

Poročilo

# Raziskava med končnimi uporabniki v zvezi s storitvami mobilnega gostovanja po 15. 6. 2017

12. december 2017

Naročnik:  
Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije  
Stegne 7  
1001 Ljubljana

Izvajalec:  
Episcenter d.o.o.  
Bravničarjeva ulica 13  
1000 Ljubljana



# Osnovne informacije o raziskavi

---

1.-7. december 2017

časovni okvir zbiranja podatkov

CAWI - spletno anketiranje  
metoda zbiranja podatkov

Spletni panel Episentra  
vzorčni okvir

Uporabniki mobilnih storitev  
ciljna skupina

n=883  
velikost realiziranega vzorca

Naknadno utežen glede na spol in  
starost, izobrazbo, regijo ter tip  
kraja  
značilnost vzorca\*

\*struktura vzorca je razvidna na naslednji strani

Namen raziskave je ugotoviti, v kolikšni meri so končni uporabniki mobilnih storitev seznanjeni s pogoji gostovanja v območju EU/EEA (območje Evropske unije, Liechtenstein, Norveška, Islandija), kot tudi izven območja EU/EEA.

Hkrati smo v raziskavi ugotavljali tudi v kolikšni meri anketiranci uporabljajo mobilne storitve v tujini.

Vsebina:

- I. Značilnosti uporabnika
- II. Gostovanje v EU/EEA po 15.6.2017
- III. Gostovanje izven EU/EEA po 15.6.2017

---

Metodološka pojasnila

Zaradi zaokroževanja rezultatov na števila brez decimalk, se lahko zgodi, da vsota deležev ni vedno enaka 100 %.

Pri nekaterih vprašanjih so anketiranci lahko izbrali več odgovorov, zato vsota presega 100 %.

# Struktura vzorca (n=883)

		frekvenca	odstotek
<b>Spol</b>	Moški	413	46,7 %
	Ženski	470	53,3 %
	Skupaj	883	100,0 %
<b>Starost</b>	18-24 let	29	3,2 %
	25-34 let	142	16,1 %
	35-44 let	164	18,6 %
	45-54 let	154	17,4 %
	55-64 let	176	19,9 %
	65 let in več	219	24,8 %
	Skupaj	883	100,0 %
<b>Stopnja izobrazbe</b>	Osnovnošolska (tudi nedokončana)	50	5,7 %
	Nižja ali srednja poklicna (2 ali 3 letna)	207	23,5 %
	Srednja strokovna, splošna (4 letna)	334	37,8 %
	Višješolska, visokošolska, univerzitetna podiplomska	284	32,2 %
	Ne želim odgovoriti	8	0,9 %
	Skupaj	883	100,0 %
<b>Zaposlitveni status</b>	Samozaposlen	58	6,6 %
	Zaposlen v zasebnem sektorju	236	26,8 %
	Zaposlen v javnem sektorju	139	15,7 %
	Dijak, študent	28	3,1 %
	Upokojenec	336	38,1 %
	Brezposeln	61	6,9 %
	Kmet, gospodinja, drugo	24	2,8 %
	Skupaj	883	100,0 %

		frekvenca	odstotek
<b>Statistična regija</b>	1 Pomurska	58	6,6 %
	2 Podravska	111	12,5 %
	3 Koroška	30	3,4 %
	4 Savinjska	116	13,2 %
	5 Zasavska	29	3,3 %
	6 Posavska	24	2,7 %
	7 Jugovzhodna Slovenija	57	6,5 %
	8 Osrednjeslovenska	245	27,7 %
	9 Gorenjska	81	9,2 %
	10 Primorsko-notranjska	24	2,7 %
	11 Goriška	47	5,4 %
	12 Obalno-kraška	61	6,9 %
Skupaj	883	100,0 %	
<b>Tip kraja</b>	Podeželje, do 2.000 prebivalcev	316	35,8 %
	Od 2.000 do 10.000 prebivalcev	277	31,4 %
	Več kot 10.000 prebivalcev	145	16,5 %
	Maribor, Ljubljana	145	16,4 %
Skupaj	883	100,0 %	

# Povzetek

## Značilnosti uporabnika



**94 %**

anketiranih ima za mobilne storitve sklenjeno naročniško pogodbo.



**39 %**

anketiranih uporablja mobilne storitve ponudnika Telekom Slovenije.



**73 %**

anketiranih je seznanjenih s količinami za prenos podatkov, ki jih lahko glede na svoj paket brezplačno koristijo tudi med gostovanjem v EU/EEA.



**80 %**

anketiranih izraža zadovoljstvo s količinami za prenos podatkov, ki jih lahko glede na svoj paket brezplačno koristijo tudi med gostovanjem v EU/EEA.



**53 %**

anketiranih med gostovanjem v tujini koristi mobilne podatke.



**7 %**

anketiranih je seznanjenih z brošuro "Gostovanje (Roaming) v EU po 15. 6. 2017", ki jo je pripravil AKOS.

# Povzetek

## Gostovanje v EU/EEA po 15.6.2017



**5 %**  
anketiranih je seznanjenih s kratico "RLAH".



**45 %**  
anketiranih je v času od 15. 6. 2017 do danes gostovalo v EU/EEA.



**81 %**  
anketiranih je bilo ob prehodu meje po 15. 6. 2017 na razumljiv način seznanjenih s cenami gostovanja v EU/EEA.



**3 %**  
anketiranih so v zvezi z nepravilnim oz. neupravičenim zaračunavanjem storitev reklamirali račun pri svojem operaterju.

## Gostovanje izven EU/EEA po 15.6.2017



**24 %**  
anketiranih je v času od 15. 6. 2017 do danes gostovalo izven EU/EEA.



**40 %**  
anketiranih je seznanjenih s privzeto finančno mejo za prenos podatkov izven EU/EEA v višini 61,00 EUR z DDV.



**51 %**  
anketiranih je v času gostovanja izven EU/EEA po 15. 6. 2017 uporabljalo mobilne podatke.

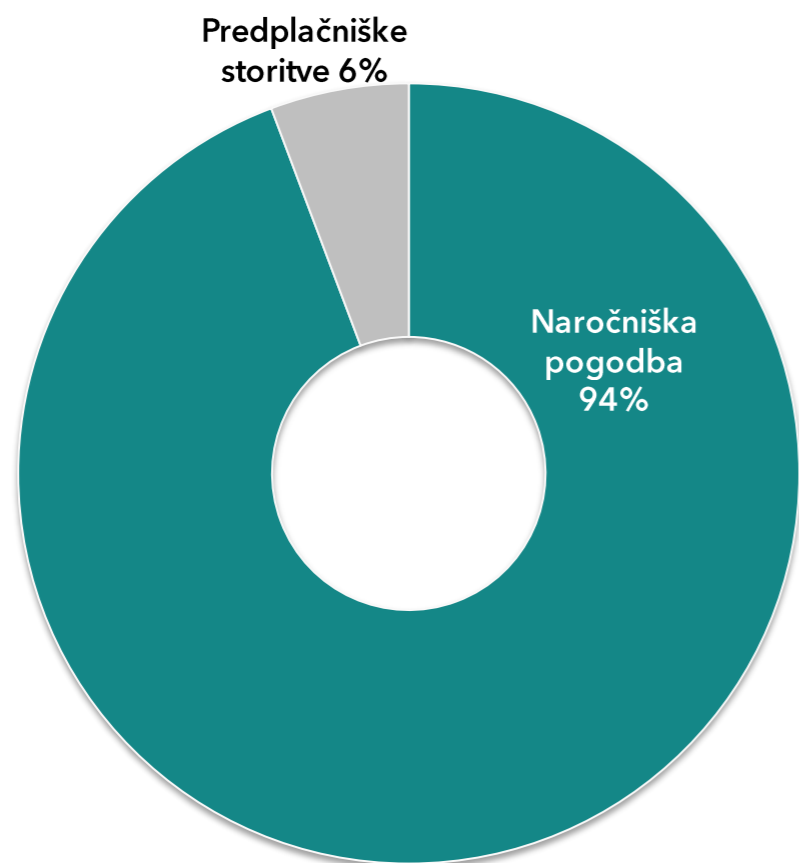


**13 %**  
anketiranih je prejelo tako obvestilo operaterja o vključenem zneskovnem limitu za prenos podatkov v višini 61,00 EUR z DDV, kot tudi obvestilo o tem, da operater ne more zagotoviti takojšnje blokade prenosa podatkov ob dosegu limita.

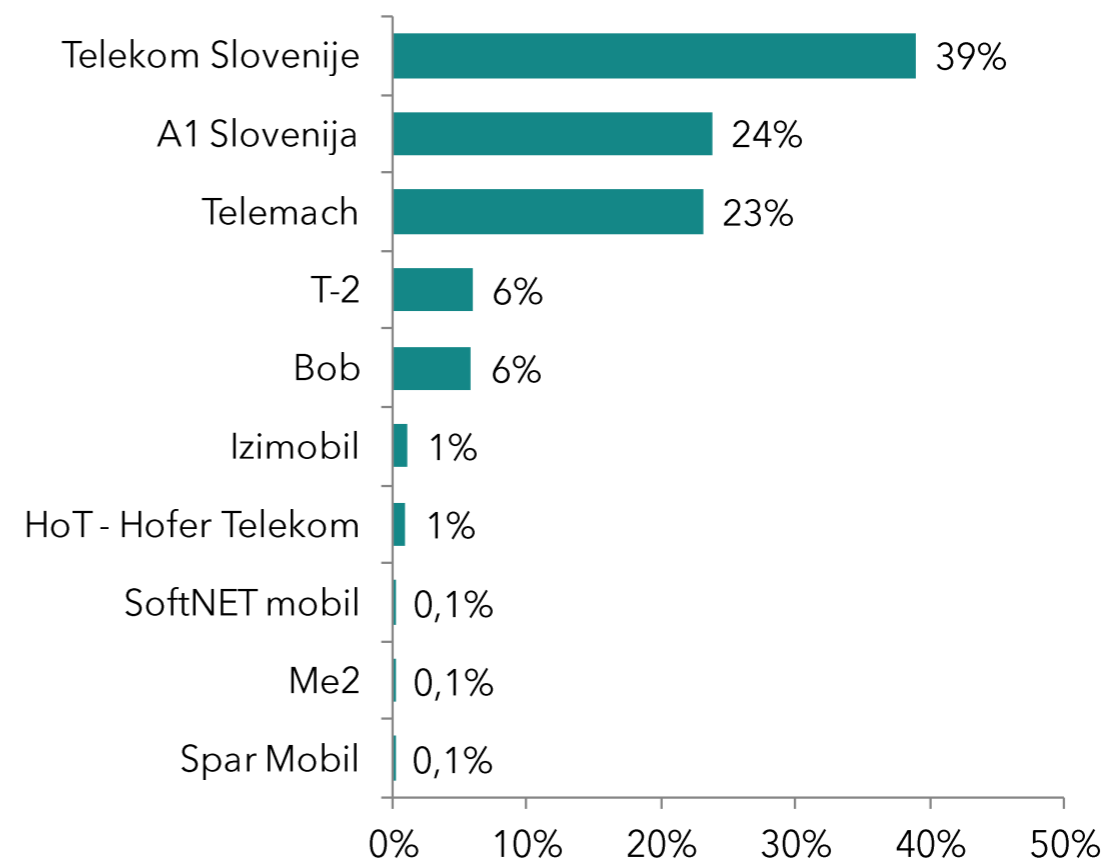
- 
- I. **Značilnosti uporabnika**
  - II. Gostovanje v EU/EEA po 15.6.2017
  - III. Gostovanje izven EU/EEA po 15.6.2017

Skoraj vsi sodelujoči v raziskavi (94 %) imajo za mobilne storitve sklenjeno naročniško pogodbo. Največ anketirancev uporablja mobilne storitve ponudnika Telekom Slovenije (39%).

Ali imate za mobilne storitve sklenjeno naročniško pogodbo ali uporabljate predplačniške storitve? | n= 883



Mobilne storitve katerega ponudnika najpogosteje uporabljate v svoje zasebne namene? | n=883

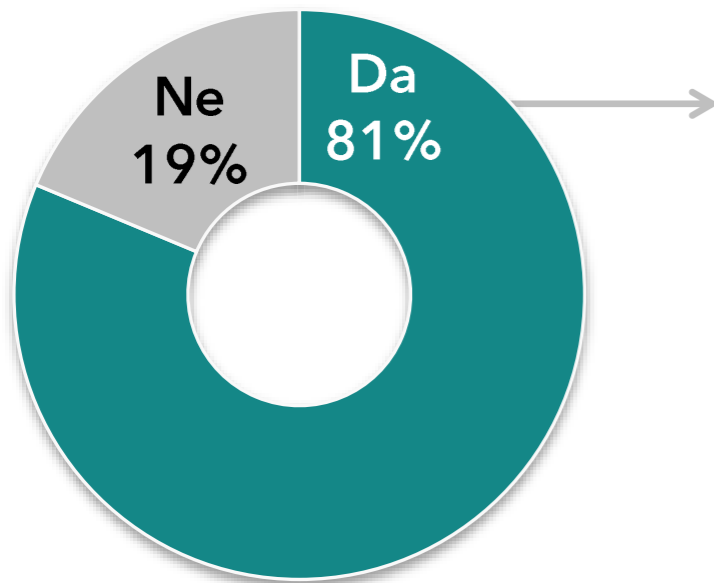


Naročniško pogodbo za mobilne storitve ima sklenjenih 94 % anketirancev. Največ anketirancev uporablja mobilne storitve ponudnika Telekom Slovenije (39 %). Nekaj manj kot četrtna anketirancev uporablja mobilne storitve ponudnika A1 Slovenija (24 %) in približno enak delež anketiranih uporablja mobilne storitve ponudnika Telemach (23 %). Manj kot desetina vprašanih uporablja mobilne storitve ponudnika T-2 (6 %) in ponudnika Bob (6 %). Približno 1 % je takšnih anketirancev, ki uporabljajo mobilne storitve ponudnika Izimobil oziroma HoT.

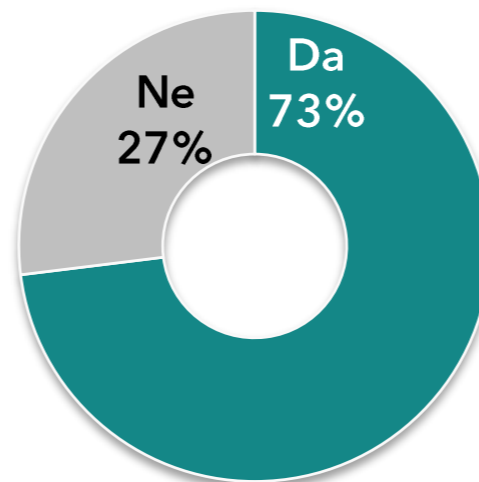
Velika večina (81 %) anketirancev, ki imajo sklenjeno naročniško pogodbo, imajo v svoj paket vključene enote za prenos podatkov. Med njimi je 80 % takšnih, ki so zadovoljni s količinami za prenos podatkov, ki jih lahko glede na paket brezplačno koristijo med gostovanjem v EU/EEA.

Ali imate v vašem paketu za mobilne storitve vključene tudi enote za prenos podatkov? | n= 832\*

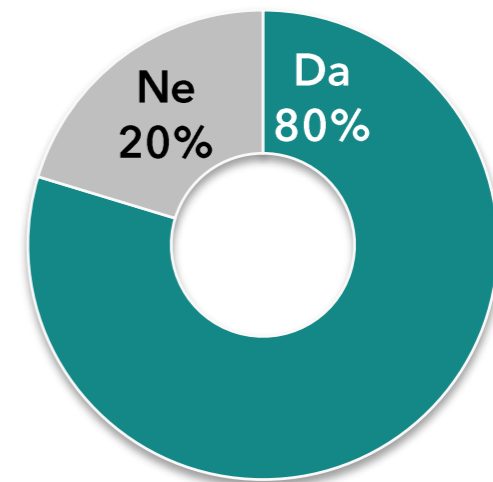
\*Na vprašanje so odgovarjali samo tisti, ki imajo za mobilne storitve sklenjeno naročniško pogodbo.



Ali ste **seznanjeni** s količinami za prenos podatkov, ki jih lahko glede na vaš paket brezplačno koristite tudi med gostovanjem v EU/EEA? | n= 676



Ali ste **zadovoljni** s količinami za prenos podatkov, ki jih lahko glede na vaš paket brezplačno koristite tudi med gostovanjem v EU/EEA? | n= 676



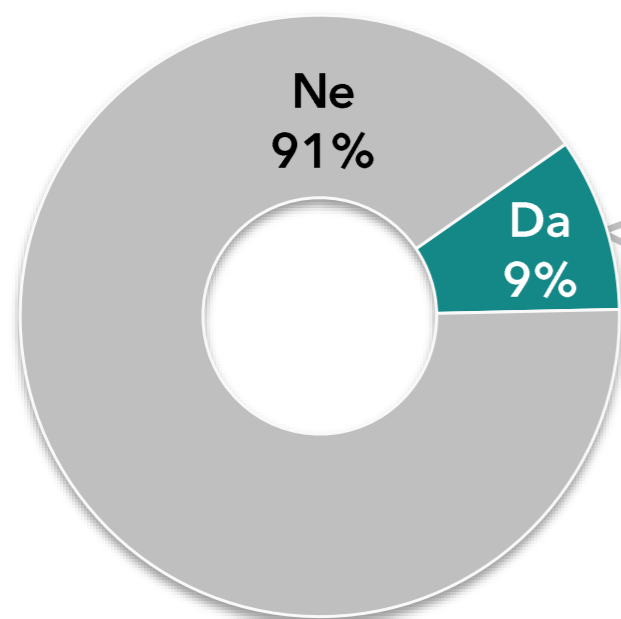
Med tistimi anketiranci, ki imajo za mobilne storitve sklenjeno naročniško pogodbo je 81 % takšnih, ki imajo v svoj paket storitev vključene tudi enote za prenos podatkov. Med njimi je 73 % takšnih, ki so seznanjeni s količinami za prenos podatkov, ki jih lahko glede na paket brezplačno koristijo tudi med gostovanjem v EU/EEA in 80 % takšnih, ki so zadovoljni s količinami za prenos podatkov, ki jih lahko glede na paket brezplačno koristijo med gostovanjem v EU/EEA.



Majhen delež (9 %) anketirancev, ki imajo sklenjeno naročniško pogodbo, ima k obstoječemu paketu zakupljene dodatne količine storitev v tujini. Največ (76 %) jih ima zakupljeno dodatno količino za prenos podatkov.

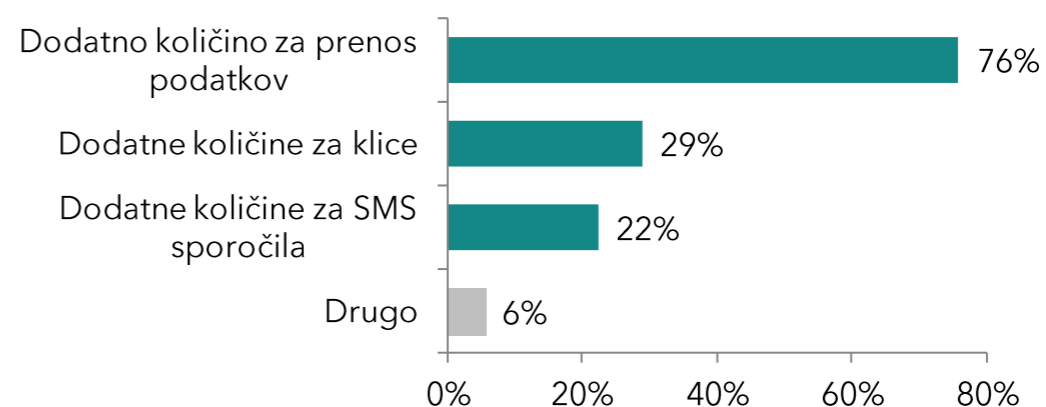
Ali imate za uporabo storitev v tujini (tj. izven Slovenije) k obstoječemu paketu zakupljene dodatne količine storitev? | n= 832\*

\*Na vprašanje so odgovarjali samo tisti, ki imajo za mobilne storitve sklenjeno naročniško pogodbo.

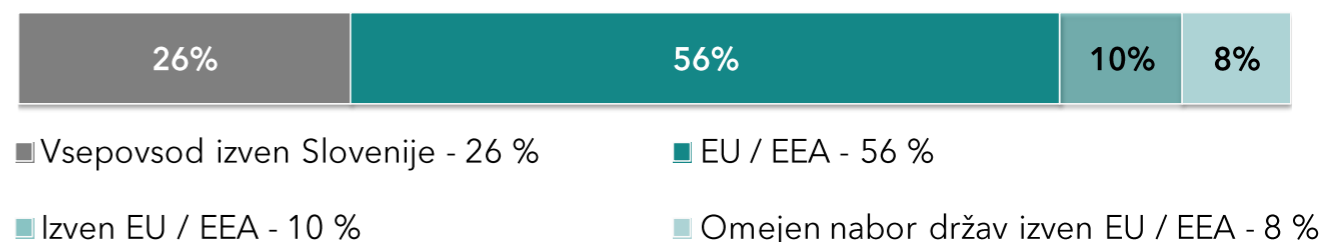


Katere pa? | n= 78

Anketiranci so lahko izbrali več odgovorov, zato vsota presega 100 %



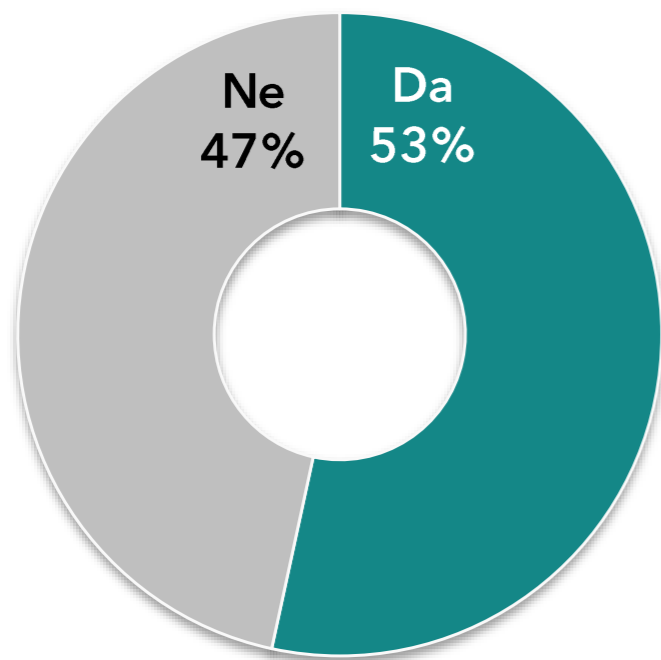
Kje lahko uporabljate dodatno zakupljene količine storitev? | n= 78



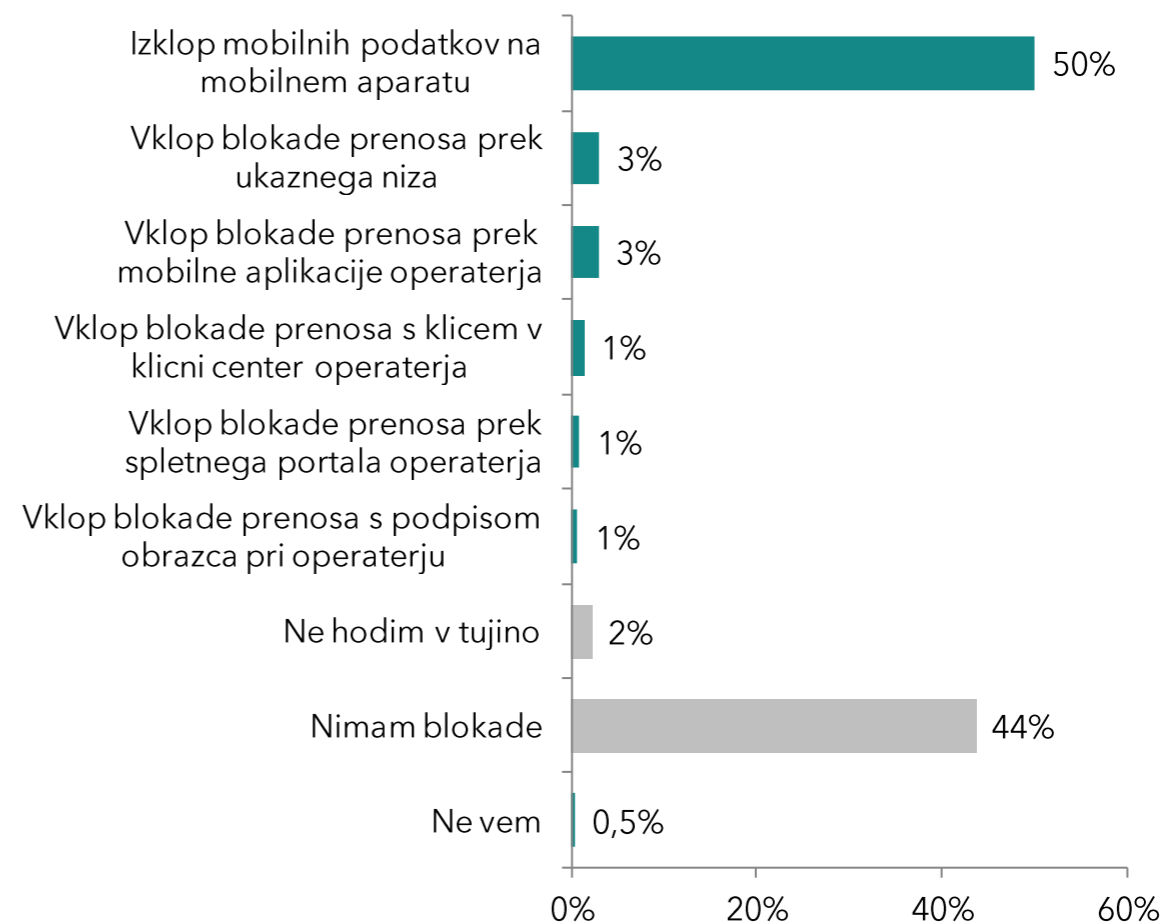
Slaba desetina (9 %) anketirancev, ki ima za mobilne storitve sklenjeno naročniško pogodbo, ima k obstoječemu paketu zakupljene dodatne količine za uporabo storitev v tujini. Največ jih ima zakupljeno dodatno količino za prenos podatkov (76 %), slaba tretjina (29 %) jih ima zakupljene dodatne količine za klice in nekaj manj, 22 %, jih ima zakupljene dodatne količine za SMS sporočila. Nekaj več kot četrtnina (26 %) jih lahko dodatno zakupljene količine storitev uporablja vsepovsod izven Slovenije, dobra polovica (56 %) jih lahko uporablja znotraj EU / EEA, ena desetina (10 %) izven EU / EEA in 8 % v omejenem naboru držav izven EU / EEA.

Slaba polovica (44 %) anketirancev med gostovanjem v tujini ne uporablja blokade prenosa podatkov, daleč največ anketirancev (50 %) med gostovanjem v tujini izklopi mobilne podatke.

Ali med gostovanjem v tujini koristite mobilne podatke? | n= 883



Katere načine blokade prenosa podatkov med gostovanjem v tujini uporabljate? | n= 883



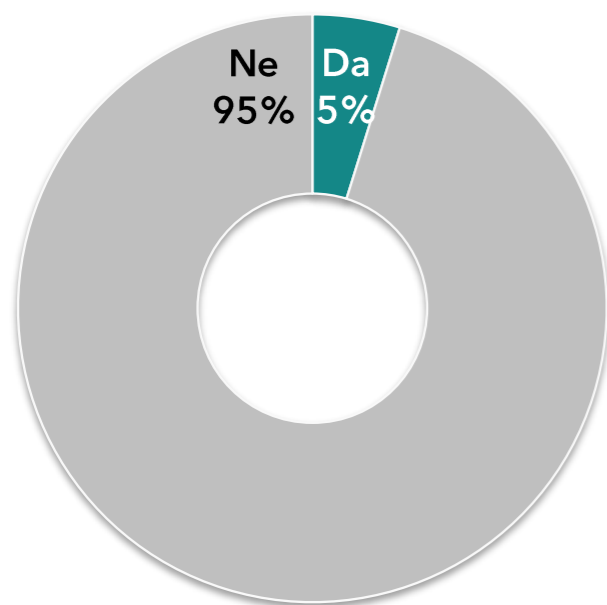
Dobra polovica (53 %) anketiranih med gostovanjem v tujini koristi mobilne podatke.

Daleč najpogostejši način blokade prenosa podatkov med gostovanjem v tujini je izklop mobilnih podatkov; tega se poslužuje 50 % anketiranih. Blokado prenosa mobilnih podatkov prek ukaznega niza ali preko mobilne aplikacije operaterja se poslužujejo 3 % anketiranih, blokado prenosa s klicem v klicni center operaterja ali preko spletnega portala operaterja vključi 1 % anketirancev. Enak delež blokado prenosa mobilnih podatkov aktivira s podpisom obrazca pri operaterju.

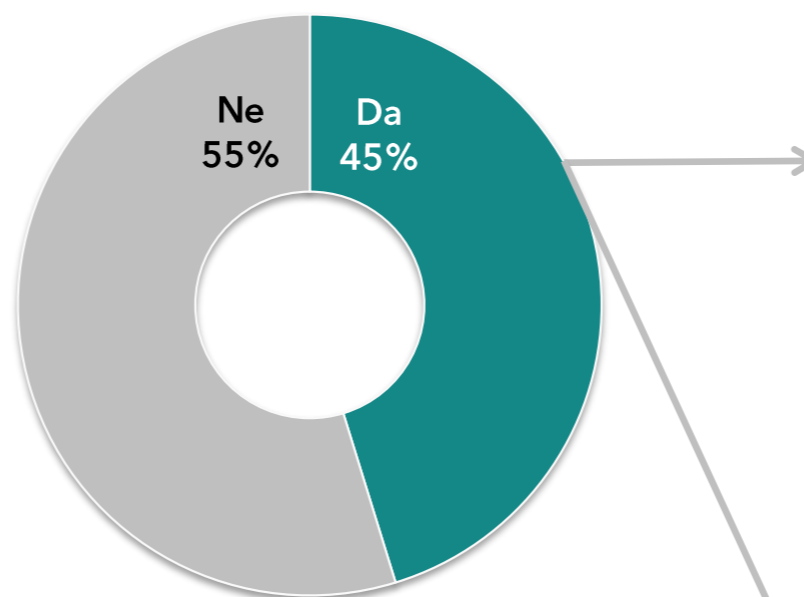
- 
- I. Značilnosti uporabnika
  - II. Gostovanje v EU/EEA po 15.6.2017**
  - III. Gostovanje izven EU/EEA po 15.6.2017

Samo 5 % anketirancev ve, kaj pomeni kratica RLAH. Slaba polovica (45 %) je v času od 15. 6. 2017 do danes gostovala v EU/EEA in uporabljala storitve mobilnega gostovanja.

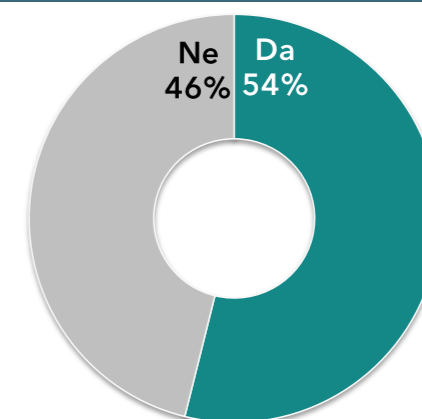
Ali veste, kaj pomeni RLAH?\* | n= 883



Ali ste v času od 15. 6. 2017 do danes kdaj uporabljali RLAH, ste torej gostovali v EU/EEA? | n= 883

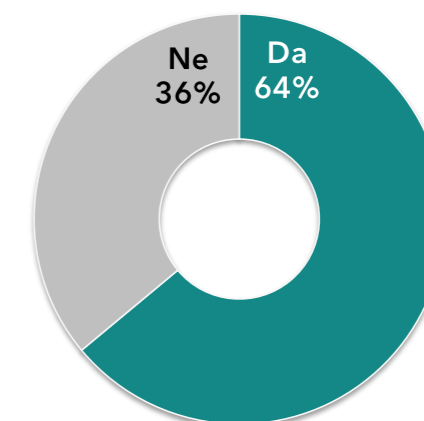


Ali ste v času gostovanja v EU/EEA opazili kakšno znižanje stroškov v primerjavi s stroški gostovanja pred 15. 6. 2017? | n=399



Ali ste bili ob prestopu meje obveščeni o količini, ki jo imate na razpolago za prenos podatkov po domači ceni, glede na vaše dobroimetje v trenutku prestopa meje? | n=17

*Na vprašanje so odgovarjali anketiranci s predplačniškim paketom, ki so v času od 15. 6. 2017 do danes uporabljali RLAH.*



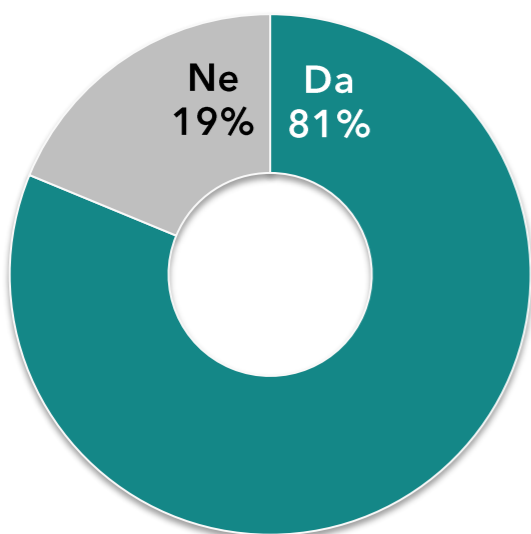
Samo 5 % anketirancev ve, kaj pomeni kratica RLAH. Slaba polovica je v času od 15. 6. 2017 do danes uporabljala RLAH, kar pomeni, da je 45 % anketirancev v tem času gostovalo v EU/EEA. Med temi jih je dobra polovica (54 %) opazila znižanje stroškov v primerjavi s stroški gostovanja pred 15. 6. 2017.

12 \*Vsem anketirancem smo naslednjem koraku pokazali definicijo RLAH:

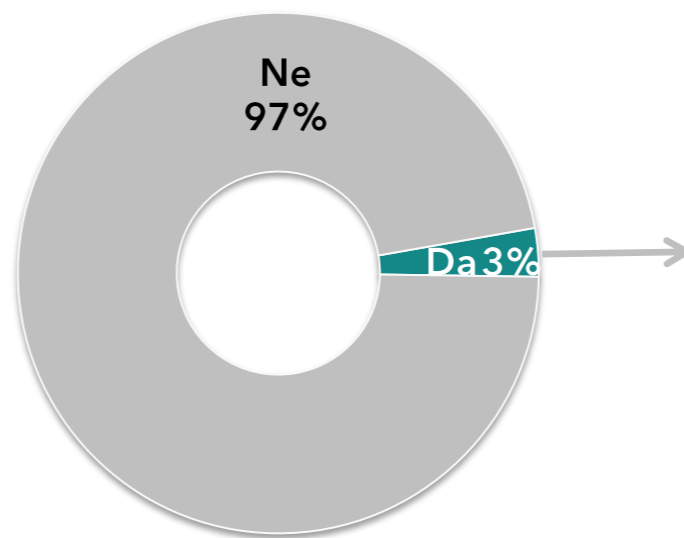
RLAH je kratica za »Roam Like At Home« in pomeni, da za storitve gostovanja v Evropski uniji, Liechtensteinu, na Norveškem in Islandiji (v nadaljevanju: EU/EEA) veljajo enake cene kot doma. Uporabnik tako lahko mobilne storitve uporablja pod enakimi pogoji in v enakem obsegu kot doma.

Večina (81 %) anketirancev pravi, da so bili ob prehodu meje po 15. 6. 2017 na razumljiv način seznanjeni s cenami gostovanja v EU / EEA. Z brošuro, ki jo pripravil AKOS, je seznanjenih 7 % anketirancev.

Ali ste bili ob prehodu meje po 15. 6. 2017 na razumljiv način seznanjeni s cenami gostovanja v EU/EEA? | n= 399



Ali ste v zvezi z nepravilnim oziroma neupravičenim zaračunavanjem storitev med gostovanjem po 15. 6. 2017 že reklamirali kakšen račun pri svojem operaterju? | n= 399

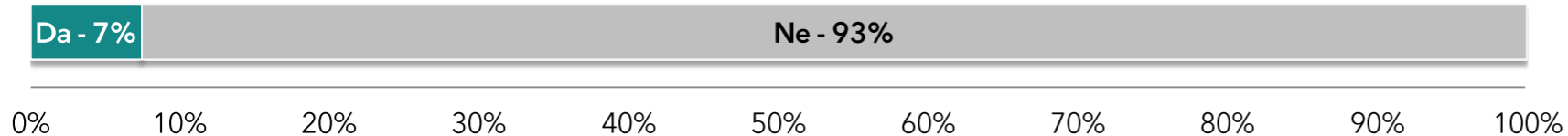


V zvezi s čim? | n=12

Zaradi majhnega numerusa, je potrebna previdnost pri interpretaciji.

	Frekvenca
Bil(-a) sem prepričan(-a), da storitve opravljam v EU (EEA), operater pa mi je storitve zaračunal, kot da so bile opravljene izven EU (EEA).	5
Neupoštevan limit za prenos podatkov 61,00 EUR z DDV.	3
Zaračunani klici oziroma SMS sporočila, ki jih nisem opravil(-a).	2
Prenos podatkov kljub blokiraneemu prenosu.	1
V zvezi s paketom tujina, ki je bil računat.	1

Ali ste seznanjeni, da je AKOS pripravil brošuro, katere namen je uporabnike mobilnih storitev podrobneje seznaniti s spremembami, ki so v veljavi pri uporabi mobilnih storitev v gostovanju v EU/EEA po 15. 6. 2017? | n= 883

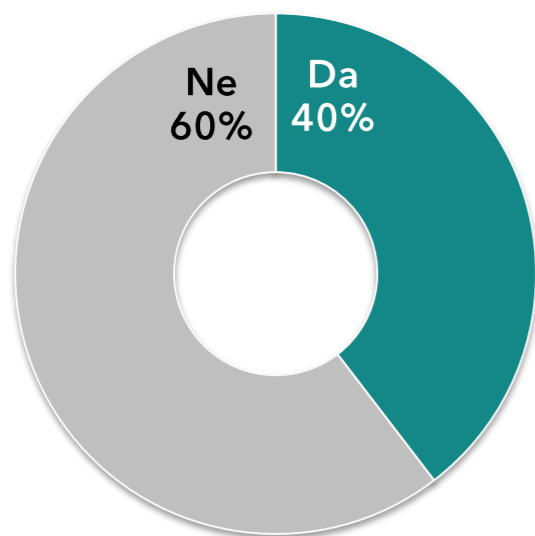


Večina (81 %) anketirancev pravi, da so bili ob prehodu meje po 15. 6. 2017 na razumljiv način seznanjeni s cenami gostovanja v EU/EEA. Le 3 % anketirancev so v zvezi z nepravilnim oz. neupravičenim zaračunavanjem storitev reklamirali račun pri svojem operaterju.

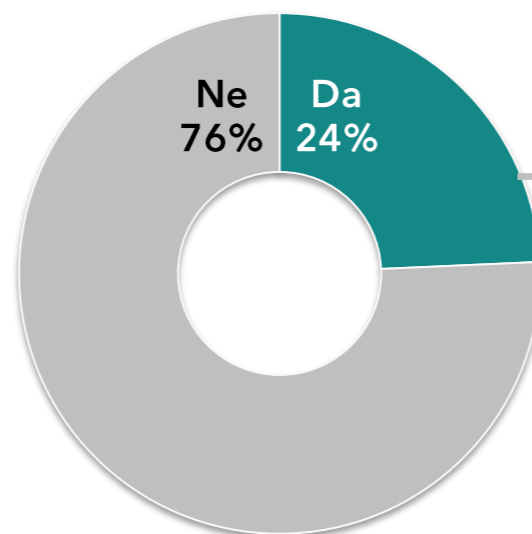
- 
- I. Značilnosti uporabnika
  - II. Gostovanje v EU/EEA po 15.6.2017
  - III. Gostovanje izven EU/EEA po 15.6.2017**

S privzeto finančno mejo za prenos podatkov izven EU/EEA v višini 61,00 EUR z DDV je seznanjenih 40 % anketirancev. Izven EU/EEA je po 15. 6. 2017 gostovalo 24 % anketirancev.

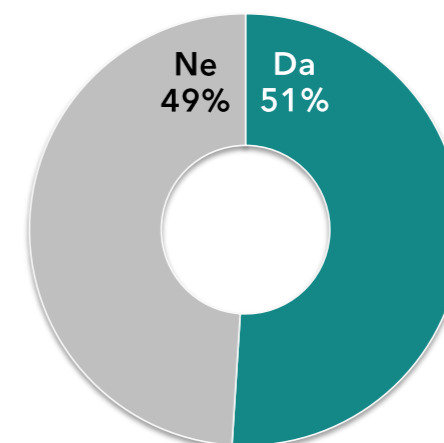
Ali ste seznanjeni s privzeto finančno mejo za prenos podatkov izven EU/EEA v višini 61,00 EUR z DDV (to pomeni, da vam mora operater nemudoma ob doseženih 61,00 EUR z DDV blokirati nadaljnji podatkovni promet)? | n= 883



Ali ste po 15. 6. 2017 gostovali izven EU/EEA? | n= 883



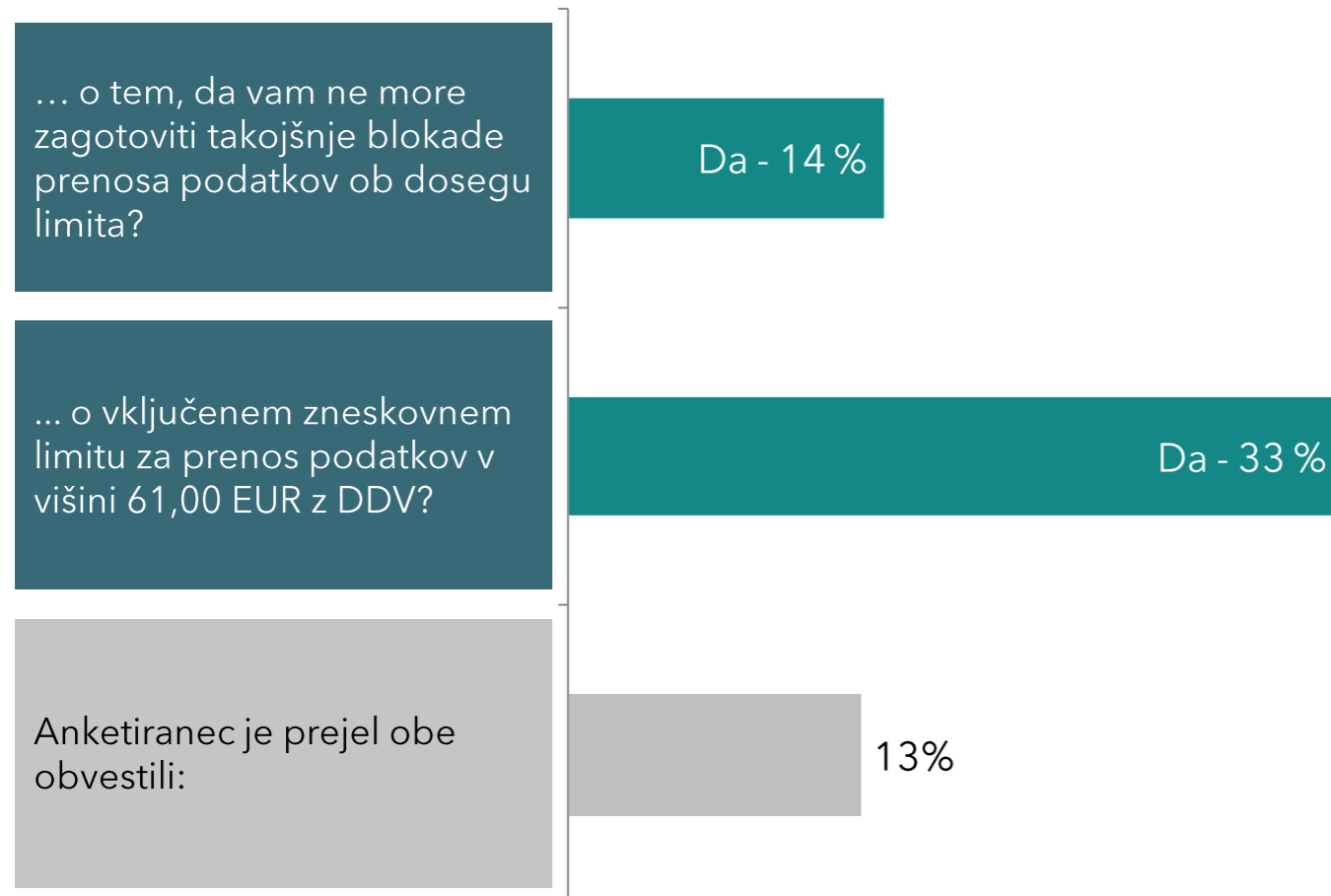
Ali ste po 15. 6. 2017 v času gostovanja izven EU/EEA uporabljali mobilne podatke? | n= 215



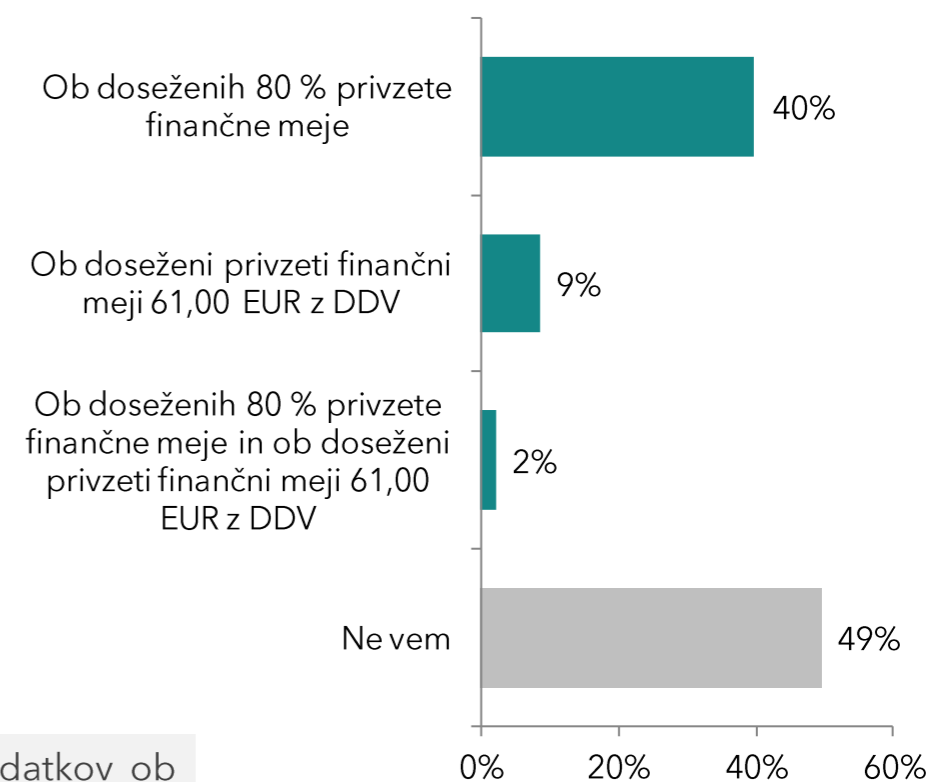
S privzeto finančno mejo za prenos podatkov izven EU/EEA v višini 61,00 EUR z DDV je seznanjenih 40 % anketirancev. Četrtnina anketirancev (24 %) je gostovala izven EU/EEA po 15. 6. 2017, od teh jih je v času gostovanja polovica (51 %) uporabljala mobilne podatke.

Med gostovanjem izven EU/EEA po 15. 6. 2017 je obvestilo operaterja o tem, da ne more zagotoviti takojšnje blokade prenosa podatkov ob dosegu limita, prejelo 14 % anketirancev, obvestilo o vključenem zneskovnem limitu za prenos podatkov v višini 61,00 EUR z DDV je prejelo 33 % anketirancev.

Ali vas je operater med gostovanjem izven EU/EEA po 15. 6. 2017 kadarkoli obvestil... | n=215



Kdaj ste prejeli to obvestilo? | n= 72



Obvestilo operaterja o tem, da ne more zagotoviti takojšnje blokade prenosa podatkov ob dosegu limita, je prejelo 14 % anketirancev. Obvestilo operaterja o vključenem zneskovnem limitu za prenos podatkov v višini 61,00 EUR z DDV je prejelo 33 % anketirancev. Največ (40 %) jih je to obvestilo prejelo ob doseženih 80 % privzete finančne meje.



# O Episcentru

---

## **Episcenter d.o.o.**

Bravničarjeva ulica 13

1000 Ljubljana

t: 1 470 26 05

e: [info@episcenter.si](mailto:info@episcenter.si)

[klara.rostohar@episcenter.si](mailto:klara.rostohar@episcenter.si)

[www.episcenter.si](http://www.episcenter.si)

---

Kot **tržno-raziskovalno podjetje z lastnim klicnim centrom** smo v slovenskem prostoru prisotni od leta 2000, z avgustom 2010 smo vpisani tudi v evidenco raziskovalnih zavodov in organizacij Javne agencije za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije (**ARRS**).

Na področju raziskav obvladujemo metodologijo **javnomenjskega, trženjskega in medijskega raziskovanja**. Pri raziskovanju ob uporabi sodobne informacijske tehnologije sledimo standardom **kakovosti in strokovnosti**, ob zavedanju odgovornosti do svojih naročnikov. S celostnim pristopom in na podlagi opravljenih analiz ter izkušenj, naročnikom nudimo kvalitetno strokovno **svetovanje** za potrebe poslovanja in odločitev.

Pri svojem delu upoštevamo standarde in merila svetovnega združenja trženjskih in javnomenjskih raziskovalcev ICC/ESOMAR (International Code on Market and Social Research).