



Mesečni izdatki gospodinjstev za storitve elektronskih komunikacij

- poročilo -



APEK

Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije

Naročnik

APEK – Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije

Izvajalec

Valicon d.o.o.

Kopitarjeva 2

1000 Ljubljana

Projektna skupina

Polona Učakar | +386 1 420 49 22 | polona.ucakar@valicon.net

Jana Hozjan | +386 1 420 49 22 | jana.hozjan@valicon.net

Izjava o varovanju osebnih podatkov anketirancev

Družba Valicon je v skladu s kodeksoma ESOMAR in AAPOR zavezana k varovanju osebnih podatkov anketirancev. Valicon tako v vseh pogledih preprečuje, da bi bilo mogoče prepoznati identiteto anketirancev. Vse spremenljivke oziroma polja, ki bi lahko neposredno kazala na identiteto anketiranca, so iz podatkovnih baz in poročil odstranjena. Prav tako so odgovori anketirancev fizično ločeni od podatkov anketirancev. Vsak poskus namerne identifikacije anketiranca ali razkritje identitete anketiranca s strani naročnika ali družbe Valicon pomeni kršitev zgoraj omenjenih kodeksov.

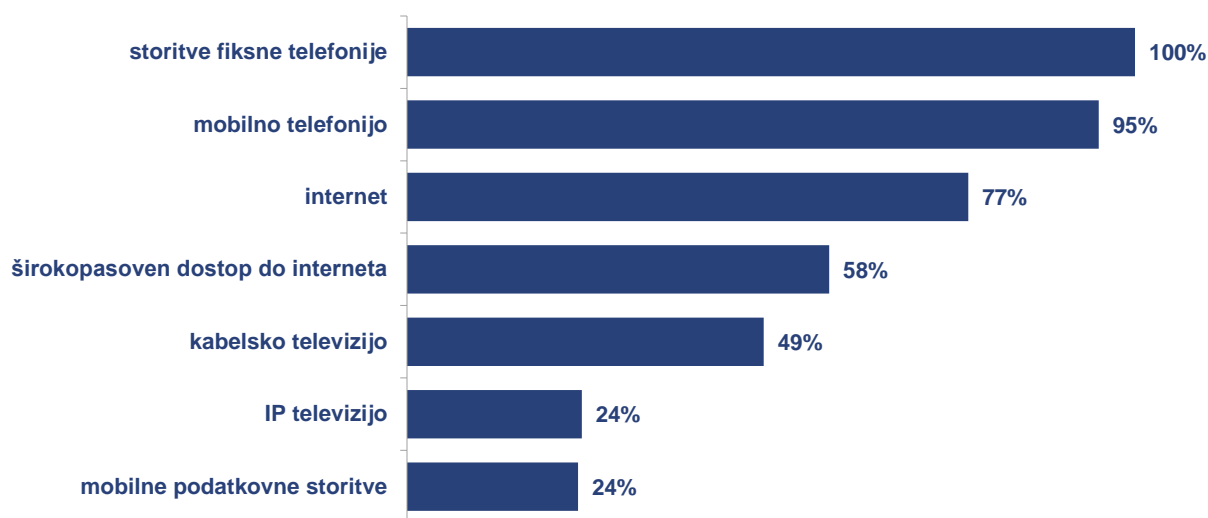
Kazalo

Povzetek	4
Metodološke pojasnitve	6
Mesečni izdatki za mesec oktober 2012	8
Fiksna telefonija.....	9
Mobilna telefonija	11
Televizija	16
Internet.....	18
Paketne storitve	21
Univerzalne storitve	22

STROŠKI ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE

Uporabniki elektronskih komunikacij mesečno za tovrstne storitve porabijo iz leta v leta vedno več denarja. V letu 2010 je povprečno slovensko gospodinjstvo zapravilo za elektronske komunikacije (brez mobilne telefonije) 43€, v letu 2011 45€ in v letu 2012 46€. Stroški večini (74%) ne predstavljajo razloga za prekinitve naročniškega razmerja za elektronske storitve (internet, televizije, telefonijo), a kljub temu se v času povečuje delež tistih, ki zaradi prevelikih stroškov razmišljajo o prekinitvi ene ali vseh storitev (22% oktobra 2010, 26% oktobra 2012).

UPORABA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIJ:



Graf 1: Uporaba elektronskih komunikacij v gospodinjstvih (n=502; osnova: celoten vzorec)

FIKSNA TELEFONIJA

Vedno manj uporabnikov uporablja analogni priključek za fiksno telefonijo (2011: 56%, 2012: 44%), počasi pa se povečuje delež uporabnikov ISDN priključka (2011: 17%, 2012: 19%) in IP priključka (2011: 21%, 2012: 27%). V več kot polovici gospodinjstev je prisoten kot ponudnik fiksne telefonije Telekom Slovenije. Sledi mu Telemach z 12%, Amis in T-2 pa zavzemata vsak po 9% gospodinjstev.

MOBILNA TELEFONIJA

Mobilna telefonija je prisotna v 95% slovenskih gospodinjstvih. Povprečno gospodinjstvo ima v uporabi dva do tri mobilne telefone, medtem ko vsaj en službeni mobilni telefon poseduje 19% gospodinjstev. V dveh tretjinah (66%) gospodinjstev je prisoten Telekom Slovenije / Mobitel kot ponudnik mobilne telefonije, sledita mu Simobil (30) in Tušmobil (13%).

Zaznati je trend majhnega upadanja mesečnih stroškov za mobilno telefonijo (lansko leto 51€, letos 48€), a je kljub temu vedno več gospodinjstev cenovno občutljivih in meni, da so stroški za mobilno telefonijo previsoki (lansko leto 48%, letos 53%).

Uporabniki so po večini (88%) seznanjeni z možnostjo, da ob menjavi mobilnega operaterja lahko prenesejo svojo telefonsko številko k novemu ponudniku. Zaradi razširjenosti mobilne telefonije tretjina uporabnikov (33%) razmišlja o tem, da se odpovedo fiksnemu telefonskemu priključku.

Uporaba mobilnih podatkovnih storitev se med leti ni bistveno spremenila, v letošnjem letu dostopa do interneta preko mobilnega telefona ali podatkovne kartice 24% gospodinjstev. Povprečno gospodinjstvo za mobilne podatkovne storitve porabi 25€.

TELEVIZIJA

Polovica gospodinjstev (v letošnjem letu 49%) uporablja kabelsko televizijo, druga najpogostejša je IP televizija (v 2012 24%). Najpogostejši razlog odločitve za IP televizijo je njena vključenost v pakete, za kabelsko televizijo pa so se uporabniki najpogosteje odločili zaradi njene razpoložljivosti.

INTERNET

77% slovenskih gospodinjstev uporablja internet, med katerimi je širokopasovnega dostopa 58%. Med ponudniki vodilno mesto drži Telekom Slovenije / SiOL (45%), sledijo mu Amis (16%), Telemach (14%) in T-2 (12%).

Slaba petina (19%) uporabnikov bi bila pripravljena plačati večji znesek za internetne storitve, da bi dobili hitrejši prenos podatkov. Večina (67%) jih primerno doplačilo ocenjuje med 5€ in 14€. Večji del neuporabnikov (67%) ni pripravljena začeti uporabljati interneta, ostali pa bi internet uporabljali, če bi bilo organizirano kakšno izobraževanje o uporabi tega ali pa bi bil dostop cenejši. Spet druge (14% neuporabnikov interneta) od uporabe loči tehnična neizvedljivost.

PAKETNE STORITVE

Število uporabnikov paketov se počasi večja: leta 2010 je paketne storitve uporabljalo 53% gospodinjstev, oktobra 2012 uporabljajo pakete 62%. Razlogi za neuporabo paketov je v nezanimanju za tovrstne storitve.

UNIVERZALNE STORITVE

Ozaveščenost o brezplačni številki 112 in 113 se povečuje (letos jih je s to informacijo seznanjenih 80%), prav tako vedno več anketiranih pozna številko 112 kot enotno evropsko številko za klic v sili. Po drugi strani pa je številka 116 deležna velikega nepoznavanja, saj je o njenem namenu seznanjenih le 5% anketiranih.

Metodološke pojasnitve

Raziskavo o mesečnih izdatkih gospodinjstev za storitve elektronskih komunikacij smo izvedli med 29. novembrom in 5. decembrom 2012 v raziskovalni družbi Valicon.

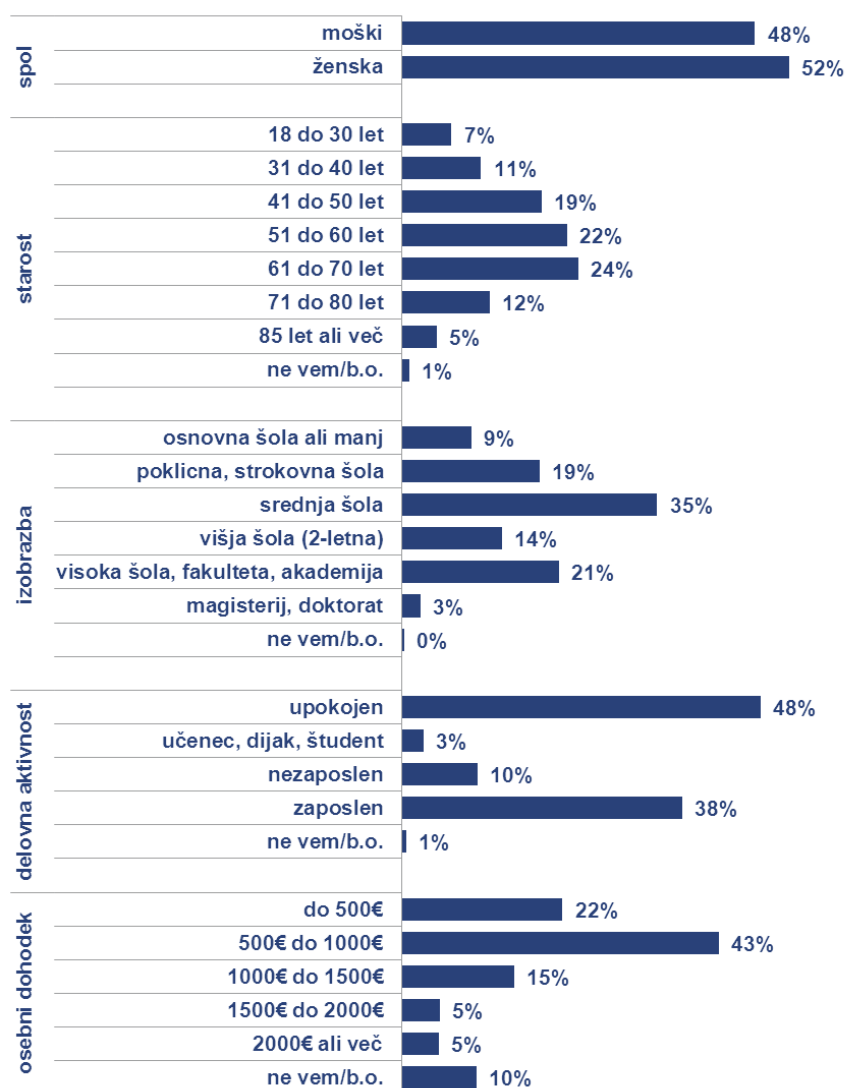
Anketiranje je potekalo po metodi računalniško podprtega telefonskega anketiranja (CATI).

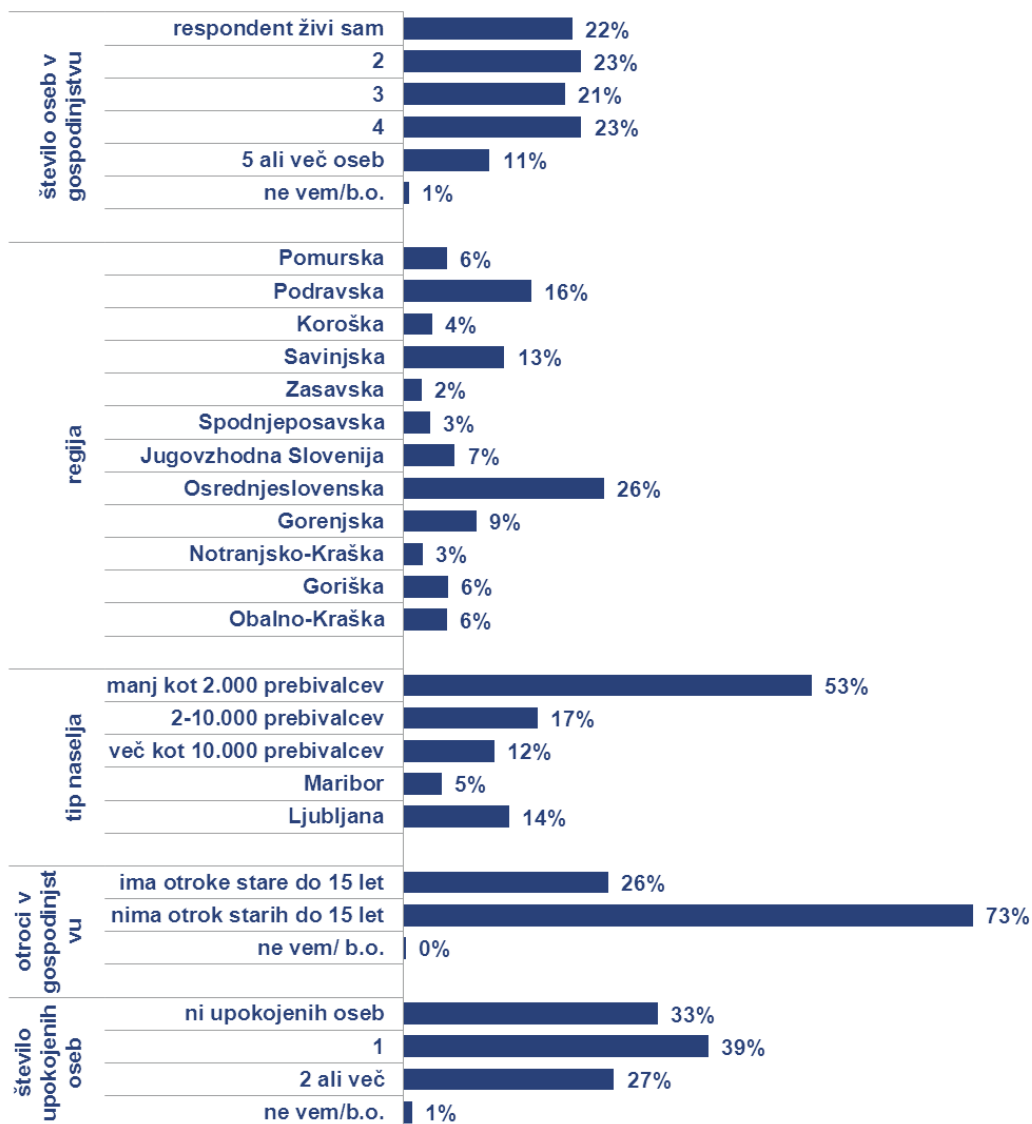
Osnova vzorčenja je bil telefonski imenik Slovenije, iz katerega so bile naključno izbrane telefonske številke (gospodinjstva). Že pri vzorčenju smo upoštevali prostorsko razpršenost glede na regije in velikost naselij.

Zbrani podatki so bili naknadno uteženi glede na število gospodinjstev v posamezni statistični regiji in glede na velikost gospodinjstva (število članov gospodinjstva).

Znotraj gospodinjstva smo za sodelovanje izbrali polnoletno osebo, ki je odgovorna ali soodgovorna za odločitve povezane s storitvami elektronskih komunikacij.

Struktura vzorca:



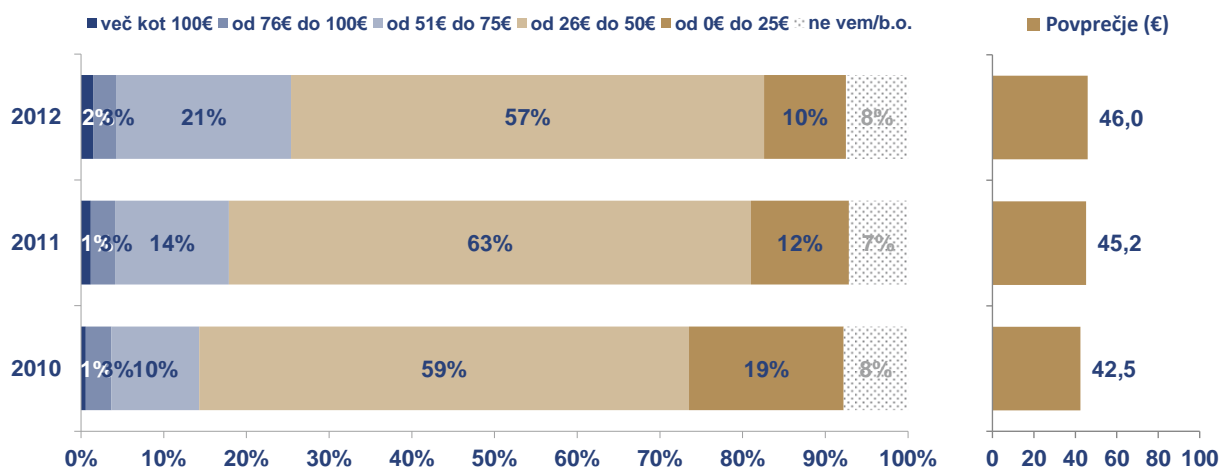


Rezultati v nadaljevanju so predstavljeni s pomočjo grafičnih prikazov frekvenčnih porazdelitev po posameznih vprašanjih ter povezave s socio-demografskimi značilnostmi anketirancev in gospodinjstev. Primerjave z rezultati preteklih let (leta 2010 in 2011 je raziskavo izvajala agencija GFK Slovenija) so prikazane za podatke, kjer je možna neposredna primerjava med vprašanji.

Mesečni izdatki za mesec oktober 2012

Izdatki za elektronske komunikacije v gospodinjstvih (brez mobilne telefonije) se iz leta v leto povečujejo. Povprečni znesek, ki ga je slovensko gospodinjstvo namenilo za elektronske komunikacije v mesecu oktobru 2012 (pri čemer izvajamo mobilno telefonijo), je 46€. V letu 2011 so uporabniki za elektronske komunikacije namenili povprečno 45€, leto prej 42,5€.

Več kot pol gospodinjstev (57%) za elektronske komunikacije namenja od 26€ do 50€. Manjša se delež tistih, ki za omenjene storitve mesečno plačujejo do 25€, po drugi strani pa narašča delež tistih, ki mesečne stroške elektronskih komunikacij ocenjujejo na več kot 100€.



Graf 2: Koliko sredstev ste v gospodinjstvu namenili za elektronske komunikacije brez mobilne telefonije v mesecu oktobru? ($n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

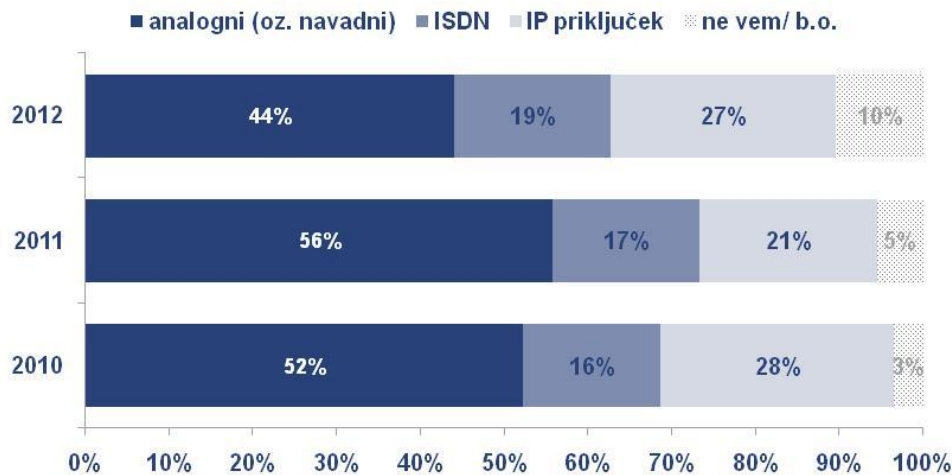
Počasi narašča delež gospodinjstev, ki razmišljajo o prekinitvi razmerja za storitve elektronskih komunikacij zaradi previsokih mesečnih računov. V letu 2012 jih je 26% razmišljalo o prekinitvi ene ali vseh storitev, lansko leto 25%, leto prej pa 22%.



Graf 3: Ali ste že kdaj razmišljali o prekinitvi naročniškega razmerja za storitve el. komunikacij zaradi previsokih mesečnih stroškov? ($n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

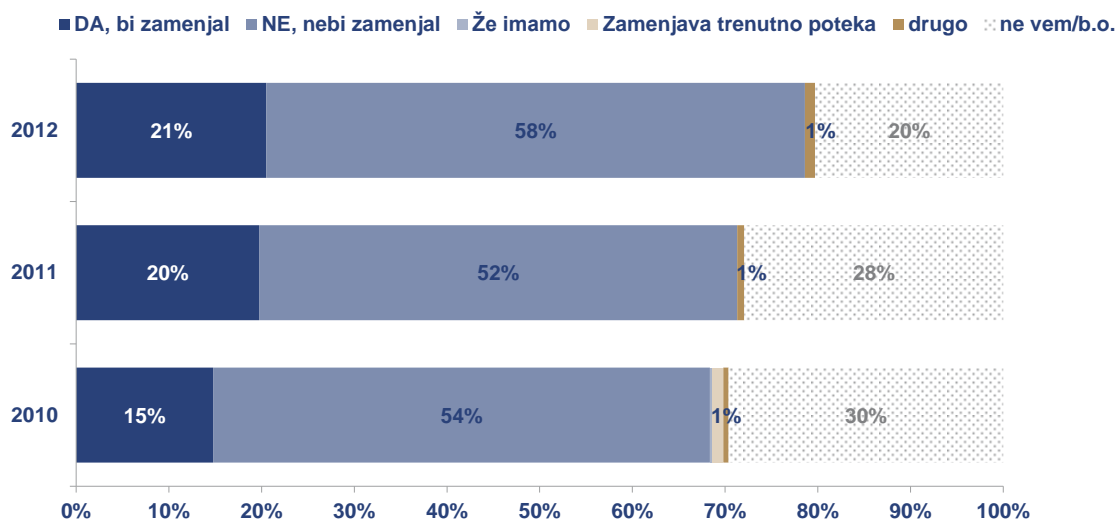
Fiksna telefonija

V zadnjem letu dni je upadel delež uporabnikov analognega priključka fiksne telefonije iz 56% na 44%, narasel pa je spet delež uporabnikov IP priključka (na 27%). Povečuje se tudi delež uporabnikov ISDN priključka, leta 2010 je ISDN uporabljalo 16%, v letošnjem letu je ta delež 19%.



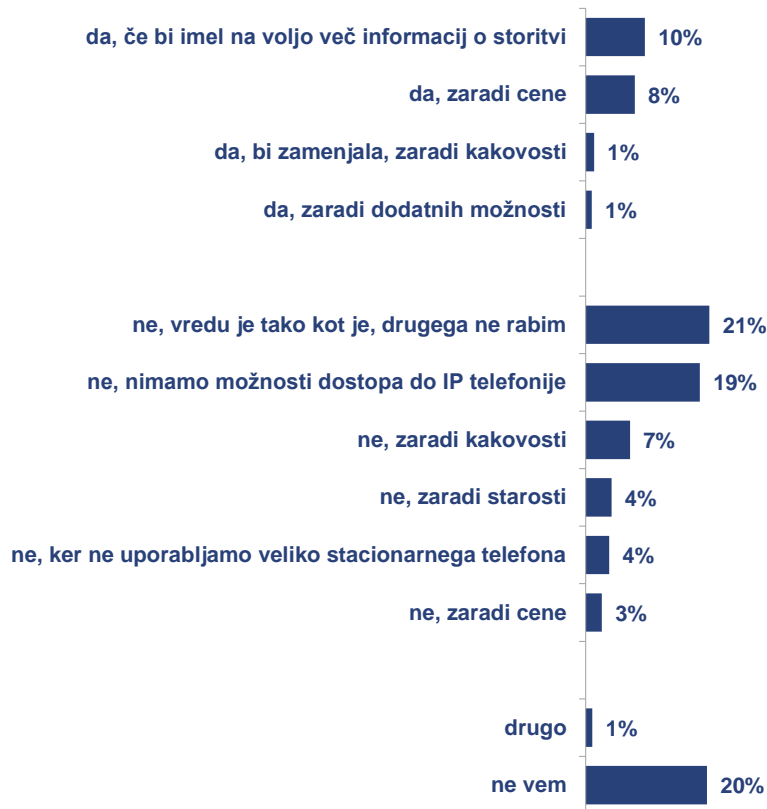
Graf 4: Kakšen telefonski priključek za fiksno telefonijo imate v vašem gospodinjstvu? ($n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

Delež tistih, ki bi menjali, se je v zadnjih dveh letih dvignil iz 15% na 21%, narasel je tudi delež tistih, ki ne bi zamenjali, iz 54% na 58%. Neopredeljenih je v zadnjem letu 20%, medtem ko jih je bilo lansko leto 30%.



Graf 5: Ali bi zamenjali storitev klasične telefonije za storitev IP telefonije in zakaj? ($n_{2012}=315$, $n_{2011}=369$, $n_{2010}=349$; osnova: uporabniki analogne in ISDN priključkov)

Gospodinjstva bi zamenjala klasično telefonijo za IP telefonijo v primeru, da bi imeli o storitvah več informacij (10%) in z namenom prihranka (8%). Zadovoljstvo s tem, kar imajo oziroma brez potrebe po IP telefoniji ter tehnična nezmožnost dostopa do IP telefonije sta ključna razloga, zakaj uporabniki klasične telefonije ne bi zamenjali za IP telefonijo.



Graf 6: Ali bi zamenjali storitev klasične telefonije za storitev IP telefonije in zakaj? ($n_{2012}=315$; osnova: uporabniki analogne in ISDN priključkov)

Navedbe pod drugo:

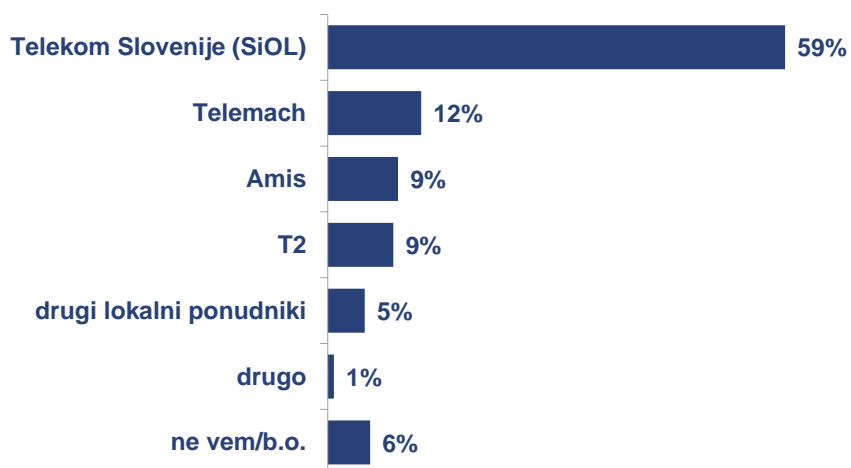
Ne zaupam v to zaenkrat. ($n=1$);

Ne bi zamenjali ker nisem na tekočem za kaj bi se to šlo. ($n=1$);

Ker sem v imeniku in sem bolj poznan. ($n=1$);

Bi zamenjal, vendar imam težave pri prenosu signala (varnost blokira)($n=1$).

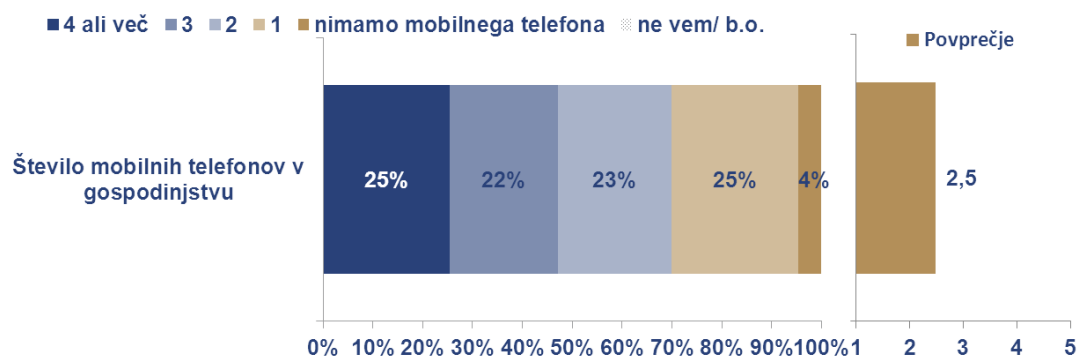
Najpogostejši ponudnik fiksne telefonije je Telekom Slovenije, ki ga uporablja 59% gospodinjstev. Sledi mu Telemach z 12%, Amis in T-2 pa zavzemata vsak po 9% gospodinjstev.



Graf 7: Kdo je vaš ponudnik za fiksno telefonijo? (n=502, osnova: celoten vzorec)

Mobilna telefonija

Skoraj vsa gospodinjstva (96%) imajo v uporabi vsaj en mobilni telefon. Četrtnina gospodinjstev (25%) poseduje 4 mobilne telefone ali več, isti delež (25%) gospodinjstev uporablja zgolj en mobilni telefon. Povprečno gospodinjstvo ima v uporabi med dva in tri mobilne telefone.



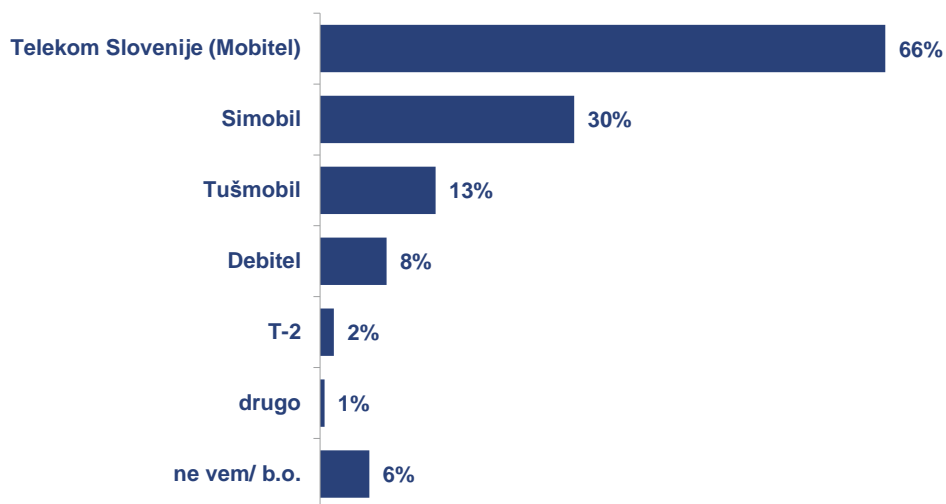
Graf 8: Koliko mobilnih telefonov uporabljate v vašem gospodinjstvu? (n=502, osnova: celoten vzorec)

Z večanjem števila članov v gospodinjstvu narašča tudi število mobilnih telefonov. Gospodinjstva brez mobilnih telefonov so samska gospodinjstva ali gospodinjstva z največ 2 članoma. V gospodinjstvih, kjer živijo 3 osebe, imajo vsaj 1 mobilni telefon. Večinoma ima gospodinjstvo toliko mobilnih telefonov, kot je število članov v gospodinjstvu.

	število oseb v gospodinjstvu									
	nimamo mobilnega telefona		1 mobilni telefon		2 mobilna telefona		3 mobilni telefoni		4 ali več mobilnih telefonov	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
respondent živi sam	14	67%	89	70%	6	5%	0	0%	0	0%
2 osebi	7	33%	23	18%	77	67%	7	6%	1	1%
3 osebe	0	0%	9	7%	18	16%	63	58%	14	11%
4 osebe	0	0%	4	3%	9	8%	27	25%	74	58%
5 ali več oseb	0	0%	1	1%	5	4%	12	11%	37	29%
Skupaj	21	100%	127	100%	115	100%	109	100%	128	100%

Slika 1: Število mobilnih telefonov glede na število oseb v gospodinjstvu

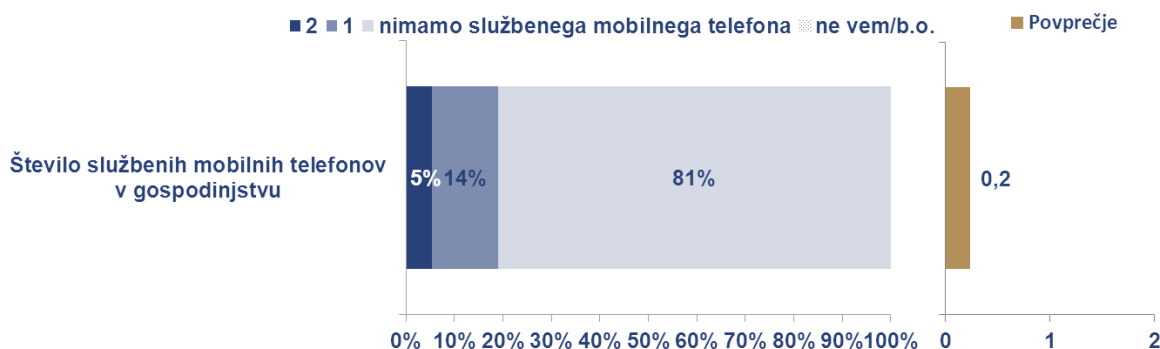
Dve tretjini gospodinjstev (66%) ima v uporabi vsaj en mobilni telefon ponudnika Telekom Slovenije (združeno Mobitel, Telekom Slovenije in SiOL), slaba tretjina gospodinjstev (30%) uporablja vsaj en mobilni telefon pri Simobilu, 13% gospodinjstev uporablja storitve ponudnika Tušmobil. Debitel je prisoten v 8% gospodinjstev, T-2 v 2% gospodinjstev.



Graf 9: Katere ponudnike uporabljate v gospodinjstvu? (n=479, osnova: gospodinjstva, ki imajo v uporabi vsaj en mobilni telefon)

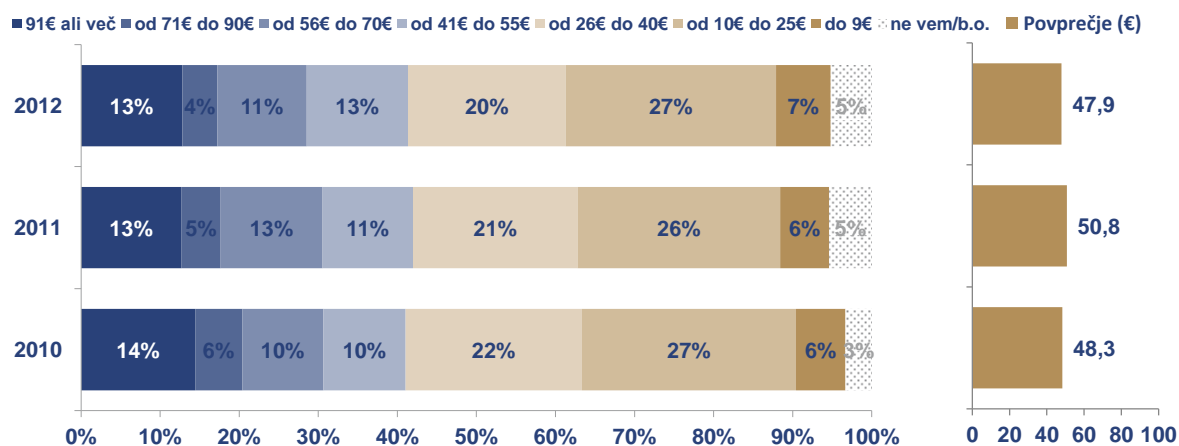
Navedbe pod drugo: Teleing (n=1), T-com (n=1), HR-vip (n=1).

V večini gospodinjstev (81%) ni prisotnega nobenega službenega telefona, 14% gospodinjstev uporablja 1 službeni telefon, 5% gospodinjstev pa je takih, kjer sta v uporabi 2 službena telefona.



Graf 10: Koliko službenih mobilnih telefonov uporabljate v vašem gospodinjstvu? (n=479, osnova: gospodinjstva, ki imajo v uporabi vsaj en mobilni telefon)

Mesečni stroški gospodinjstva za mobilno telefonijo so se v zadnjem letu nekoliko znižali. Slovensko gospodinjstvo je oktobra 2012 v povprečju za plačilo stroškov mobilne telefonije namenilo 47,9€, leto prej 50,8€, leta 2010 pa 48,3€.



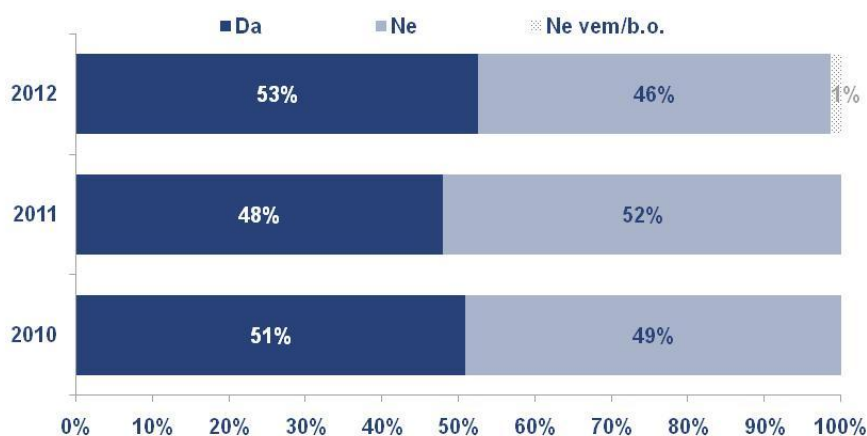
Graf 11: Koliko so v vašem gospodinjstvu znašali mesečni izdatki za mobilno telefonijo v mesecu oktobru? (n₂₀₁₂=479, n₂₀₁₁=482, n₂₀₁₀=483; osnova: gospodinjstva, ki imajo v uporabi vsaj en mobilni telefon)

Strošek mobilnih storitev narašča s številom članov v gospodinjstvu, tako da se povprečni strošek na enega člana giblje okrog 17€, ne glede na to, koliko članov šteje gospodinjstvo.

respondent živi sam	17 €
2	33 €
3	54 €
4	64 €
5 ali več oseb	85 €

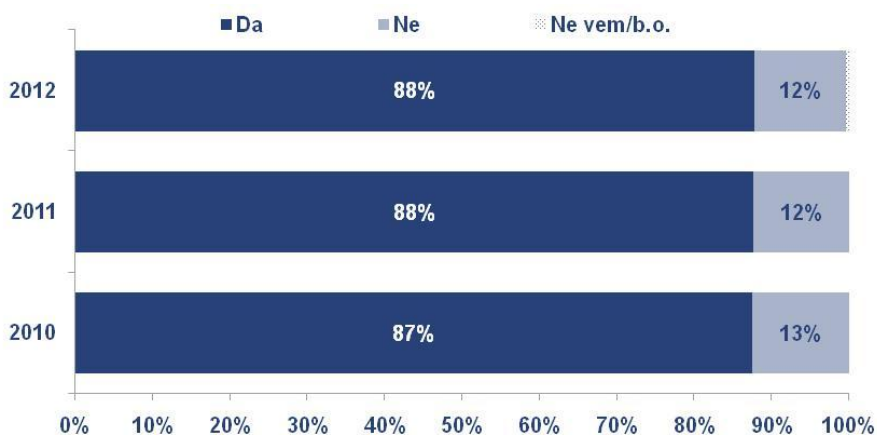
Slika 2: Povprečni mesečni izdatek gospodinjstva za mobilno telefonijo v mesecu oktobru 2012.

V letu 2012 je dobra polovica uporabnikov (53%) mobilne telefonije mnenja, da so mesečni izdatki, ki jih nameni njihovo gospodinjstvo za mobilno telefonijo, previsoki. V preteklem letu je istega mnenja bilo manj kot polovica uporabnikov.



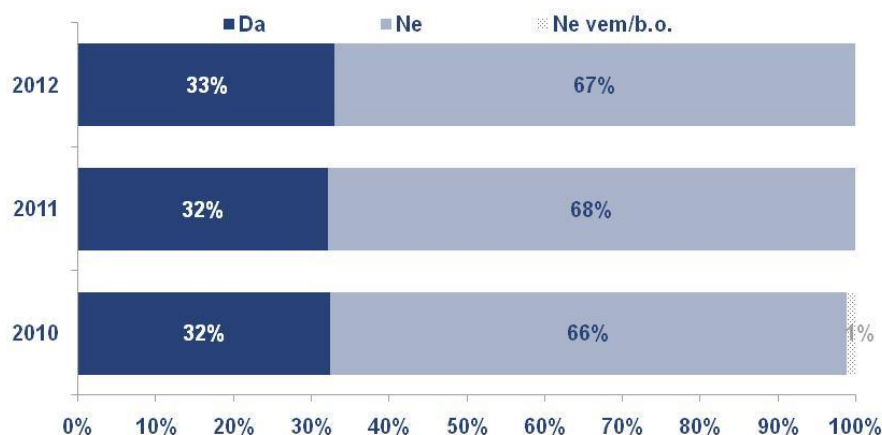
Graf 12: Ali se vam zdi, da je izdatek v vašem gospodinjstvu za mobilno telefonijo previsok? ($n_{2012}=454$, $n_{2011}=482$, $n_{2010}=483$; osnova: gospodinjstva, ki imajo v uporabi vsaj en mobilni telefon in poznajo skupne izdatke za to storitev)

Večina uporabnikov je ozaveščena o tem, da uporabnik ob menjavi mobilnega operaterja od starega k novemu lahko prenese tudi lastno telefonsko številko. Delež takih uporabnikov se v zadnjih treh letih skoraj ni spreminjal, v letu 2012 znaša 88%.



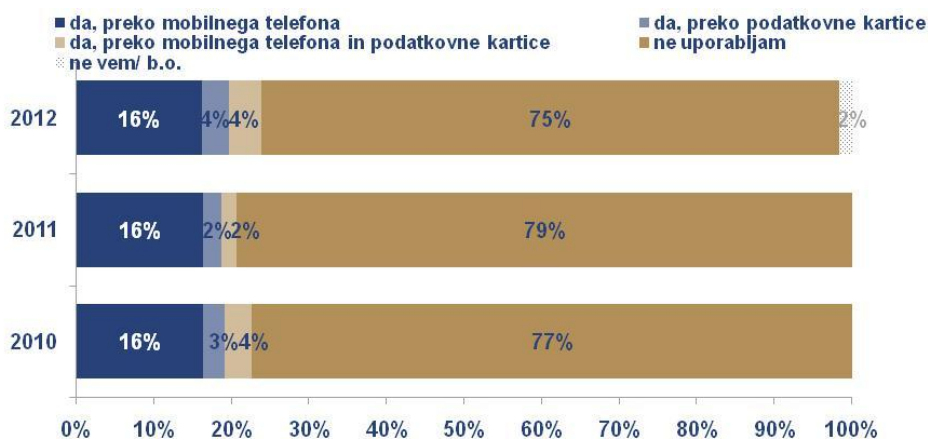
Graf 13: Ali ste veste, da lahko ob prehodu k drugemu operaterju mobilne telefonije prenesete svojo telefonsko številko? ($n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

Dve tretjini vprašanih (67%) ne razmišlja o prenehanju uporabe oz. odklopu fiksnega telefonskega priključka, 33% vprašanih je na to možnost že pomislilo.



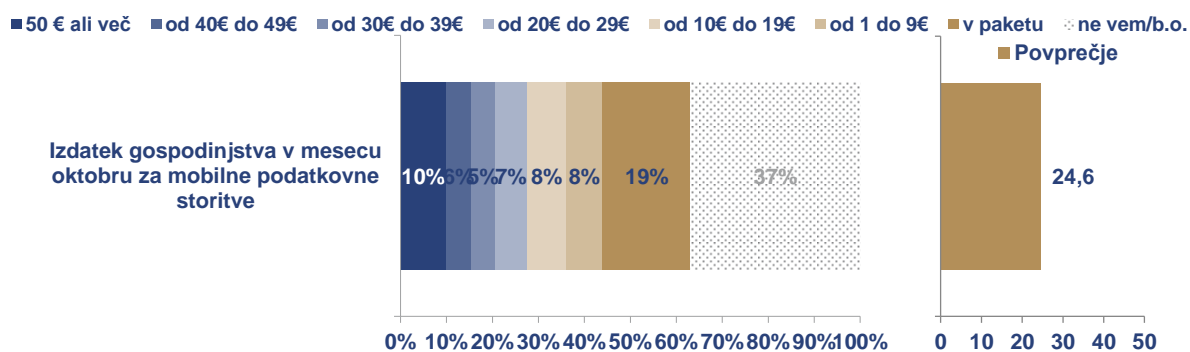
Graf 14: Ali ste že kdaj razmišljali o odpovedi fiksnega telefonskega priključka zaradi razširjenosti mobilne telefonije? ($n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

Uporaba mobilnih podatkovnih storitev se v času bistveno ne spreminja. Četrtnina vprašanih (24%) uporablja vsaj eno obliko mobilnega interneta. Največji delež (16%) jih mobilne podatkovne storitve uporablja samo preko mobilnega telefona, preostali del do mobilnih podatkovnih storitev dostopa preko podatkovne kartice (4%) ali pa kombinira uporabo prenosa podatkov prek mobilnega telefona in podatkovne kartice (4%).



Graf 15: Ali uporabljate mobilne podatkovne storitve (to je mobilni internet, instant internet,...)? ($n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

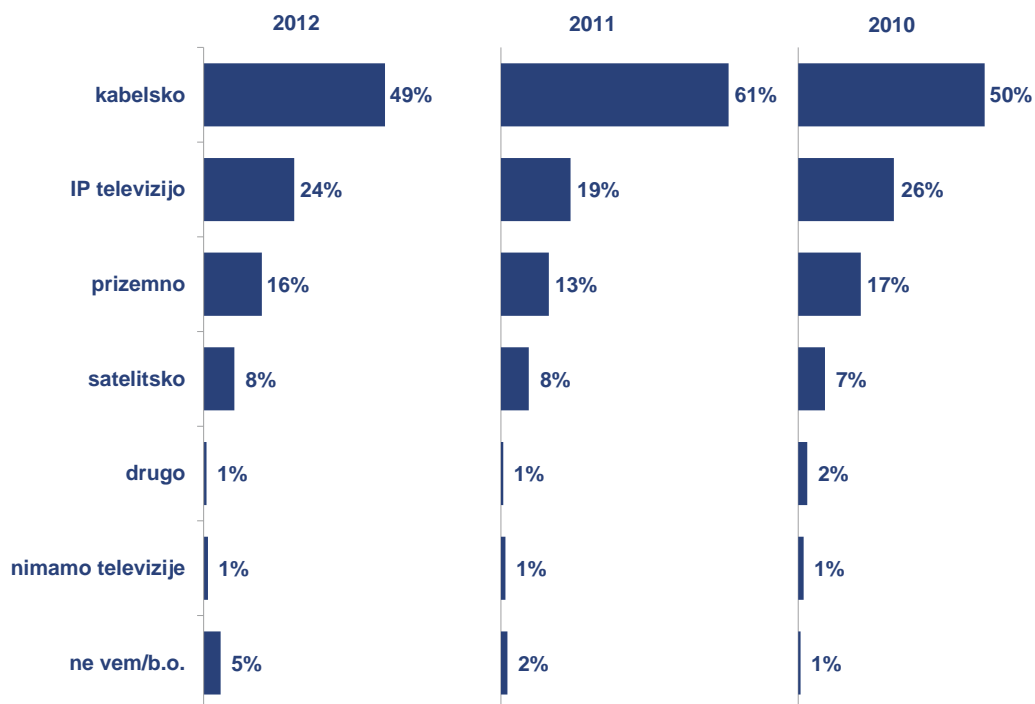
Povprečno gospodinjstvo je za potrebe mobilnih podatkovnih storitev v oktobru 2012 porabilo 24,6€. Vsako peto gospodinjstvo (19%) ima podatkovni prenos že vključen v paket oziroma zanj nima dodatnih stroškov. Desetina gospodinjstev pa tovrstne stroške ocenjuje na več kot 50€.



Graf 16: Izdatek gospodinjstva v mesecu oktobru za mobilne podatkovne storitve (n=119, osnova: uporabniki mobilnih podatkovnih storitev)

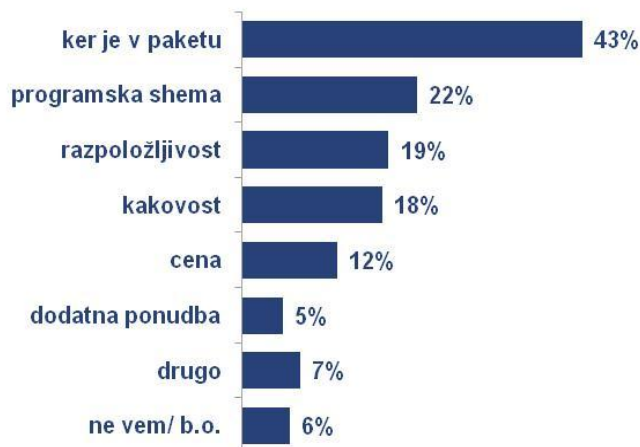
Televizija

Polovica gospodinjstev je vezanih na kabelsko televizijo, oktobra 2012 pa se je ponovno dvignil tudi delež gospodinjstev z IP televizijo, ki jo uporablja četrtnina vseh gospodinjstev. Tretja najpogostejša je prizemna televizija, ki jo ima v oktobru 2012 16% gospodinjstev.



Graf 17: Kakšno televizijo imate v vašem gospodinjstvu (n₂₀₁₂=502, n₂₀₁₁=503, n₂₀₁₀=508; osnova: celoten vzorec)

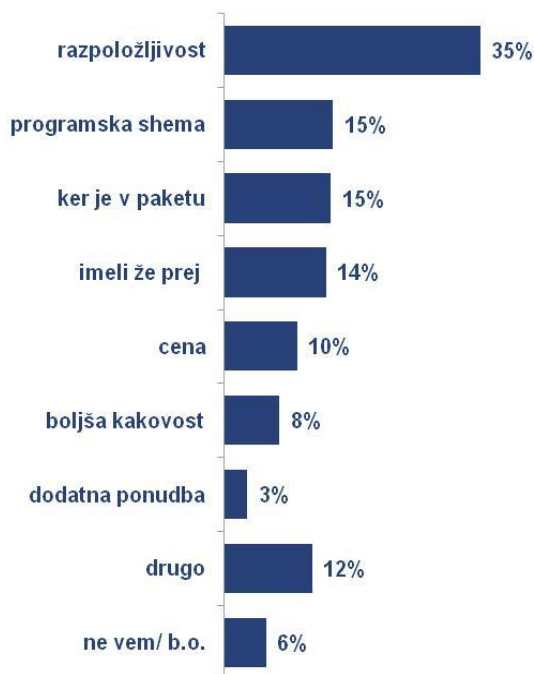
Izmed vseh, ki imajo v gospodinjstvu IP televizijski priključek, se jih je največ (43%) odločilo za to možnost, ker je bila dostopna v paketu s fiksno telefonijo, internetom ipd. Dobro petino uporabnikov (22%) je prepričala programska shema, nekaj manj pa razpoložljivost (19%) in kakovost (18%). Ceno je kot glavni faktor za nakup IP televizije navedlo 12% uporabnikov.



Graf 18: Zakaj ste se odločili za IP televizijo? (n=123, osnova: uporabniki IP televizije)

Navedbe pod drugo: enostavnost (n=2), ker so drugi prešli (n=2), najboljša izbira (n=1), nezadovoljstvo s kablensko (n=1), odločitev staršev (n=1).

Med uporabniki kablenske televizije je 35% uporabnikov takih, ki so se za omenjeno možnost odločili zaradi razpoložljivosti tovrstnega priključka. Drugi najpogostejši razlogi za kablensko televizijo so programska shema, vključenost v paket in ker so jo uporabniki že imeli od prej.

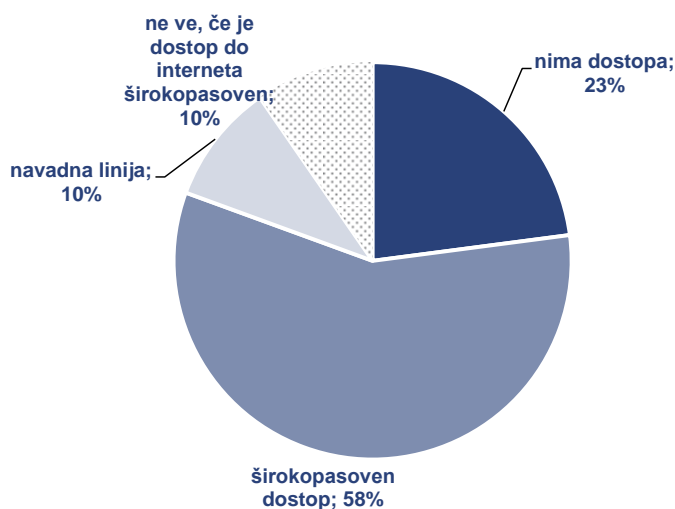


Graf 19: Zakaj ste se odločili za kablensko televizijo? (n=245, osnova: uporabniki kablenske televizije)

Navedbe pod drugo: dobra ponudba/ponudnik (n=5), enostavnost (n=3), priporočila drugih (n=4), ne potrebuješ antene (n=2), navada (n=2), zadošča potrebam (n=2).

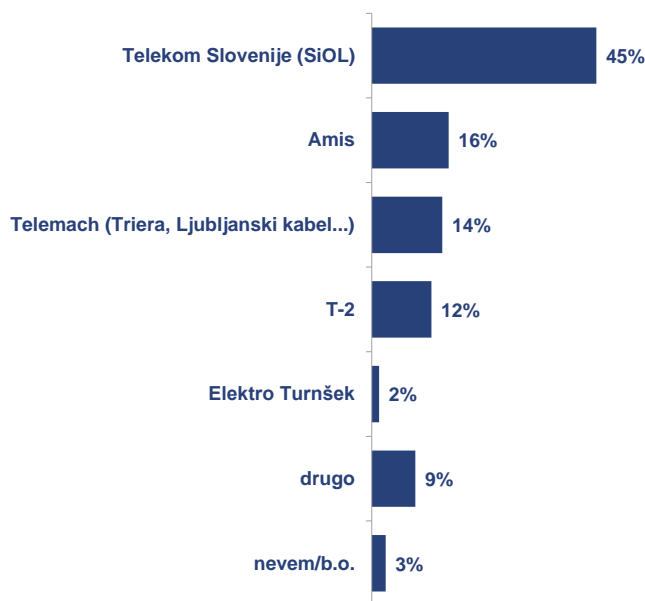
Internet

Dobre tri četrtine (77%) gospodinjstev v Sloveniji ima možnost dostopa do interneta. Med uporabniki interneta je najbolj razširjen širokopasoven dostop do interneta. V oktobru 2012 je imelo 58% gospodinjstev širokopasovno povezavo s spletom. Brez širokopasovne povezave je 10% gospodinjstev, prav toliko vprašanih pa ni vedelo, kakšen dostop uporabljajo v gospodinjstvu.



Graf 20: Vrsta dostopa do interneta (n=502, osnova: celoten vzorec)

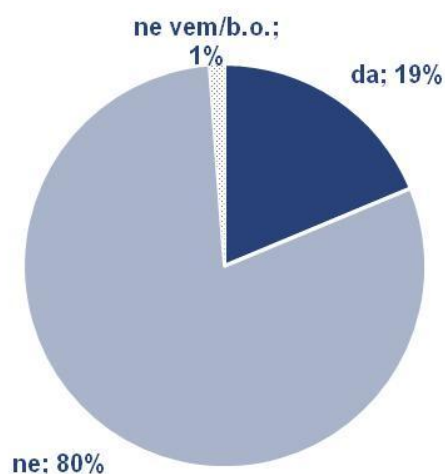
Ne glede na vrsto povezave s spletom, je vodilni ponudnik tovrstnih storitev Telekom Slovenije (SiOL), saj ga je kot svojega ponudnika internetnih storitev navedlo 45% respondentov. Sledijo mu Amis (16%), Telemach (14%) in T-2 (12%).



Graf 21: Storitve katerega ponudnika interneta in internetnih storitev pa uporabljate trenutno? (n=387, osnova: respondenti, ki imajo v gospodinjstvu dostop do interneta)

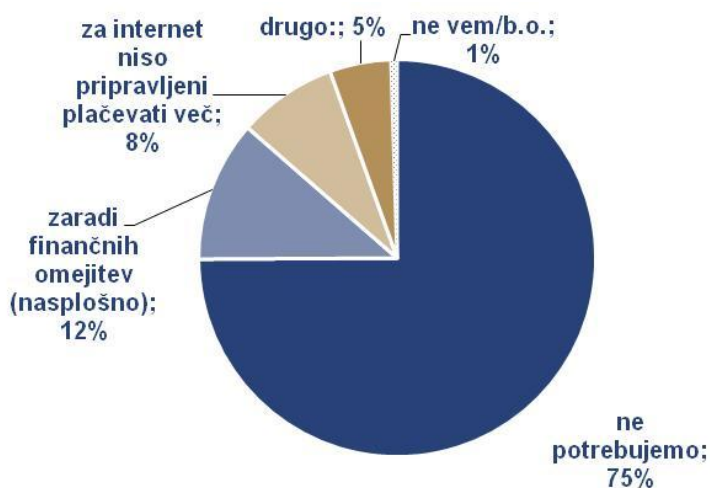
Navedbe pod drugo: kabelska (n=7), Elta (n=3), A3 (n=1), TeleTv (n=1), Sofnet (n=1).

Med uporabniki interneta je 80% takih, ki za hitrejši prenos podatkov niso pripravljeni plačati več denarja, 19% bi jih bilo pripravljenih plačati več.



Graf 22: Ali bi bili pripravljeni za višjo hitrost interneta plačati več (n=387, osnova: osnova: respondenti, ki imajo v gospodinjstvu dostop do interneta)

Tri četrtine tistih (75%), ki za hitrejši internet niso pripravljeni plačati več, jih meni, da hitrejšega prenosa podatkov enostavno ne potrebujejo. Drugi najpogostejši razlog so finančne omejitve (12%) oziroma da za internet niso pripravljeni plačevati več (8%).

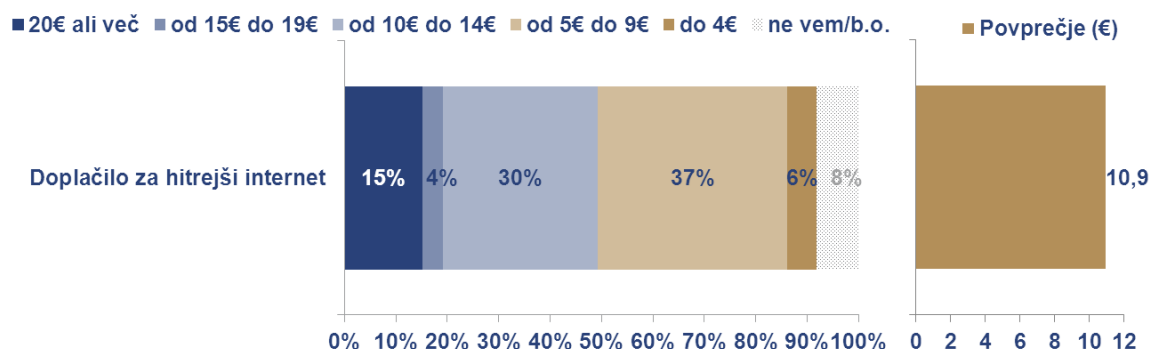


Graf 23: Zakaj ne? (n=310, osnova: osnova: respondenti, ki imajo v gospodinjstvu dostop do interneta in niso pripravljeni doplačati za hitrejši internet)

Navedbe pod drugo: zadovoljni s tem, kar imajo (n=6), bolj malo uporabljajo internet (n=4), ker že sedaj ne deluje pravilno (n=1), ker ni novih priključkov (n=1), ker je preveč komplicirano (n=1), ker za isti denar lahko dobijo večjo hitrost (n=1).

Med tistimi, ki so pripravljeni za hitrejši internet odšteti večji znesek, jih je največ (37%) pripravljenih odšteti med 5€ in 9€, slaba tretjina (30%) pa med 10€ in 14 €. Vsaj 20€ je dodatno pripravljenih plačati 15%, medtem ko jih 8% nima izoblikovanega zneska, ki bi ga bili

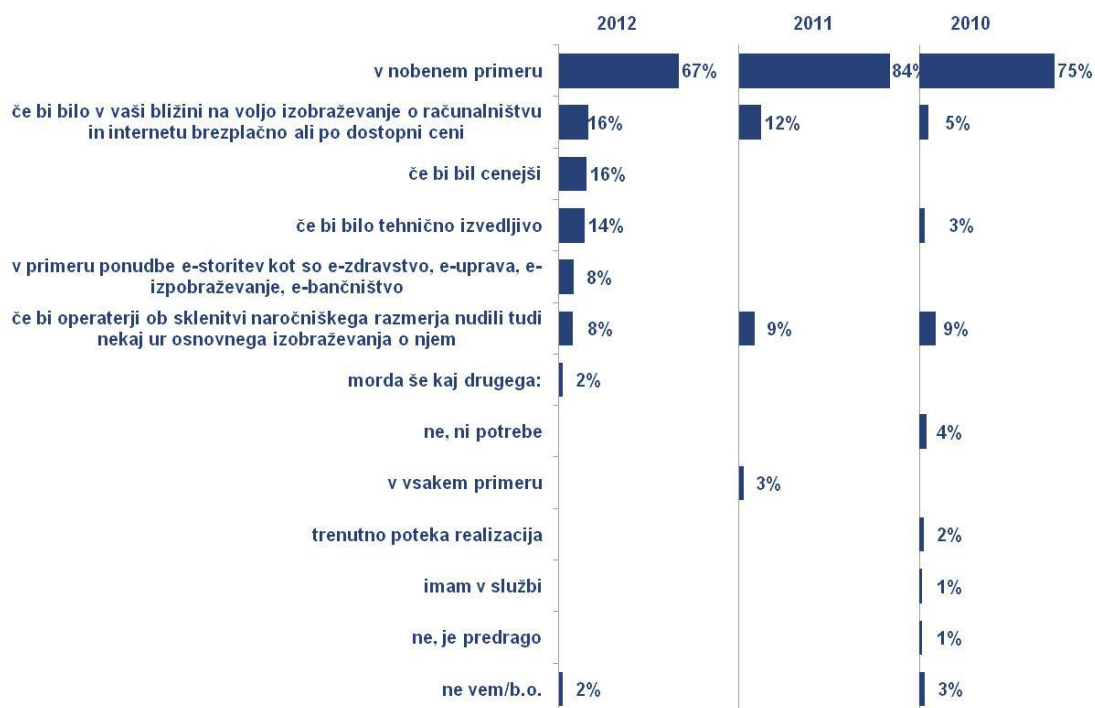
pripravljeni doplačati. V povprečju bi uporabniki spleta za hitrejši internet bili pripravljeni plačati 10,9€ na mesec.



Graf 23: Koliko več bi bili v evrih pripravljeni plačati za hitrejši internet? (n=72, osnova: respondenti, ki imajo v gospodinjstvu dostop do interneta in bi bili pripravljeni doplačati za hitrejši internet)

NEUPORABNIKI INTERNETA

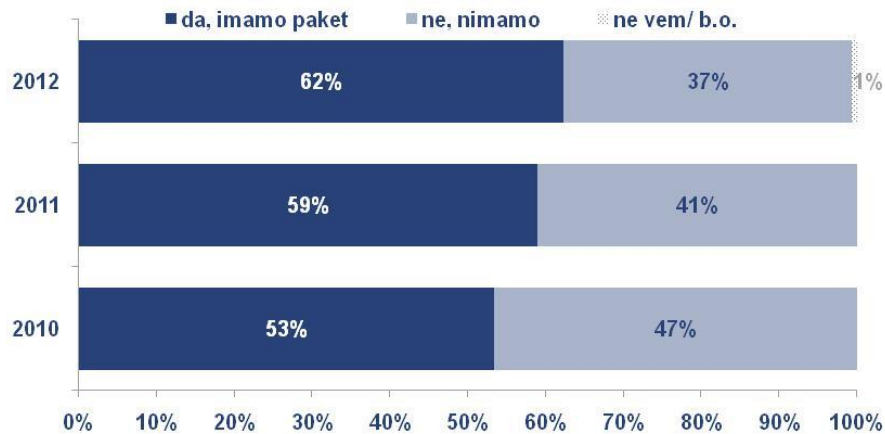
Večina neuporabnikov interneta ne bi začela uporabljati v nobenem primeru. Več potencialnih uporabnikov bi pridobili, če bi jim bila na voljo izobraževanja o računalništvu in internetu (v oktobru 2012 16%), če bi bil internet cenejši (16%) ali bi bilo omogočeno s tehničnega vidika (14%).



Graf 24: Omenili ste, da v gospodinjstvu ne uporabljate interneta... Ali bi ga uporabljali v primeru: (n₂₀₁₂=115, n₂₀₁₁=118, n₂₀₁₀=140; osnova: neuporabniki interneta)

Paketne storitve

Počasi se večja delež gospodinjstev, ki imajo sklenjen paket storitev: duo, trio ali paket štirih storitev, kjer je zajet internet, fiksna telefonija, mobilna telefonija in televizija oziroma vsaj dve izmed naštetih storitev. V letu 2010 je enega izmed omenjenih paketov uporabljalo 53% gospodinjstev, v letu 2011 59%, oktobra 2012 je imetnikov paketov 62% gospodinjstev.



Graf 25: Nekateri operaterji ponujajo različne storitve - telefonija, internet ali televizija v paketih. Ali imate v vašem gospodinjstvu sklenjen kakšen tak paket: (n=502, osnova: celoten vzorec)

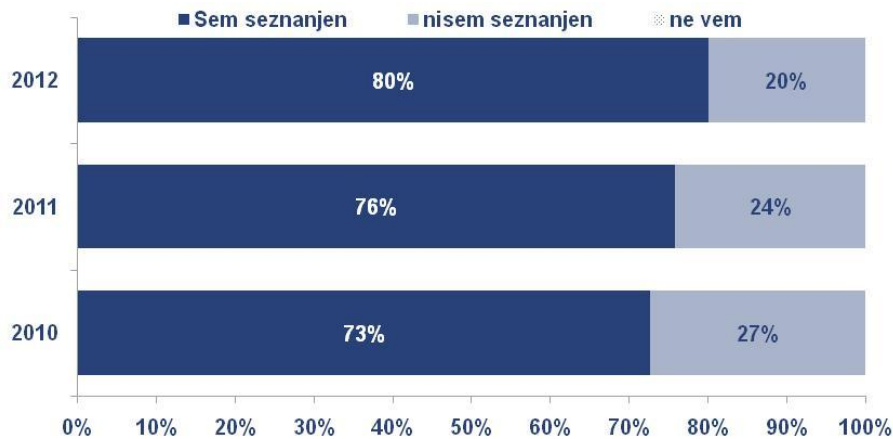
Glavni razlog neuporabe paketa je nezanimanje za uporabo interneta (navedlo ga je 39% neuporabnikov), kot drugo pa so neuporabniki paketov izpostavili pomanjkanje možnosti (15%). Slaba desetina (9%) kaže zanimanje za paketne storitve, 8% pa jih je kot razlog za neuporabo paketa navedlo (previsko) ceno.



Graf 26: Zakaj nimate paketa? (n=186, osnova: neuporabniki paketnih storitev)

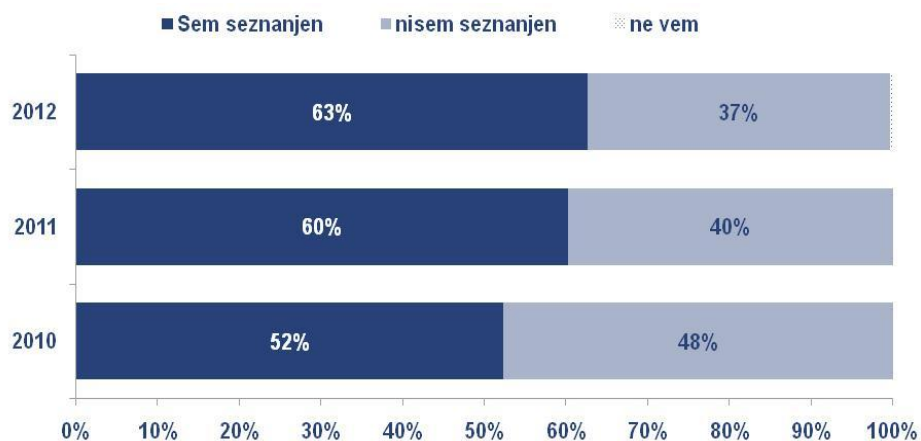
Univerzalne storitve

Delež ljudi, ki so seznanjeni z možnostjo brezplačnega klica na 112 in 113, se počasi večja. Medtem, ko je bilo leta 2010 s to možnostjo seznanjenih nekaj manj kot tri četrtine prebivalstva (73%), so za možnost brezplačnega klicanja številke za klic v sili v oktobru 2012 v povprečju vedeli 4 izmed 5 vprašanih (80%).



Graf 27: Ali ste seznanjeni, da je možno brezplačno klicati na številke v sili, 112 in 113?: ($n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

Vedno več vprašanih je seznanjenih, da je v vseh državah članicah Evropske unije 112 enotna evropska številka za klic v sili. Oktobra 2012 jih je to vedelo malo več kot pol, letos pa jih je s tem seznanjenih 63%.



Graf 28: Ali ste seznanjeni, da je v vseh državah članicah Evropske unije 112 enotna evropska številka za klic v sili?: ($n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)

Poznavanje številke 116 (to je enotna telefonska številka v Evropski uniji za storitve z družbeno vrednostjo) je zelo slabo, saj jo pozna le 5% vprašanih.



Graf 29: Ali ste seznanjeni, da je v vseh državah članicah Evropske unije številka 116 enotna evropska številka za storitve z družbeno vrednostjo?: ($n_{2012}=502$, $n_{2011}=503$, $n_{2010}=508$; osnova: celoten vzorec)