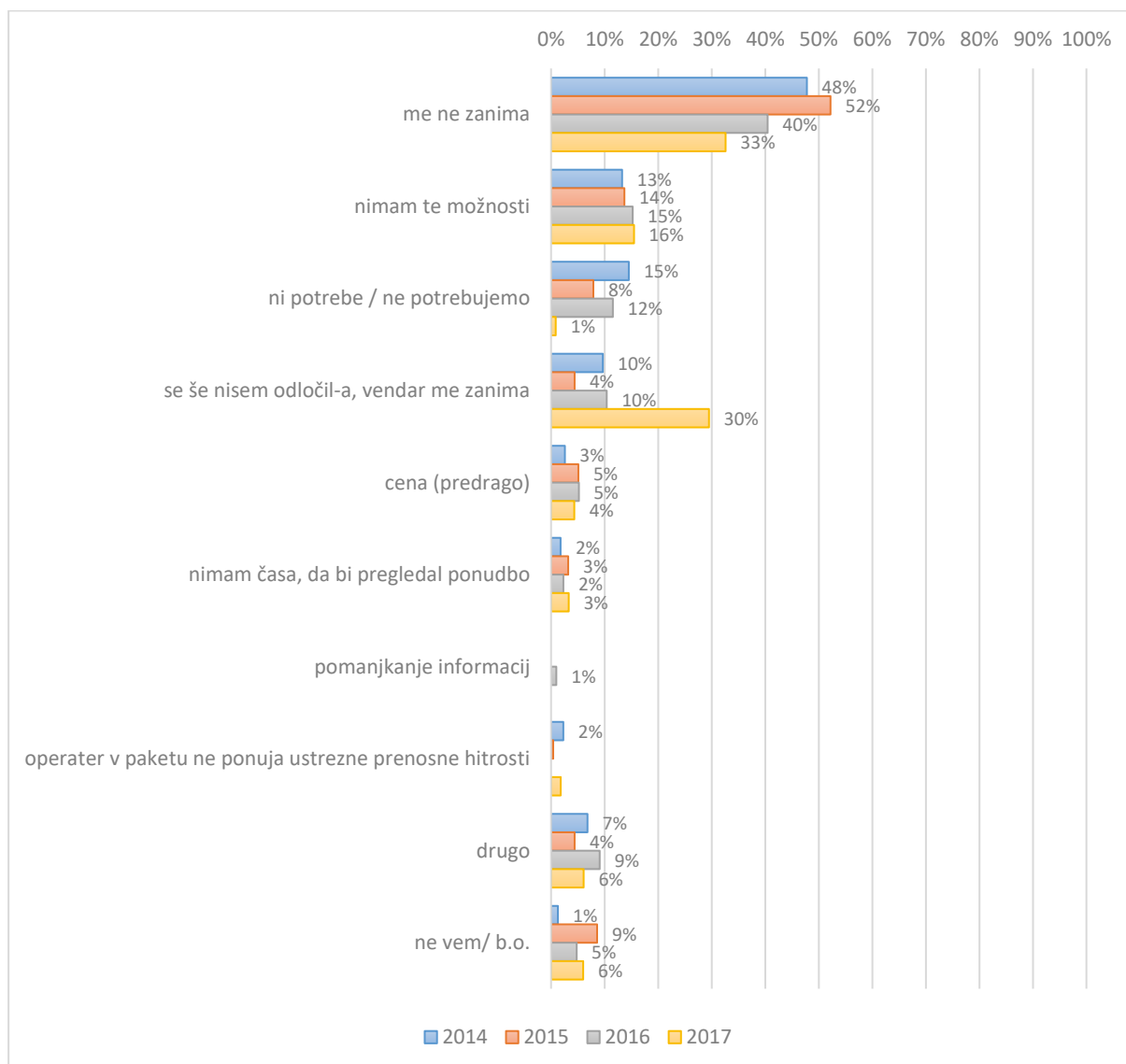
3.5. PAKETNE STORITVE

Nekateri operaterji ponujajo različne storitve - telefonija, internet ali televizija v paketih. Ali imate v vašem gospodinjstvu sklenjen kakšen tak paket (dvojček - duo, trojček - trio, četverček - quatro ipd.)? (²⁰¹⁷n=801)



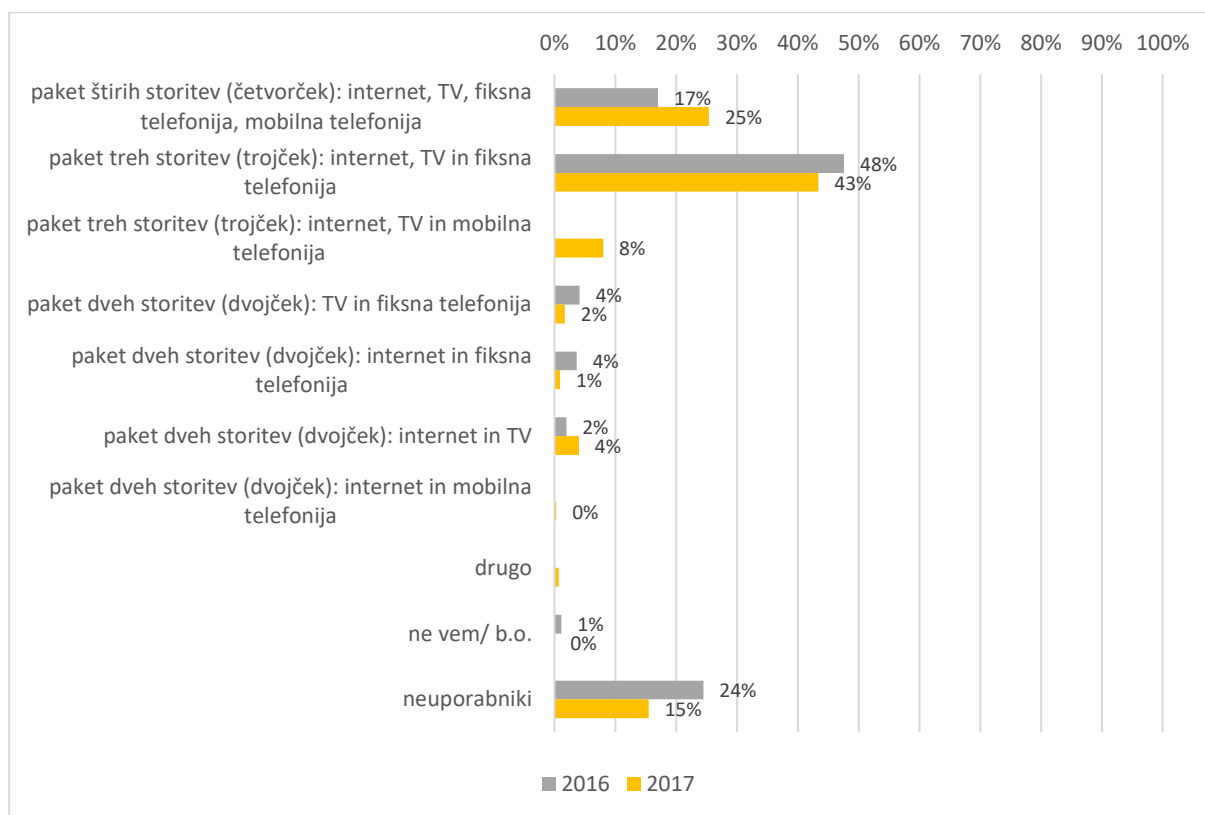
Med anketiranimi posamezniki jih ima v gospodinjstvu 85 % sklenjeno paketno storitev, ki vsebuje bodisi dvojček, trojček ali četverček. Tovrstnih paketov nima 14 % anketiranih, medtem ko 2 % vprašanih ne ve ali nista prepričana, kakšno vrsto storitve imata sklenjeno.

Sprašujemo samo tiste, ki nimajo paketa.
Zakaj nimate paketa? (2017 n=111)



Med anketiranci, ki nimajo sklenjenega paketa, jih tretjina (33 %) tega nima, ker jih to ne zanima, slaba tretjina (30 %) zato, ker se za paket še niso odločili, čeprav jih ta možnost zanima, medtem ko jih 16 % nima paketa, ker te možnosti nimajo.

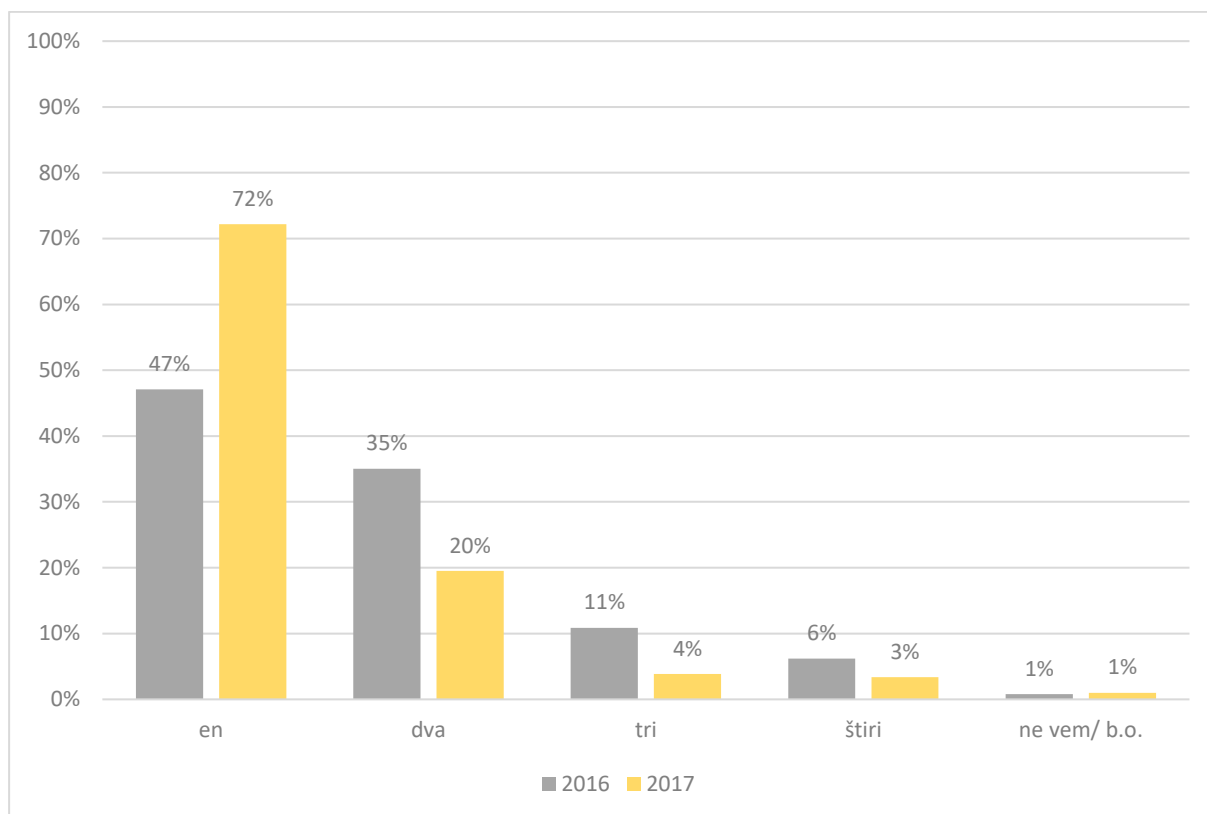
Katero obliko paketa imate oz. katero kombinacijo storitev internet, TV, fiksni telefon, mobilna telefonija imate? (²⁰¹⁷n=801)



Med vsemi anketiranci je največji delež takšnih, ki imajo paket treh storitev in sicer internet, TV in fiksno telefonijo (43 %). Četrtnina anketiranih (25 %) ima sklenjen paket štirih storitev (internet, TV, fiksna in mobilna telefonija), 8 % ima sklenjen paket trojček za internet, TV in mobilno telefonijo, paket različnih dveh storitev pa ima skupaj 7 % vprašanih.

Sprašujemo samo tiste, ki imajo paket četverček.

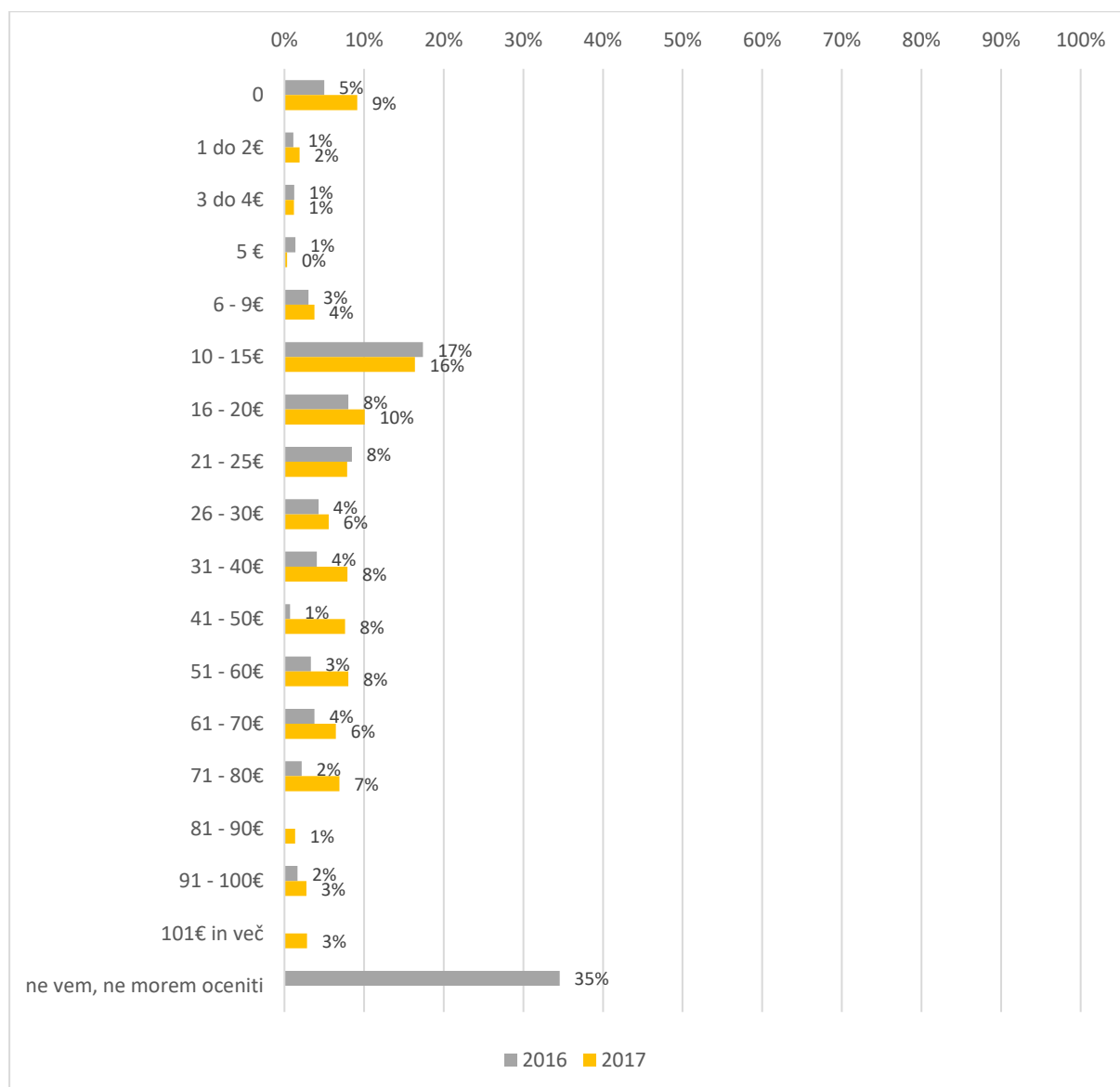
Koliko mobilnih razmerij oziroma koliko mobitelov imate vključenih v vašem paketu četverček?
(²⁰¹⁷n=276)



Med anketiranimi, ki imajo sklenjen paket četverček, jih ima tri četrtine (72 %) v okviru paketa sklenjeno eno mobilno razmerje, dva mobilna razmerja pa ima v okviru četverčka vključena petina vprašanih (20 %).

Sprašujemo samo tiste, ki imajo paket četverček.

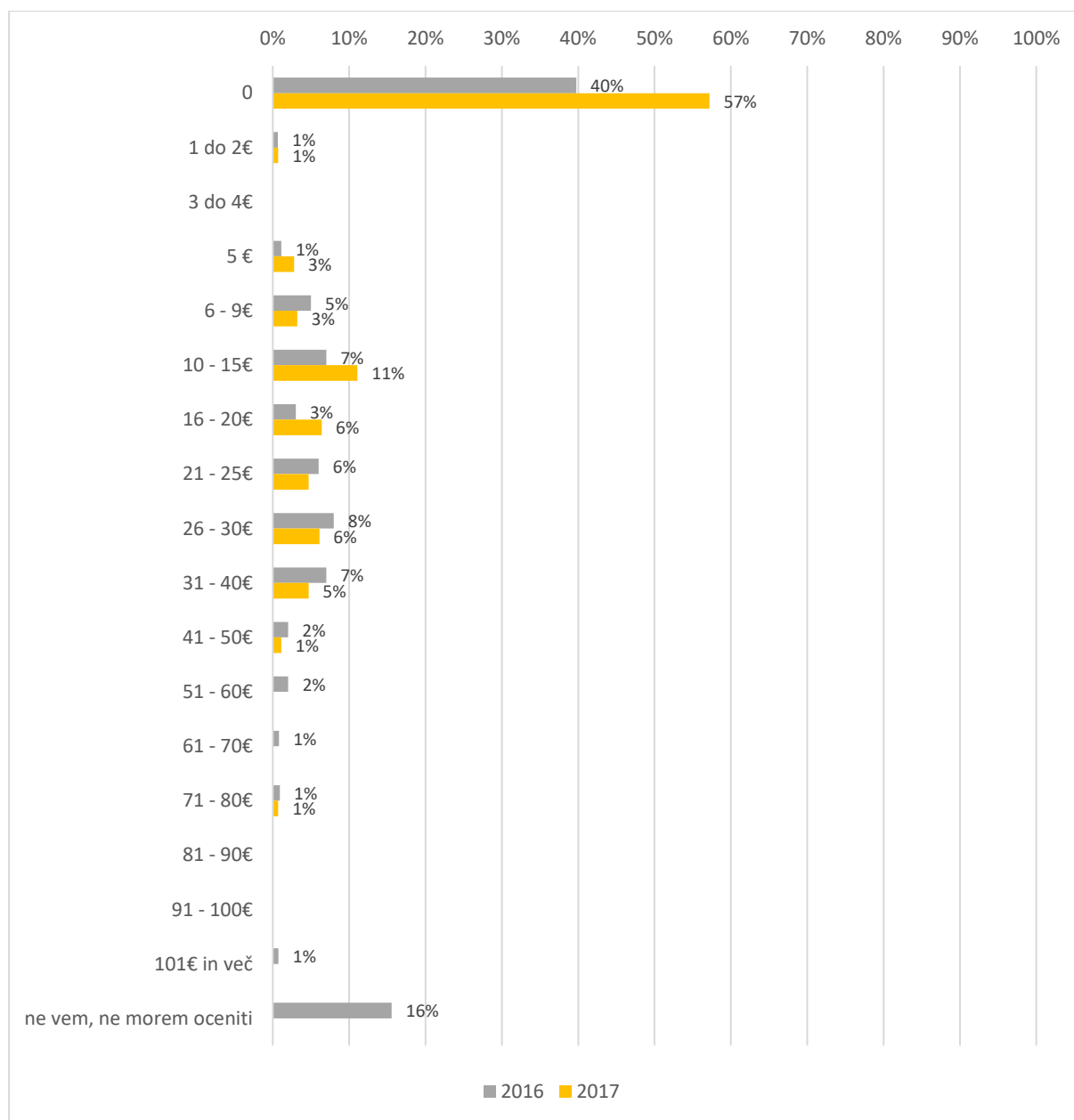
Koliko so v vašem gospodinjstvu v mesecu oktobru znašali izdatki mobilne telefonije ZA ČLANE, ki SO v paketu četverček? (2017 n=200)



Šestina anketiranih (16 %) je imela v mesecu oktobru 2017 stroške oz. izdatke mobilne telefonije za člane, ki so v paketu četverček v višini med 10 in 15 evrov, kar je primerljivo s podatkom iz lanskega leta. Slaba desetina anketiranih (9 %) je dejala, da v mesecu oktobru ni plačala nič za mobilno telefonijo v okviru paketa četverček, med 16 in 30 evri je tovrstnih stroškov imela slaba četrtnina vprašanih (23 %). Med 31 in 60 evri izdatkov je imelo 24 % anketiranih, več kot 60 evrov izdatkov pa je v oktobru za mobilno telefonijo v okviru paketa četverček imela petina (20 %) anketiranih.

Sprašujemo samo tiste, ki imajo paket četverček.

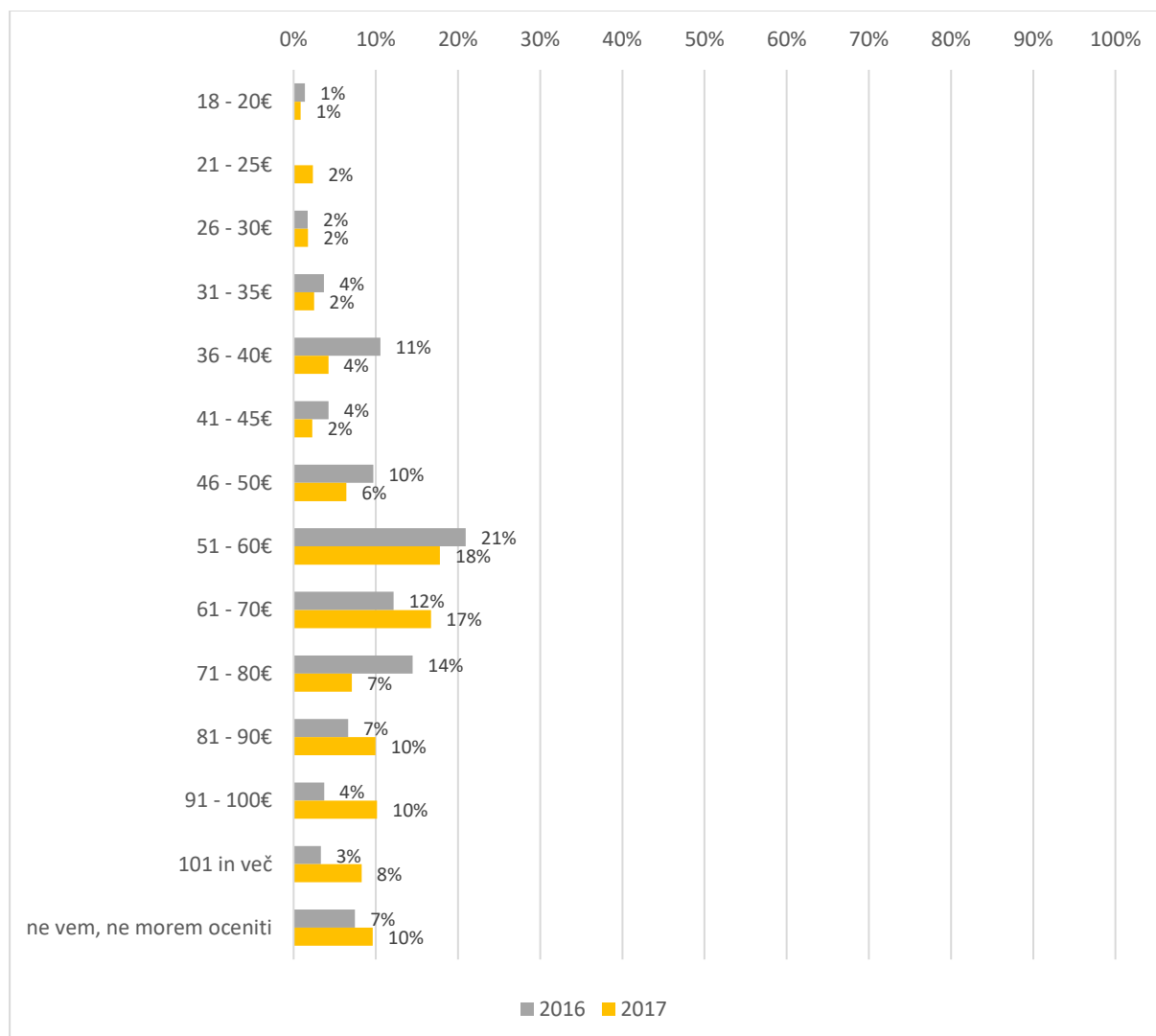
Če imate še katera mobilna razmerja izven paketa četverček, koliko so v vašem gospodinjstvu v mesecu oktobru znašali izdatki mobilne telefonije ZA ČLANE, ki niso v paketu četverček? (²⁰¹⁷n=200)



Dobra polovica anketiranih (57 %) nima nobenih dodatnih mobilnih razmerij izven paketa četverček. Desetina vprašanih (11 %), ki ima dodatna mobilna razmerja izven paketa četverček, je v mesecu oktobru imela dodatne izdatke za mobilno telefonijo med 10 in 15 evrov, slaba petina (18 %) pa je imela izdatke za mobilno telefonijo med 15 in 30 evrov. Med 30 in 50 evri je za dodatna mobilna razmerja izven paketa četverček plačalo 6 % vprašanih.

Sprašujemo samo tiste, ki imajo paket četverček.

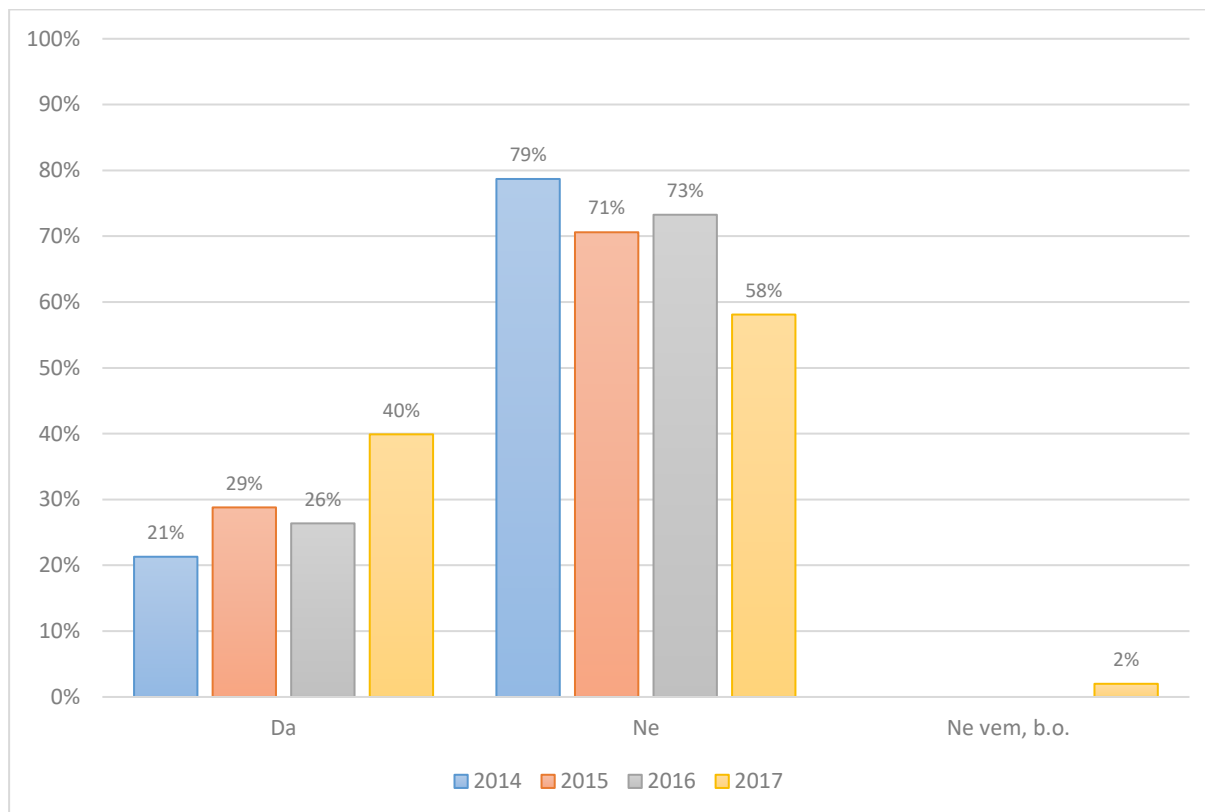
Koliko je v vašem gospodinjstvu v mesecu oktobru znašal izdatek za elektronske komunikacije (storitve fiksne telefonije, interneta, televizije) VKLJUČNO z mobilno telefonijo v paketu četverček? (²⁰¹⁷n=200)



Skupni strošek za elektronske komunikacije vključno z mobilno telefonijo v paketu četverček je za 5 % vprašanih znašal med 18 in 30 evrov, za sedmino vprašanih (14 %) pa med 30 in 50 evri. Dobra tretjina anketiranih (35 %) je imela v oktobru izdatke med 50 in 70 evri, druga tretjina vprašanih (35 %) pa je imela izdatke višje od 70 evrov.

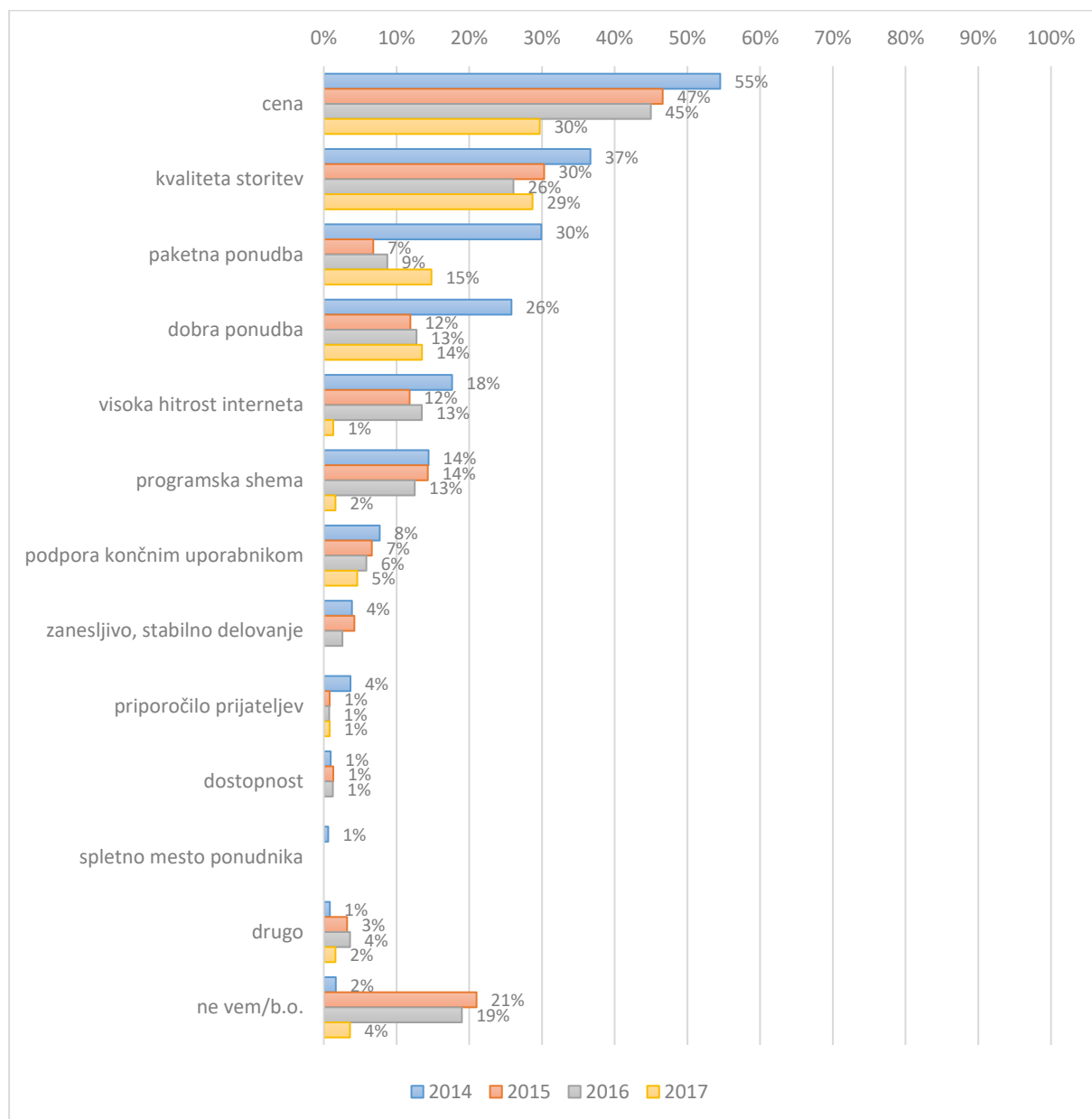
Sprašujemo samo tiste, ki imajo paket.

Ali ste v preteklosti že kdaj menjali ponudnika paketnih storitev? (2017 n=690)



Med vsemi vprašanimi, ki imajo v gospodinjstvu sklenjen paket, je štiri desetine (40 %) takšnih, ki so v preteklosti že menjali ponudnika paketnih storitev, kar je opazna sprememba glede na leto prej (iz 26 % na 40 %). Ponudnika paketnih storitev do sedaj ni zamenjala dobra polovica vprašanih (58 %), dva odstotka (2 %) vprašanih pa se glede tega vprašanja nista opredelila.

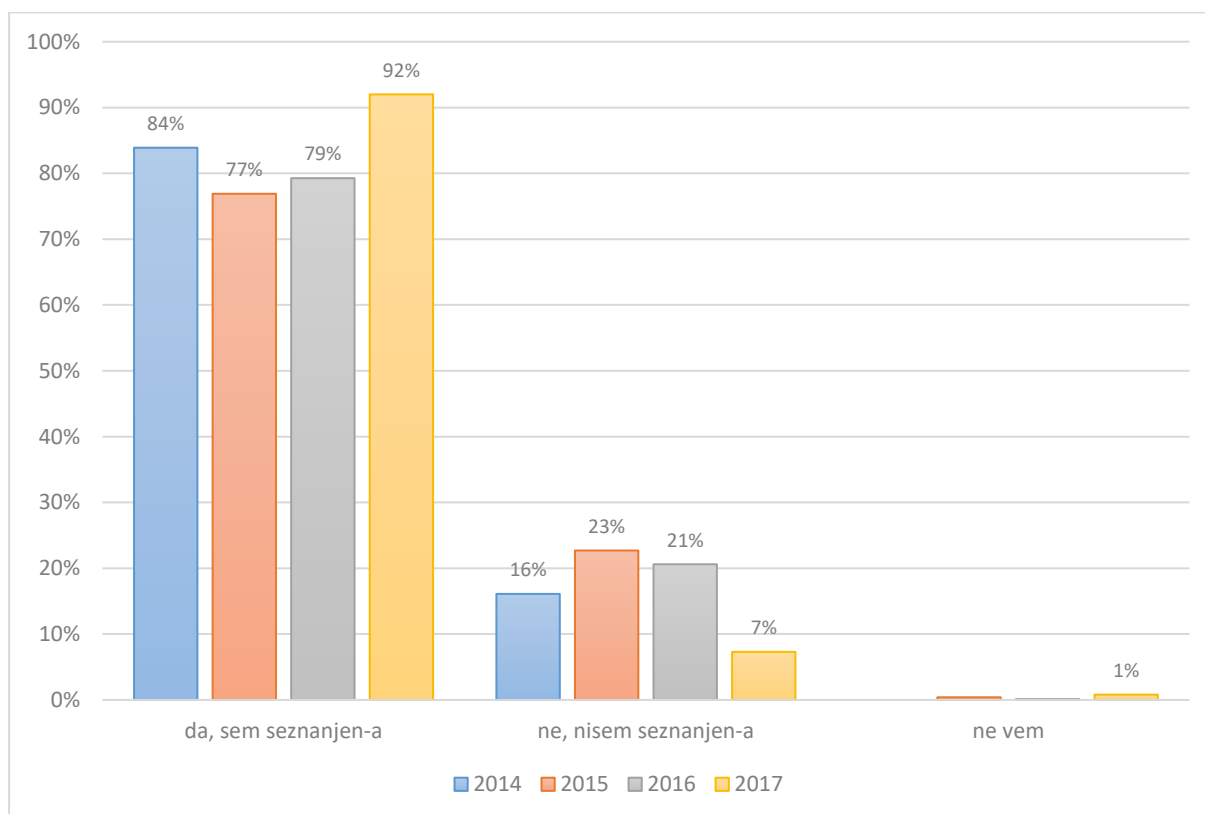
Katere lastnosti ponudnika ali ponudbe so pri vaši izbiri ponudnika paketnih storitev najpomembnejše? (2017 n=801)



Najpomembnejša lastnost ponudnika ali ponudbe pri izbiri ponudnika paketnih storitev je za tretjino vprašanih (30 %) cena, sledi ji kvaliteta storitev (29 %). Za 15 % anketiranih je najpomembnejša lastnost paketna ponudba, za odstotek manj vprašanih (14 %) pa dobra ponudba. Glede na pretekla leta je opazen padec deleža pri ceni, kot najpomembnejši lastnosti, ter rast deleža pri paketni ponudbi in pri kvaliteti storitev. Opazno se je znižala pomembnost visoke hitrosti interneta in programske sheme, iz lanskih 13 % na letošnja 1 oz. 2 %. Slednje kaže na konkurenčnost trga in očitno podobne programske sheme ponudnikov.

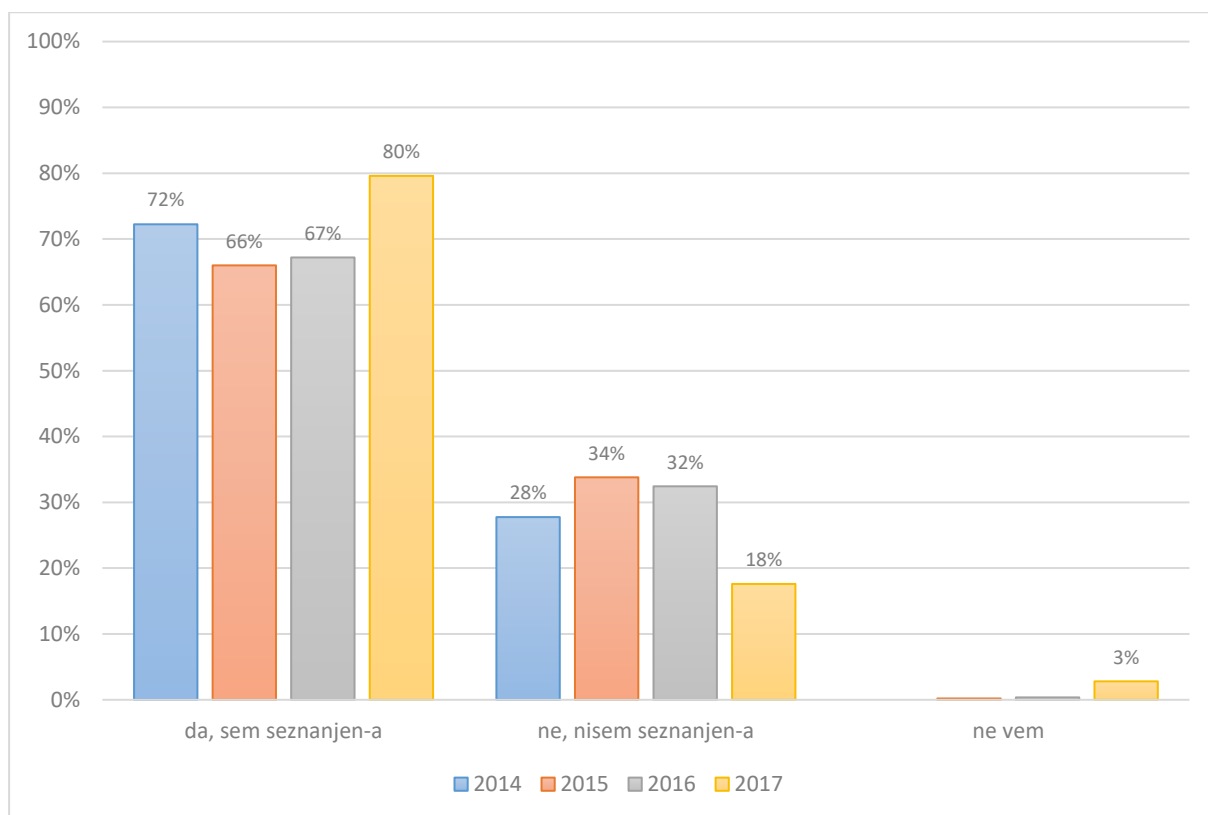
3.6. UNIVERZALNE STORITVE

Ali ste seznanjeni, da je možno brezplačno in brez uporabe kakršnihkoli plačilnih sredstev klicati na številke v sili 112 in 113? (²⁰¹⁷ n=801)



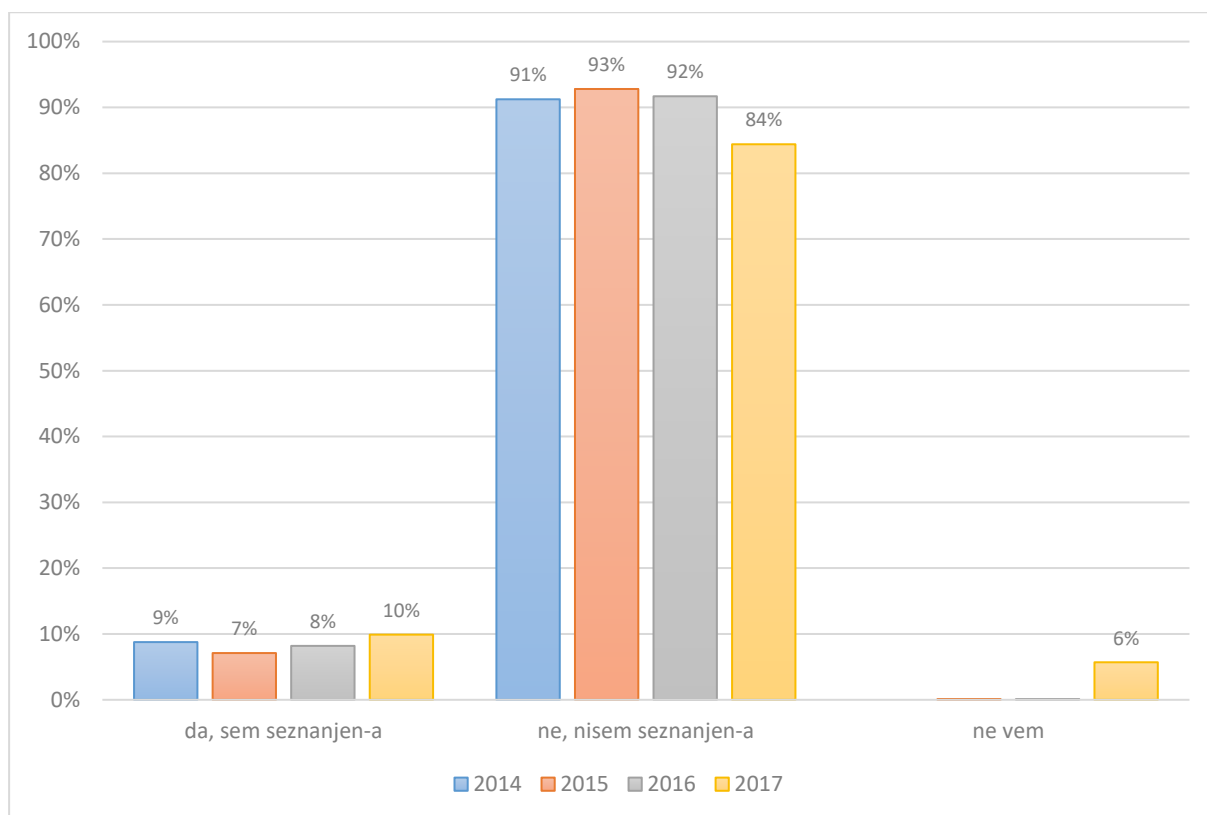
Velika večina vprašanih (92 %) je seznanjenih z možnostjo brezplačnega klica na številke v sili 112 in 113, kar je, glede na pretekla leta, opazna sprememba. S to možnostjo ni seznanjenih 7 % vprašanih.

Ali ste seznanjeni, da je v vseh državah članicah Evropske unije 112 enotna evropska številka za klic v sili? (²⁰¹⁷n=801)



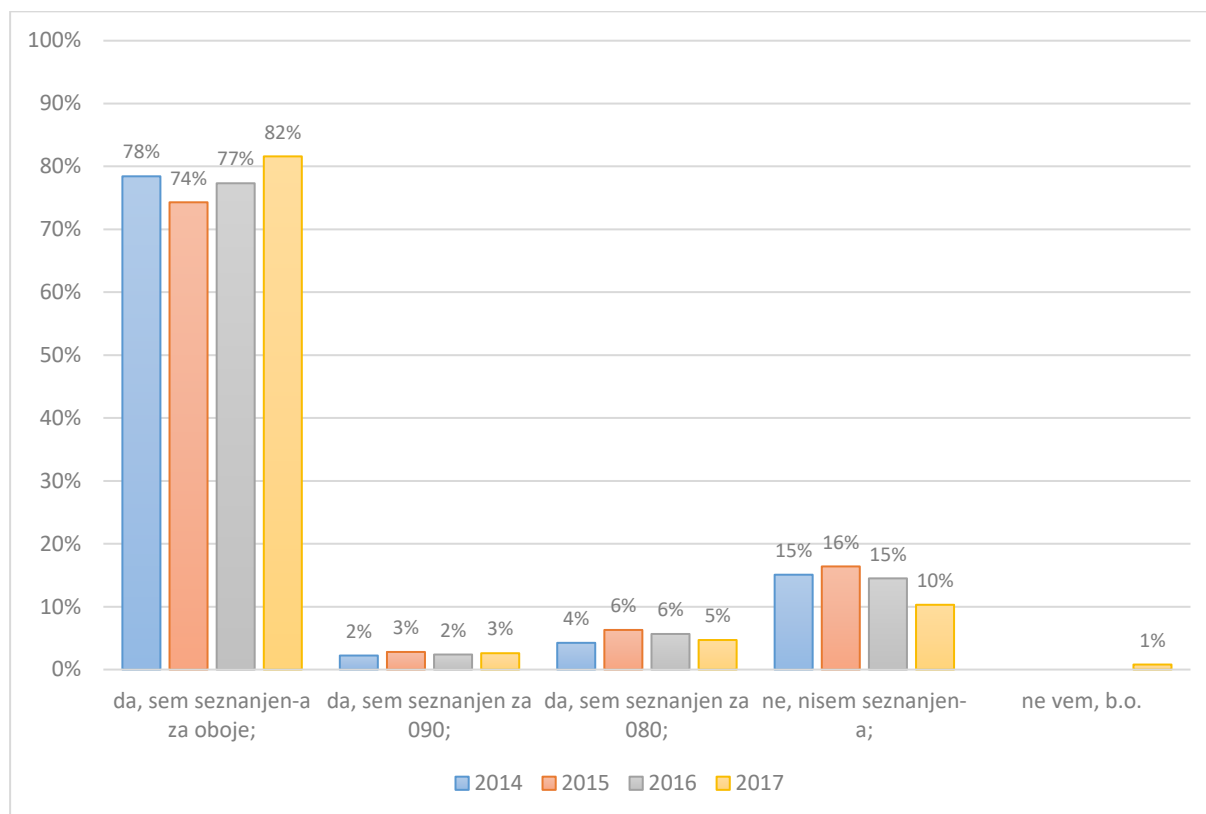
Med vprašanimi je 80 % takih, ki so seznanjeni s tem, da je v vseh državah članicah Evropske unije 112 enotna evropska številka za klic v sili, kar je glede na leto prej opazna rast.

Ali ste seznanjeni, da je v vseh državah članicah Evropske unije številka 116 enotna evropska številka za storitve z družbeno vrednostjo (npr. dežurna telefonska številka 116 000 za prijavo pogrešanih otrok)? (²⁰¹⁷n=801)

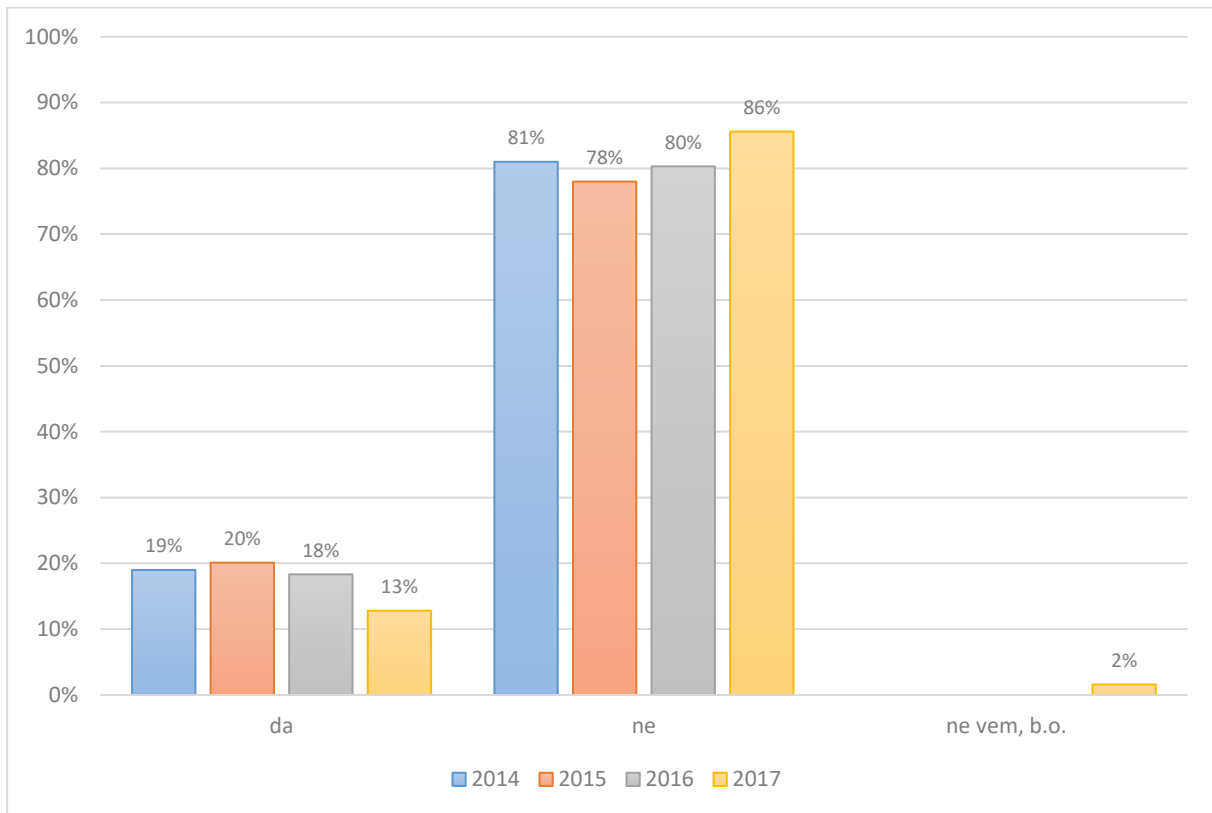


Še vedno je le desetina vprašanih (10 %) seznanjena s tem, da je v vseh državah članicah Evropske unije številka 116 enotna evropska številka za storitve z družbeno vrednostjo. S tem ni seznanjenih 84 % anketiranih.

Ali ste seznanjeni s tem, da so klici na številko 090 plačljivi, klici na številke 080 pa brezplačni?
(²⁰¹⁷n=801)



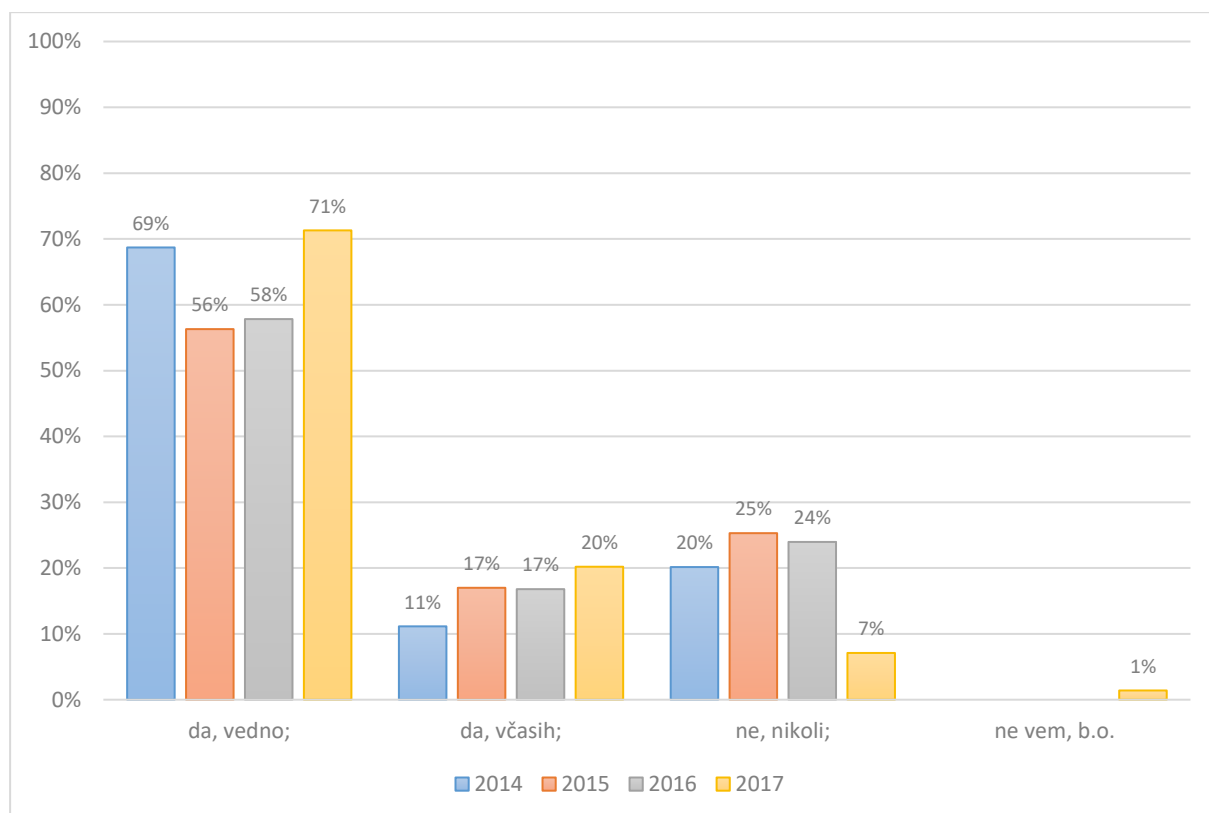
Večina vprašanih (82 %) je seznanjenih s tem, da so klici na številko 090 plačljivi, klici na številke 080 pa brezplačni, medtem ko s to informacijo ni seznanjena desetina anketiranih (10 %).

Ali kdaj pokličete na katero od plačljivih številk 090? (²⁰¹⁷n=801)

Dobra desetina vprašanih (13 %) občasno pokliče na katero od plačljivih številk 090, na omenjene številke pa večina vprašanih ne kliče (86 %).

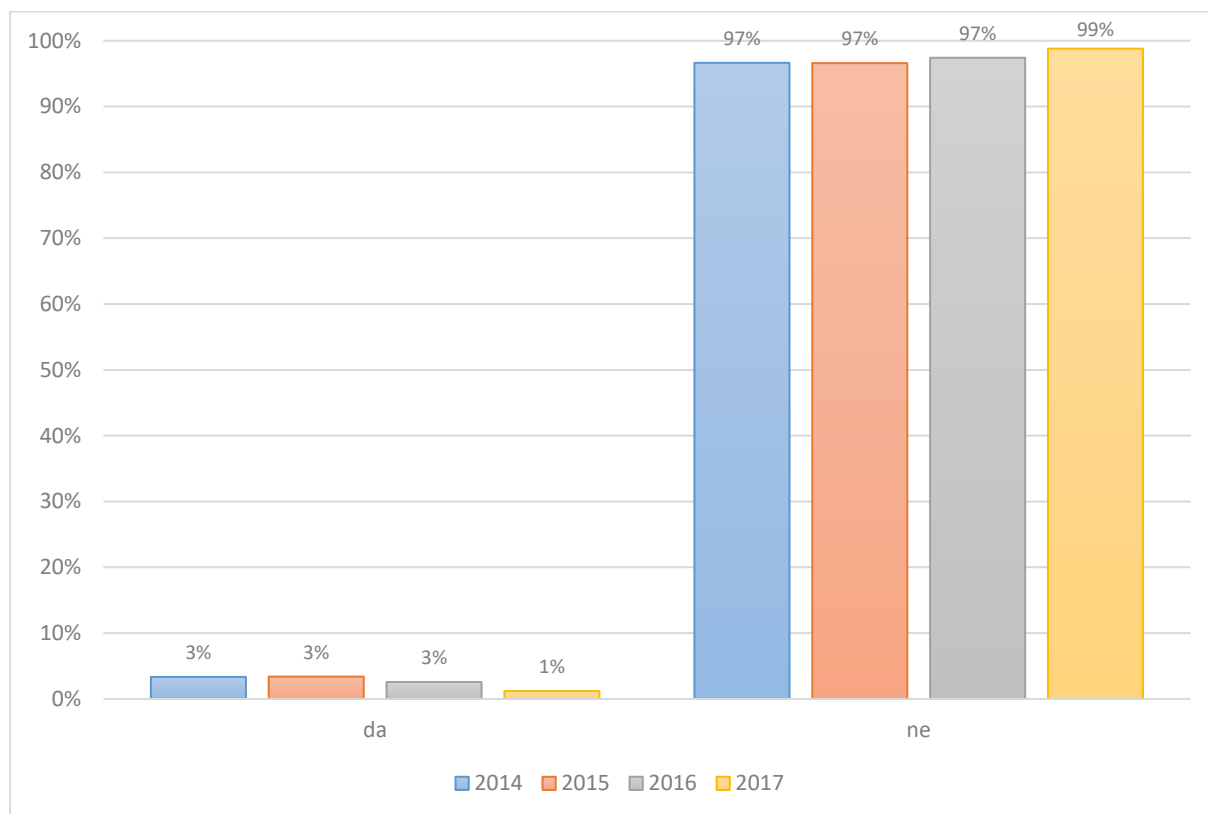
Sprašujemo samo tiste, ki kdaj pokličejo na 090.

Ali se pred klicem na plačljivo številko 090 seznanite s ceno, ki jo je potrebno plačati za klic?
(²⁰¹⁷n=103)



Med anketiranci, ki kdaj pokličejo na 090, je tri četrtine takšnih (71 %), ki se pred klicem na 090 vedno seznanijo s ceno, ki jo je potrebno plačati za klic. Petina vprašanih (20 %) se včasih seznanijo s ceno, medtem ko se pred klicem s ceno nikoli ne seznanijo le 7 % anketiranih.

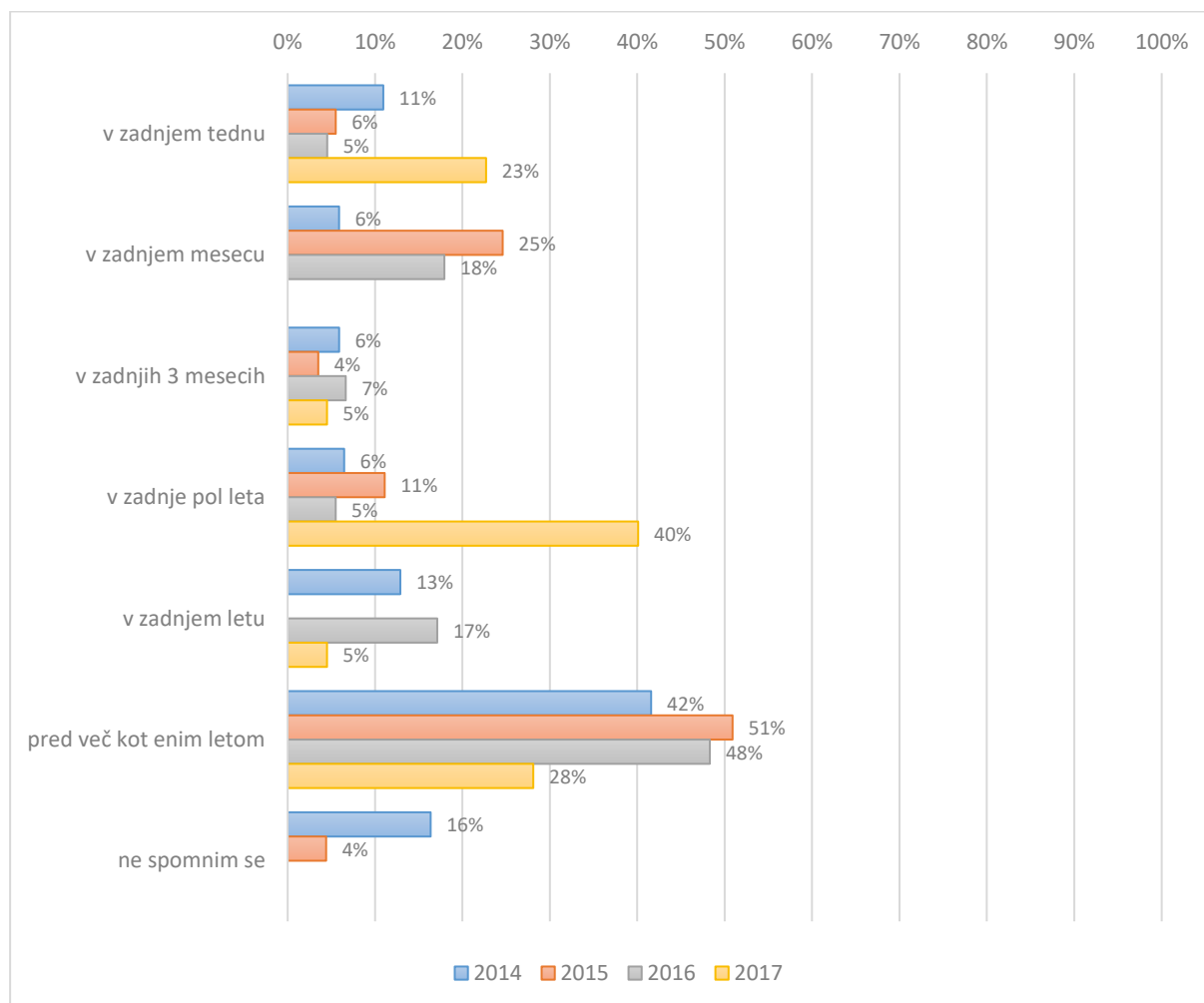
Ali uporabljate telefonske govornice v Sloveniji? (2017 n=801)



Telefonske govornice v Sloveniji uporablja le en odstotek (1 %) vprašanih.

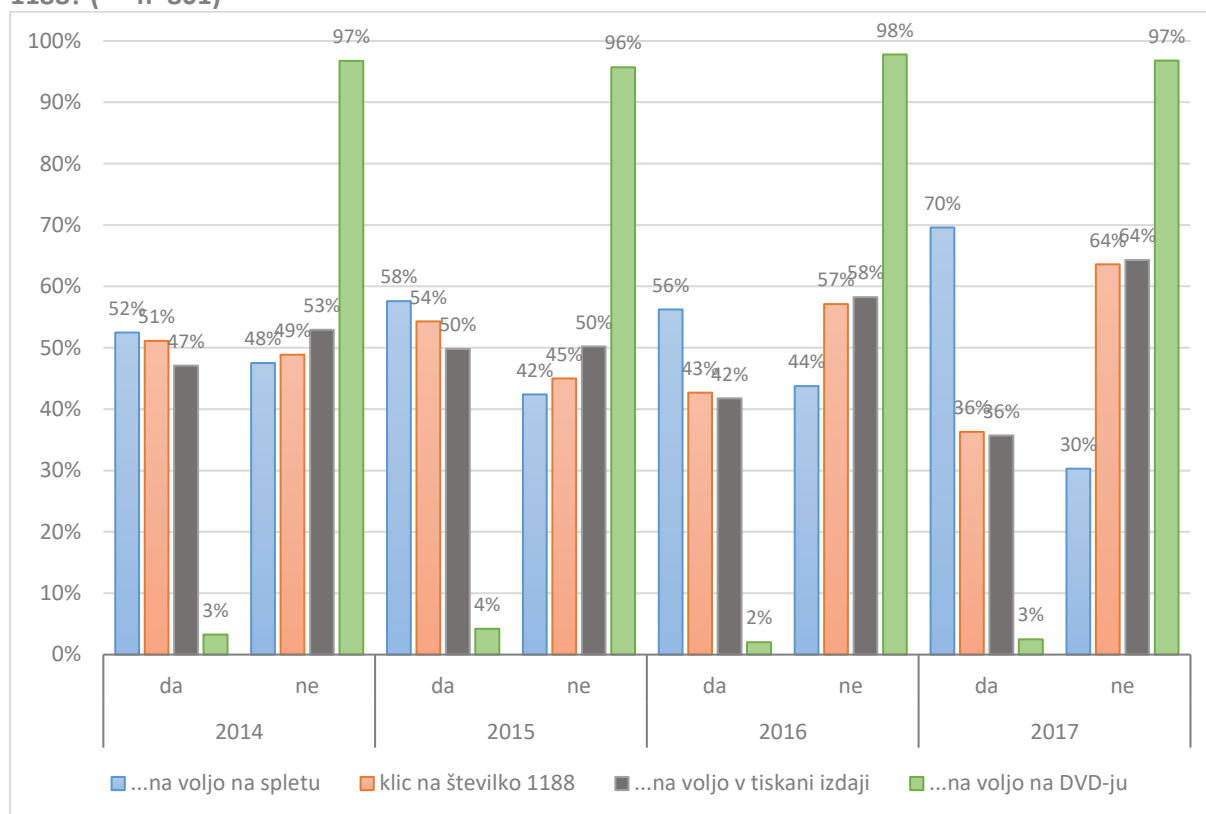
Sprašujemo tiste, ki uporabljajo telefonsko govornico.

Kdaj ste nazadnje uporabili telefonsko govornico v Sloveniji? (²⁰¹⁷n=9)



Med tistimi, ki uporabljajo telefonske govornice, teh je 1 % vprašanih, je največji delež takšnih (40 %), ki so govornico uporabili v zadnje pol leta. Slaba tretjina (28 %) je nazadnje uporabila telefonsko govornico pred več kot enim letom, slaba četrtina (23 %) pa v zadnjem tednu.

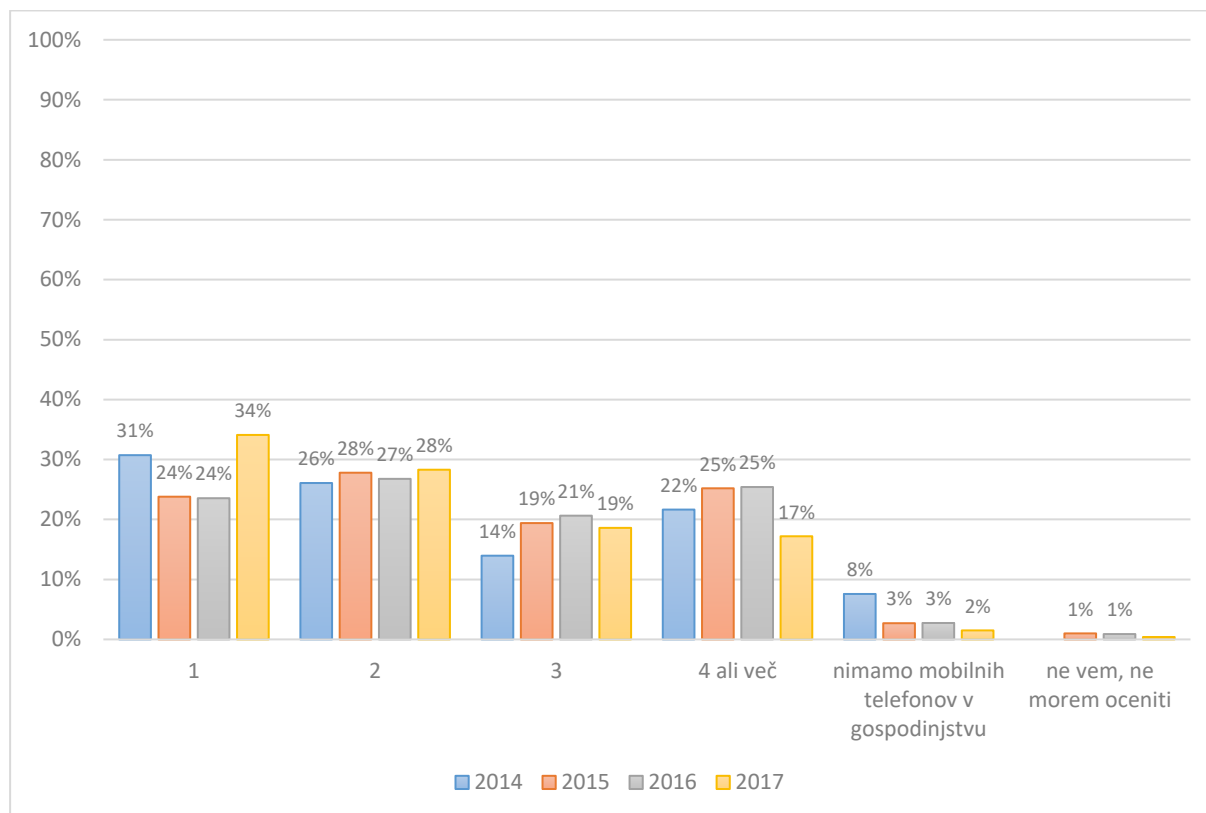
Ali uporabljate Telefonski imenik Slovenije, ki je... Ali vsaj občasno pokličete na telefonsko številko 1188? (²⁰¹⁷n=801)



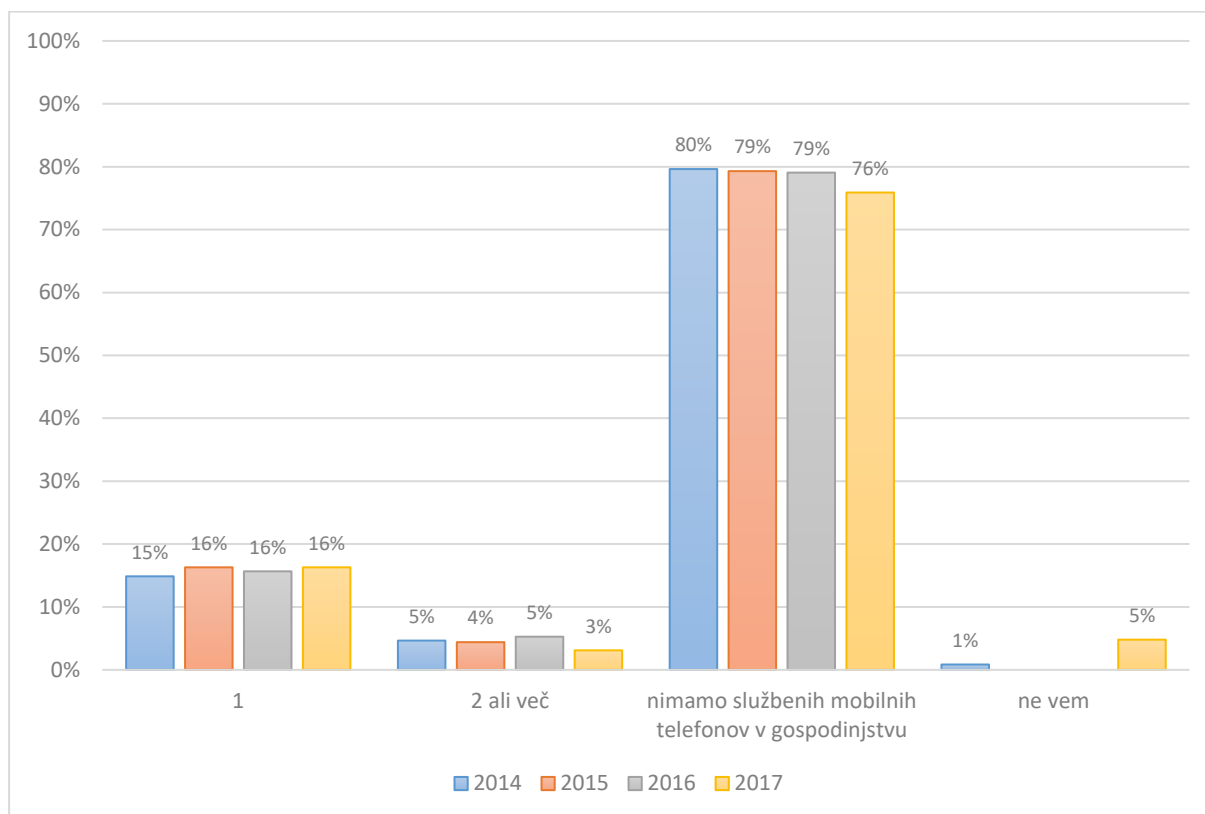
Glede na pretekla leta je najbolj zrasla uporaba Telefonskega imenika Slovenije, ki je na voljo na spletu (70 %), medtem ko je ne-uporaba imenika v tiskani obliki, glede na pretekla leta, višja, ravno tako pa se je povečal delež tistih, ki ne uporabljajo oziroma ne kličejo številke 1188 (z 57 % na 64 %).

3.7. MOBILNA TELEFONIJA

Koliko mobilnih telefonov uporabljate v vašem gospodinjstvu? (²⁰¹⁷n=801)

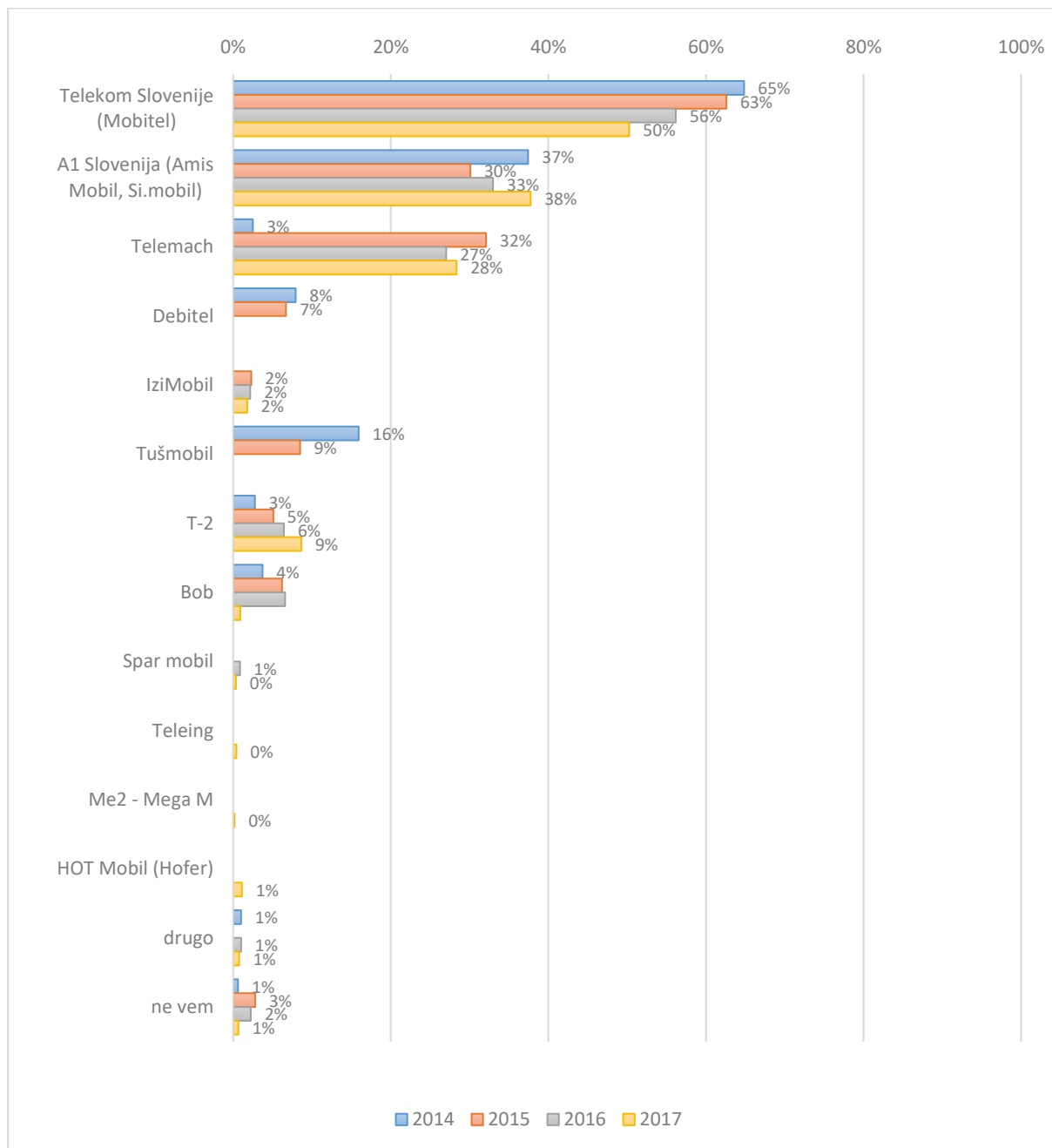


Med anketiranci sta dva odstotka takšnih (2 %), ki nimajo mobilnega telefona v gospodinjstvu. Dobra tretjina vprašanih (34 %) ima v gospodinjstvu en mobilni telefon, dobra četrtina (28 %) pa dva mobilna telefona. Tri telefone ima v gospodinjstvu slaba petina vprašanih (19 %), štiri telefone ali več ima 17 % anketiranih.

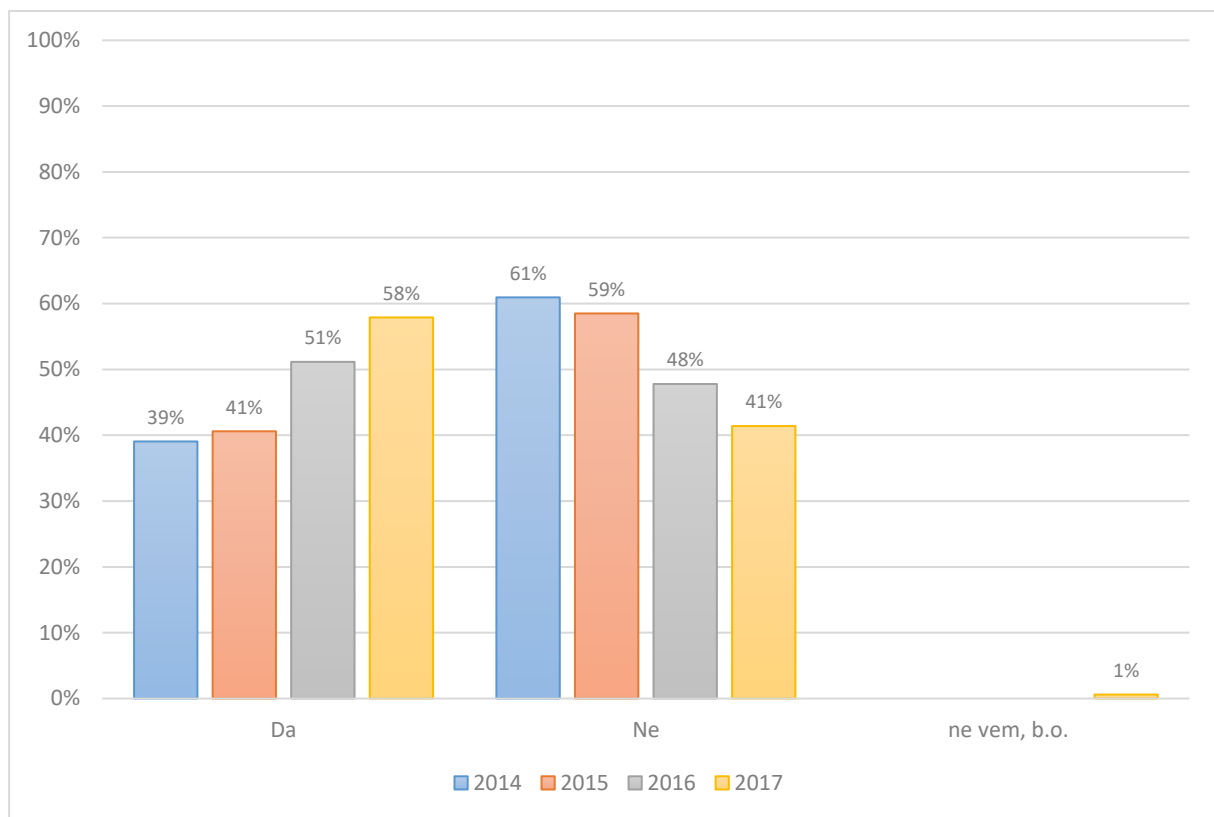
Koliko mobilnih telefonov v vašem gospodinjstvu je službenih? (²⁰¹⁷n=786)

Tri četrtine (76 %) imetnikov mobilnih telefonov v gospodinjstvu nimajo službenih telefonov, sedmina (16 %) pa ima po en službeni telefon. Dva službena telefona v gospodinjstvu imajo 3 % vprašanih.

Katere vse ponudnike mobilne telefonije uporabljate v vašem gospodinjstvu - vsi člani? (²⁰¹⁷n=801)
Več možnih odgovorov.

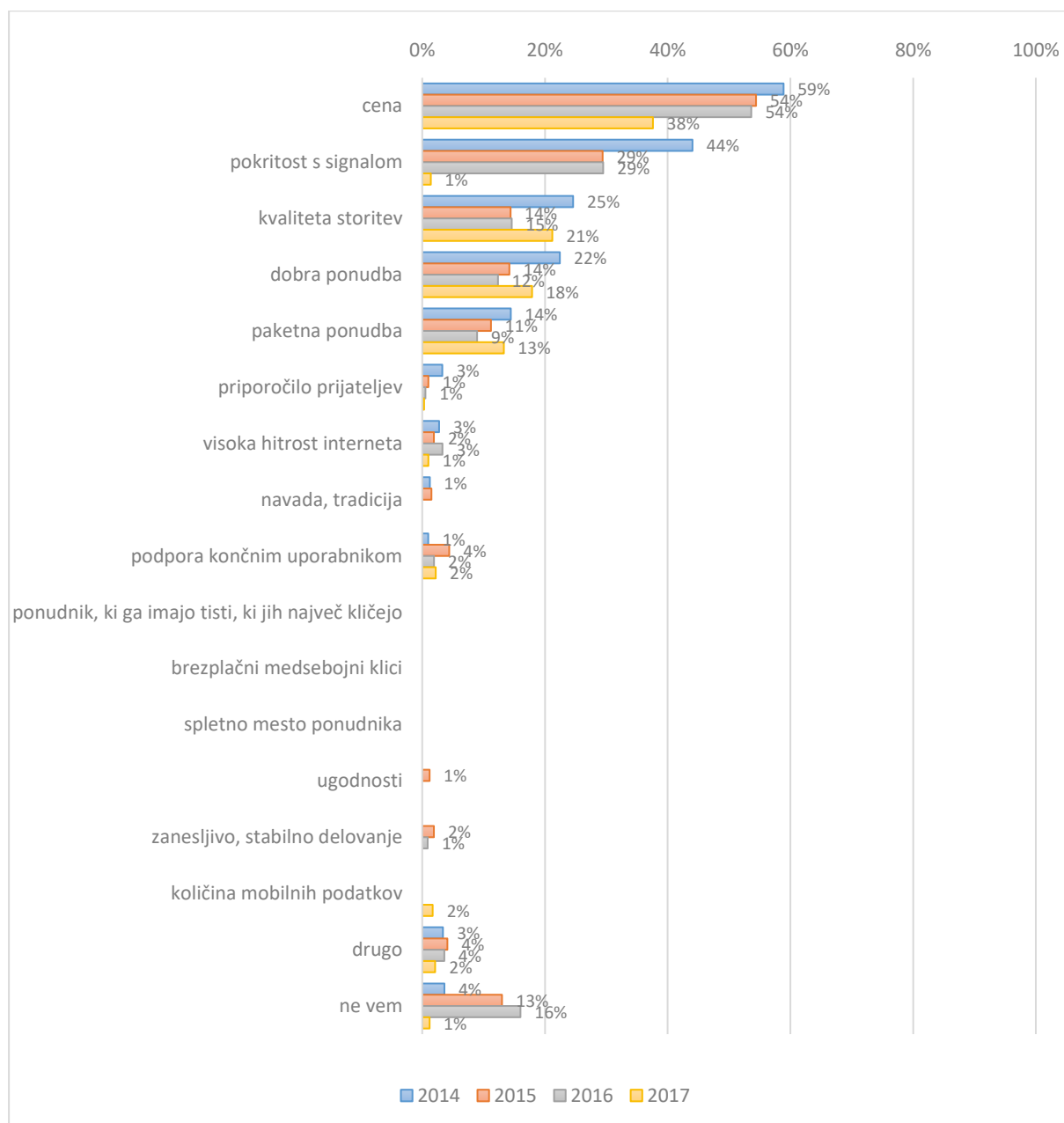


Med uporabniki mobilne telefonije je največji delež oziroma polovica (50 %) uporabnikov mobilne storitve pri ponudniku Telekom Slovenije, sledijo uporabniki A1 Slovenija, čigar storitve uporablja dobra tretjina anketiranih (38 %). Storitve ponudnika Telemach uporablja 28 % vprašanih, storitve T-2 pa slaba desetina anketiranih (9 %).

Ali ste v preteklosti že kdaj menjali ponudnika mobilne telefonije? (²⁰¹⁷n=786)

Med uporabniki mobilne telefonije je dobra polovica takšnih (58 %), ki so v preteklosti že kdaj zamenjali ponudnika mobilne telefonije, kar je, glede na preteklo leto, opazna sprememba (iz 51 % na 58 %).

Katere lastnosti ponudnika ali ponudbe so pri vaši izbiri ponudnika mobilne telefonije najpomembnejše? (²⁰¹⁷n=786)



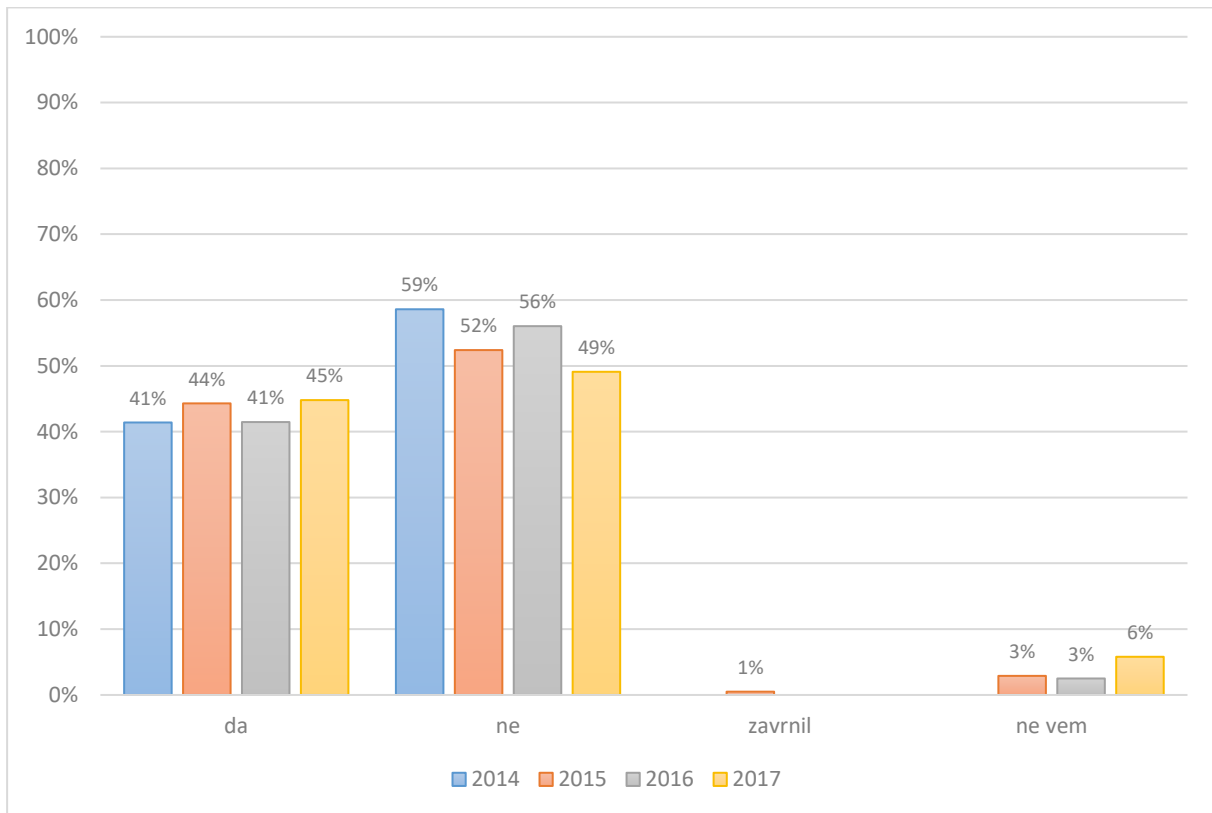
Tretjina vprašanih uporabnikov mobilne telefonije (38 %) kot najpomembnejšo lastnost ponudnika ali ponudbe pri izbiri ponudnika mobilne telefonije izpostavlja ceno, sledijo kvaliteta storitev (21%), dobra ponudba (18 %) in paketna ponudba (13 %). Glede na pretekla leta je opazen padec deleža cene, kot najpomembnejše lastnosti ter rast deleža dobre ponudbe in kvalitete storitev.

Koliko so v vašem gospodinjstvu v mesecu oktobru znašali skupni izdatki mobilne telefonije (mobilni telefoni, ki so v vaši lasti oz. lasti družinskih članov)? Če ne morete preveriti točnega zneska, prosimo ocenite. (²⁰¹⁷n=786)

Slaba četrtina vprašanih (23 %), je imela v mesecu oktobru 2017, za vse člane gospodinjstva, izdatke za mobilno telefonijo med 20 in 30 evrov. Med 30 in 50 evri so znašali izdatki za 16 % vprašanih, nad 50 evrov pa za 18 % anketiranih.

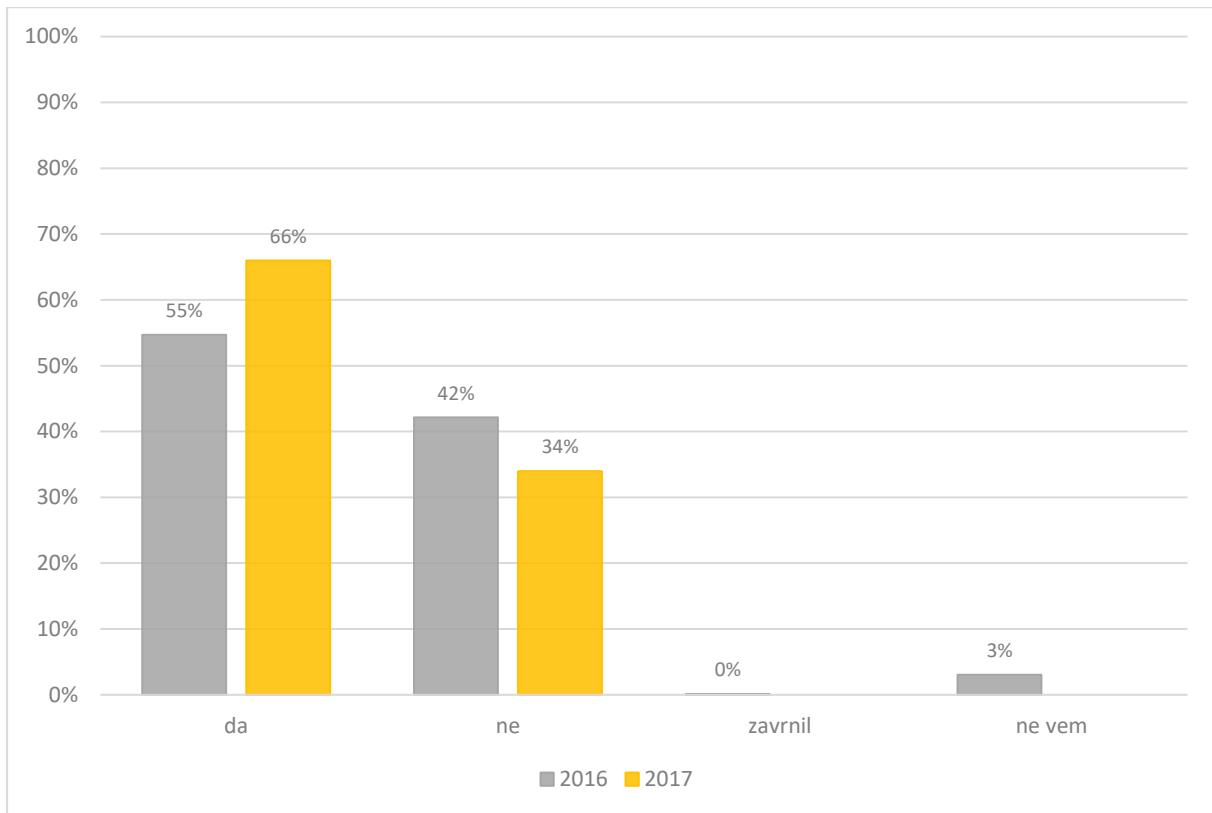
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
0 €	1%	0%	1%	1%		0%	0%	0%
1 € - 5 €	5%	3%	3%	4%	4%	3%	3%	2%
6 € - 10 €	6%	7%	9%	7%	9%	7%	11%	7%
11 € - 15 €	4%	7%	4%	7%	7%	10%	9%	7%
16 € - 20 €	11%	10%	10%	9%	15%	10%	8%	9%
21 € - 25 €	7%	5%	5%	5%	7%	4%	6%	8%
26 € - 30 €	11%	11%	9%	10%	11%	8%	7%	8%
31 € - 35 €	3%	2%	3%	5%	4%	4%	5%	3%
36 € - 40 €	9%	8%	7%	9%	8%	7%	6%	6%
41 € - 45 €	2%	4%	2%	2%	3%	2%	2%	2%
46 € - 50 €	8%	7%	9%	7%	7%	7%	10%	5%
51 € - 60 €	7%	10%	8%	6%	6%	8%	7%	7%
61 € - 70 €	4%	3%	4%	5%	3%	3%	3%	4%
71 € - 80 €	4%	4%	3%	4%	3%	4%	3%	2%
81 € - 90 €	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
91 € - 100 €	8%	7%	6%	6%	5%	5%	4%	2%
101 € - 150 €	5%	2%	5%	4%	2%	4%	1%	3%
151 € - 200 €	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%
201 € - 250 €	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
300 €	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	
350 €	0%	0%	0%			0%		
400 €	0%	0%	0%	0%		1%		
500 €				0%	0%	0%		0%
700 €				0%		0%		
ne vem	3%	5%	5%	7%	5%	13%	13%	24%

Ali se vam zdi, da je izdatek v vašem gospodinjstvu za mobilno telefonijo previsok? (²⁰¹⁷n=786)



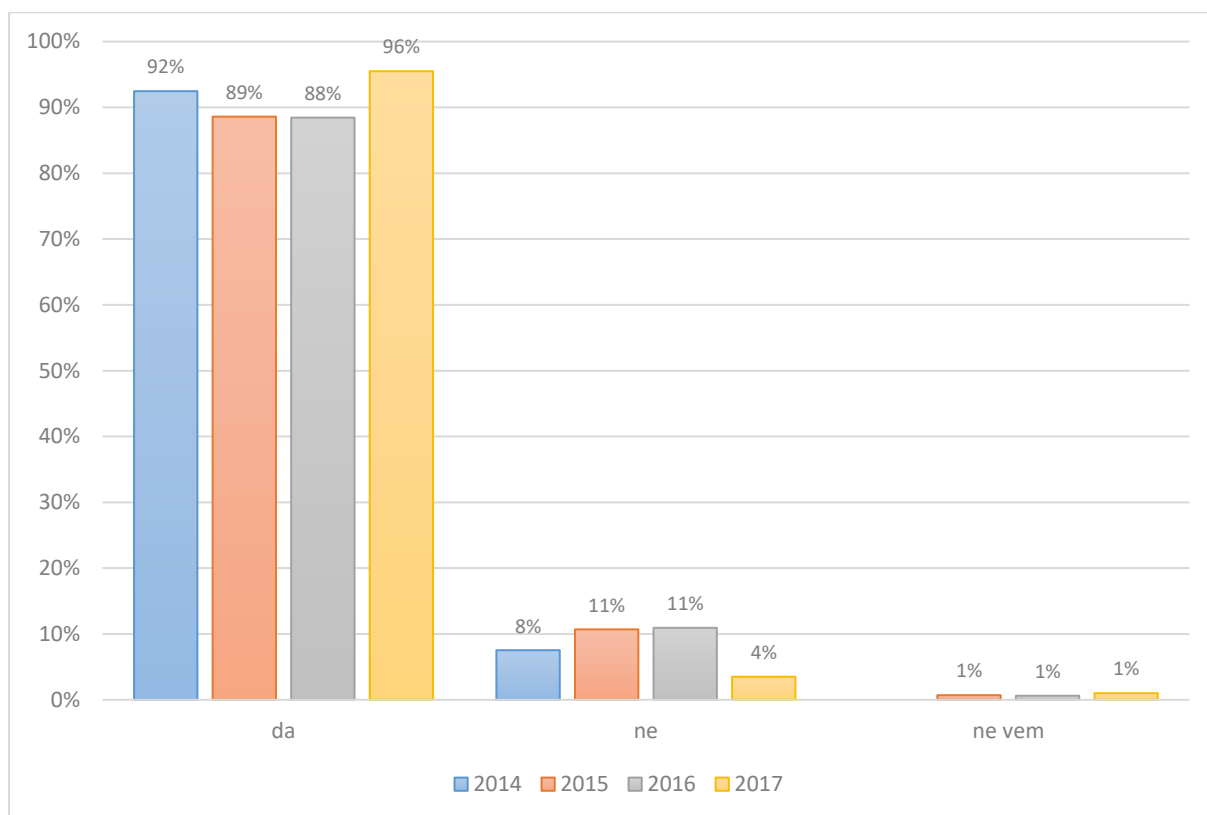
Slabi polovici vprašanih uporabnikov mobilne telefonije, se izdatki za mobilno telefonijo ne zdijo previsoki (49 %), da so izdatki previsoki pa ocenjuje 45 % anketiranih. Na vprašanje ni znalo ali želelo odgovoriti 6 % vprašanih.

Ali se vam zdi, da je izdatek v vašem gospodinjstvu za elektronske komunikacije previsok?
(²⁰¹⁷n=801)

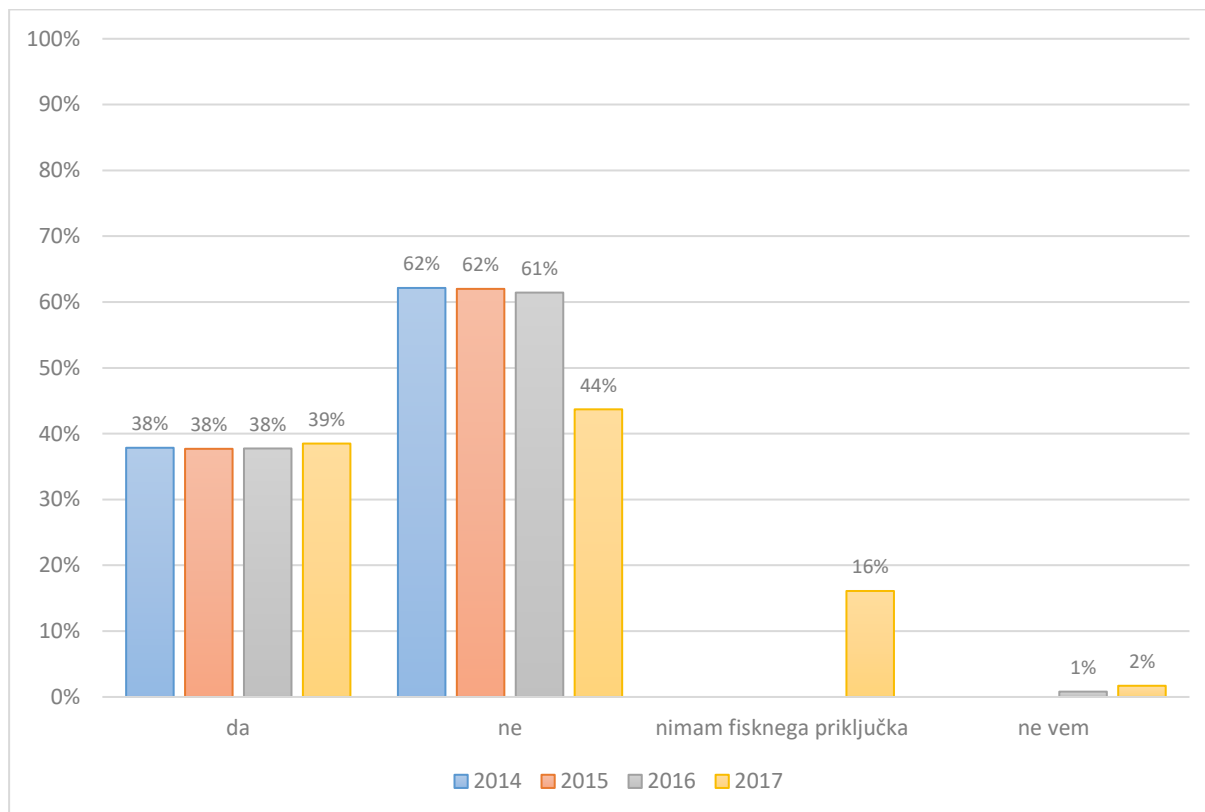


Dve tretjini anketiranih (66 %) menita, da so izdatki za elektronske komunikacije v njihovem gospodinjstvu previsoki, nasprotnega mnenja je pa tretjina anketiranih (34 %).

Ali ste seznanjeni, da lahko ob prehodu k drugemu operaterju telefonije (prenos velja v okviru fiksne kot tudi v okviru mobilne telefonije) prenesete svojo telefonsko številko? (²⁰¹⁷n=801)



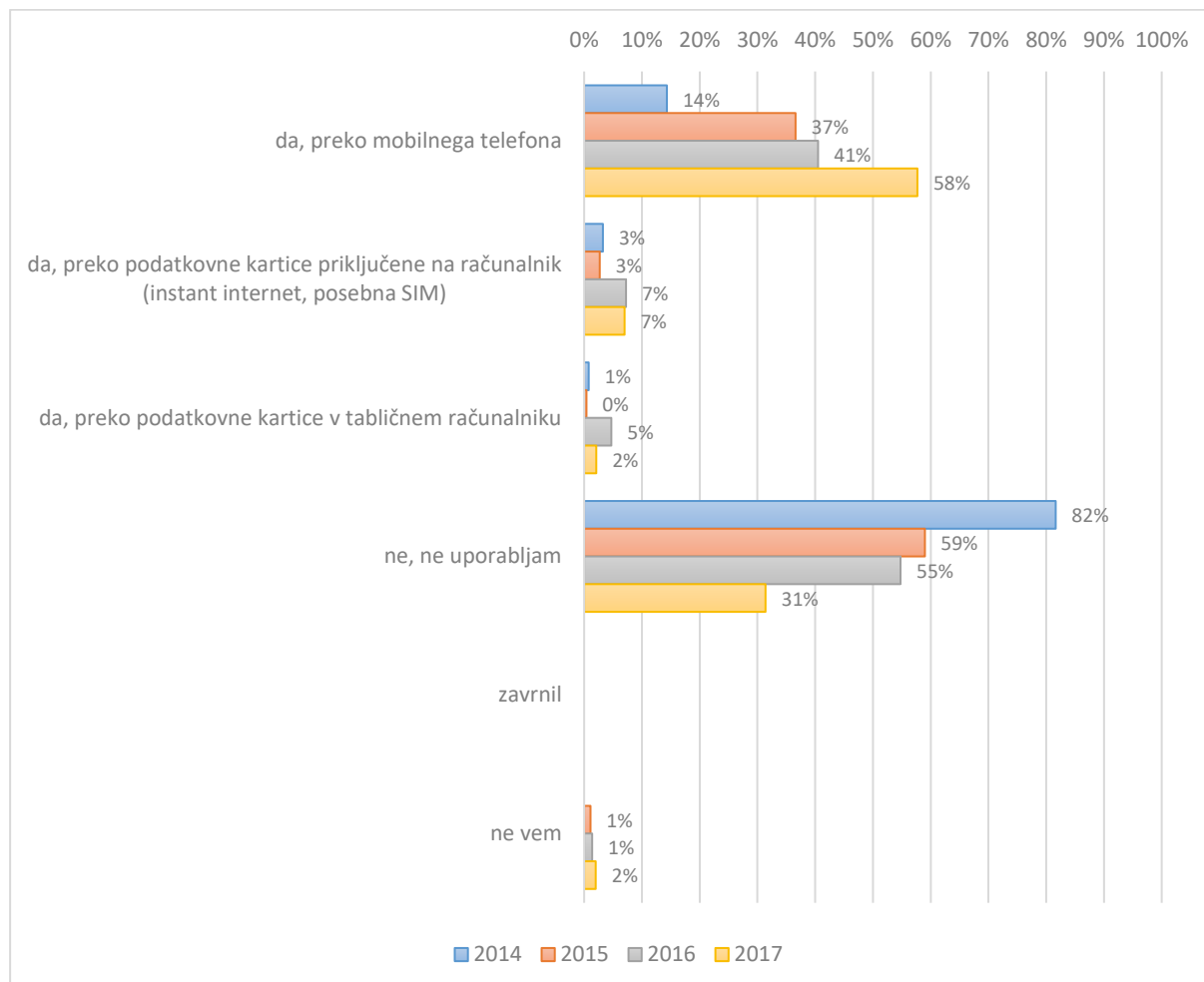
Velika večina anketirancev (96 %) je seznanjenih s tem, da lahko ob prehodu k drugemu operaterju telefonije (prenos velja v okviru fiksne kot tudi v okviru mobilne telefonije) prenesejo svojo telefonsko številko.

Ali ste že kdaj razmišljali o odpovedi fiksnega telefonskega priključka zaradi razširjenosti mobilne telefonije? (²⁰¹⁷n=801)

O odpovedi fiksnega telefonskega priključka zaradi razširjenosti mobilne telefonije je do sedaj že razmišljalo 39 % anketiranih. O tem ni razmišljalo 44 % vprašanih, med anketiranimi pa je 16 % takih, ki nimajo fiksnega telefonskega priključka.

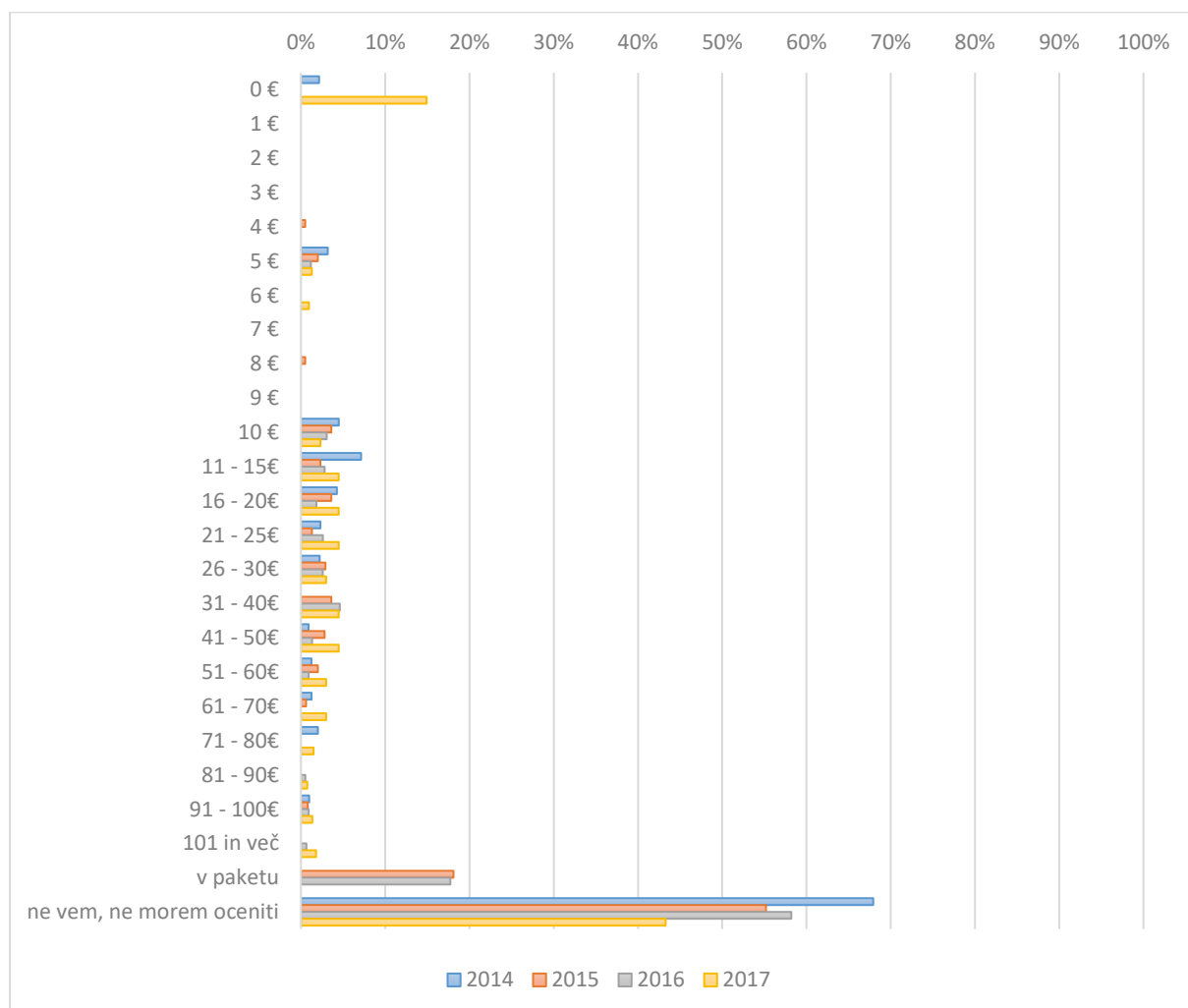
3.8. MOBILNE PODATKOVNE STORITVE

Ali uporabljate mobilne podatkovne storitve? (²⁰¹⁷n=801)



Tretjina vprašanih (31 %) ne uporablja mobilnih podatkovnih storitev. Dobra polovica anketiranih (58 %) uporablja mobilne podatkovne storitve preko mobilnega telefona, 7 % jih uporablja preko podatkovne kartice priključene na računalnik, medtem ko jih 2 % uporabljata preko podatkovne kartice v tabličnem računalniku.

Koliko je v vašem gospodinjstvu v mesecu oktobru znašal izdatek za mobilne podatkovne storitve vključno z mobilnim internetom? (²⁰¹⁷n=533)

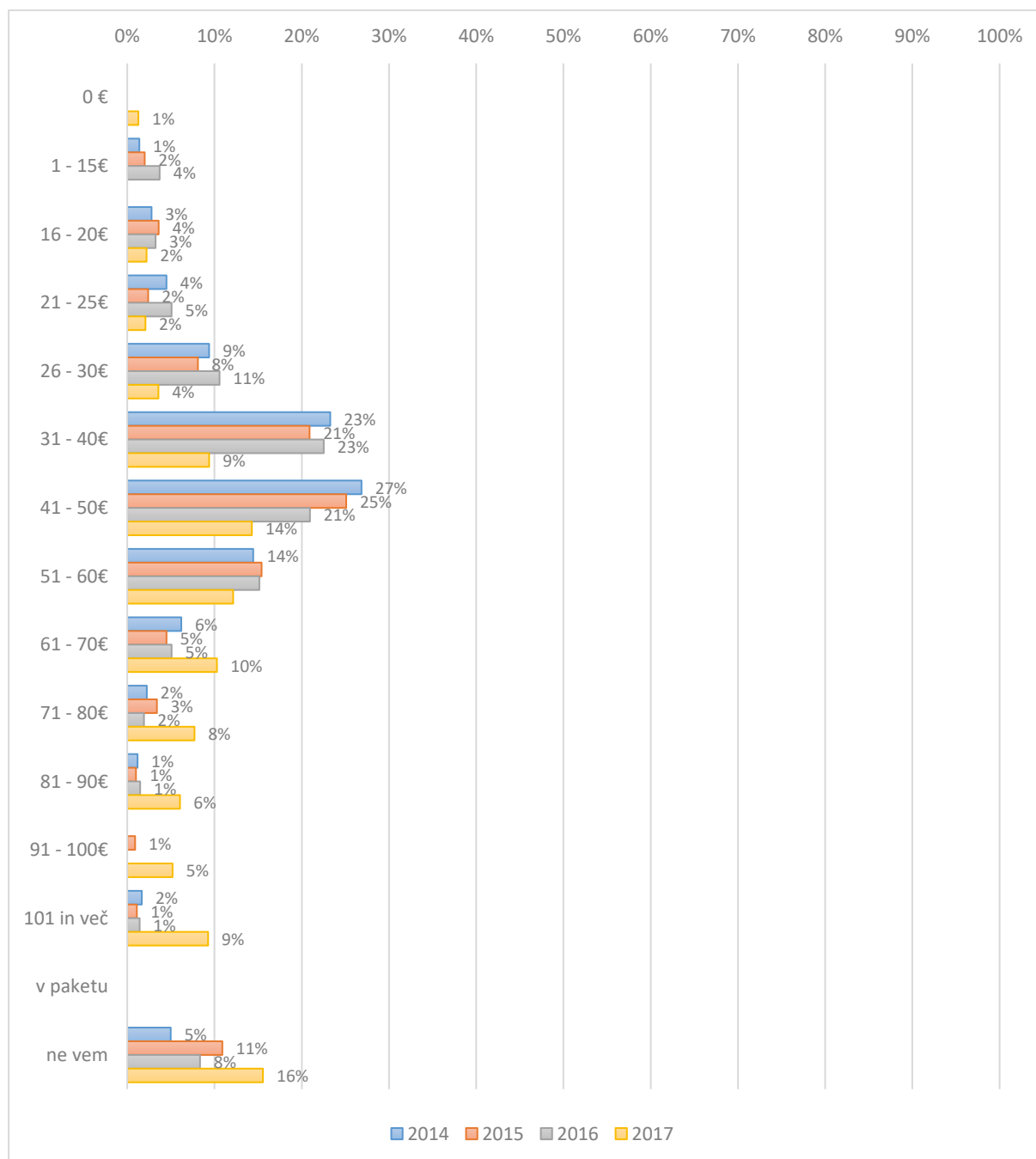


V mesecu oktobru 2017 so izdatki za mobilne podatkovne storitve, vključno z mobilnim internetom, za 15 % uporabnikov znašali 0 evrov oziroma so bili brezplačni. Do 10 evrov so znašali omenjeni izdatki za 5 % vprašanih uporabnikov mobilnih podatkov, medtem ko je 16 % anketiranih za mobilne podatke plačalo med 11 in 30 evri. Med 31 in 60 evrov so znašali izdatki za mobilne podatke pri 12 % vprašanih, več kot 60 evrov pa je v oktobru za mobilne podatke plačalo 8 % anketiranih. Slaba polovica (43 %) ni mogla oceniti izdatka za mobilne podatke.

3.9. MESEČNI IZDATKI ELEKTRONSKE STORITVE

Koliko je v vašem gospodinjstvu v mesecu oktobru znašal izdatek za elektronske komunikacije (storitve fiksne telefonije, interneta, televizije, mobilne telefonije)*? Če ne morete preveriti točnega zneska prosimo ocenite. (²⁰¹⁷n=801)

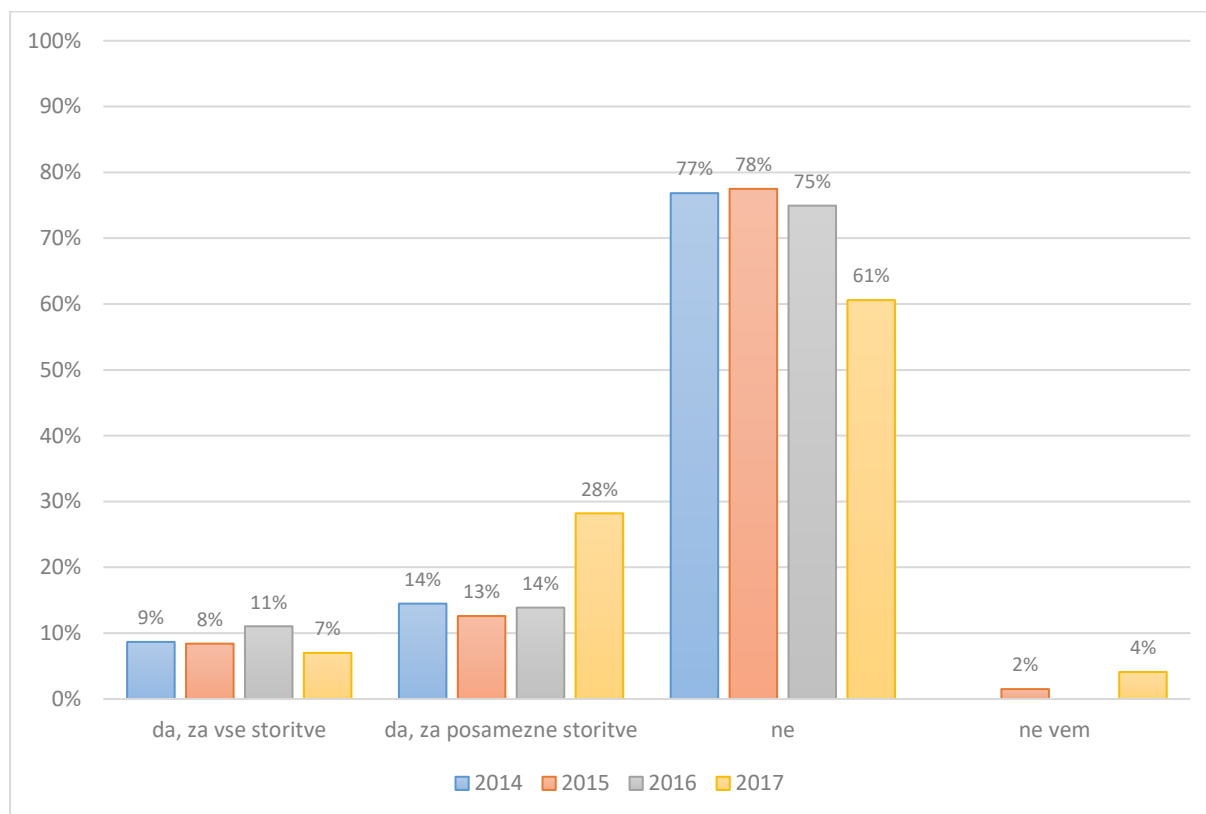
* v letih pred 2017 je vprašanje glasilo: "Koliko je v vašem gospodinjstvu v mesecu oktobru znašal izdatek za elektronske komunikacije (storitve fiksne telefonije, interneta, televizije) brez mobilne telefonije?"



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
0 €								1%
1 - 15€	3%	3%	3%	2%	2%	3%	4%	1%
16 - 20€	5%	4%	3%	4%	3%	4%	3%	2%
21 - 25€	7%	4%	3%	4%	4%	2%	5%	2%
26 - 30€	13%	14%	9%	12%	9%	8%	11%	4%
31 - 40€	24%	24%	20%	20%	23%	21%	23%	9%
41 - 50€	22%	22%	28%	25%	27%	25%	21%	14%
51 - 60€	12%	15%	15%	12%	14%	15%	15%	12%
61 - 70€	4%	4%	5%	5%	6%	5%	5%	10%
71 - 80€	2%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	8%
81 - 90€	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	6%
91 - 100€	1%	2%	1%	0%	0%	1%	0%	5%
101 in več	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	9%
v paketu	1%	1%		2%		0%		
ne vem	4%	5%	8%	9%	5%	11%	8%	16%

Za polovico (50 %) vprašanih so skupni izdatki za elektronske komunikacije (storitve fiksne telefonije, interneta, televizije, mobilne telefonije) znašali med 26 in 70 evrov v mesecu oktobru 2017. Podatek v letu 2017 je pogojno primerljiv s podatki prejšnjih let, saj je bilo anketiranim v letu 2017 zastavljeno nekoliko drugačno vprašanje. Več kot 70 evrov je za elektronske komunikacije plačala dobra četrtina vprašanih (28 %), manj kot 25 evrov pa 5 % vprašanih. Na vprašanje o izdatkih ni znalo ali želelo odgovoriti 16 % anketiranih.

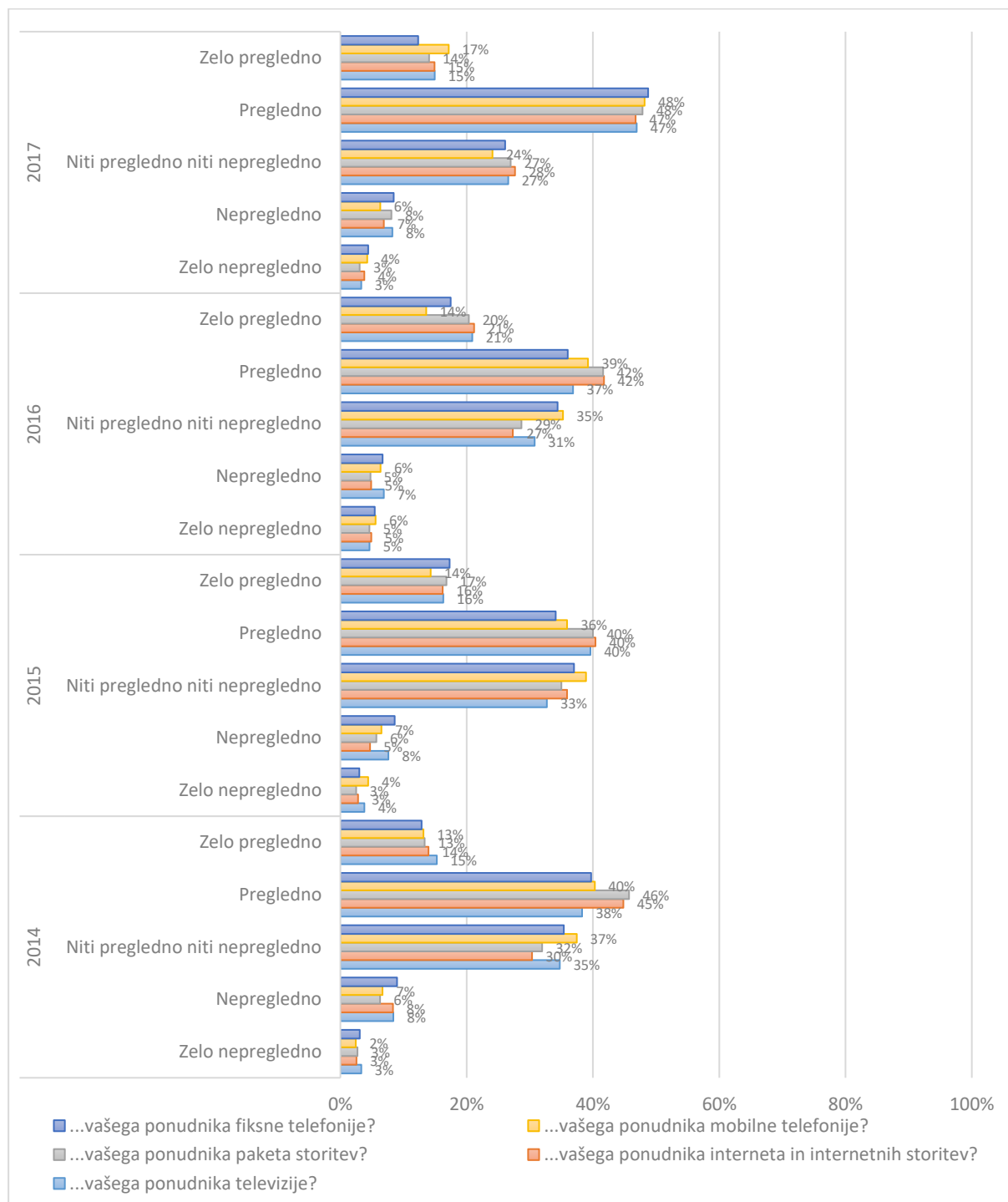
Ali ste že kdaj razmišljali o prekinitvi naročniškega razmerja za storitve elektronskih komunikacij zaradi previsokih mesečnih stroškov? (²⁰¹⁷n=801)



Dve tretjini vprašanih (61 %) o prekinitvi naročniškega razmerja za storitve elektronskih komunikacij zaradi previsokih mesečnih stroškov, ni razmišljalo. Da bi prekinili naročniško razmerje za vse storitve, je razmišljalo 7 % vprašanih, da bi prekinili naročniško razmerje za posamezne storitve pa dobra četrtina (28 %) vprašanih.

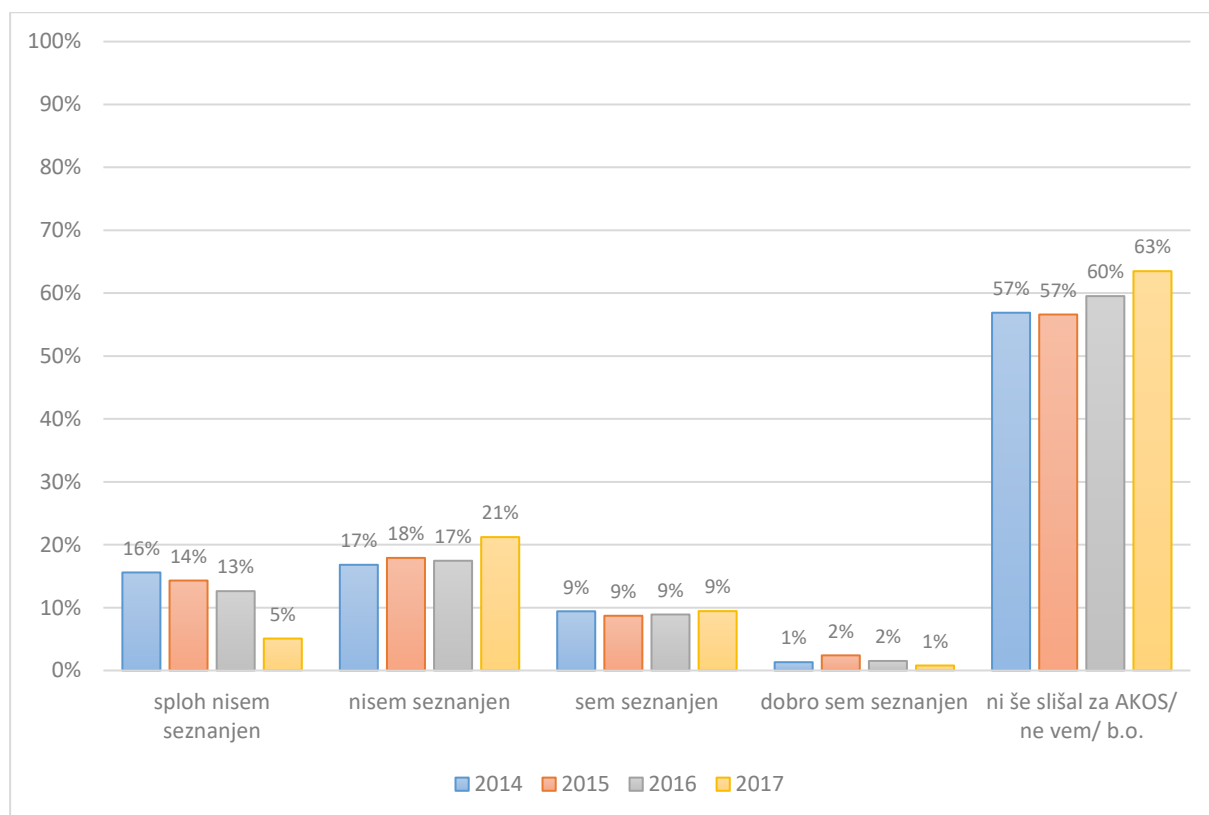
3.10. SPLOŠNO

Preglednost splošnih pogojev uporabe storitev ... (2017 n=801)



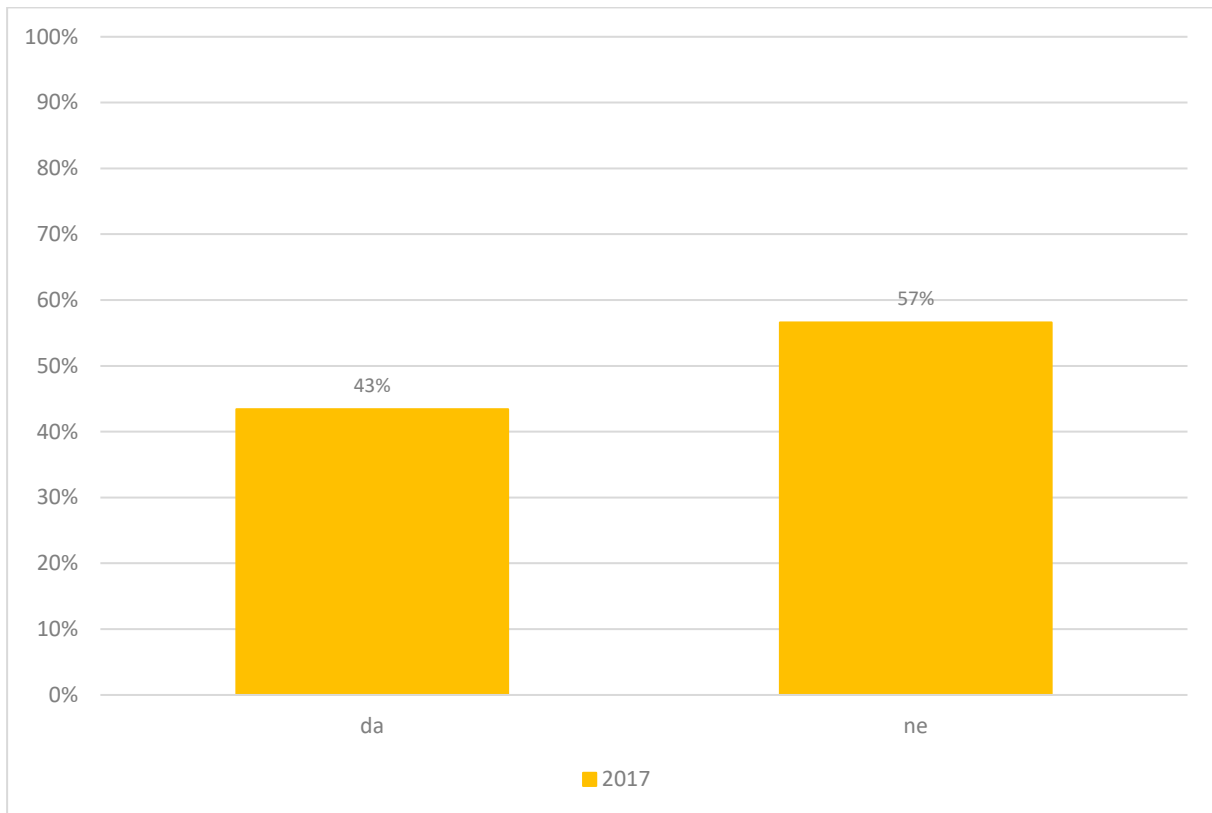
Preglednost splošnih pogojev uporabe storitev različnih ponudnikov je večinoma dobro ocenjena, saj v povprečju dve tretjini vprašanih ocenjujeta splošne pogoje kot pregledne ali zelo pregledne.

Ali poznate oziroma ste že slišali za Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije ali na kratko AKOS? V kolikšni meri ste seznanjeni s pristojnostmi, ki jih ima AKOS na področju končnih uporabnikov? (²⁰¹⁷n=801)

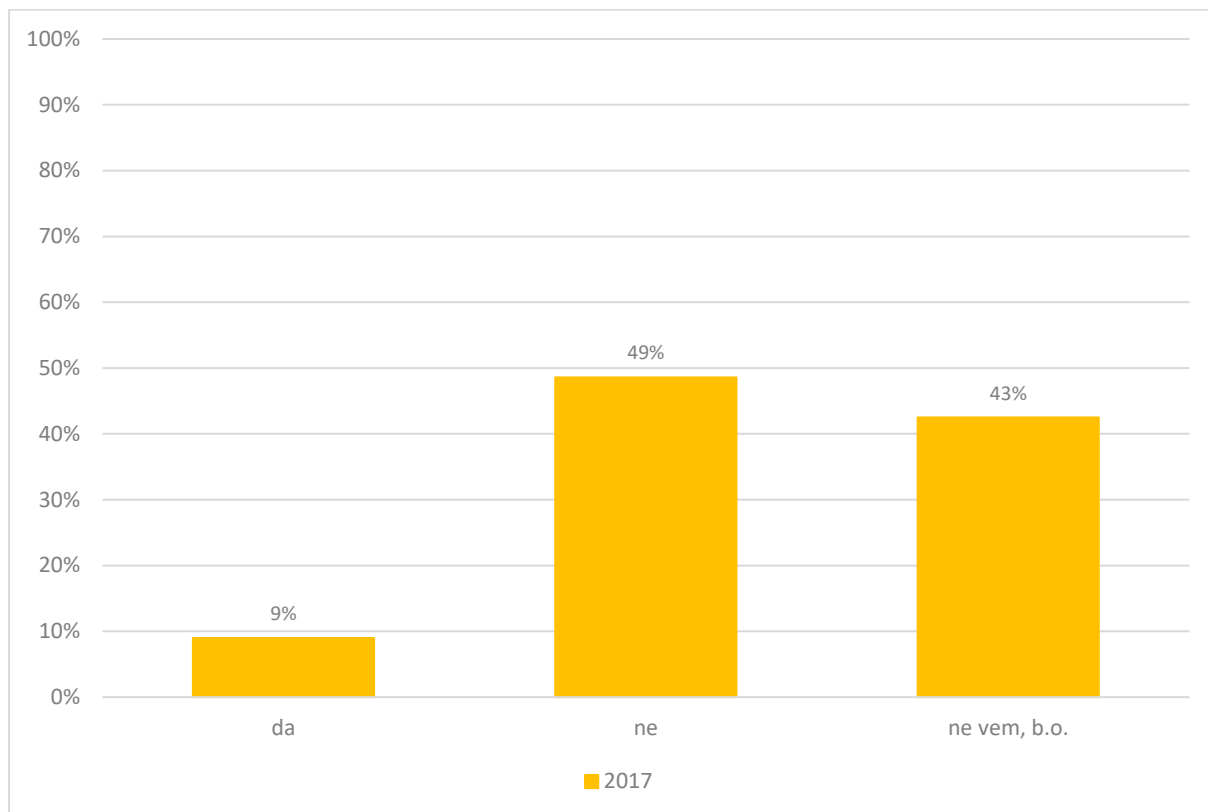


Dve tretjini anketiranih (63 %) še nista slišali za Agencijo za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije ali na kratko AKOS. Med tistimi, ki so za AKOS slišali, je s pristojnostmi, ki jih ima AKOS na področju končnih uporabnikov, seznanjena ali dobro seznanjena desetina vprašanih (10 %).

Ali ste seznanjeni, da lahko v Sloveniji radijske programe poslušamo tudi prek digitalnega radia DAB+? (²⁰¹⁷n=801)



Dobra polovica anketiranih (57 %) ni seznanjena s tem, da lahko v Sloveniji radijske programe poslušamo tudi prek digitalnega radia DAB+.

Ali radijski sprejemnik v vašem avtomobilu podpira digitalni radio DAB+? (2017 n=801)

Slaba desetina vprašanih (9 %) je dejala, da radijski sprejemnik v njihovem avtomobilu podpira digitalni radio DAB+, slaba polovica (49 %) pa, da njihov radijski sprejemnik ne podpira DAB+. Na to vprašanje ni znalo oziroma želelo odgovoriti 43 % vprašanih.