

December 2018

Naročnik:

Agencija za komunikacijska omrežja
in storitve Republike Slovenije
Stegne 7, 1000 Ljubljana, Slovenija

Izvajalec:

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

Mesečni izdatki gospodinjstev za storitve elektronskih komunikacij



UPORABA STORITEV V GOSPODINJSTVU



FIKSNA TELEFONIJA



64 % anketiranih ima IP priključek.

Petina uporabnikov klasične fiksne telefonije ne bi prešla na IP telefonijo zaradi stroškov prehoda.

Izbrani ponudnik...



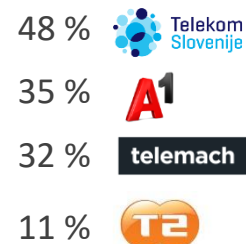
49 % anketiranih je v zadnjih 10 letih menjalo ponudnika fiksne telefonije.

MOBILNA TELEFONIJA



2,3 je povprečno število mobilnih telefonov v gospodinjstvu.

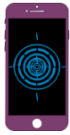
Izbrani ponudnik...



52 % anketiranih je v zadnjih 10 letih menjalo ponudnika mobilne telefonije.

Najpomembnejši dejavnik pri izbiri ponudnika mobilne telefonije je **CENA**, tako meni 42 % anketirancev.

MOBILNE PODATKOVNE STORITVE



92 % anketiranih uporabnikov mobilnega interneta mobilne podatkovne storitve uporablja preko mobilnega telefona.

Preko podatkovne kartice priključene na računalnik mobilne podatkovne storitve uporablja 13 % anketirancev, preko podatkovne kartice v tabličnem računalniku pa 8 %.

INTERNET




86 % anketiranih uporabnikov interneta ima širokopasovni dostop.

Izbrani ponudnik...

31 %  Telekom Slovenije

31 %  telemach

19 %  T2

13 %  A1



46 % anketiranih je v zadnjih 10 letih menjalo ponudnika interneta.

Najpomembnejši dejavnik pri izbiri ponudnika interneta je **KVALITETA**, tako meni 32 % anketirancev.

21 % anketiranih bi za višjo hitrost interneta plačali tudi več. V povprečju 11,88 € več.

TELEVIZIJA



46 % anketiranih ima IP televizijo.

45 % anketiranih ima kabelsko televizijo.

Skoraj dve tretjini anketirancev, ki imata IP televizijo, jo imata zato, ker je del paketa storitev, ki jih nudijo ponudniki elektronskih komunikacij.

PAKETNE STORITVE



82 % anketirancev ima pri enem ponudniku sklenjen kakšen paket storitev.



39 % anketirancev ima paket: internet, televizija in fiksna telefonija.



29 % anketirancev ima paket vseh štirih storitev.



45 % anketiranih je v zadnjih 10 letih menjalo ponudnika paketnih storitev.

Najpomembnejša dejavnika pri izbiri ponudnika paketa sta **KVALITETA** in **CENA**, tako meni **33 %** oz. **31 %** anketirancev.

MESEČNI IZDATKI ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE

17 €/osebo

je povprečen mesečni izdatek za mobilno telefonijo.



14,5 €/osebo

je povprečen znesek, ki se zdi anketirancem primeren kot mesečnih izdatek za mobilno telefonijo.



76 €

je povprečen mesečni izdatek za vse elektronske komunikacije v gospodinjstvu.



50 €

je povprečen mesečni znesek, ki se zdi anketirancem sprejemljiv za vse elektronske komunikacijske storitve.



23 % anketirancev razmišlja, da bi zaradi previsokih mesečnih stroškov prekinili naročniško razmerje za storitve elektronskih komunikacij (v največji meri za fiksno telefonijo).



UNIVERZALNE STORITVE



93 % anketiranih je seznanjenih, da so klici na številke 112 in 113 brezplačni.



83 % anketirancev ve, da je 112 enotna evropska številka za klic v sili v vseh državah EU.

10 % vprašanih pozna št. 116 kot enotno evropsko številko za storitve z družbeno vrednostjo.

080 – **84 %** anketirancev ve, da je brezplačna.

090 – **73 %** anketirancev ve, da je plačljiva.

089 – **53 %** anketirancev ve, da je plačljiva.

Na plačljive telefonske številke (090/089) kliče 40 % anketirancev, od tega se jih približno polovica vedno seznanji s ceno.



63 % anketiranih koristi TIS na spletu.
34 % jih koristi tiskano izdajo TIS-a.
2 % koristita TIS na DVD-ju.



29 % kliče na številko 1188.

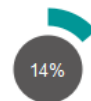


54 % anketirancev je seznanjena, da lahko v Sloveniji radijske programe poslušamo tudi prek digitalnega radia DAB+.

15 % anketirancev ve, da v svojem avtomobilu lahko poslušata radio DAB+.



35 % anketirancev še ni slišalo za AKOS.



S pristojnostmi Agencije je seznanjenih **14 %** anketirancev.

Osnovne informacije o raziskavi

IZVEDBA

Vzorčni okvir	TIS (fiksne in mobilne št.), spletni panel izvajalca
Vzorčenje	naključno, dvostopenjsko, na prvi stopnji izbor gospodinjstva, na drugi stopnji izbor ciljne osebe
Ciljna oseba	oseba, ki plačuje račune za storitve telekomunikacijske tehnologije oz. je (so)odgovorna za s tem povezane odločitve
Časovni okvir zbiranja podatkov	21.11.-3.12. 2018
Metoda zbiranja podatkov	CATI (47 %) CAWI (53 %)
Velikost realiziranega vzorca	N=860
Značilnost vzorca	reprezentativen, podatki so naknadno uteženi glede na regijo in velikost gospodinjstva (št. članov)

Glavni namen javnomnenjsko raziskave je analiza mesečnih izdatkov gospodinjstev za storitve elektronskih komunikacij

Pregled vsebine

- Uporaba storitev elektronskih komunikacij
 - Fiksna telefonija
 - Mobilna telefonija
 - Mobilne podatkovne storitve
 - Internet
 - Televizija
 - Paketne in dodatne storitve
- Mesečni izdatki za elektronske komunikacije
- Univerzalne storitve in drugo

Metodološka pojasnila

- Deleži v grafih so zaokroženi, tako da vsota deležev (pri vprašanjih z enim možnim odgovorom) zaradi zaokroževanja decimalnih mest lahko znaša tudi 101% ali 99%.
- Primerjava s preteklimi leti je prikazana za največ zadnja štiri leta in samo pri vprašanjih, ki se skozi leta niso spreminjala.
- Podatki za pretekla leta, ko so raziskavo izvedli drugi izvajalci, so pridobljeni s strani Agencije.

STRUKTURA VZORCA (n=860)

		frekvenca	odstotek
Spol	Moški	401	46,6
	Ženski	459	53,4
Starost	18-24 let	6	0,7
	25-34 let	47	5,5
	35-44 let	110	12,8
	45-54 let	134	15,5
	55-64 let	214	24,8
	65 let in več	350	40,7
Izobrazba	I., II. - osnovnošolska izobrazba (tudi nedokončana)	40	4,6
	III., IV. - nižja ali srednja poklicna izobrazba (2 ali 3 letna)	120	14,0
	V. - srednja strokovna, splošna izobrazba (4 letna)	339	39,4
	VI., VII., VIII. - višja, visoka, univ., spec., mag., dr. (1., 2., 3. bol. st.)	361	41,9
	Ne želim odgovoriti	1	0,1
Zaposlitveni status	Upokojen	461	53,6
	Učenec, dijak, študent	6	0,7
	Gospodinja (ni zaposlena)	6	0,7
	Nezaposlen	39	4,5
	Kmet, ribič	8	1,0
	Zaposlen	336	39,1
Ne želim odgovoriti	3	0,3	
Št. članov v gosp.	1	284	33,0
	2	215	25,0
	3	163	19,0
	4	129	15,0
	5 in več	69	8,0
Otroci do 15 let	Da	159	18,5
	Ne	697	81,1
	Ne želim odgovoriti	3	0,4
Upokojenci v gosp.	Da	549	63,8
	Ne	294	34,1
	Ne želim odgovoriti	17	2,0

		frekvenca	odstotek
Skupni neto mesečni dohodek gosp.	Do 500 €	49	5,7
	Nad 500 € do 1000 €	239	27,8
	Nad 1000 € do 1500 €	180	21,0
	Nad 1500 € do 2000 €	125	14,5
	Nad 2000 € do 3000 €	126	14,7
	Nad 3000 € do 4000 €	47	5,5
	Nad 4000 €	18	2,1
Ne želim odgovoriti	61	7,0	
Ne vem	14	1,7	
Osebni neto mesečni dohodek	Do 500 €	93	10,9
	Nad 500 € do 1000 €	418	48,6
	Nad 1000 € do 1500 €	180	20,9
	Nad 1500 € do 2000 €	58	6,7
	Nad 2000 € do 3000 €	18	2,1
	Nad 3000 € do 4000 €	3	0,4
	Nad 4000 €	4	0,4
Ne želim odgovoriti	71	8,2	
Ne vem	15	1,7	
Regija	Pomurska	48	5,5
	Podravska	134	15,6
	Koroška	29	3,4
	Savinjska	106	12,4
	Zasavska	24	2,8
	Posavska	31	3,6
	Jugovzhodna Slovenija	60	6,9
	Osrednjeslovenska	226	26,3
	Gorenjska	85	9,8
	Primorsko-notranjska	22	2,5
	Goriška	49	5,7
Obalno-kraška	47	5,5	
Odgovoren za odločitve (net, tel, tv..)	Da, jaz	618	71,8
	Jaz in nekdo drug, v enaki meri	242	28,2

Katere storitve elektronskih komunikacij uporabljate/imate v vašem gospodinjstvu?

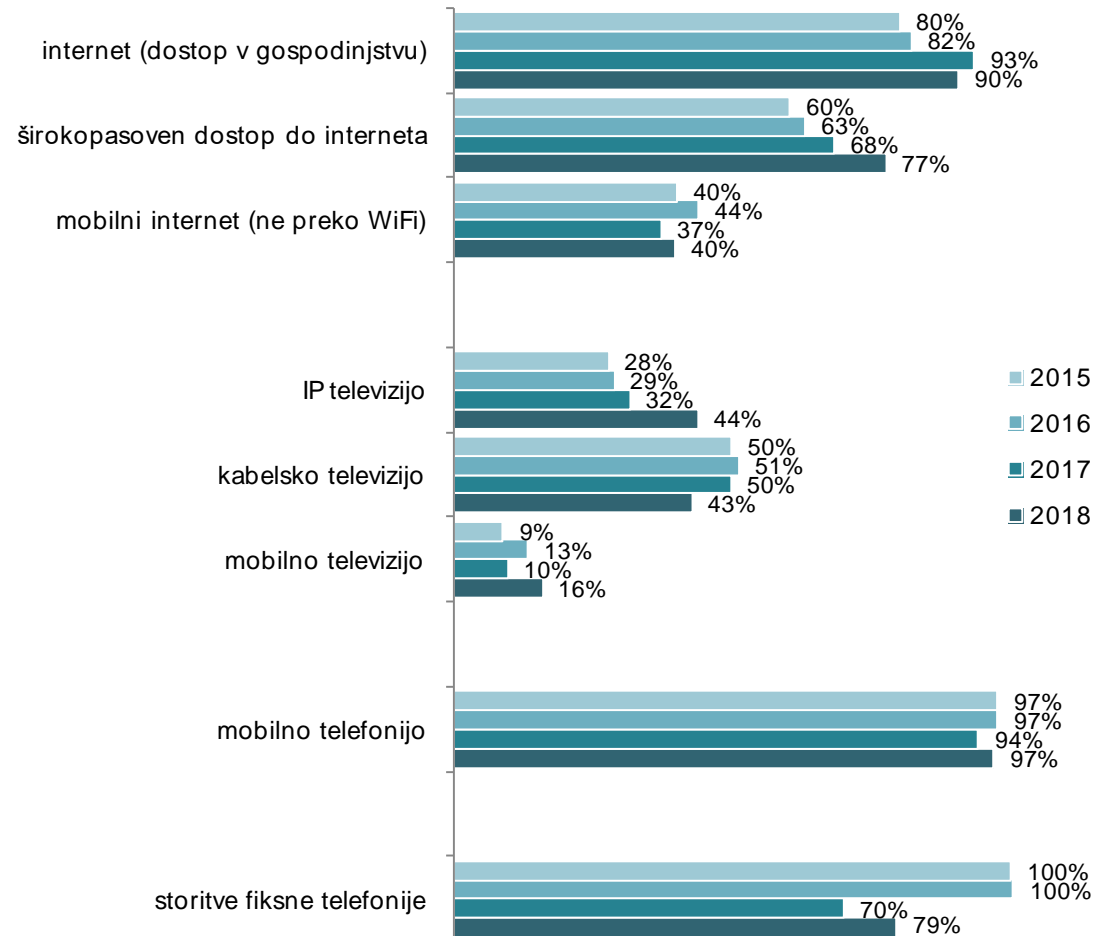
- 2018 | N=860
- Osnova: vsi

Velika večina anketiranih (93 %) ima v gospodinjstvu dostop do interneta. Glede na pretekla merjenja se je povečal delež anketiranih, ki imajo v gospodinjstvu širokopolasovni dostop do interneta (77 %). Mobilni internet uporablja 40 % anketiranih.

Glede na pretekla merjenja se je povečal delež uporabnikov IP televizije in zmanjšal delež uporabnikov kableske televizije.

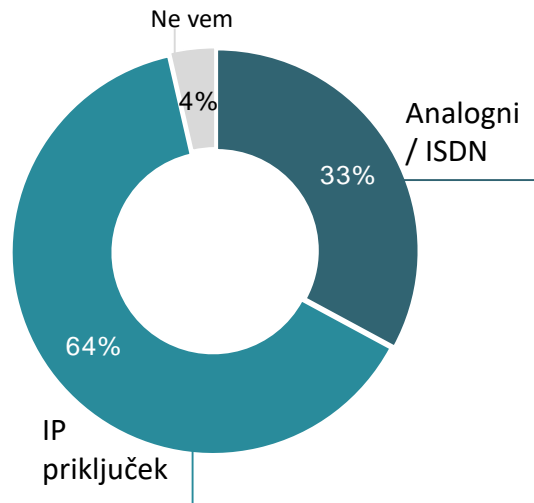
Mobilno televizijo uporablja 16 % anketirancev.

Storitve mobilne telefonije uporablja 97 % anketirancev, storitve fiksne telefonije pa 79 %.



Kakšen telefonski priključek za fiksno telefonijo imate v vašem gospodinjstvu?

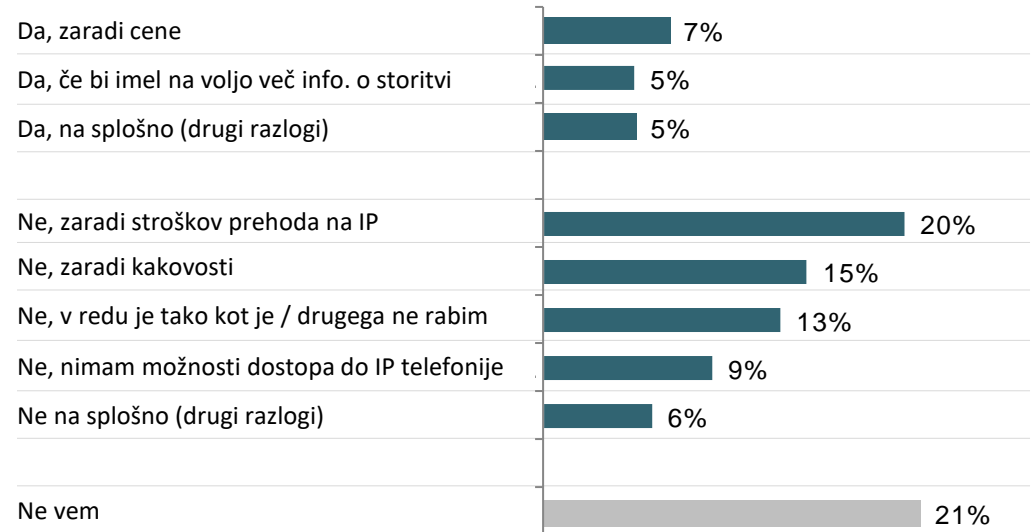
- 2018 | N=682
- Osnova: uporabniki fiksne telefonije



Tretjina anketirancev ima v gospodinjstvu analogni ali ISDN priključek. IP priključek ima 64 % anketirancev.

Ali bi zamenjali storitev klasične telefonije za storitev IP telefonije in zakaj?

- 2018 | N=224
- Osnova: uporabniki klasične telefonije

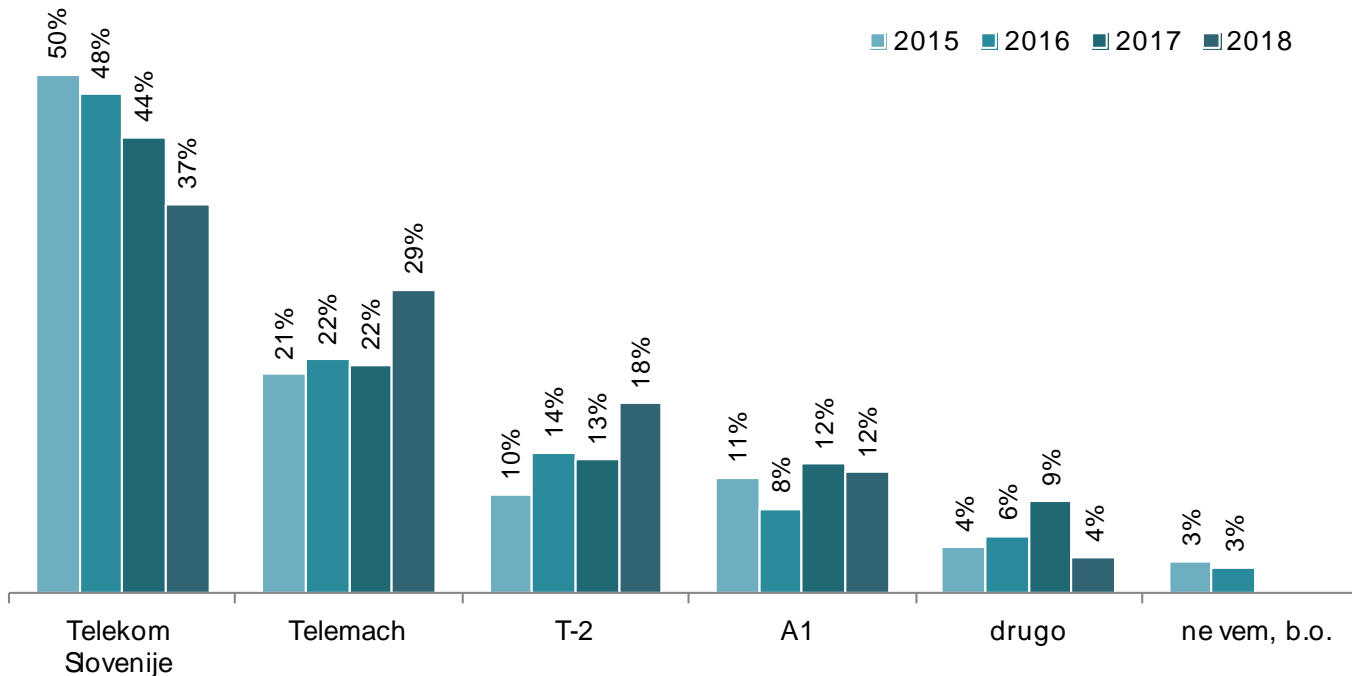


Med uporabniki klasične telefonije je storitvam IP telefonije naklonjenih 17 % vprašanih. Da storitev klasične telefonije ne bi menjali za IP, je dejalo 63 % vprašanih. Razlog za to v največji meri predstavljajo stroški prehoda na IP telefonijo.

Kdo je vaš ponudnik za fiksno telefonijo?

➤ 2018 | N=682

➤ Osnova: uporabniki fiksne telefonije

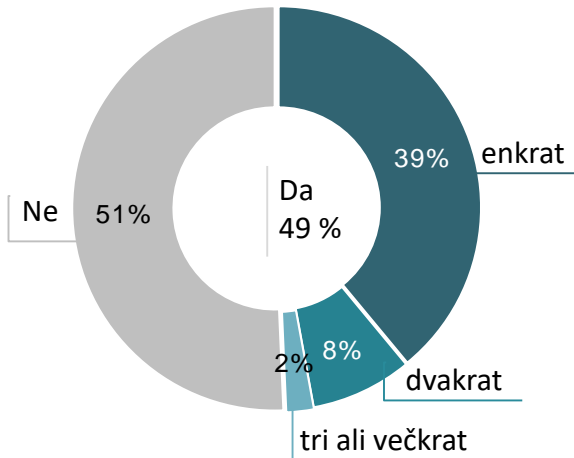


Tudi letos ima največji delež anketirancev za ponudnika fiksne telefonije Telekom Slovenije (37%). Delež uporabnikov pri Telekomu Slovenije sicer še vedno upada.

Glede na pretekla merjenja se je povečal delež uporabnikov pri Telemachu in T-2.

Ali ste v zadnjih 10 letih že kdaj menjali ponudnika vašega fiksnega telefona?

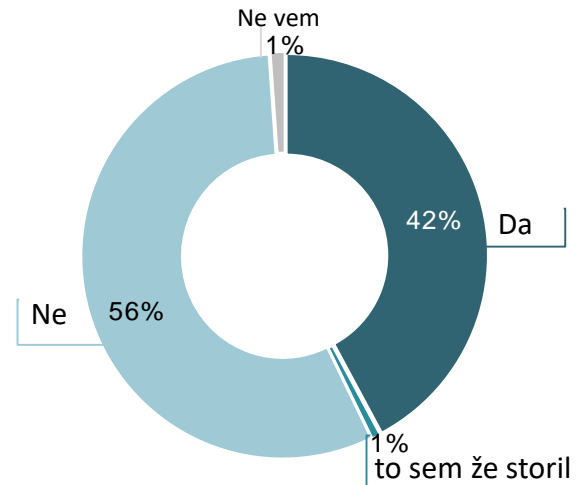
- 2018 | N=682
- Osnova: uporabniki fiksne telefonije



V zadnjih 10 letih je ponudnika fiksne telefonije menjalo 49 % anketirancev. Desetina anketirancev je k drugemu ponudniku prestopila več kot enkrat.

Ali ste že kdaj razmišljali o odpovedi fiksnega telefonskega priključka zaradi razširjenosti mobilne telefonije?

- 2018 | N=682
- Osnova: uporabniki fiksne telefonije



O odpovedi fiksne telefonije zaradi razširjenosti mobilne telefonije razmišlja 42 % anketirancev, 1 % anketiranih pa je fiksno telefonijo zaradi tega razloga že odpovedalo.

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

- 2018 | N=860
- Osnova: vsi

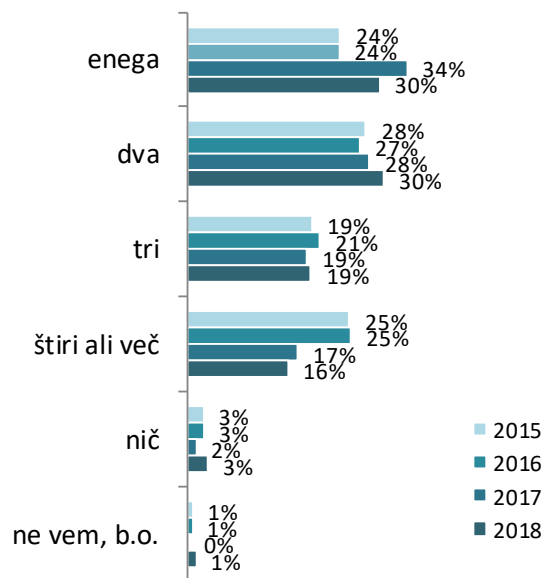


S tem, da lahko ob prehodu k drugemu operaterju telefonije, tako fiksne kot mobilne, prenesejo svojo telefonsko številko, je seznanjenih 95 % anketirancev.

Koliko mobilnih telefonov uporabljate v vašem gospodinjstvu?

- 2018 | N=860
- Osnova: vsi

Povprečno št. mobilnih telefonov v gospodinjstvu je 2,3.

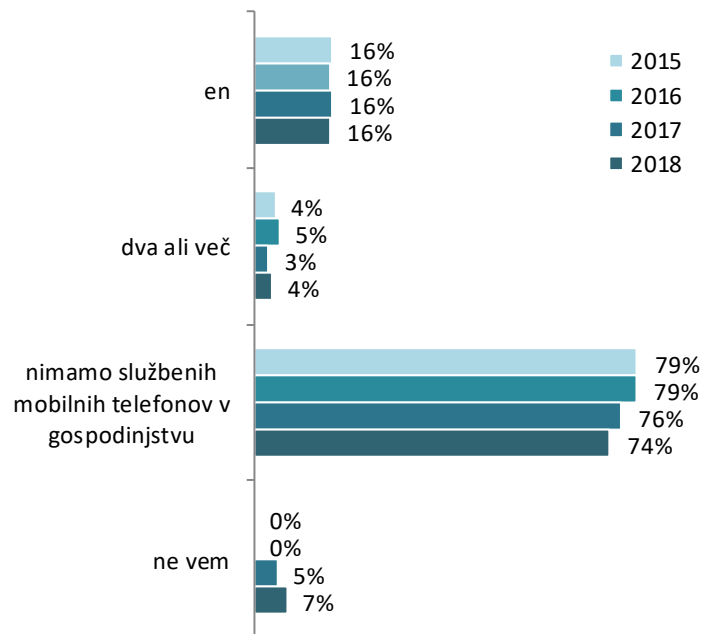


Pri slabi tretjini anketirancev imajo doma en mobilni telefon. Enak delež anketiranih navaja, da imajo doma dva mobilna telefona. Povprečno št. mobilnih telefonov v gospodinjstvu na osebo je 1.

Koliko mobilnih telefonov v vašem gospodinjstvu je službenih?

- 2018 | N=818

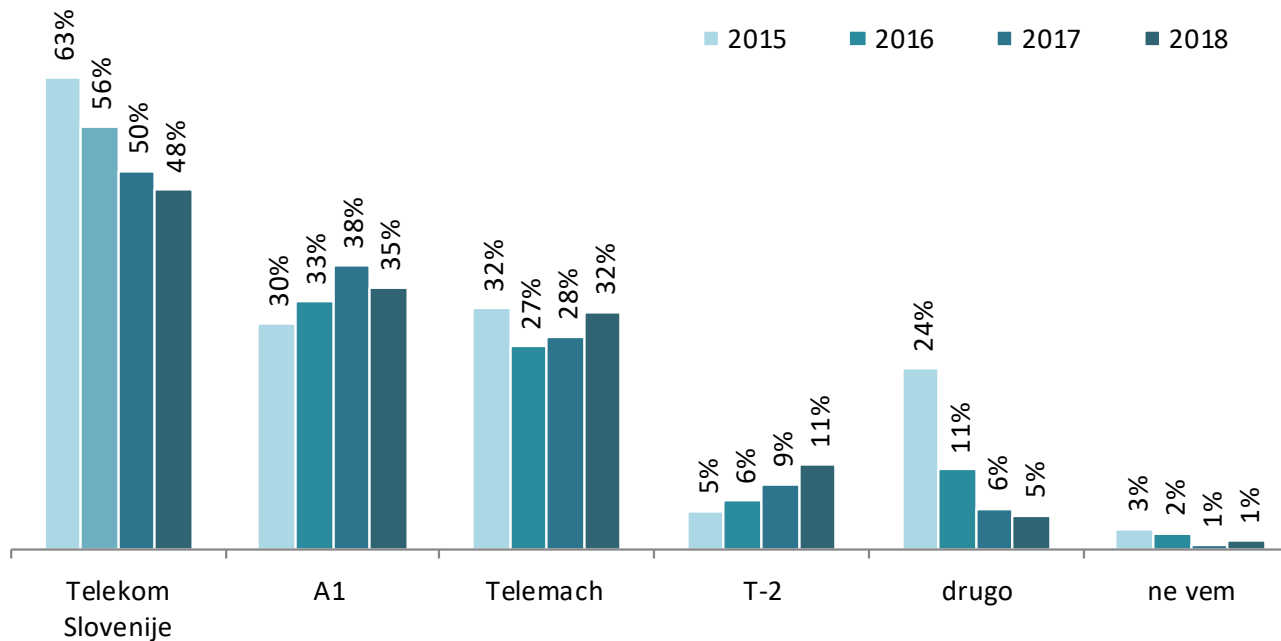
➤ Osnova: uporabniki, ki so navedli, da uporabljajo vsaj en mobilni telefon



Že več let zapored delež anketirancev, ki imajo doma en službeni telefon, znaša 16 %. Dva ali več mobilnih službenih telefonov ima 4 % anketirancev.

Katere vse ponudnike mobilne telefonije uporabljate v vašem gospodinjstvu - vsi člani?

- 2018 | N=831
- Osnova: uporabniki mobilne telefonije

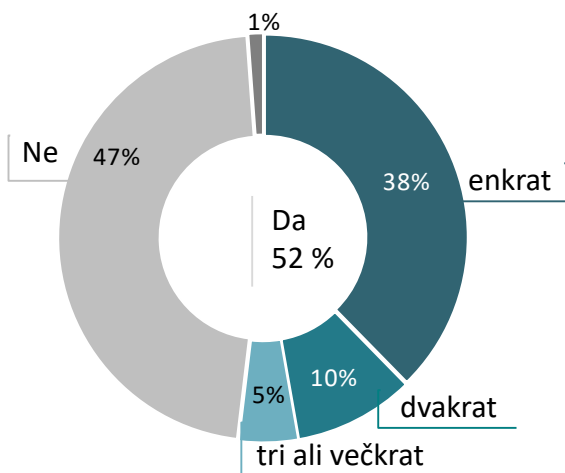


Med mobilnimi uporabniki je še vedno največji delež uporabnikov mobilnih storitev Telekoma Slovenije (48%). Delež teh sicer pada že vrsto let.

Sledita A1, katerega mobilne storitve uporablja 35% anketirancev, in Telemach, katerega mobilne storitve uporablja 32% anketirancev.

Ali ste v zadnjih 10 letih že kdaj menjali ponudnika mobilne telefonije? Pri tem ne upoštevajte sprememb v primeru združevanj operaterjev.

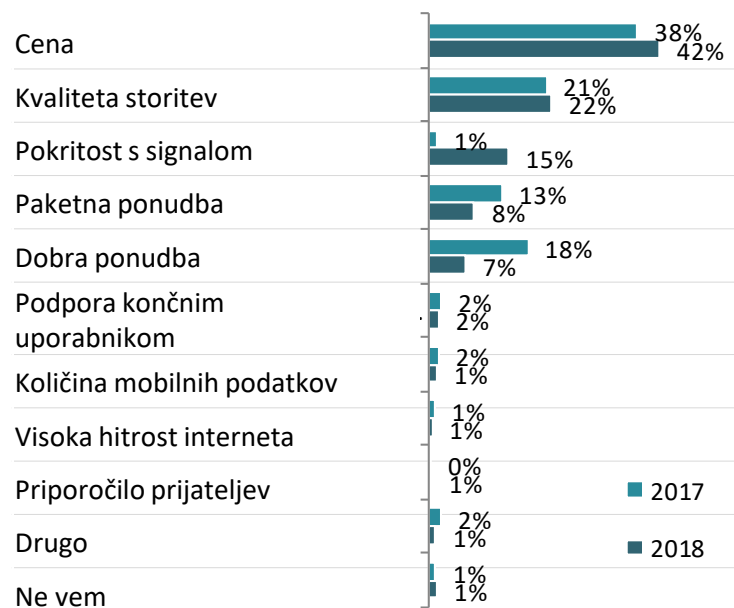
- 2018 | N=831
- Osnova: uporabniki mobilne telefonije



V zadnjih 10 letih je ponudnika mobilne telefonije menjalo 52 % anketirancev. 15 % anketirancev je k drugemu ponudniku mobilne telefonije prestopilo več kot enkrat.

Katera lastnost ponudnika ali ponudbe je pri vaši izbiri ponudnika mobilne telefonije najpomembnejša?

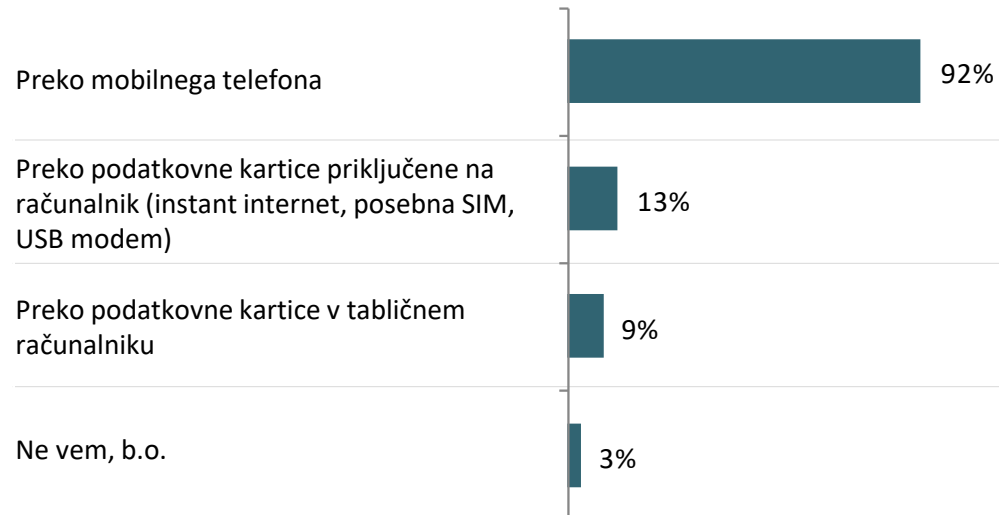
- 2018 | N=831
- Osnova: uporabniki mobilne telefonije



Pri izbiri ponudnika mobilne telefonije se 42 % anketirancev zdi najpomembnejša cena. Na drugem mestu je kvaliteta storitev, ki je najpomembnejša 22 % vprašanih.

Na kakšen način uporabljate mobilne podatkovne storitve (mobilni internet in NE preko WiFi)?

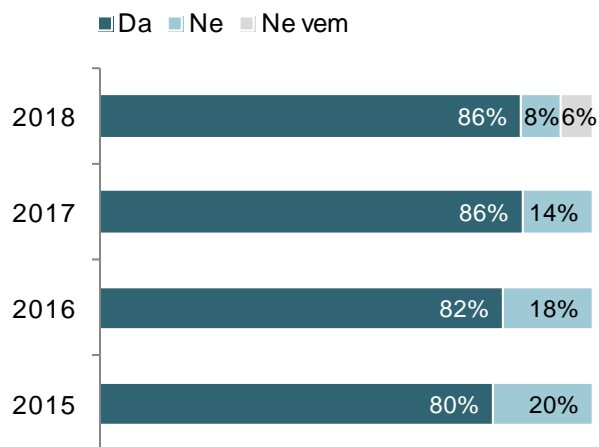
- 2018 | N=341 | več možnih odgovorov
- Osnova: uporabniki mobilnih podatkovnih storitev



Večina (92 %) anketirancev, ki uporablja mobilne podatkovne storitve, le-te uporablja preko mobilnega telefona. Preko podatkovne kartice priključene na računalnik mobilne podatkovne storitve uporablja 13 % anketirancev.

Omenili ste, da imate v vašem gospodinjstvu dostop do interneta. Ali imate širokopasovni dostop do interneta?

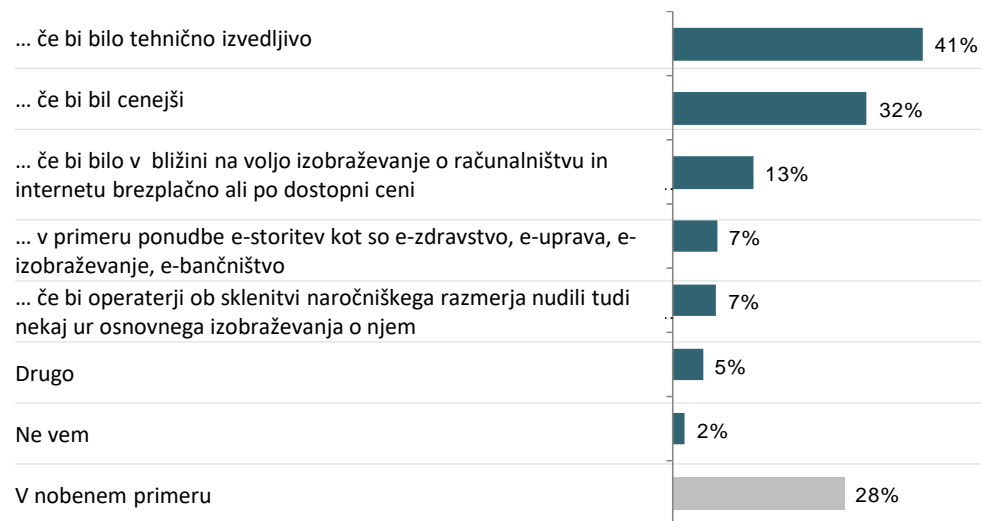
- 2018 | N=776
- Osnova: uporabniki interneta



Med anketiranci, ki imajo doma internet, ima širokopasovni dostop do interneta 86 % vprašanih.

Omenili ste, da v gospodinjstvu nimate širokopasovnega interneta. Ali bi ga uporabljali v primeru ...

- 2018 | N=63 | več možnih odgovorov
- Osnova: uporabniki interneta , ki nimajo širokopasovnega interneta.

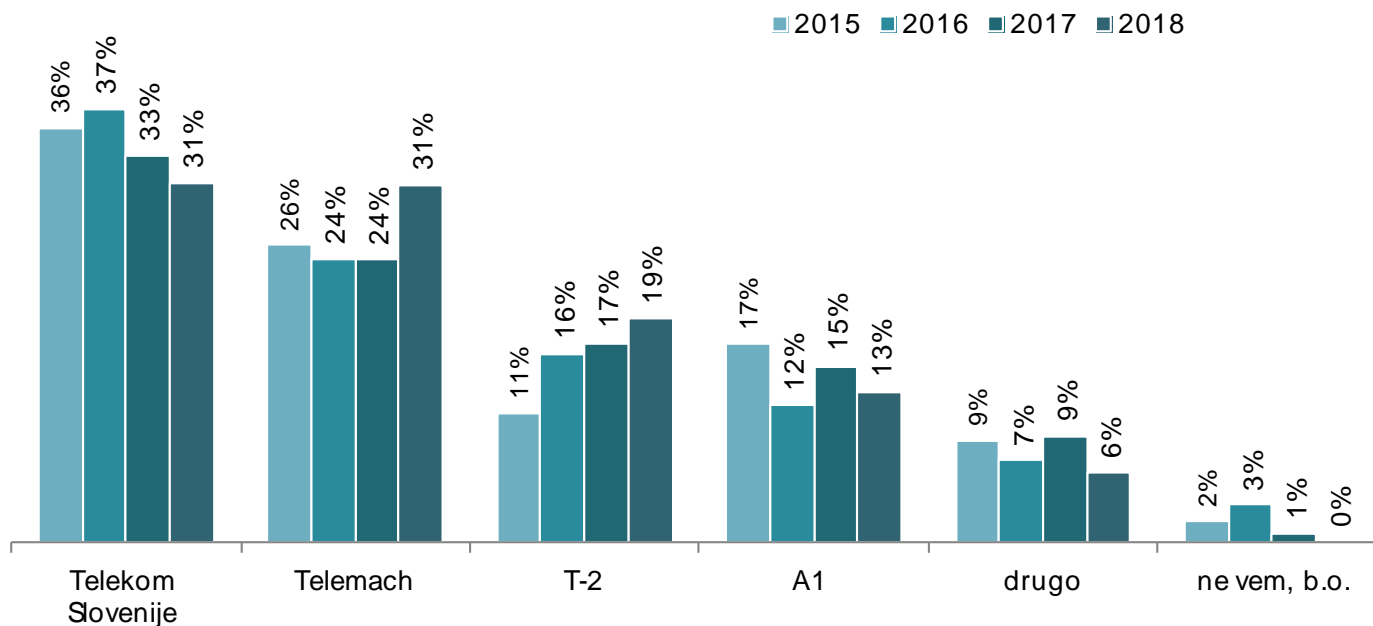


Med neuporabniki širokopasovnega interneta bi le-tega uporabljalo, če bi bilo to tehnično izvedljivo, 41 % anketirancev. Če bi bil cenejši, bi ga uporabljala tretjina vprašanih. V nobenem primeru pa širokopasovnega interneta ne bi uporabljalo 28 % vprašanih.

Storitve katerega ponudnika interneta in internetnih storitev pa uporabljate trenutno?

➤ 2018 | N=664

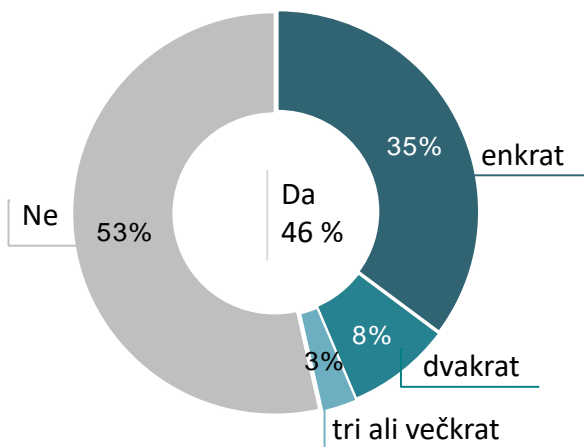
➤ Osnova: uporabniki širokopasovnega interneta



Slaba tretjina anketirancev uporablja storitve interneta pri Telekomu Slovenije, enako pri Telemachu. Internetne storitve T-2 uporablja skoraj petina anketirancev. Med večjimi ponudniki sledi A1 (13%), storitve vseh ostalih ponudnikov skupaj pa uporablja manj kot desetina vprašanih.

Ali ste v zadnjih 10 letih že kdaj menjali ponudnika interneta in internetnih storitev?

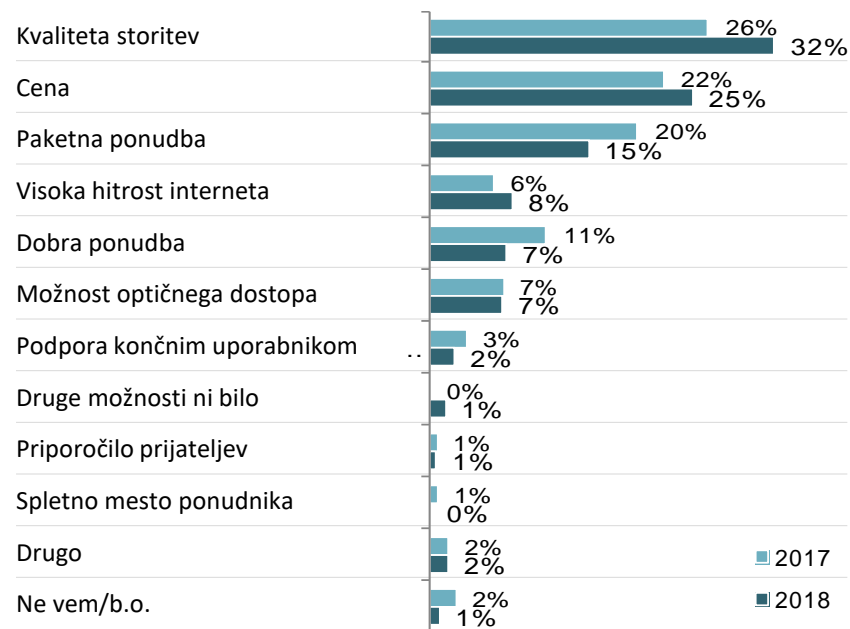
- 2018 | N=664
- Osnova: uporabniki širokopasovnega interneta



V zadnjih 10 letih je ponudnika interneta in internetnih storitev menjalo 46 % anketirancev. Približno desetina anketirancev je k drugemu ponudniku prestopila več kot enkrat.

Katera lastnost ponudnika ali ponudbe je pri vaši izbiri ponudnika dostopa do internet najpomembnejša?

- 2018 | N=664
- Osnova: uporabniki širokopasovnega interneta

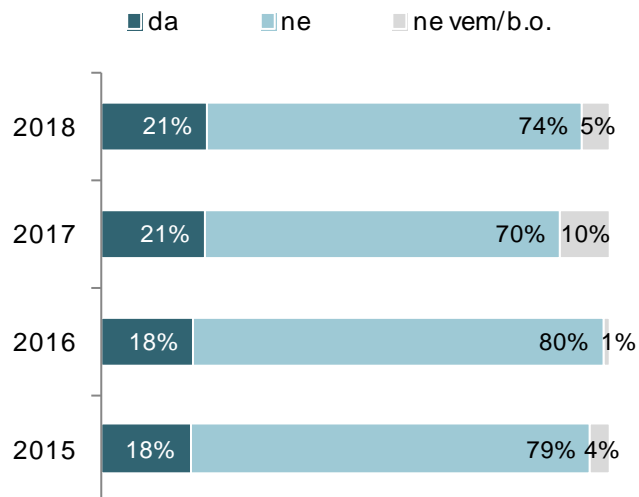


Najpomembnejša lastnost pri izbiri ponudnika internetnih storitev je kvaliteta storitev, tako meni 32 % anketirancev. Na drugem mestu, po pomembnosti pri izbiri ponudnika, je cena (25 %).

Ali bi bili pripravljeni za višjo hitrost interneta plačati več?

➤ 2018 | N=664

➤ Osnova: uporabniki širokopasovnega interneta

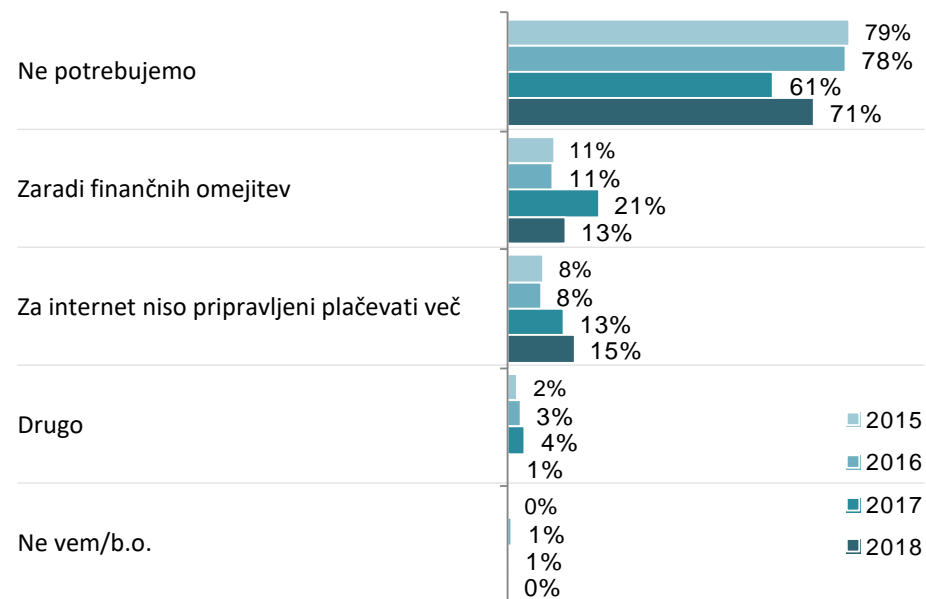


Za višjo hitrost interneta bi bila, podobno kot prejšnja leta, tudi letos približno petina anketirancev pripravljena plačati več.

Zakaj ne?

➤ 2018 | N=489

➤ Osnova: tisti, ki ne bi bili pripravljeni plačati več za višjo hitrost interneta

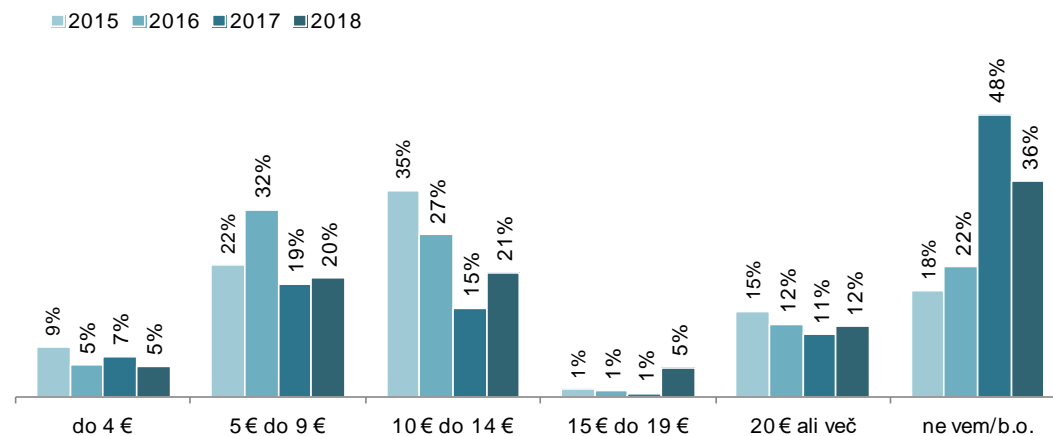


Med tistimi, ki niso pripravljeni plačati več za višjo hitrost interneta, jih tudi letos večina kot glavni razlog navaja, da višje hitrosti ne potrebujejo (71 %). Finančne razloge navaja 28 % anketirancev, bodisi ker niso pripravljeni plačati več za internet (15 %) bodisi zaradi finančnih omejitev (15 %).

Koliko več bi bili pripravljeni plačati [za hitrejši internet]?

➤ 2018 | N=140

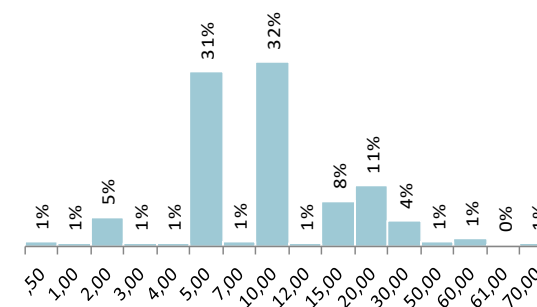
➤ Osnova: uporabniki širokopasovnega interneta, ki bi bili za višjo hitrost interneta pripravljeni plačati več



Petina anketirancev je za višjo hitrost interneta pripravljena plačati med 5 € in manj kot 10 € več.

Približno petina je pripravljena plačati med 10 € in manj kot 15 € več za hitrejši internet.

➤ 2018 | opredeljeni



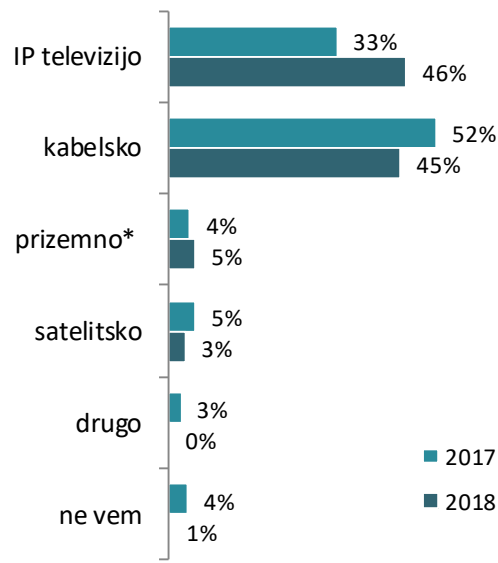
V EUR

N	89
Mean	11,88 €
Mode	10,00 €

V povprečju bi bili anketiranci za višjo hitrost interneta pripravljene plačati 11,88 € več. Najpogostejša navedena vrednost je 10 €.

Omenili ste, da imate v gospodinjstvu TV. Kakšno televizijo imate v vašem gospodinjstvu?

- 2018 | N=819
- Osnova: uporabniki televizije



*prizemni sprejem (sprejem s sobno ali strešno anteno)

Med uporabniki televizije jih 46 % uporablja IP televizijo, 45 % pa kabelsko televizijo.

Zakaj ste se odločili za IP televizijo?

- 2018 | N=375
- Osnova: uporabniki IP TV

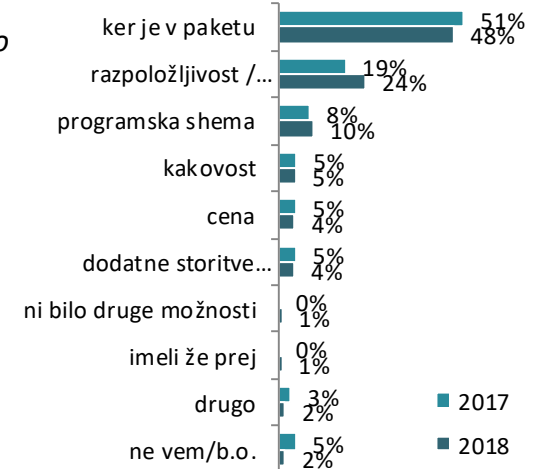
Skoraj dve tretjini anketirancev, ki imata IP televizijo, jo imata zato, ker je del paketa storitev, ki jih nudijo ponudniki elektronskih komunikacij.



Zakaj ste se odločili za kabelsko televizijo?

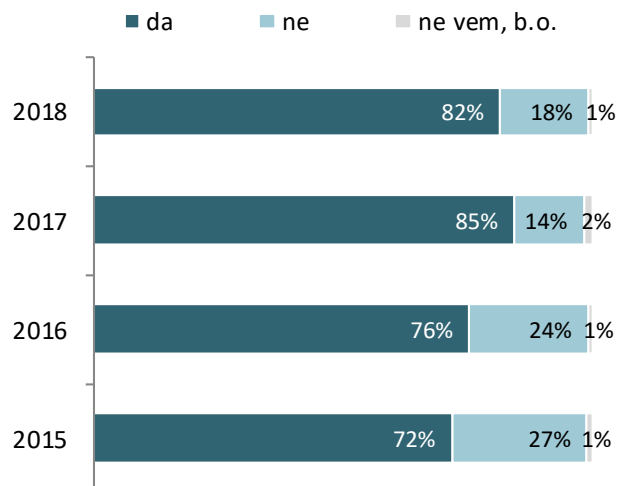
- 2018 | N=366
- Osnova: uporabniki kabelske TV

Da ima kabelsko televizijo zato, ker je del paketa, je odgovorila skoraj polovica anketirancev. Da je razlog razpoložljivost oz. dostopnost, navaja 24 % vprašanih.



Operaterji ponujajo različne storitve - telefonija, internet ali televizija v paketih. Ali imate v vašem gospodinjstvu sklenjen kakšen paket (dvojček - duo, trojček - trio, četvorček - quatro ipd.)?

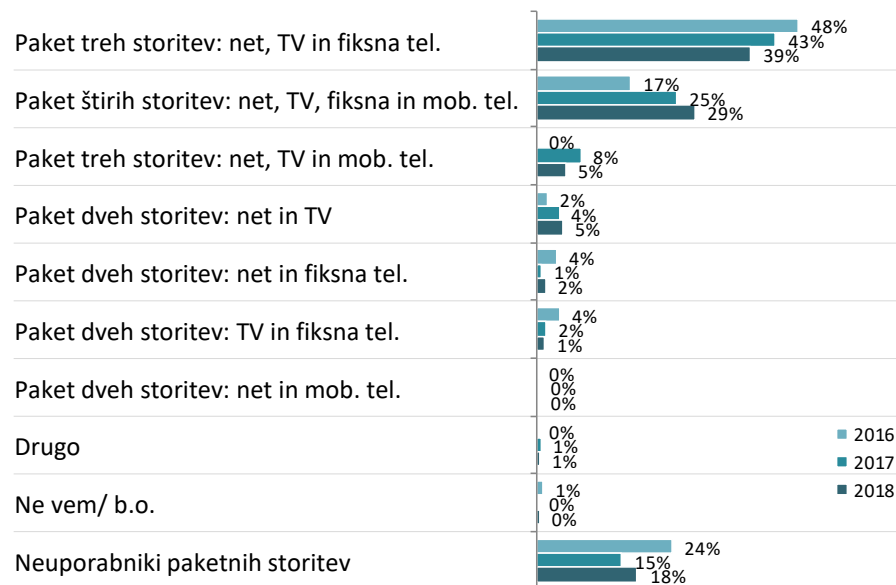
- 2018 | N=860
- Osnova: vsi



82 % anketirancev ima pri enem operaterju sklenjen kakšen paket, ki vključuje vsaj dve storitvi elektronskih komunikacij.

Katero obliko paketa imate oz. katero kombinacijo storitev internet, TV, fiksna telefonija, mobilna telefonija imate sklenjeno v vašem gospodinjstvu?

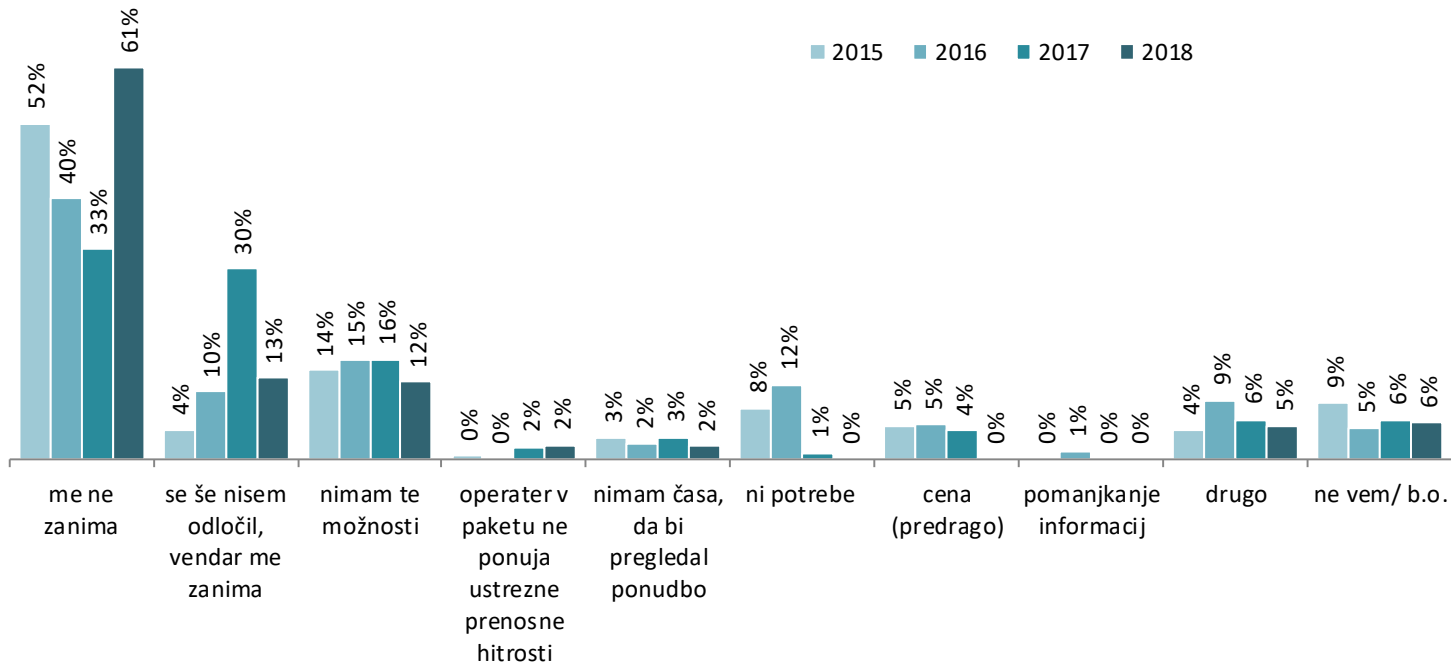
- 2018 | N=860
- Osnova: vsi



Največji delež anketirancev (39 %) ima paket treh storitev: internet, televizija in fiksna telefonija. A delež teh vsako leto upada. Po drugi strani se povečuje delež tistih, ki imajo paket vseh štirih storitev. Delež teh letos znaša že 29 %.

Zakaj nimate paketa?

- 2018 | N=153
- Osnova: neuporabniki paketnih storitev

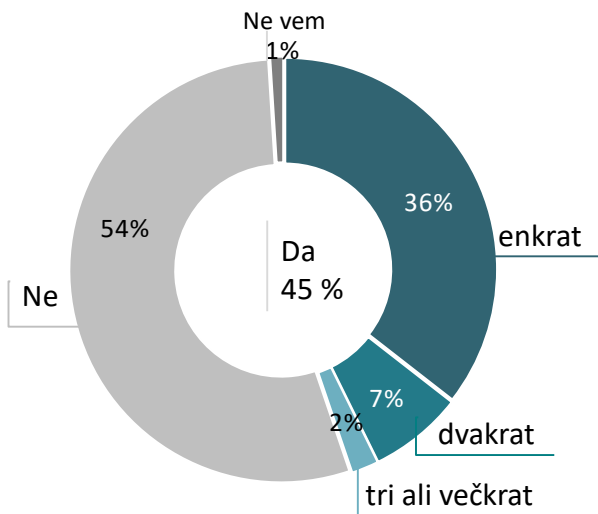


Da paketa storitev pri enem ponudniku nimajo, zato ker jih to ne zanima, je dejalo 61 % vprašanih neuporabnikov paketnih storitev.

Zanimanje za pakete sicer izkazuje 13 % anketirancev.

Ali ste v zadnjih 10 letih že kdaj menjali vašega ponudnika paketnih storitev?

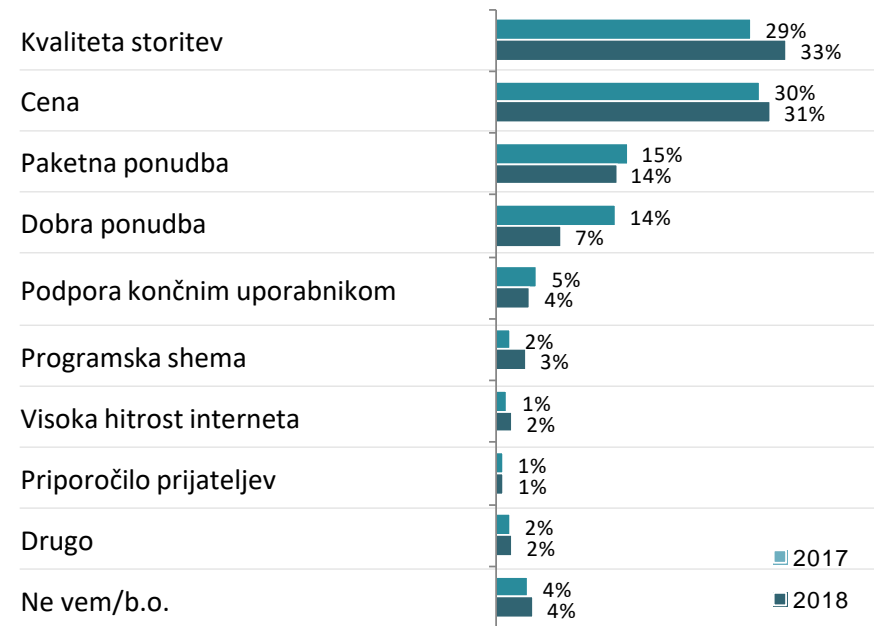
- 2018 | N=703
- Osnova: uporabniki paketnih storitev



V zadnjih 10 letih je ponudnika paketnih storitev menjalo 45 % anketirancev. Skoraj desetina anketirancev je ponudnika paketnih storitev menjala več kot enkrat.

Katera lastnost ponudnika ali ponudbe je pri vaši izbiri ponudnika paketnih storitev najpomembnejša?

- 2018 | N=703
- Osnova: uporabniki paketnih storitev



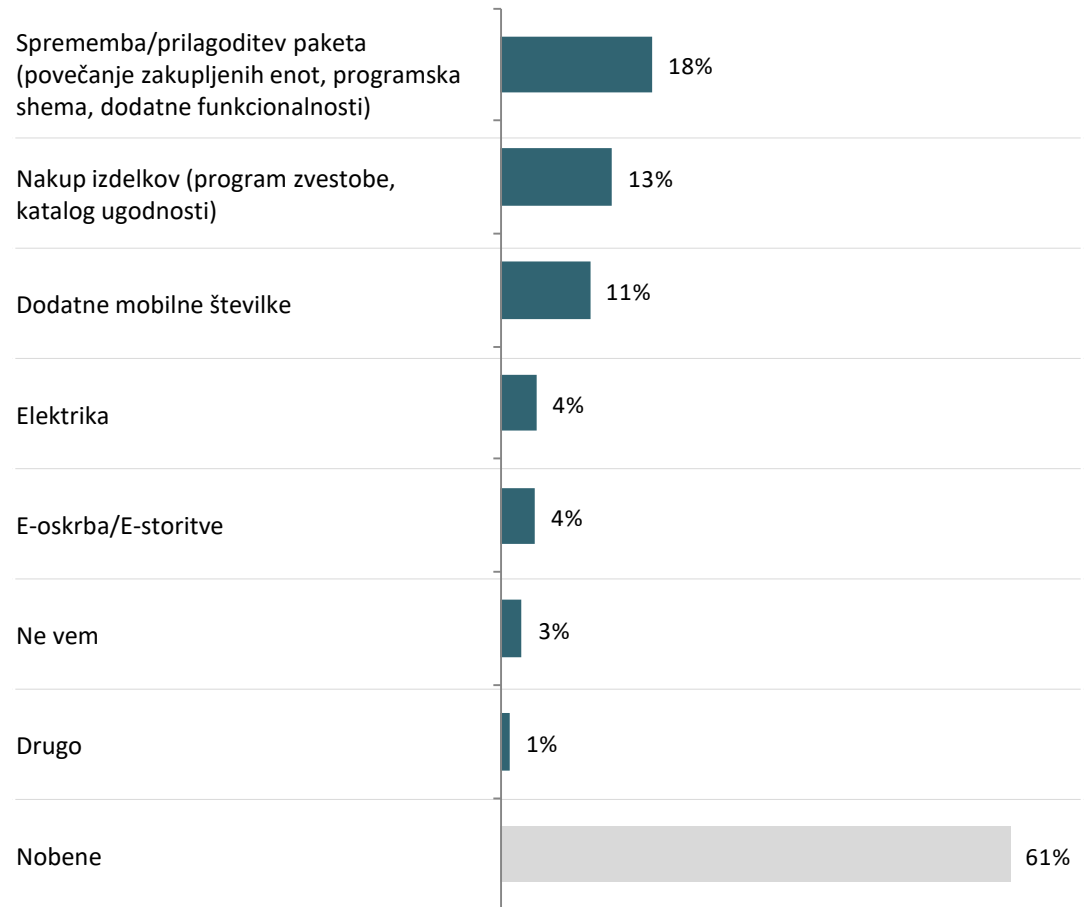
Najpomembnejša lastnost pri izbiri ponudnika paketnih storitev je kvaliteta storitev, tako meni tretjina anketirancev. Podoben delež anketirancev (31 %) meni, da je pri izbiri najpomembnejša cena.

Ali koristite katero od dodatnih storitev, ki jih nudijo ponudniki storitev/paketov storitev?

- 2018 | N=860 | več možnih odgovorov
- Osnova: vsi

Nobene od dodatnih storitev, ki jih nudijo ponudniki elektronskih komunikacij, ne koristi 61% anketirancev.

Spremembo oz. prilagoditev paketa koristi 18 % anketirancev, 13 % anketirancev pa kupuje izdelke preko programa zvestobe oz. kataloga ugodnosti.



Preglednost splošnih pogojev uporabe storitev pri poudnikih

➤ 2018 | opredeljeni |
➤ Osnova: uporabniki |

mobilna tel.
N=781

fiksne . tel.
N=629

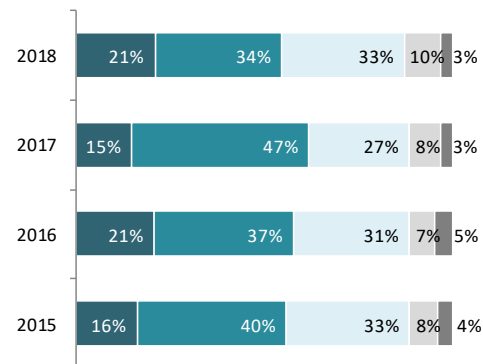
televizija
N=776

internet
N=729

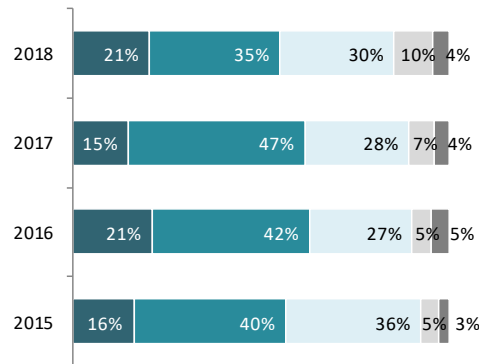
paket storitev
N=665

■ Zelo pregledno ■ Pregledno ■ Niti pregledno niti nepregledno ■ Nepregledno ■ Zelo nepregledno

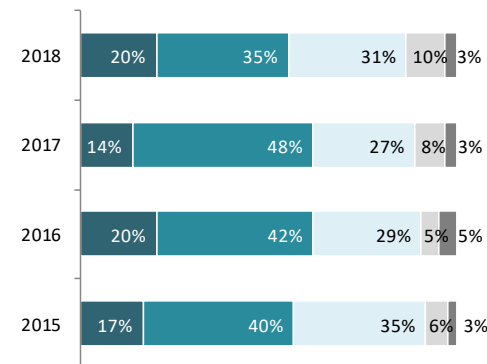
Storitve TV | M=3,6



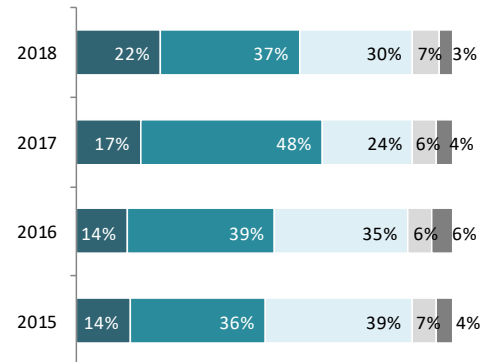
Internetne storitve | M=3,6



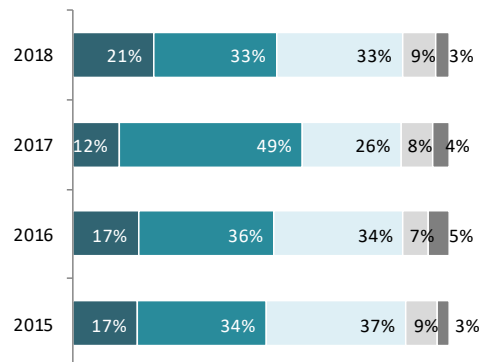
Paketne storitve | M=3,6



Storitve mobilne tel. | M=3,7



Storitve fiksne tel. | M=3,6



Povprečna ocena (M) preglednosti za vse storitve letos znaša 3,6. Izjema so le storitve mobilne telefonije, kjer je povprečna ocena 3,7. Anketiranci na splošno v povprečju ocenjujejo, da so splošni pogoji uporabe posameznih in paketnih storitev razmeroma pregledni. Delež anketirancev, ki ocenjuje, da so pogoji uporabe storitev zelo pregledno predstavljeni, je približno petina.

Koliko so v vašem gospodinjstvu v mesecu oktobru znašali skupni izdatki mobilne telefonije za vse člane gospodinjstva.

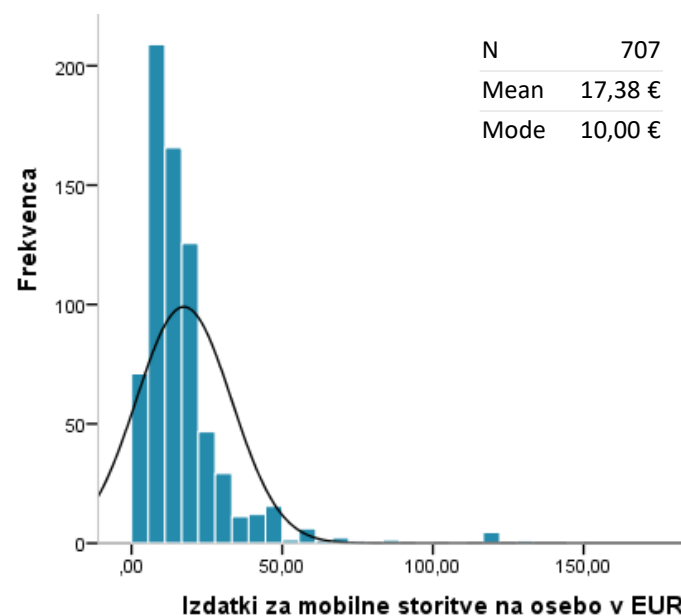
➤ 2018 | N=831

➤ Osnova: uporabniki mobilnih storitev

	2015	2016	2017	2018
0 €	0%	0%	0%	0%
1 € - 5 €	3%	3%	2%	3%
6 € - 10 €	7%	11%	7%	8%
11 € - 15 €	10%	9%	7%	10%
16 € - 20 €	10%	8%	9%	12%
21 € - 25 €	4%	6%	8%	6%
26 € - 30 €	8%	7%	8%	7%
31 € - 35 €	4%	5%	3%	3%
36 € - 40 €	7%	6%	6%	9%
41 € - 45 €	2%	2%	2%	1%
46 € - 50 €	7%	10%	5%	6%
51 € - 60 €	8%	7%	7%	8%
61 € - 70 €	3%	3%	4%	2%
71 € - 80 €	4%	3%	2%	3%
81 € - 90 €	1%	1%	1%	2%
91 € - 100 €	5%	4%	2%	2%
101 € - 150 €	4%	1%	3%	3%
151 € - 200 €	0%	1%	0%	0%
Več kot 200 €	1%	0%	0%	0%
Ne vem	13%	13%	24%	15%

➤ 2018 | opredeljeni

➤ Izračun mesečnih izdatkov za mobilno telefonijo/osebo



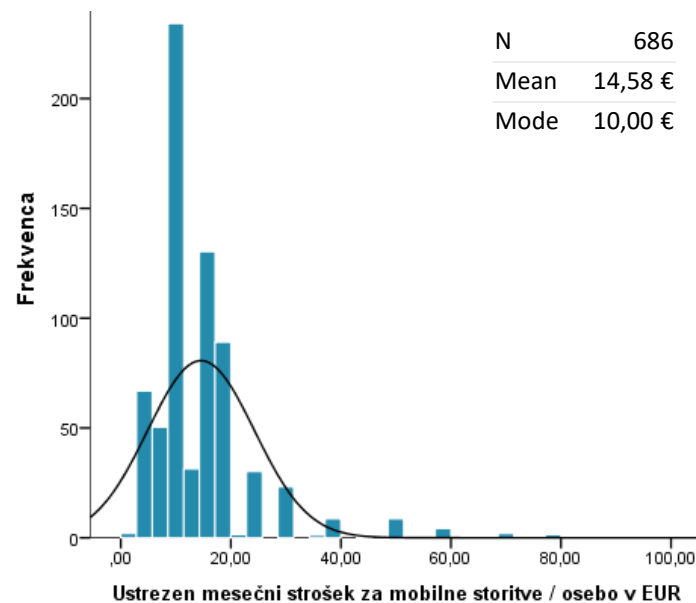
Mesečni izdatki za mobilno telefonijo v gospodinjstvu znašajo v povprečju približno 17 evrov na osebo. Najpogostejša vrednost mesečnega izdatka za mobilno telefonijo na osebo je 10 evrov.

Koliko bi bil po vašem mnenju *ustrezen mesečni strošek mobilne telefonije na osebo* v vašem gospodinjstvu?

- 2018 | N=818
- Osnova: uporabniki mobilnih storitev

	2018
0	0%
1 € - 5 €	8%
6 € - 10 €	34%
11 € - 15 €	20%
16 € - 20 €	11%
21 € - 25 €	4%
26 € - 30 €	3%
31 € - 35 €	0%
36 € - 40 €	1%
41 € - 45 €	0%
46 € - 50 €	1%
51 € - 60 €	1%
61 € - 70 €	0%
71 € - 80 €	0%
81 € - 90 €	0%
91 € - 100 €	0%
101 € - 150 €	0%
151 € - 200 €	0%
Več kot 200 €	0%
Ne vem	16%

- 2018 | opredeljeni
- Ustrezni mesečni strošek za mobilno telefonijo/osebo



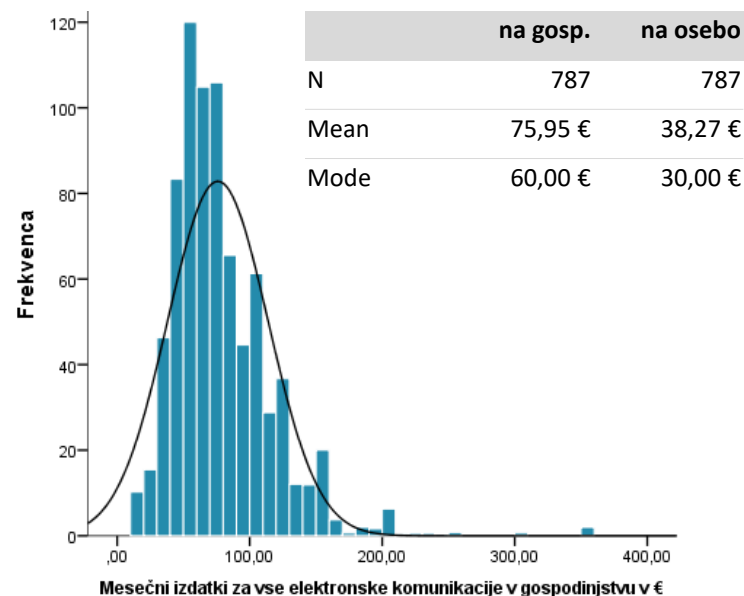
Ustrezen mesečni strošek mobilne telefonije bi, glede na povprečne vrednosti, moral znašati okrog 14,5 evra na osebo. Najpogostejša vrednost ustreznega mesečnega izdatka za mobilno telefonijo na osebo je 10 evrov.

Koliko je v vašem gospodinjstvu v mesecu oktobru znašal izdatek za VSE elektronske komunikacije VKLJUČNO z mobilno telefonijo v paketu oziroma samostojno za vse člane gospodinjstva?

- 2018 | N=860
- Osnova: vsi

	2015	2016	2017	2018
0 €	0%	0%	1%	0%
1 € - 5 €	0%	0%	0%	0%
6 € - 10 €	0%	1%	0%	0%
11 € - 15 €	2%	2%	0%	1%
16 € - 20 €	4%	3%	2%	1%
21 € - 25 €	2%	5%	2%	1%
26 € - 30 €	8%	11%	4%	2%
31 € - 40 €	21%	23%	9%	8%
41 € - 50 €	25%	21%	14%	13%
51 € - 60 €	15%	15%	12%	14%
61 € - 70 €	5%	5%	10%	11%
71 € - 80 €	3%	2%	8%	11%
81 € - 90 €	1%	1%	6%	7%
91 € - 100 €	1%	0%	5%	7%
101 € in več	1%	1%	9%	16%
Ne vem	11%	8%	16%	8%

- 2018 | opredeljeni
- Mesečni izdatki za vse storitve



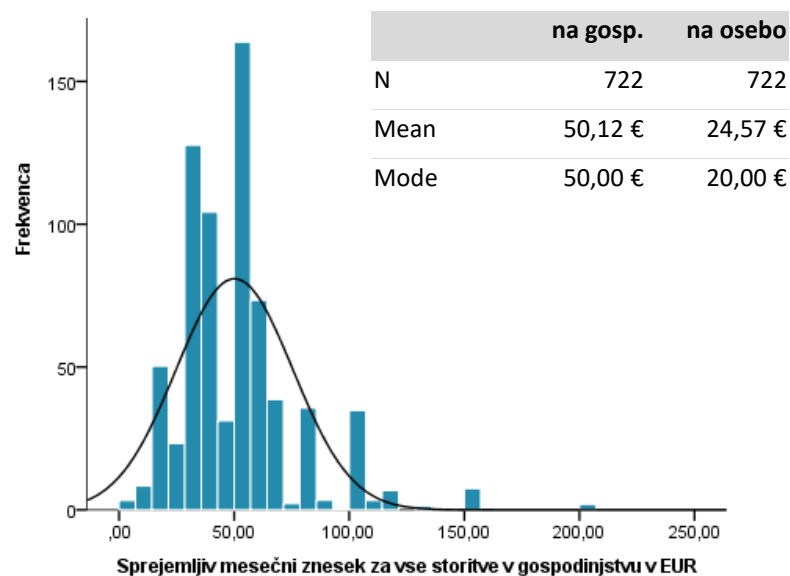
Mesečni izdatki za vse elektronske komunikacije v gospodinjstvu znašajo v povprečju približno 76 evrov oziroma približno 38 evrov na osebo. Najpogostejša vrednost mesečnega izdatka za vse storitve elektronskih komunikacij v gospodinjstvu je 60 €.

Kakšen se vam zdi primeren/sprejemljiv mesečni znesek za storitve elektronskih komunikacij za gospodinjstvo?

- 2018 | N=860
- Osnova: vsi

	2018
0	0%
1 € - 5 €	0%
6 € - 10 €	1%
11 - 15€	2%
16 - 20€	4%
21 - 25€	2%
26 - 30€	15%
31 - 40€	16%
41 - 50€	18%
51 - 60€	10%
61 - 70€	4%
71 - 80€	4%
81 - 90€	1%
91 - 100€	4%
101 in več	2%
Ne vem	16%

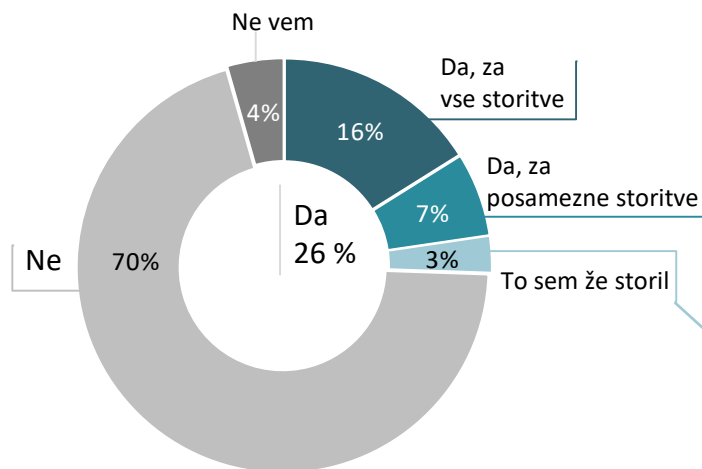
- 2018 | opredeljeni
- Sprejemljiv mesečni strošek za vse storitve



Sprejemljiv mesečni znesek za vse komunikacijske storitve, glede na povprečne vrednosti, je okrog 50 evrov na gospodinjstvo oz. okrog 25 evrov na osebo. Najpogostejša vrednost primerneга mesečnega zneska za vse storitve v gospodinjstvu je 50 evrov.

Ali ste že kdaj razmišljali o prekinitvi naročniškega razmerja za storitve elektronskih komunikacij zaradi previsokih mesečnih stroškov?

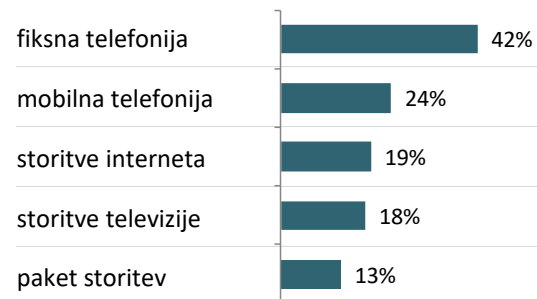
- 2018 | N=860
- Osnova: vsi



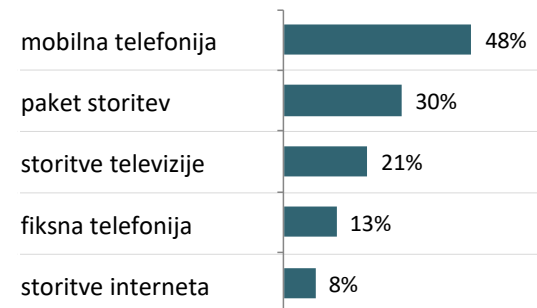
70 % anketirancev ne razmišlja, da bi zaradi previsokih mesečnih stroškov prekinili naročniško razmerje za posamezne ali za vse storitve. O tem, da bi zaradi previsokih mesečnih stroškov prekinili naročniško razmerje za vse storitve, razmišlja 16 %, 7 % pa le za posamezne storitve.

Za katere storitve?

- 2018 | N=57 | več možnih odgovorov
- Osnova: tisti, ki razmišljajo o prekinitvi naročniškega razmerja za ...

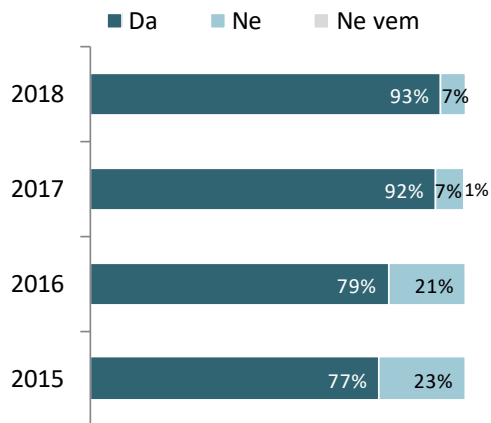


- 2018 | N=25 | več možnih odgovorov
- Osnova: tisti, ki so že prekinili naročniško razmerje za ...



Ali ste seznanjeni, da je možno brezplačno in brez uporabe kakršnikoli plačilnih sredstev klicati na številke v sili, 112 in 113?

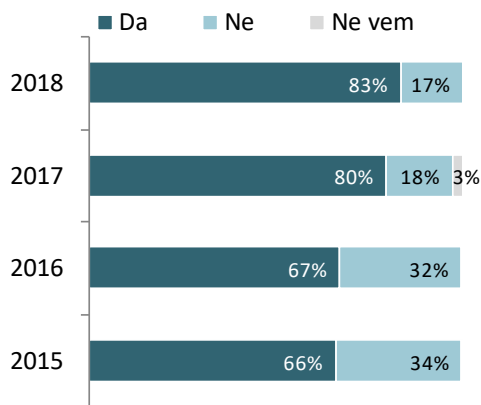
- 2018 | N=860
- Osnova: vsi



Da so klici na številke 112 in 113 brezplačni, ve 93 % anketirancev.

Ali ste seznanjeni, da je v vseh državah članicah Evropske unije 112 enotna evropska številka za klic v sili?

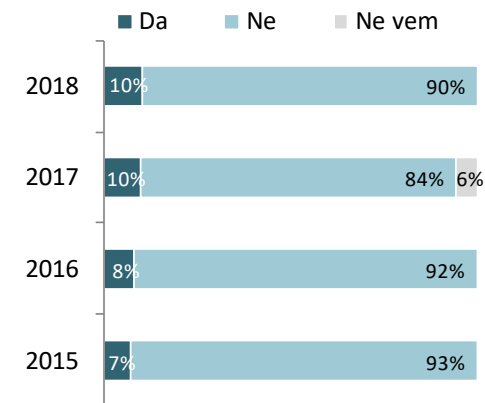
- 2018 | N=860
- Osnova: vsi



83 % anketirancev je seznanjenih, da je 112 enotna evropska številka za klic v sili v vseh državah EU.

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

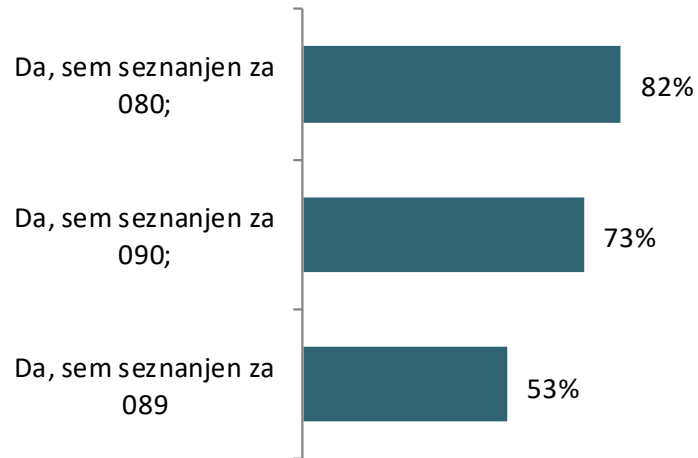
- 2018 | N=860
- Osnova: vsi



Le desetina vprašanih pozna številko 116 kot enotno evropsko številko za storitve z družbeno vrednostjo.

Ali ste seznanjeni s tem, da so klici na številke 090/089 plačljivi, klici na številke 080 pa brezplačni?

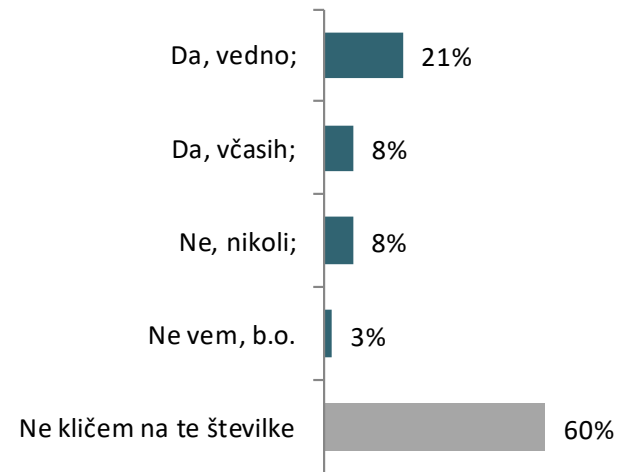
- 2018 | N=860
- Osnova: vsi



Največji delež anketirancev (82 %) je seznanjenih, da so klici na 080 številko brezplačni. Nekoliko manj poznana je številka 090, da so klici nanjo plačljivi, ve 73 % anketirancev. Še najmanj poznana je številka 089, da so klici nanjo plačljivi, ve le dobra polovica anketirancev.

Ali se pred klicem na plačljivo številko 090/089 seznanite s ceno, ki jo je potrebno plačati za klic

- 2018 | N=860
- Osnova: vsi



Na plačljive telefonske številke kliče 40 % anketirancev, od tega se jih približno polovica vedno seznanja s ceno.

Kdaj ste zadnjič koristili telefonsko govorilnico v Sloveniji?

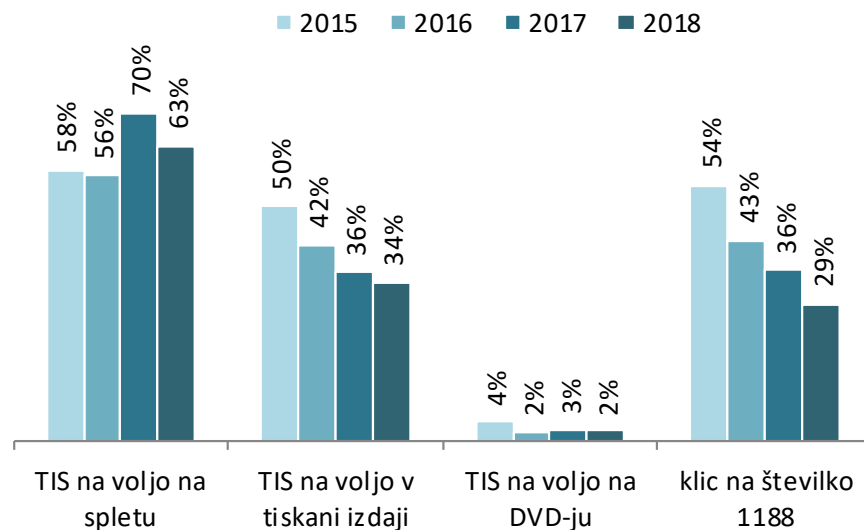
- 2018 | N=860
- Osnova: vsi



Približno desetina anketirancev še nikoli ni koristila telefonske govorilnice v Sloveniji, 19 % se jih ne spomni, kdaj nazadnje so govorilnico koristili. Še največ anketirancev, 66 %, je telefonsko govorilnico koristilo pred več kot tremi leti.

Ali uporabljate Telefonski imenik Slovenije ... Ali vsaj občasno pokličete na telefonsko številko 1188?

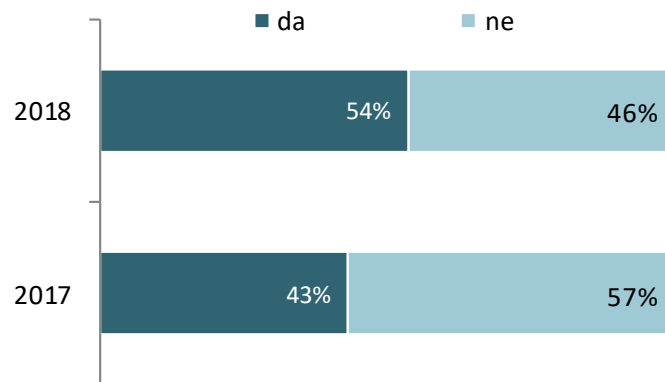
- 2018 | N=860 | prikazan je delež za odgovor Da
- Osnova: vsi



TIS na spletu uporabljata skoraj dve tretjini anketirancev (63 %). TIS, ki je na voljo v tiskani izdaji uporablja le še približno tretjina anketirancev. Delež teh skozi leta konstantno upada. Upada tudi delež tistih, ki kličejo na številko 1188. Letos je le še 29 % anketirancev pritrnilo odgovoru, da vsaj občasno pokličejo na številko 1188.

Ali ste seznanjeni, da lahko v Sloveniji radijske programe poslušamo tudi prek digitalnega radia DAB+?

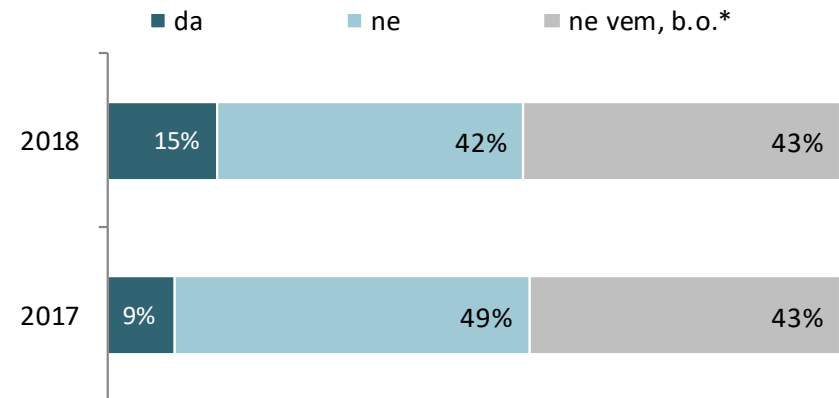
- 2018 | N=860
- Osnova: vsi



Dobra polovica (54 %) anketirancev je seznanjena, da lahko v Sloveniji radijske programe poslušamo tudi prek digitalnega radia DAB+. Delež seznanjenih se je sicer glede na lansko leto nekoliko povečal.

Ali radijski sprejemnik v vašem avtomobilu podpira digitalni radio DAB+?

- 2018 | N=860
- Osnova: vsi

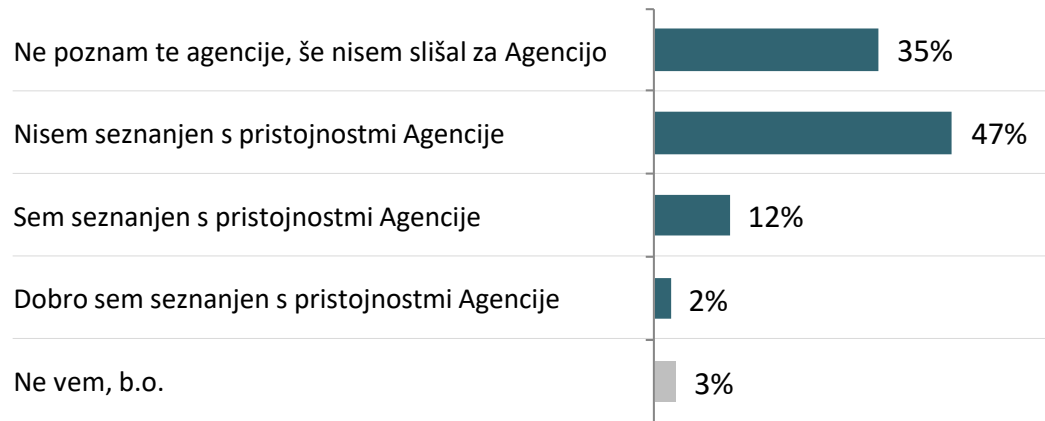


*b.o. (v letu 2018 je v to kategorijo vključen odgovor „nimam avtomobila“)

Da radijski sprejemnik v njihovem avtomobilu podpira digitalni radio DAB+, je dejalo 15 % anketirancev, kar je nekoliko več kot pri prejšnjem merjenju. Da radijski sprejemnik v njihovem avtomobilu digitalnega radia DAB+ ne podpira, je dejalo 42 % anketirancev.

Po vaši oceni, v kolikšni meri ste seznanjeni s pristojnostmi, ki jih ima Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije, na kratko AKOS prej APEK, na področju končnih uporabnikov?

- 2018 | N=860
- Osnova: vsi



Dobra tretjina anketirancev (35 %) še ni slišala za AKOS. Skoraj polovica anketirancev (47 %) pa ocenjuje, da ni seznanjena s pristojnostmi Agencije. Da so s pristojnostmi Agencije dobro seznanjeni, menita 2 % anketirancev.

Episcenter d.o.o.

Bravničarjeva ulica 13
1000 Ljubljana

t: 1 470 26 00

e: info@episcenter.si
mojca.jakacic@episcenter.si

www.episcenter.si

Kot **tržno-raziskovalno podjetje z lastnim klicnim centrom** smo v slovenskem prostoru prisotni od leta 2000, od avgusta 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.

Celostni pristop k upravljanju odnosov s strankami je naša bistvena prednost, saj na podlagi rezultatov opravljenih raziskav in skladno z zastavljenimi cilji izdelamo strategijo direktnega nagovarjanja.

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