

Utilizarea serviciilor de acces la internet la puncte fixe, utilizatori persoane fizice

- studiu realizat de Mercury Research pentru
ANCOM, în perioada octombrie-noiembrie 2014 -

Raport de cercetare,

Cuprins

Context și obiective	Pagina 3
Metodologie	Pagina 4
Concluzii principale	Pagina 5
Capitolul I – Servicii și furnizori folosiți	Pagina 12
Capitolul II - Comportament în trecut și intenții de viitor	Pagina 30
Capitolul III - Atitudini și obiceiuri de utilizare	Pagina 54
Capitolul IV - Utilizare internet mobil vs. internet fix	Pagina 71
Capitolul V – Profil demografic	Pagina 80

Context și obiective

Mercury Research a realizat în perioada octombrie-noiembrie 2014 un studiu despre utilizarea de acasă a serviciilor de internet fix în rândul populației României, având ca principal obiectiv identificarea comportamentului de consum a internetului fix în gospodăriile din România.

Obiectivele specifice ale studiului sunt:

- > furnizorii actuali de servicii de acces la internet la puncte fixe și criterii de alegere
- > servicii folosite (voce, video, email, peer-to-peer etc.)
- > tip de plan tarifar utilizat, tip de abonament - individual/grupat sau pachet,
- > capacitatea conexiunii de acces (viteza maximă specificată), viteza reală (efectivă)
- > numărul de persoane din gospodărie care utilizează aceeași conexiune la internet la puncte fixe
- > dispozitivele deținute de gospodărie
- > gradul de utilizare (frecvența utilizării, durata/volum)
- > cheltuielile medii lunare cu serviciile de acces la internet la puncte fixe
- > criteriile relevante/motivele pentru alegerea tipurilor de servicii de acces la internet la puncte fixe utilizate
- > informații privind comportamentul trecut (dacă au schimbat tipul de serviciu/plan tarifar/furnizorul în ultimele 12 luni, cu ce au schimbat, motivații, bariere la schimbare)
- > intenția în ceea ce privește schimbarea furnizorului/tipului de serviciu/planului tarifar/vitezei de conectare/dispozitivului utilizat pentru conectare în următoarele 12 luni, motive și bariere la schimbare
- > măsura în care utilizatorii cunosc și alți furnizori de servicii de acces la internet la puncte fixe, în particular pe cei disponibili în zona în care locuiesc
- > gradul de substituibilitate între serviciile de acces la internet la puncte fixe și serviciile de acces la internet la puncte mobile
- > comportamentul de consum al utilizatorilor finali în cazul creșterii tarifelor pentru serviciile de acces la internet la puncte fixe pe care le folosesc
- > profilul demografic al utilizatorilor de servicii de acces la internet la puncte fixe

Metodologie

Profilul respondenților:

- > Bărbați și femei cu vârsta de peste 16 ani din mediul urban și rural
- > Au și folosesc internet fix în gospodărie
- > Sunt implicați în adoptarea deciziei de achiziționare și utilizare a serviciilor de acces la internet
- > Internetul din gospodărie nu este plătit (parțial sau integral) de o persoană juridică

Metoda de colectare a datelor:

- > Interviu față în față asistat de calculator (CAPI), la domiciliul respondenților, selecție pe rută aleatoare

Mărimea eșantionului:

- > N= 1469 interviuri, reprezentativ național pentru populația 16+ a utilizatorilor de internet la puncte fixe de acasă, implicați în decizia de achiziționare și utilizare a serviciilor de internet
- > Marja de eroare sub $\pm 2.6\%$, la un nivel de încredere de 95%

Metodă de eșantionare:

Eșantionare multi-stratificată, aleatoare, utilizând următoarele criterii de eșantionare:

- > Regiune
- > Mediu de reședință: urban și rural
- > Mărime de localitate
- > Sex
- > Grupe de vârstă
- > Numărul de furnizori din localitate (mediul rural și urbanul mic au fost împărțite fiecare în două straturi: 1 furnizor și 2 furnizori sau mai mulți în rural; 1-2 furnizori și 3 sau mai mulți în urban sub 50000 locuitori).

Ponderare

Datele au fost ponderate după structura populației României cu acces la internet fix, informație preluată din studiul Omnibus, realizat de Mercury Research în luna mai 2014 pe un eșantion de 1200 de respondenți, reprezentativ la nivel național pentru populația 15+.

Perioada de culegere a datelor:

- > 25 Octombrie – 27 Noiembrie 2014

Concluzii principale

CAPITOLUL I – FURNIZORI ȘI SERVICII FOLOSITE

Cote de piață

- > RCS&RDS este cel mai frecvent întâlnit furnizor de internet fix în gospodăriile din România. Cota RCS&RDS este mai mare în mediul urban (63%), în special în București (77%) și urbanul mare (72%).
- > Telekom este al doilea furnizor utilizat la nivel de gospodărie, cu o cotă totală de 26%, dar este lider în mediul rural, cu o cotă de 53%.
- > UPC ocupă locul al treilea, cu 11% .
- > Akta (DCS) este cel de-al patrulea jucător pe piața de internet fix, fiind întâlnit în 9% din gospodăriile din mediul rural.
- > Pe regiuni, RCS are mai mulți abonați în jumătatea de vest a țării (Nord Vest, Vest, Sud Vest), dar și în Centru și București. Telekom are mai mulți abonați în Sud și Nord Est, regiuni pe care le dispută cu UPC.
- > Cotele furnizorilor mai mici (locali sau regionali) sunt mai mari în zonele nedeservite preponderent de RCS&RDS, în special în Sud și Sud-Est.

În ceea ce privește numărul total de abonamente la internet fix, cotele de piață ale furnizorilor reflectă în oglindă gradul de răspândire a acestui serviciu în gospodării, în condițiile în care 98% din gospodării au de regulă un singur abonament de internet fix.

Numărul de persoane care utilizează aceeași conexiune de internet fix:

- > În medie, 2.5 persoane utilizează aceeași conexiune într-o gospodărie
- > Numărul de persoane care utilizează aceeași conexiune corelează în primul rând cu mărimea gospodăriei – de regulă există o singură conexiune de internet fix indiferent de numărul de persoane din gospodărie.

Concluzii principale

Alte servicii folosite de la furnizorul de internet fix

- > 91% dintre abonații RCS&RDS au și servicii de televiziune de la acest furnizor și aproape jumătate dintre ei au și telefonie fixă tot de la RCS&RDS.
- > 94% din gospodăriile cu internet fix de la Telekom au de la acest furnizor și un alt serviciu.
- > Ca și în cazul RCS&RDS, clienții UPC mai folosesc de la același furnizor în primul rând servicii de televiziune.

Răspândirea pachetelor de servicii în gospodăriile cu internet fix:

Pachetele de servicii sunt foarte frecvente în cazul gospodăriilor care au internet fix, situație posibil explicabilă prin faptul că internetul fix a fost, probabil, serviciul secundar pe lângă televiziune în cazul RCS&RDS și UPC, respectiv pe lângă telefonie fixă în cazul Telekom.

- > În 82% din cazuri, serviciul de internet fix din gospodărie face parte dintr-un pachet care include și alte servicii. Incidența cazurilor în care se întâmplă acest lucru este mai mare la cei 3 furnizori importanți.
- > Pachetele includ, pe lângă internet fix, în principal servicii de televiziune în cazul RCS&RDS și UPC, respectiv telefonie fixă la Telekom.
- > Abonații RCS&RDS au în medie 3.1 servicii în pachet, cei de la Telekom 2.8, iar clienții UPC au 2.6 servicii în pachet.
- > În ceea ce privește gospodăriile care nu au servicii la pachet, în 43% din cazuri există minim un alt serviciu în gospodărie de la același furnizor, pe lângă internet fix.

Motivul principal pentru care utilizatorii au optat pentru servicii în pachet este *costul total mai mic al serviciilor la pachet* (menționat de 64% dintre respondenți). În aproape un sfert din cazuri, însă, internetul fix a fost furnizat doar ca parte a unui pachet.

Dispozitive de pe care este accesat internetul fix în gospodării:

- > Internetul fix este accesat de obicei de pe un computer (desktop sau laptop). În medie, internetul fix din gospodărie este utilizat pe 2.6 dispozitive.

Concluzii principale

Viteza maximă de transfer precizată în contract:

În medie, viteza serviciilor de internet fix utilizate în mediul urban este considerabil mai mare față de viteza medie a serviciilor folosite în mediul rural.

- > 46% din gospodăriile din mediul urban au viteze de peste 50 Mbps la conexiunea de internet fix, comparativ cu 32% în mediul rural.
- > 37% dintre respondenți nu știu cu exactitate ce viteză au în contract. 20% au viteze sub 50Mbps, în timp ce restul de 43% au viteze contractate de peste 50Mbps.
- > Cea mai frecvent întâlnită viteză contractată este de 100 Mbps.

Viteza percepută vs. viteza contractată:

- > În cele mai multe cazuri (54%) abonații consideră că viteza reală este aceeași cu viteza din contract. Aproximativ o treime sunt de părere că viteza reală este mai mică sau mult mai mică decât cea din contract.
- > Persoanele între 25-34 de ani și angajații cu studii superioare consideră într-o mai mare proporție decât restul populației că viteza contractată este aceeași cu viteza reală (în 60%, respectiv 63% din cazuri, comparativ cu 54% per total).
- > Cei cu vârsta de peste 45 de ani și pensionarii afirmă mai frecvent decât totalul că nu știu dacă viteza contractată este aceeași cu cea reală, în timp ce o parte studenții afirmă mai des decât restul eșantionului că viteza reală este mult mai mică decât cea contractată.

Valoarea lunară a facturii:

- > Valoarea medie a facturii la serviciile de internet fix care nu sunt incluse într-un pachet este de 34 RON.
- > Abonații RCS&RDS plătesc pentru un abonament de Internet Fix în medie 31 RON pe lună. Cei care au abonamente de internet fix de la Telekom plătesc în general în jur de 37 RON.
- > Cei care au internet fix în pachet cu alte servicii plătesc în medie 70 RON pe lună.
- > Abonații Telekom plătesc în medie 80 RON pe lună pentru pachetul de servicii, în timp ce abonații RCS&RDS plătesc în medie 67 RON pe lună pentru pachetul de servicii.

Concluzii principale

CAPITOLUL II – COMPORTAMENT ÎN TRECUT ȘI INTENȚII DE VIITOR

Schimbări la conexiunea de internet fix în ultimele 12 luni:

- > Cei mai mulți respondenți (86%) afirmă că nu au schimbat nimic în ultimele 12 luni la serviciile de internet fix din gospodărie. Doar 5% au renunțat la un furnizor cu totul, iar 9% au schimbat planul tarifar păstrând furnizorul
- > Pentru cei care au schimbat ceva la conexiunea de internet fix în ultimele 12 luni, principalul motiv de schimbare a fost viteza de acces prea mică, urmat de ofertele mai avantajoase de pe piață.
- > Barierele la schimbarea conexiunii sunt de regula subiective, precum faptul că majoritatea celor care nu au schimbat nimic în ultimele 12 luni la conexiunea de internet fix sunt mulțumiți de conexiunea sau furnizorul actual. Comoditatea este un alt motiv frecvent invocat. Doar 8% declară că nu au altă variantă în zona în care locuiesc.

Intenții de schimbare a conexiunii de internet fix în următoarele 12 luni:

Intenția de schimbare a conexiunii în următoarele 12 luni este relativ scăzută, cu doar 13% care intenționează să schimbe ceva, fie că este vorba de schimbarea furnizorului sau doar a tipului de abonament de la același furnizor.

- > Trei sferturi dintre persoanele intervievate declară că nu vor schimba nimic în următoarele 12 luni la conexiunea de internet fix din gospodărie.
- > 6% afirmă că vor schimba furnizorul, în timp ce 8% intenționează să schimbe tipul de abonament, păstrând același furnizor.
- > Comparativ cu totalul, o proporție mai mare (11%) dintre clienții Telekom intenționează să schimbe furnizorul în următoarele 12 luni.
- > Cei care intenționează să schimbe ceva vor achiziționa tot o conexiune de internet fix. Dintre aceștia, aproximativ jumătate vor schimba doar planul tarifar, în timp ce restul vor schimba și furnizorul.
- > Viteza de transfer insuficientă constituie principala motivație a celor care intenționează să schimbe conexiunea.

Concluzii principale

Comportament de consum în cazul creșterii tarifelor:

- > În cazul unei creșteri ipotetice a facturii cu 10% (3.6 lei în medie), peste doua treimi din abonații companiilor de internet declară că nu ar fi afectați și doar 17% ar schimba cu un abonament de internet fix mai ieftin.
- > La o creștere de 20% (7.2 lei), 37% din eșantion consideră că nu ar face nimic/nu ar fi afectați, iar 34% ar schimba cu un abonament mai ieftin.
- > La o majorare a facturii cu 30% (10.9 lei), doar 23% dintre abonați afirmă că nu ar fi afectați. 37% ar căuta o ofertă mai avantajoasă, în timp ce 16% afirmă că ar renunța de tot la serviciul de internet. 12% ar schimba cu o conexiune de internet mobilă.

CAPITOLUL III – ATITUDINI ȘI OBICEIURI DE UTILIZARE

Aprecieri cu privire la conexiunea de internet fix:

- > Abonații sunt în general mulțumiți când vine vorba de conexiunea de internet fix, indiferent de furnizor.
- > Stabilitatea conexiunii de internet generează cel mai scăzut nivel de mulțumire.
- > Abonații RCS&RDS sunt mai mulțumiți de conexiunea de internet fix decât abonații celorlalți furnizori

Criterii de alegere a abonamentului de internet fix:

- > Prețul abonamentului și lărgimea de bandă sunt cele mai importante criterii pentru respondenți când vine vorba de alegerea unui abonament de internet fix.
- > Recomandările din partea prietenilor constituie cel mai puțin frecvent menționat influențator în decizia de a achiziționa un abonament de internet fix, acest lucru sugerând probabil un grad mai mare de receptivitate la comunicarea ATL (publicitate de masă: TV, Radio etc.) în cazul consumatorilor persoane fizice.

*ATL – above the line

Concluzii

Notorietate furnizori de internet fix:

Principalii jucători de pe piața de internet fix sunt și cei mai cunoscuți furnizori.

- > 71% dintre respondenți declară că au auzit de RCS&RDS, iar 62% de Romtelecom/Telekom. 30% dintre respondenți au menționat UPC printre furnizorii pe care îi cunosc.
- > În ceea ce privește numărul de furnizori din zona în care locuiesc respondenții, cei mai mulți declară că au 2 furnizori în zonă (în 40% din cazuri).
 - > În aproape un sfert din situații, o zonă este deservită de 3 sau mai mulți furnizori.
 - > O treime dintre respondenți (36%) declară că au un singur furnizor de Internet fix în zona în care locuiesc. Acest procent este mai mare în mediul rural (43%).

Scopuri și frecvență de utilizare a internetului fix în gospodărie:

În marea majoritate a cazurilor (74%), internetul fix este utilizat zilnic în gospodărie.

Profilul utilizatorului zilnic de internet fix este: vârsta sub 35 de ani, din București, cu studii superioare și venituri peste medie. De asemenea, și cei care nu lucrează au o rată mai mare de utilizare zilnică a internetului fix comparativ cu totalul eșantionului.

Scopurile pentru care este utilizat internetul fix în gospodărie pot fi clasificate în patru categorii, în ordinea incidenței: informare, comunicare, activități recreative, tranzacții electronice.

- > În 90% din cazuri, internetul fix este folosit în scopuri de informare, fie ca este vorba de utilizarea motoarelor de căutare sau că sunt accesate pagini de știri
- > Comunicarea ocupă de asemenea un loc important în modurile de utilizare a internetului: accesarea rețelelor de socializare (în 77% din cazuri), comunicarea cu familia sau prietenii pe platforme chat (75%), poștă electronică (70%).
- > Activitățile recreative (streaming, jocuri) și tranzacțiile online întregesc spectrul activităților desfășurate de utilizatorii de internet fix.

Concluzii

CAPITOLUL 4 - UTILIZARE INTERNET MOBIL V.S. INTERNET FIX

Grad de utilizare internet mobil:

40% dintre gospodăriile cu internet fix au și internet mobil pe care îl utilizează pe telefonul mobil, laptop sau tabletă.

În mediul rural, 32% din gospodăriile cu internet fix au și internet mobil.

- > Cel mai frecvent, internetul mobil este utilizat pe un smartphone (în 36% din cazuri).
- > 6% din abonații de internet fix folosesc și internet mobil pe tabletă.

Grad de înlocuire al serviciilor de internet fix și mobil:

Internetul mobil este preferat conexiunii fixe din gospodărie doar punctual, în anumite cazuri, de regulă când internetul fix nu funcționează sau nu este disponibil.

Servicii folosite

Comportament în trecut și intenții
de viitor

Atitudini și obiceiuri de utilizare

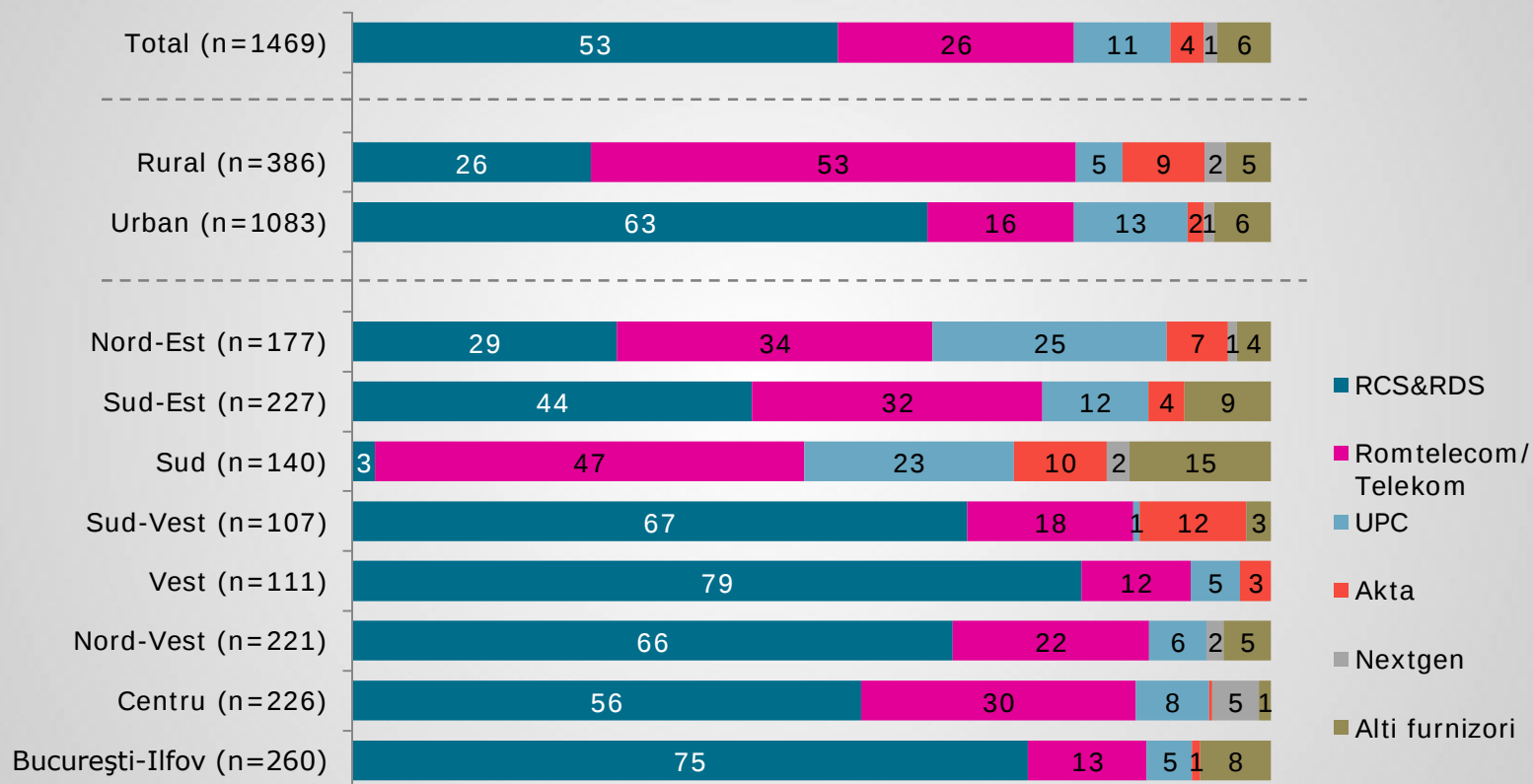
Utilizare internet mobil v.s.
internet fix

Profil demografic



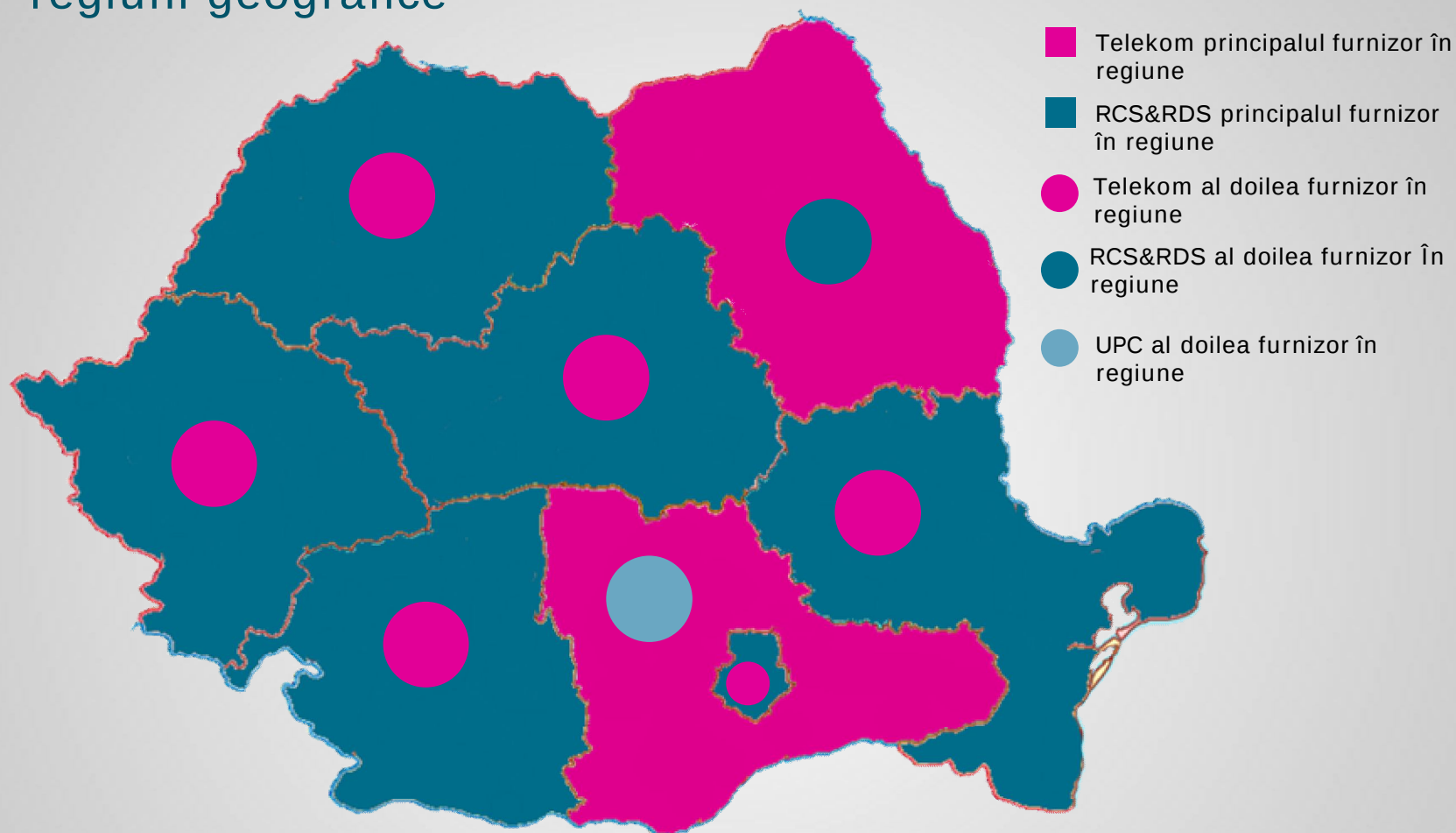
Cote de piață furnizori de internet fix – gospodării

%



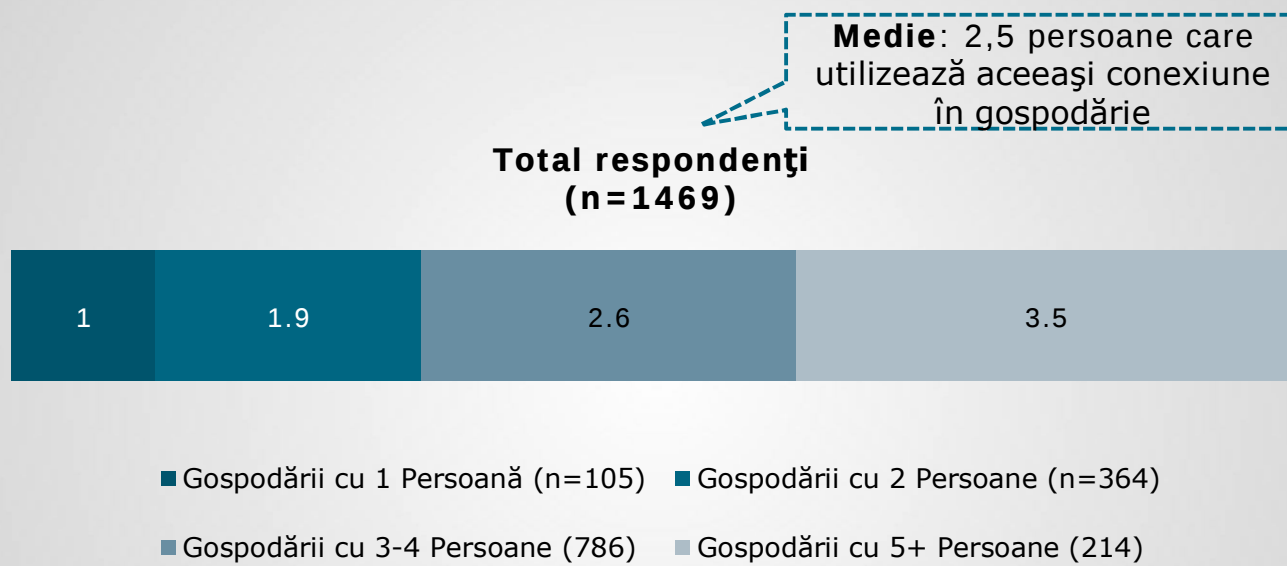
Q1 Ce furnizori de internet fix aveți în gospodăria dvs.? Pentru fiecare furnizor, vă rog să îmi spuneți câte abonamente de internet fix aveți, dacă aveți mai multe.;
Răspuns multiplu; Baza: toți respondenții

Furnizorii de internet fix cei mai folositi în gospodării pe regiuni geografice



Q1 Ce furnizori de internet fix aveți în gospodăria dvs.? Pentru fiecare furnizor, vă rog să îmi spuneți câte abonamente de internet fix aveți, dacă aveți mai multe. Baza: toți respondenții

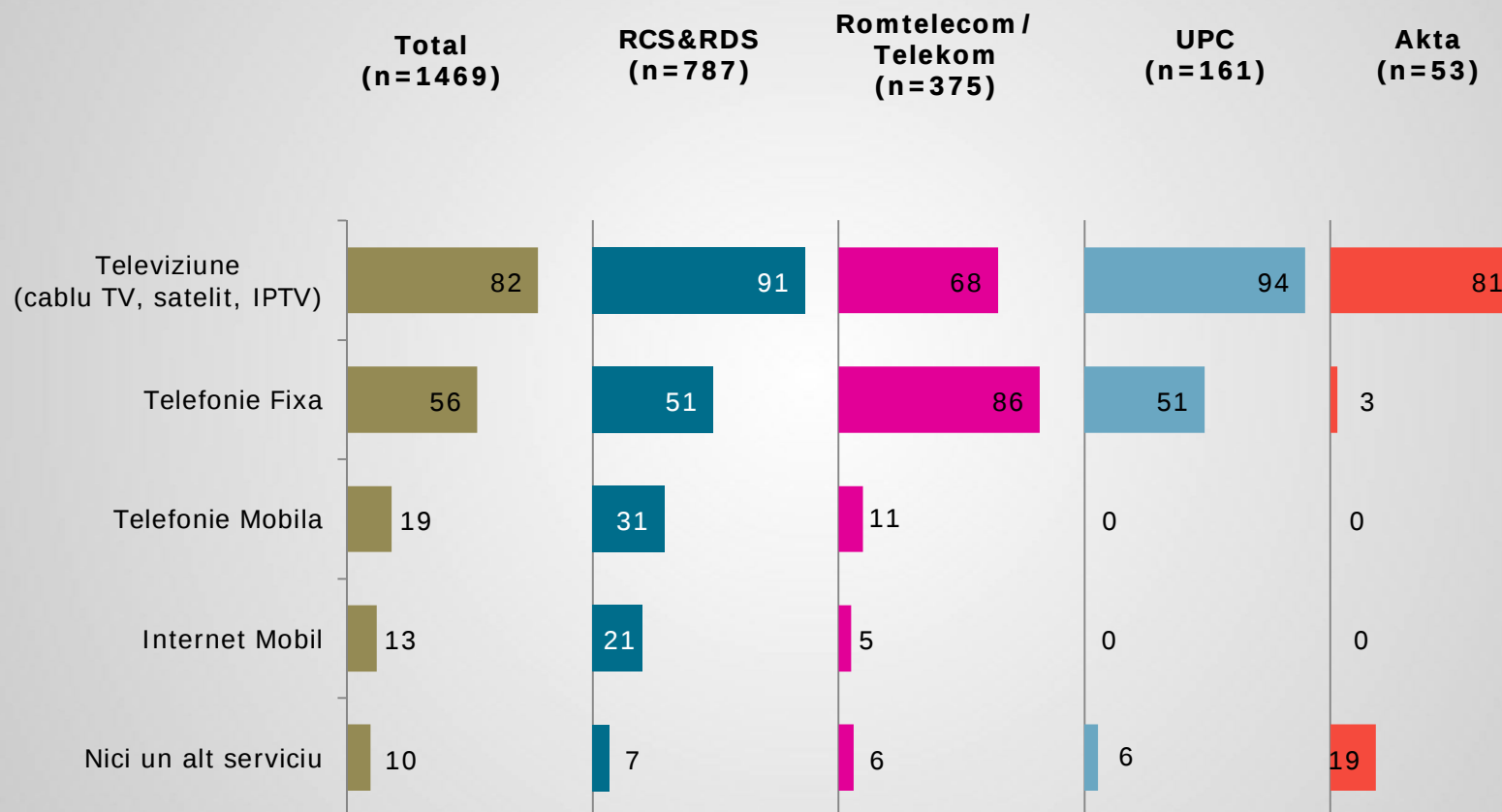
Numărul mediu de persoane care utilizează aceeași conexiune în gospodărie



Q2. Câte persoane din gospodăria dvs. utilizează conexiunea de internet fix?;
Răspuns numeric; Baza: toți respondenții

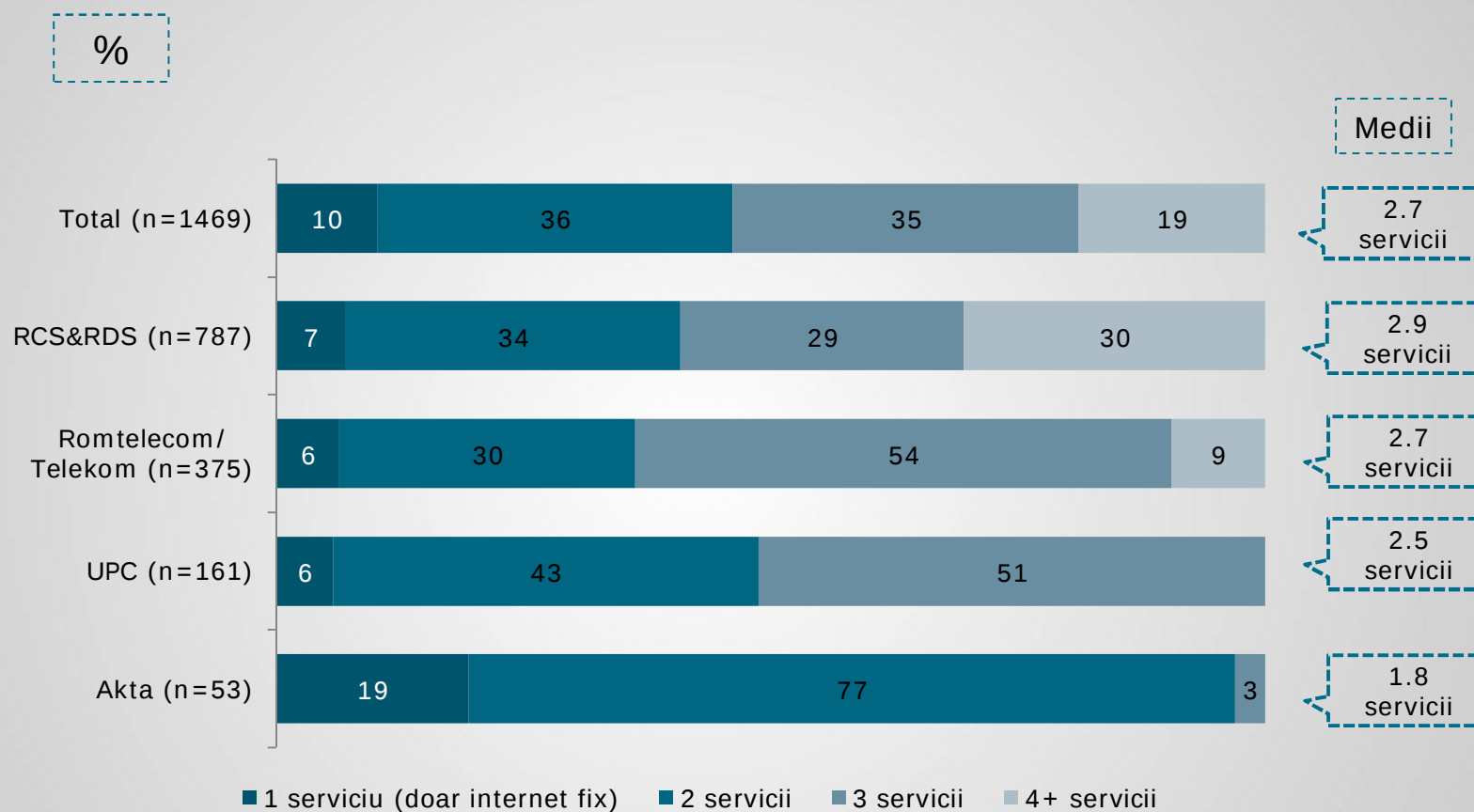
Alte servicii folosite de la același furnizor

%



Q3. Pe lângă internet fix, ce alte servicii mai folosiți de la ... ?
Răspuns multiplu; Baza: respondenții care au internet fix de la ...

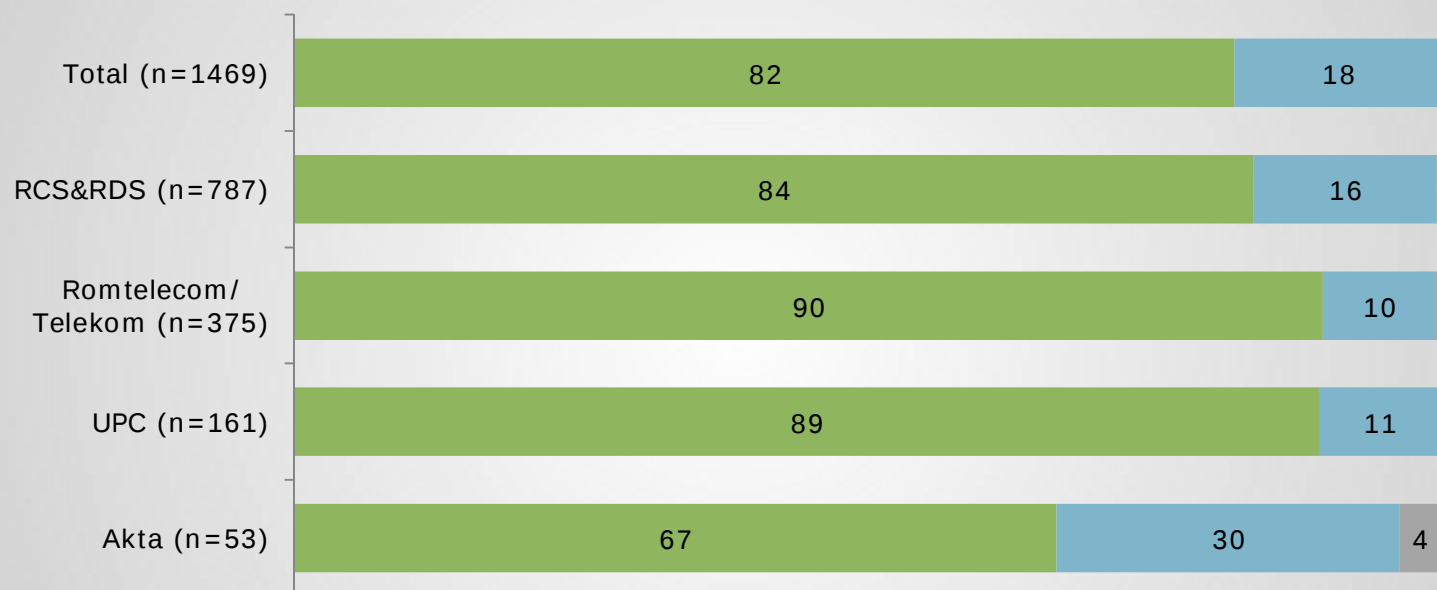
Număr de servicii folosite de la același furnizor



Q3. Pe lângă internet fix, ce alte servicii mai folosiți de la ... ?
Răspuns multiplu; Baza: respondenții care au internet fix de la ...

Tipuri de abonament per furnizor - individual sau pachet

%



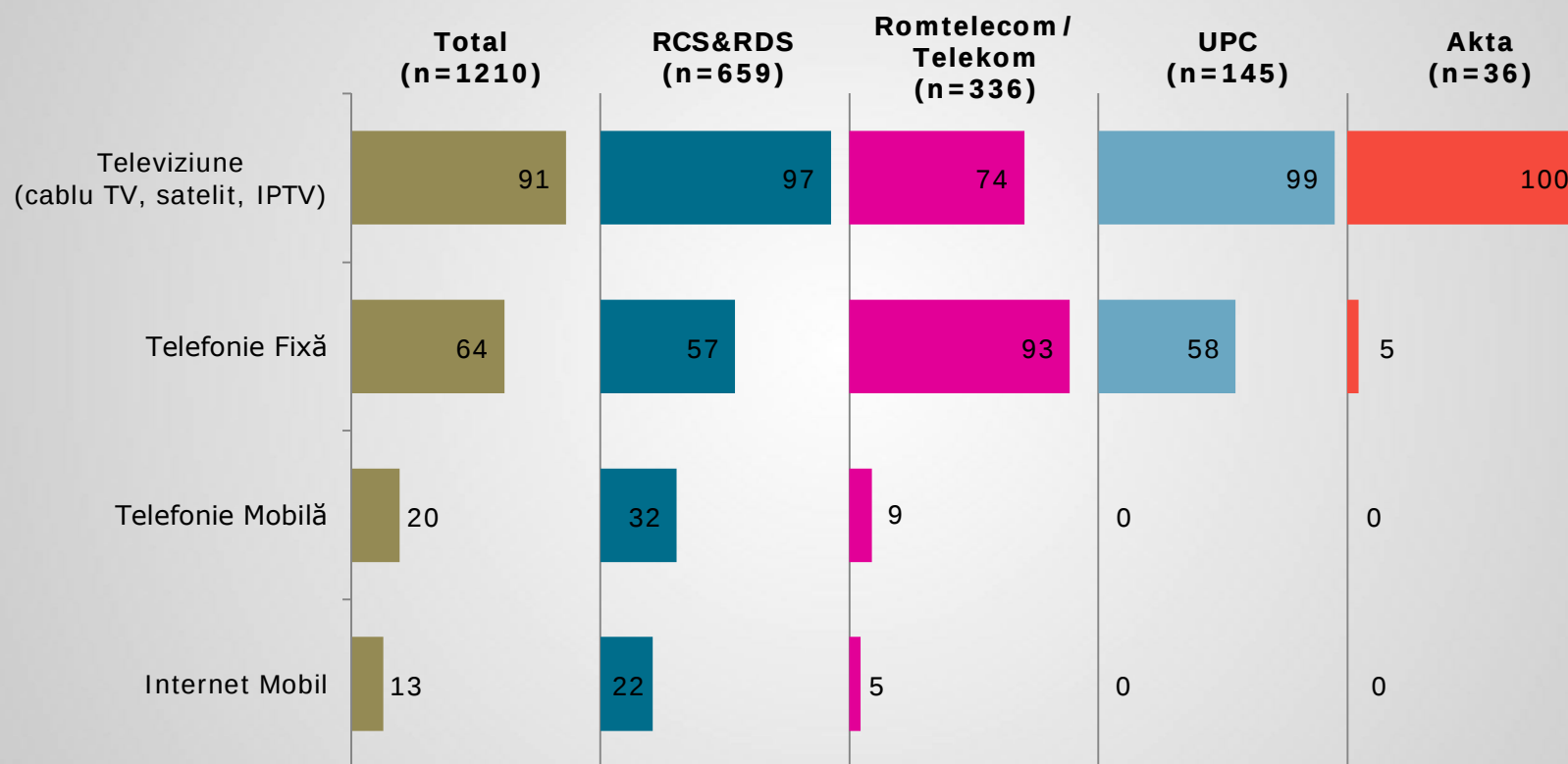
■ Da, este parte a unui pachet de servicii ■ Nu face parte dintr-un pachet de servicii ■ Nu știu/Nu răspund

?

Q4. Conexiunea de internet fix este parte a unui pachet de servicii, adică ați achiziționat-o împreună cu alte servicii de televiziune, telefonie, etc, la un singur preț total, nedefalcat pe servicii?; Baza: respondenții care au internet fix de la ...

Servicii incluse în pachet

%

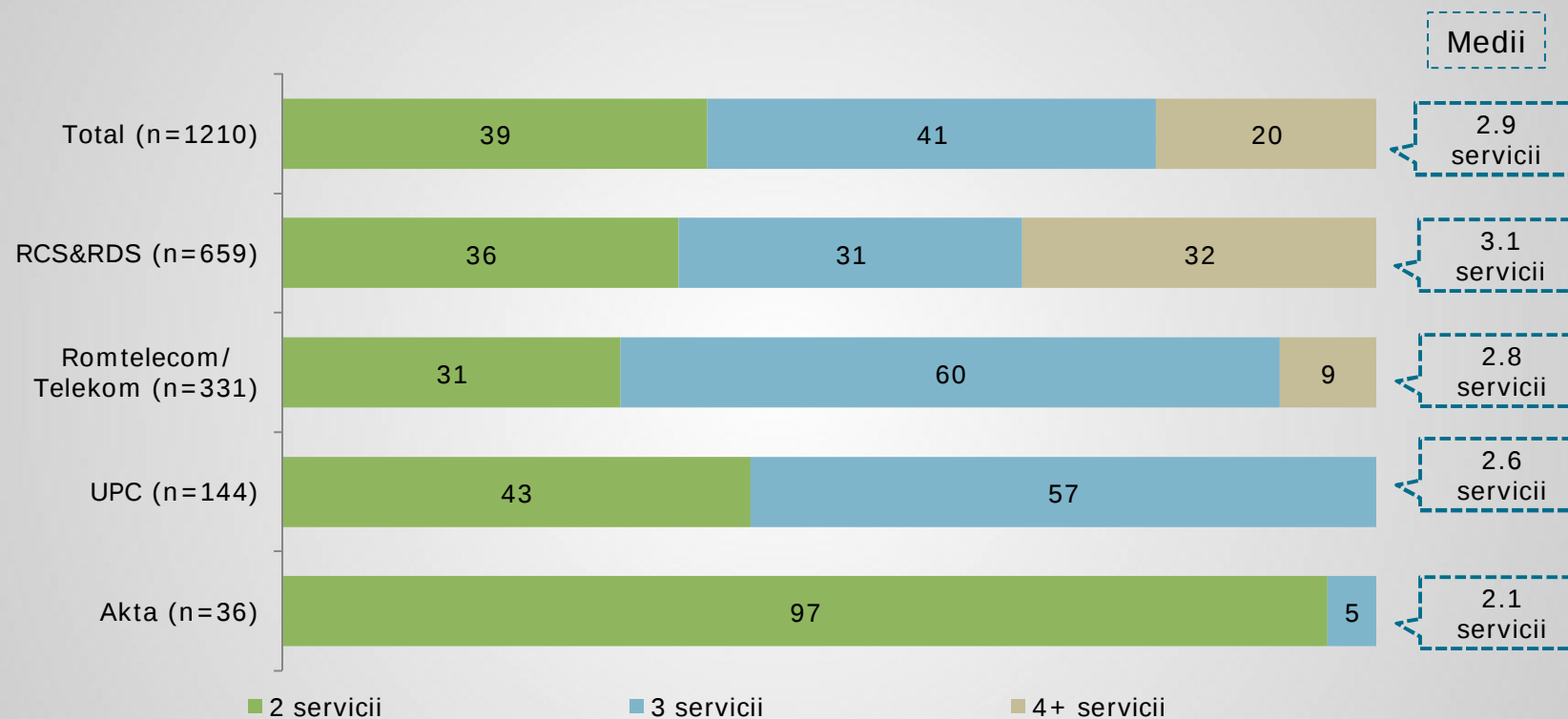


?

Q5. Ce servicii aveți mai exact în pachetul de la ...?;
Răspuns multiplu; Baza: respondenții care au internet fix într-un pachet de servicii...

Număr de servicii incluse în pachet

%

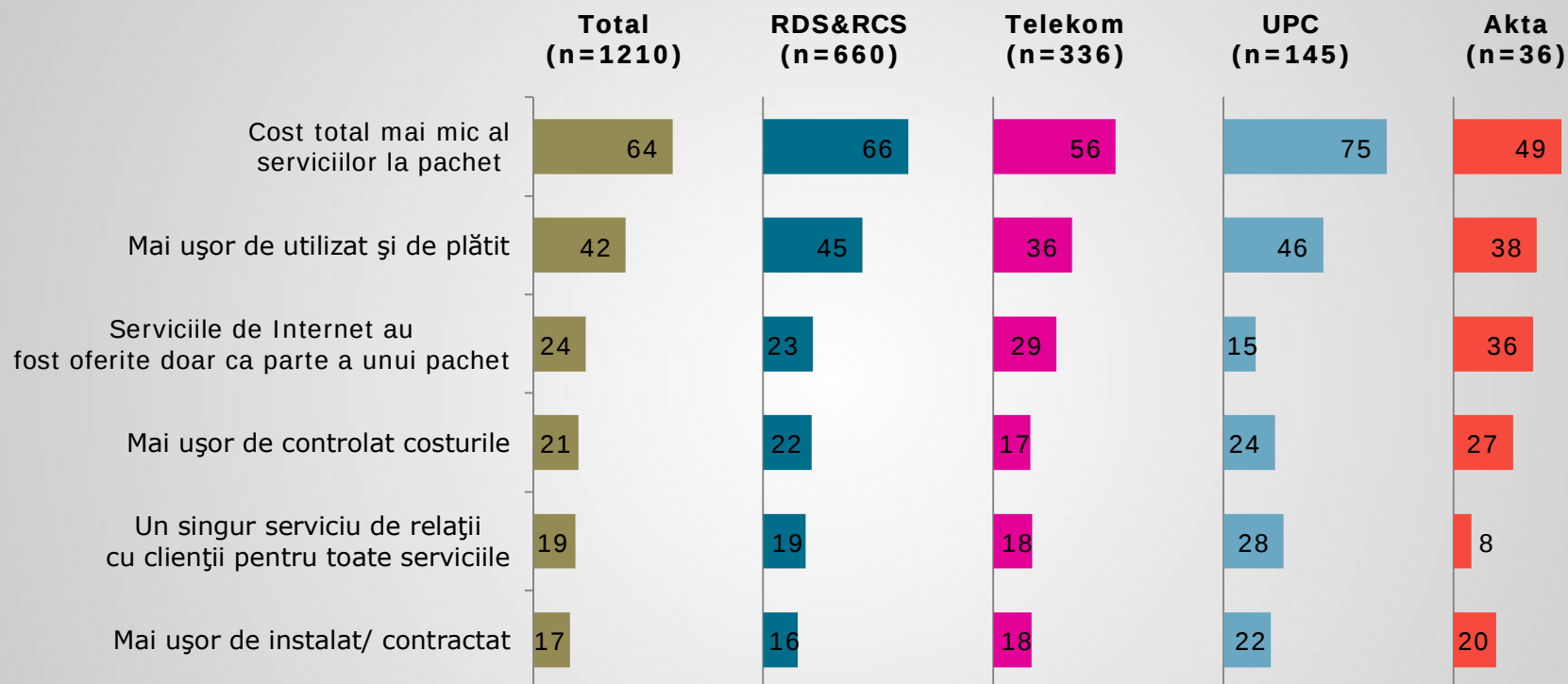


?

Q5. Ce servicii aveți mai exact în pachetul de la ...?;
Răspuns multiplu; Baza: respondenții care au internet fix într-un pachet de servicii...

Motive pentru alegerea serviciilor în pachet

%



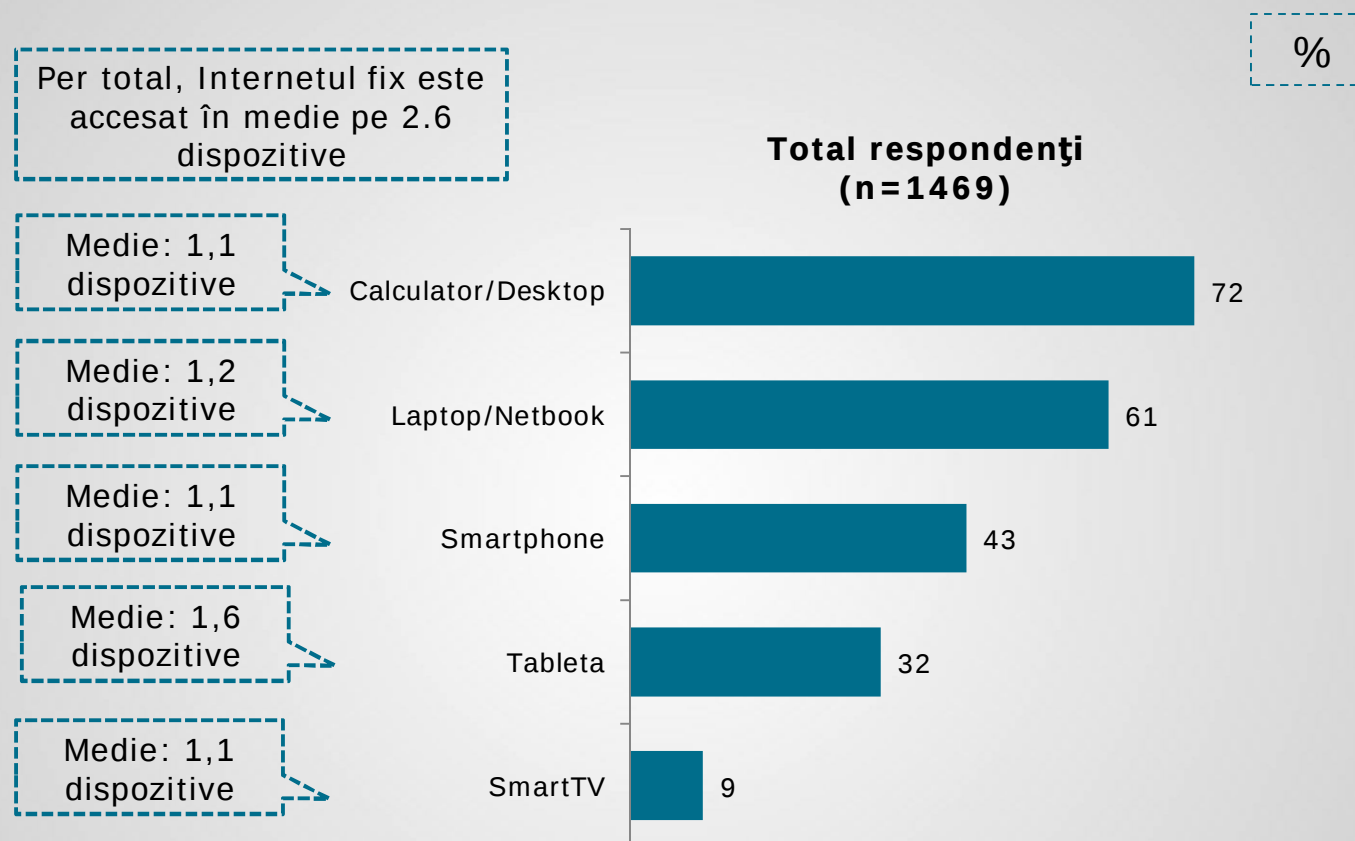
*Sunt afișate doar datele cu peste 2% mențiuni



Q6. Care sunt principalele motive pentru care ați optat pentru o ofertă la pachet în loc să cumpărați servicii separate?

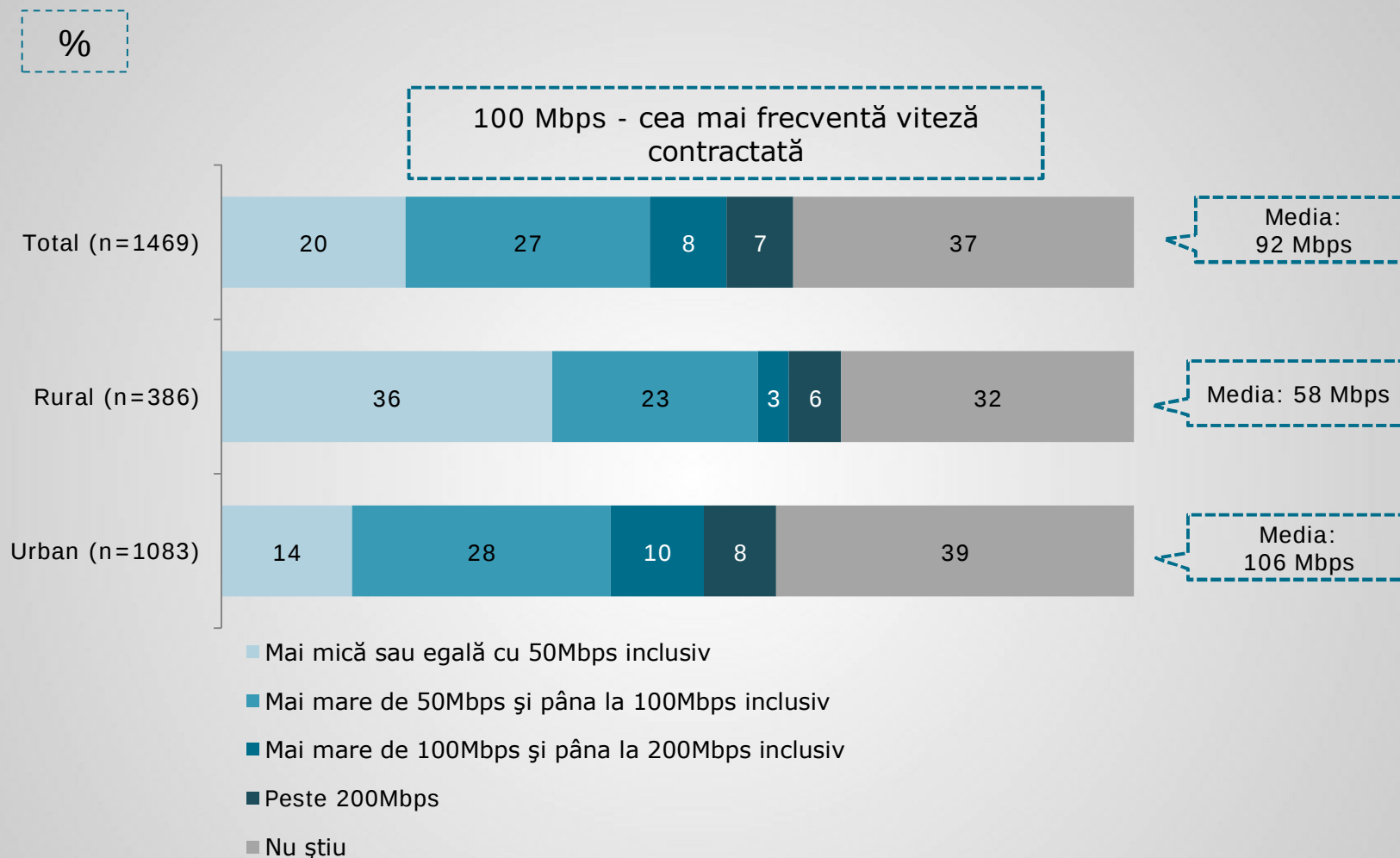
Răspuns multiplu; Baza: respondenții care au internet fix într-un pachet de servicii...

Dispozitive folosite



Q10. Vă rog să îmi spuneți de pe câte dintre următoarele dispozitive se accesează internetul fix de la ... în gospodăria dvs. Dacă nu știți numărul exact, vă rugăm să aproximați. Răspuns numeric per dispozitiv;
Baza: toți respondenții

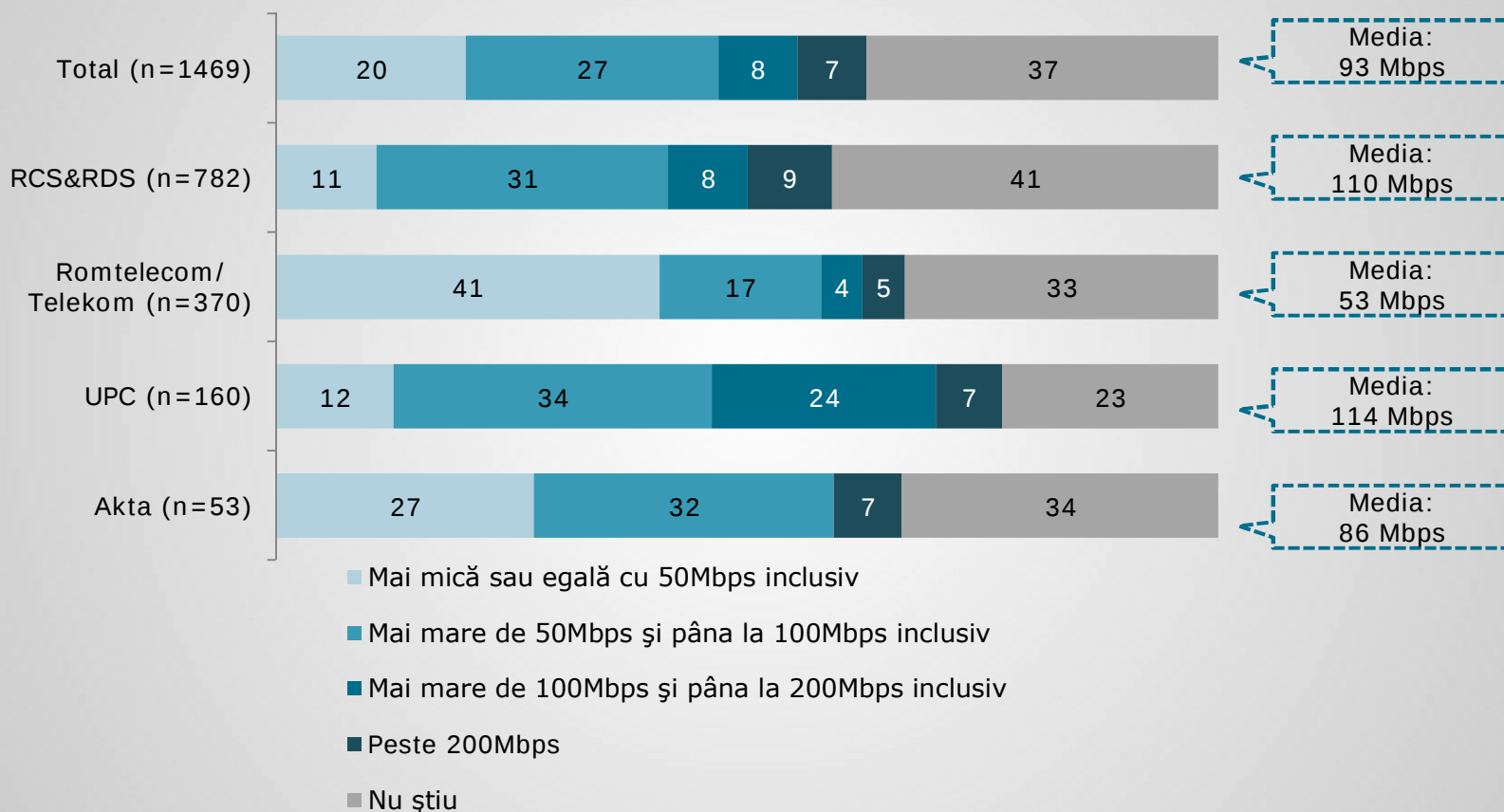
Viteza maximă de transfer precizată în contract



Q11. Care este viteza **maximă de transfer precizată în contract** pentru conexiunea de internet fix de la ...; Răspuns numeric; Baza: toți respondenții

Viteza maximă de transfer precizată în contract

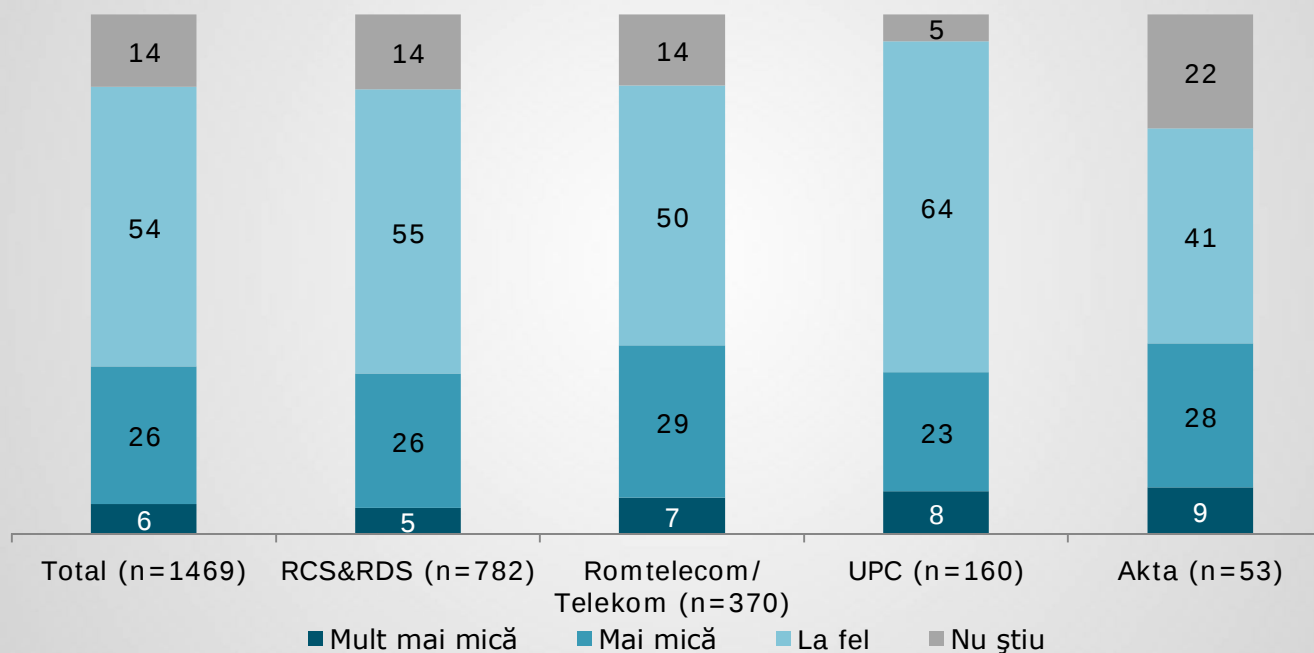
%



Q11. Care este viteza **maximă de transfer precizată în contract** pentru conexiunea de internet fix de la ...; Răspuns numeric; Baza: toți respondenții

Viteza maximă percepută

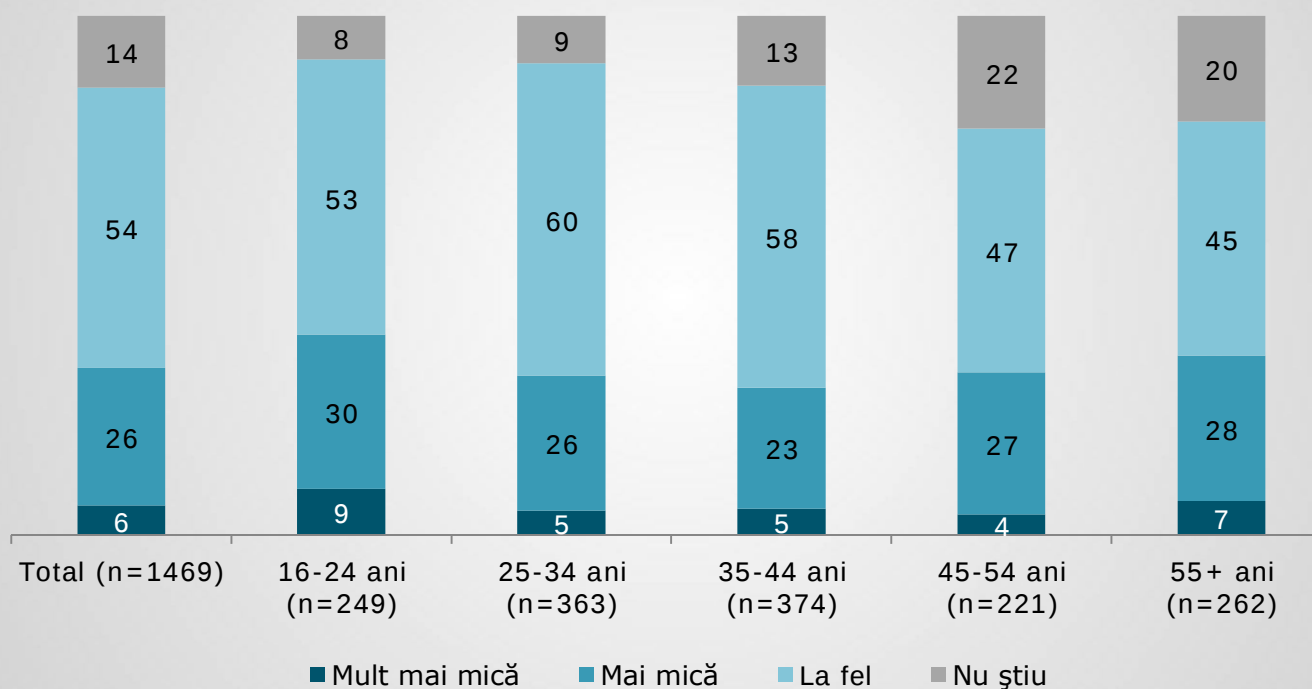
%



Q12. Și cum credeți că este, în general, viteza reală/**efectivă** pe care o primiți de fapt pentru conexiunea de internet fix , față de cea din contract?; Baza: toți respondenții

Viteza maximă percepută – pe grupe de vârstă

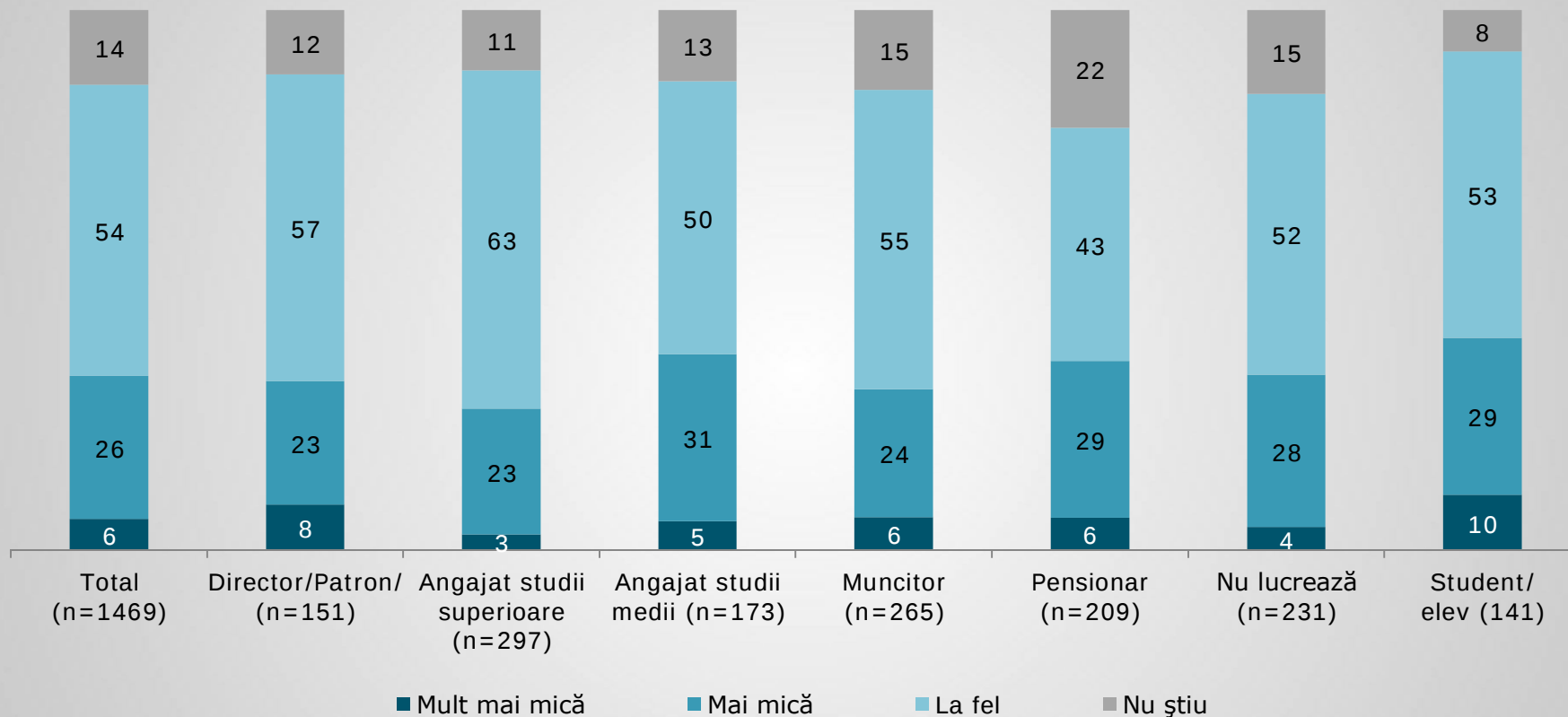
%



Q12. Și cum credeți că este, în general, viteza reală/**efectivă** pe care o primiți de fapt pentru conexiunea de internet fix , față de cea din contract?; Baza: toți respondenții

Viteza maximă percepută – pe ocupații

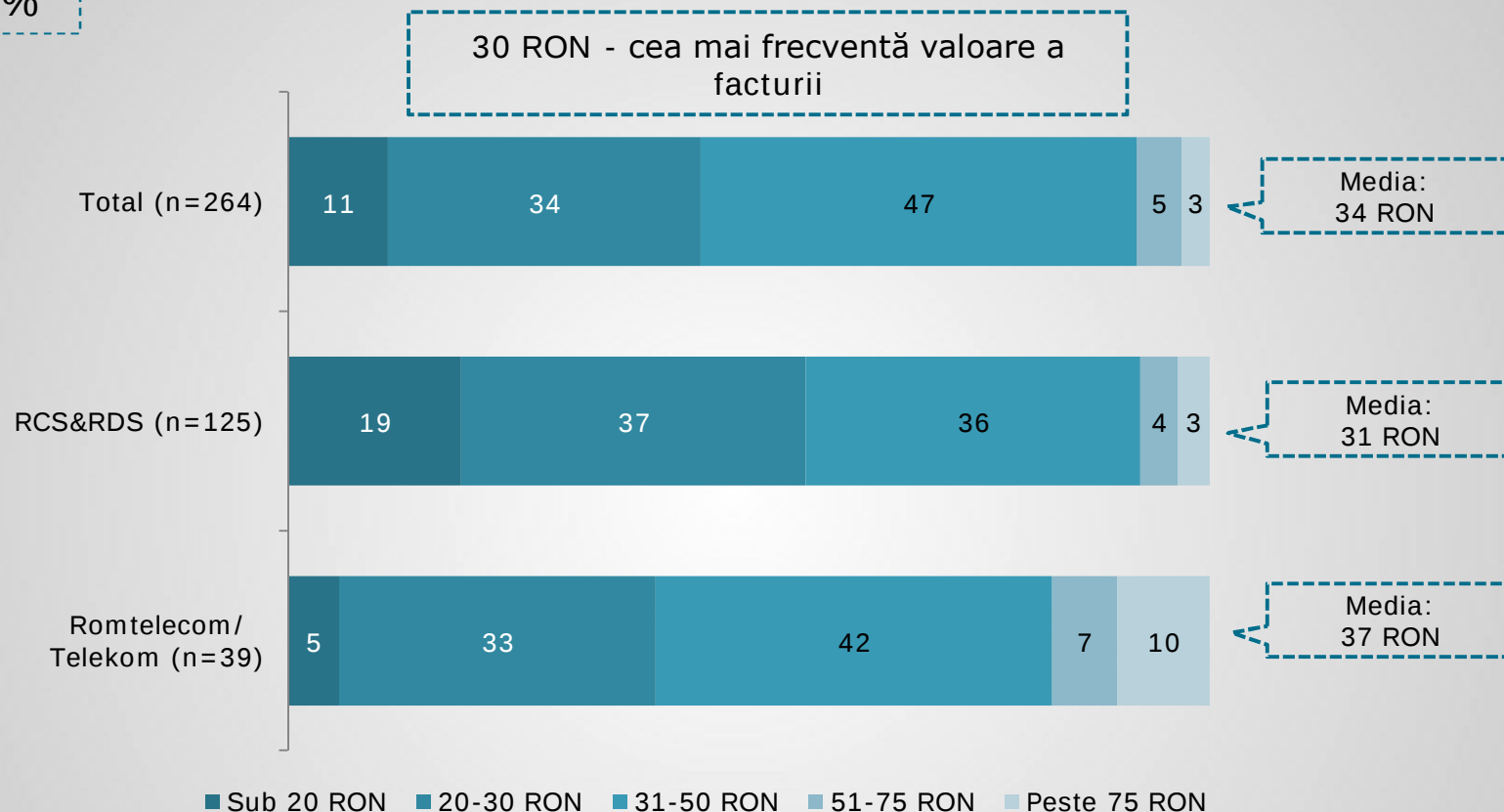
%



Q12. Și cum credeți că este, în general, viteza reală/**efectivă** pe care o primiți de fapt pentru conexiunea de internet fix , față de cea din contract?; Baza: toți respondenții

Valoarea lunară a facturii

%



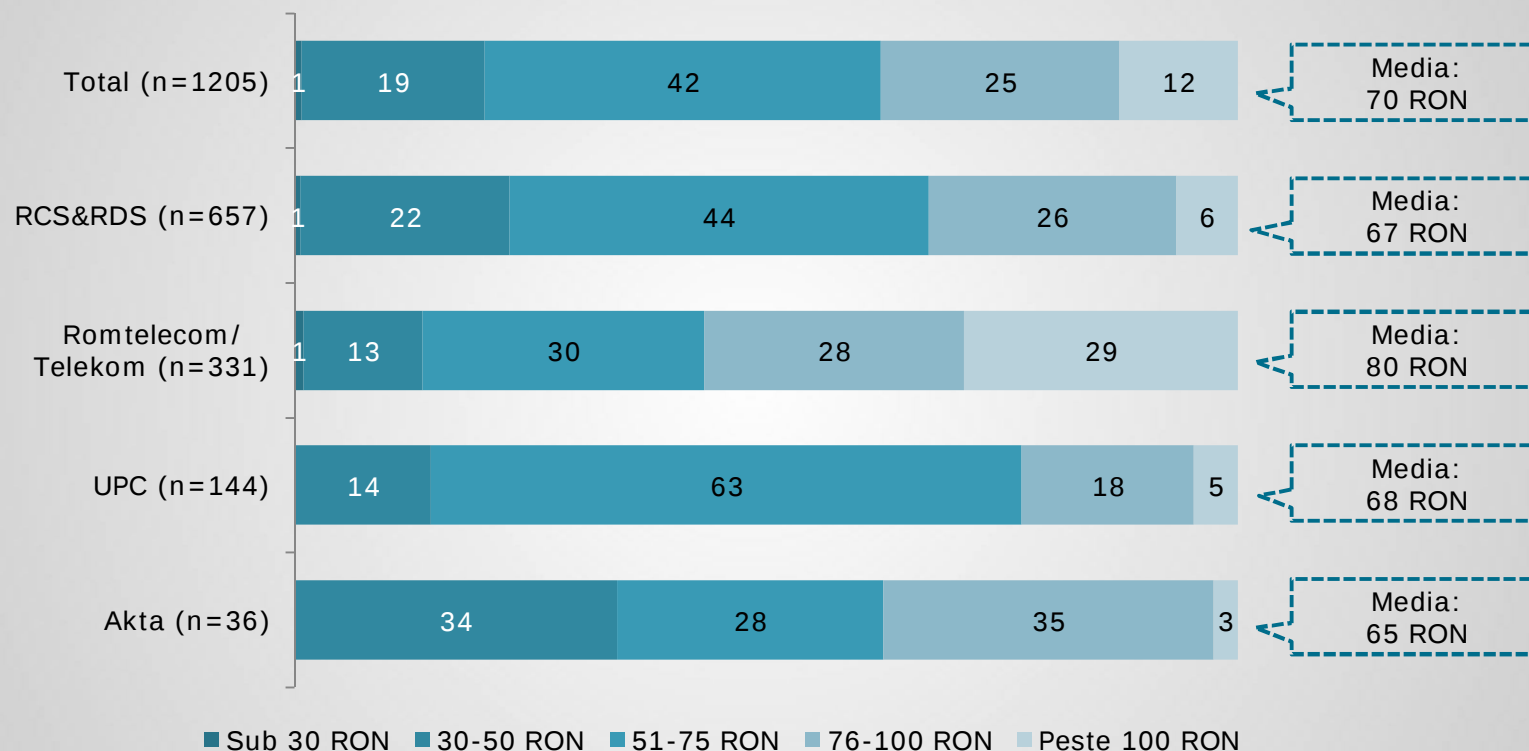
?

Q13-Q14 Care este valoarea lunară medie a facturii/cât plățiți în medie pe lună pentru serviciile de internet fix de la ... , fără să includeți și alte servicii de la acest furnizor (în RON, cu TVA)?
Răspuns numeric; Baza: respondenți care nu au internet fix în pachet cu altceva

Valoarea lunară a pachetului

%

60 RON - cea mai frecventă valoare a pachetului



?

Q15-Q16 Cât plățiți în medie pe lună pentru pachetul de servicii de la ... ?

Răspuns numeric; Baza: respondenții care au internet fix la pachet cu alte servicii de la furnizorul principal

Servicii folosite

Comportament în trecut și intenții
de viitor

Atitudini și obiceiuri de utilizare

Utilizare internet mobil v.s.
internet fix

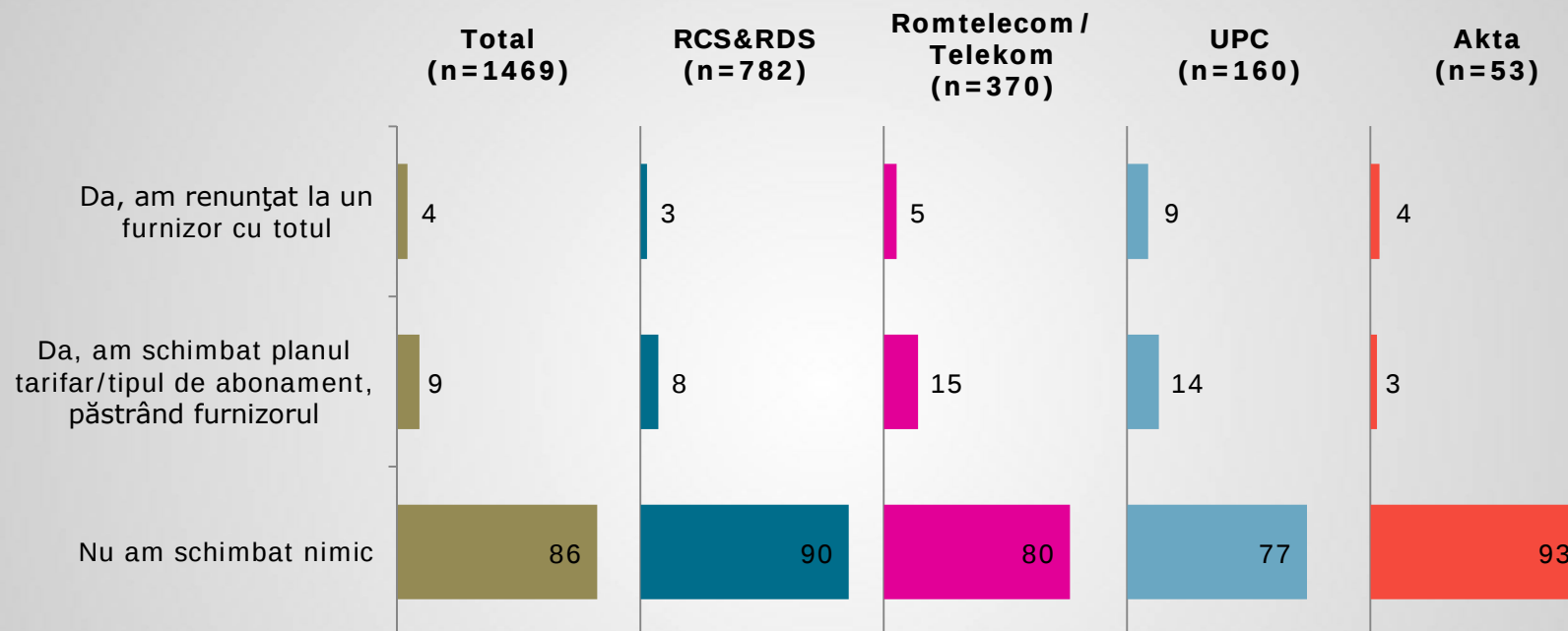
Profil demografic



Schimbări la conexiunea de internet fix în ultimele 12 luni

%

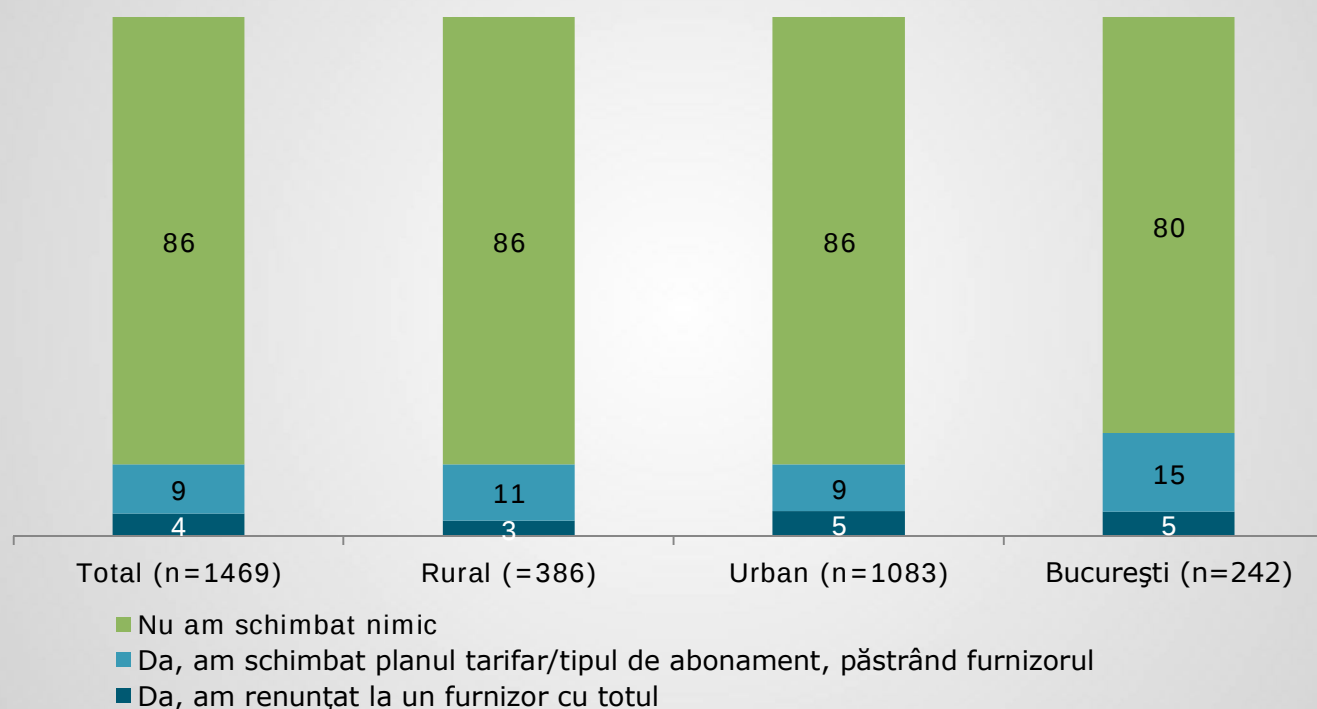
Furnizori actuali



Q23. Ați schimbat (în mod voluntar) ceva la serviciile de Internet fix din gospodărie în ultimele 12 luni?
Răspuns multiplu; Baza: toți respondenții

Schimbări la conexiunea de internet fix în ultimele 12 luni

%

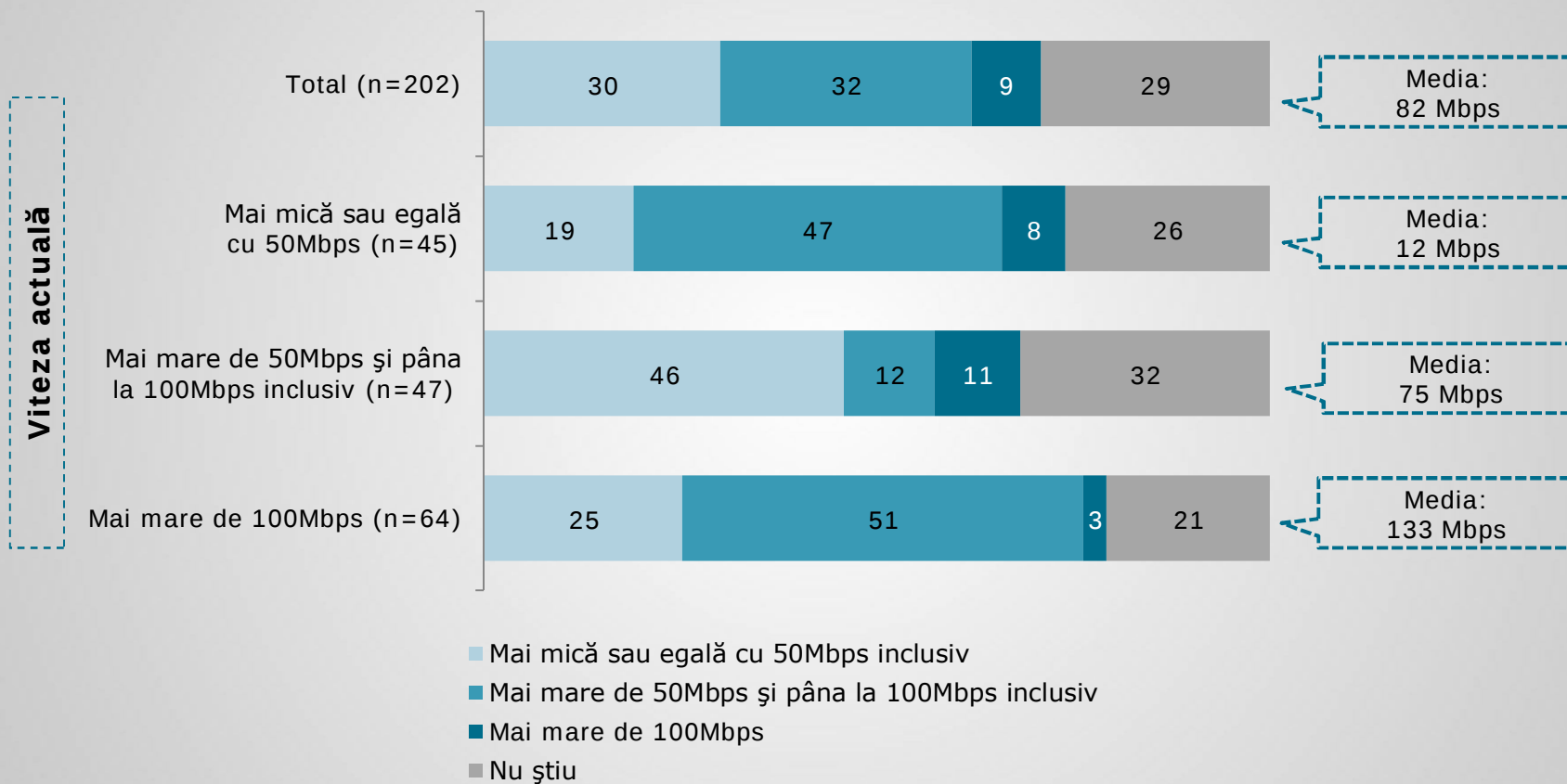


Q23. Ați schimbat (în mod voluntar) ceva la serviciile de Internet fix din gospodărie în ultimele 12 luni?
Răspuns multiplu; Baza: toți respondenții

Viteza la vechiul abonament/furnizor

%

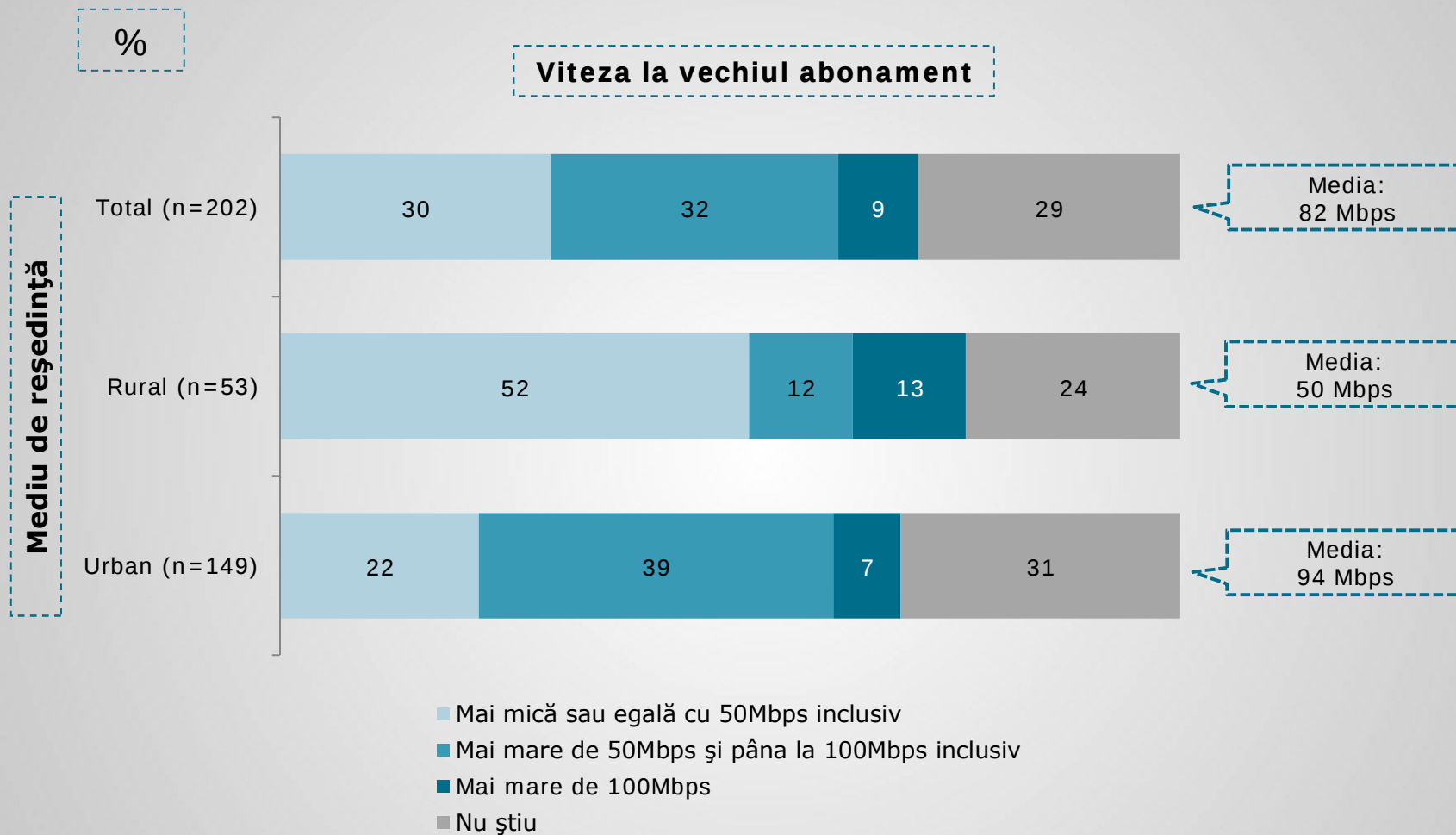
Viteza la vechiul abonament



?

Q24. Ce viteză maximă de download/ transfer aveți la vechiul abonament? Răspuns numeric;
Baza: respondenții care au schimbat ceva la serviciile de Internet fix din gospodărie în ultimele 12 luni

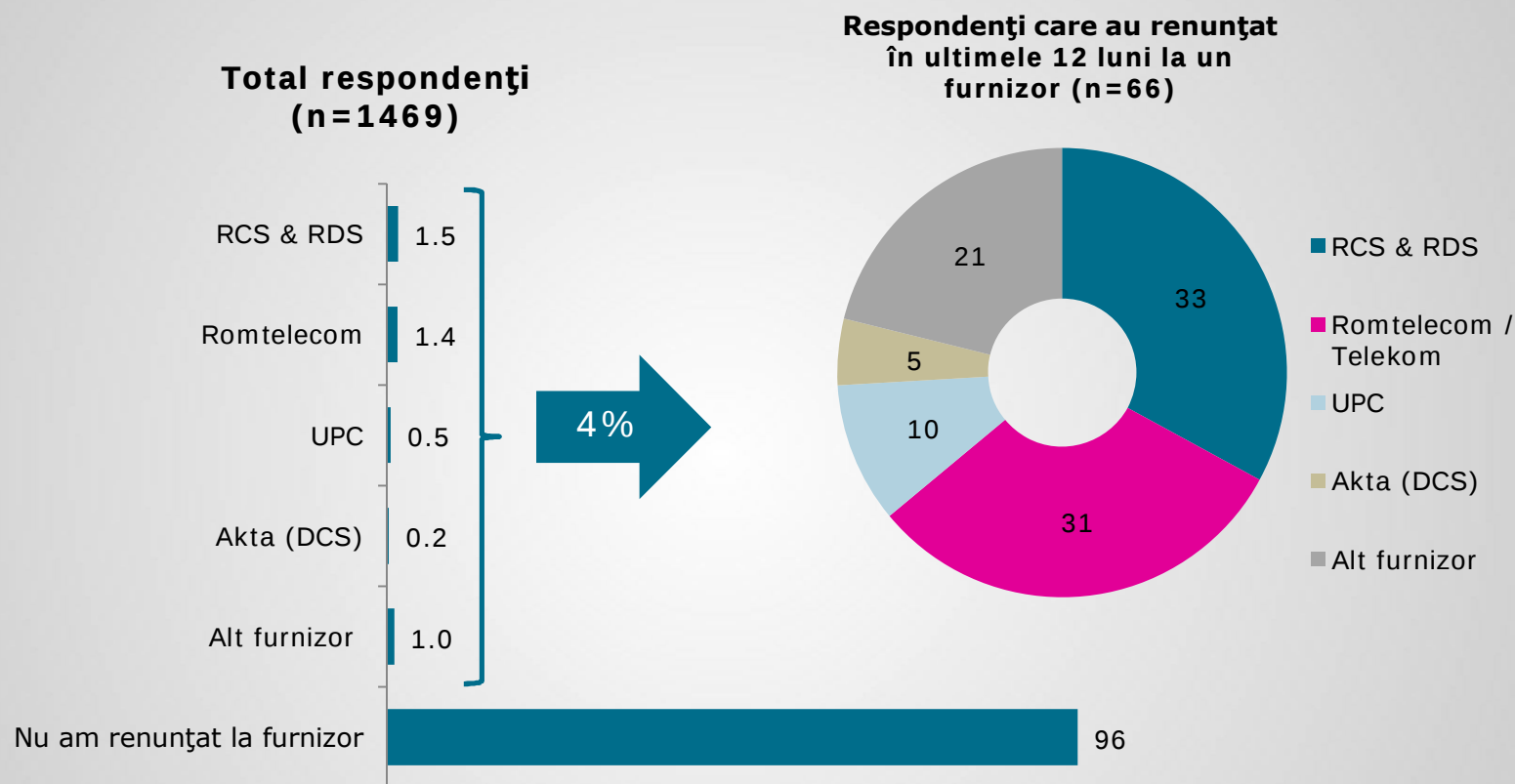
Viteza la vechiul abonament/furnizor – mediu de reședință



Q24. Ce viteză maximă de download/ transfer aveți la vechiul abonament? Răspuns numeric;
Baza: respondenții care au schimbat ceva la serviciile de Internet fix din gospodărie în ultimele 12 luni

Furnizori la care s-a renunțat în ultimele 12 luni

%



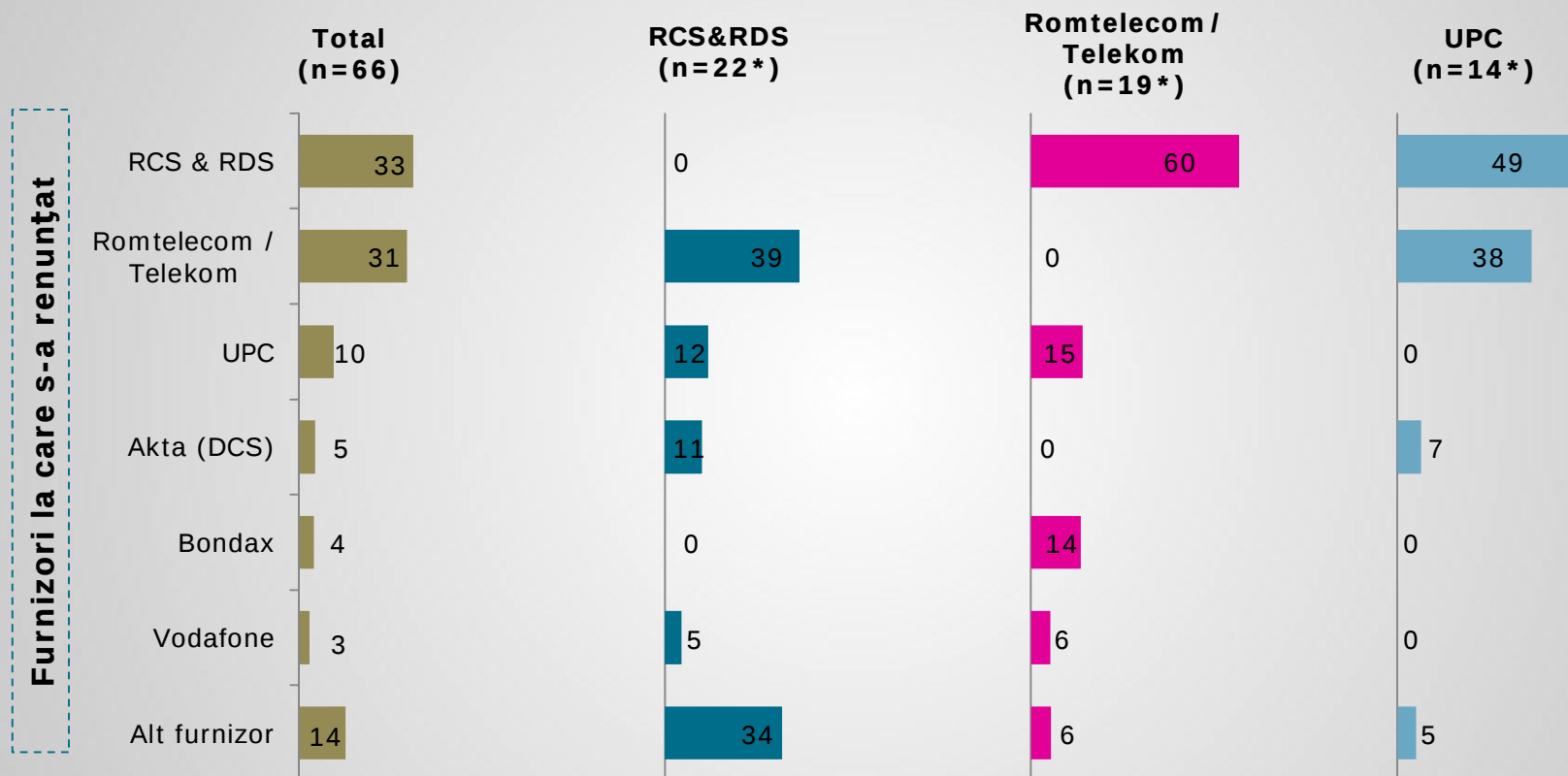
?

Q25. La ce furnizor ați renunțat?
Răspuns unic; Baza: toți respondenții

Furnizori la care s-a renunțat în ultimele 12 luni

%

Furnizori actuali



* precizie scăzută din cauza bazelor mici



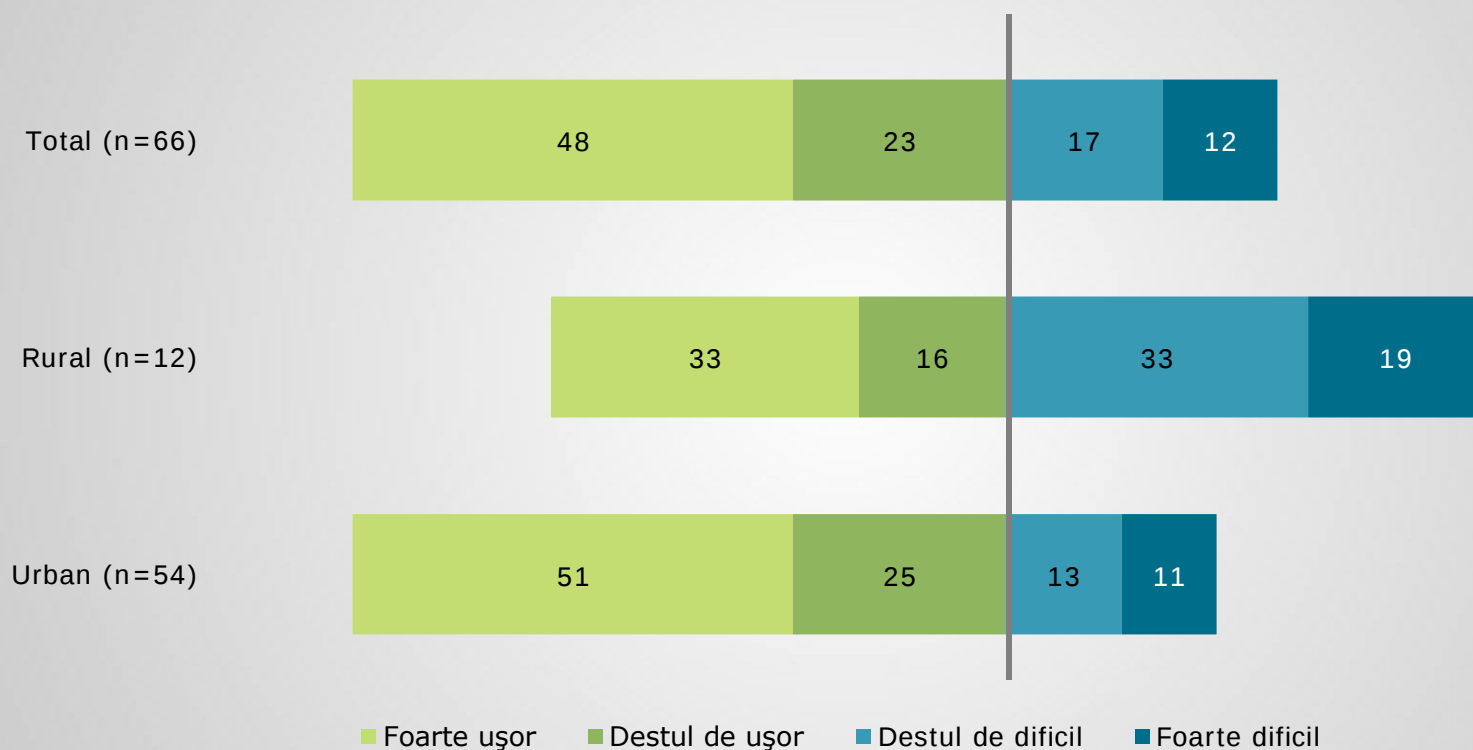
Q25. La ce furnizor ați renunțat?

Baza: Respondenți care au renunțat la un furnizor în ultimele 12 luni



Gradul de dificultate în a renunța la un furnizor

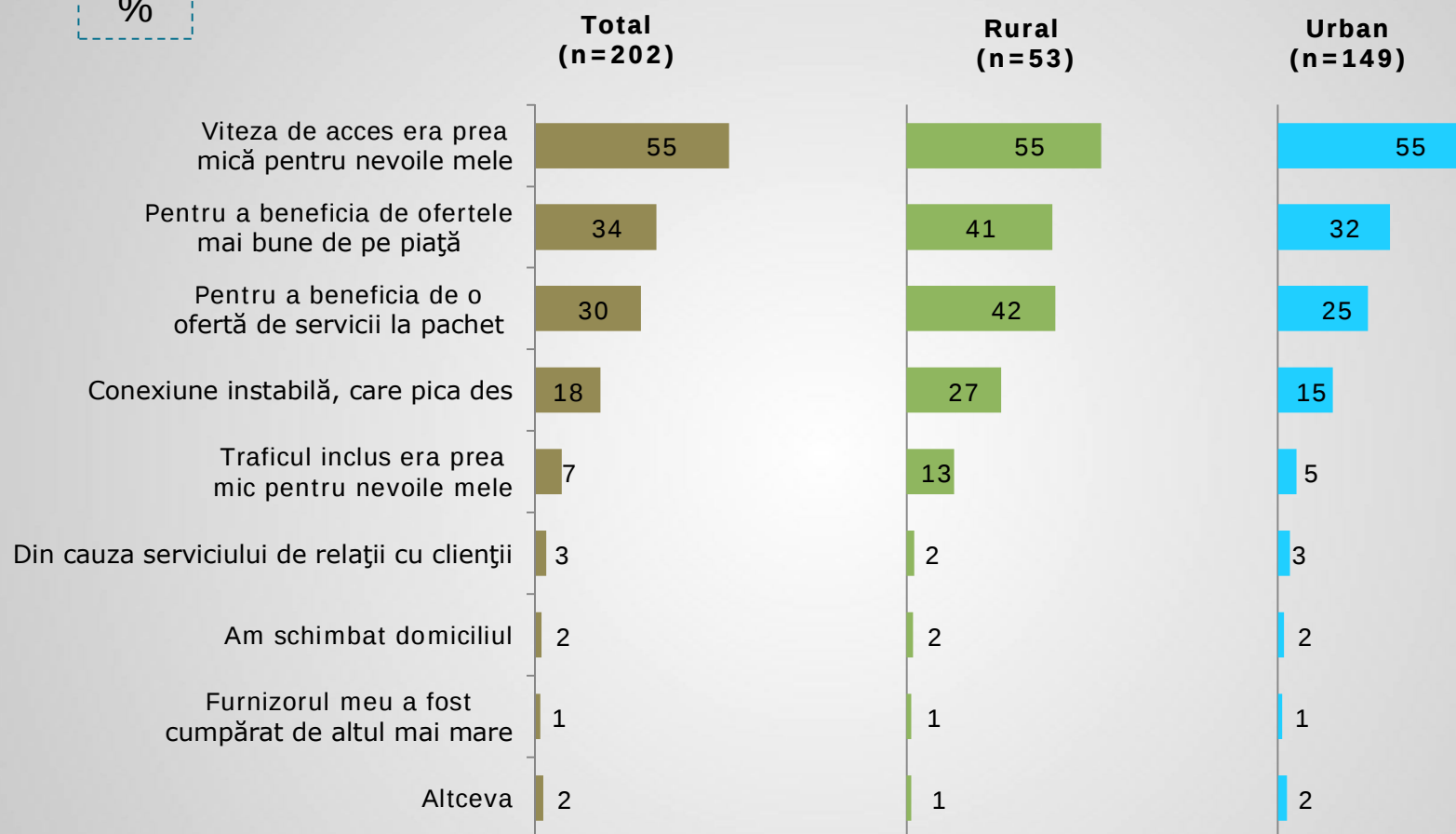
%



Q26. Cât de ușor a fost să renunțați la serviciile acestui furnizor? Baza: Respondenții care au renunțat la un furnizor de Internet fix din gospodărie în ultimele 12 luni

Motive pentru schimbarea conexiunii – pe mediu de reședință

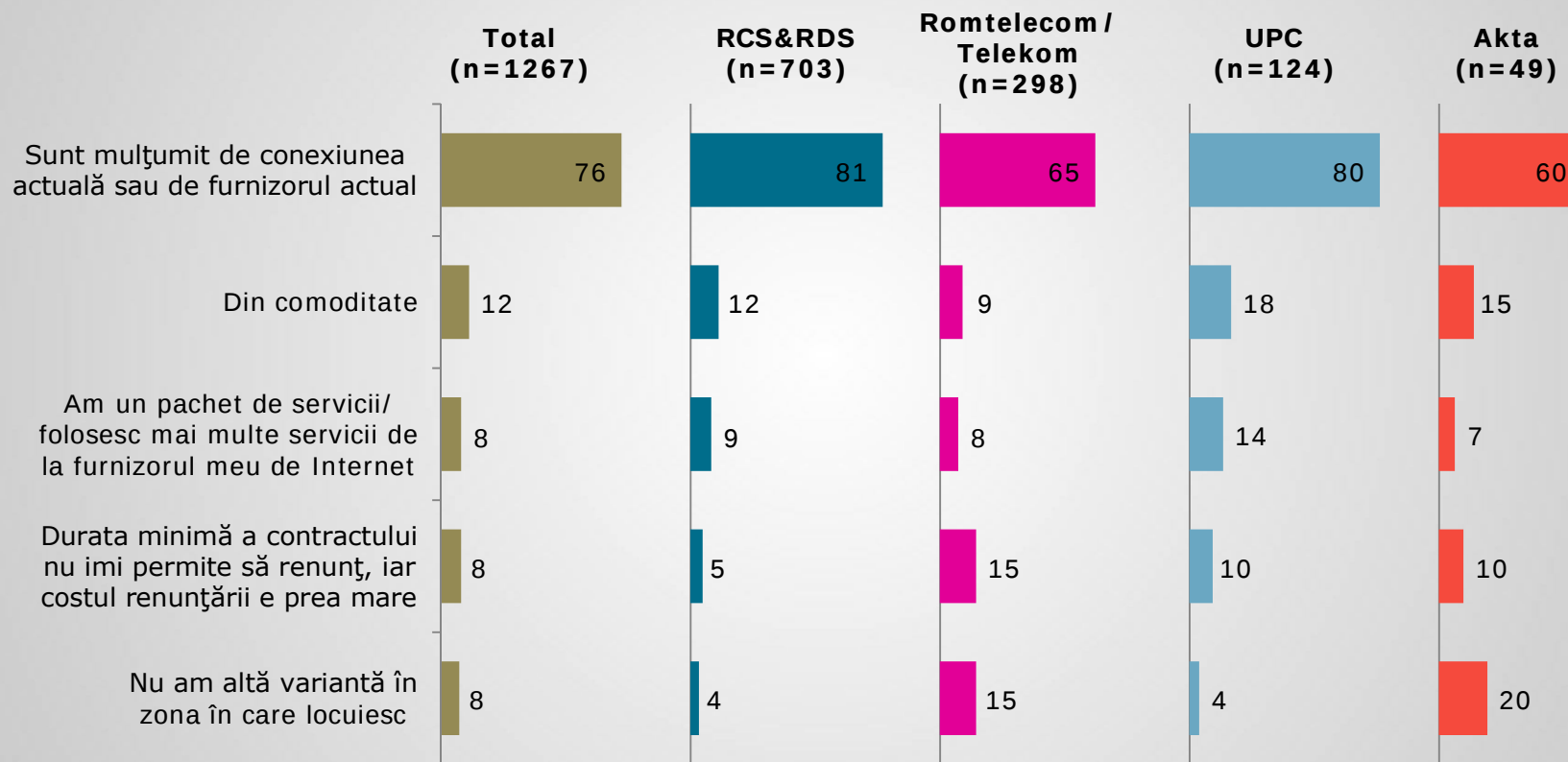
%



Q27. Care sunt motivele principale pentru care ați schimbat conexiunea/ furnizorul? Răspuns multiplu;
Baza: respondenții care au schimbat ceva la serviciile de Internet fix din gospodărie în ultimele 12 luni

Motive pentru a nu schimba conexiunea

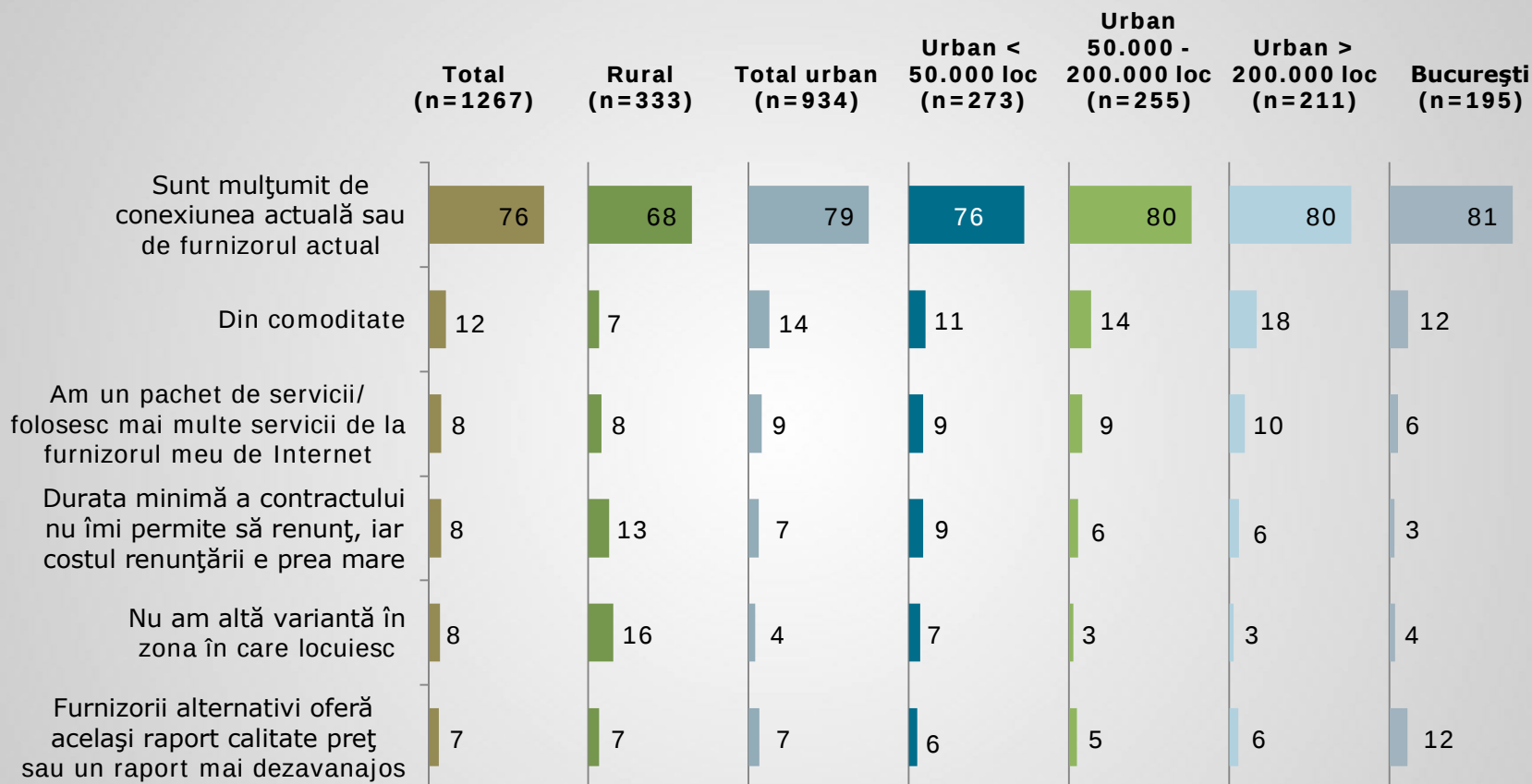
%



Q28. Care sunt motivele pentru care nu ați schimbat nimic la serviciile de Internet fix din gospodărie în ultimele 12 luni? Răspuns multiplu; Baza: respondenții care nu au schimbat nimic la serviciile de Internet fix din gospodărie în ultimele 12 luni

Motive pentru a nu schimba conexiunea

%

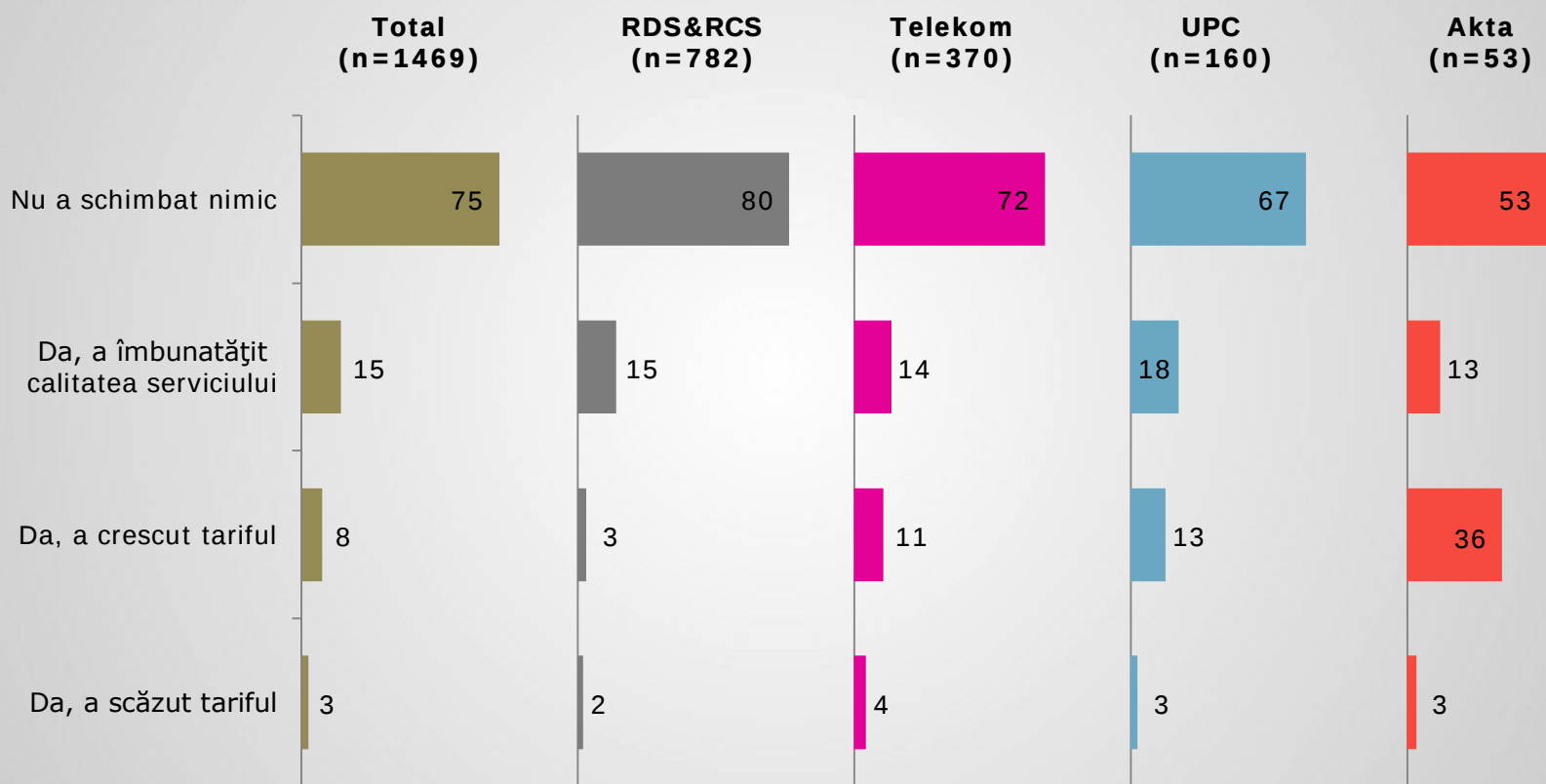


Q28. Care sunt motivele pentru care nu ați schimbat nimic la serviciile de Internet fix din gospodărie în ultimele 12 luni? Baza: respondenții care nu au schimbat nimic la serviciile de Internet fix din gospodărie în ultimele 12 luni

Schimbări operate de furnizori în ultimele 12 luni

%

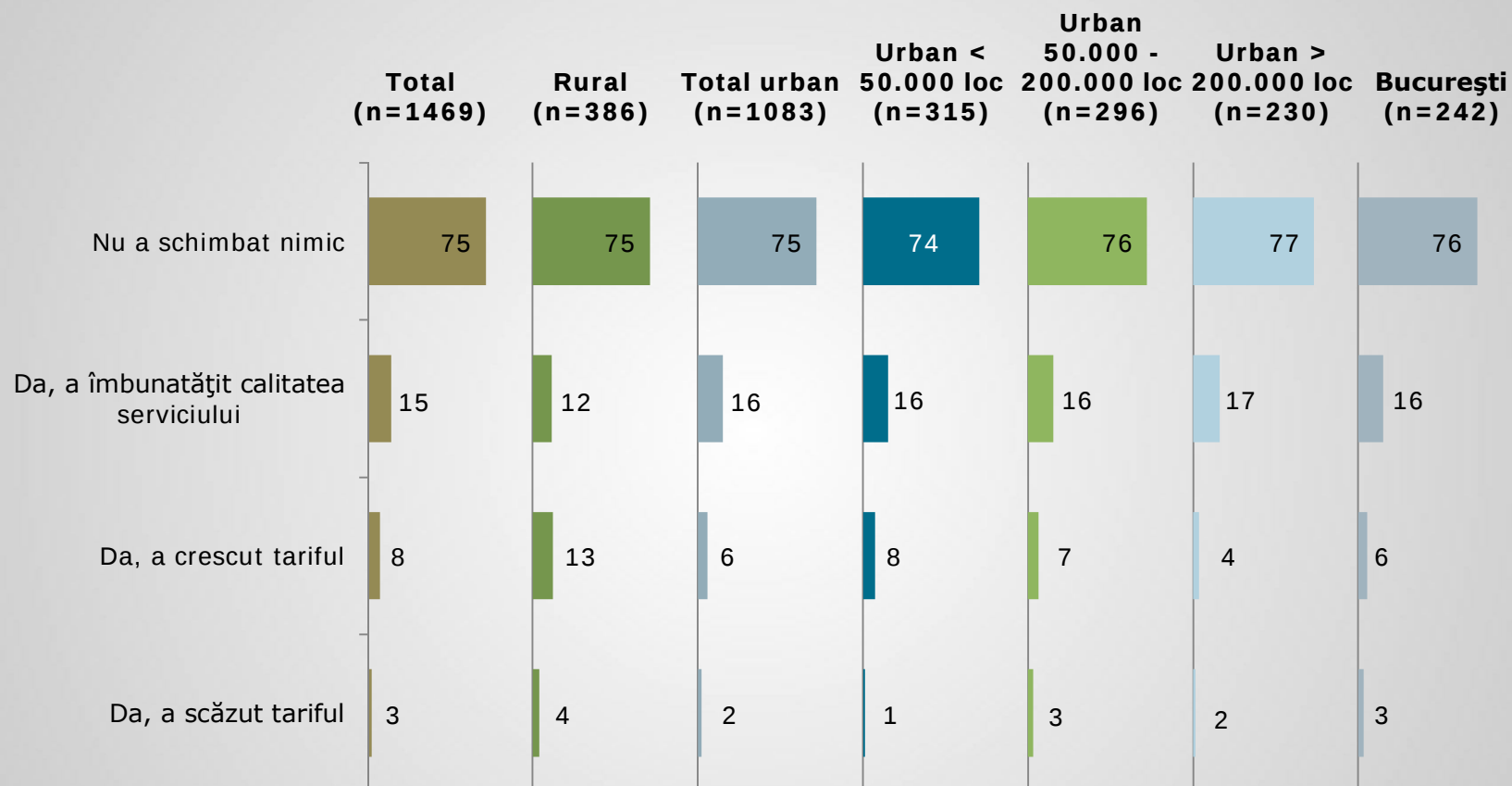
Furnizori actuali



Q29. Dar furnizorul dvs. a schimbat ceva la conexiunea dvs. de internet fix în ultimele 12 luni? Răspuns multiplu; Baza: toți respondenții

Schimbări operate de furnizori în ultimele 12 luni

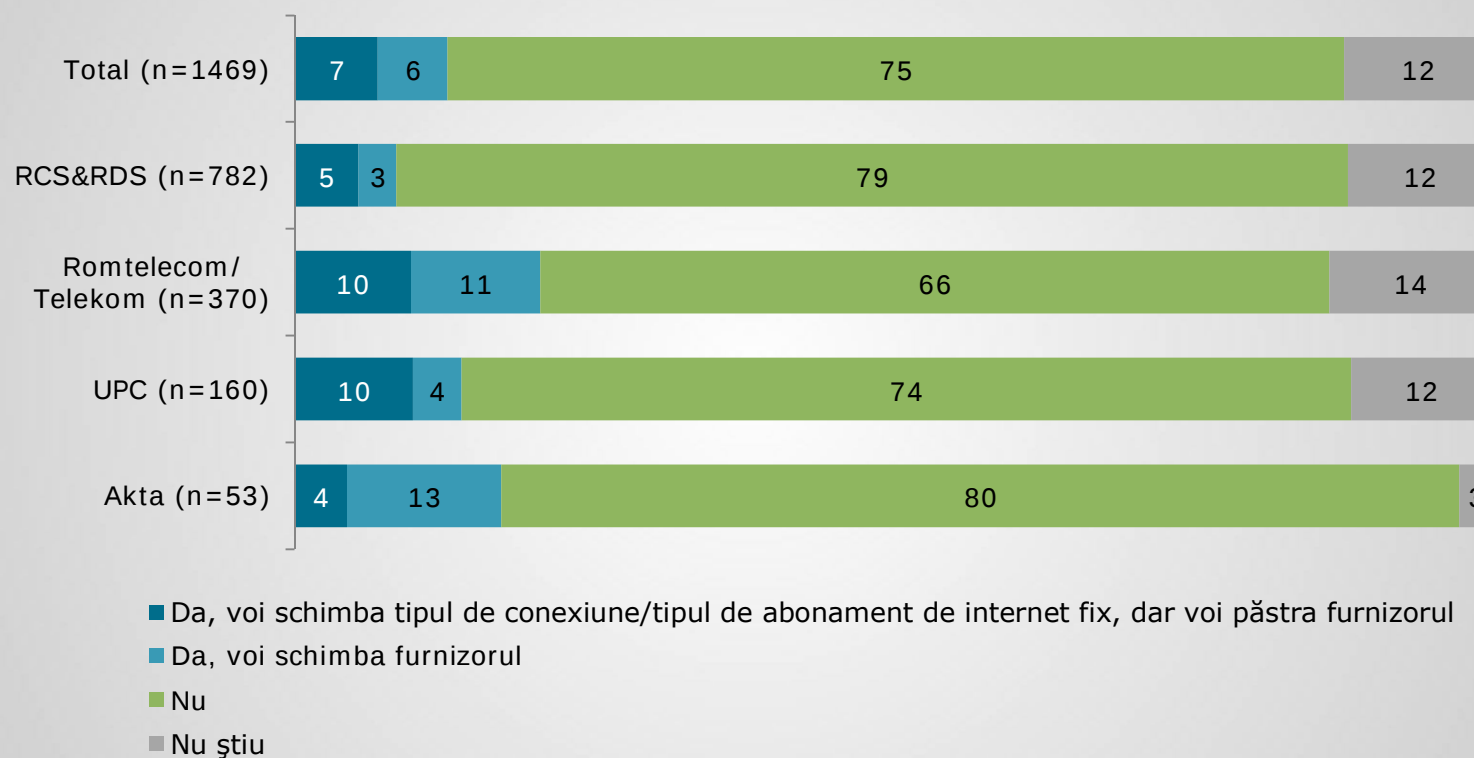
%



Q29. Dar furnizorul dvs. a schimbat ceva la conexiunea dvs. de internet fix în ultimele 12 luni? Răspuns multiplu; Baza: toți respondenții

Intenții de schimbare a conexiunii

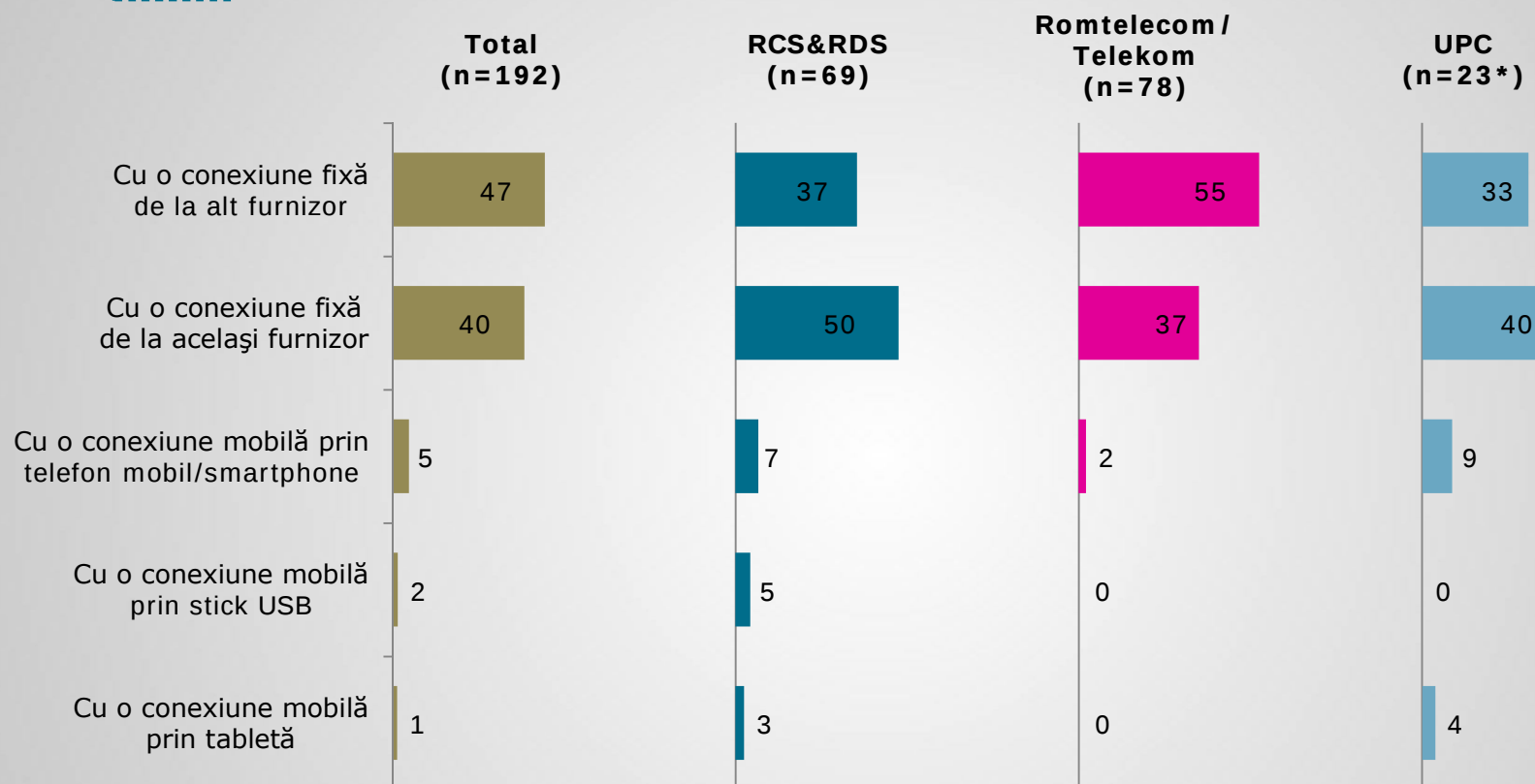
%



Q30. Intenționați să schimbați ceva la conexiunea de internet fix de la ... în următoarele 12 luni? Baza: toți respondenții

Tipuri de conexiuni dorite - intentie

%



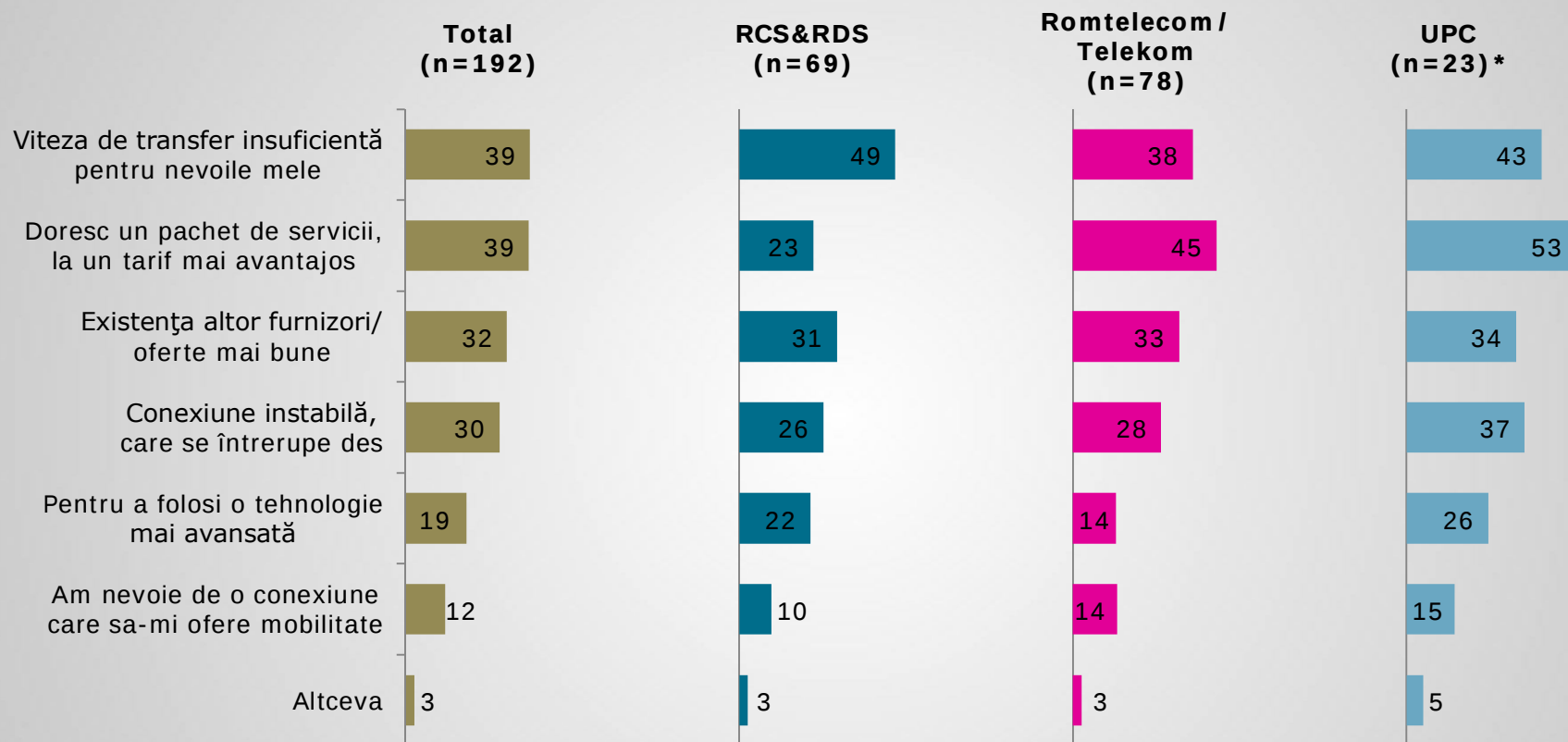
* precizie scăzută din cauza bazei mici



Q31. Cu ce intenționați să schimbați conexiunea de internet fix actuală? Răspuns multiplu; Baza: Respondenții care intenționează să schimbe ceva la conexiunea de internet fix în următoarele 12 luni

Motive pentru a schimba conexiunea de internet fix

%



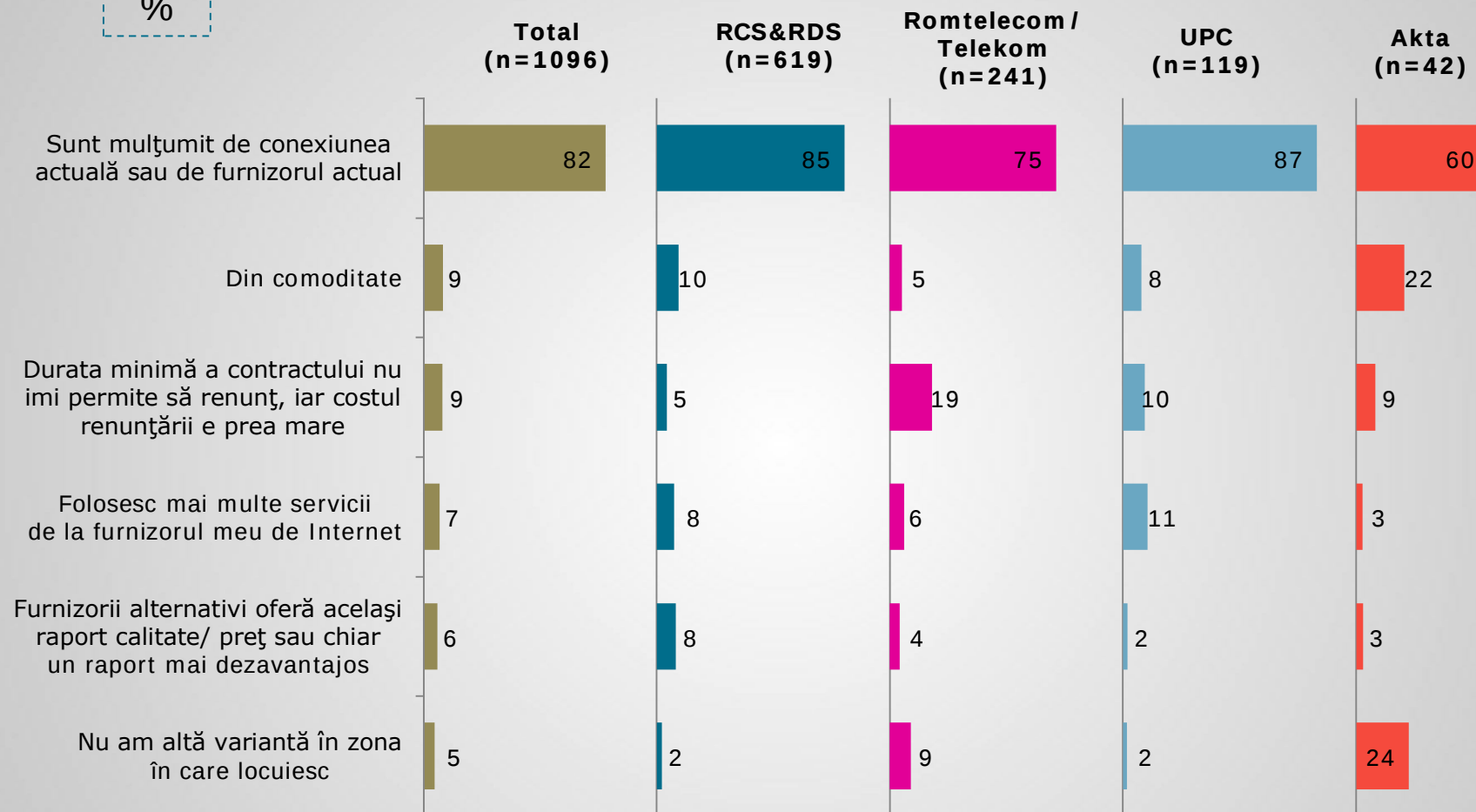
* precizie scăzută din cauza bazei mici



Q32. Care sunt motivele care vă determină să renunțați la conexiunea de internet fix actuală ...; Răspuns multiplu; Baza: respondenții care intenționează să schimbe ceva la conexiunea de internet fix de la furnizorul principal în următoarele 12 luni

Motive pentru a nu schimba conexiunea

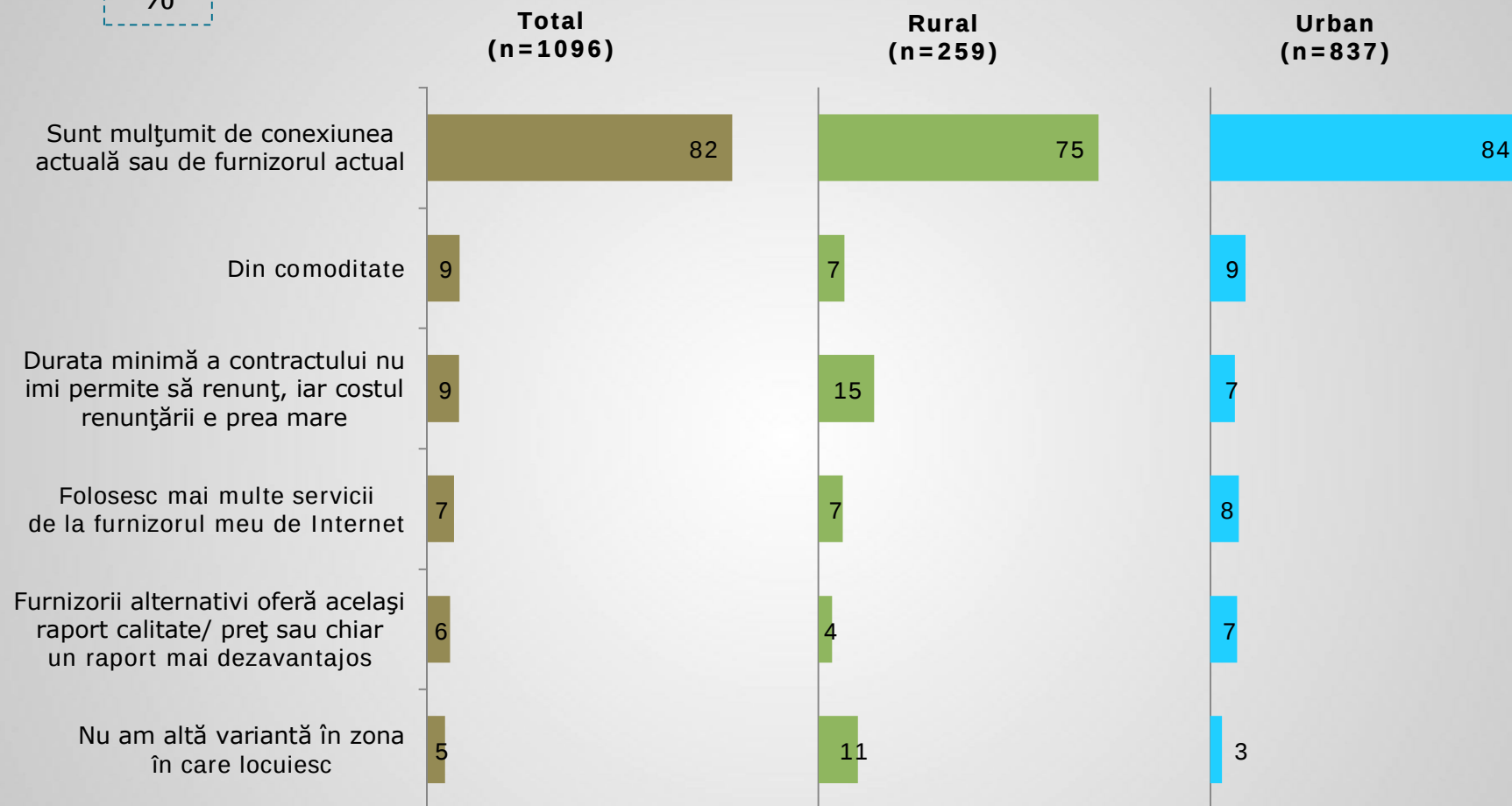
%



Q33. Care sunt motivele pentru care nu veți schimba conexiunea de internet fix de la ... în următoarele 12 luni? Răspuns multiplu; Baza: respondenții care nu vor schimba nimic la serviciile de Internet fix de la furnizorul principal în următoarele 12 luni

Motive pentru a nu schimba conexiunea – mediu de reședință

%



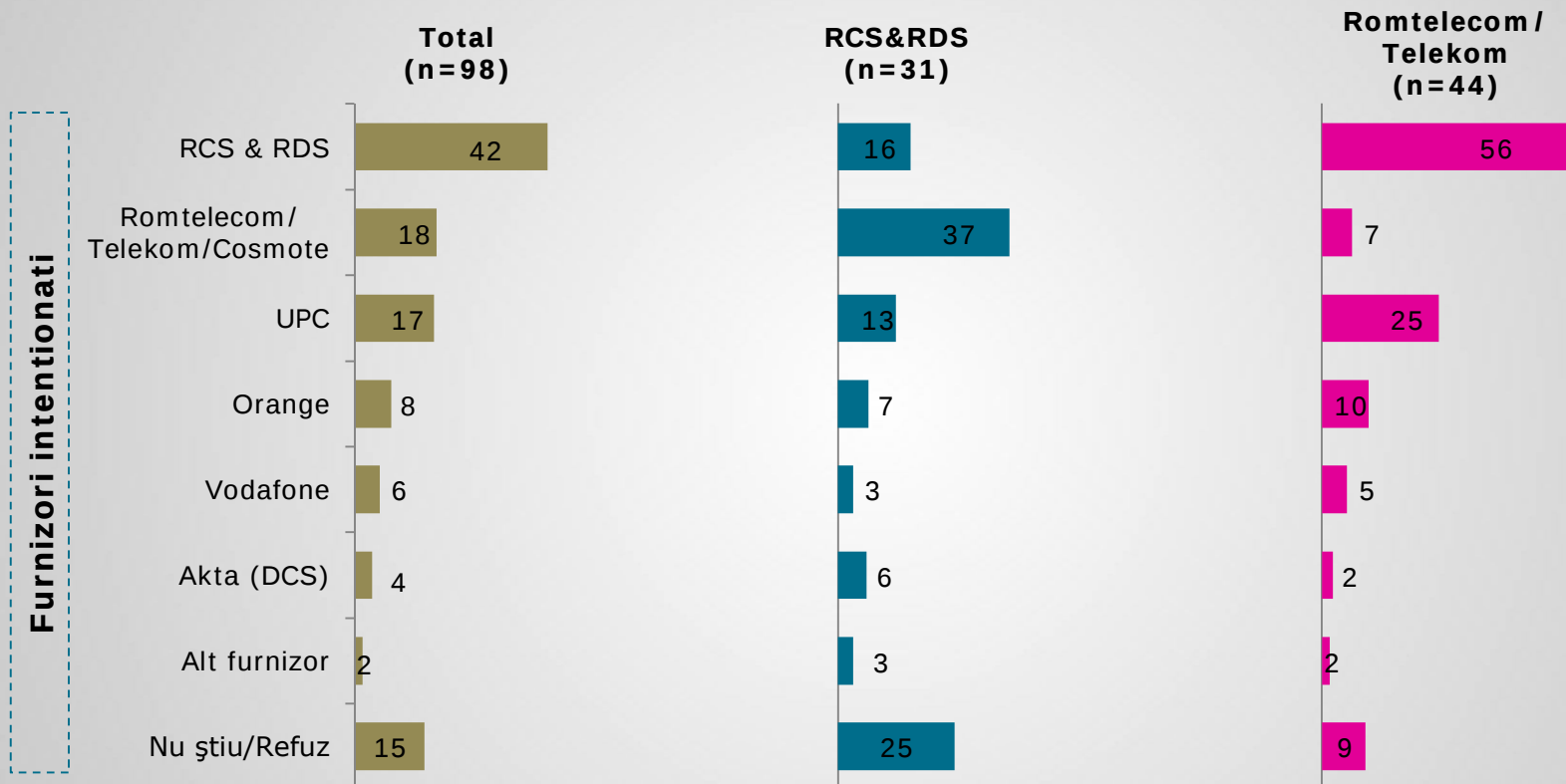
Q33. Care sunt motivele pentru care nu veți schimba conexiunea de internet fix de la ... în următoarele 12 luni? Răspuns multiplu; Baza: respondenții care nu vor schimba nimic la serviciile de Internet fix de la furnizorul principal în următoarele 12 luni



Furnizori de la care intenționează să achiziționeze o nouă conexiune

%

Furnizori actuali

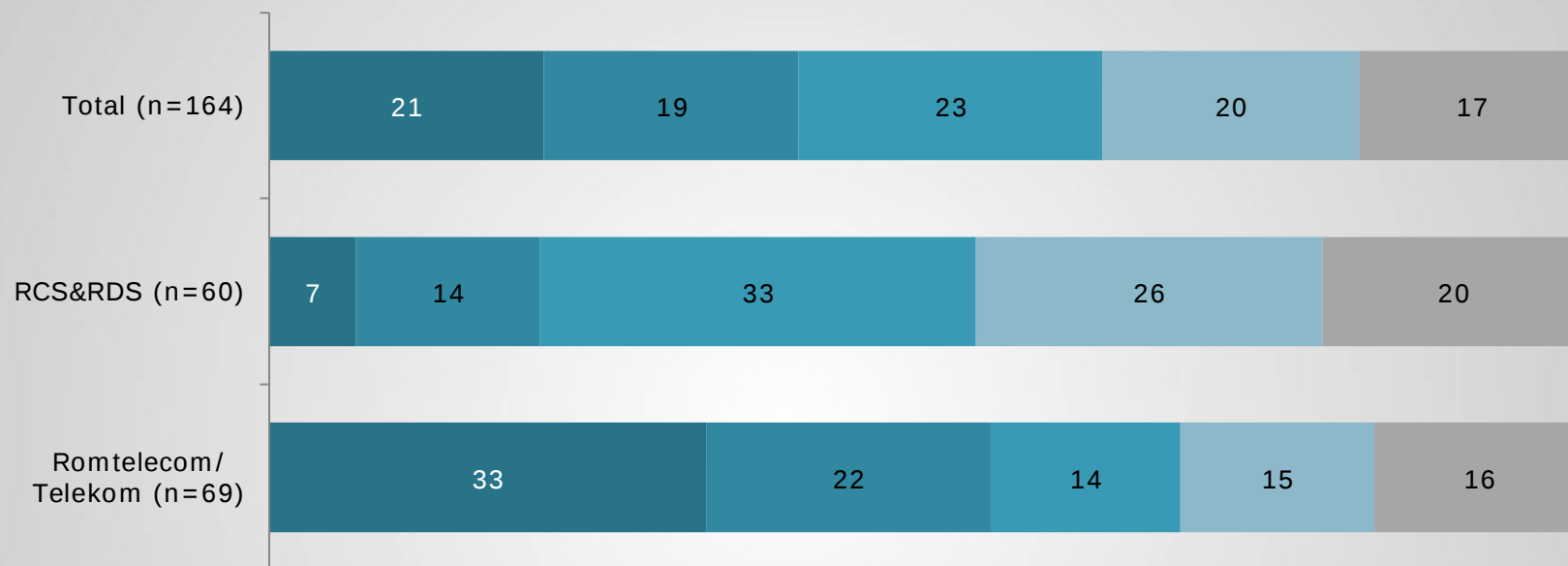


Q34. De la ce furnizor veți achiziționa această conexiune? Răspuns multiplu; Baza: Respondenții care intenționează să achiziționeze o nouă conexiune de la alt furnizor

Tipuri de conexiuni dorite - intentie

%

Furnizori actuali



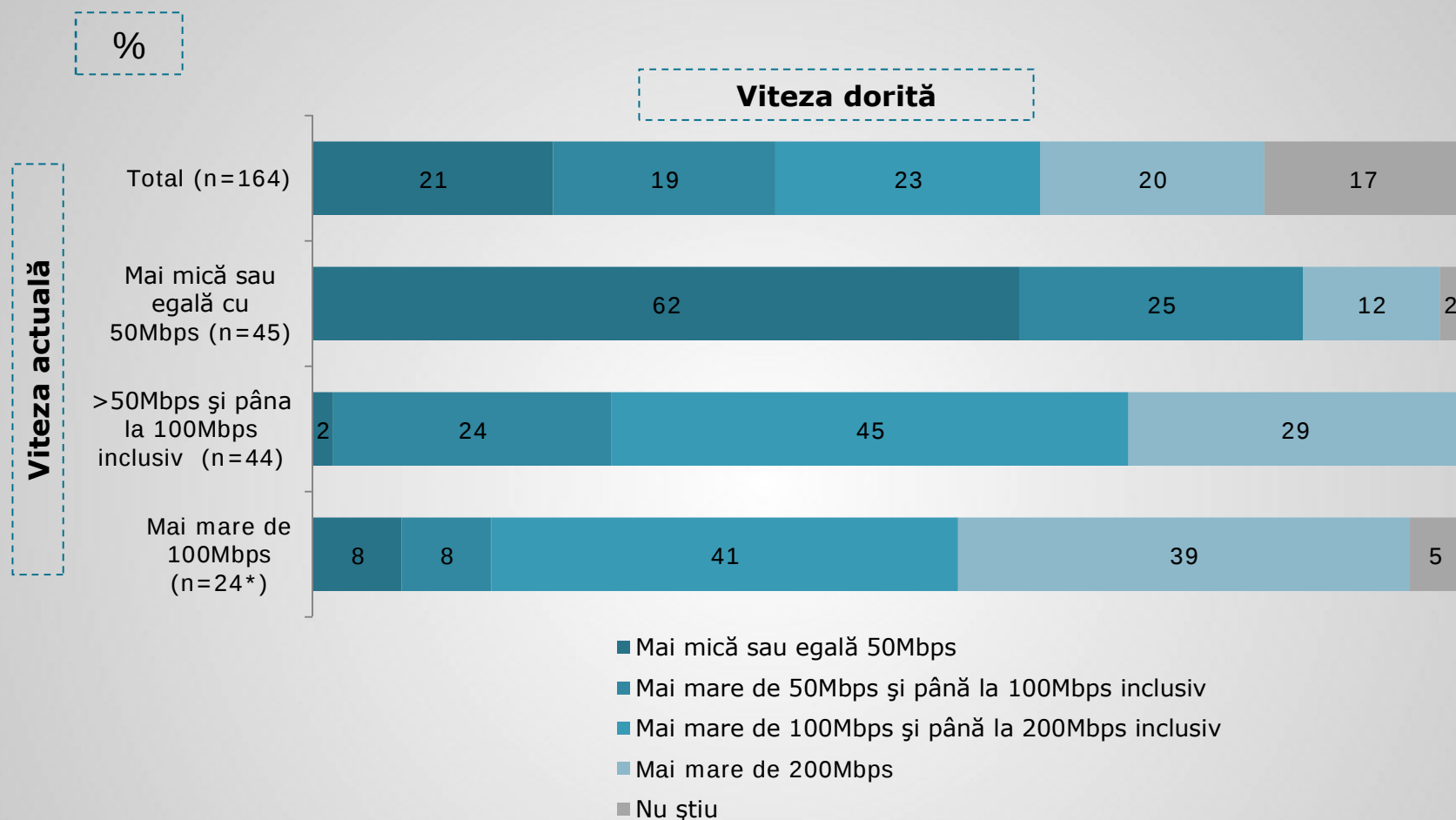
- Mai mică sau egală 50Mbps
- Mai mare de 50Mbps și până la 100Mbps inclusiv
- Mai mare de 100Mbps și până la 200Mbps inclusiv
- Mai mare de 200Mbps
- Nu știu

* UPC și Akta nu sunt incluși în grafic din cauza bazelor mici de respondenți



Q35. Ce viteză vă doriți pentru viitoarea conexiune? Răspuns numeric; Baza: respondenții care intenționează să achiziționeze o nouă conexiune de internet fix

Tipuri de conexiuni dorite - intentie



* precizie scăzută din cauza bazei mici

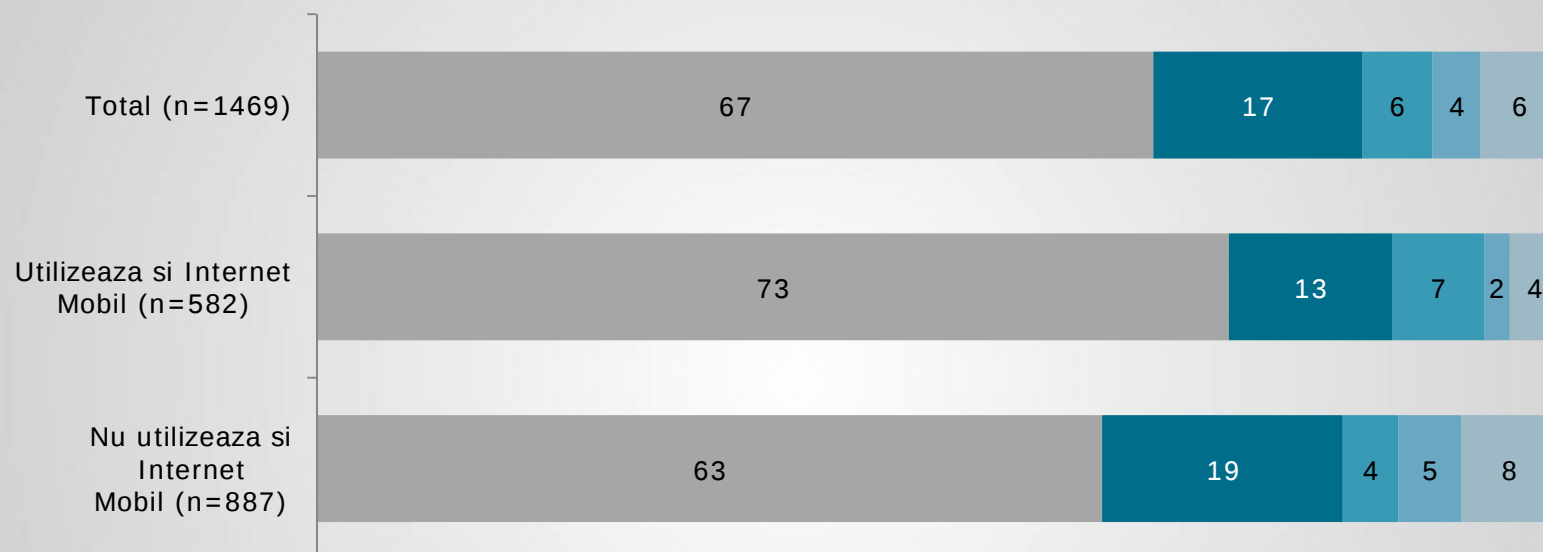


Q35. Ce viteză vă doriți pentru viitoarea conexiune? Răspuns numeric; Baza: respondenții care intenționează să achiziționeze o nouă conexiune de internet fix

Comportament în cazul creșterii tarifelor

%

Prețul crește cu 10%



- Nu aș face nimic/Nu mă afectează
- Aș schimba cu un abonament de internet fix mai ieftin (cu viteză mai mică/calitate mai scăzută)
- Aș schimba cu o conexiune mobilă
- Aș renunța de tot la serviciul de internet
- Nu știu
- Altceva

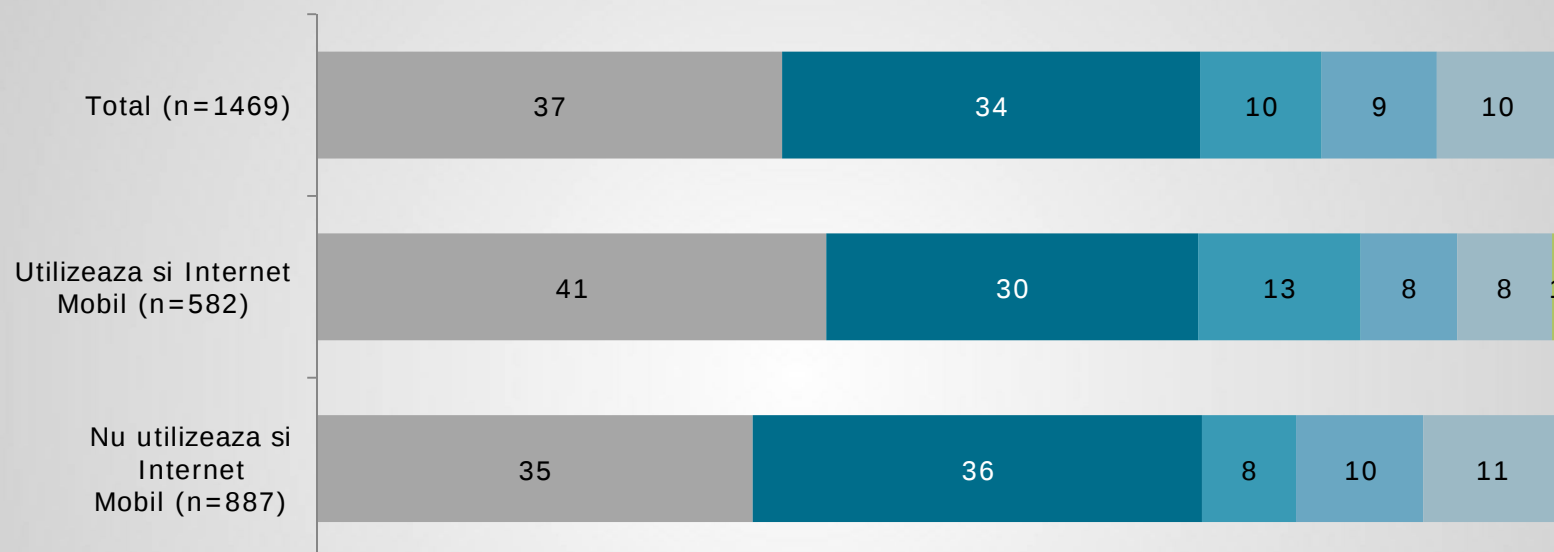


Q36. În cazul în care toate tarifele la internet fix ar crește **la toți furnizorii**, iar cele la internet mobil ar rămâne la fel, cum credeți că veți proceda? Răspuns unic; Baza: toți respondenții

Comportament în cazul creșterii tarifelor

%

Prețul crește cu 20%



- Nu aș face nimic/Nu mă afectează
- Aș schimba cu un abonament de internet fix mai ieftin (cu viteză mai mică/calitate mai scăzută)
- Aș schimba cu o conexiune mobilă
- Aș renunța de tot la serviciul de internet
- Nu știu
- Altceva

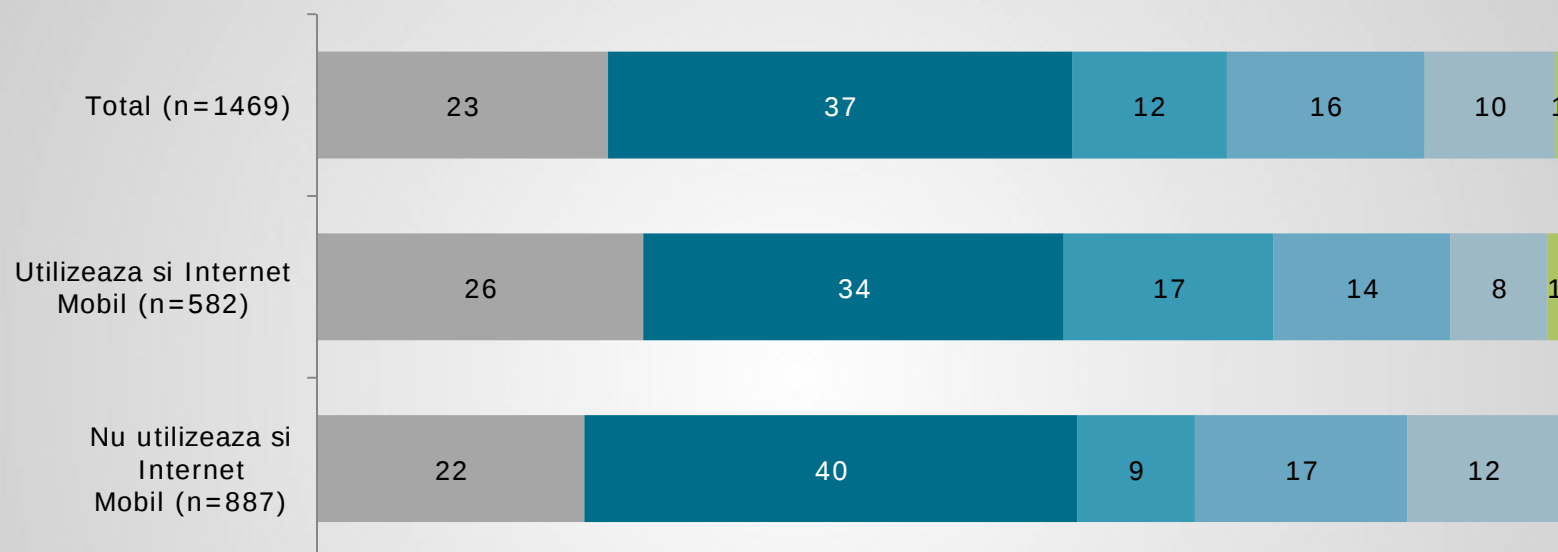


Q36. În cazul în care toate tarifele la internet fix ar crește **la toți furnizorii**, iar cele la internet mobil ar rămâne la fel, cum credeți că veți proceda? Răspuns unic; Baza: toți respondenții

Comportament în cazul creșterii tarifelor

%

Prețul crește cu 30%



- Nu aș face nimic/Nu mă afectează
- Aș schimba cu un abonament de internet fix mai ieftin (cu viteză mai mică/calitate mai scăzută)
- Aș schimba cu o conexiune mobilă
- Aș renunța de tot la serviciul de internet
- Nu știu
- Altceva



Q36. În cazul în care toate tarifele la internet fix ar crește **la toți furnizorii**, iar cele la internet mobil ar rămâne la fel, cum credeți că veți proceda? Răspuns unic; Baza: toți respondenții

Servicii folosite

Comportament în trecut și intenții
de viitor

Atitudini și obiceiuri de utilizare

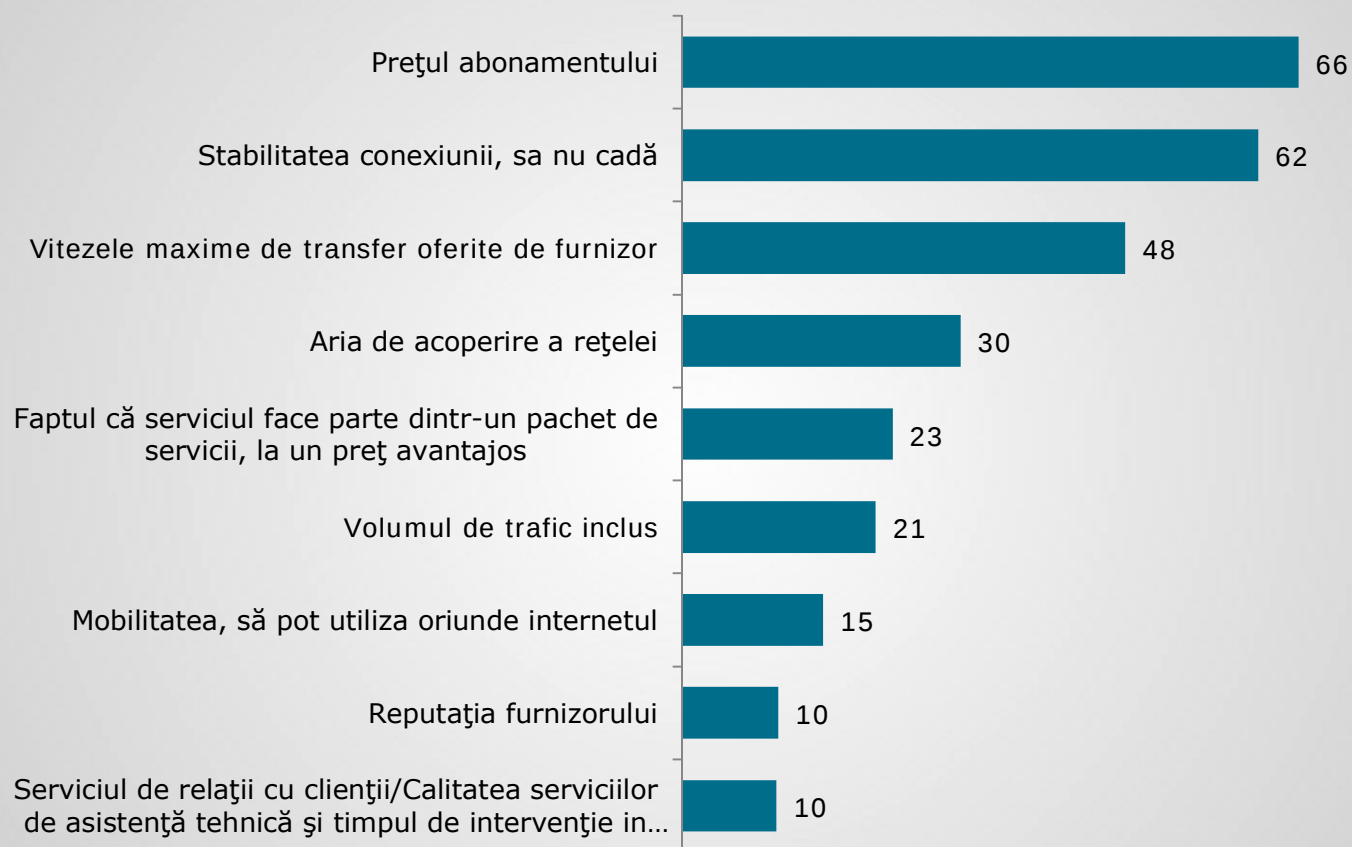
Utilizare internet mobil v.s.
internet fix

Profil demografic



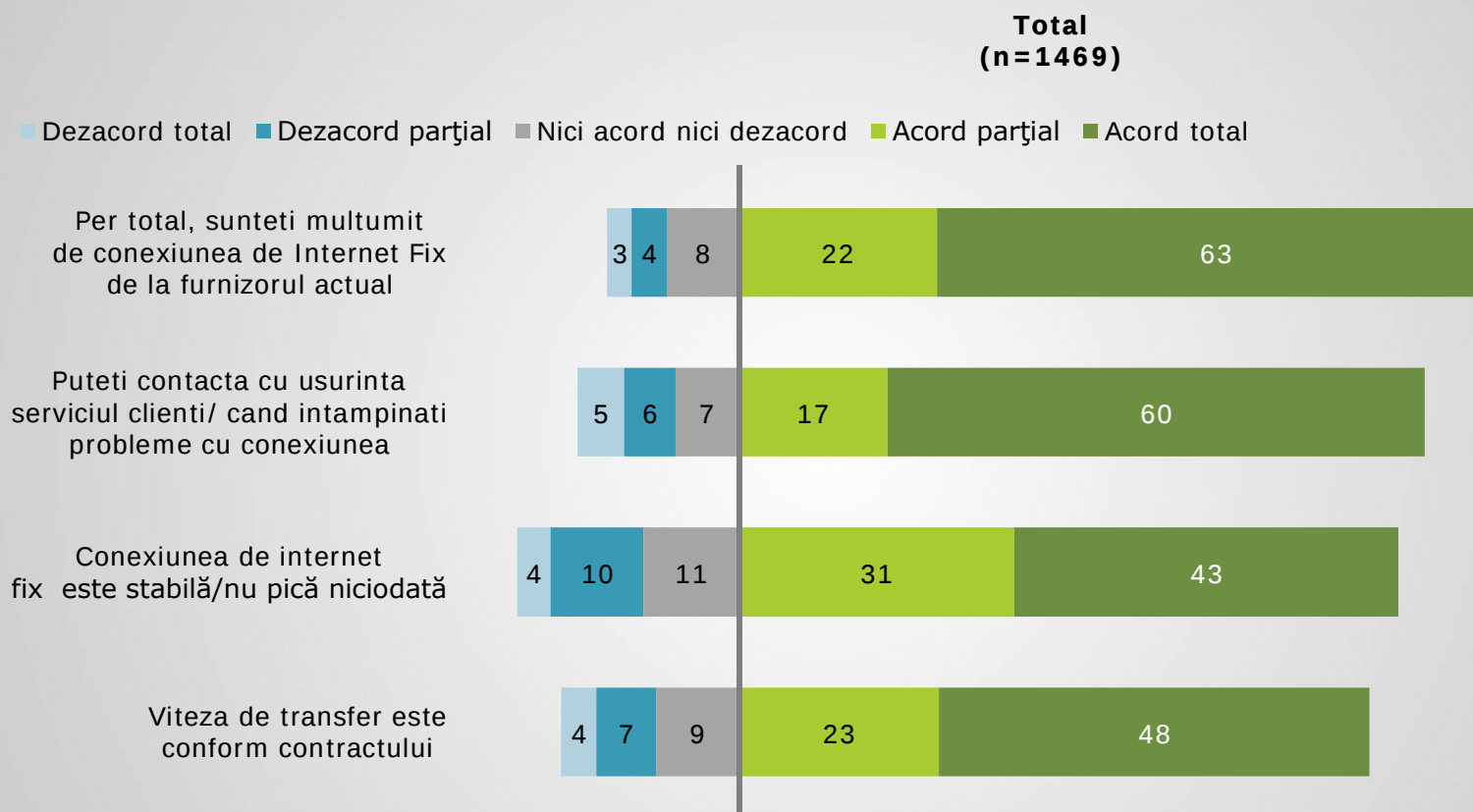
Criterii de alegere pentru internet (în general)

%



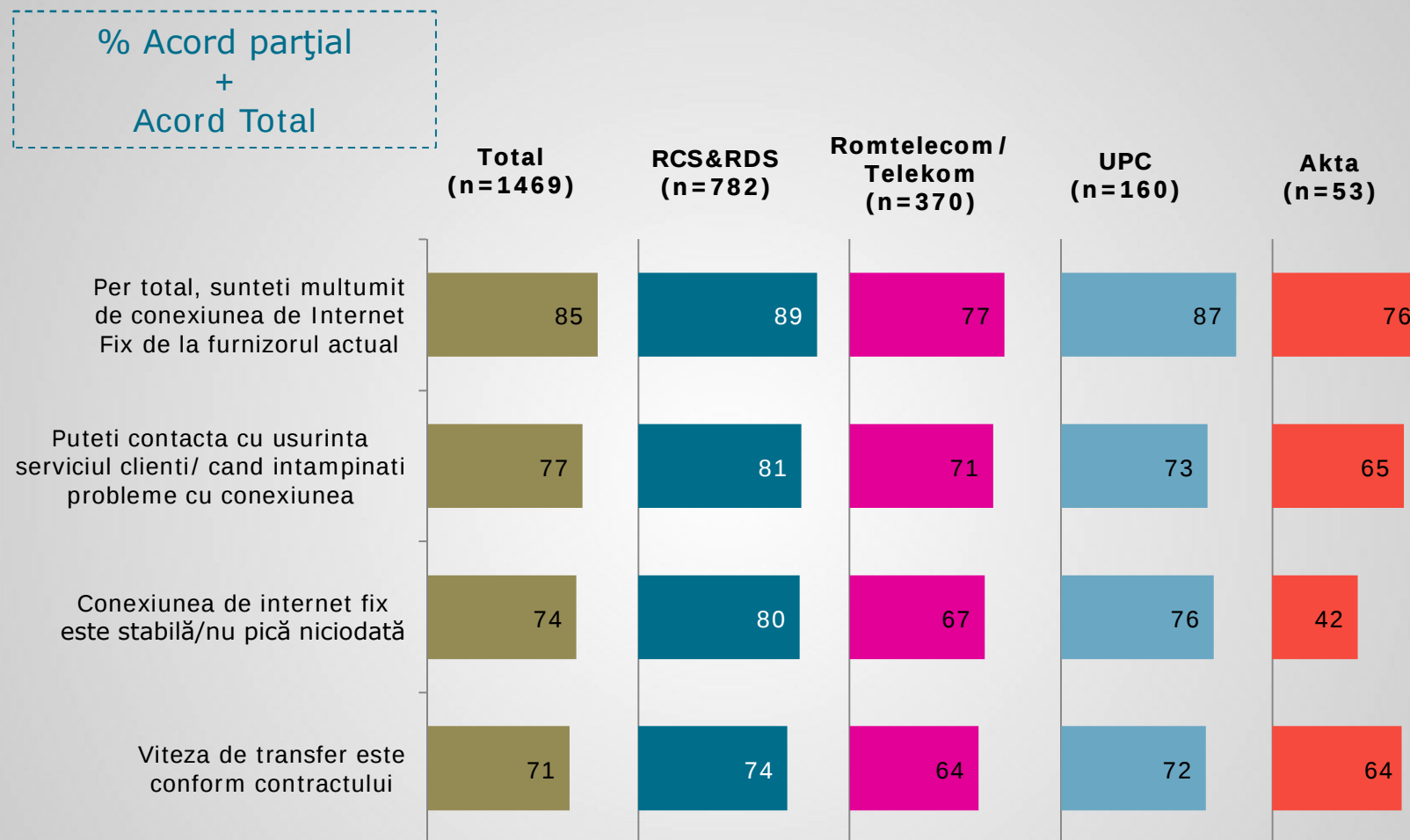
Q42. Atunci când alegeți o conexiune la internet, în general, care sunt **principalele 3** criterii care vă interesează? Răspuns multiplu; Baza: toți respondenții

Gradul de mulțumire cu conexiunea de internet fix



Q17. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații privind conexiunea de Internet Fix de la ... ?
 Scala: 1=Dezacord total; 2=Dezacord parțial; 3= Nici acord nici dezacord; 4=Acord parțial; 5= Acord total; 99=Nu știu
 Răspuns unic per afirmație; Baza: toți respondenții

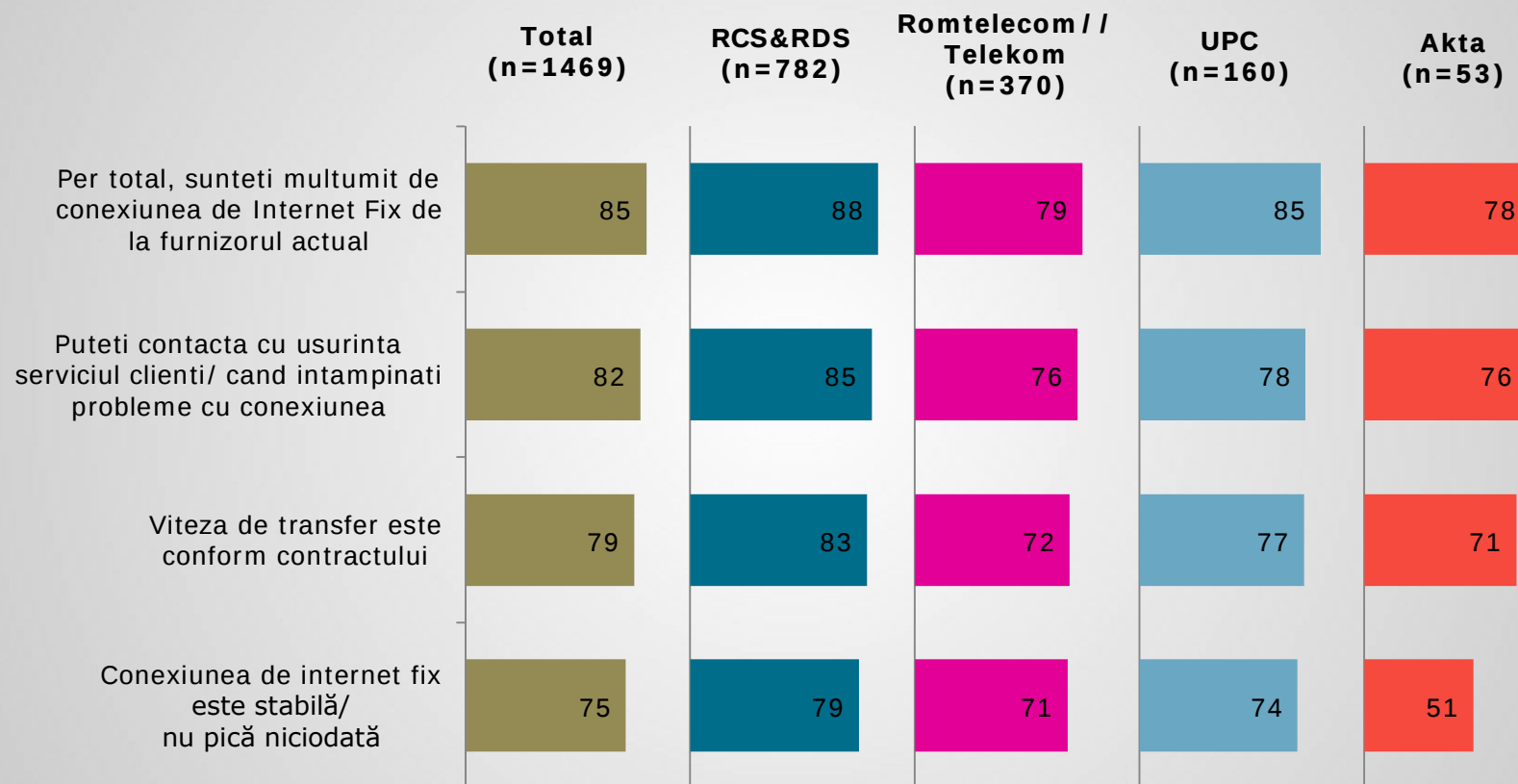
Gradul de mulțumire cu conexiunea de internet fix – Top 2 Boxes



Q17. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații privind conexiunea de Internet Fix de la ... ?
 Scala: 1=Dezacord total; 2=Dezacord parțial; 3= Nici acord nici dezacord; 4=Acord parțial; 5= Acord total; 99=Nu știu
 Răspuns unic per afirmație; Baza: toți respondenții

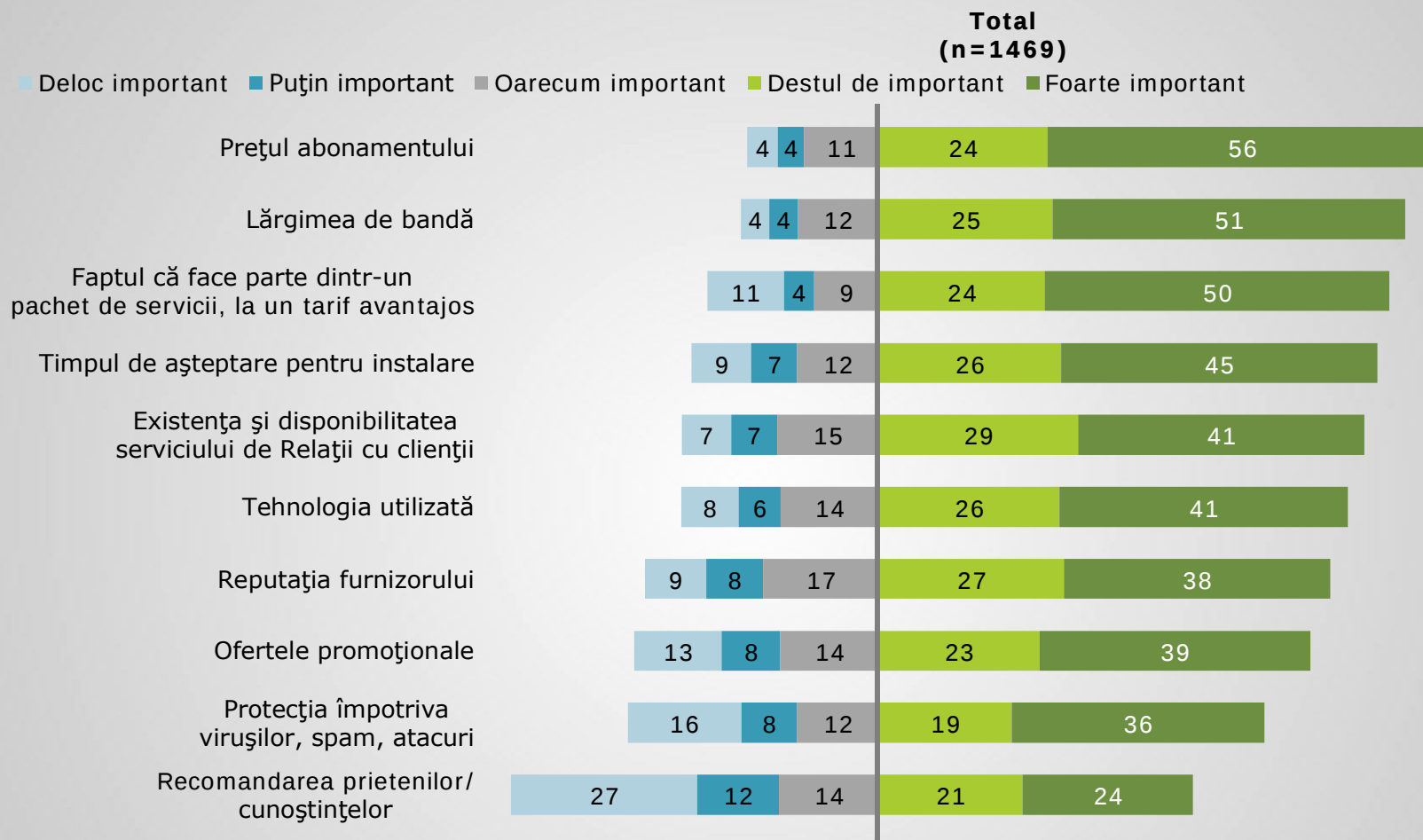
Gradul de mulțumire cu conexiunea de internet fix

Medii rescalate la 100



Q17. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații privind conexiunea de Internet Fix de la ... ?
 Scala: 1=Dezacord total; 2=Dezacord parțial; 3= Nici acord nici dezacord; 4=Acord parțial; 5= Acord
 total; 99=Nu știu
 Răspuns unic per afirmație; Baza: toți respondenții

Criterii de alegere a abonamentului

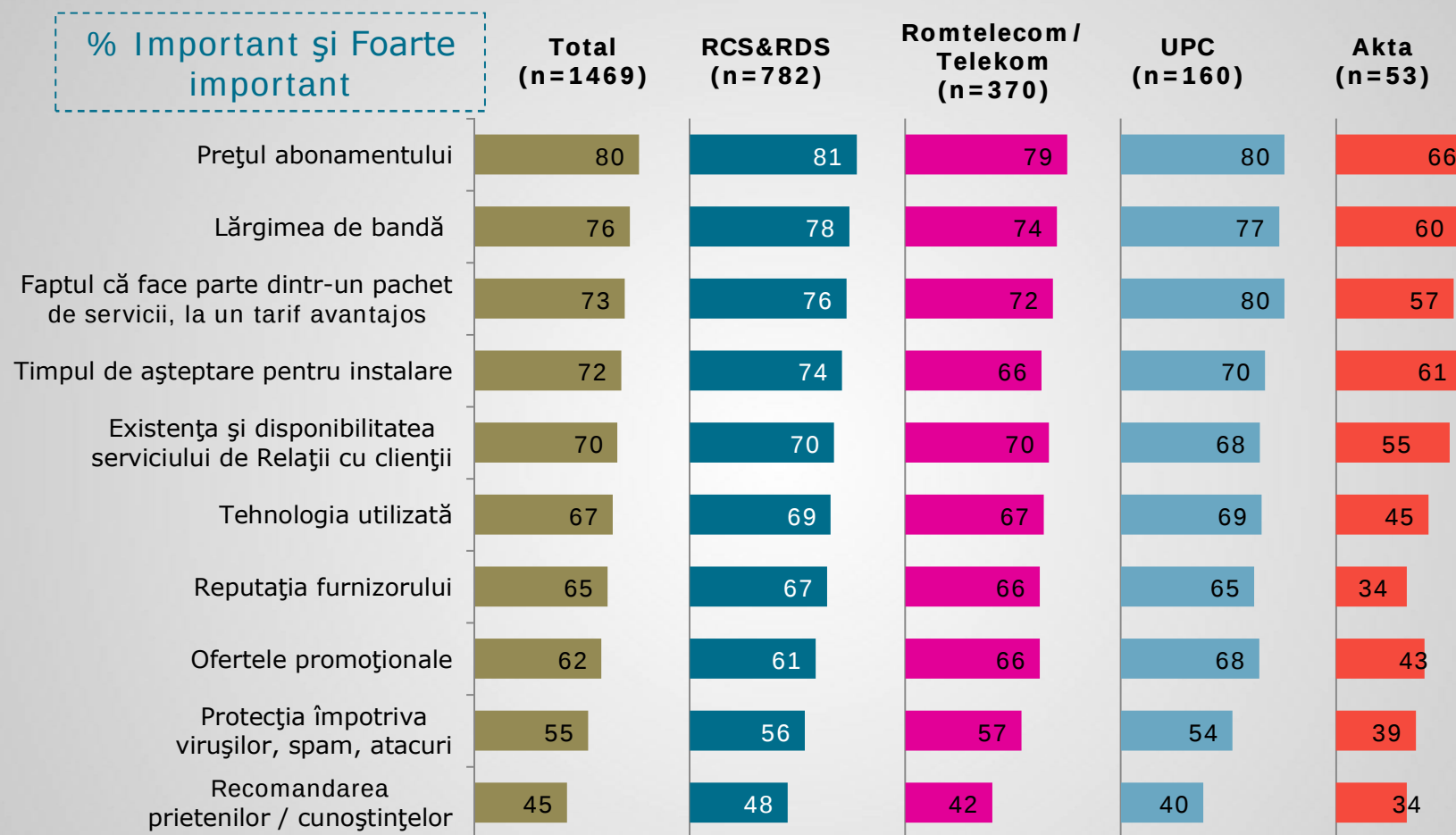


Q18. Atunci când ați ales ultima dată un furnizor de Internet fix, cât de important a fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii?

Scala: 1=Deloc important; 2=Puțin important; 3= Oarecum important; 4=Destul de important; 5=Foarte important; 99=Nu știu

Răspuns unic per afirmație; Baza: toți respondenții

Criterii de alegere a abonamentului – Top 2 Boxes



Q18. Atunci când ați ales ultima dată un furnizor de Internet fix, cât de important a fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Scala: 1=Deloc important; 2=Puțin important; 3= Oarecum important; 4=Destul de important; 5=Foarte important; 99=Nu știu
Răspuns unic per afirmație; Baza: toți respondenții



Criterii de alegere a abonamentului

Medii rescalate la 100

	Total (n=1469)	RCS&RDS (n=782)	Romtelecom / Telekom (n=370)	UPC (n=160)	Akta (n=53)
Prețul abonamentului	81	82	80	82	68
Lărgimea de bandă	80	81	80	79	67
Faptul că face parte dintr-un pachet de servicii, la un tarif avantajos	75	77	74	81	62
Timpul de așteptare pentru instalare	74	75	70	75	64
Existența și disponibilitatea serviciului de Relații cu clienții	73	73	73	73	60
Tehnologia utilizată	73	74	73	71	53
Reputația furnizorului	70	71	71	71	40
Ofertele promoționale	67	67	69	72	55
Protecția împotriva virusilor, spam, atacuri	64	65	65	64	52
Recomandarea prietenilor/ cunoștințelor	51	54	49	46	41

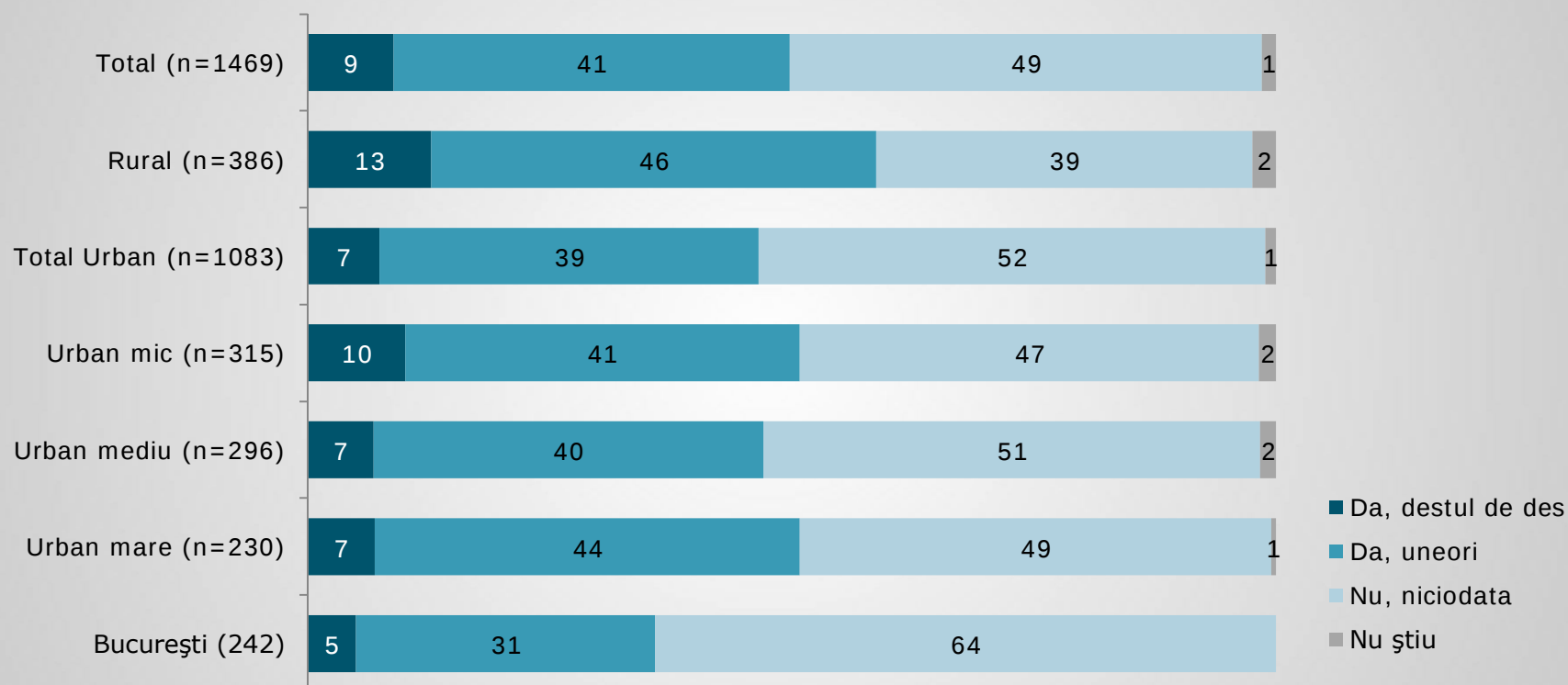


Q18. Atunci când ați ales ultima dată un furnizor de Internet fix, cât de important a fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Scala: 1=Deloc important; 2=Puțin important; 3= Oarecum important; 4=Destul de important; 5=Foarte important; 99=Nu știu
Răspuns unic per afirmație; Baza: toți respondenții



Frecvența problemelor legate de viteza internetului – mediu de reședință

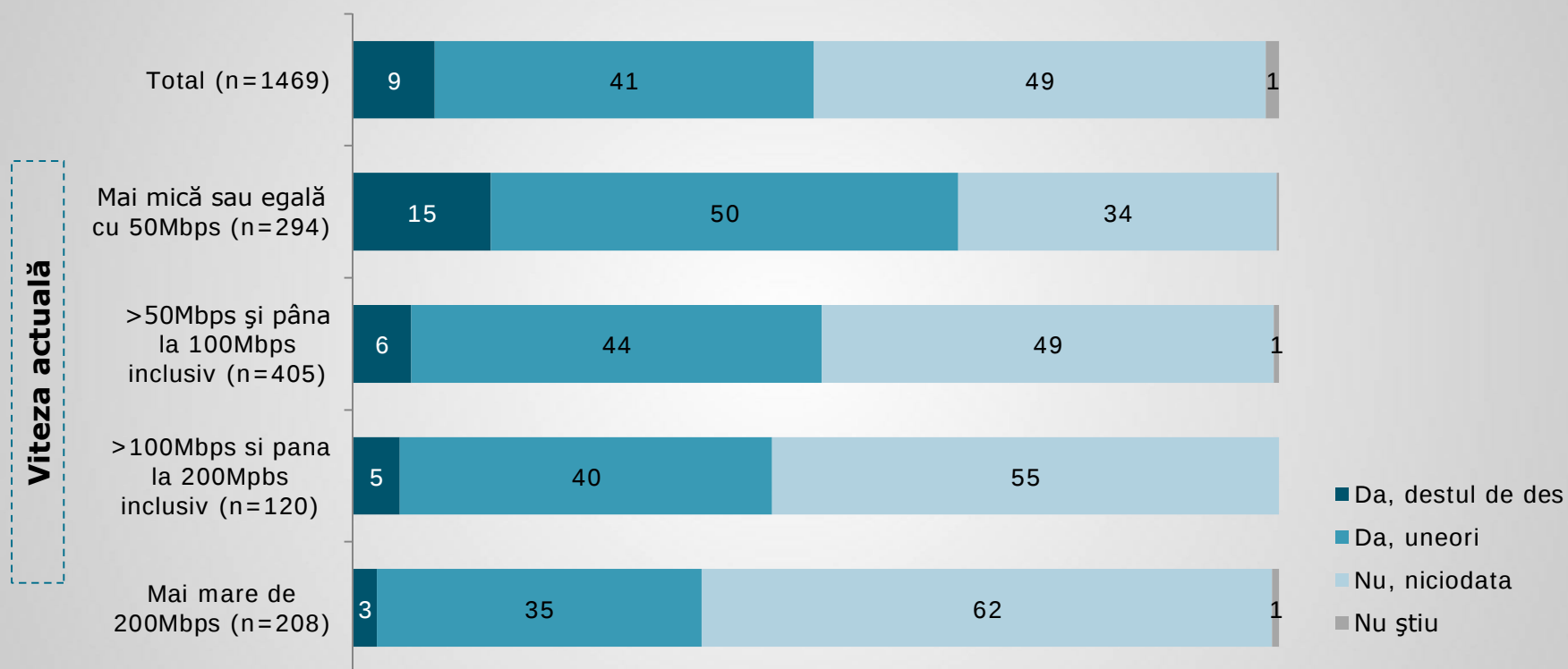
%



Q37. Când folosiți internetul fix de acasă, se întâmplă să accesați cu dificultate internetul sau anumite aplicații, din cauza vitezei insuficiente? Baza: toți respondenții

Frecvența problemelor legate de viteza internetului în funcție de viteza contractată

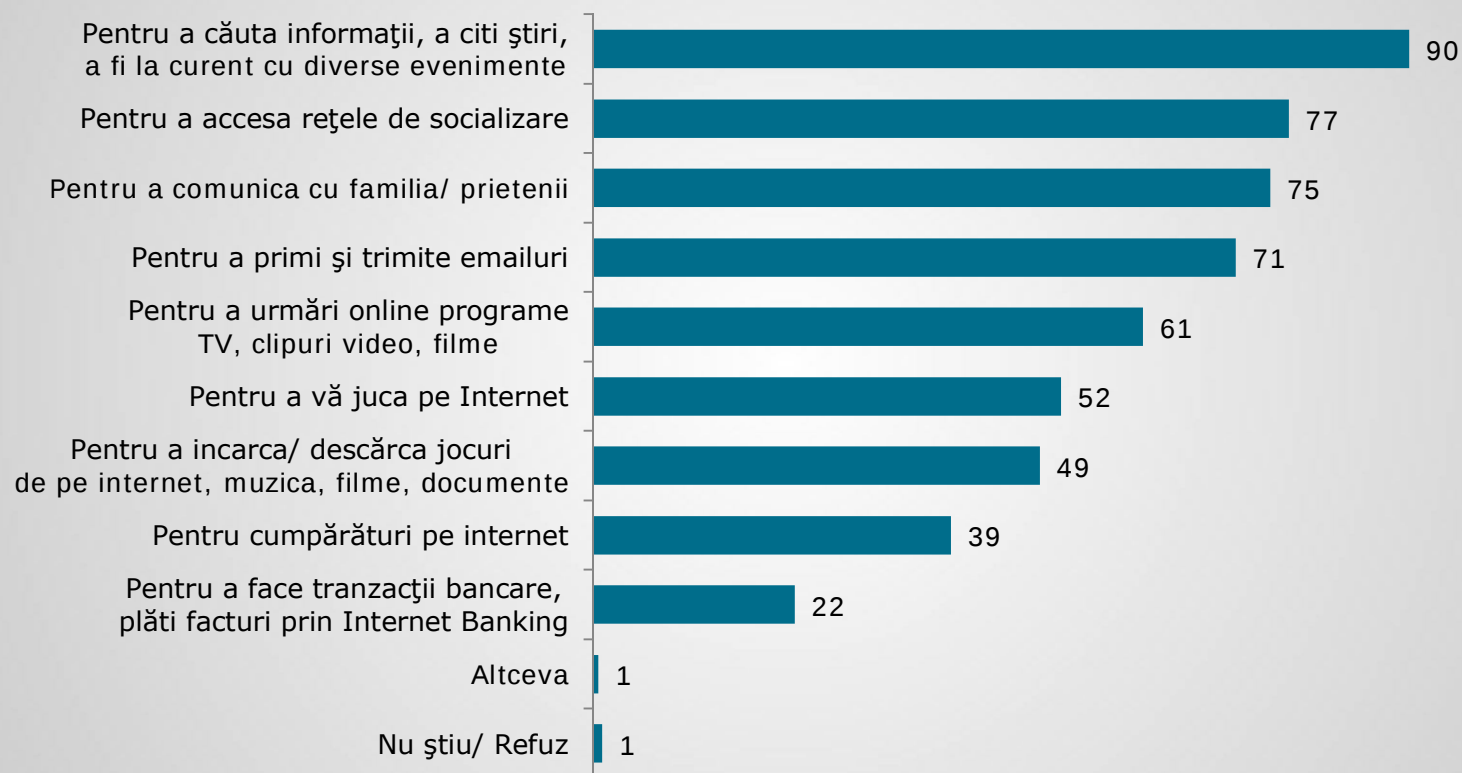
%



Q37. Când folosiți internetul fix de acasă, se întâmplă să accesați cu dificultate internetul sau anumite aplicații, din cauza vitezei insuficiente? Baza: toți respondenții

Scopuri pentru care este utilizat internetul fix în gospodărie

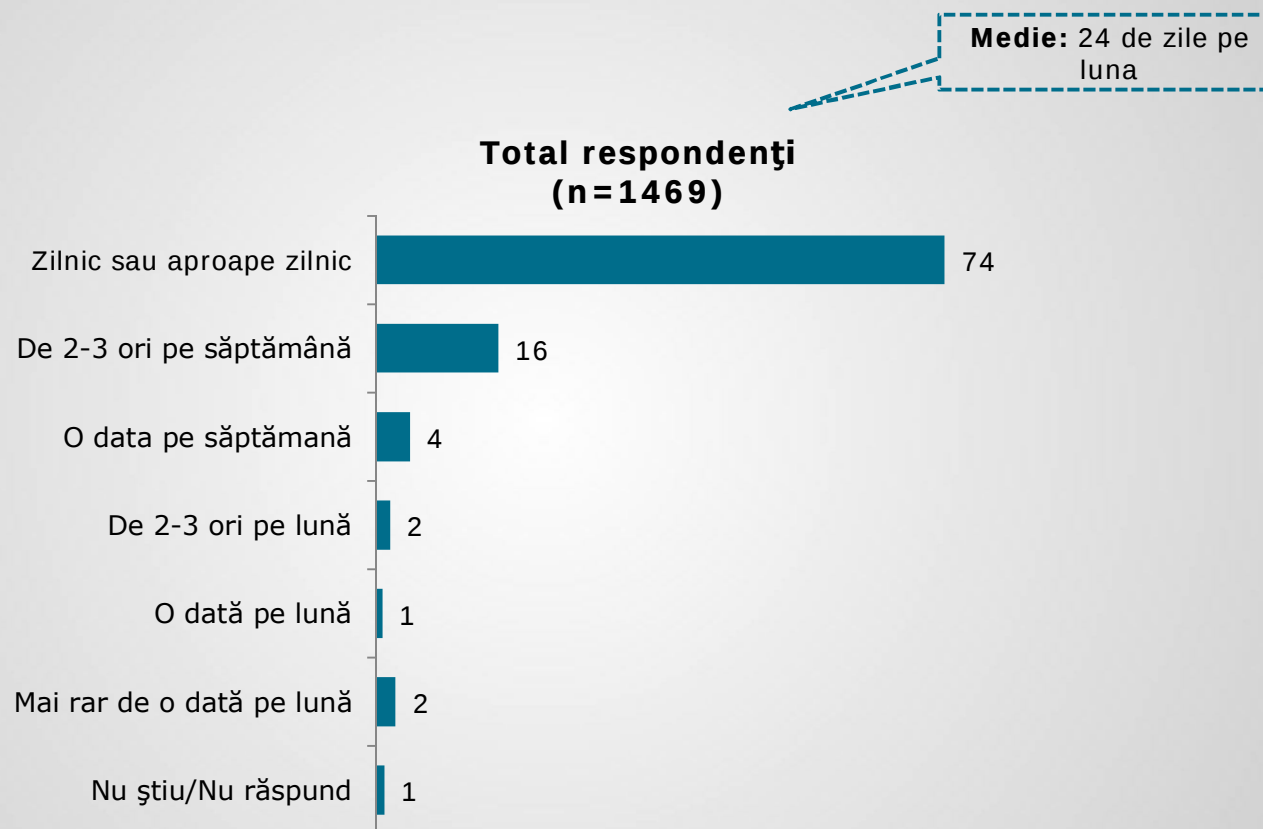
%



Q19. Care sunt scopurile/ activitățile pentru care dvs. personal utilizați Internetul fix din gospodărie?
Răspuns multiplu; Baza: toți respondenții

Frecvența de utilizare a internetului fix în gospodărie

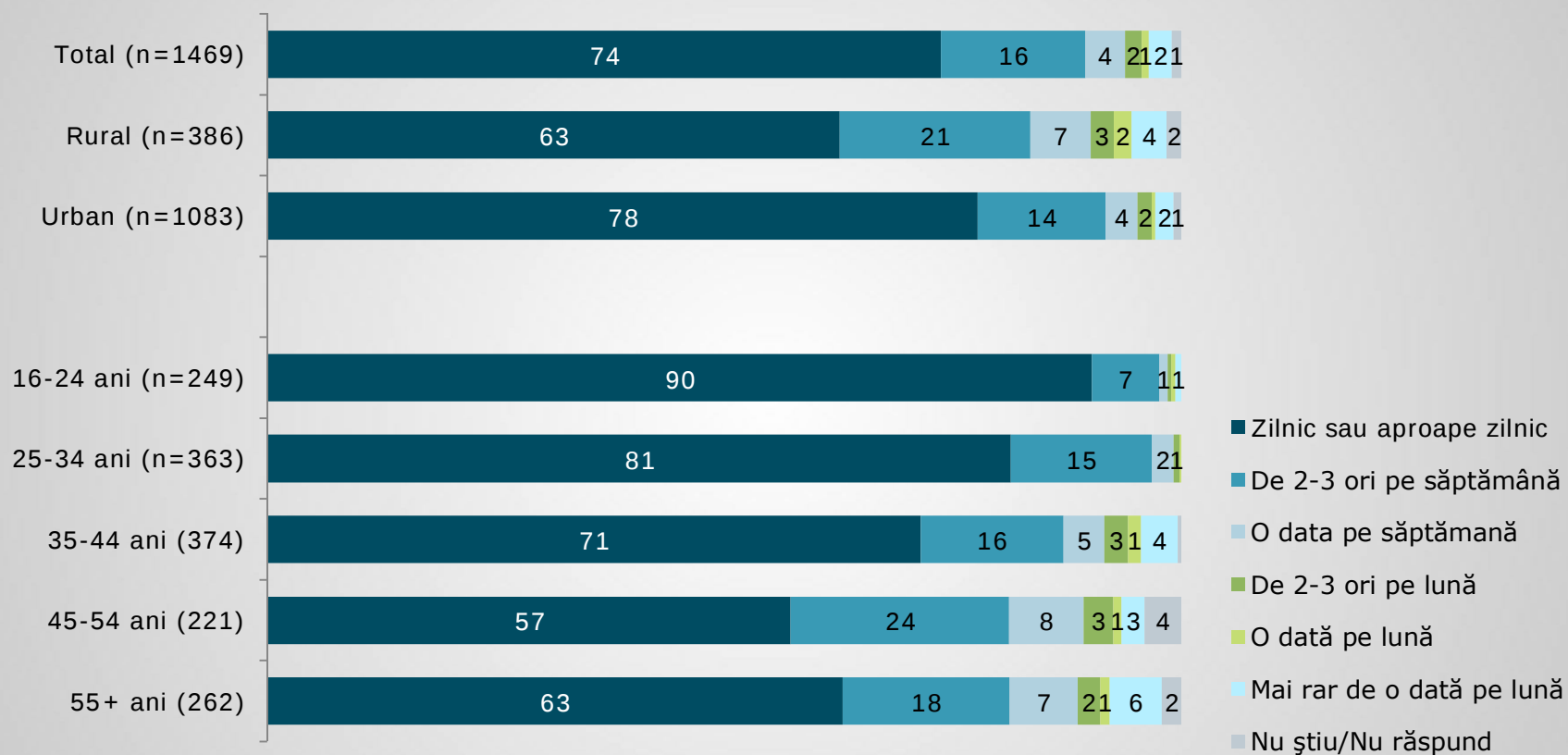
%



Q20. Cât de des utilizați dvs. personal internetul fix de acasă? Baza: toți respondenții

Frecvența de utilizare a internetului fix în gospodărie

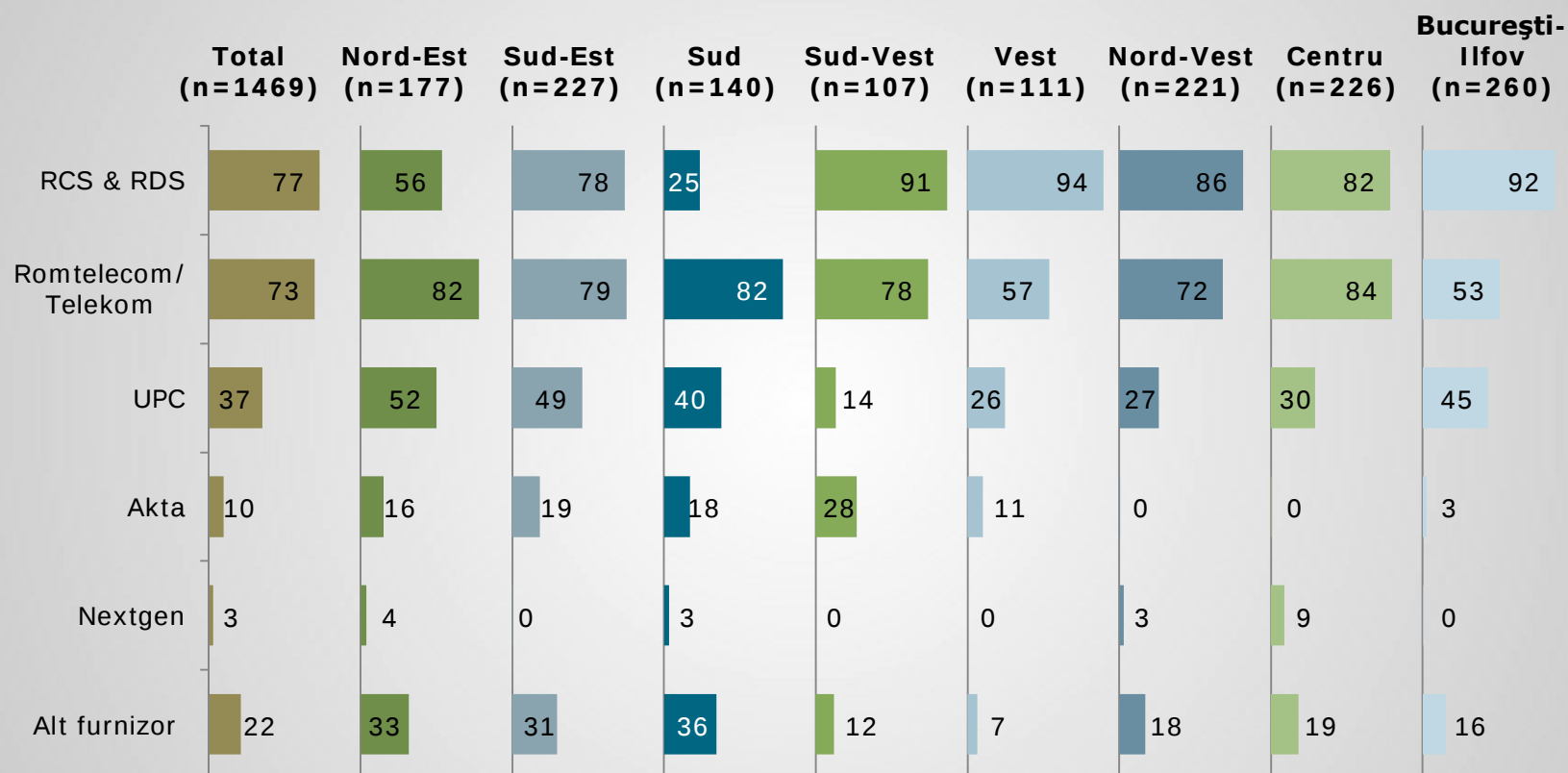
%



Q20. Cât de des utilizați dvs. personal internetul fix de acasă? Baza: toți respondenții

Notorietate furnizori

%

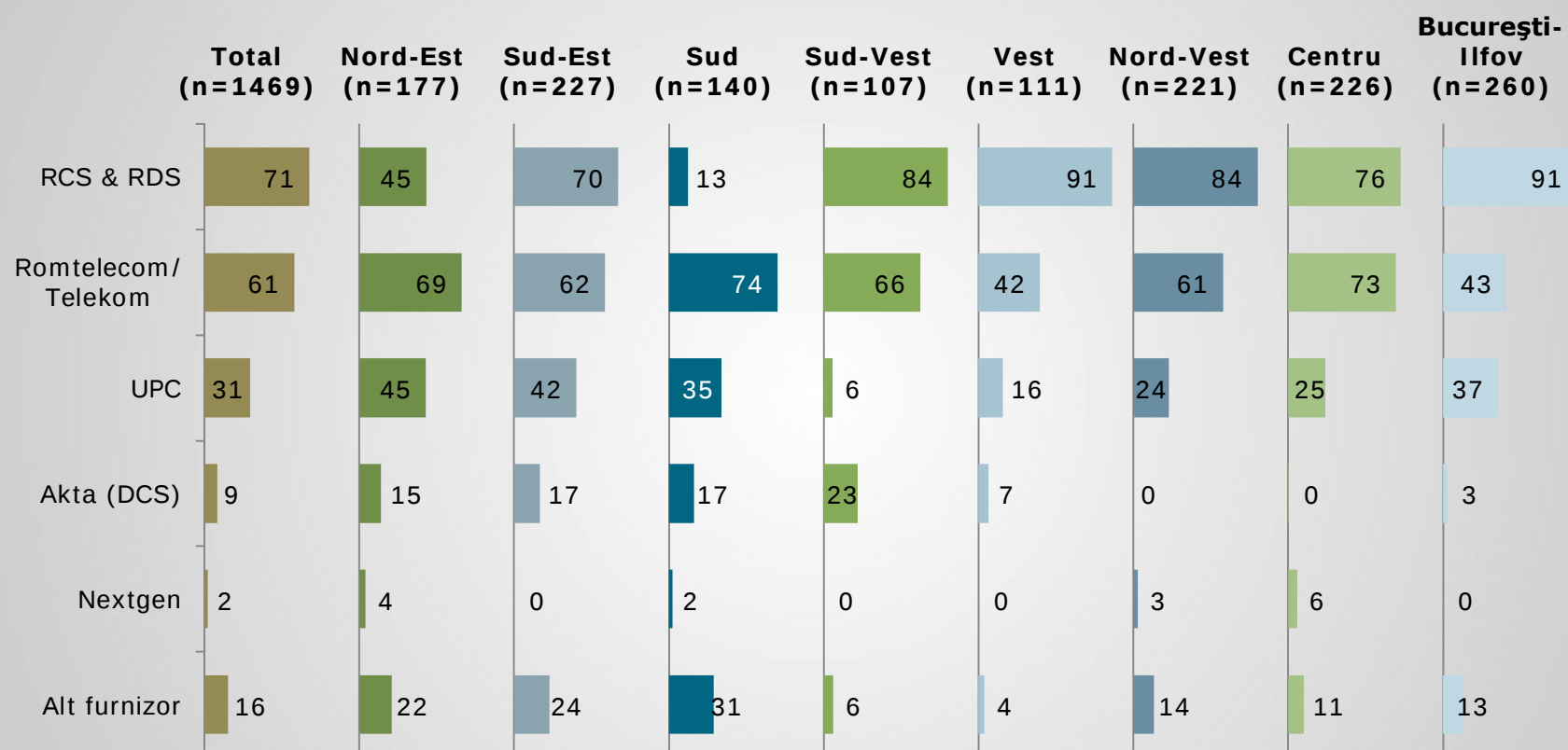


Q22. Ce furnizori de Internet fix cunoașteți? Răspuns deschis; Baza: toți respondenții



Percepția cu privire la disponibilitate furnizori în zona de reședință

%



Q21. Ce furnizori de Internet Fix știți că oferă servicii în zona în care locuiți? Răspuns deschis; Baza: toți respondenții

Percepția cu privire la disponibilitate furnizori în zona de reședință rural/urban

%

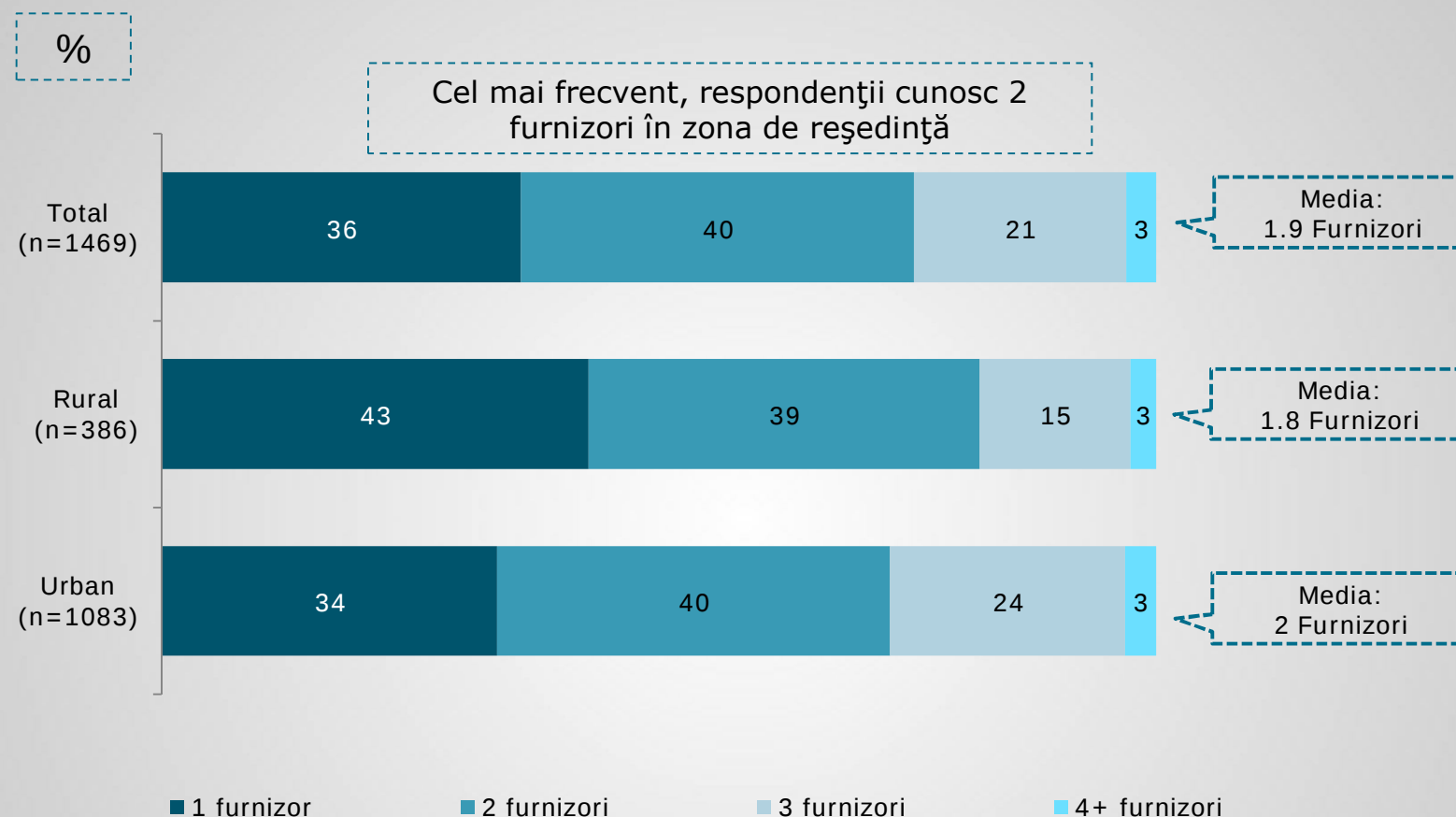


* Graficul prezintă doar furnizorii cu peste 1%



Q21. Ce furnizori de Internet Fix știți că oferă servicii în zona în care locuiți? Răspuns deschis; Baza: toți respondenții

Disponibilitate furnizori în zona de reședință



Q21. Ce furnizori de Internet Fix știți că oferă servicii în zona în care locuiți? Răspuns deschis; Baza: toți respondenții

Servicii folosite

Comportament în trecut și intenții
de viitor

Atitudini și obiceiuri de utilizare

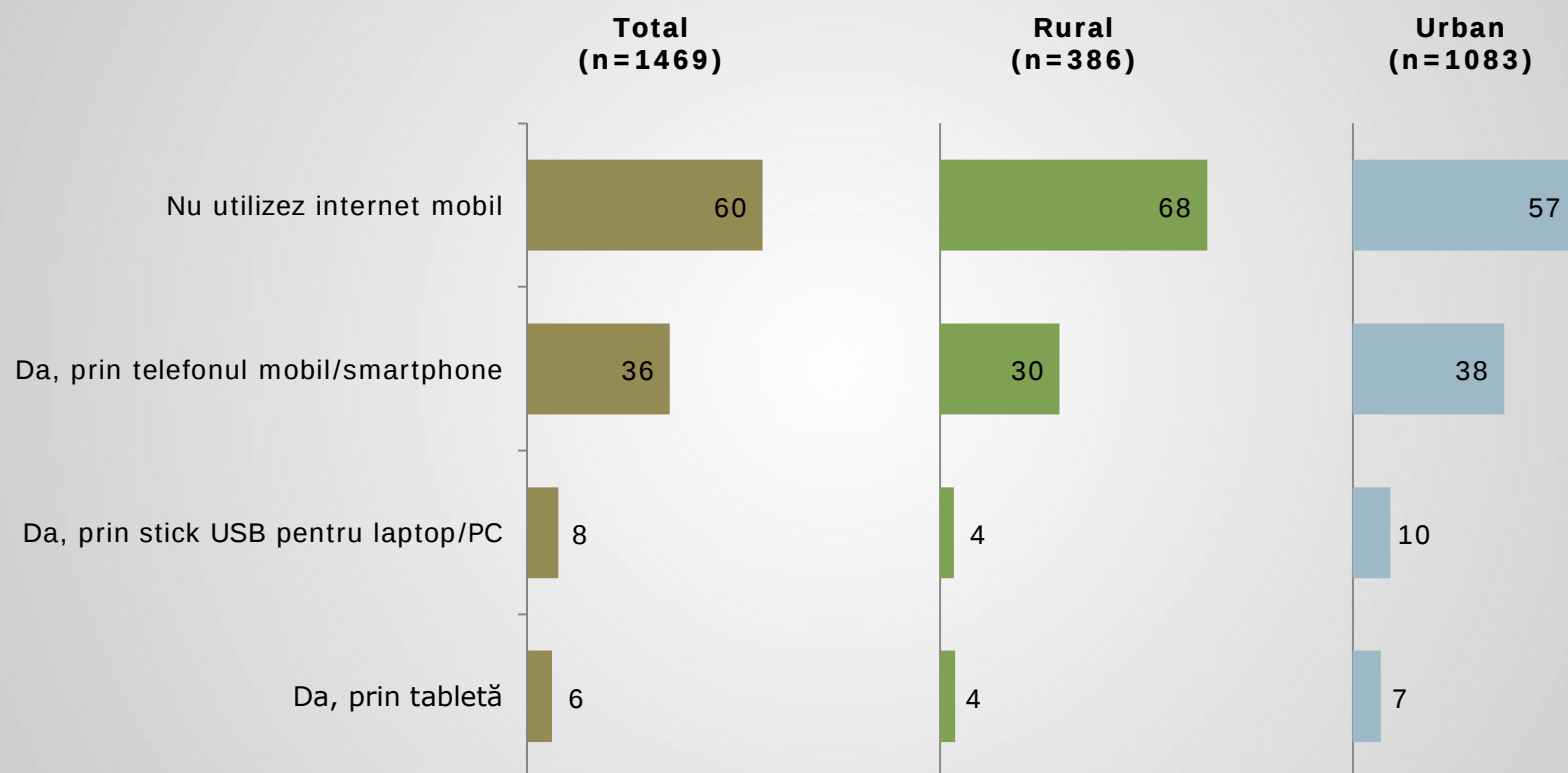
Utilizare internet mobil v.s.
internet fix

Profil demografic



Utilizare internet mobil în gospodărie

%

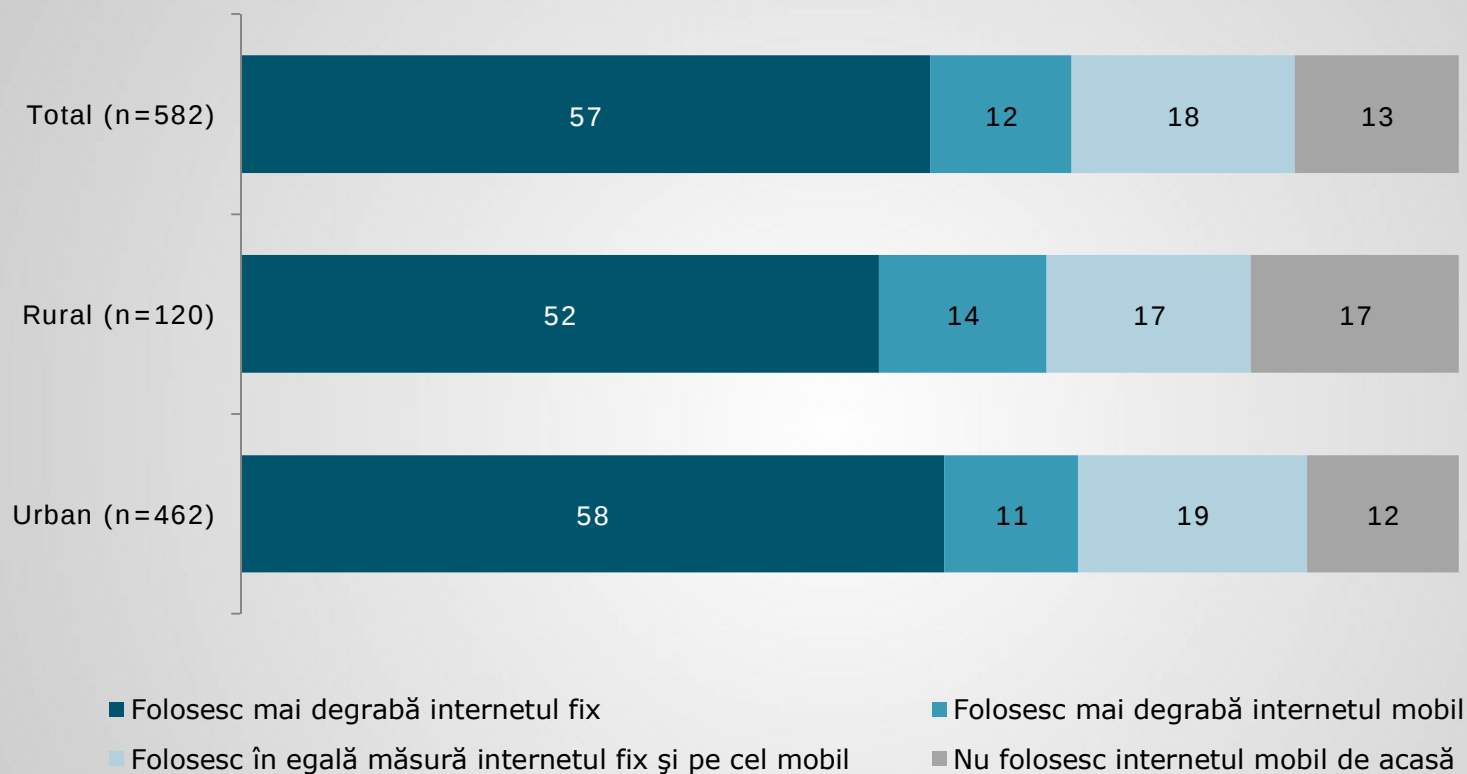


Q38. Dumneavoastră personal utilizați și servicii de internet mobil **plătit personal** (adica prin telefonul mobil, prin tabletă sau prin stick USB pentru laptop/ PC)?
Răspuns multiplu; Baza: toți respondenții



Grad de utilizare internet mobil de acasă

%

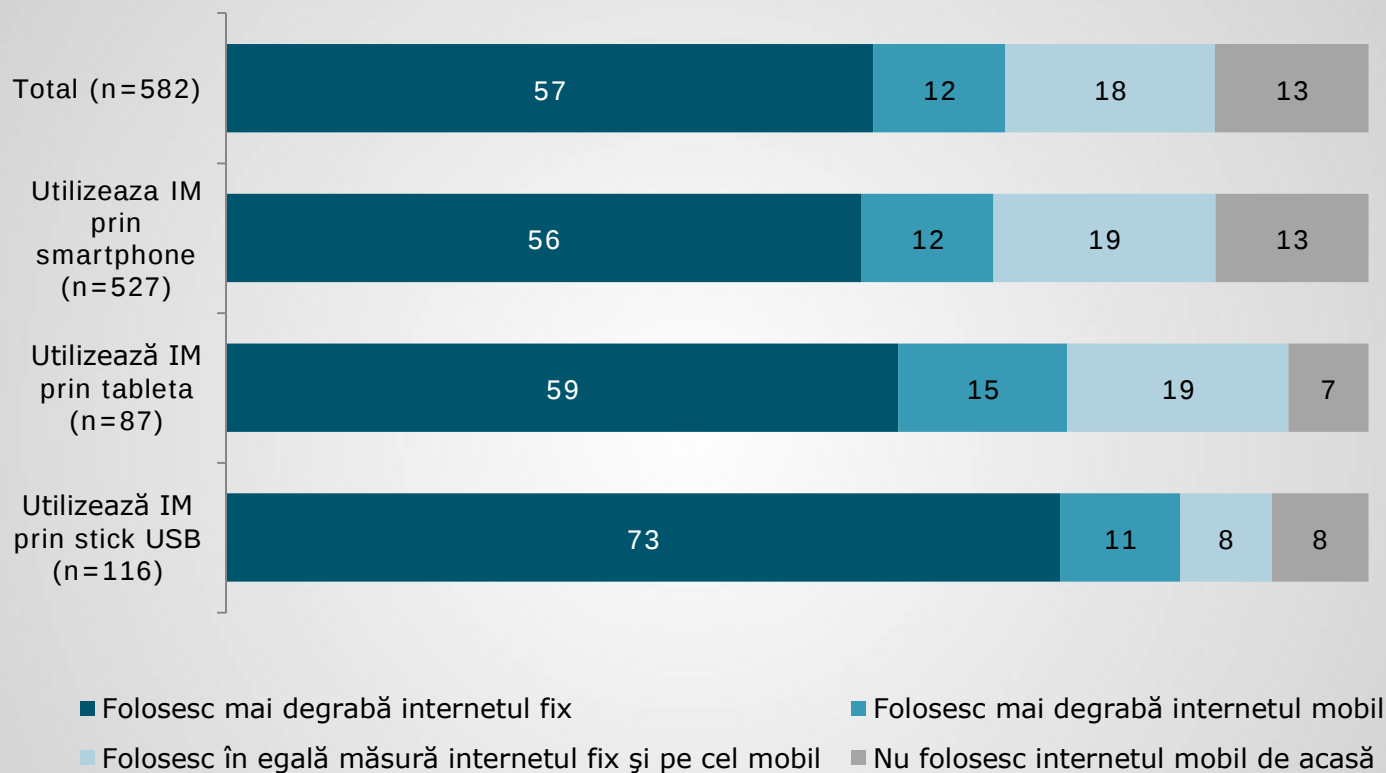


Q39. În ce măsură utilizați conexiunea de internet mobil, comparativ cu cea de internet fix, **atunci când sunteți acasă**? Răspuns unic; Baza: respondenții care utilizează servicii de internet mobil

Grad de utilizare internet mobil de acasă

%

Respondenți care utilizează
Internet Mobil prin...

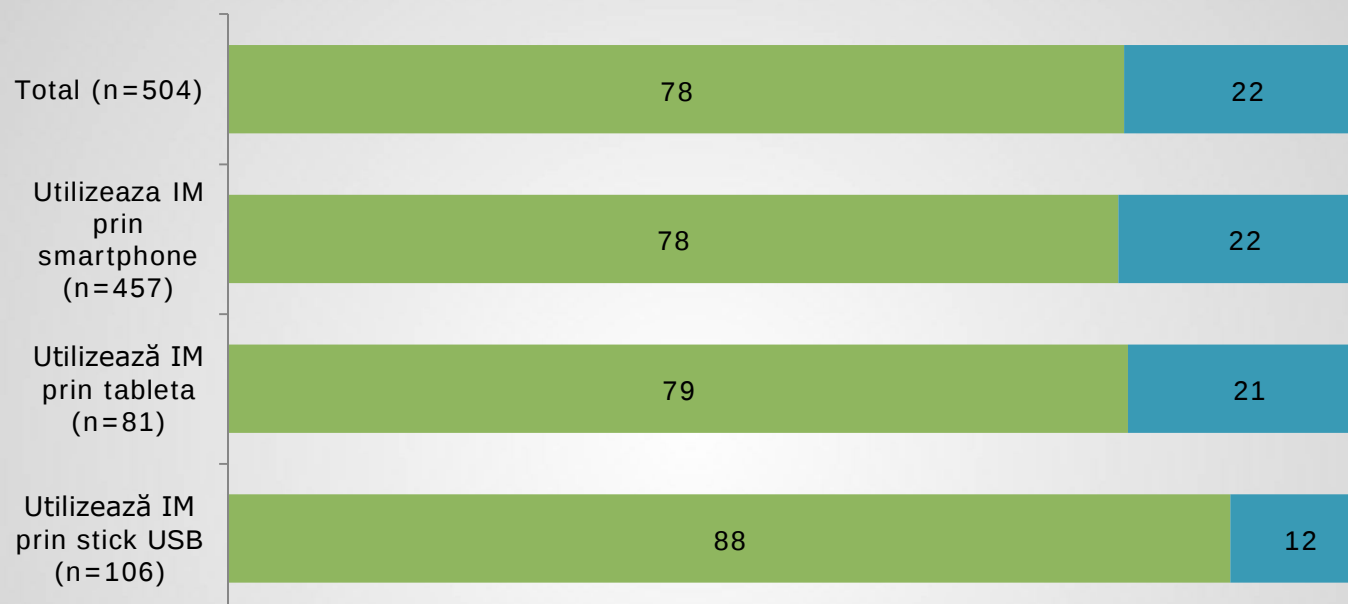


Q39. În ce măsură utilizați conexiunea de internet mobil, comparativ cu cea de internet fix, **atunci când sunteți acasă?** Răspuns unic; Baza: respondenții care utilizează servicii de internet mobil

Utilizare internet mobil în limita de trafic

%

Respondenți care utilizează
Internet Mobil prin...



■ Doar în limita de trafic

■ Chiar și peste limita de trafic (la viteze mai mici și/sau costuri suplimentare)



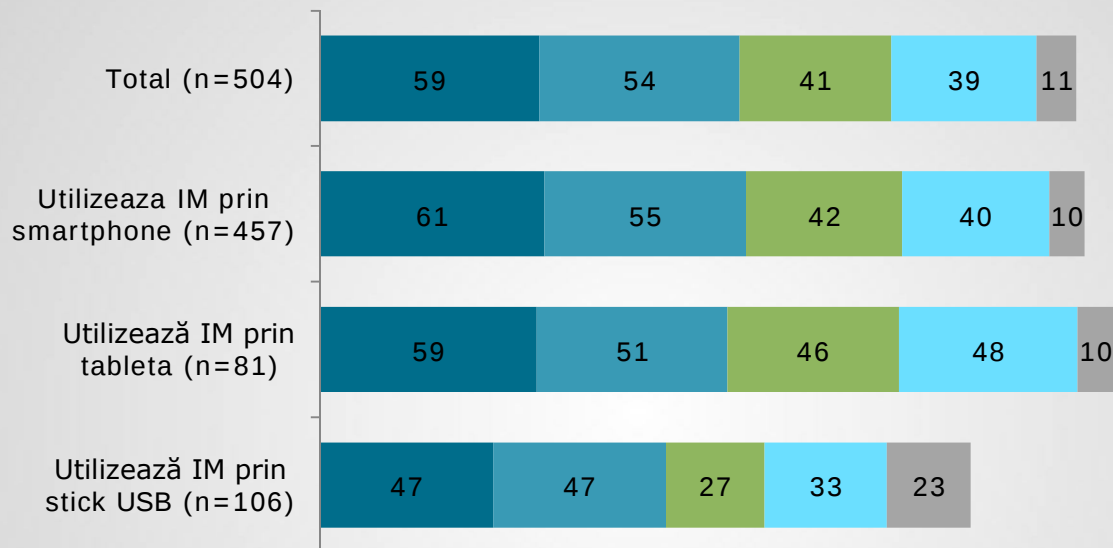
Q40. Folosiți internetul mobil de acasă...

Baza: respondenții care utilizează servicii de internet mobil de acasă

Situații de înlocuire internet fix cu internet mobil

% Da

Respondenți care utilizează
Internet Mobil prin...



- Când nu funcționează Internetul Fix
- Doar ocazional, pentru anumite activități (de ex, email, browsing..)
- Când doresc o variantă mai rapidă/comodă de a accesa internetul
- Când altcineva din gospodărie folosește Internetul Fix
- Nu știu/Refuz

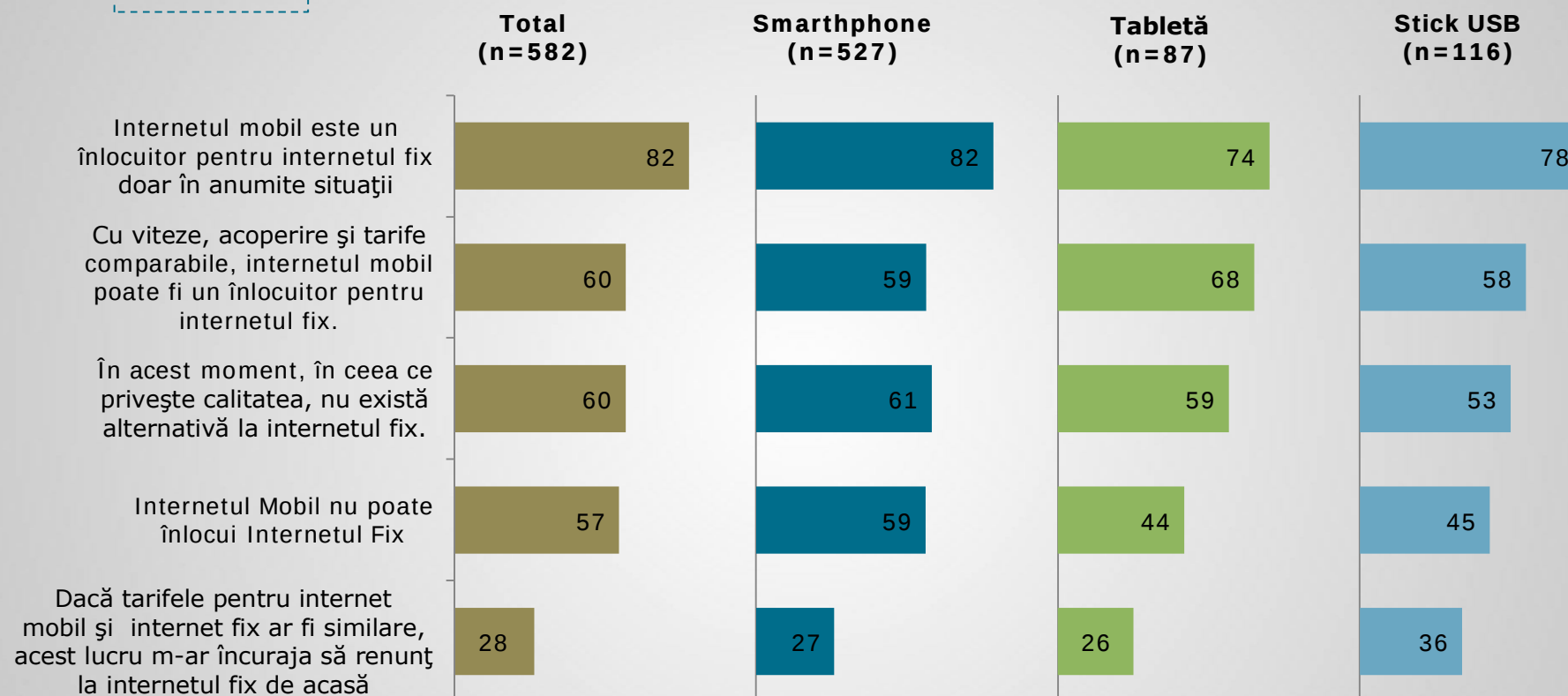


Q41. Mai exact, în care dintre următoarele situații utilizați Internetul mobil (traficul de date) acasă, în locul celui fix? Răspuns unic per afirmație (1=Da; 2=Nu); Baza: respondenții care utilizează servicii de internet mobil de acasă

Înlocuire internet fix cu mobil - atitudini

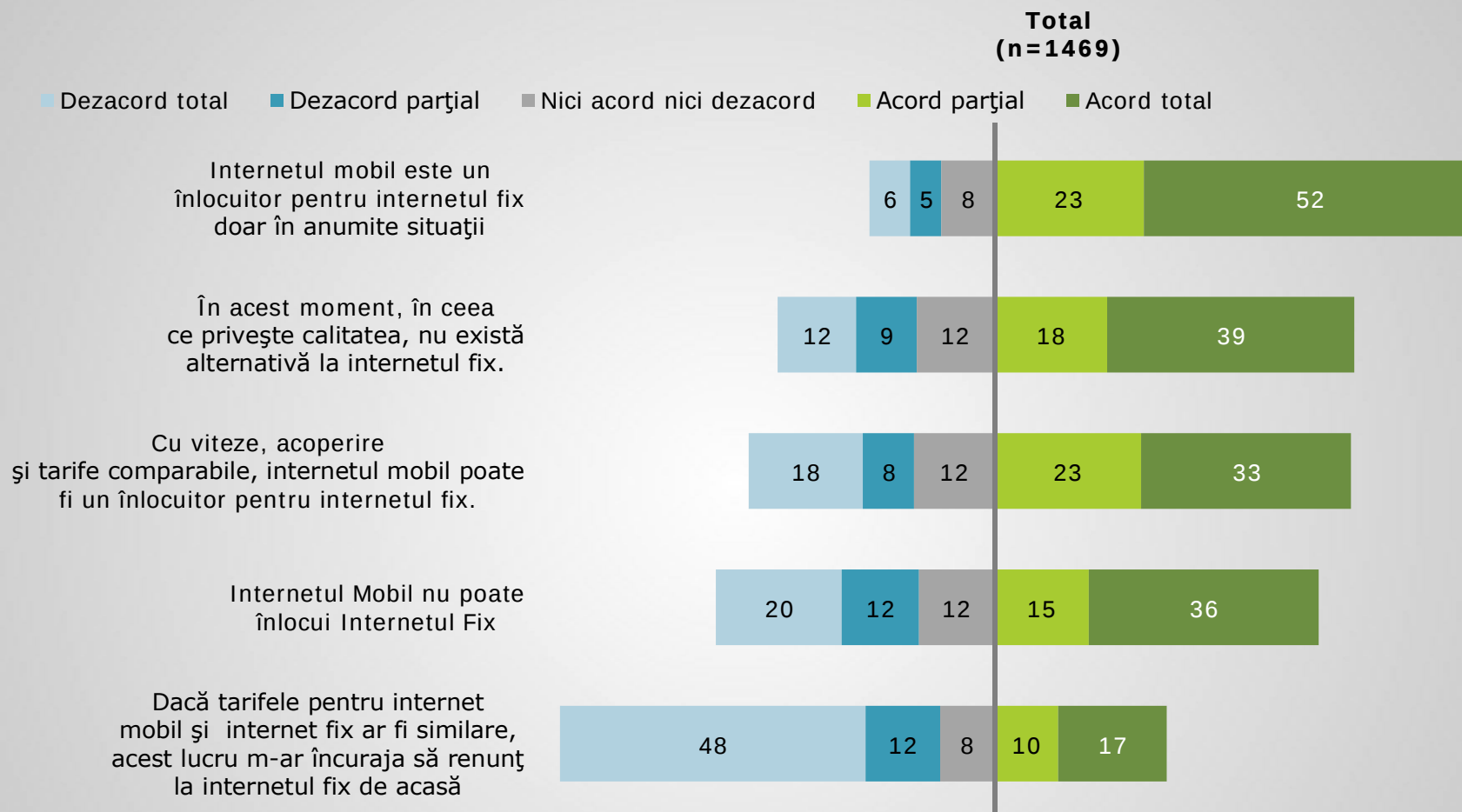
% Top 2
boxes

Respondenți care utilizează Internet Mobil prin...



Q43. Vă rog să îmi spuneți în ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre conexiunile de Internet fixe sau mobile.? Folosiți o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă că nu sunteți deloc de acord, iar 5 înseamnă că sunteți total de acord. (88=NS 99=NR)
Răspuns unic per afirmație; Baza: toți respondenții

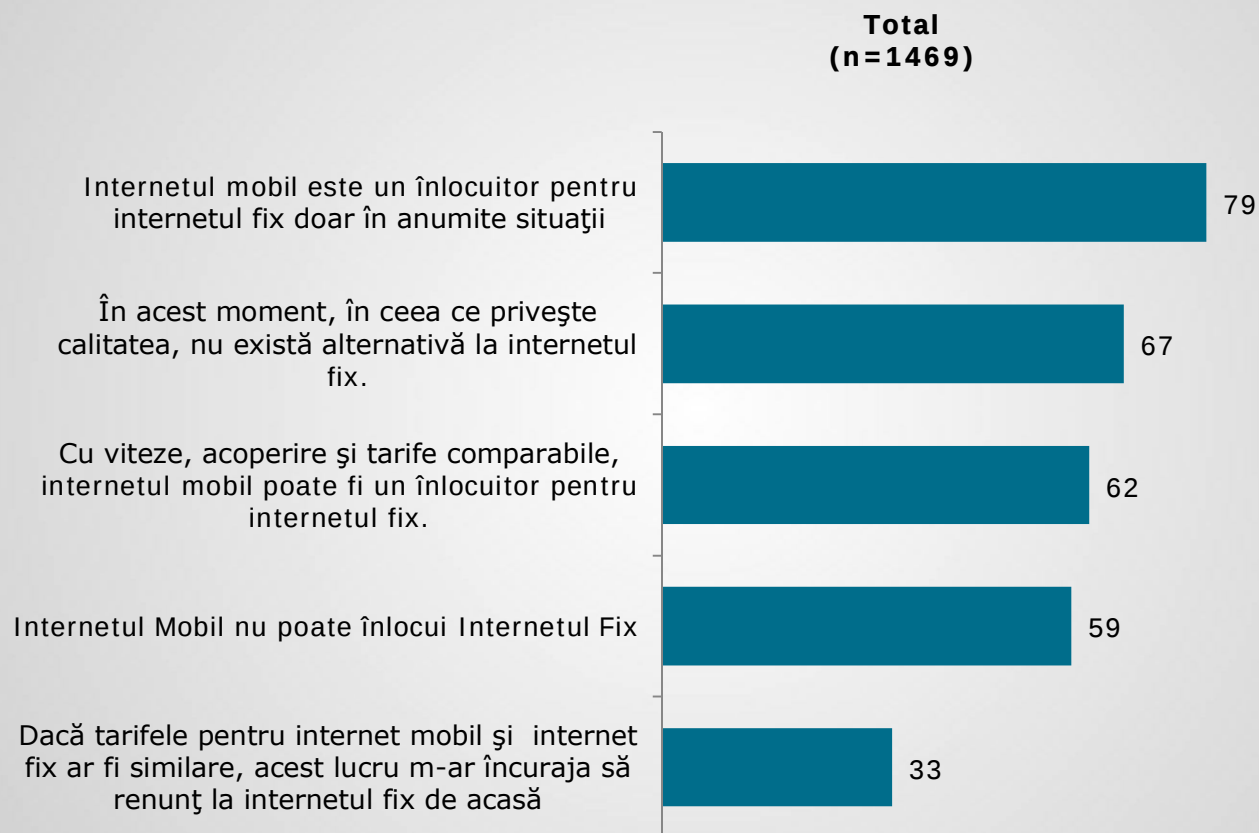
Înlocuire internet fix cu mobil - atitudini



Q43. Vă rog să îmi spuneți în ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre conexiunile de Internet fixe sau mobile.? Folosiți o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă că nu sunteți deloc de acord, iar 5 înseamnă că sunteți total de acord. (88=NS 99=NR)
Răspuns unic per afirmație; Baza: toți respondenții

Înlocuire internet fix cu mobil - atitudini

Medii rescalate la 100



Q43. Vă rog să îmi spuneți în ce măsură sunteți sau nu de acord cu următoarele afirmații despre conexiunile de Internet fixe sau mobile.? Folosiți o scală de la 1 la 5, unde 1 înseamnă că nu sunteți deloc de acord, iar 5 înseamnă că sunteți total de acord. (88=NS 99=NR)
Răspuns unic per afirmație; Baza: toți respondenții



Servicii folosite

Comportament în trecut și intenții
de viitor

Atitudini și obiceiuri de utilizare

Utilizare internet mobil v.s.
internet fix

Profil demografic



Profil demografic

Gen	%
Bărbat	47
Femeie	53

Vârstă	%
16-24 ani	18
25-34 ani	25
35-44 ani	27
45-54 ani	15
>54 ani	16

Mărime gospodărie	%
1 Persoană	5.54
2 Persoane	18.99
3-4 Persoane	58.43
5+ Persoane	17.04

Venit pe gospodărie	%
1.000 lei sau mai puțin	13
1001-2000	25
2001-3000	18
3001-4000	8
4001-6000	4
6001-8000	1
8001 sau mai mult	1
Nu doresc să declar	30

Educație	%
8 clase sau mai puțin	5
10 clase/ școală profesională	16
Liceu	36
Școală postliceală	7
Universitate	28
Master	7
Doctorat	1

Profil demografic

Ocupație	%
Director/ Manager	2
Patron	3
Funcționar/ Angajat cu studii superioare	20
Funcționar/ Angajat cu studii medii	12
Muncitor calificat	16
Muncitor necalificat	2
Agricultor	0
Liber profesionist	5
Pensionar	13
Casnic/ Casnica	11
Student/ elev	10
Somer	3
Nu lucrez din alte motive	3

Regiune	%
Nord-Est	12
Sud-Est	15
Sud	9
Sud-Vest	8
Vest	8
Nord-Vest	15
Centru	16
Bucuresti	17

Chestionarul



Chestionar IF PF