

# Piața serviciilor de transmisie a programelor TV

Raport de cercetare, eșantion populație

Raport realizat pentru:

ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații)

Aprilie 2010

---

**GALLUP**

# Cuprins

---

Cadru general și obiective	pag. 3
Metodologia cercetării	pag. 4
Profilul socio-demografic al eșantionului	pag. 5

## **RAPORT DE CERCETARE**

I. Gradul de penetrare a serviciilor de retransmisie a programelor TV	pag. 7
II. Notorietatea tipurilor de suporturi de recepționare a programelor TV	pag. 15
III. Disponibilitatea suporturilor de recepționare a programelor TV și a furnizorilor de servicii	pag. 19
IV. Furnizori de servicii de retransmisie a programelor TV	pag. 29
V. Utilizarea pachetelor de servicii	pag. 41
VI. Gradul de cunoaștere a serviciilor de retransmisie a programelor TV și sursele de informare	pag. 56
VII. Gradul de satisfacție față de serviciile de retransmisie a programelor TV	pag. 62
VIII. Cheltuieli cu serviciile de retransmisie a programelor TV	pag. 76
IX. Criterii relevante pentru alegerea serviciilor de retransmisie a programelor TV	pag. 85
X. Substituibilitatea serviciilor – comportament în trecut	pag. 93
XI. Bariere privind schimbarea tipului de suport și a furnizorilor	pag. 102
XII. Substituibilitatea serviciilor – intenții	pag. 107
XIII. Profilul socio-demografic al utilizatorilor de servicii de retransmisie a programelor TV	pag. 124
XIV. Gospodării în care nu se recepționează servicii de retransmisie a programelor TV pe bază de abonament – motive și intenții de abonare	pag. 133

---

# Cadru general și obiectivele studiului

---

- ❑ The Gallup Organization Romania a realizat în perioada martie – aprilie 2010 o cercetare care a vizat piața serviciilor electronice de comunicație, având ca țintă atât segmentul populație, cât și cel de persoane juridice. Principalul obiectiv al acestui studiu a constat în identificarea comportamentului de consum și evidențierea caracteristicilor cererii de servicii electronice de comunicație: telefonie fixă și mobilă, acces la Internet și servicii de retransmisie a programelor TV.
- ❑ Raportul de față analizează piața serviciilor de retransmisie a programelor de televiziune pe un eșantion reprezentativ pentru gospodăriile din România.
- ❑ Obiective de cercetare urmărite în cadrul acestui raport au fost:
  - ✓ Determinarea notorietății suporturilor disponibile pentru recepționarea programelor audiovizuale precum și a tipurilor de servicii care pot fi furnizate prin intermediul acestor suporturi;
  - ✓ Măsurarea gradului de penetrare a serviciilor de retransmitere a programelor audiovizuale la nivelul gospodăriilor și a populației din România;
  - ✓ Identificarea principalelor tipuri de suporturi utilizate pentru recepționarea programelor TV și a motivelor care determină utilizarea respectivelor suporturi;
  - ✓ Identificarea furnizorilor utilizați și a criteriilor de selecție ale acestora;
  - ✓ Măsurarea gradului de cunoaștere a ofertelor furnizorilor existenți pe piață;
  - ✓ Identificarea surselor de informare cu privire la ofertele furnizorilor de servicii de retransmitere a programelor audiovizuale;
  - ✓ Determinarea cheltuielilor lunare efectuate cu serviciile audiovizuale;
  - ✓ Identificarea motivelor pentru alegerea pachetelor de servicii;
  - ✓ Determinarea nivelului de satisfacție față de serviciile audiovizuale utilizate în cadrul gospodăriei;
  - ✓ Urmărirea intenției de schimbare cu un alt furnizor sau tip de suport în următoarele 12 luni;
  - ✓ Identificarea barierelor în schimbarea furnizorului sau tipului de suport TV;
  - ✓ Pentru non-utilizatori – motive pentru care nu sunt abonați la servicii audiovizuale și intenția de a se abona în viitor.

# Metodologia cercetării

---

- **Colectivitatea cercetată:** gospodăriile din România.
- **Unitatea de eșantionare:** persoane din gospodărie în vârstă de 16 ani și peste, selectați aleator cu ajutorul grilei Kish.
- **Mărimea eșantionului:** eșantion național reprezentativ - 5983 persoane; subeșantion utilizatori de servicii de retransmisie a programelor de televiziune – 1277 persoane (cu vârsta peste 18 ani).
- **Tipul eșantionului:** probabilistic, stratificat, tri-stadial; eșantionul la nivel național este reprezentativ pentru populația adultă neinstituționalizată a României, cu o eroare limită de  $\pm 1,3\%$  asociată unui nivel de garantare a rezultatelor de 95%. Eșantionul de utilizatori de servicii de retransmisie a programelor de televiziune este reprezentativ pentru gospodăriile din România în care se utilizează astfel de servicii, cu o eroare limită de  $\pm 2,7\%$  la un nivel de garantare a rezultatelor de 95%.
- **Eșantionare:** în primul stadiu au fost utilizate două criterii de stratificare: nivelul de dezvoltare regional și tipul localității. Nivelul de dezvoltare regional se referă la zone care aparțin aceleiași arii geografice și care au același nivel de dezvoltare socială. Tipul localității împarte localitățile din România în 8 categorii: comune dezvoltate, comune mediu dezvoltate, comune slab dezvoltate, orașe cu populație sub 30,000 locuitori, orașe cu populație 30,001–100,000 locuitori, orașe cu populație 100,001–200,000 locuitori, orașe cu populație peste 200,000 locuitori și municipiul București. În stadiul al doilea au fost selectate localitățile iar în al treilea stadiu au fost selectate gospodăriile, în mod aleator, pe baza unui pas statistic.
- **Perioada de culegere a datelor:** 5 martie – 6 aprilie 2010.
- **Metoda de culegere a datelor:** Interviuurile au fost realizate față în față la domiciliul respondenților, pe baza unui chestionar standardizat aplicat de către un operator de interviu.
- În afară de erorile de eșantionare, modul de formulare a întrebărilor și dificultățile practice de culegere a datelor pot introduce alte erori care să afecteze rezultatele sondajului.

# Profilul socio-demografic al eșantionului

Gen	N	%
Masculin	2618	43.8
Feminin	3365	56.2

Vârsta	N	%
Refuz	25	0.4
16-24 ani	749	12.5
25-34 ani	901	15.1
35-44 ani	1083	18.1
45-54 ani	882	14.7
55-64 ani	1118	18.7
65-74 ani	795	13.3
75 ani și peste	430	7.2

Ocupație	N	%
Refuz	49	0.8
Patron, co-proprietar	95	1.6
Liber profesionist	114	1.9
Funcție conducere (manager, director)	63	1.1
Inginer, medic, arhitect, profesor, economist etc.	380	6.4
Funcționar public	209	3.5
Tehnician, asistentă, învățător etc.	284	4.7
Muncitor calificat	868	14.5
Muncitor necalificat	188	3.1
Casnică	601	10.0
Concediu de maternitate	52	0.9
Pensionar	2151	36.0
Student / elev	470	7.9
Șomer	250	4.2
Agricultor	59	1.0
Altele	150	2.5

Educație (ultima școală absolvită)	N	%
Refuz	34	0.6
Primară / Fără școală	434	7.3
Gimnazială (clasele 5-8)	977	16.3
10 clase (liceu neterminat)	605	10.1
Școala profesională	878	14.7
Liceu	1675	28.0
Școala post-liceală sau tehnică de maiștri	423	7.1
Studii superioare	957	16.0

Mărimea gospodăriei	N	%
Refuz	6	0.1
1 persoană	776	13.0
2 persoane	1903	31.8
3 persoane	1532	25.6
4 persoane	1050	17.5
5 persoane sau mai multe	716	12.0

Venit net pe persoană în gospodărie	N	%
Refuz	1330	22.2
cel mult 400 RON	1729	28.9
401 - 800 RON	1924	32.2
peste 800 RON	1000	16.7

# Profilul socio-demografic al eșantionului

Regiuni de dezvoltare	N	%
NORD-EST	1001	16.7
SUD-EST	830	13.9
SUD	878	14.7
SUD-VEST	640	10.7
VEST	539	9.0
NORD-VEST	737	12.3
CENTRU	755	12.6
BUCUREȘTI (+ILFOV)	603	10.1

Tipul localității	N	%
rural	2761	46.1
oraș sub 30.000 locuitori	730	12.2
oraș cu 30.000 - 100.000 locuitori	676	11.3
oraș cu 100.000 - 200.000 locuitori	535	8.9
oraș peste 200.000 locuitori	756	12.6
București	525	8.8



# I. Gradul de penetrare a serviciilor de retransmisie a programelor TV

# Gradul de penetrare a serviciilor de retransmisie a programelor TV

---

- 92% din gospodăriile din România folosesc servicii de retransmisie a programelor TV pentru care plătesc un abonament lunar. În 5% din gospodării se recepționează programe de televiziune prin intermediul unei antene (terestră sau satelit) pentru care nu se plătește abonament la vreun furnizor în timp ce 3% din gospodării nu folosesc deloc astfel de servicii. Extrapolând ratele de penetrare la numărul total al gospodăriilor din România, rezultă că în cca. 6.727.000 de gospodării se folosesc servicii de recepție a programelor TV pe bază de abonament iar în aproximativ 398.000 de gospodării se recepționează programe TV prin intermediul antenelor proprii, fără plata unui abonament.
- Gradul de penetrare a serviciilor de retransmisie a programelor TV cu abonament este mai mare în mediul urban (95%) decât în mediul rural (88%).
- Principalul tip de suport de recepționare a programelor TV îl reprezintă cablul TV. 68% din gospodăriile în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV primesc aceste servicii prin cablu TV, 31% prin satelit cu abonament (DTH – direct-to-home), 3% utilizează o antenă terestră iar 1% o antenă satelit proprie, fără abonament.
- Televiziunea prin cablu are o utilizare semnificativ mai mare în mediul urban (în 84% din gospodăriile în care se recepționează programe TV) decât în mediul rural (46%), în timp ce televiziunea prin sistem DTH este utilizată preponderent în mediu rural. Pe regiuni, televiziunea prin sistem DTH este utilizată într-o măsură semnificativ mai mare în Nord-est (44%) și mai mică în București (14%).
- Referitor la posibilitatea de a recepționa programe TV prin satelit, doar 5% din respondenți afirmă că în zona în care locuiesc există restricții (reguli locale, ale administrației blocului sau legi) care fac imposibilă instalarea unei antene satelit (proprie sau pentru servicii DTH) sau că locația casei nu permite captarea (neobstrucționată) a semnalului de satelit.

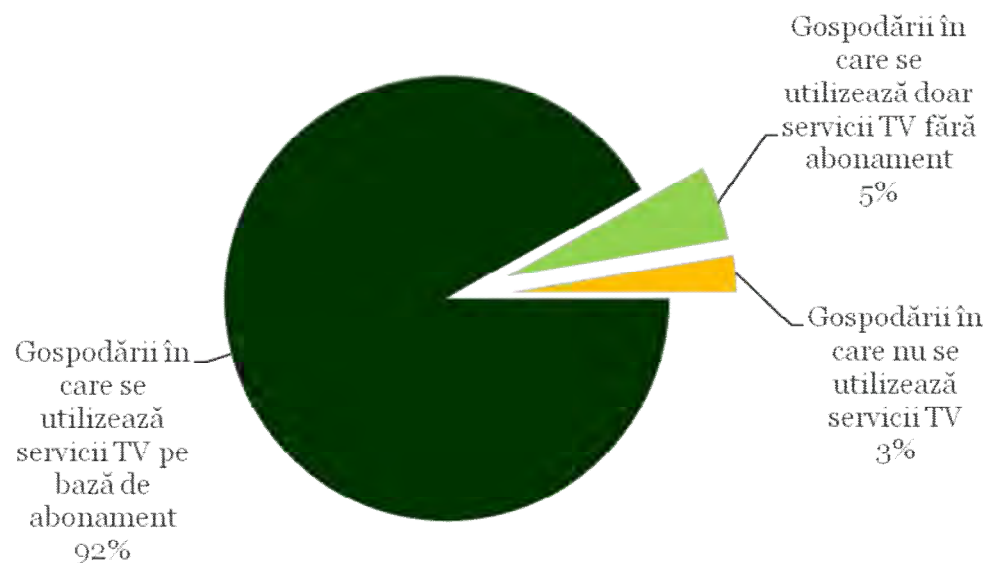


# Gradul de penetrare a serviciilor de retransmisie a programelor TV la nivelul gospodăriilor din România

Există unul sau mai multe televizoare în stare de funcționare în gospodăria dvs?

În gospodăria dvs se plătește abonament pentru servicii de televiziune (cablu/satelit-DTH /IPTV) în afară de abonamentul plătit pentru televiziunea publică - TVR?

Baza: eșantion național reprezentativ (N = 5983)



## Estimarea numărului de gospodării din România...

**...în care se utilizează servicii TV pe bază de abonament**  
**6.726.873** (7.320.202)\*

**...în care se utilizează doar servicii TV fără abonament**  
**398.025**

**...în care nu se utilizează servicii TV**  
**195.304**

\*În paranteze este indicat numărul total de gospodării din România  
(Sursa: Recensământul Populației, 2002)

# Gradul de penetrare a serviciilor de retransmisie a programelor TV la nivelul gospodăriilor din România

Există unul sau mai multe televizoare în stare de funcționare în gospodăria dvs?

În gospodăria dvs se plătește abonament pentru servicii de televiziune (cablu/satelit-DTH /IPTV) în afară de abonamentul plătit pentru televiziunea publică - TVR?

Baza: subeșantioane în funcție de mediul de reședință și regiuni

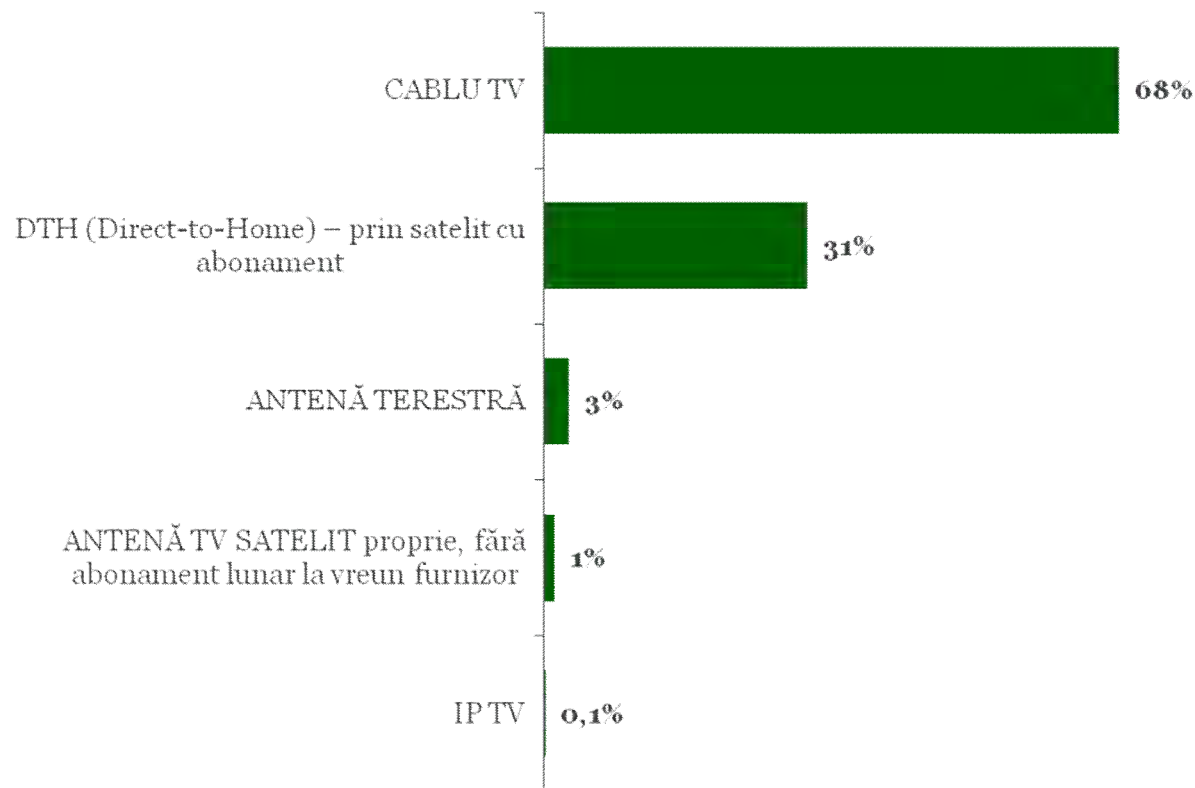
	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE							
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București
%										
Gospodării în care se utilizează servicii TV cu abonament	95	88	89	93	88	93	96	89	93	96
Gospodării în care se utilizează servicii TV fără abonament	3	8	6	5	9	4	2	8	5	2
Gospodării în care nu se utilizează servicii TV	2	4	5	2	3	3	1	2	2	2
N=	3222	2761	1001	830	878	640	539	737	755	603

# Suporturi de recepționare a canalelor TV

Vă rog să menționați care dintre următoarele suporturi de recepție a canalelor TV sunt folosite în gospodăria dvs?

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV (N = 1277)

Mai multe răspunsuri posibile



# Suporturi de recepționare a canalelor TV

Vă rog să menționați care dintre următoarele suporturi de recepție a canalelor TV sunt folosite în gospodăria dvs?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: gospodăriile în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV, în funcție de mediul de reședință și regiuni

	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE							
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București
%										
CABLU TV	84	46	55	64	73	68	63	63	70	86
DTH (Direct-to-Home) – prin satelit cu abonament	16	51	44	32	27	30	35	32	29	14
ANTENĂ TERESTRĂ	2	4	2	3	2	2	3	6	3	2
ANTENĂ TV SATELIT proprie, fără abonament lunar la vreun furnizor	2	1	1	2	3	1	2	0	1	1
IP TV	0.1	0	0	0	0	0	0	0	0	0.7
N=	732	545	191	179	190	120	122	164	164	147

# Suporturi de recepționare a canalelor TV

Vă rog să menționați care dintre următoarele suporturi de recepție a canalelor TV sunt folosite în gospodăria dvs?

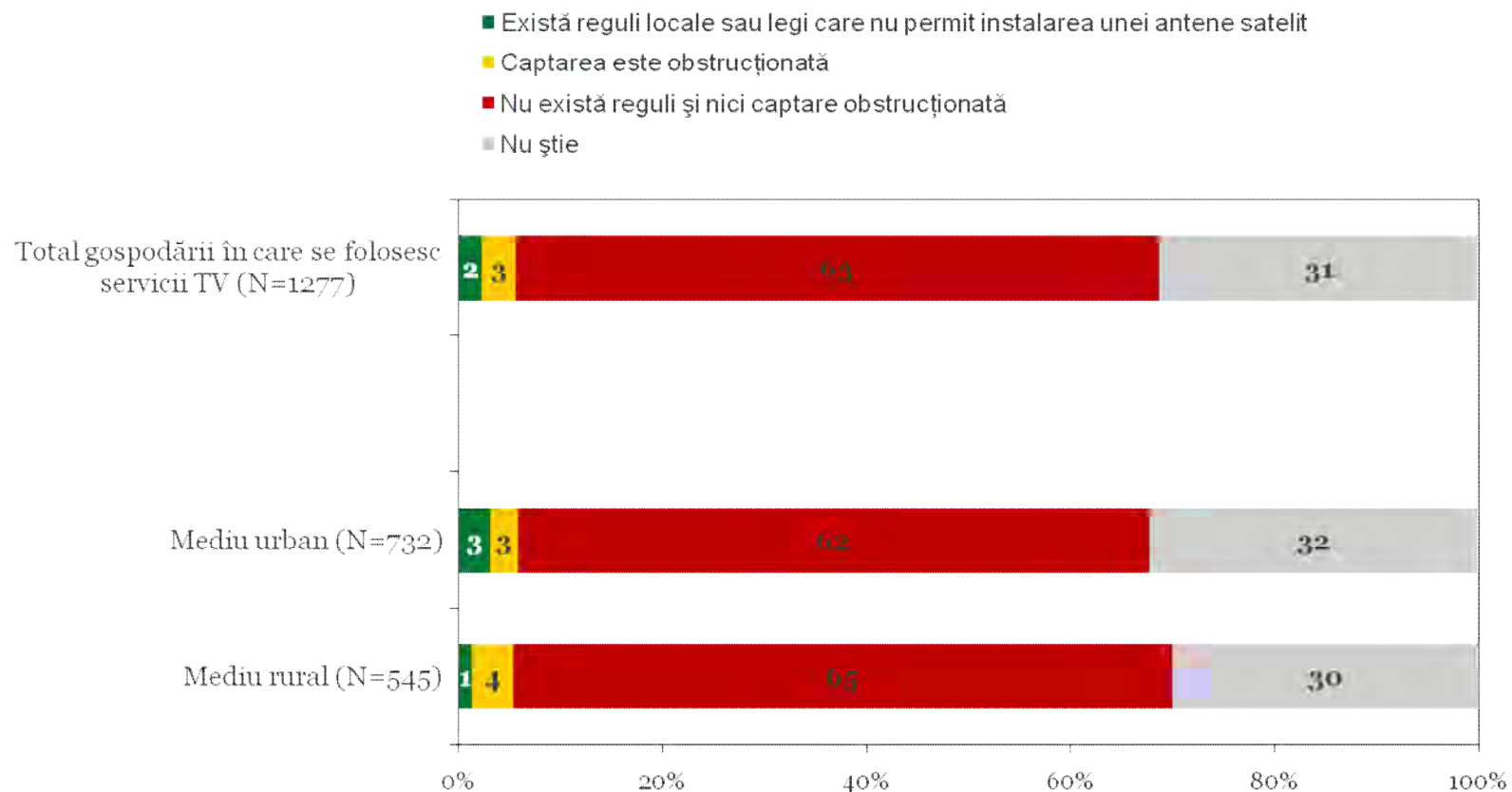
Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV, total și în funcție de mediul de reședință și regiuni

	%	TOTAL	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE						
			Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru
Doar cablu TV	65	81	44	53	63	69	68	62	62	67	83
Doar DTH	29	15	49	42	31	24	30	34	31	26	12
Doar antenă terestră	2	1	4	2	3	1	2	2	6	2	1
Doar antenă TV satelit	1	1	1	1	1	2	0	1	0	1	1
Cablu TV și DTH	1	1	2	2	1	3	0	1	1	2	2
Alte combinații	1	2	0	0	1	1	1	1	0	1	2
N=	1277	732	545	191	179	190	120	122	164	164	147

# Factori care pot împiedica recepționarea programelor prin satelit

Există restricții (reguli locale, ale administrației blocului sau legi) care fac imposibil pentru dvs. instalarea unei antene (făfurii) satelit (proprie sau pentru servicii DTH) sau ați experimentat situația în care locația casei dvs. nu permite captarea (neobstrucționată) a semnalului de satelit, necesar recepționării programelor prin satelit?

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV (N = 1277)



## II. Notorietatea tipurilor de suporturi de recepționare a programelor TV

# Notorietatea tipurilor de suporturi de recepționare a programelor TV

---

- 92% din respondenți au auzit de posibilitatea de a recepționa programe TV prin cablu TV.
- Celelalte suporturi de recepționare a programelor TV sunt cunoscute de 59% din persoanele intervievate – DTH, 44% - antenă terestră pentru recepție analogică, 37% - antenă TV satelit proprie, 25% - antenă terestră pentru recepție digitală, 5% - IP TV.
- Exceptând sistemul DTH și antena terestră pentru recepția analogică, celelalte suporturi au un grad de notorietate mai mare în mediul urban decât în mediul rural.

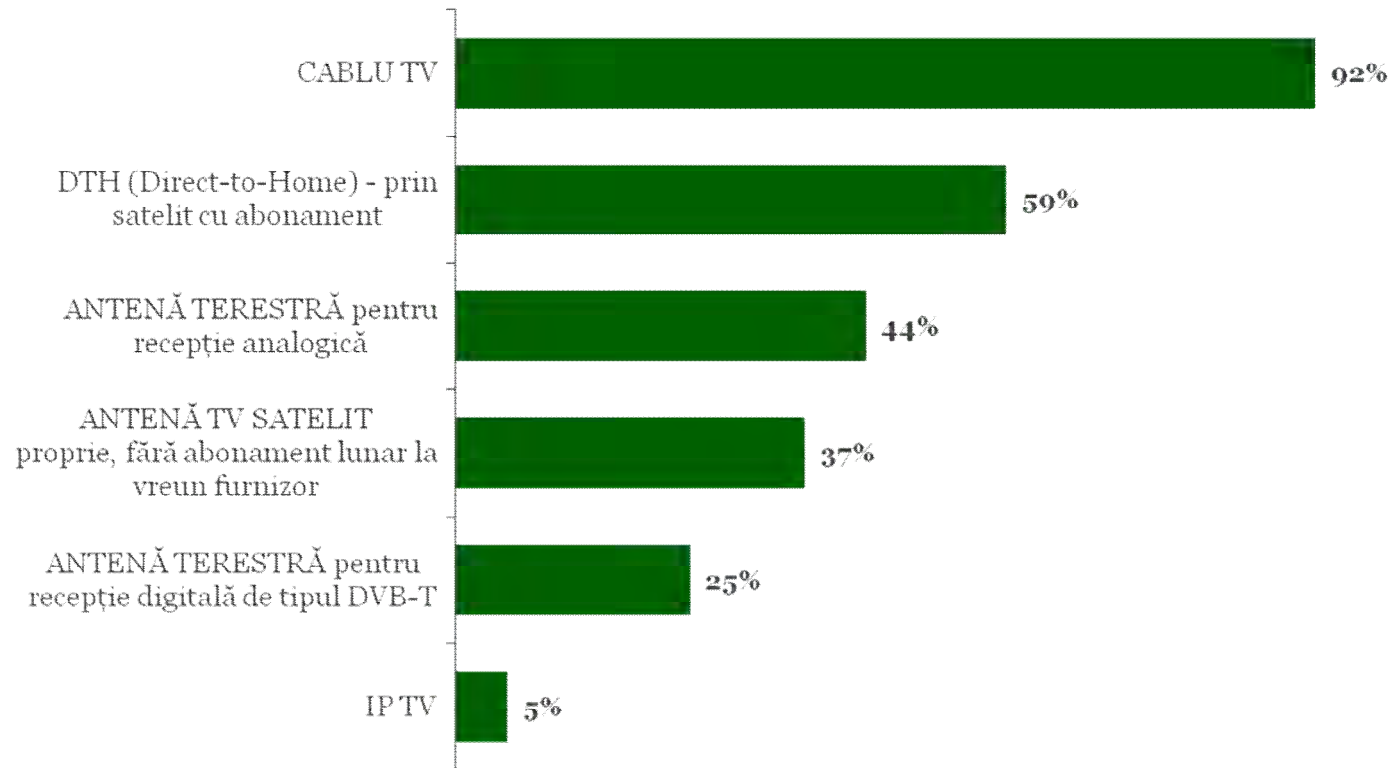


# Notorietatea suporturilor / mijloacelor de recepționare a serviciilor TV

De care dintre următoarele modalități/suporturi/mijloace de recepționare a programelor TV ați auzit?

Baza: persoane din gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV (N = 1277)

Mai multe răspunsuri posibile



# Notorietatea suporturilor / mijloacelor de recepționare a serviciilor TV

De care dintre următoarele modalități/suporturi/mijloace de recepționare a programelor TV ați auzit?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: persoane din gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV, în funcție de mediu de reședință, regiune geografică, vârstă și nivel de educație

	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE								VÂRSTĂ			EDUCAȚIE		
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București	18-34 ani	35-54 ani	55+ ani	Max. 10 clase	Medie	Superioară
CABLU TV	97	84	88	89	97	90	85	90	95	98	95	92	89	85	94	97
DTH (Direct-to-Home) - prin satelit cu abonament	51	70	74	47	54	58	67	63	52	55	64	66	51	53	60	64
ANTENA TERESTRA pentru recepție analogică	43	45	41	35	46	35	41	57	48	44	48	46	39	38	43	57
ANTENA TV SATELIT proprie, fără abonament lunar la vreun furnizor	39	35	43	24	41	23	37	49	35	44	49	42	27	22	42	52
ANTENA TERESTRĂ pentru recepție digitală de tipul DVB-T	27	22	27	20	23	18	37	15	26	37	36	30	15	15	27	40
IP TV	7	3	7	1	5	1	7	4	4	17	12	6	2	1	5	16
N=	732	545	191	179	190	120	122	164	164	147	301	414	553	408	668	190

## III. Disponibilitatea suporturilor de recepționare a programelor TV și a furnizorilor de servicii

# Disponibilitatea suporturilor de recepționare a programelor TV și a furnizorilor de servicii

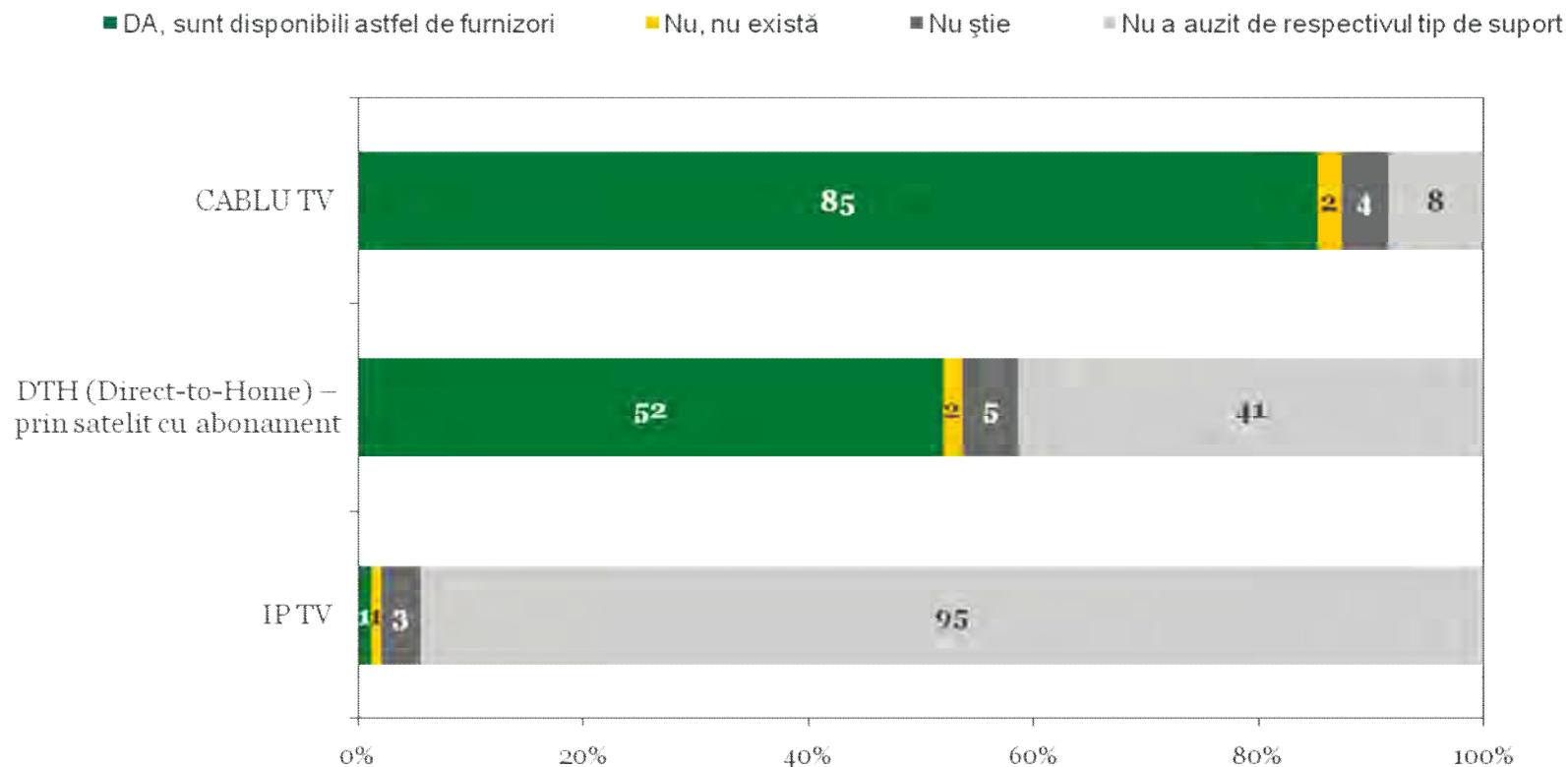
---

- 85% din persoanele intervievate cunosc faptul că în zona în care locuiesc există furnizori de televiziune prin cablu de la care ar putea achiziționa astfel de servicii (40% știu un singur furnizor disponibil, 25% știu doi sau mai mulți iar 20% afirmă că știu dar nu pot preciza câți). Ponderea celor care știu că pot avea acces la servicii de televiziune prin cablu este mai mare în mediul urban (96%) decât în mediul rural (71%) și de asemenea este mai mare în București (97%), Sud (93%) și Centru (92%).
- 52% din respondenți cunosc faptul că în zona în care locuiesc există furnizori de televiziune prin sistem DTH (15% știu un singur furnizor disponibil, 22% știu doi sau mai mulți iar 15% afirmă că știu dar nu pot preciza câți). Ponderea celor care știu că pot avea acces la servicii de televiziune prin sistem DTH este mai mare în mediul rural (66%) decât în mediul urban (41%) și de asemenea este mai mare în zona de Nord-est (70%).
- Doar 1% din respondenți știu că ar putea apela la servicii de televiziune de tipul IP TV.
- Am vrut de asemenea să vedem măsura în care respondenții au alternativă în ceea ce privește schimbarea tipului de suport. Dintre utilizatorii de televiziune prin cablu, 32% cunosc faptul că ar putea schimba tipul de suport cu un sistem DTH (în sensul că există astfel de furnizori disponibili în zona în care locuiesc respondenții) iar 2% cunosc faptul că ar putea achiziționa servicii IP TV.
- Dintre utilizatorii de televiziune DTH, 58% cunosc faptul că ar putea utiliza servicii de televiziune prin cablu (respondenții știu că există furnizori disponibili de televiziune prin cablu în zona în care locuiesc).
- Dintre utilizatorii de servicii de televiziune fără abonament, 53% cunosc faptul că ar putea achiziționa servicii de televiziune prin cablu iar 31% că ar putea apela la servicii de televiziune DTH.

# Disponibilitatea suporturilor de furnizare a serviciilor TV în zona în care locuiesc respondenții

În zona în care locuiți dvs. există furnizor(i) de televiziune prin cablu TV / DTH / IP TV / sau prin alt suport ale căror servicii le-ați putea utiliza?

Baza: persoane din gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV (N = 1277)



# Disponibilitatea suporturilor de furnizare a serviciilor TV în zona în care locuiesc respondenții

În zona în care locuiți dvs. există furnizor(i) de televiziune prin cablu TV / DTH / IP TV / sau prin alt suport ale căror servicii le-ați putea utiliza?

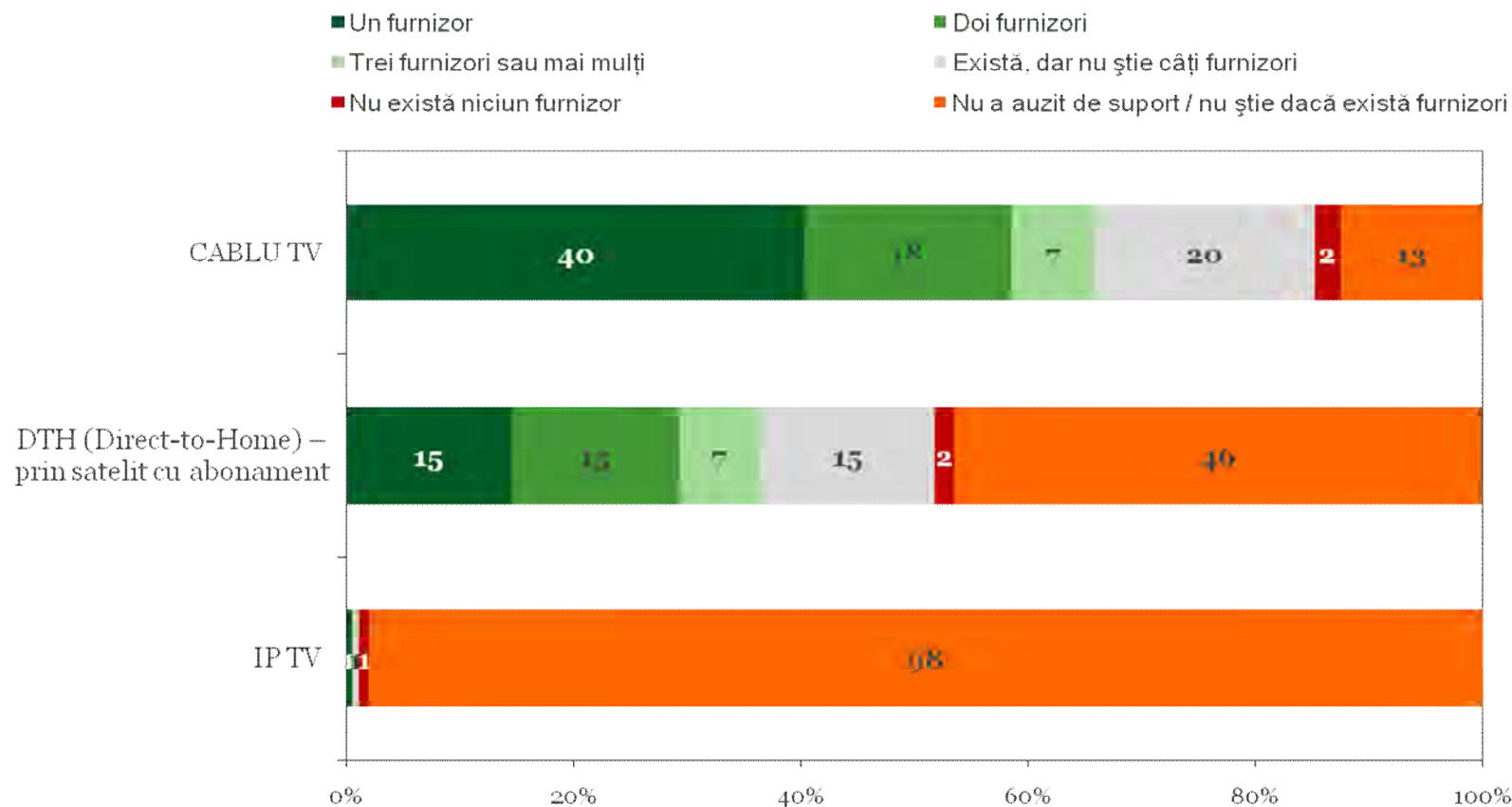
Baza: persoane din gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV, în funcție de mediu de reședință și regiuni

	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE							
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București
% Da, există furnizori disponibili										
CABLU TV	96	71	74	78	93	88	81	82	92	97
DTH (Direct-to-Home) – prin satelit cu abonament	41	66	70	43	44	52	64	59	45	42
IP TV	2	0	1	0	1	0	0	2	1	3
	732	545	191	179	190	120	122	164	164	147

# Număr de furnizori disponibili în zona în care locuiesc respondenții

Câți furnizori cunoașteți că există în zona în care locuiți dvs., care oferă servicii de retransmisie a programelor audiovizuale și ale căror servicii le-ați putea utiliza?

Baza: persoane din gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV (N = 1277)



# Număr de furnizori de televiziune prin cablu disponibili în zona în care locuiesc respondenții

Câți furnizori cunoașteți că există în zona în care locuiți dvs., care oferă servicii de retransmisie a programelor audiovizuale și ale căror servicii le-ați putea utiliza?

*Baza: persoane din gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV, în funcție de mediu de reședință și regiuni*

Câți furnizori de TV prin cablu sunt disponibili? (%)	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE							
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București
Un furnizor	38	44	34	30	63	62	23	35	48	26
Doi furnizori	25	9	15	22	14	19	20	23	14	20
Trei furnizori sau mai mulți	10	3	4	12	2	2	12	12	7	9
Există, dar nu știe câți furnizori	23	15	22	14	13	5	26	13	23	42
Nu există niciun furnizor	0	5	9	4	0	2	1	0	1	0
Nu a auzit de suport / nu știe dacă există furnizori	4	24	17	18	7	11	18	18	8	3
	732	545	191	179	190	120	122	164	164	147



# Număr de furnizori de televiziune tip DTH disponibili în zona în care locuiesc respondenții

Câți furnizori cunoașteți că există în zona în care locuiți dvs., care oferă servicii de retransmisie a programelor audiovizuale și ale căror servicii le-ați putea utiliza?

*Baza: persoane din gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV, în funcție de mediu de reședință și regiuni*

Câți furnizori de TV DTH sunt disponibili? (%)	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE							
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București
Un furnizor	13	17	20	15	16	18	18	13	12	5
Doi furnizori	12	19	19	7	11	22	13	26	17	5
Trei furnizori sau mai mulți	6	9	9	3	6	3	13	6	6	12
Există, dar nu știe câți furnizori	11	22	22	17	12	9	20	14	10	20
Nu există niciun furnizor	3	0	1	0	2	1	2	0	2	8
Nu a auzit de suport / nu știe dacă există furnizori	56	33	29	58	54	48	34	42	53	51
	732	545	191	179	190	120	122	164	164	147

# Număr de furnizori disponibili

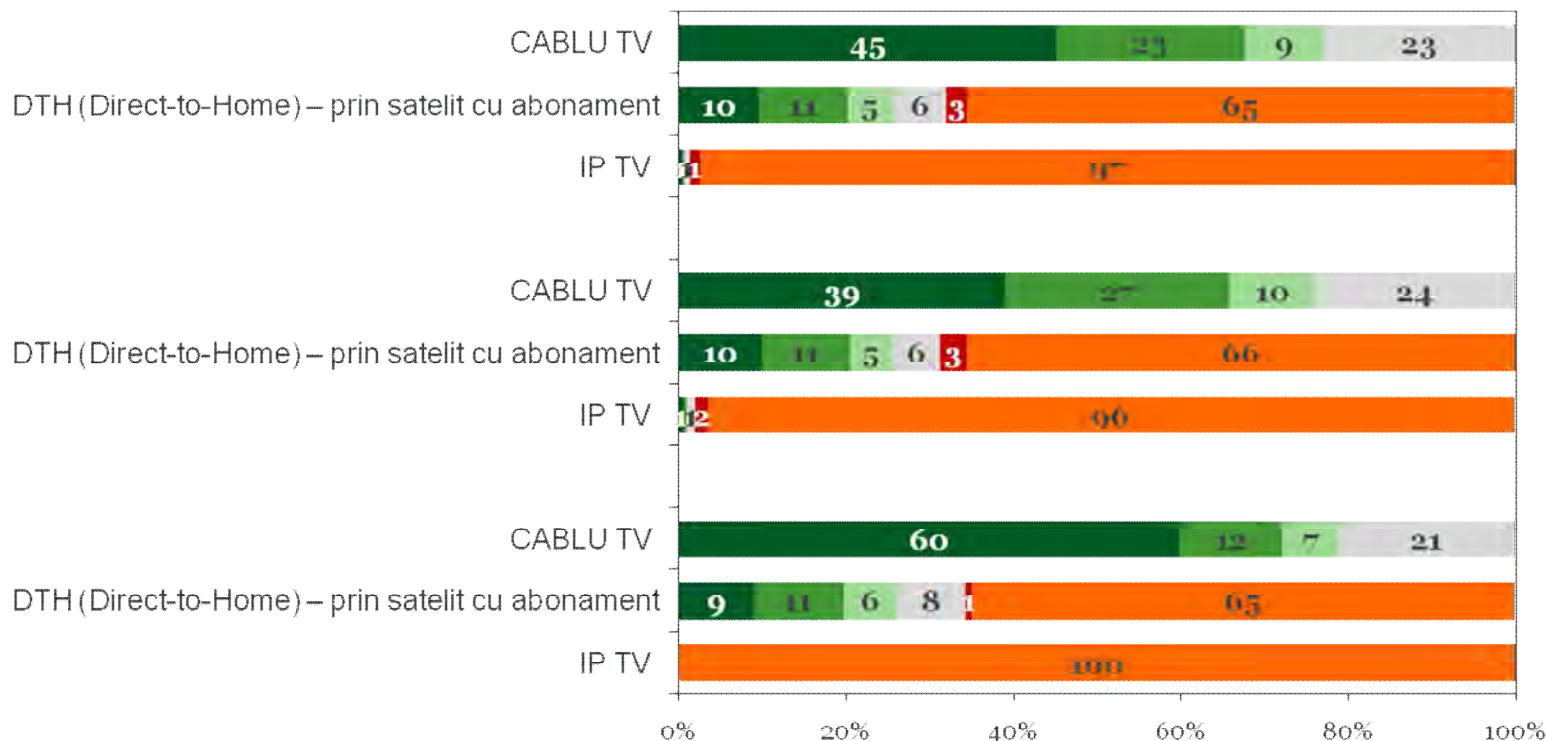
- gospodării în care se utilizează televiziune prin cablu -

Baza: utilizatori de televiziune prin cablu (N = 863)

Câți furnizori cunoașteți că există în zona în care locuiți dvs., care oferă servicii de retransmisie a programelor audiovizuale și ale căror servicii le-ați putea utiliza?

- Un furnizor
- Doi furnizori
- Trei furnizori sau mai mulți
- Există, dar nu știe câți furnizori
- Nu există niciun furnizor
- Nu a auzit de suport / nu știe dacă există furnizori

**Total utilizatori  
cablu TV  
(N=863)**

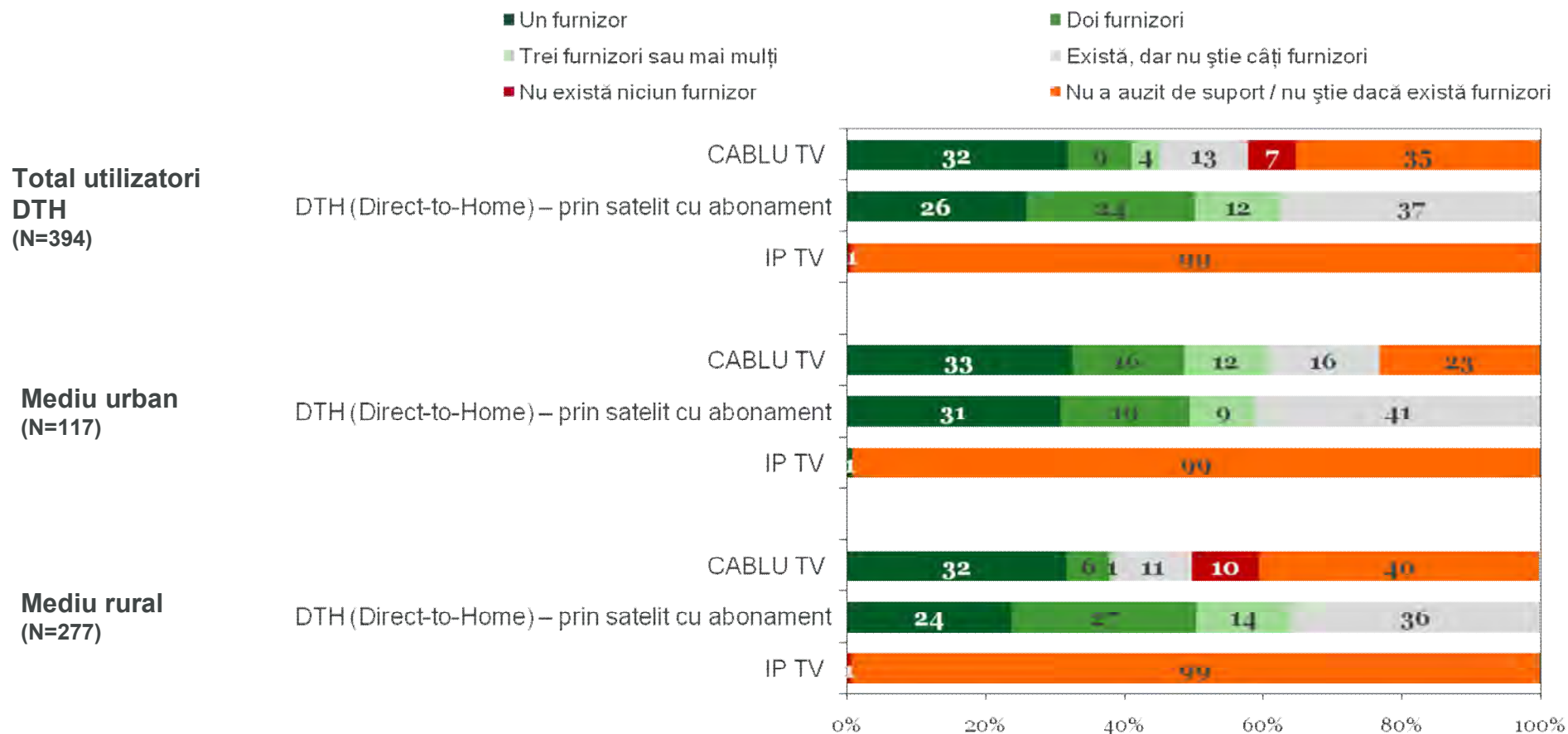


# Număr de furnizori disponibili

## - gospodării în care se utilizează televiziune DTH -

Baza: utilizatori de televiziune DTH (N = 394)

Câți furnizori cunoașteți că există în zona în care locuiți dvs., care oferă servicii de retransmisie a programelor audiovizuale și ale căror servicii le-ați putea utiliza?

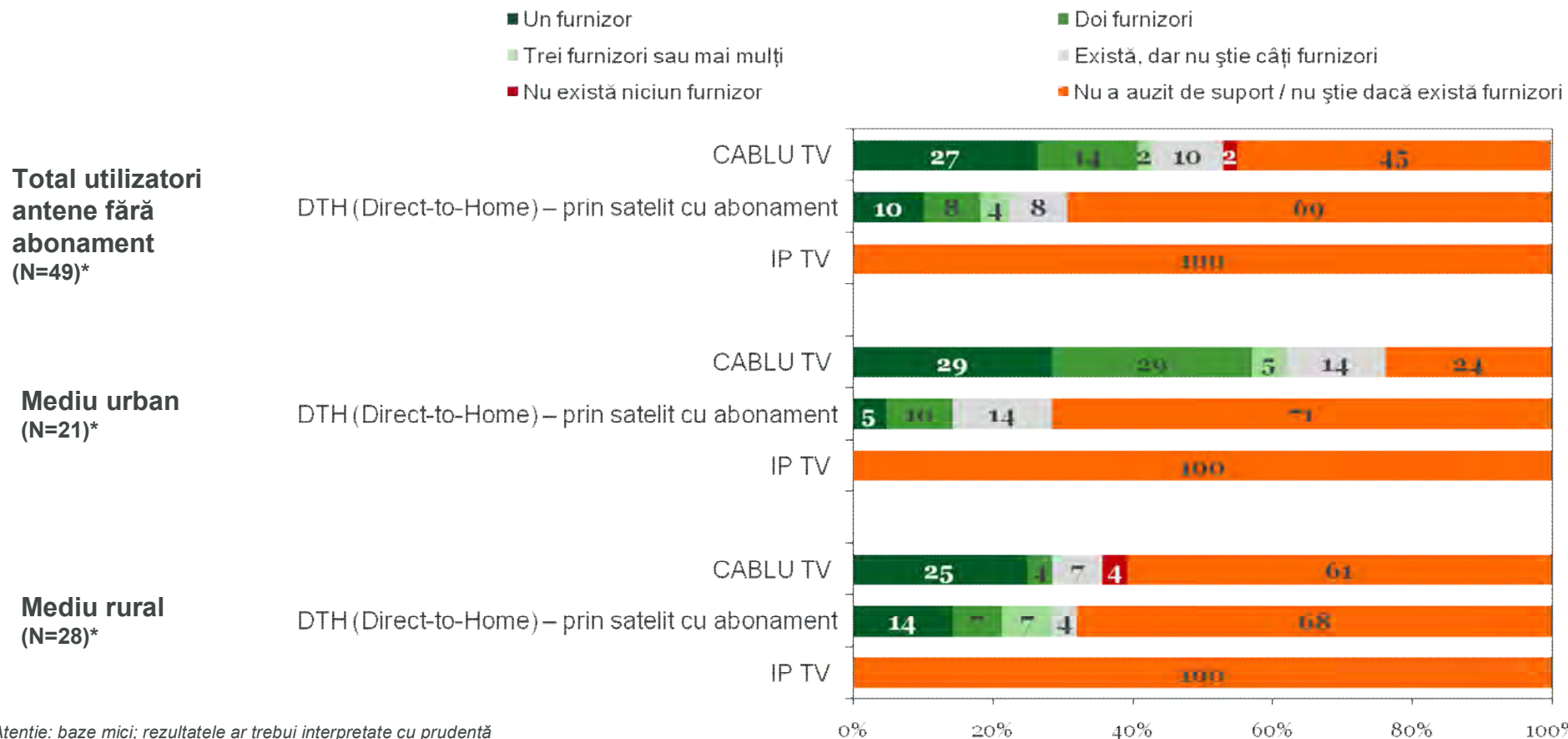


# Număr de furnizori disponibili

- gospodării în care se utilizează televiziune prin antenă terestră/ antenă satelit fără abonament -

Câți furnizori cunoașteți că există în zona în care locuiți dvs., care oferă servicii de retransmisie a programelor audiovizuale și ale căror servicii le-ați putea utiliza?

Baza: utilizatori de televiziune prin antenă terestră / antenă satelit fără abonament (N = 49)



\*Atenție: baze mici; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

## IV. Furnizori de servicii de retransmisie a programelor TV

# Furnizori de servicii de retransmisie a programelor TV

---

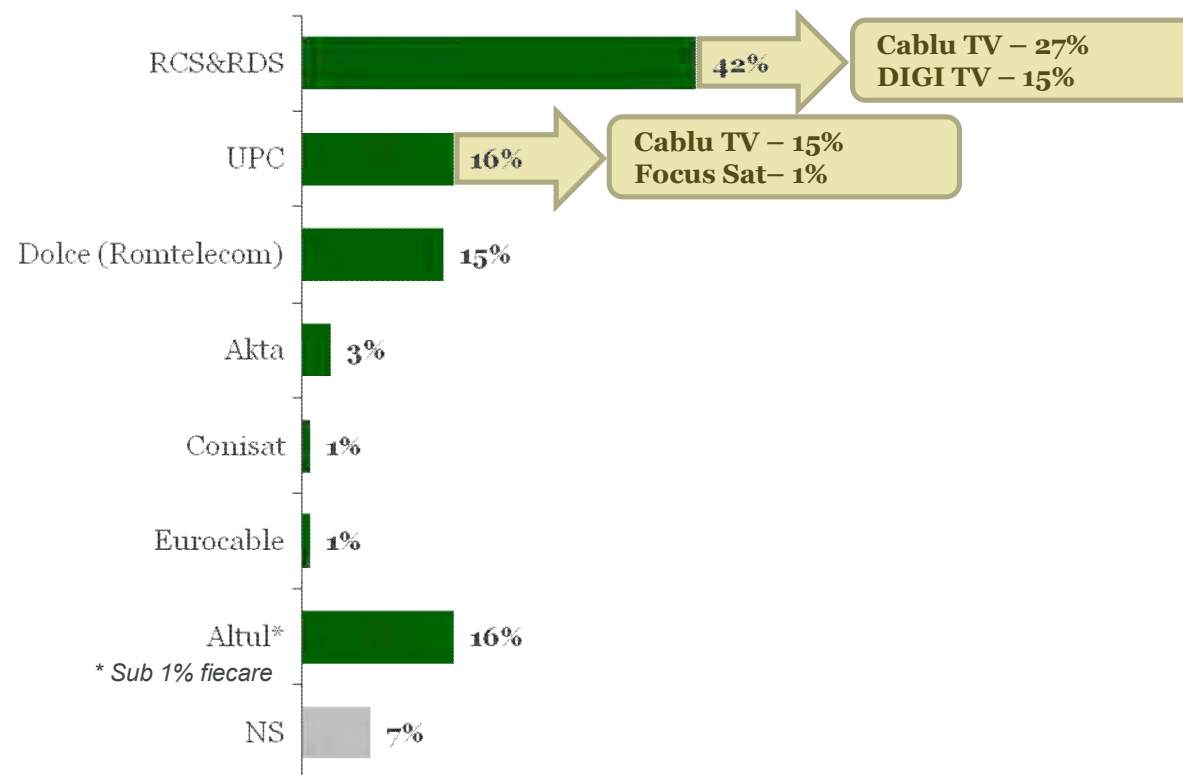
- RCS&RDS este principalul furnizor de servicii de retransmisie a programelor TV. 42% din gospodăriile în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV cu abonament primesc aceste servicii de la RCS&RDS. Urmează, aproape la egalitate, UPC (16%) și Romtelecom - Dolce (15%).
- Dacă luăm în considerare doar gospodăriile care utilizează televiziune prin cablu, 39% din acestea sunt abonate la RCS&RDS și 21% la UPC. Marea majoritate a abonaților RCS&RDS și UPC locuiesc în mediul urban, în timp ce în mediul rural cel mai frecvent aceste servicii sunt oferite de mici companii locale. Pe regiuni, RCS&RDS are o prezență mai ridicată în București (58%), Nord-vest (54%) și Vest (52%), iar UPC în Sud-est (30%) și București (28%).
- Piața serviciilor de televiziune prin sistem DTH este împărțită între Romtelecom (Dolce) – 47% și RCS&RDS (Digi TV) – 46%. Ceilalți doi jucători de pe piață aveau doar 4% - UPC (Focus Sat) și 2% - Boom TV. Serviciul Dolce de la Romtelecom deține o poziție semnificativ mai bună în mediul urban, în București și în Vest în timp ce Digi TV este lider în mediul rural, în Centru și în Sud-Vest.
- Cea mai mare parte a utilizatorilor de servicii de recepție a programelor TV (81%) au achiziționat doar un pachet standard de programe de la furnizorul lor. Doar 13% din respondenți afirmă că beneficiază și de un pachet extra pe lângă pachetul de bază iar 6% nu știu sau nu răspund. Ponderele celor care utilizează un pachet suplimentar este de două ori mai mare în mediul urban (16%) decât în mediul rural (8%).
- Doar 7% din persoanele intervievate (din gospodăriile în care se utilizează servicii de televiziune prin cablu) beneficiază de un set-top-box de la acest furnizor de cablu TV, dispozitiv care permite televizorului să primească și să decodeze transmisiile TV digitale.

# Furnizori de servicii TV cu abonament

La ce furnizor(i) de servicii TV sunteți abonat?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV cu abonament (N =1238)

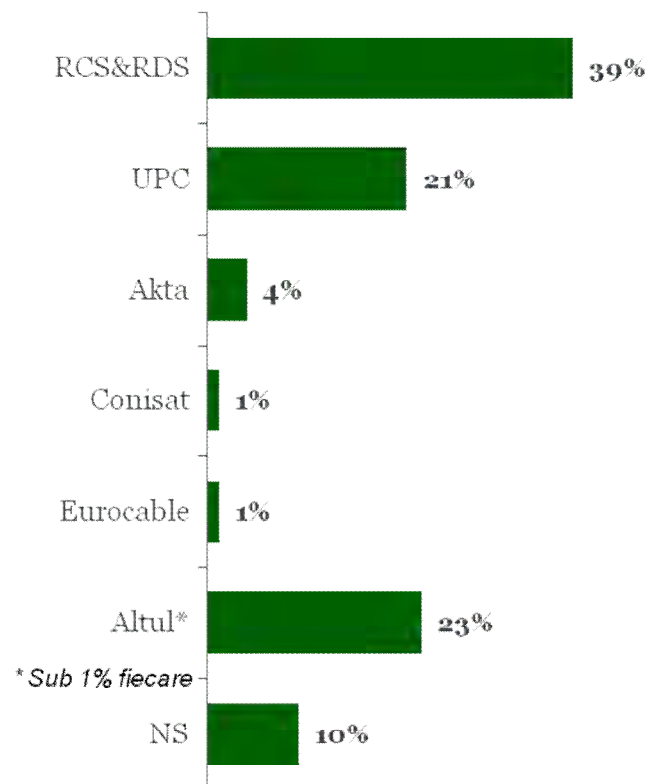


# Furnizori de servicii TV prin cablu

La ce furnizor(i) de servicii TV sunteți abonat?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV prin cablu (N = 863)





# Furnizori de Servicii TV prin cablu cu abonament

La ce furnizor(i) de servicii TV sunteți abonat?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV prin cablu, în funcție de mediu de reședință și regiuni

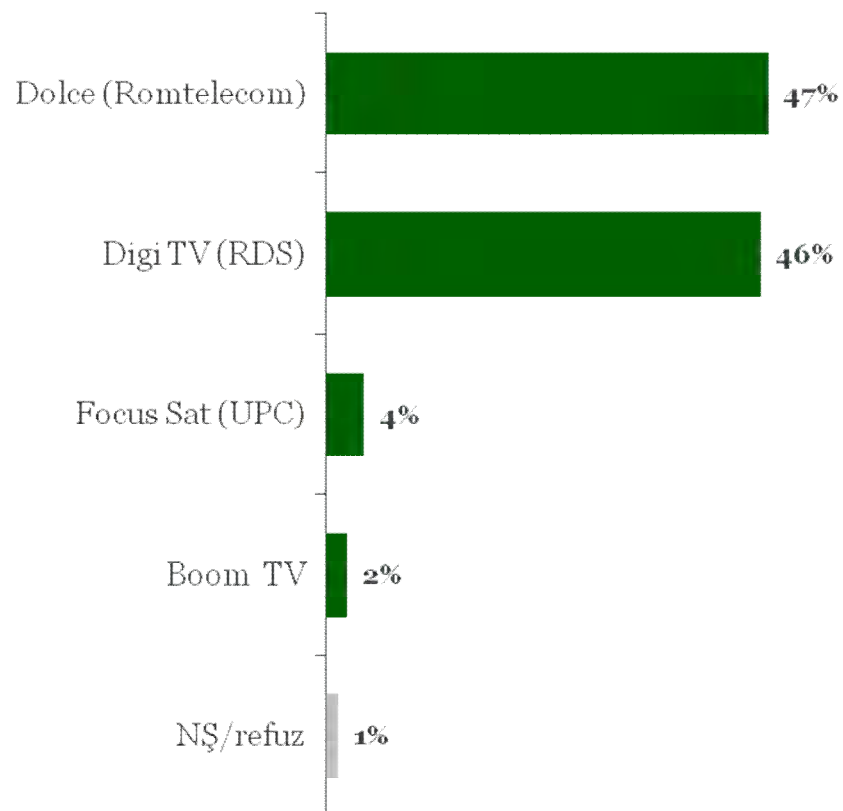
	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE							
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București
%										
RCS&RDS	53	6	31	35	18	37	52	54	36	58
UPC	28	5	23	30	19	9	21	21	16	28
Akta	5	3	0	2	1	17	12	2	6	1
Conisat	1	3	1	6	2	0	0	0	0	0
Eurocable	0	4	0	0	0	0	14	0	0	0
Altă companie	10	54	32	24	48	16	1	20	27	3
NȘ/NR	4	24	13	4	11	22	0	3	16	10
N=	611	252	105	115	139	82	77	103	115	127

# Furnizori de servicii TV prin sistem DTH

La ce furnizor(i) de servicii TV sunteți abonat?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: gospodăriile în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV prin sistem DTH (N = 394)



# Furnizori de servicii TV prin sistem DTH

La ce furnizor(i) de servicii TV sunteți abonat?

Mai multe răspunsuri posibile

*Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV prin sistem DTH, în funcție de mediu de reședință și regiuni*

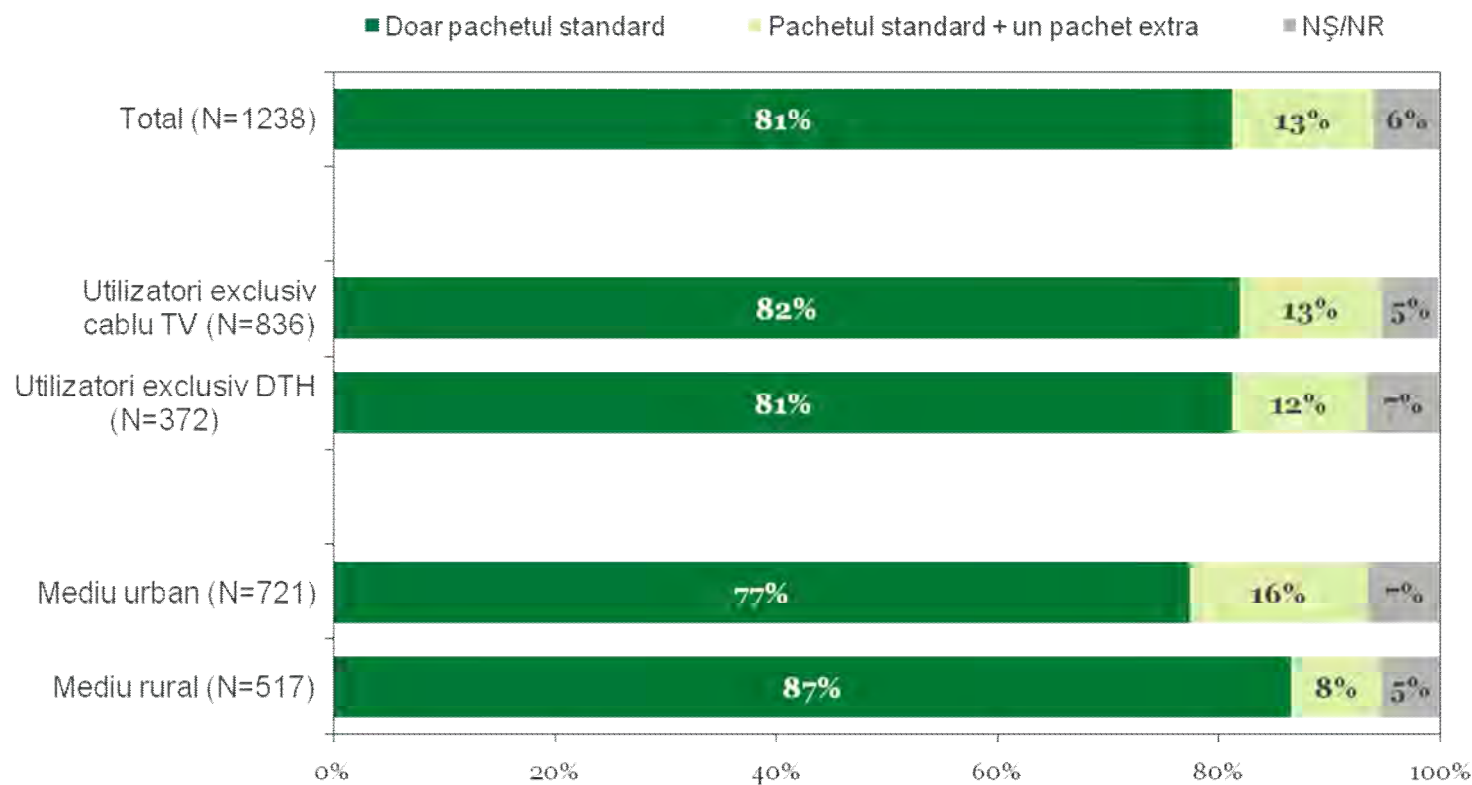
	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE							
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București
%										
Dolce (Romtelecom)	58	43	46	45	48	44	56	50	40	52
Digi TV (RDS)	39	50	46	41	44	56	42	50	54	33
Focus Sat (UPC)	2	5	4	16	0	0	2	2	4	0
Boom TV	2	3	1	0	8	0	0	0	2	14
NȘ/NR	0	2	2	0	0	3	0	0	4	0
N=	117	277	84	58	52	36*	43*	52	48*	21*

*\*Atenție: baze mici; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență*

# Tipuri de pachete de programe

Abonamentul pe care îl aveți de la acest furnizor include doar pachetul standard de programe sau pachetul standard + un pachet extra de programe?

*Baza: gospodăriile în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV prin cablu TV, DTH sau IPTV, pe total, tip de suport și mediu de reședință*

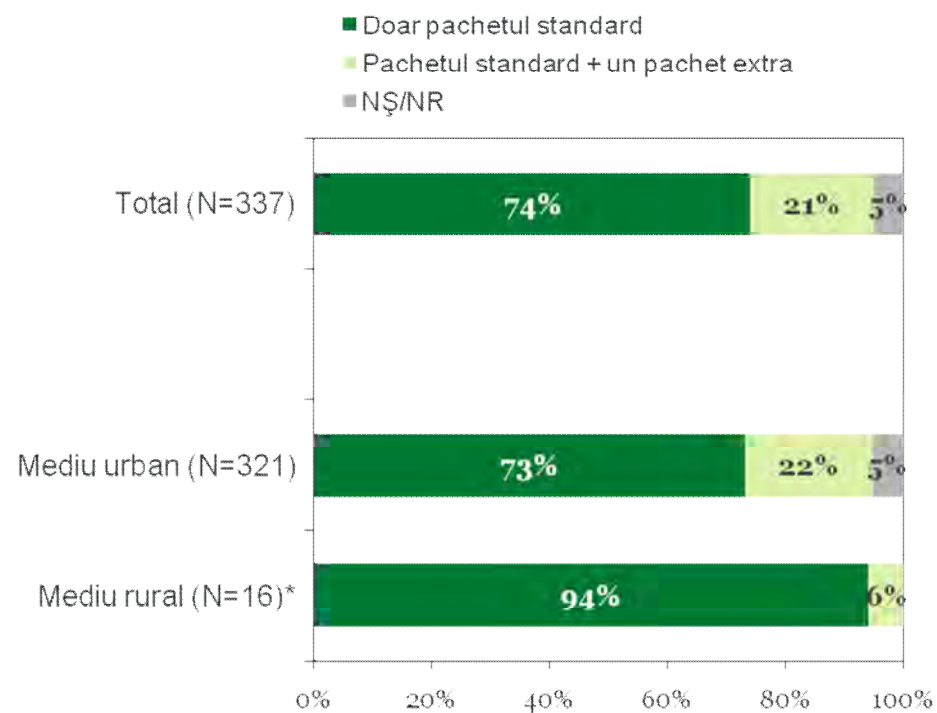


# Tipuri de pachete de programe – abonați RCS&RDS

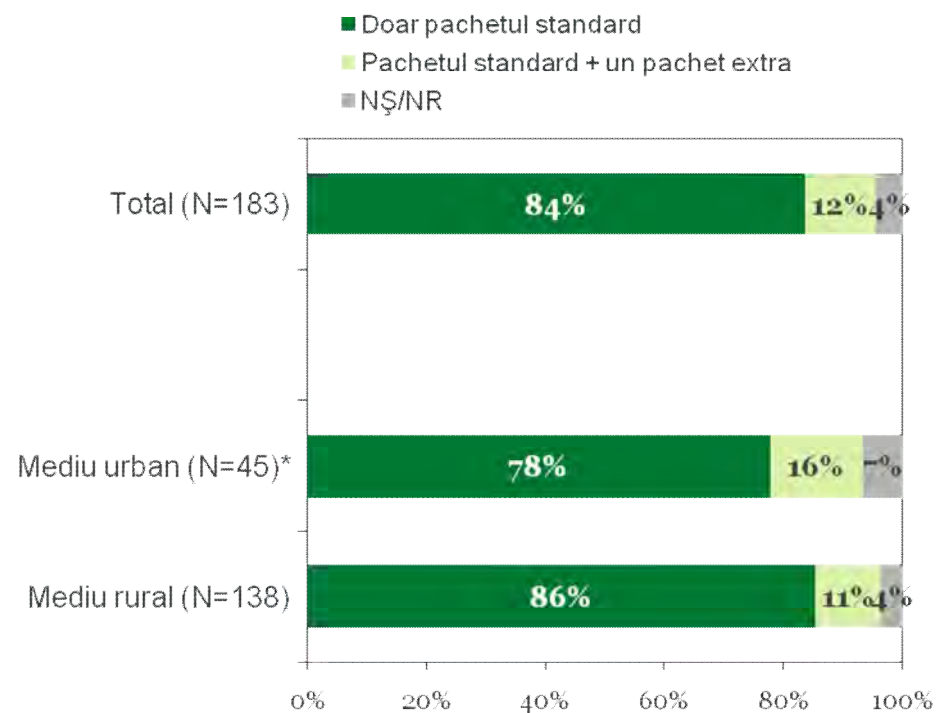
Abonamentul pe care îl aveți de la acest furnizor include doar pachetul standard de programe sau pachetul standard + un pachet extra de programe?

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV de la RCS&RDS

## Abonați RCS&RDS – cablu TV



## Abonați Digi TV



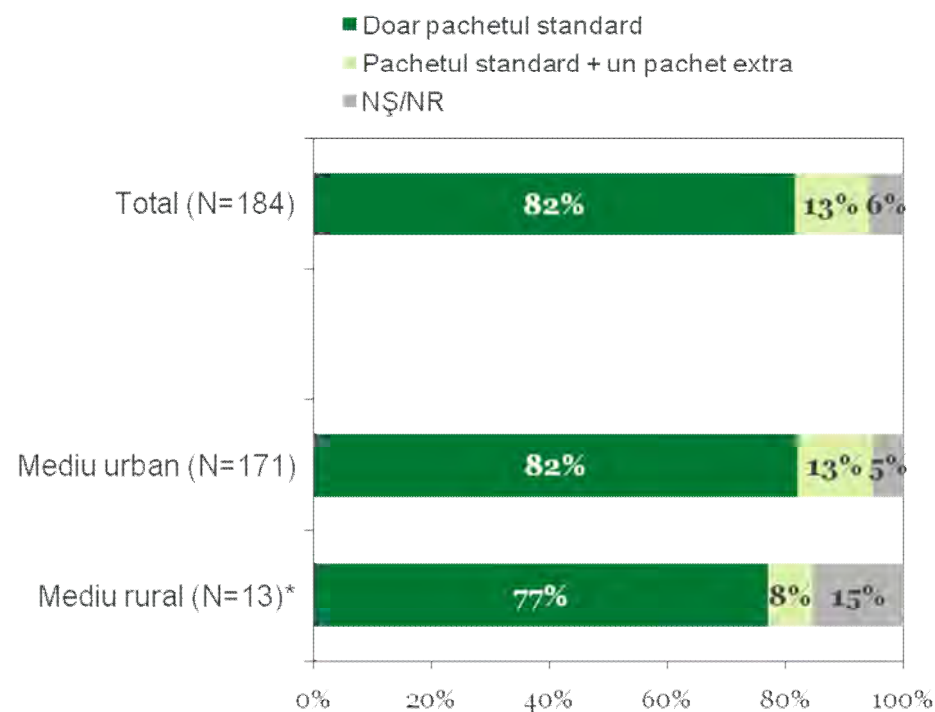
\*Atenție: baze mici; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

# Tipuri de pachete de programe – abonați UPC

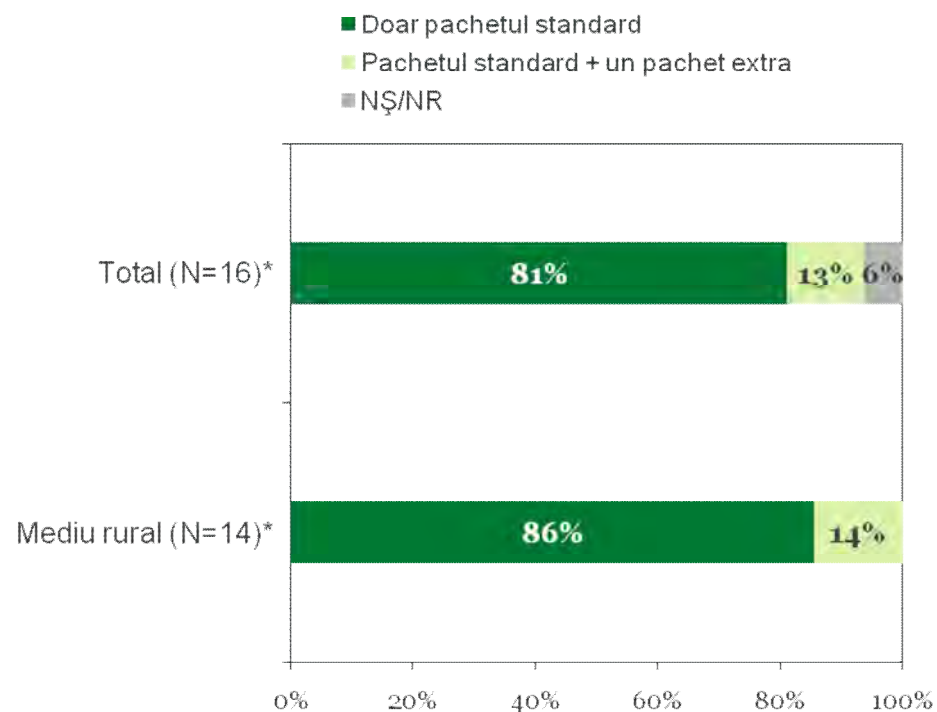
Abonamentul pe care îl aveți de la acest furnizor include doar pachetul standard de programe sau pachetul standard + un pachet extra de programe?

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV de la UPC

## Abonați UPC– cablu TV



## Abonați Focus Sat

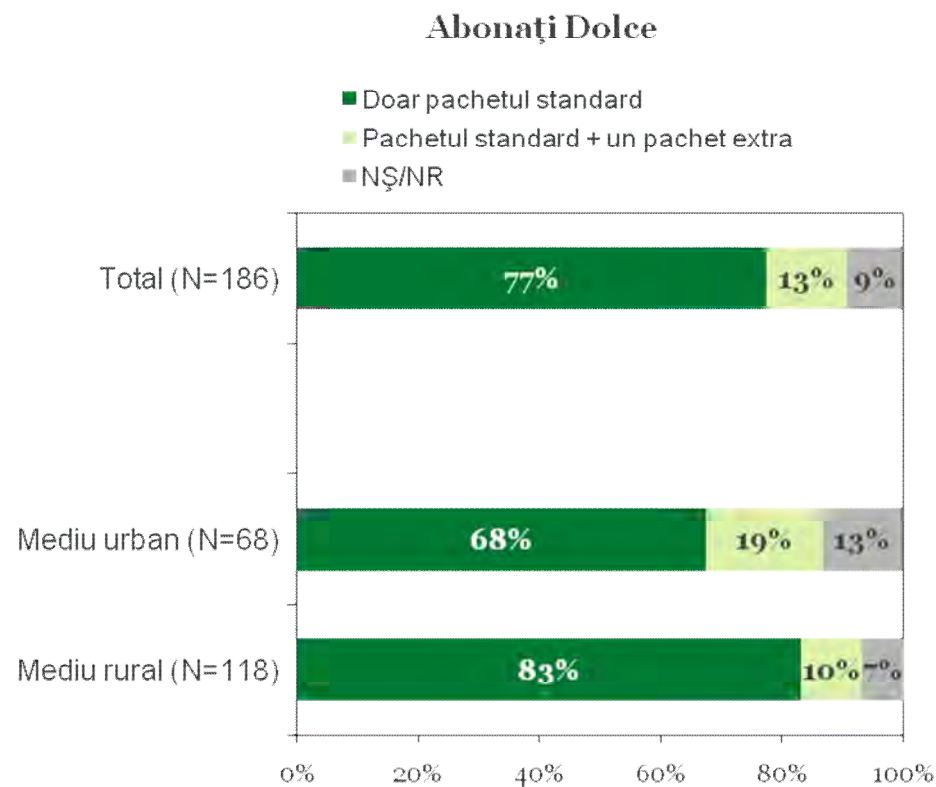


\*Atenție: baze mici; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

# Tipuri de pachete de programe – abonați Dolce

Abonamentul pe care îl aveți de la acest furnizor include doar pachetul standard de programe sau pachetul standard + un pachet extra de programe?

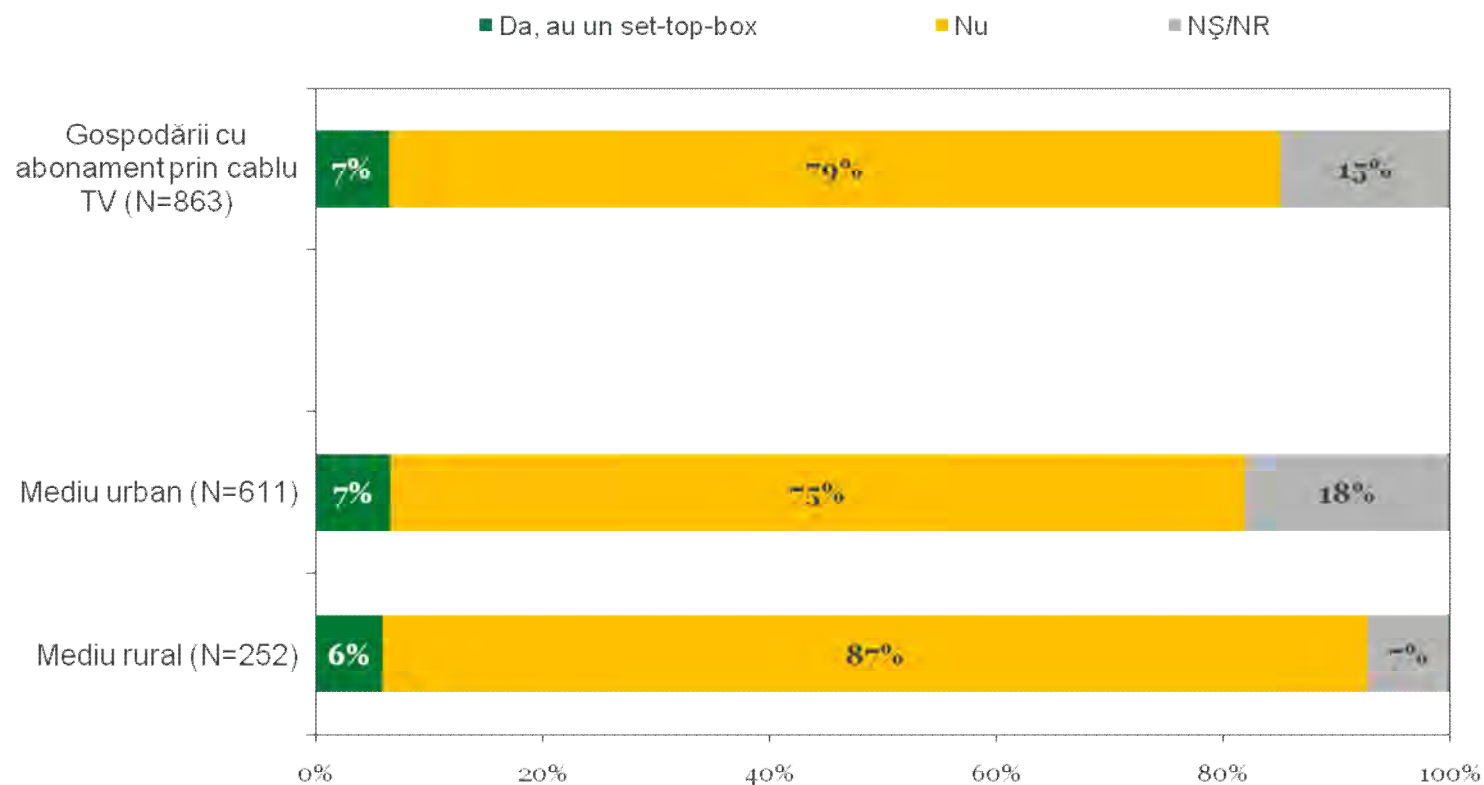
Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV de la Dolce



# Beneficiază de un set-top-box?

Beneficiați de un set-top-box de la acest furnizor de cablu TV. Un set-top-box/receiver este un dispozitiv care permite televizorului dvs. să primească și să decodeze transmisiile TV digitale

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV prin cablu





## V. Utilizarea pachetelor de servicii

# Utilizarea pachetelor de servicii

---

- În 43% din gospodăriile din România se folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii TV) de la același furnizor. 45% din gospodării folosesc mai multe servicii de comunicație, dar fiecare este oferit de un alt furnizor iar 9% din gospodării folosesc un singur tip de serviciu sau niciunul (3% din persoane nu au știut sau au refuzat să răspundă). Ponderea gospodăriilor în care se utilizează mai multe servicii de la un furnizor este semnificativ mai mare în mediul urban (57%) față de mediul rural (27%).
- În 32% din gospodării se folosesc mai multe servicii de la un furnizor sub forma unui pachet pentru care primesc o singură factură, cu prețuri nedefalcate pe servicii în timp ce în 8% din gospodării serviciile folosite de la același furnizor au facturi diferite.
- RCS&RDS este principalul furnizor de pachete de servicii: jumătate din gospodăriile care folosesc mai multe servicii de la un furnizor primesc aceste servicii de la RCS&RDS, 35% de la Romtelecom și 8% de la UPC. Dacă luăm în considerare doar pachetele pentru care se primește o singură factură cu un singur preț, cota deținută de RCS&RDS este chiar mai mare: 65%.
- În gospodăriile în care se folosesc cel puțin două servicii de comunicație de la același furnizor, cele mai frecvente combinații de servicii sunt: telefonie fixă + internet fix + servicii TV (23%), telefonie fixă + servicii TV (20%), telefonie fixă + telefonie mobilă + internet fix + servicii TV (18%), telefonie fixă + internet fix (16%) și Internet fix + servicii TV (11%). În funcție de furnizori, pachetul cel mai frecvent achiziționat de la RCS&RDS este pachetul 4-play (telefonie fixă + telefonie mobilă + internet fix + servicii TV) – 36%, de la Romtelecom servicii de telefonie fixă + internet fix - 40%, iar de la UPC internet fix + servicii TV - 48%.

# Utilizarea pachetelor de servicii

---

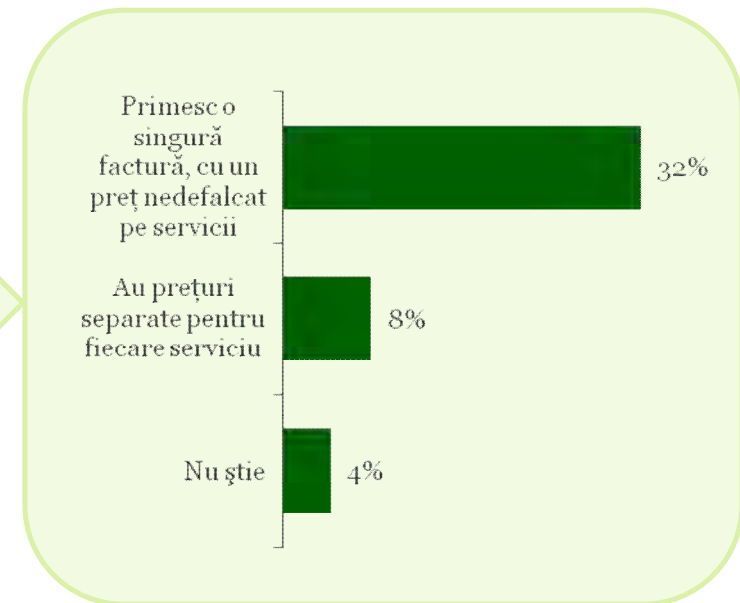
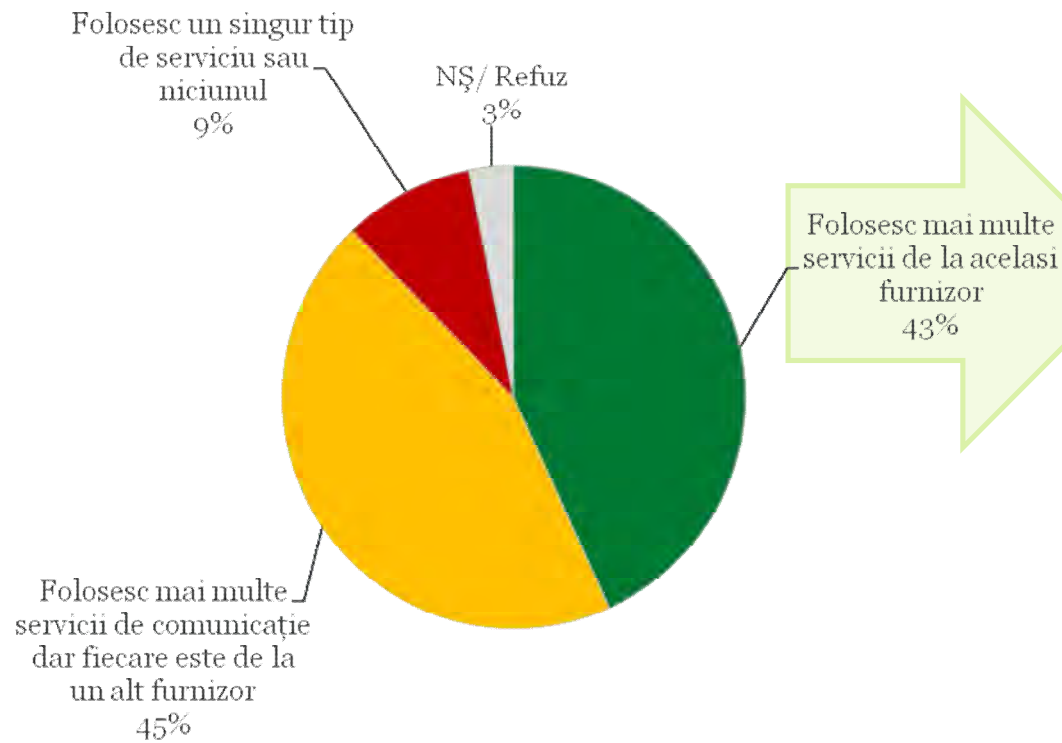
- Dacă luăm în calcul doar gospodăriile în care se utilizează servicii de recepționare a programelor de televiziune, 29% din abonamentele TV sunt parte a unui pachet cu o singură factură, nedefalcată pe servicii, 5% sunt parte a unui pachet pentru care se primesc facturi diferite pentru fiecare serviciu, 7% sunt parte a unui pachet dar respondenții nu au putut preciza dacă primesc o singură factură sau mai multe, în timp ce 58% nu sunt parte a unui pachet.
- Pachetele cele mai utilizate care includ servicii de recepționare a programelor TV sunt: telefonie fixă + servicii TV (30%), telefonie fixă + internet fix + servicii TV (27%), telefonie fixă + telefonie mobilă + internet fix + servicii TV (24%), internet fix + servicii TV (9%).
- Principalul motiv al utilizării serviciilor de recepționare a programelor TV într-un pachet de servicii îl reprezintă costul total mai mic al pachetului, comparativ cu situația în care aceste servicii ar fi fost achiziționate de la furnizori diferiți (aspect menționat de aproape două treimi din persoanele care beneficiază de un pachet). 38% dintre utilizatorii de pachete afirmă că au avut nevoie și de alte servicii, cum ar fi cele de telefonie fixă și acces la Internet, iar 35% au menționat ușurința plății .

# Gradul de penetrare a pachetelor de servicii

Aș dori să vă întreb dacă folosiți cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii TV) de la același furnizor.

Pentru acest pachet de servicii primiți o singură factură, cu un singur preț, nedefalcat pe servicii?

Baza: eșantion național reprezentativ (N = 5983)



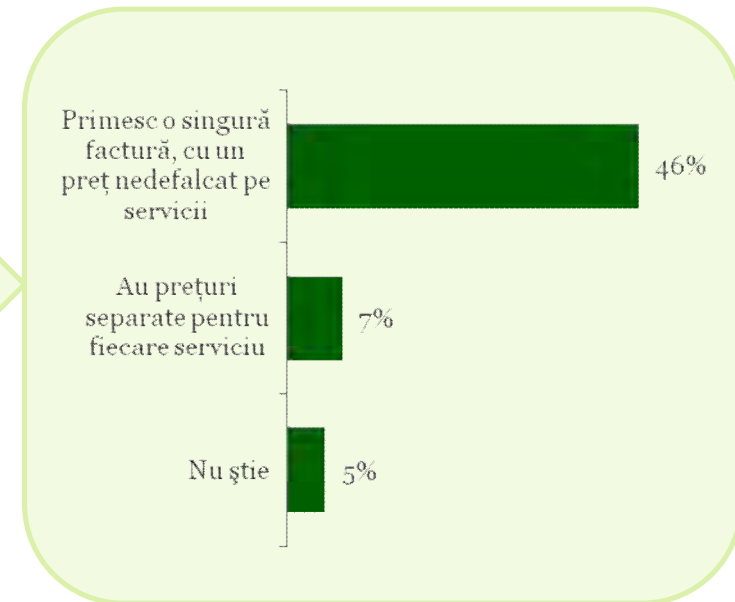
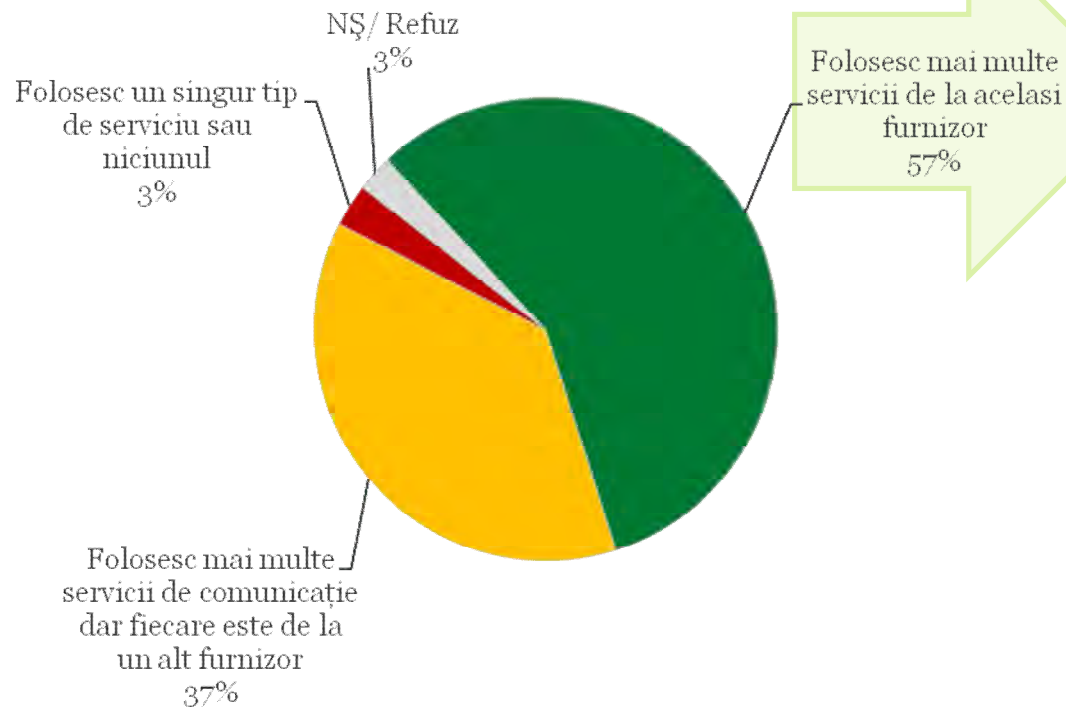
# Gradul de penetrare a pachetelor de servicii

## - Mediu urban -

Aș dori să vă întreb dacă folosiți cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii TV) de la același furnizor.

Pentru acest pachet de servicii primiți o singură factură, cu un singur preț, nedefalcat pe servicii?

Baza: eșantion reprezentativ urban (N = 3222)



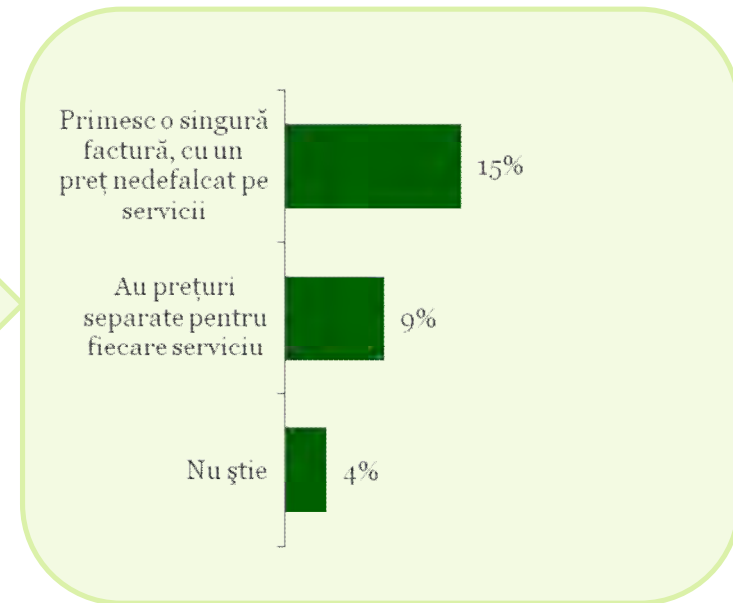
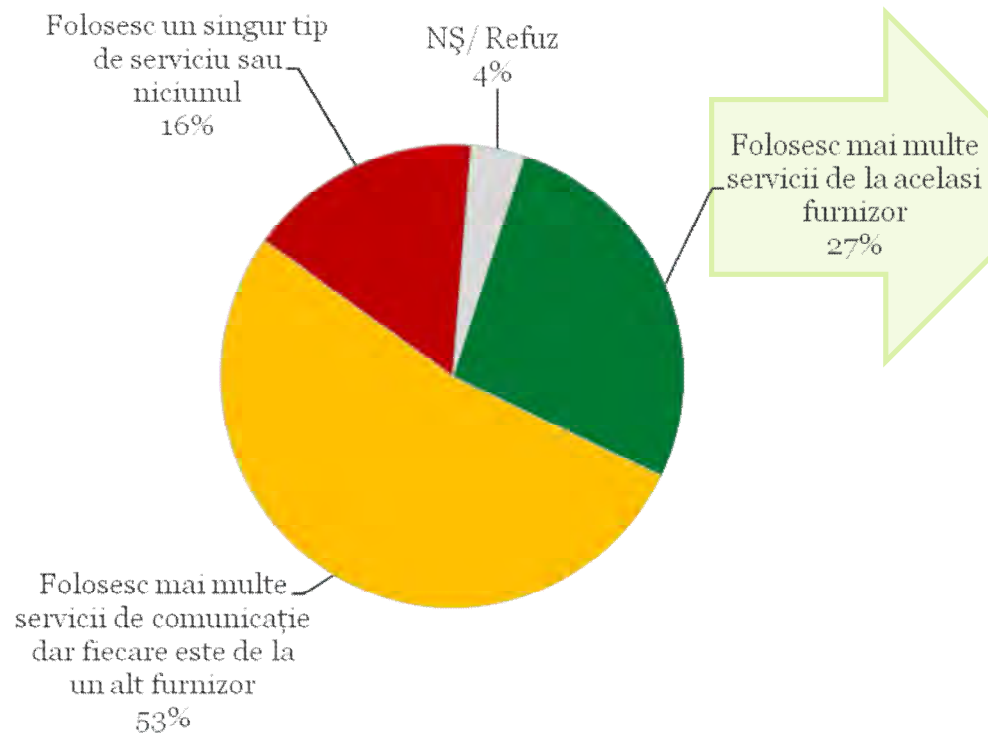
# Gradul de penetrare a pachetelor de servicii

## - Mediu rural -

Aș dori să vă întreb dacă folosiți cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii TV) de la același furnizor.

Pentru acest pachet de servicii primiți o singură factură, cu un singur preț, nedefalcat pe servicii?

Baza: eșantion reprezentativ rural (N = 2761)

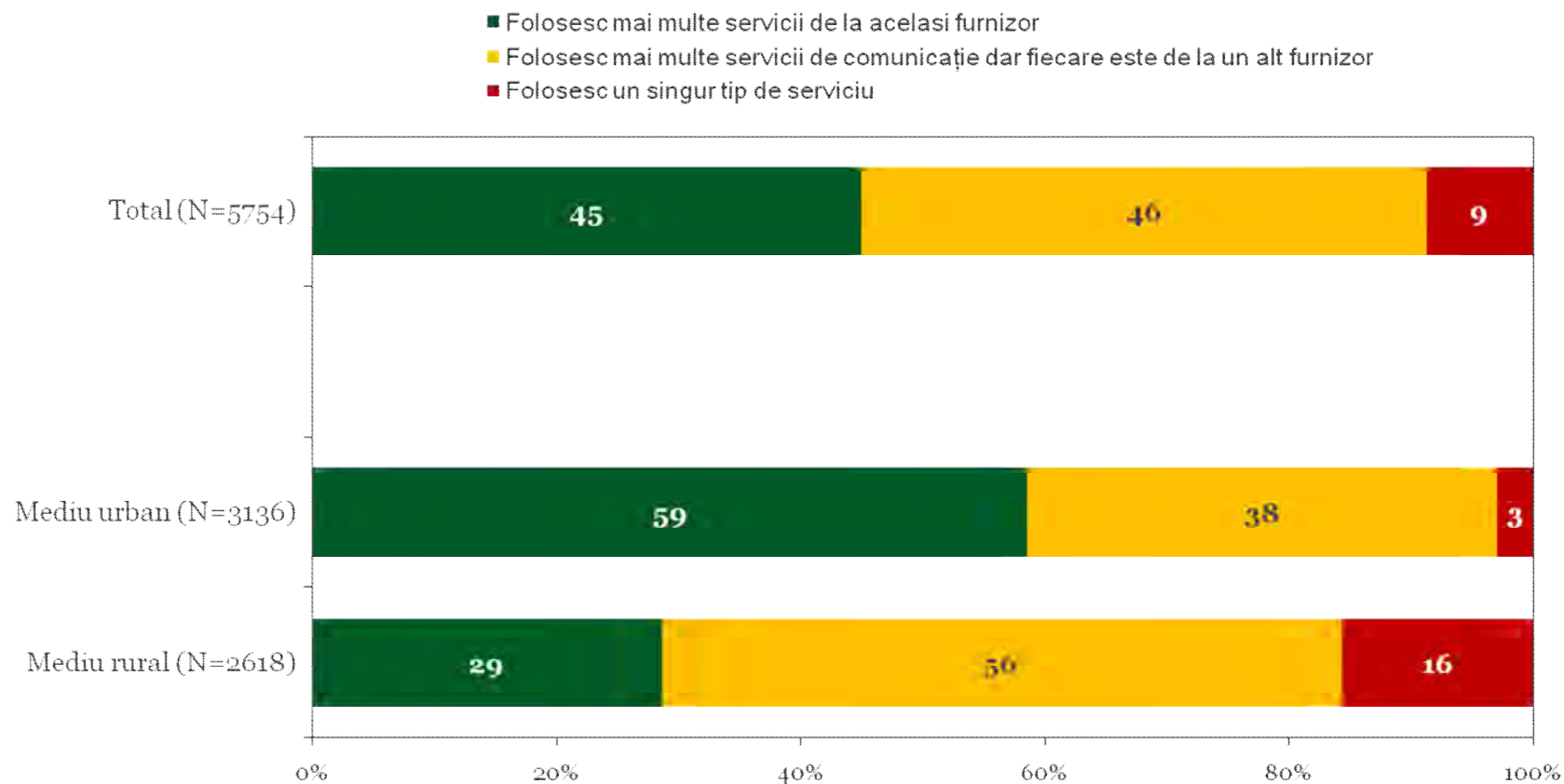


# Gradul de penetrare a pachetelor de servicii

- gospodării în care se folosește cel puțin un serviciu electronic de comunicație -

Aș dori să vă întreb dacă folosiți cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii TV) de la același furnizor.

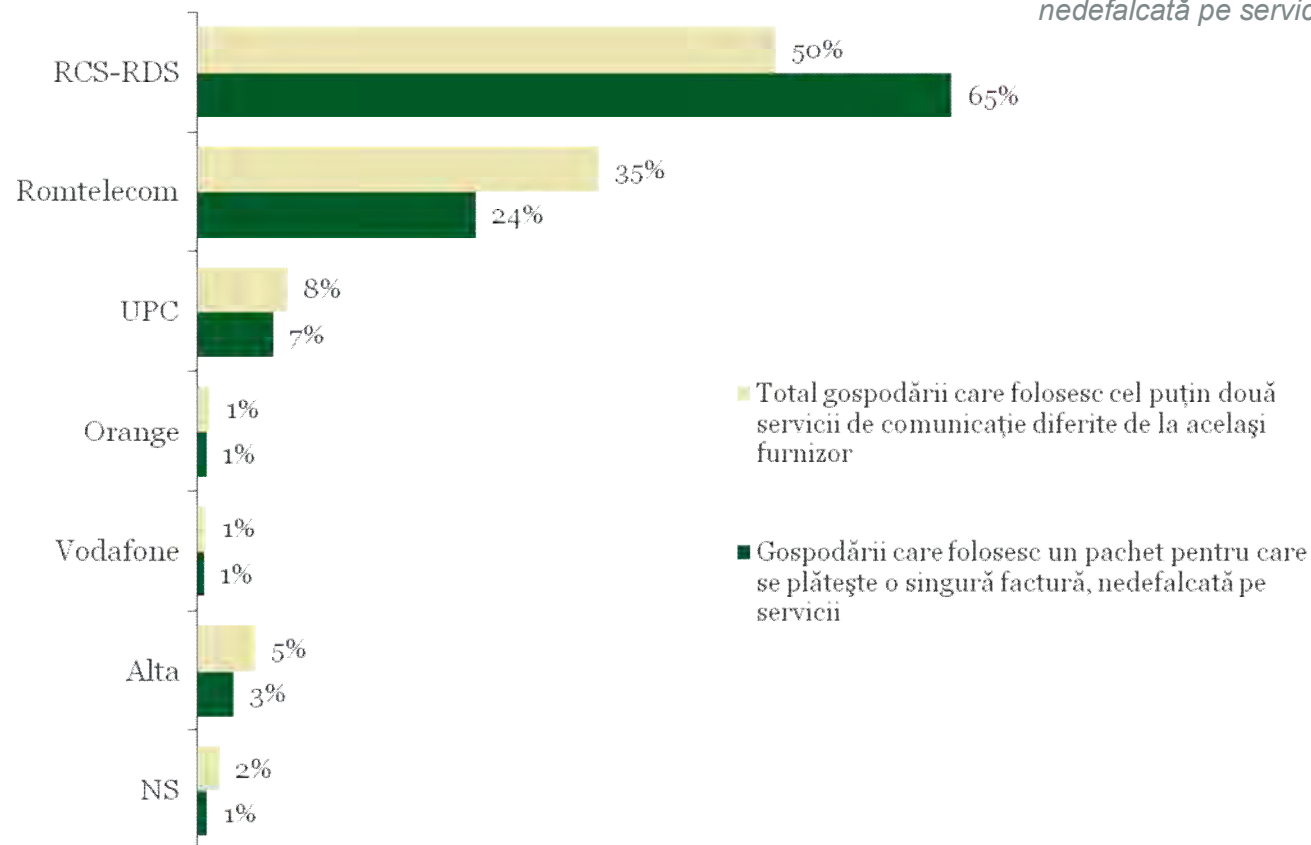
Baza: gospodării în care se folosește cel puțin un serviciu electronic de comunicație (N = 5754)



# Furnizori de pachete de servicii

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

*Baza: gospodării care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la același furnizor (N = 2585) / gospodării care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii (N=1870)*

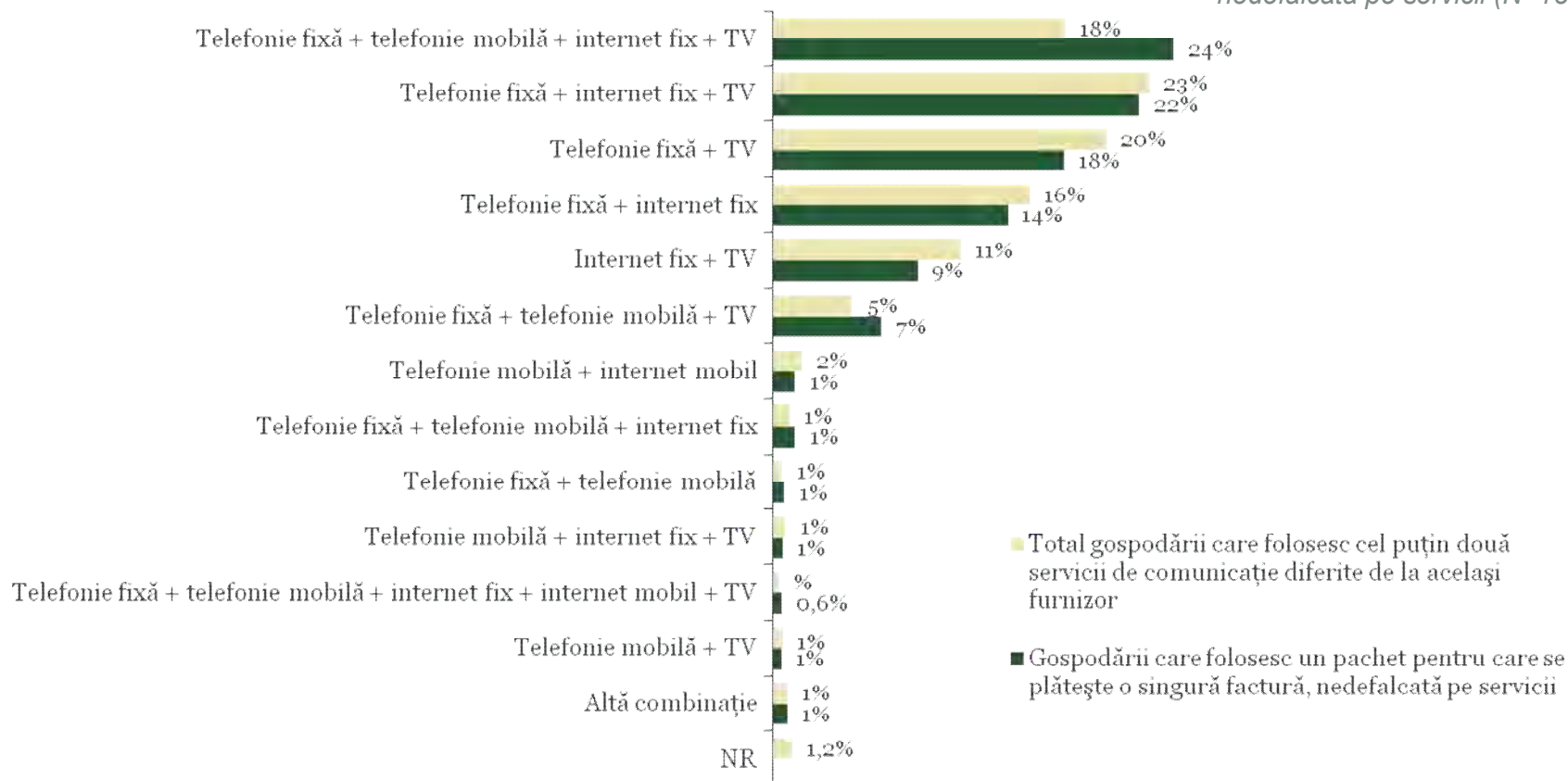




# Tipuri de pachete de servicii

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

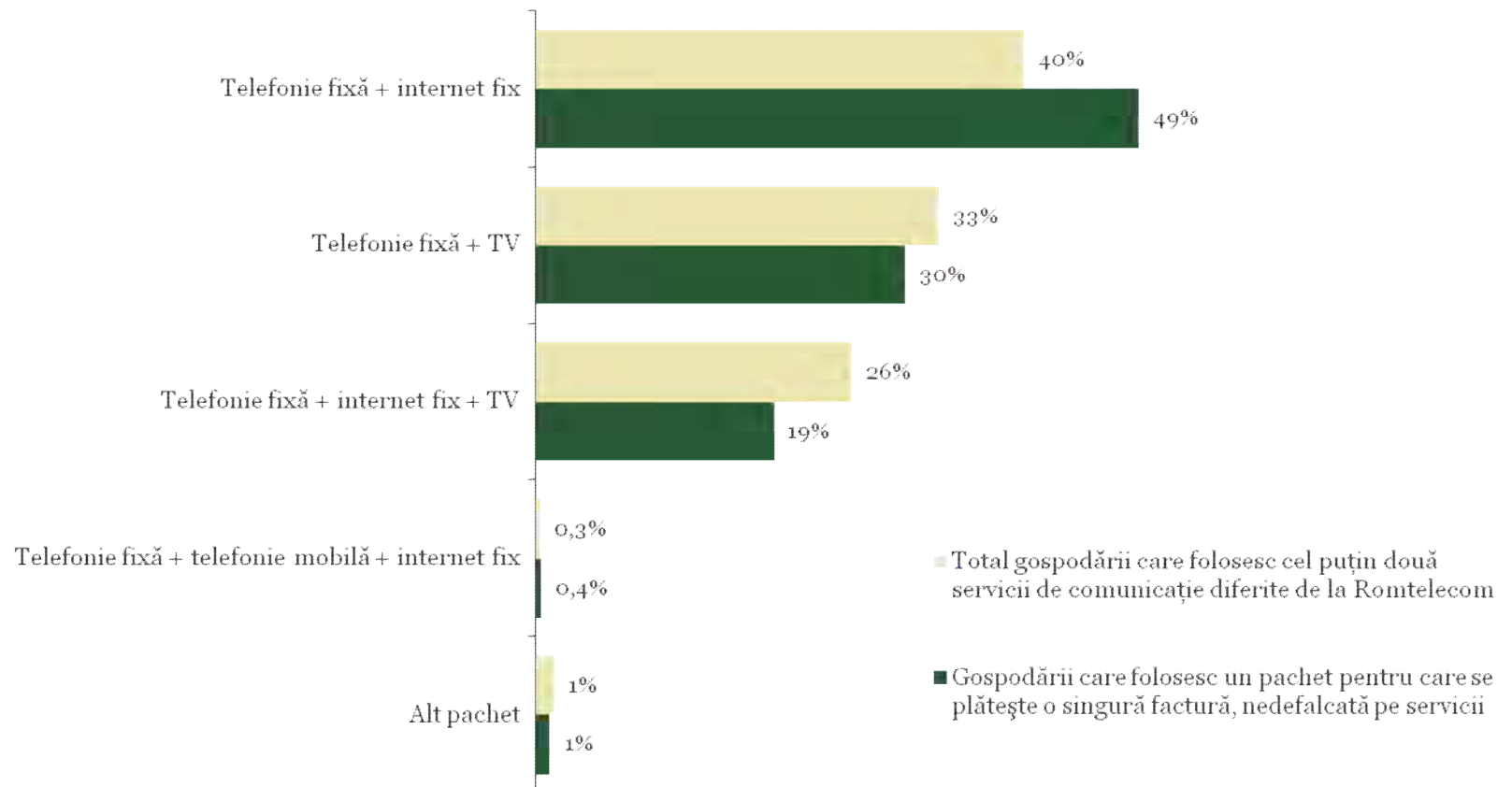
Baza: gospodăriile care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la același furnizor (N = 2585) / gospodăriile care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii (N=1870)



# Tipuri de pachete de servicii – ROMTELECOM

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

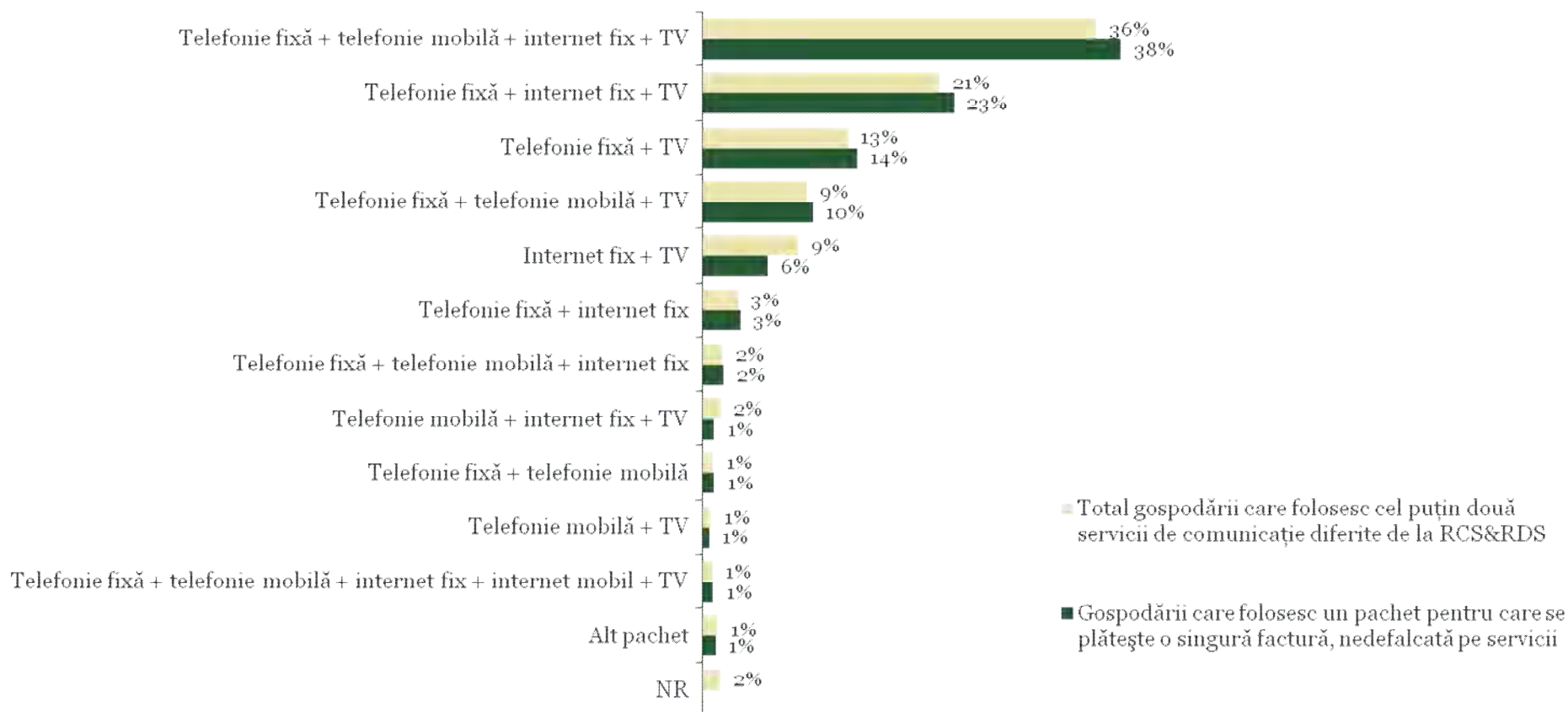
Baza: gospodării care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la Romtelecom (N = 892) / gospodării care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii de la Romtelecom (N=449)



# Tipuri de pachete de servicii – RCS&RDS

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

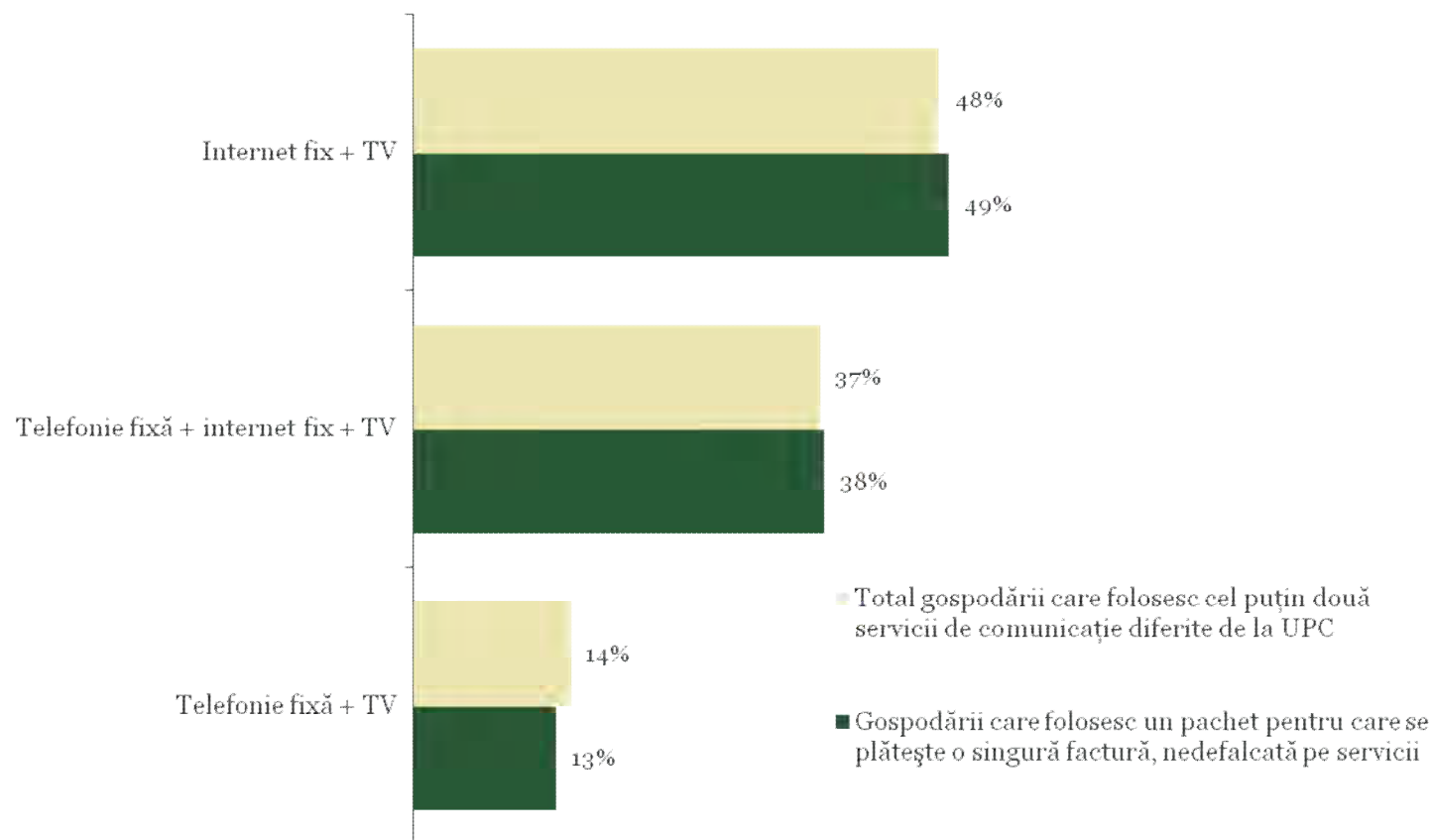
Baza: gospodării care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la RCS&RDS (N = 1287) / gospodării care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii de la RCS&RDS (N=1213)



# Tipuri de pachete de servicii – UPC

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

*Baza: gospodării care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la UPC (N = 201) / gospodării care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii de la UPC (N=122)*



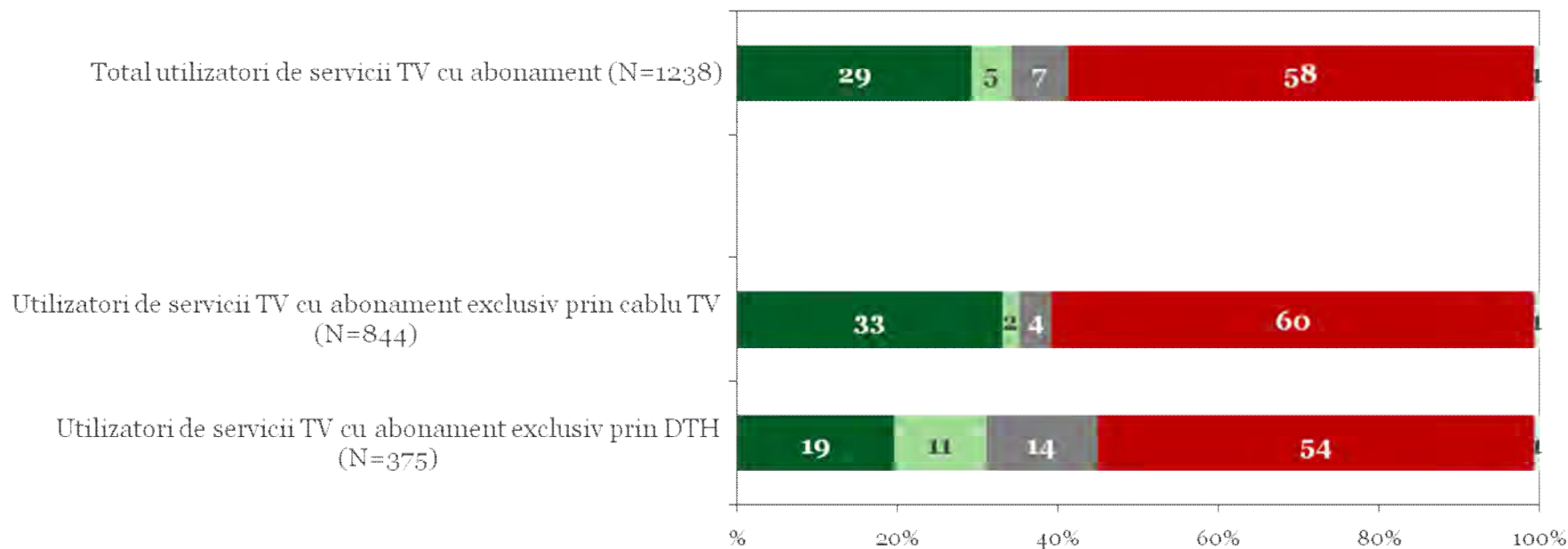
# Ponderea gospodăriilor în care serviciile de retransmisie a programelor TV sunt parte a unui pachet de servicii

Aș dori să vă întreb dacă folosiți cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii TV) de la același furnizor. Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

Pentru acest pachet de servicii primiți o singură factură, cu un singur preț, nedefalcat pe servicii?

*Baza: gospodării în care se utilizează servicii de retransmisie a programelor TV cu abonament (eșantionul principal de utilizatori)*

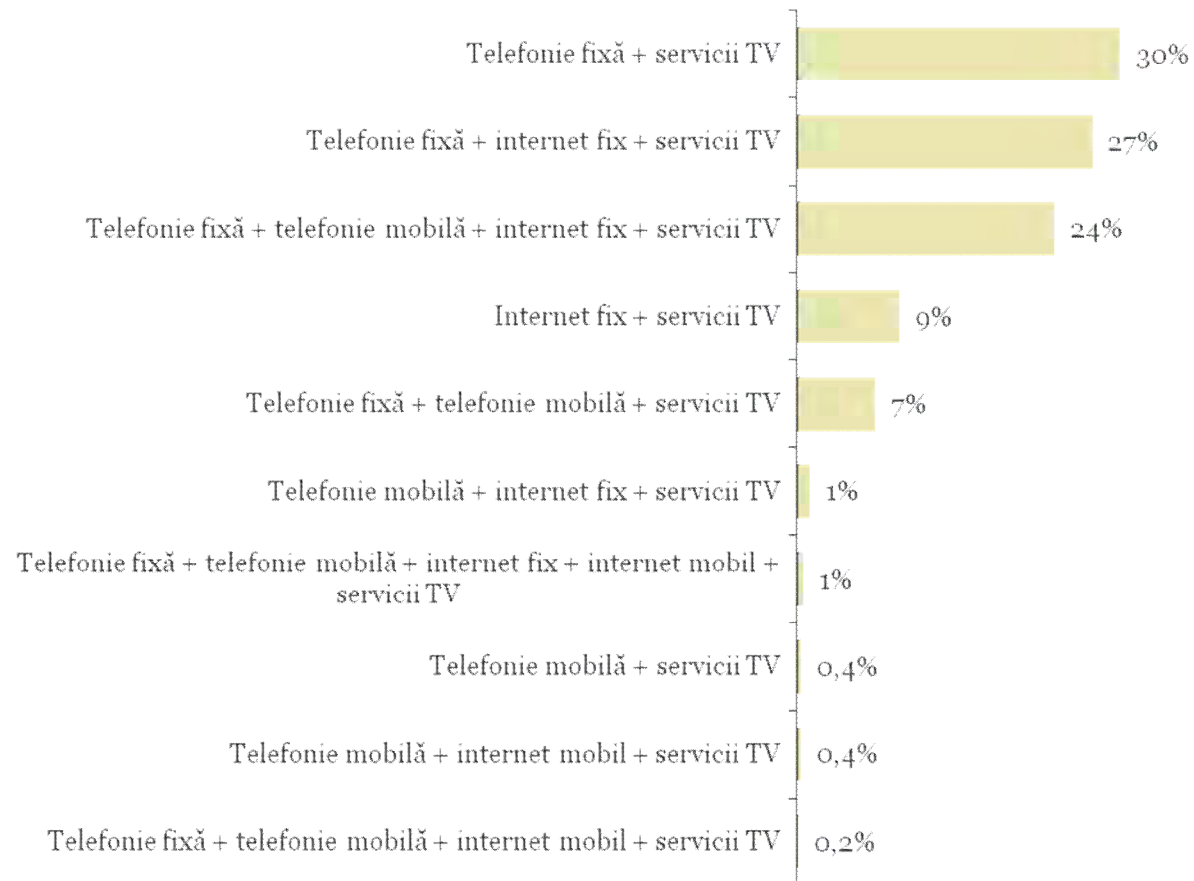
- sunt parte a unui pachet cu o singură factură
- sunt parte a unui pachet cu facturi diferite pentru fiecare serviciu
- sunt parte a unui pachet, NS dacă are facturi diferite
- Nu sunt parte a unui pachet
- NS dacă serviciile de retransmisie a programelor TV sunt parte a unui pachet



# Tipuri de pachete care includ servicii de retransmisie a programelor TV

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

Baza: gospodării în care se folosesc servicii de telefonie mobilă într-un pachet cu alte servicii de comunicație (eșantionul principal de utilizatori) (N = 509)

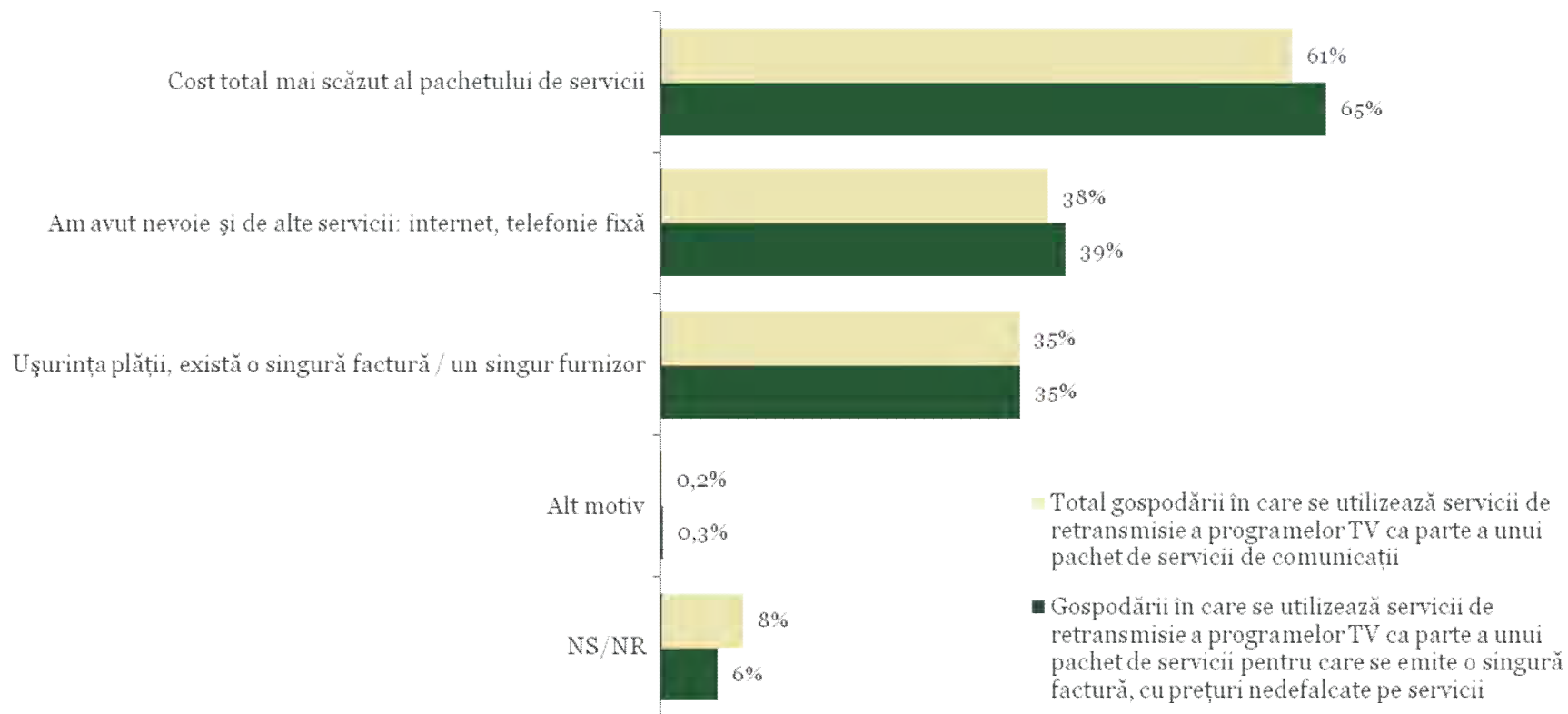


# Motivele achiziționării serviciilor de retransmisie a programelor TV într-un pachet de servicii

Ați spus că folosiți servicii TV ca parte a unui pachet care include și alte servicii de comunicație. Care au fost principalele motive pentru care ați ales oferta sub forma unui pachet de servicii în locul achiziționării separate a serviciilor fie de la același furnizor, fie de la alți furnizori?

Mai multe răspunsuri posibile

*Baza: total gospodării în care se utilizează servicii de retransmisie a programelor TV ca parte a unui pachet de servicii de comunicații (N=509) / gospodării în care se utilizează servicii de retransmisie a programelor TV ca parte a unui pachet de servicii pentru care se emite o singură factură, cu prețuri nedefalcate pe servicii (N = 360)*



## VI. Gradul de cunoaștere a serviciilor de retransmisie a programelor TV și sursele de informare



# Gradul de cunoaștere a serviciilor de retransmisie a programelor TV și sursele de informare

---

- 59% din utilizatorii serviciilor de retransmisie a programelor TV consideră că știu cât au nevoie sau chiar mai mult referitor la oferta de servicii a propriului furnizor iar 25% afirmă același lucru despre ofertele altor furnizori. Aprecierea gradului în care respondenții cunosc ofertele furnizorilor de servicii TV nu diferă semnificativ în funcție de mediul de reședință.
- Procente similare am obținut și în ceea ce privește gradul de cunoaștere a tarifelor. Astfel, 58% din utilizatori afirmă că știu cât au nevoie sau chiar mai mult referitor la tarifele practicate de propriul furnizor iar 24% afirmă același lucru despre tarifele altor furnizori.
- Se poate spune, cu alte cuvinte, că o mare parte din utilizatorii serviciilor de retransmisie a programelor TV ar avea nevoie de mai multe informații legate de aceste servicii.
- Principalele surse de informare privind serviciile de retransmisie a programelor TV sunt rudele/cunoștințele (sursă menționată de 44% din respondenți) și experiența personală a utilizatorilor obținută în urma interacțiunii directe cu furnizorul la punctele de lucru ale acestuia (42%). 29% din respondenți afirmă că se informează de la televizor, 18% din pliante și broșuri iar 15% de pe internet (site-urile furnizorilor). În mediul rural se apelează semnificativ mai mult la sfaturile persoanelor apropiate, în timp ce în mediul urban interacțiunea directă cu furnizorul, pliantele/broșurile și Internetul au o importanță mai ridicată.

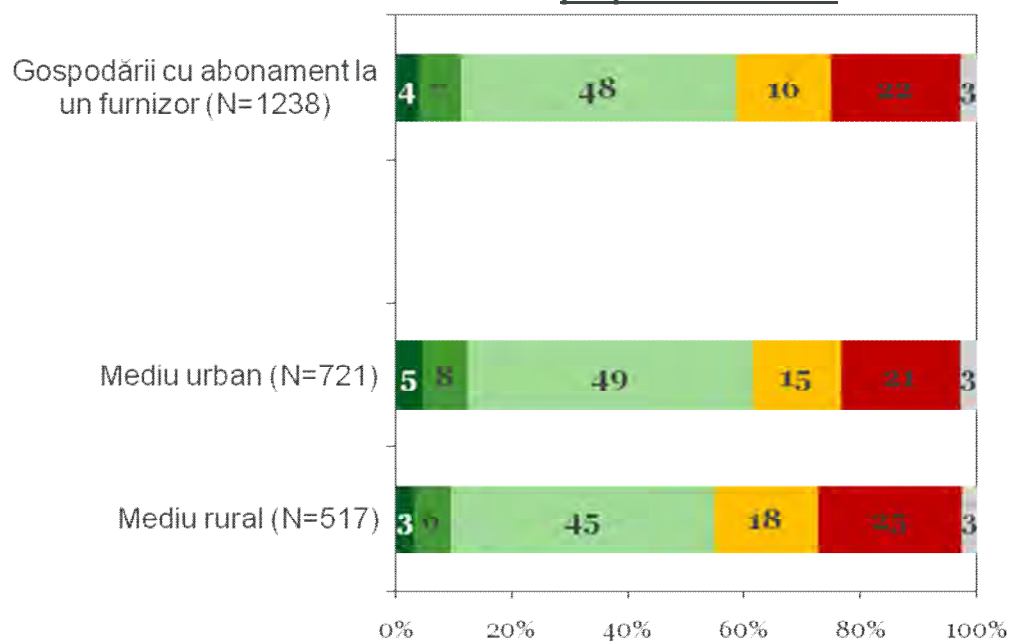
# Aprecierea gradului de cunoaștere a OFERTELOR furnizorilor de servicii de retransmisie a programelor TV

Cum ați descrie cunoștințele dvs despre ofertele actuale ale furnizorului / furnizorilor dvs. de servicii de transmisie a programelor TV?

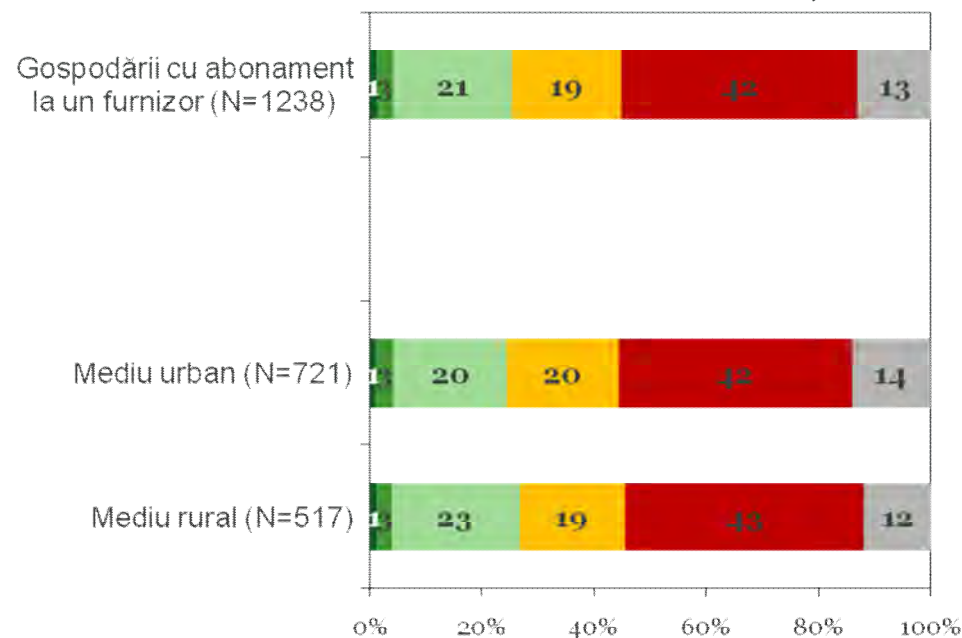
Folosind aceleași coduri, cum ați descrie cunoștințele dvs despre ofertele actuale ale altor furnizori de servicii de transmisie a programelor TV existenți pe piață?

Baza: gospodăriile în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV pe bază de abonament

**Gradul de cunoaștere a OFERTELOR propriului furnizor**



**Gradul de cunoaștere a OFERTELOR altor furnizori de pe piață**



■ cunosc mult mai mult decât am nevoie  
■ cunosc puțin față de cât am nevoie

■ cunosc mai mult decât am nevoie  
■ cunosc foarte puțin față de cât am nevoie

■ cunosc exact atât cât am nevoie  
■ NȘ/NR

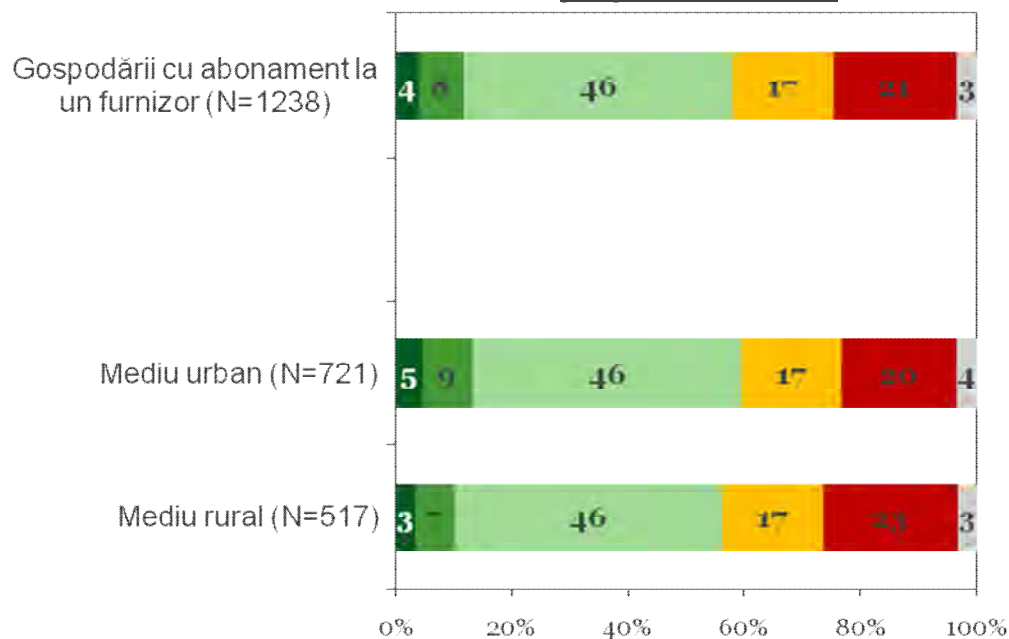
# Aprecierea gradului de cunoaștere a TARIFELOR furnizorilor de servicii de retransmisie a programelor TV

Cum ați descrie cunoștințele dvs despre tarifele actuale ale furnizorului / furnizorilor dvs. de servicii de transmisie a programelor TV?

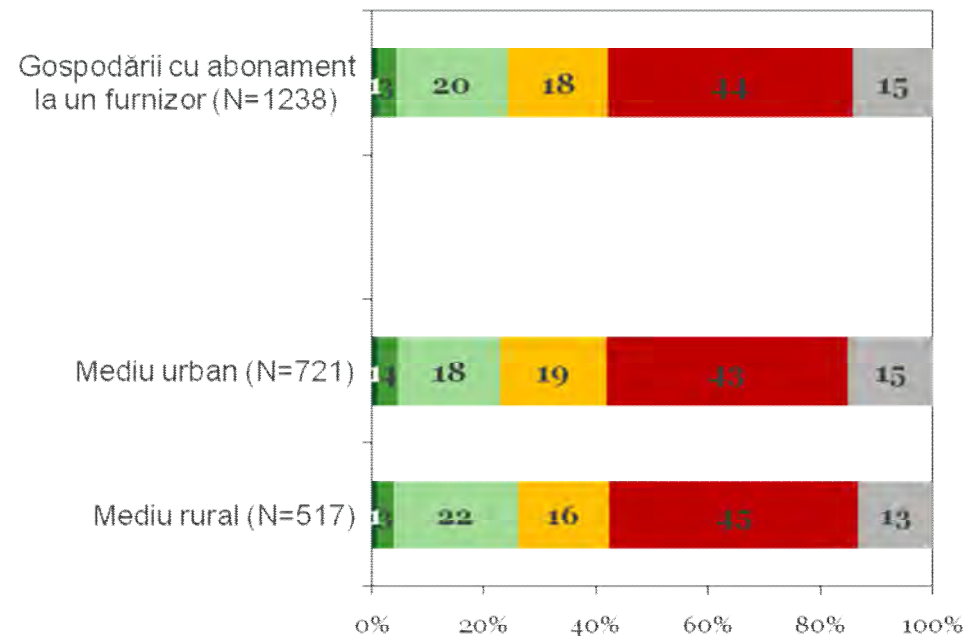
Folosind aceleași coduri, cum ați descrie cunoștințele dvs despre tarifele actuale ale altor furnizori de servicii de transmisie a programelor TV existenți pe piață?

Baza: gospodăriile în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV pe bază de abonament

**Gradul de cunoaștere a TARIFELOR propriului furnizor**



**Gradul de cunoaștere a TARIFELOR altor furnizori de pe piață**



■ cunosc mult mai mult decât am nevoie  
■ cunosc puțin față de cât am nevoie

■ cunosc mai mult decât am nevoie  
■ cunosc foarte puțin față de cât am nevoie

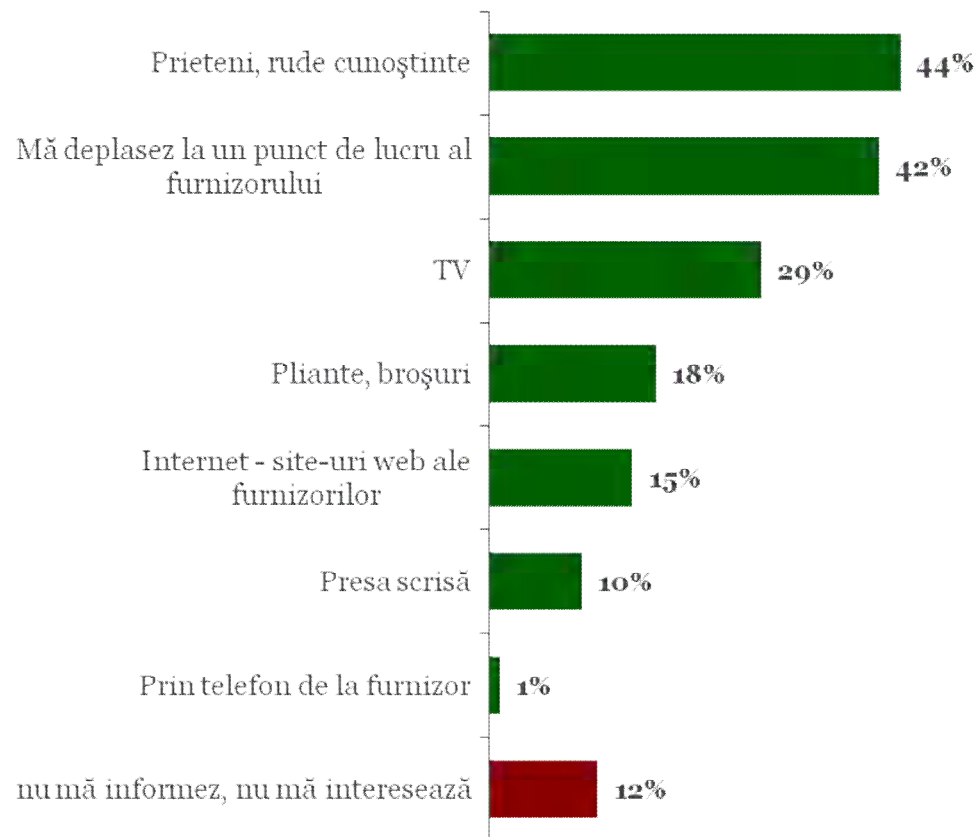
■ cunosc exact atât cât am nevoie  
■ NȘ/NR

# Surse de informare

Atunci când vă informați cu privire la ofertele furnizorilor de servicii de transmisie a programelor TV existenți pe piață, care sunt sursele de informare pe care le utilizați?

Baza: persoane din gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV (N = 1277)

Mai multe răspunsuri posibile



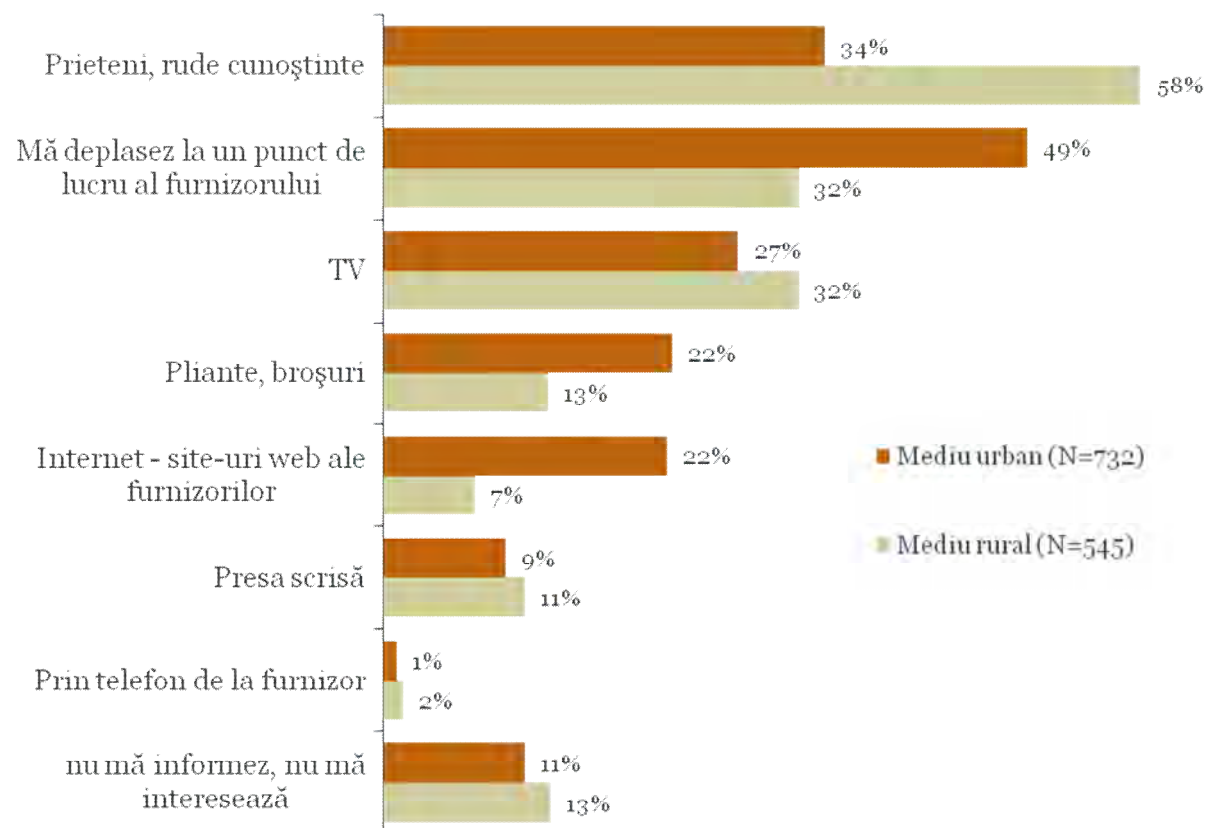
# Surse de informare

## - în funcție de mediul de reședință -

Atunci când vă informați cu privire la ofertele furnizorilor de servicii de transmisie a programelor TV existenți pe piață, care sunt sursele de informare pe care le utilizați?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: persoane din gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV, în funcție de mediul de reședință (N = 1277)



## VII. Gradul de satisfacție față de serviciile de retransmisie a programelor TV

# Gradul de satisfacție față de serviciile de retransmisie a programelor TV

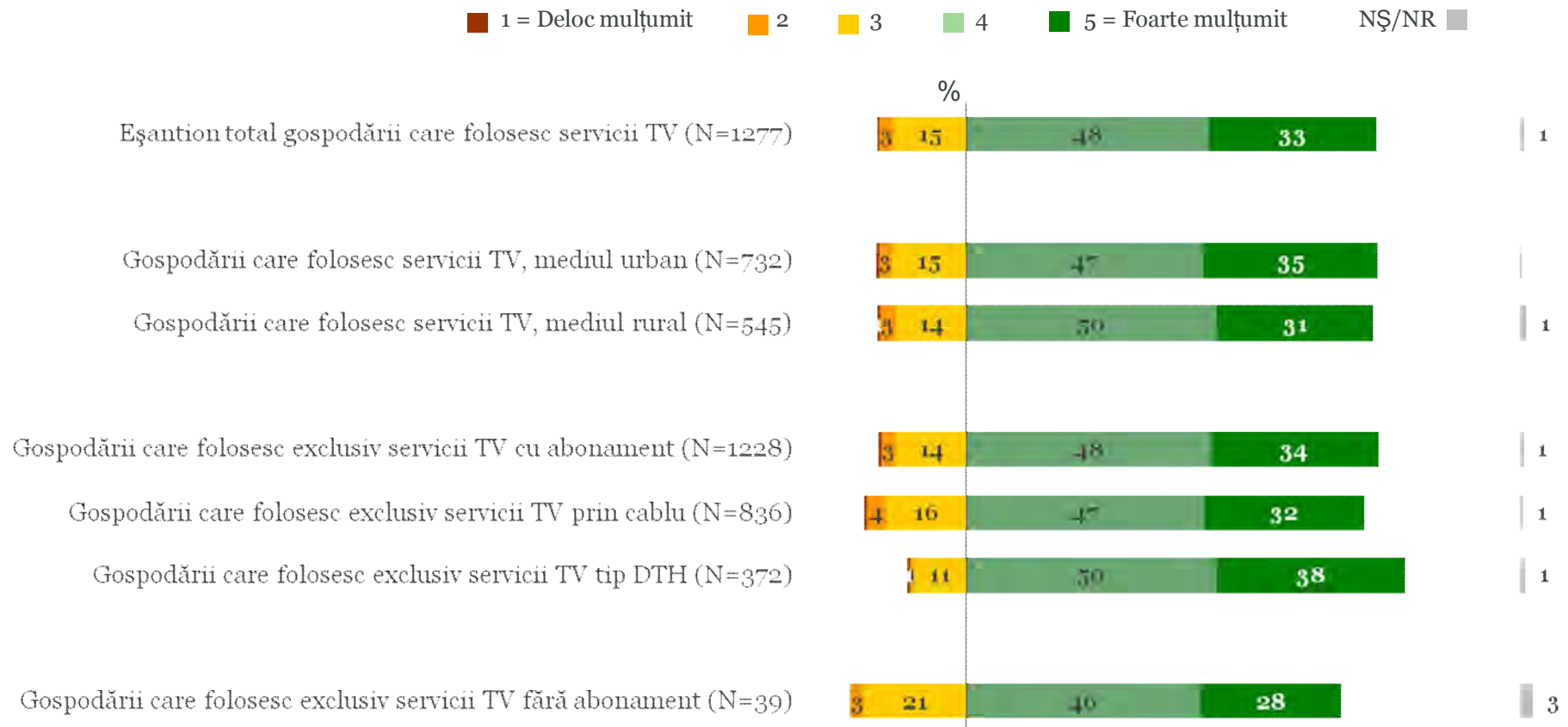
---

- Cei mai mulți utilizatori de servicii de retransmisie a programelor TV sunt mulțumiți de serviciile de care beneficiază – pe o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc mulțumit și 5 înseamnă foarte mulțumit, 81% au indicat 4 și 5. Utilizatorii serviciilor DTH au un grad ușor mai ridicat de satisfacție față de aceste servicii (88%) comparativ cu persoanele care recepționează programe prin cablu (79%) sau prin antene proprii, fără abonament (74%).
- 74% din respondenți se declară mulțumiți sau foarte mulțumiți de tarifele percepute, 71% de raportul calitate/preț, 73% de calitatea serviciilor, 77% de numărul canalelor TV și 65% de calitatea serviciului de relații cu clienții.
- Pe furnizori, abonații RCS&RDS au un grad de satisfacție față de aceste servicii ceva mai ridicat (88% mulțumiți și foarte mulțumiți) comparativ cu cei ai Romtelecom (84%) și UPC (79%). Diferența cea mai mare între RCS&RDS și ceilalți doi furnizori se înregistrează în ceea ce privește tarifele practicate și raportul calitate/preț.

# Satisfacția generală față de serviciile de transmisie a programelor TV utilizate

Luând totul în considerare, cât de mulțumit(ă) sunteți de SERVICIILE dvs de transmitere a programelor TV pe care le folosiți în prezent? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV, total, în funcție de mediu de reședință și de tipul de serviciu utilizat

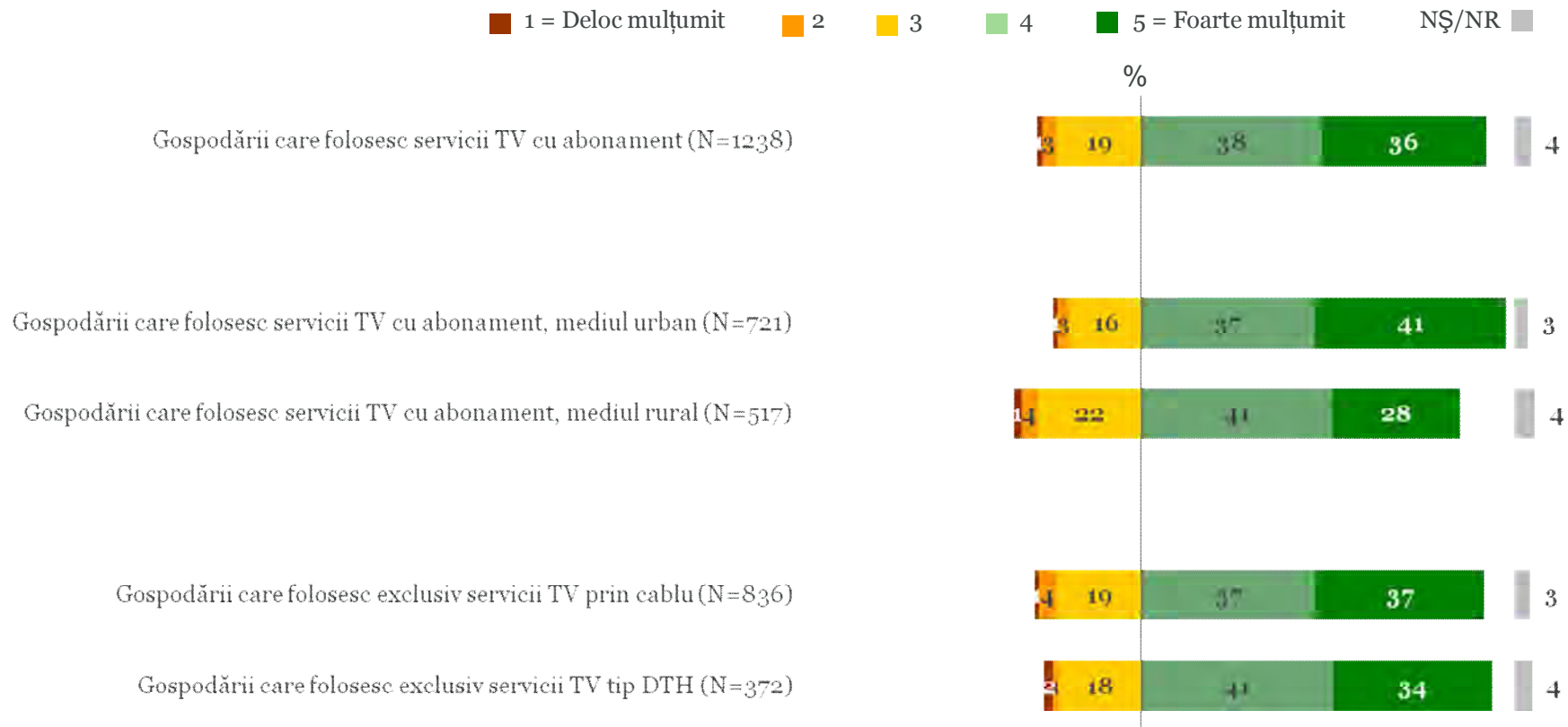




# Satisfacția față de tarifele serviciilor de transmisie a programelor TV utilizate

Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte legate de **SUPPORTUL** de recepționare a serviciilor de TV pe care îl folosiți în prezent (cablu, satelit, etc)? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

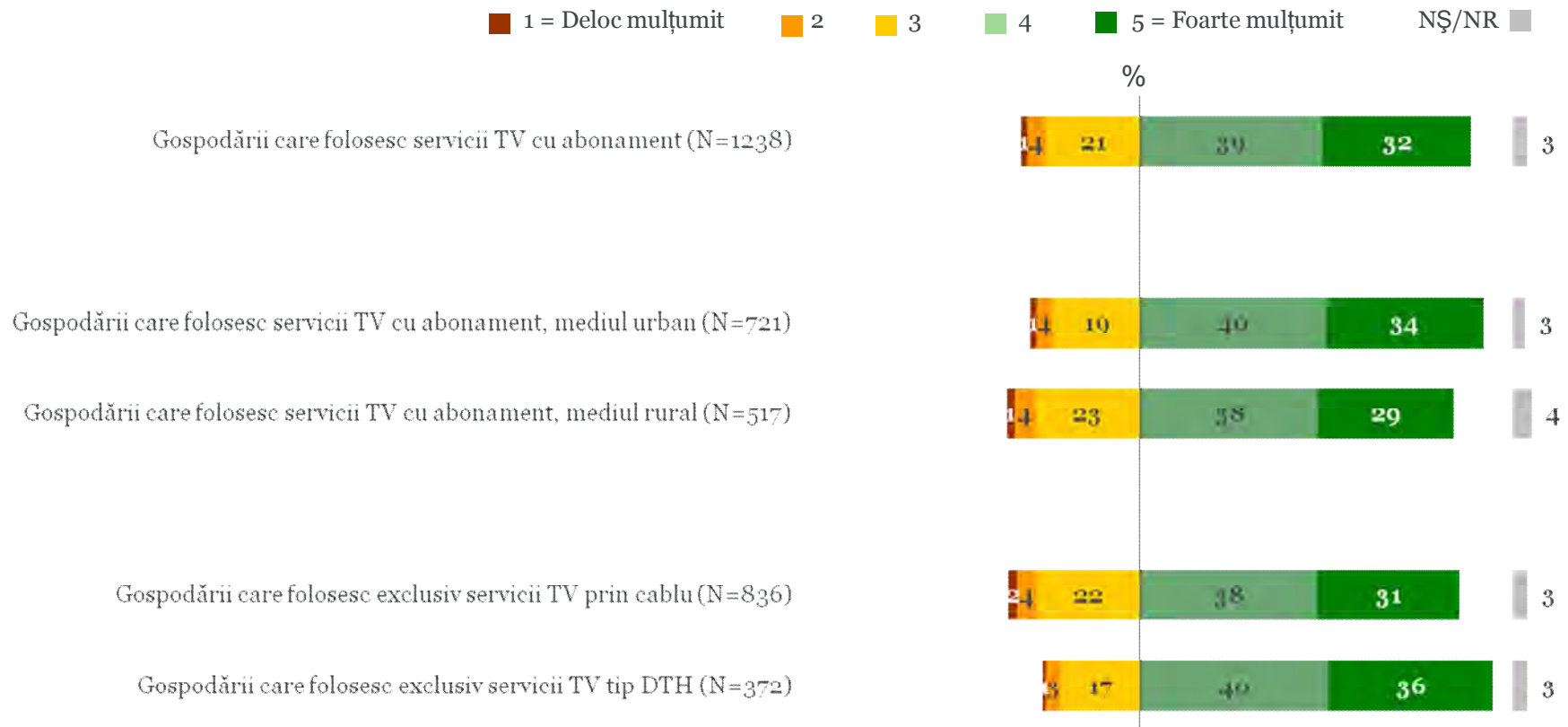
Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV cu abonament, total, în funcție de mediu de reședință și de tipul de serviciu utilizat



# Satisfacția față de raportul calitate/preț al serviciilor de transmisie a programelor TV utilizate

Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte legate de SUPORTUL de recepționare a serviciilor de TV pe care îl folosiți în prezent (cablu, satelit, etc)? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

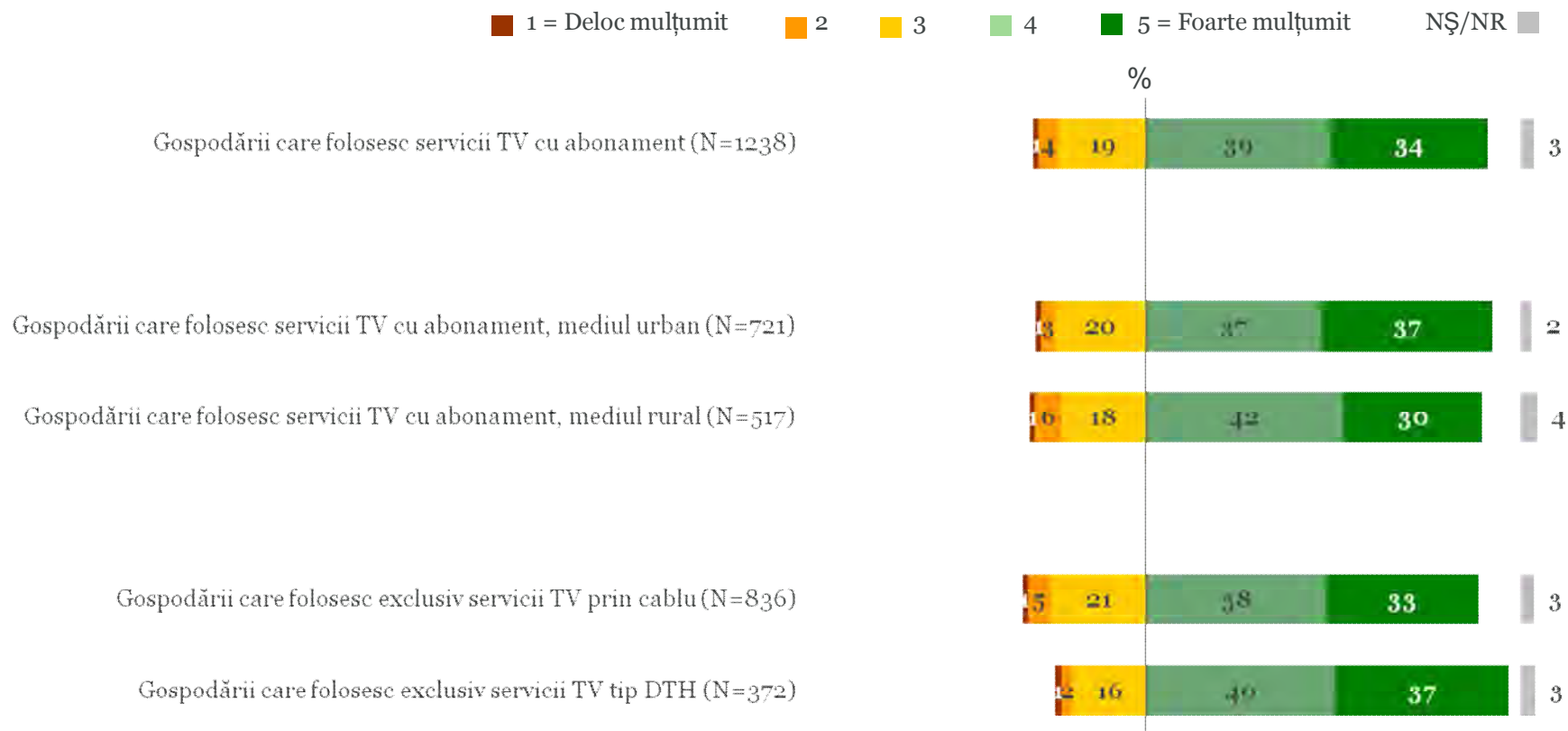
Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV cu abonament, total, în funcție de mediu de reședință și de tipul de serviciu utilizat



# Satisfacția față de calitatea serviciilor de transmisie a programelor TV utilizate

Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte legate de **SUPPORTUL** de recepționare a serviciilor de TV pe care îl folosiți în prezent (cablu, satelit, etc)? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

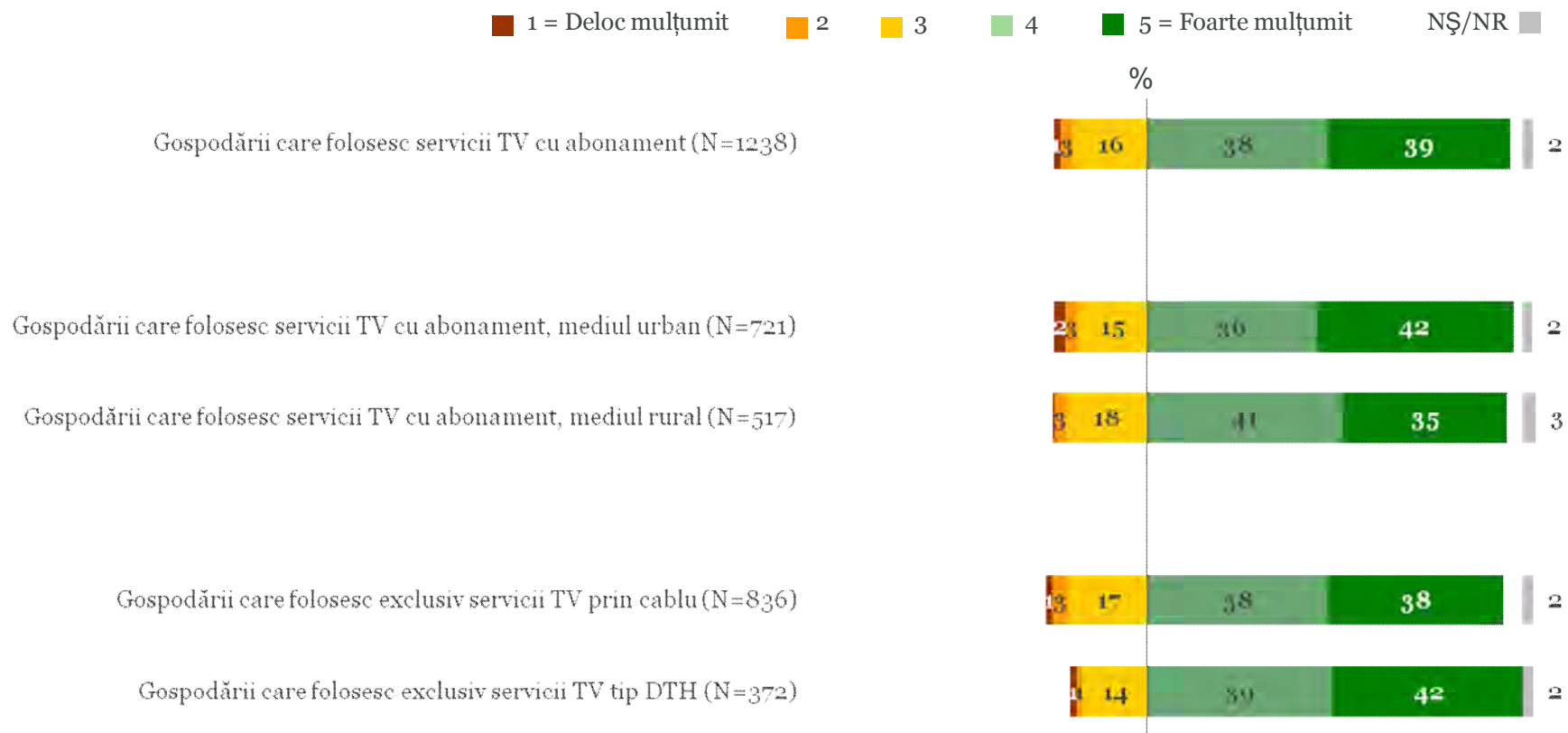
*Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV cu abonament, total, în funcție de mediu de reședință și de tipul de serviciu utilizat*



# Satisfacția față de numărul canalelor TV

Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte legate de **SUPPORTUL** de recepționare a serviciilor de TV pe care îl folosiți în prezent (cablu, satelit, etc)? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

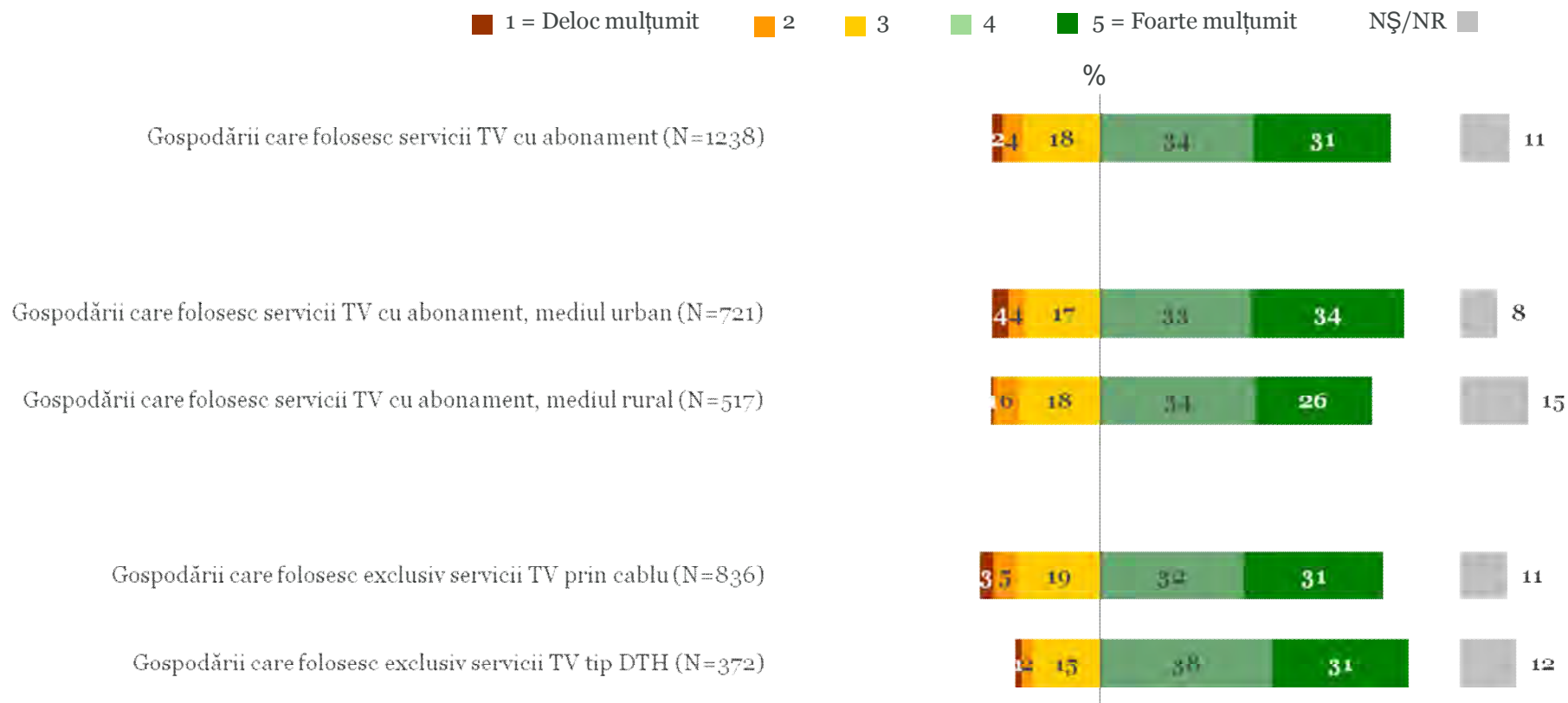
*Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV cu abonament, total, în funcție de mediu de reședință și de tipul de serviciu utilizat*



# Satisfacția față de calitatea serviciului de relații cu clienții

Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte legate de **SUPPORTUL** de recepționare a serviciilor de TV pe care îl folosiți în prezent (cablu, satelit, etc)? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

*Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV cu abonament, total, în funcție de mediu de reședință și de tipul de serviciu utilizat*

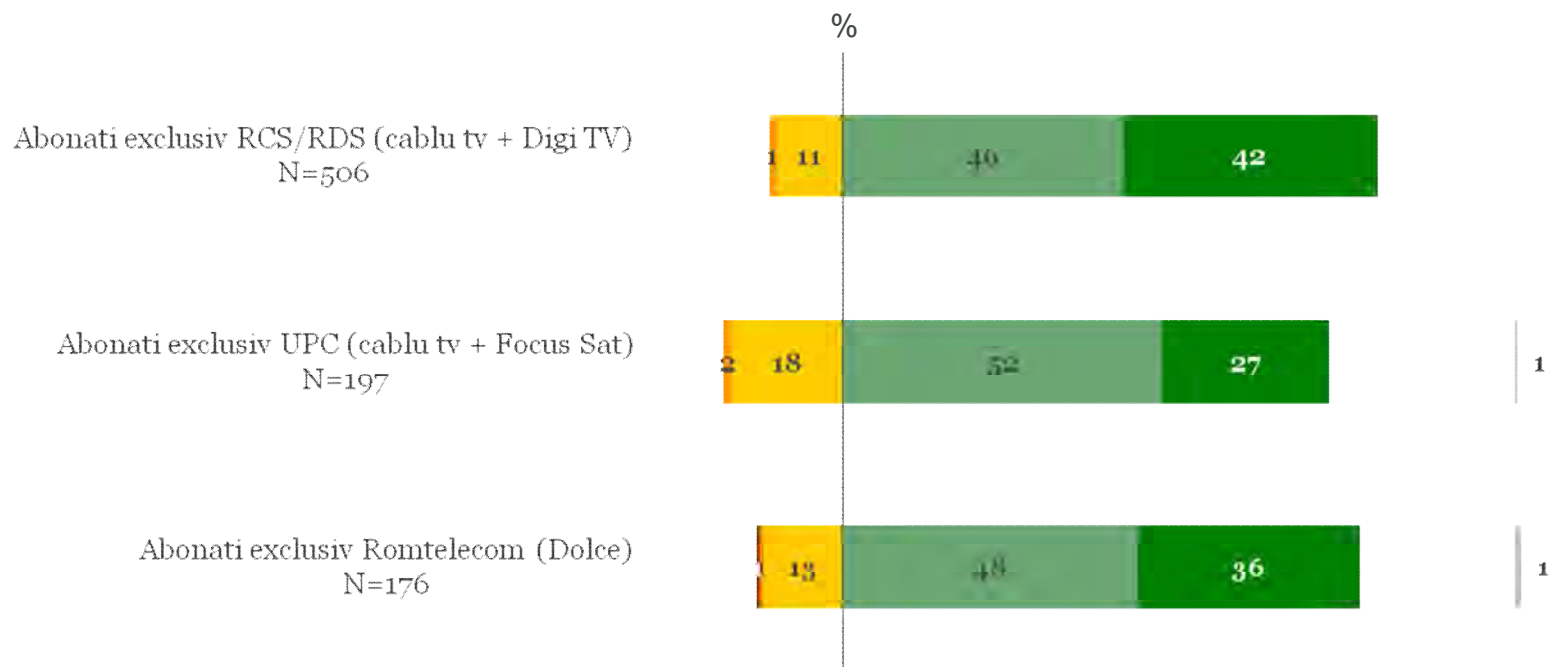


# Satisfacția generală față de serviciile de transmisie a programelor TV utilizate

Luând totul în considerare, cât de mulțumit(ă) sunteți de SERVICIILE dvs de transmitere a programelor TV pe care le folosiți în prezent? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV exclusiv de la furnizorii respectivi

■ 1 = Deloc mulțumit   ■ 2   ■ 3   ■ 4   ■ 5 = Foarte mulțumit   NȘ/NR ■

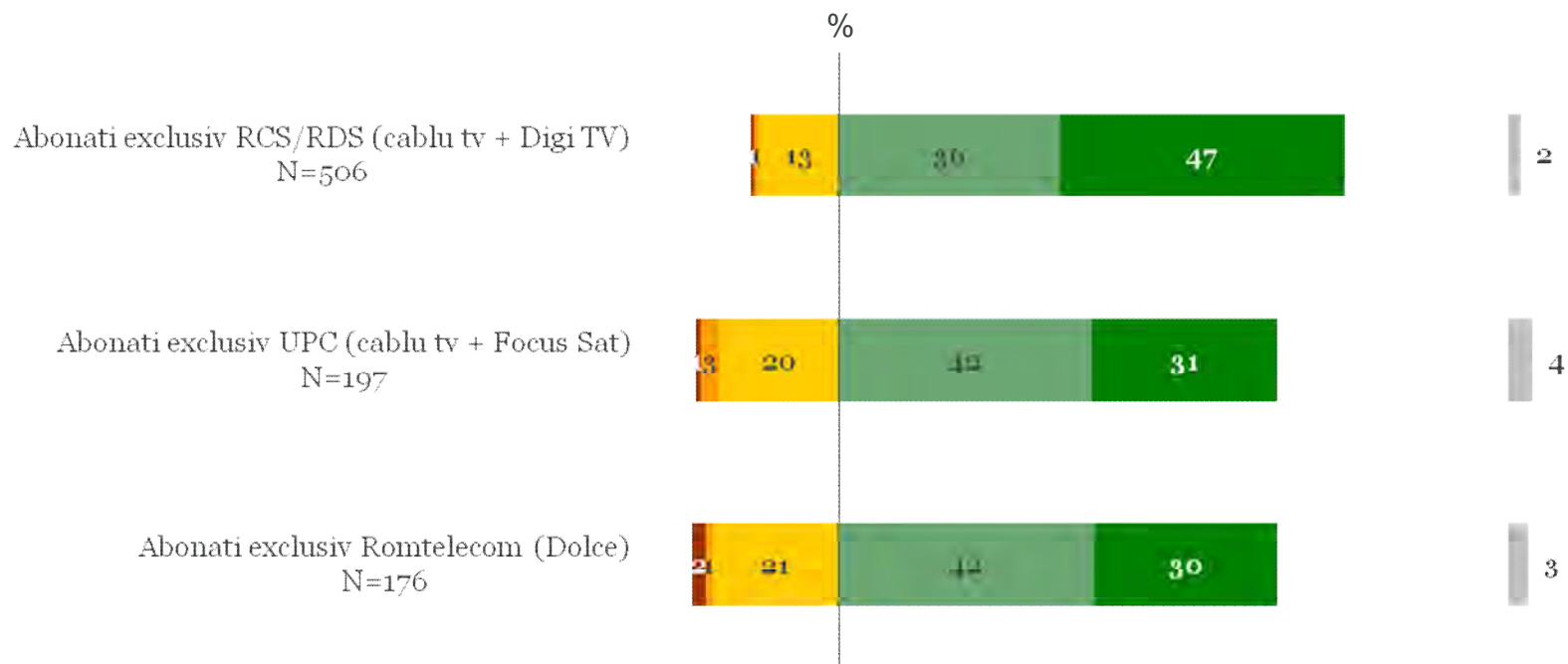


# Satisfacția față de tarifele serviciilor de transmisie a programelor TV utilizate

Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte legate de **SUPPORTUL** de recepționare a serviciilor de TV pe care îl folosiți în prezent (cablu, satelit, etc)? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

*Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV exclusiv de la furnizorii respectivi*

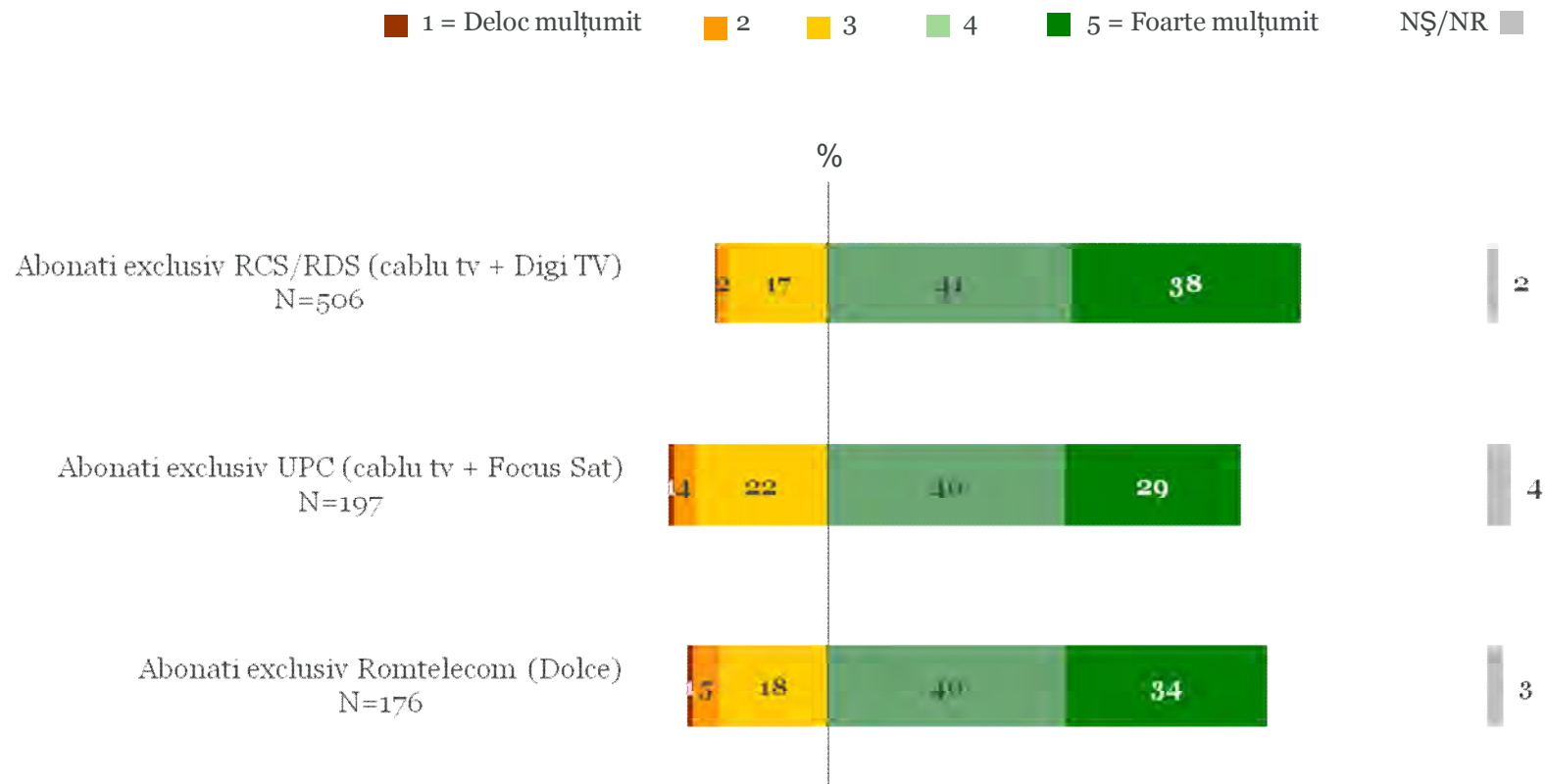
■ 1 = Deloc mulțumit   ■ 2   ■ 3   ■ 4   ■ 5 = Foarte mulțumit   ■ NȘ/NR



# Satisfacția față de raportul calitate/preț al serviciilor de transmisie a programelor TV utilizate

Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte legate de **SUPPORTUL** de recepționare a serviciilor de TV pe care îl folosiți în prezent (cablu, satelit, etc)? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

*Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV exclusiv de la furnizorii respectivi*

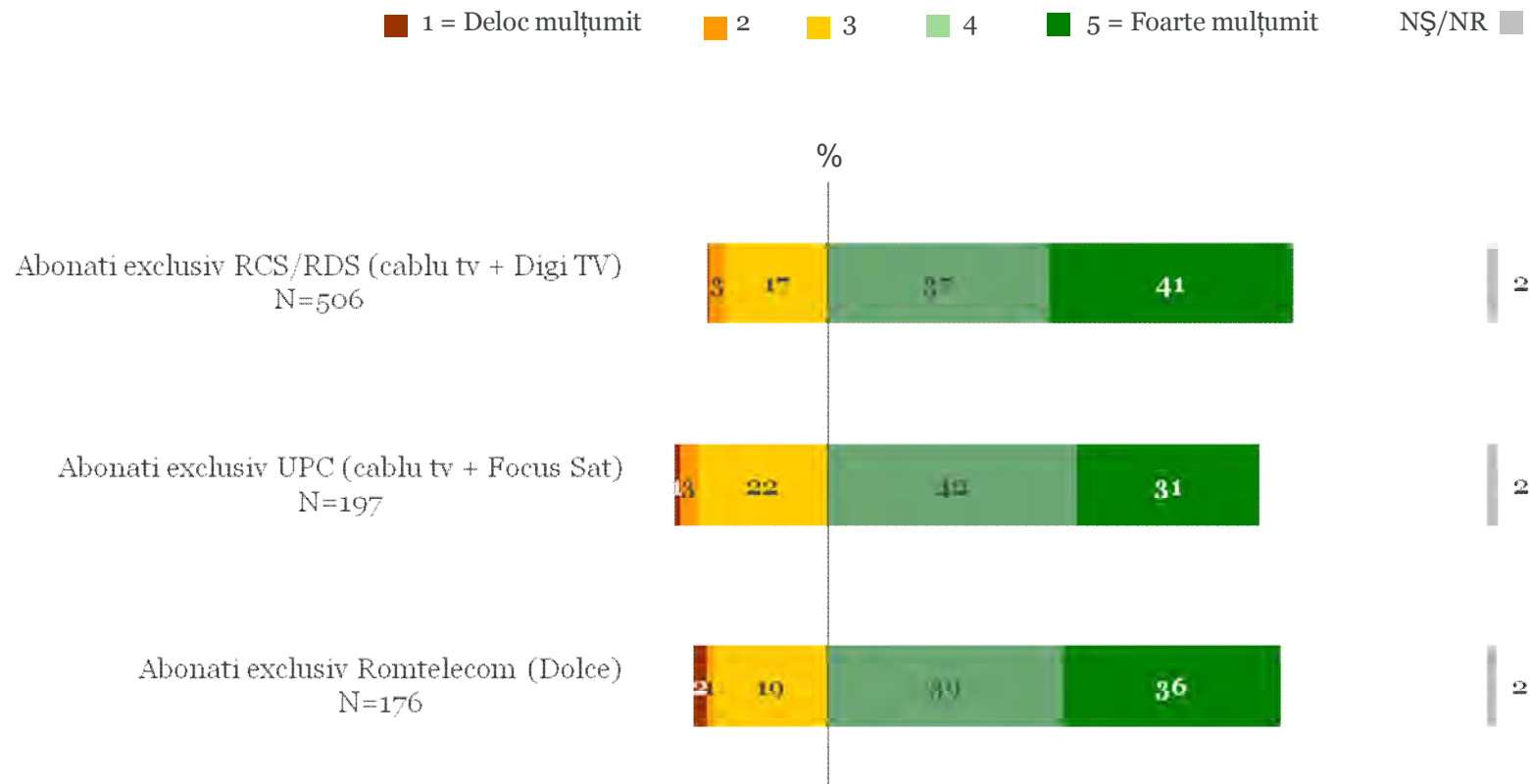




# Satisfacția față de calitatea serviciilor de transmisie a programelor TV utilizate

Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte legate de **SUPPORTUL** de recepționare a serviciilor de TV pe care îl folosiți în prezent (cablu, satelit, etc)? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

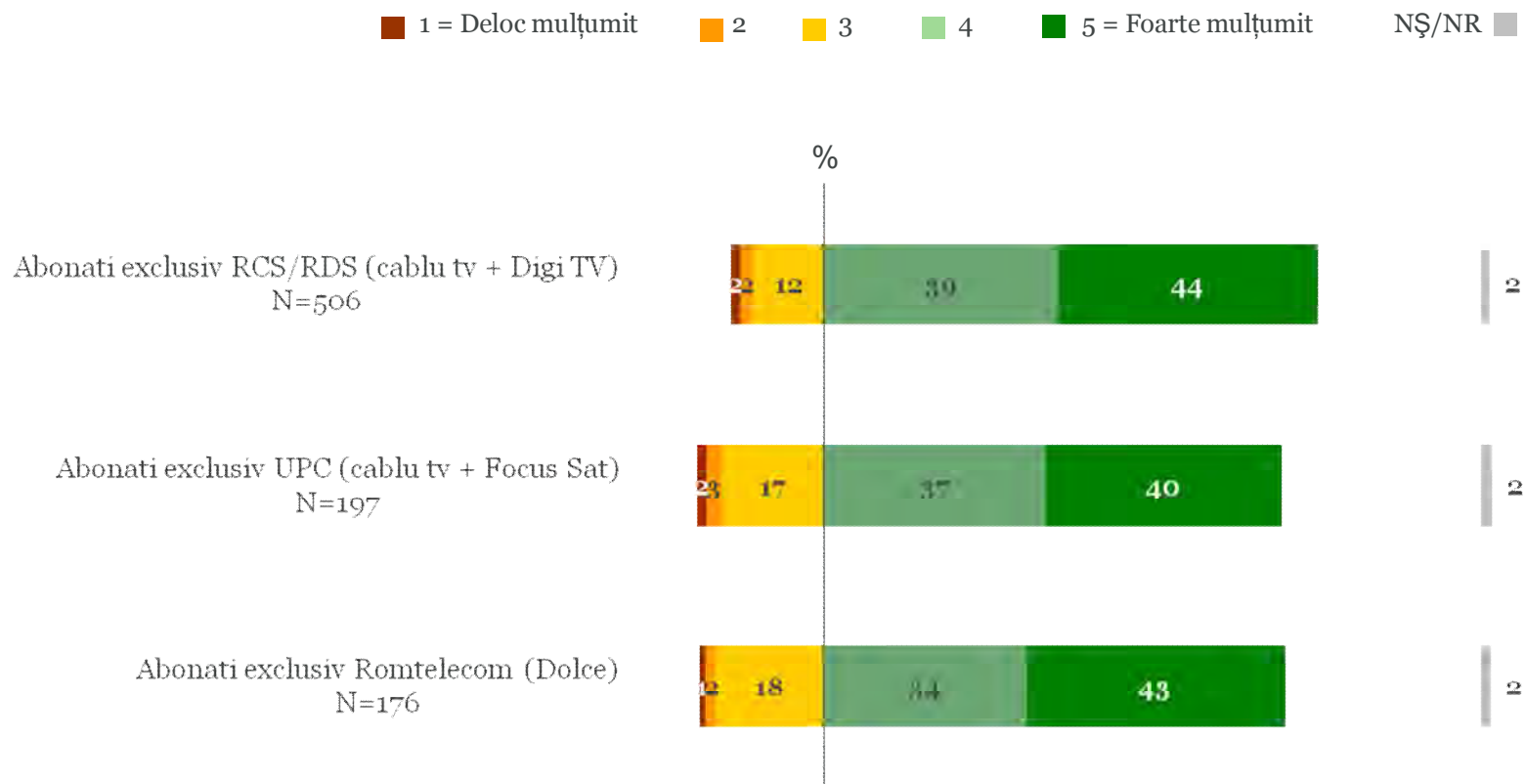
*Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV exclusiv de la furnizorii respectivi*



# Satisfacția față de numărul canalelor TV

Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte legate de **SUPPORTUL** de recepționare a serviciilor de TV pe care îl folosiți în prezent (cablu, satelit, etc)? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

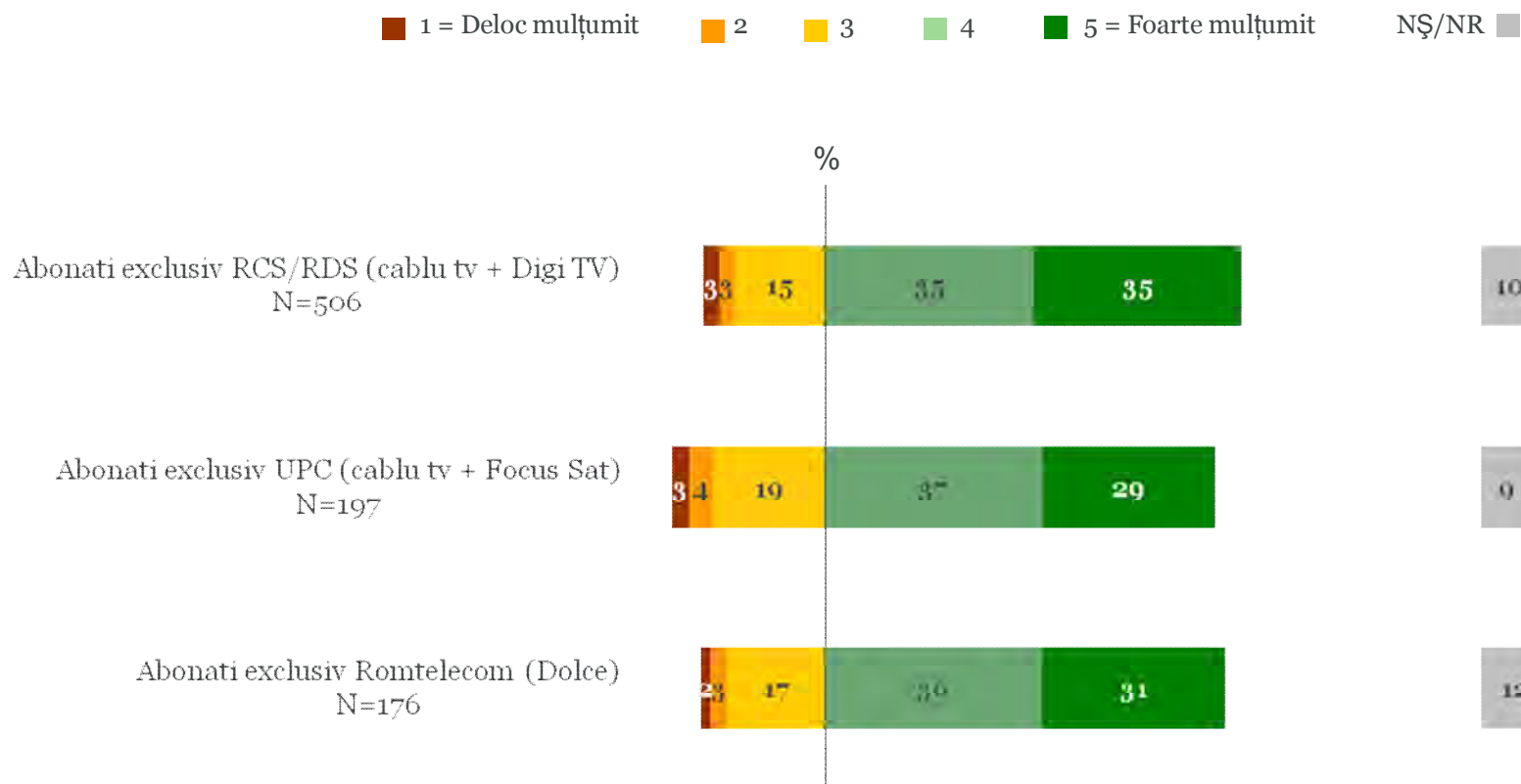
*Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV exclusiv de la furnizorii respectivi*



# Satisfacția față de calitatea serviciului de relații cu clienții

Cât de mulțumit(ă) sunteți de următoarele aspecte legate de **SUPPORTUL** de recepționare a serviciilor de TV pe care îl folosiți în prezent (cablu, satelit, etc)? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

*Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV exclusiv de la furnizorii respectivi*



## VIII. Cheltuieli cu serviciile de retransmisie a programelor TV

# Cheltuieli cu serviciile de retransmisie a programelor TV

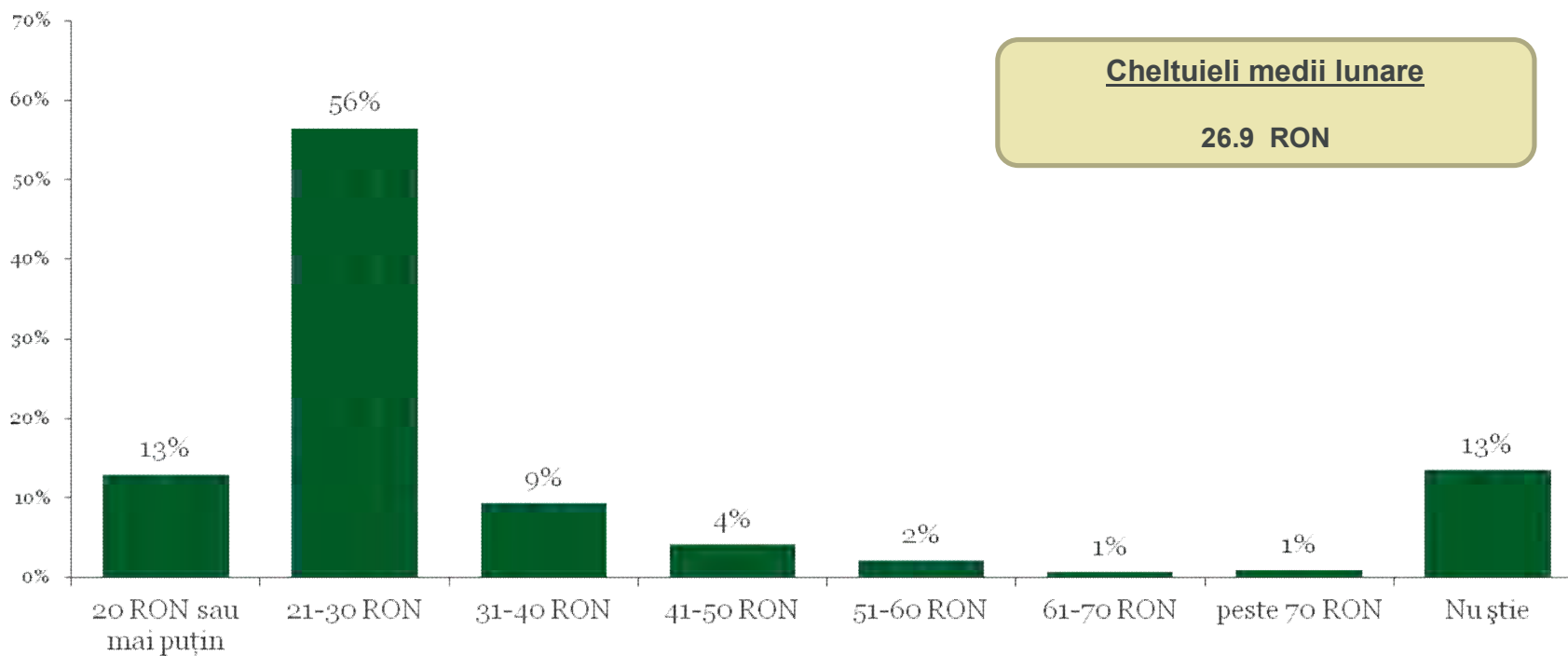
---

- Suma medie cheltuită în ultima lună de o gospodărie pentru serviciile de recepționare a programelor TV pe bază de abonament este de 26,9 RON. Mai mult de jumătate din gospodării (56%) plătesc lunar între 21 și 30 de RON pentru aceste servicii.
- În funcție de suportul de recepționare, gospodăriile în care se utilizează exclusiv televiziune prin cablu plătesc în medie 26,3 RON în timp ce gospodăriile în care se utilizează exclusiv servicii DTH plătesc în medie 27,9 RON.
- În mod evident, gospodăriile care beneficiază de un pachet suplimentar de programe pe lângă pachetul de bază plătesc în medie mai mult (33,3 RON) decât cele care au achiziționat doar un pachet de bază (25,7 RON).
- Pe furnizori, abonații Dolce plătesc în medie mai mult pentru serviciile TV (30,8 RON) decât abonații RCS&RDS (27,1 RON prin cablu și 25,4 RON prin DTH) și decât cei ai UPC (28,2 RON prin cablu și 22,6 RON prin DTH).
- În general, doar 6% din respondenți consideră că plătesc mai mult pentru serviciile de care beneficiază decât ar plăti dacă ar achiziționa aceleași servicii de la un alt furnizor. 32% afirmă că plătesc mai puțin sau mult mai puțin, 23% că plătesc la fel iar 39% nu pot aprecia. Cea mai mare pondere a persoanelor care consideră că plătesc mai mult decât ar plăti în cazul unui alt furnizor o au abonații Dolce și UPC prin cablu (10%).

# Cheltuieli lunare cu abonamentele la servicii TV

Cât plățiți pentru abonamentul / abonamentele TV într-o lună obișnuită (inclusiv cu TVA – taxa pe valoare adăugată)? În cazul în care beneficiați de un pachet de servicii, vă rog să NU luați în calcul costul serviciilor de telefonie sau Internet care ar putea fi incluse în factură. În cazul în care plățiți lunar o sumă pentru achiziționarea unuia sau mai multor set-top-box-uri, vă rog să NU luați în calcul acest cost.

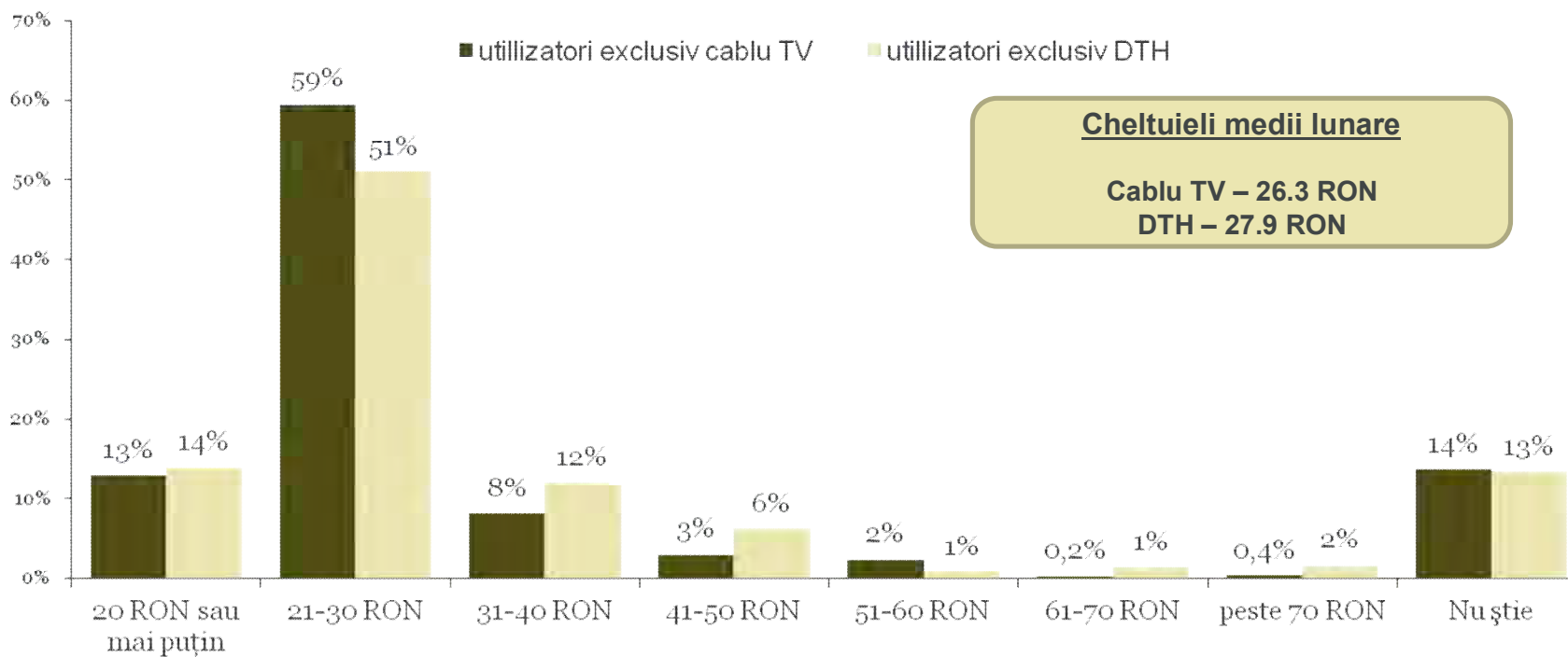
Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV cu abonament (N = 1238)



# Cheltuieli lunare cu abonamentele la servicii TV

Cât plățiți pentru abonamentul / abonamentele TV într-o lună obișnuită (inclusiv cu TVA – taxa pe valoare adăugată)? În cazul în care beneficiați de un pachet de servicii, vă rog să NU luați în calcul costul serviciilor de telefonie sau Internet care ar putea fi incluse în factură. În cazul în care plățiți lunar o sumă pentru achiziționarea unuia sau mai multor set-top-box-uri, vă rog să NU luați în calcul acest cost.

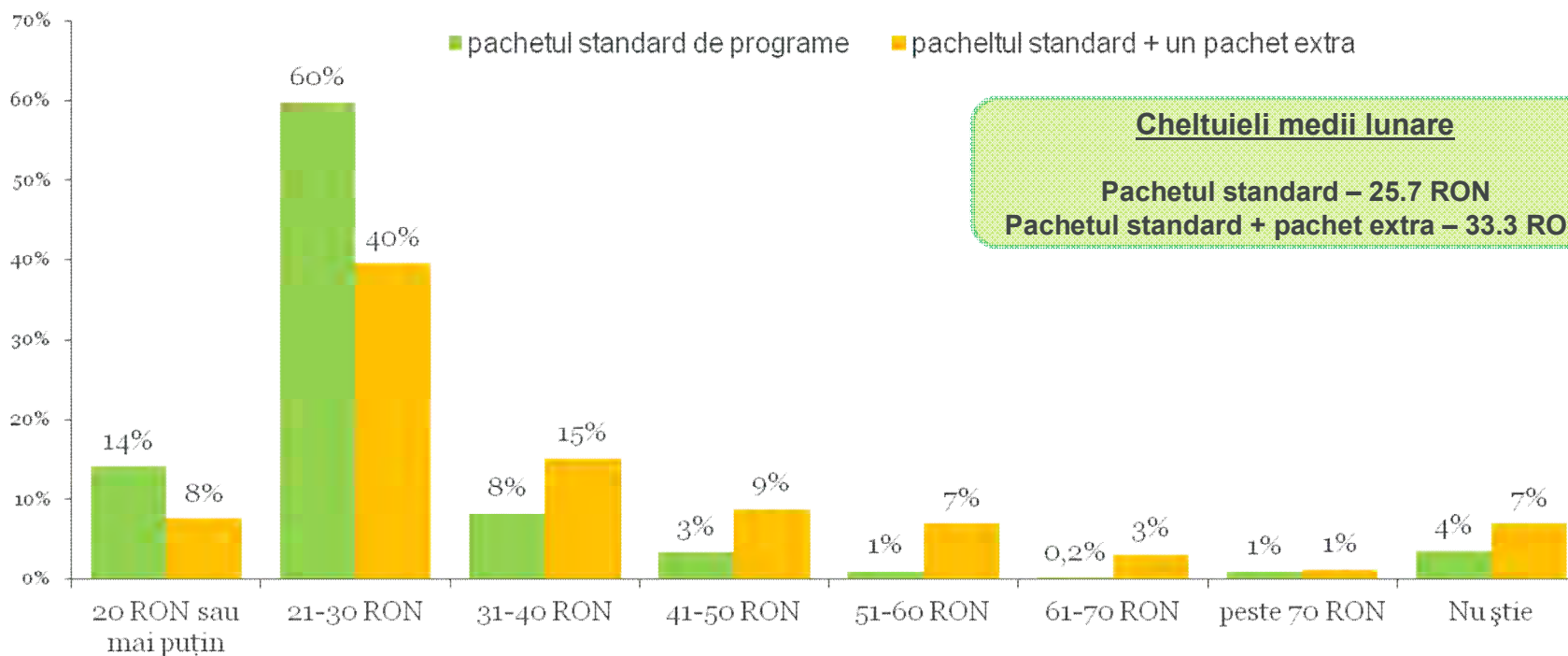
Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV exclusiv prin cablu (N = 836) respectiv exclusiv de tip DTH (N=372)



# Cheltuieli lunare cu abonamentele la servicii TV

Cât plătiți pentru abonamentul / abonamentele TV într-o lună obișnuită (inclusiv cu TVA – taxa pe valoare adăugată)? În cazul în care beneficiați de un pachet de servicii, vă rog să NU luați în calcul costul serviciilor de telefonie sau Internet care ar putea fi incluse în factură. În cazul în care plătiți lunar o sumă pentru achiziționarea unuia sau mai multor set-top-box-uri, vă rog să NU luați în calcul acest cost.

Baza: gospodării al căror abonament include doar pachetul standard de programe (N =1005) respectiv pachetul standard + un pachet extra (N=159)



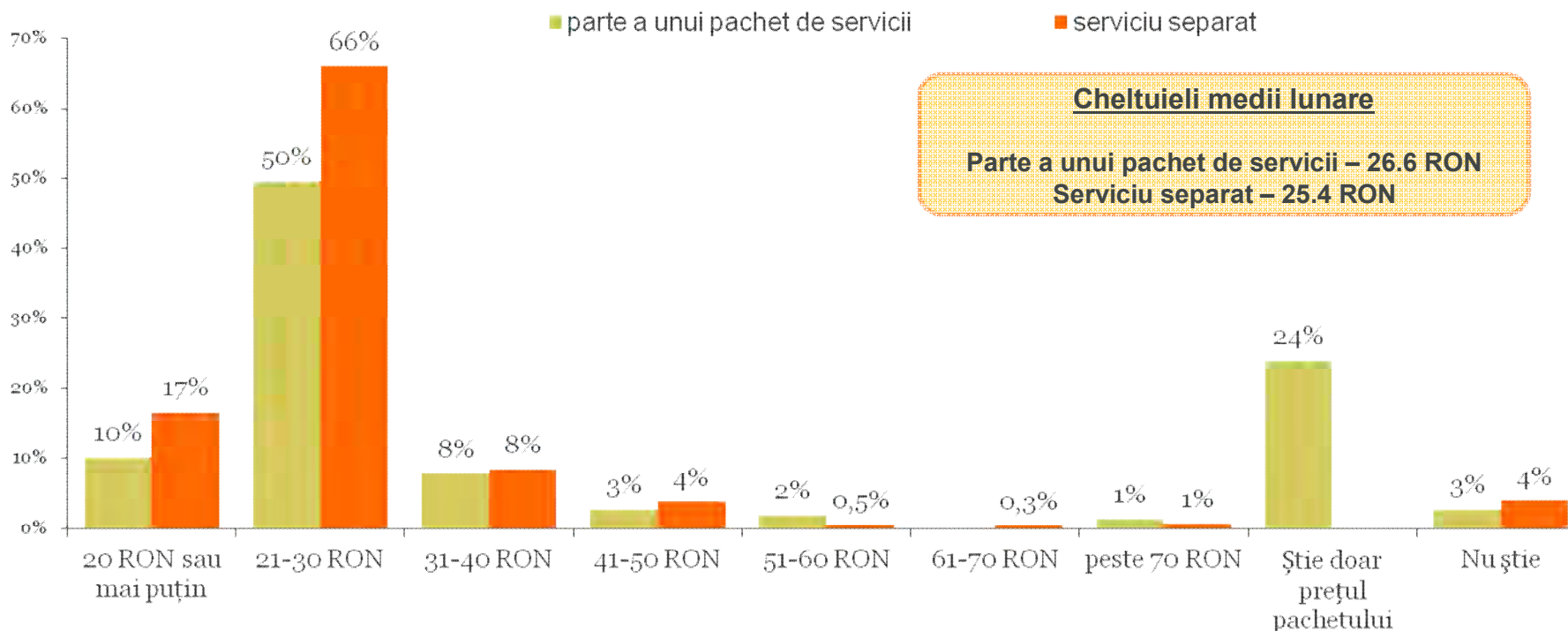


# Cheltuieli lunare cu abonamentele la servicii TV

- gospodării care beneficiază doar de un pachet standard de programe TV -

Cât plătiți pentru abonamentul / abonamentele TV într-o lună obișnuită (inclusiv cu TVA – taxa pe valoare adăugată)? În cazul în care beneficiați de un pachet de servicii, vă rog să NU luați în calcul costul serviciilor de telefonie sau Internet care ar putea fi incluse în factură. În cazul în care plătiți lunar o sumă pentru achiziționarea unui sau mai multor set-top-box-uri, vă rog să NU luați în calcul acest cost.

Baza: gospodării al căror abonament TV (care include doar pachetul standard de programe) face parte dintr-un pachet de servicii de comunicații (N =375) respectiv este un serviciu separat (N=621)

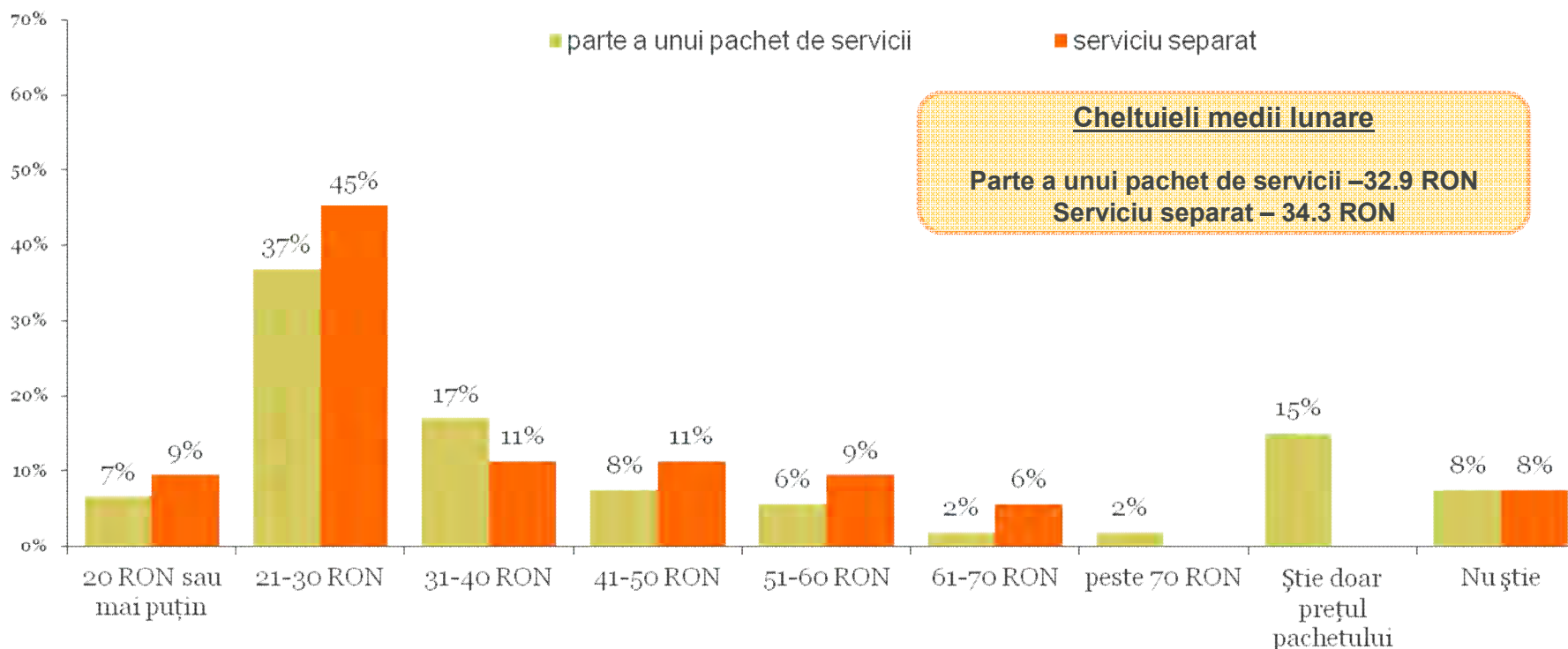


# Cheltuieli lunare cu abonamentele la servicii TV

- gospodării care beneficiază și de un pachet extra de programe pe lângă pachetul standard -

Cât plătiți pentru abonamentul / abonamentele TV într-o lună obișnuită (inclusiv cu TVA – taxa pe valoare adăugată)? În cazul în care beneficiați de un pachet de servicii, vă rog să NU luați în calcul costul serviciilor de telefonie sau Internet care ar putea fi incluse în factură. În cazul în care plătiți lunar o sumă pentru achiziționarea unuia sau mai multor set-top-box-uri, vă rog să NU luați în calcul acest cost.

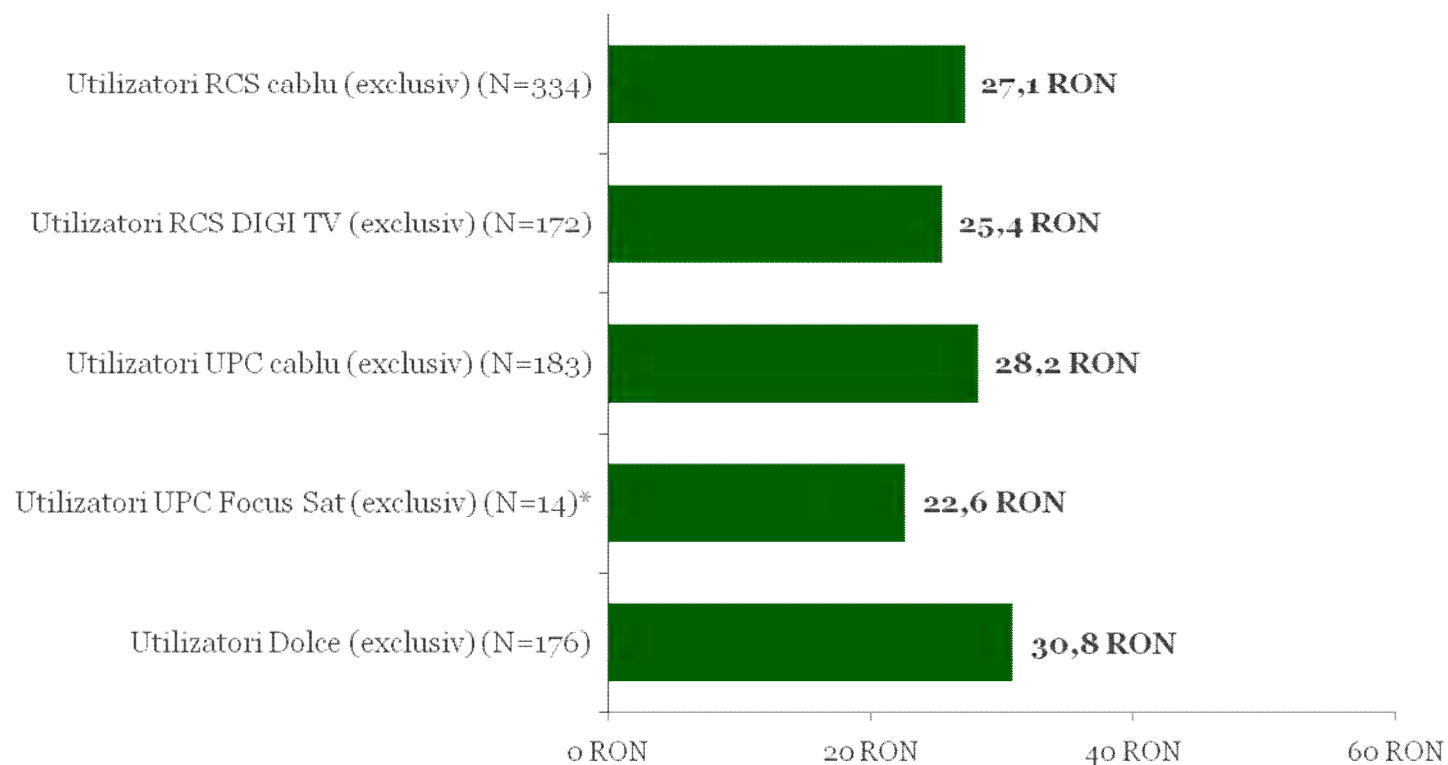
Baza: gospodării al căror abonament TV (care include și un pachet extra de programe) face parte dintr-un pachet de servicii de comunicații (N =106) respectiv este un serviciu separat (N=53)



# Cheltuieli medii lunare cu principalii furnizori de servicii TV

Cât plătiți pentru abonamentul / abonamentele TV într-o lună obișnuită (inclusiv cu TVA – taxa pe valoare adăugată)? În cazul în care beneficiați de un pachet de servicii, vă rog să NU luați în calcul costul serviciilor de telefonie sau Internet care ar putea fi incluse în factură. În cazul în care plătiți lunar o sumă pentru achiziționarea unui sau mai multor set-top-box-uri, vă rog să NU luați în calcul acest cost.

Baza: utilizatori de servicii de recepționare a programelor TV exclusiv de la furnizorii respectivi

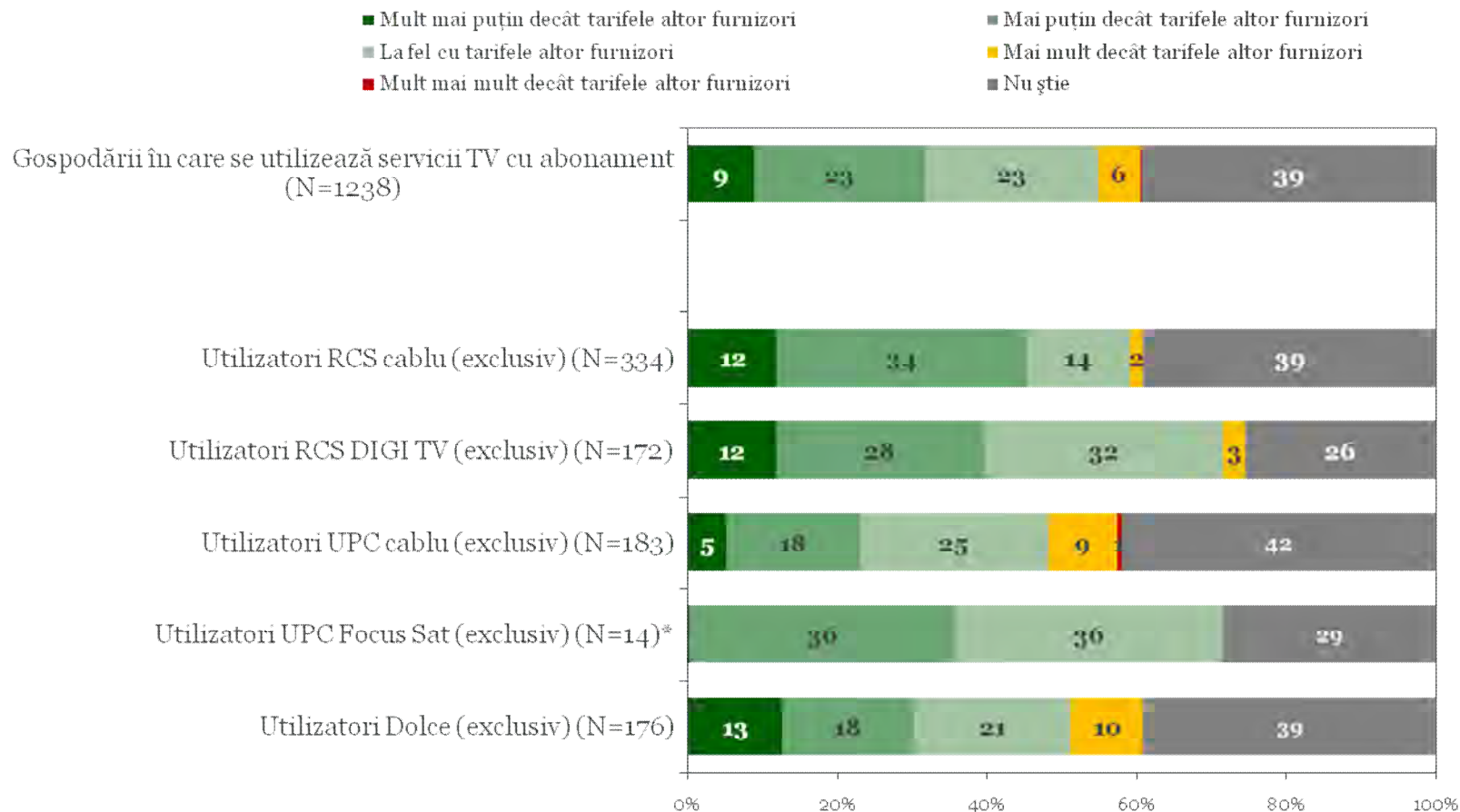


\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

# Aprecierea cheltuielilor lunare cu serviciile TV utilizate

În opinia dvs., în comparație cu persoanele abonate la alți furnizori, dvs. plătiți...

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV cu abonament, total și în funcție de furnizor și tipul de suport



\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

## IX. Criterii relevante de alegere a serviciilor de retransmisie a programelor TV

# criterii relevante pentru alegerea serviciilor de retransmisie a programelor TV

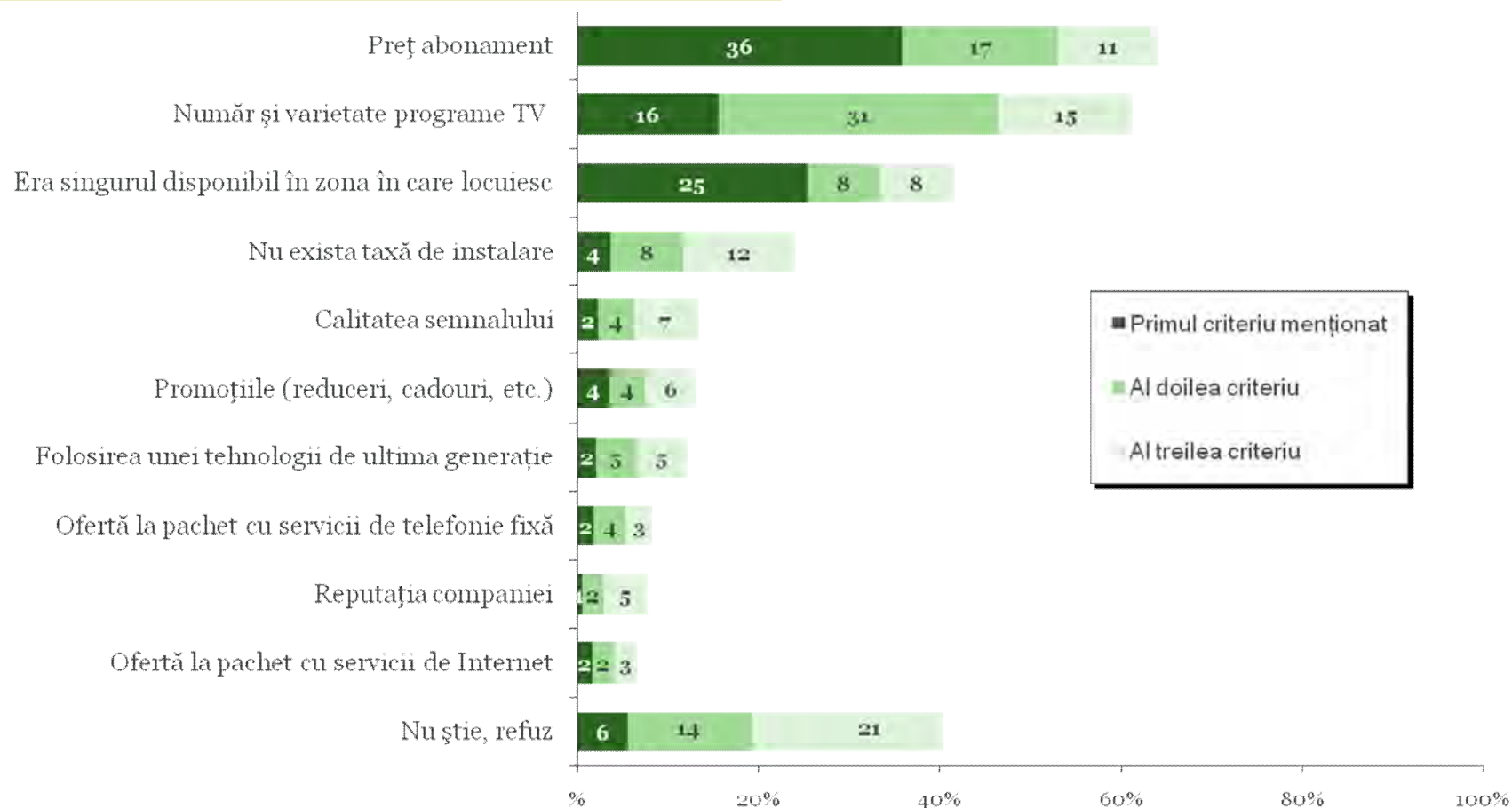
---

- Prețul abonamentului și numărul și varietatea programelor TV sunt principalele criterii luate în considerare atunci când se achiziționează servicii de retransmisie a programelor TV. Trebuie menționat și faptul că 41% din persoanele intervievate afirmă că nu au avut alternativă atunci când au ales serviciul utilizat din cauză că în zona în care locuiesc era un singur furnizor disponibil.
- Utilizatori de servicii de recepționare a programelor TV prin antenă terestră afirmă că utilizează acest suport în special datorită costurilor totale mai scăzute (41%) și datorită faptului că nu cunosc alte servicii similare (32%).
- Persoanele care recepționează programe TV prin cablu au ales acest suport în primul rând datorită prețului mai mic al pachetului de bază de programe (38%) dar și datorită conținutului grilei de programe (28%) și calității mai bune a semnalului transmis prin cablu TV (28%). Tot 28% din aceste persoane declară că în momentul alegerii nu au avut alternativă.
- Utilizatorii serviciilor TV tip DTH afirmă că au ales acest suport în principal tot datorită prețului mai mic al pachetului de bază de programe (44%) și conținutului grilei de programe (36%).

# Principalele criterii de alegere a serviciului TV utilizat

Vă rog să vă gândiți la momentul când v-ați abonat la SERVICIILE de recepționare a programelor audiovizuale, pe care le folosiți în prezent. Din lista următoare, care au fost principalele 3 criterii pe care le-ați luat în considerare?

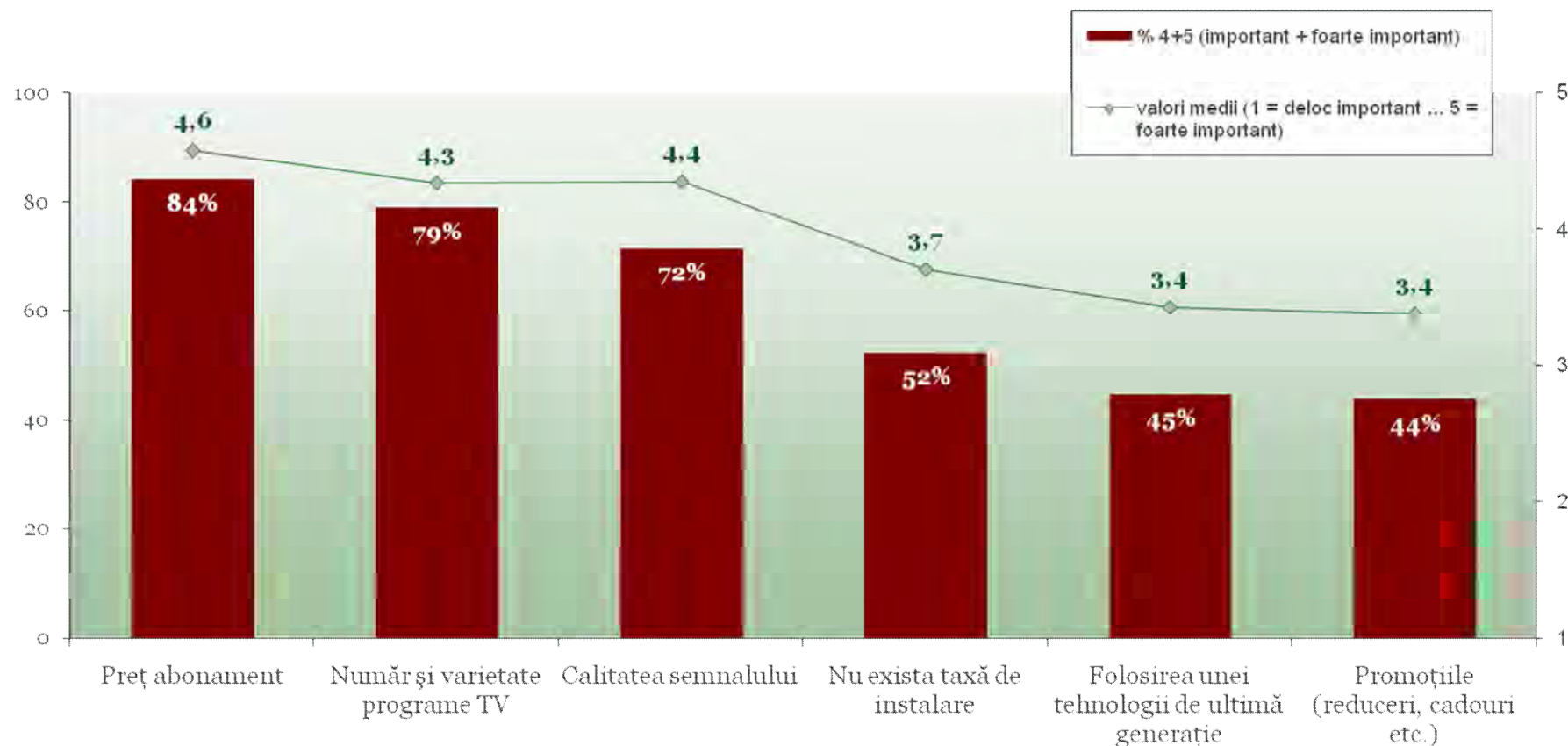
Baza: gospodăriile în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV cu abonament (N = 1238)



# criterii de alegere a TIPULUI DE SUPORT

Când ați ales TIPUL DE SUPORT (antena terestra, cablu, satelit etc) de recepționare a serviciilor TV pe care îl utilizați, cât de importante au fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.

Baza: gospodăriile în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV cu abonament și care au avut posibilitatea să aleagă între mai multe tipuri de suport (N = 587)

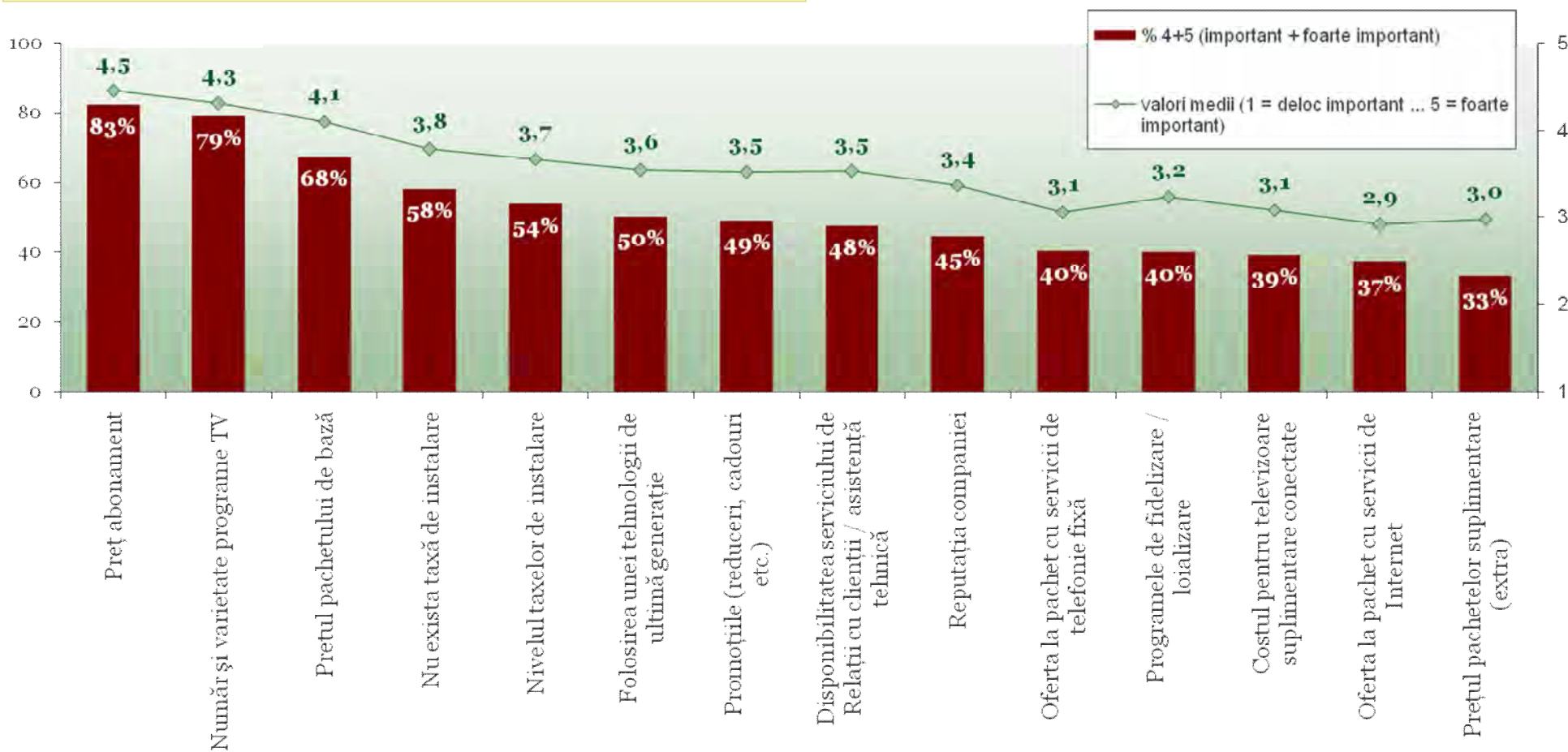




# Criteria de alegere a FURNIZORULUI de servicii TV

Dar când ați ales ați ales FURNIZORUL de servicii TV pe care îl utilizați, cât de importante au fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV cu abonament și care au avut posibilitatea să aleagă între mai mulți furnizori (N=955)

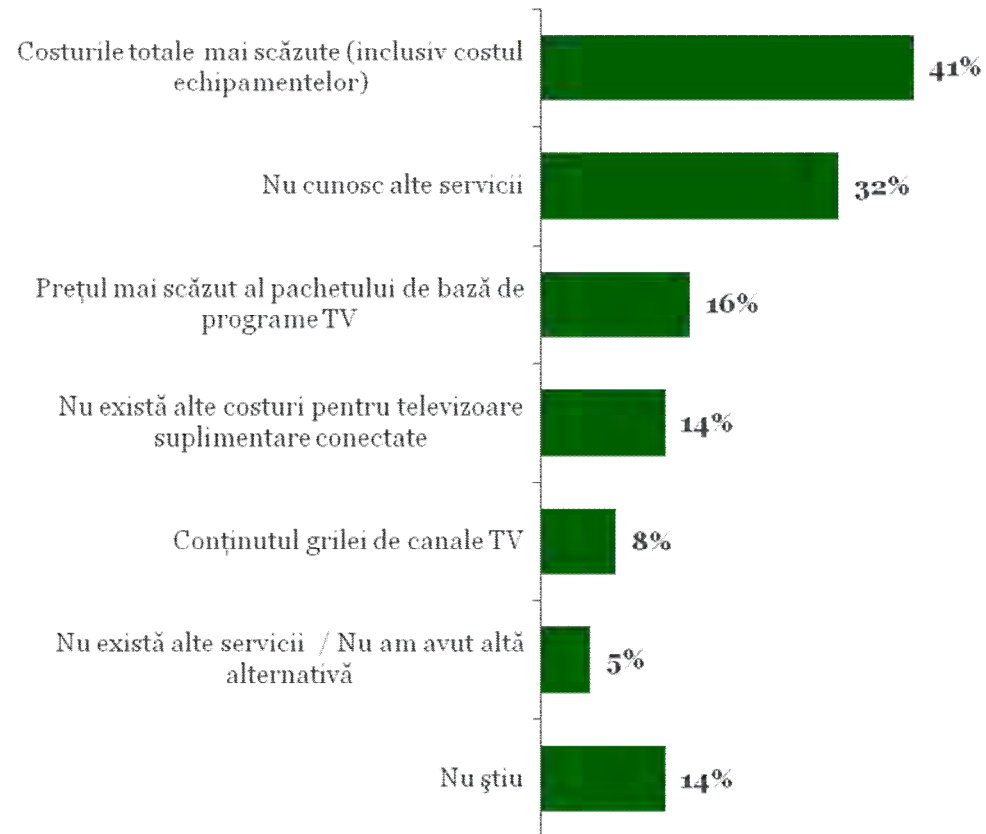


# Motivele utilizării suportului actual Antenă terestră

Care sunt motivele pentru care ați ales să folosiți suportul actual în locul altui suport?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: utilizatori de servicii de recepționare a programelor TV prin antenă terestră (N = 37)\*



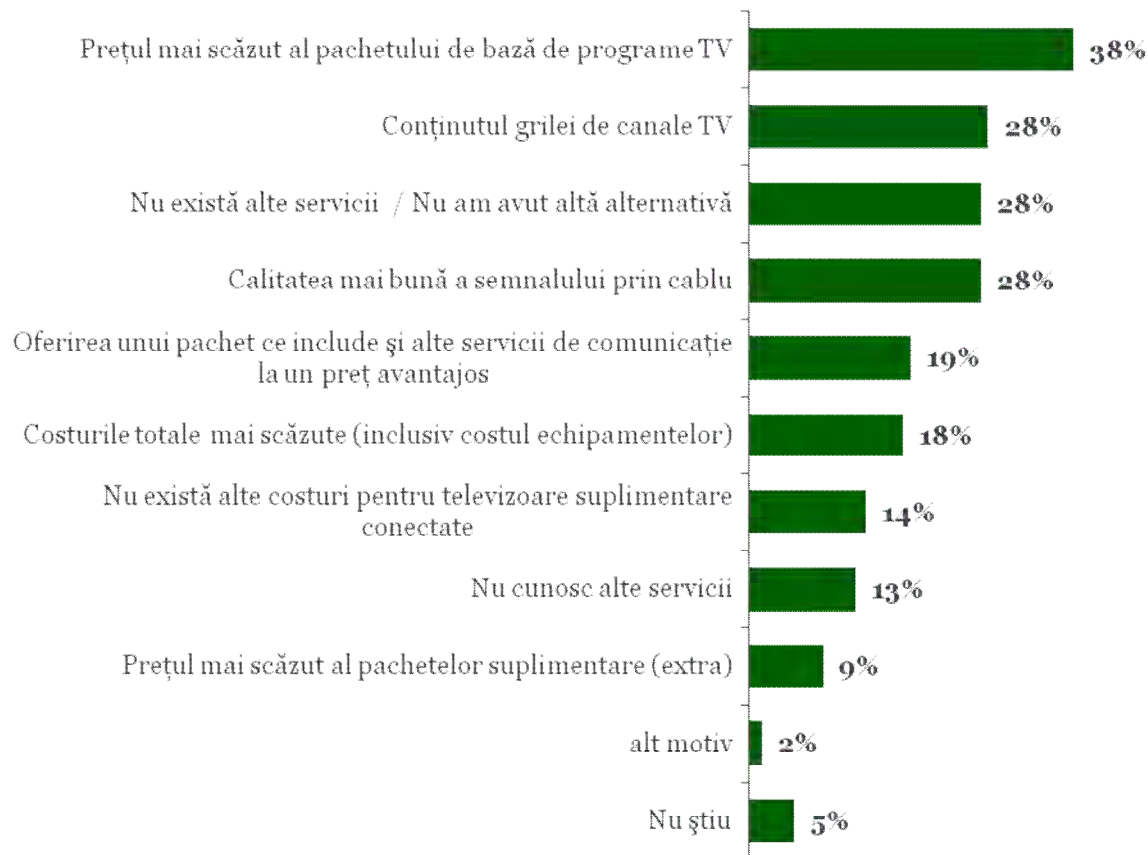
\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

# Motivele utilizării suportului actual Cablu TV

Care sunt motivele pentru care ați ales să folosiți suportul actual în locul altui suport?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: utilizatori de servicii de recepționare a programelor TV prin cablu (N = 863)

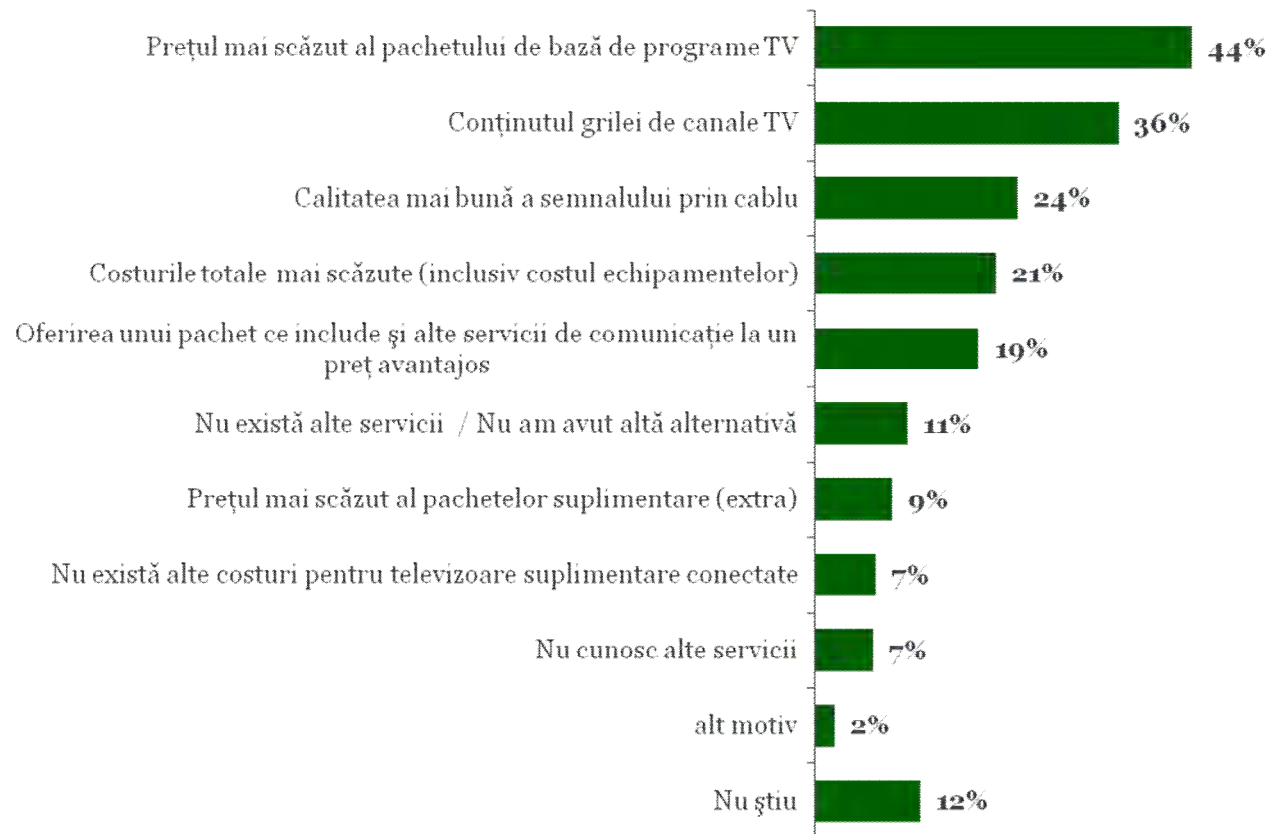


# Motivele utilizării suportului actual Direct-to-Home (DTH)

Care sunt motivele pentru care ați ales să folosiți suportul actual în locul altui suport?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: utilizatori de servicii de recepționare a programelor TV tip DTH (N =394 )



## X. Substituibilitatea serviciilor – comportament în trecut

# Substituibilitatea serviciilor – comportament în trecut

---

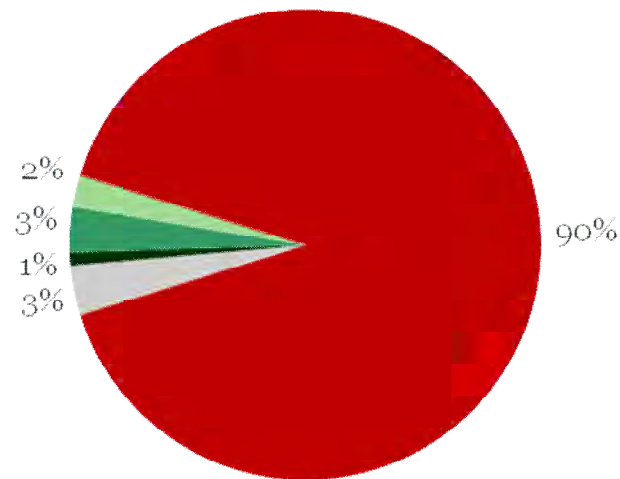
- Din totalul gospodăriilor în care se utilizează în prezent servicii de recepționare a programelor TV, 1% au schimbat în ultimele 12 luni tipul de suport de recepționare, dar nu și furnizorul, 3% au schimbat furnizorul, dar nu și tipul de suport iar 2% au schimbat atât tipul de suport cât și furnizorul.
- Cel mai adesea, persoanele care au schimbat tipul de suport au trecut fie de la cablu TV la DTH, fie de la DTH la cablu TV. Ponderea celor care au trecut de la cablu la DH este însă de două ori mai mare decât a celor care au făcut schimbarea în sens invers.
- Motivele schimbării tipului de suport coincid practic cu cele mai importante criterii de alegere a acestor servicii: prețul pachetului de bază, grila de programe TV, prețul abonamentului (respectiv creșterea acestuia) și calitatea semnalului..
- În ceea ce privește persoanele care nu au schimbat furnizorul sau tipul de suport TV în ultimele 12 luni, cele mai multe dintre acestea (63%) se declară mulțumite de serviciile pe care le folosesc în prezent. 20% afirmă că nu au făcut acest lucru din comoditate, 14% consideră că nu există diferențe între calitatea serviciilor oferite de furnizori, 11% afirmă că folosesc un pachet de servicii de la actualul furnizor și tot 11% consideră că toți furnizorii au tarife mari.

# Substituibilitatea serviciilor

## Comportament în ultimele 12 luni

Dacă vă gândiți la ultimele 12 luni, care dintre următoarele afirmații credeți că vi se potrivește cel mai bine: am schimbat tipul de suport dar nu și furnizorul / am schimbat furnizorul dar nu și tipul de suport / am schimbat furnizorul și tipul de suport / nu am schimbat nici furnizorul nici tipul de suport în ultimele 12 luni?

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV (N = 1277)



- Am schimbat tipul de suport de recepționare a serviciilor TV (antena terestra, cablu, DTH, antena satelit, IP), nu și furnizorul
- Am schimbat furnizorul, dar nu și tipul de suport de recepționare a serviciilor TV, în ultimele 12 luni
- Am schimbat și furnizorul și tipul de suport de recepționare a serviciilor TV
- Nu am schimbat nici tipul de suport de recepționare a serviciilor TV, nici furnizorul în ultimele 12 luni
- Nu știe, refuză

# Substituibilitatea serviciilor

## Comportament în ultimele 12 luni

Dacă vă gândiți la ultimele 12 luni, care dintre următoarele afirmații credeți că vi se potrivește cel mai bine: am schimbat tipul de suport dar nu și furnizorul / am schimbat furnizorul dar nu și tipul de suport / am schimbat furnizorul și tipul de suport / nu am schimbat nici furnizorul nici tipul de suport în ultimele 12 luni?

*Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV, în funcție de mediul de reședință, regiune și tipul de suport folosit în prezent*

	MEDIU		REGIUNI DE DEZVOLTARE							TIP DE SUPORT UTILIZAT			
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București	Utilizatori CABLU TV	Utilizatori DHT	Utilizatori ANTENA TERESTRA + SATELIT TV
Am schimbat tipul de suport de recepționare a serviciilor TV (cablu, satelit, IP)	1	1	0	0	1	3	2	1	1	1	0	2	5
Am schimbat furnizorul, dar nu și tipul de suport de recepționare a serviciilor TV	4	1	1	3	4	2	2	6	1	7	4	1	0
Am schimbat și furnizorul și tipul de suport de recepționare a serviciilor TV	2	2	1	3	2	0	2	6	1	3	1	4	8
Nu am schimbat nici tipul de suport de recepționare a serviciilor TV, nici furnizorul	90	92	91	93	91	96	95	85	90	85	92	89	82
NȘ/NR	3	4	8	1	3	0	0	3	7	4	3	4	5
N=	732	545	191	179	190	120	122	164	164	147	836	372	39*

\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

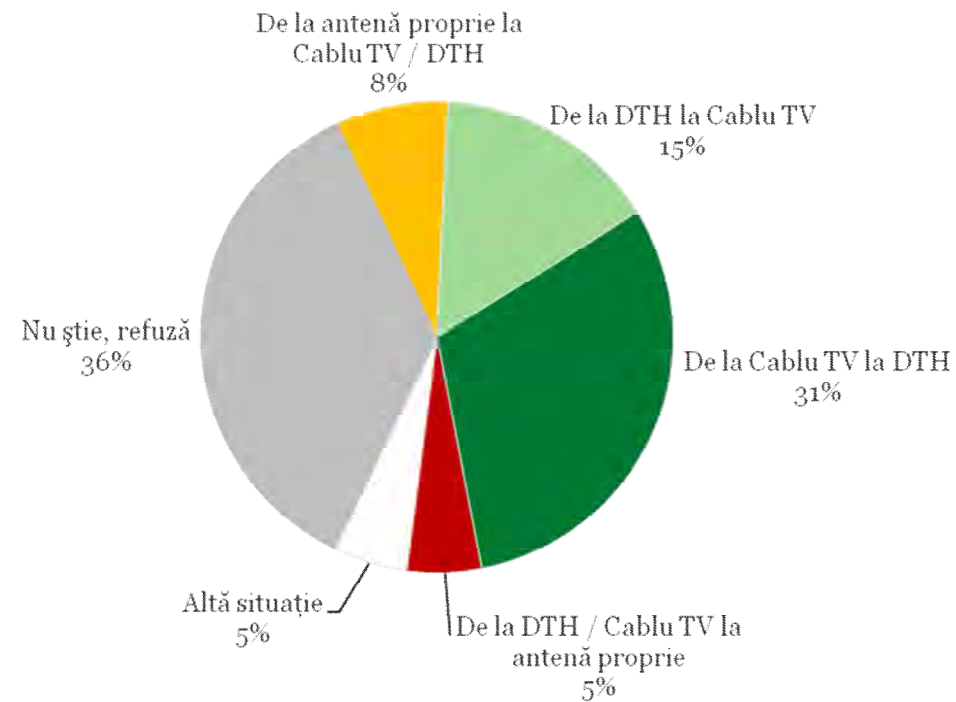


# Direcții de schimbare a tipului de suport

Vă rog să menționați care dintre următoarele suporturi de recepție a canalelor TV sunt folosite în gospodăria dvs?

Dacă vă gândiți la ultimele 12 luni, care dintre următoarele afirmații credeți că vi se potrivește cel mai bine: am schimbat tipul de suport dar nu și furnizorul / am schimbat furnizorul dar nu și tipul de suport / am schimbat furnizorul și tipul de suport / nu am schimbat nici furnizorul nici tipul de suport în ultimele 12 luni?

Baza: gospodării în care a fost schimbat tipul de suport TV în ultimele 12 luni (N = 39)\*



\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

# Motivele schimbării tipului de suport

Ce v-a determinat să vă schimbați tipul de suport de recepționare a serviciilor TV?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: gospodării în care a fost schimbat tipul de suport TV în ultimele 12 luni (N = 39)\*



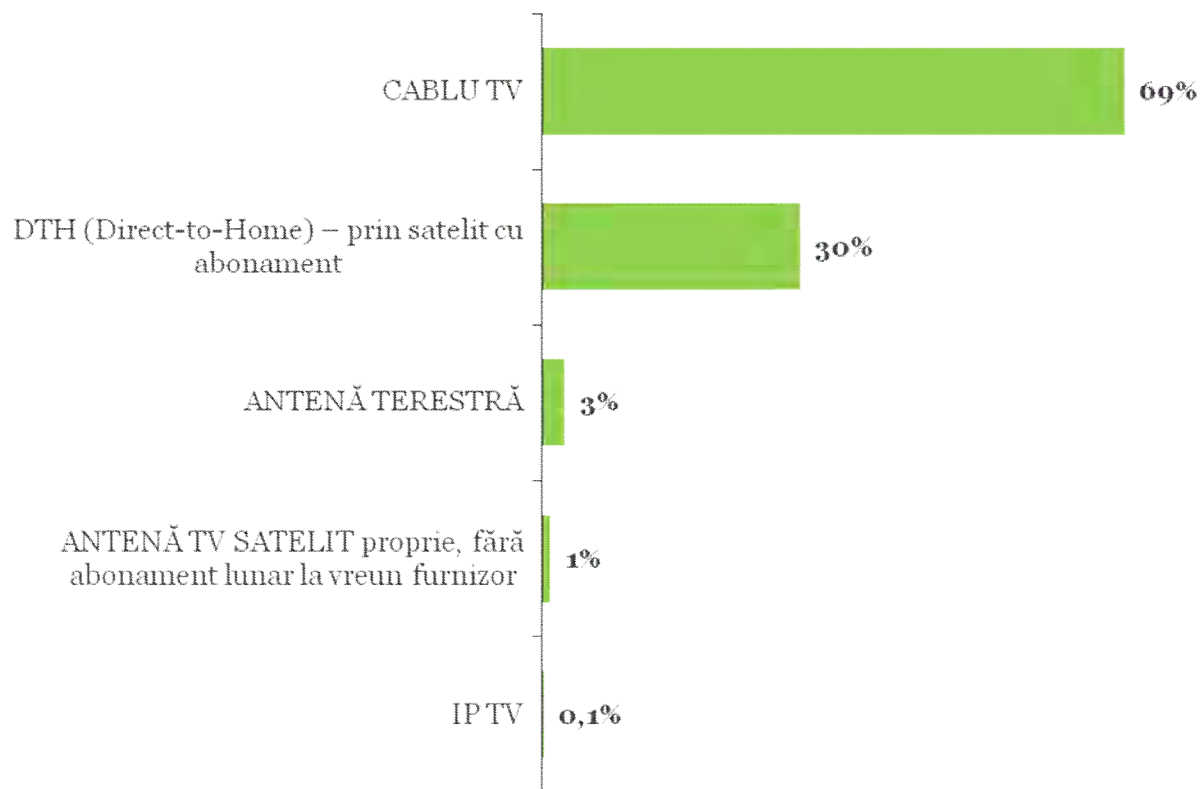
\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

# Suporturi de recepționare a canalelor TV utilizate în gospodăriile în care nu s-a schimbat nici furnizorul nici tipul de suport

Vă rog să menționați care dintre următoarele suporturi de recepție a canalelor TV sunt folosite în gospodăria dvs?

Baza: gospodării care au menționat că nu au schimbat nici furnizorul nici tipul de suport în ultimele 12 luni (N = 1155)

Mai multe răspunsuri posibile

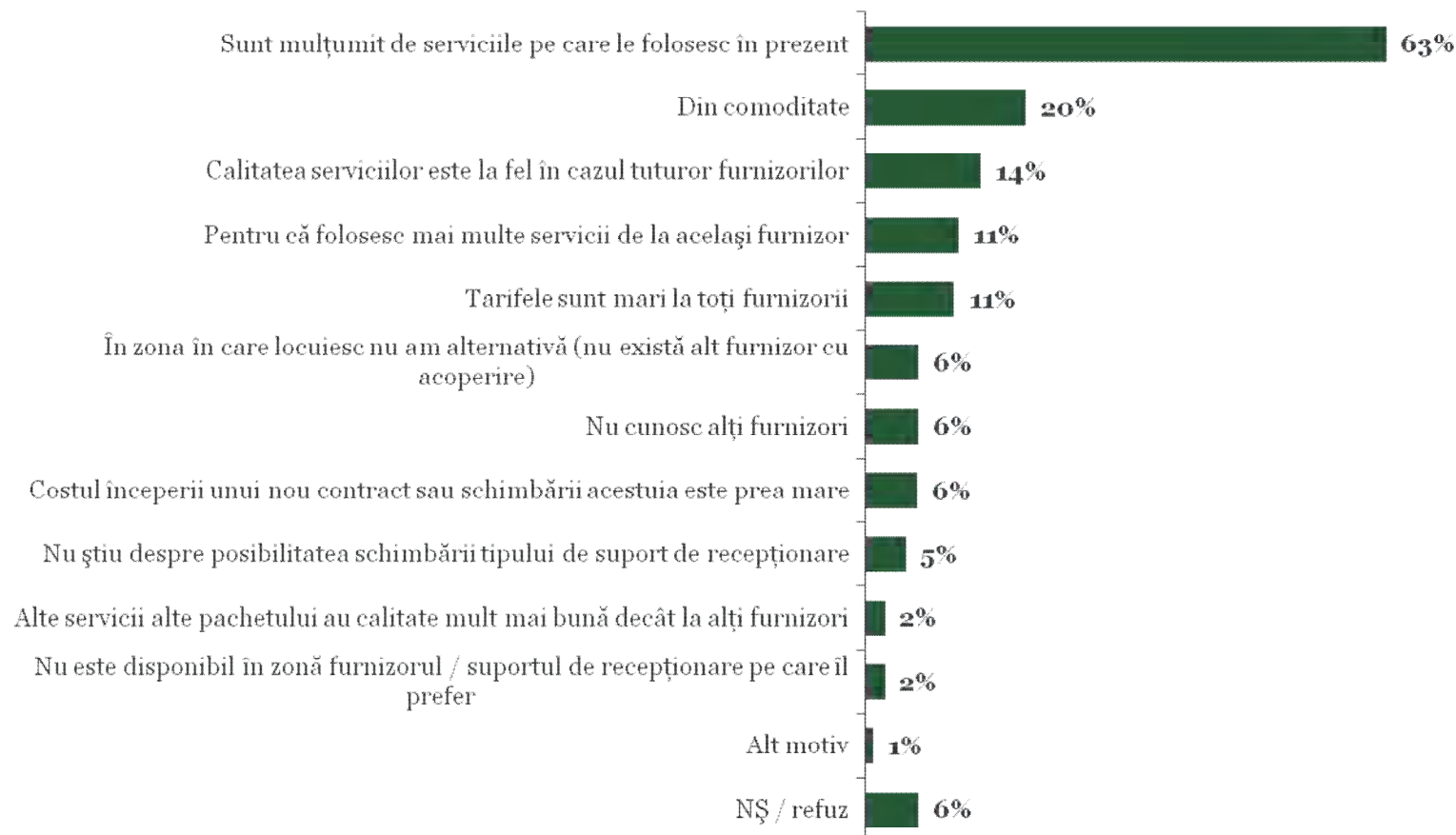


# Motive pentru care nu au schimbat furnizorul sau tipul de suport în ultimele 12 luni

Ce v-a determinat să nu schimbați nici suport TV, nici furnizorul de servicii de programe TV?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: gospodării în care nu a fost schimbat furnizorul sau tipul de suport TV în ultimele 12 luni (N = 1155)

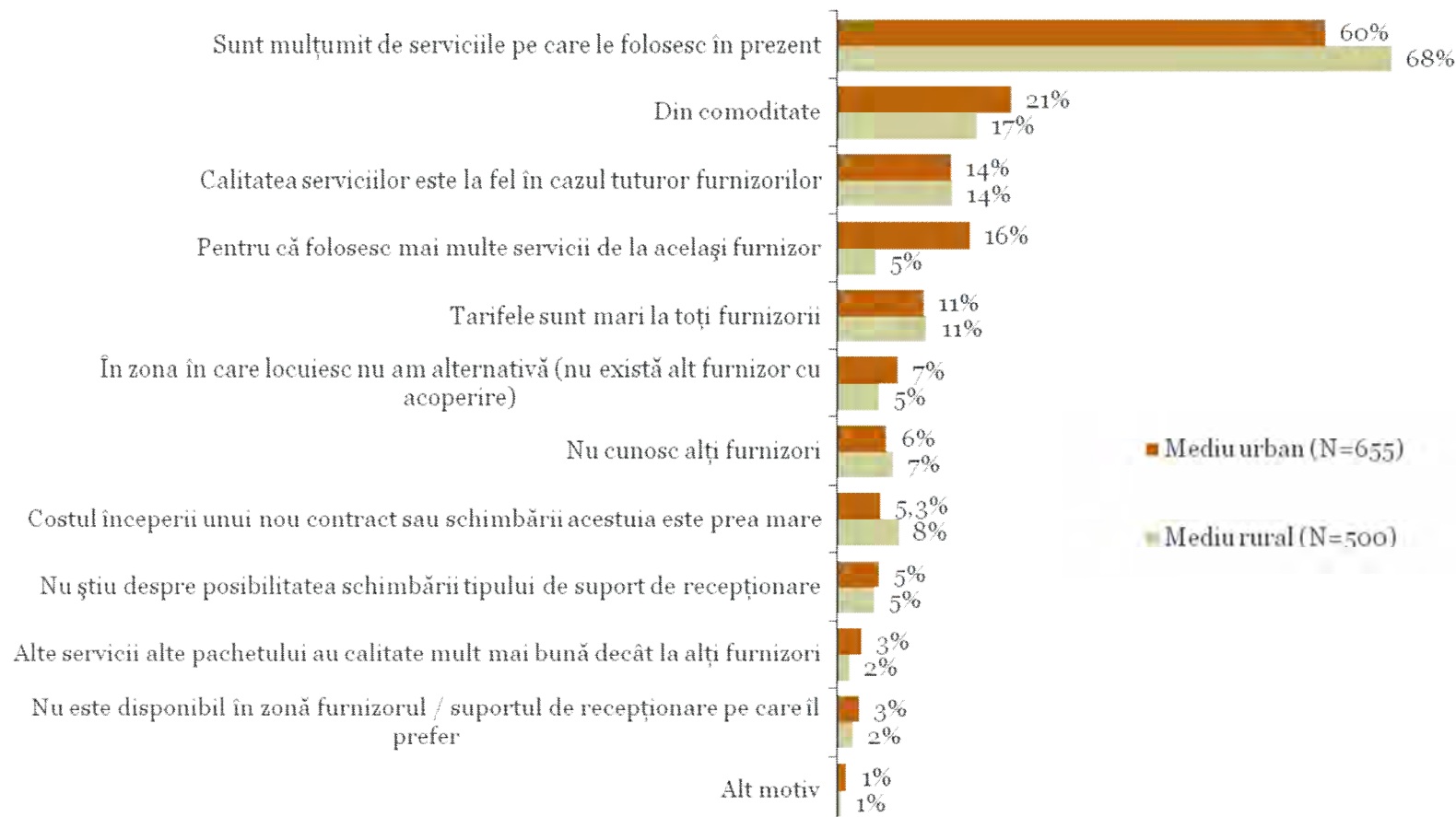


# Motive pentru care nu au schimbat furnizorul sau tipul de suport în ultimele 12 luni – în funcție de mediul de reședință

Ce v-a determinat să nu schimbați nici suport TV, nici furnizorul de servicii de programe TV?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: gospodării în care nu a fost schimbat furnizorul sau tipul de suport TV în ultimele 12 luni, în funcție de mediul de reședință



## XI. Bariere privind schimbarea tipului de suport și a furnizorilor

# Bariere privind schimbarea tipului de suport și a furnizorilor

---

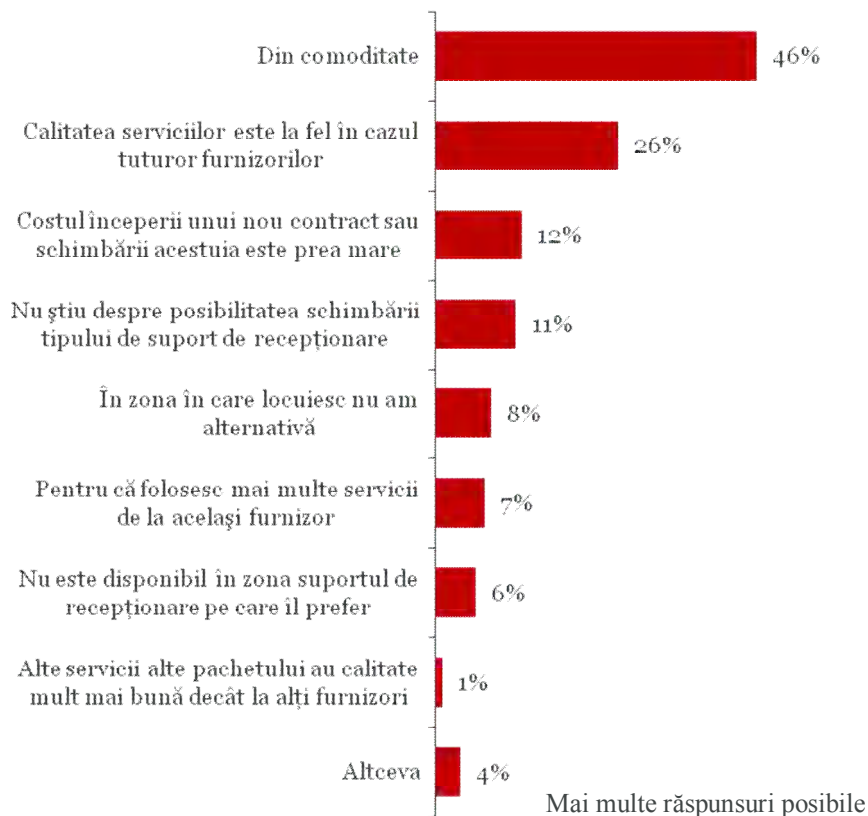
- Persoanele care s-au declarat nemulțumite de serviciile de recepționare a programelor TV de care beneficiază au fost întrebat de ce nu au schimbat tipul de suport folosit sau furnizorul de servicii.
- Principala barieră în calea schimbării tipului de suport este comoditatea – aproape jumătate din respondenți au menționat acest lucru. Alți 26% din respondenți spun că nu percep vreo diferență în privința calității serviciilor oferite de furnizorii care oferă un alt tip de suport, pentru 12% costul începerii unui nou contract este prea mare iar 11% afirmă că nu au auzit de posibilitatea schimbării tipului de suport. De asemenea, 8% au menționat că nu au alternativă în zona în care locuiesc.
- În ceea ce privește barierele în calea schimbării furnizorului, răspunsurile au fost în principal aceleași: comoditatea (35%), calitatea similară a serviciilor oferite (20%), tarifele mari percepute de toți furnizorii (13%), lipsa de informații despre existența altor furnizori (12%), costul schimbării (11%), etc.

# Barierele schimbării tipului de suport TV

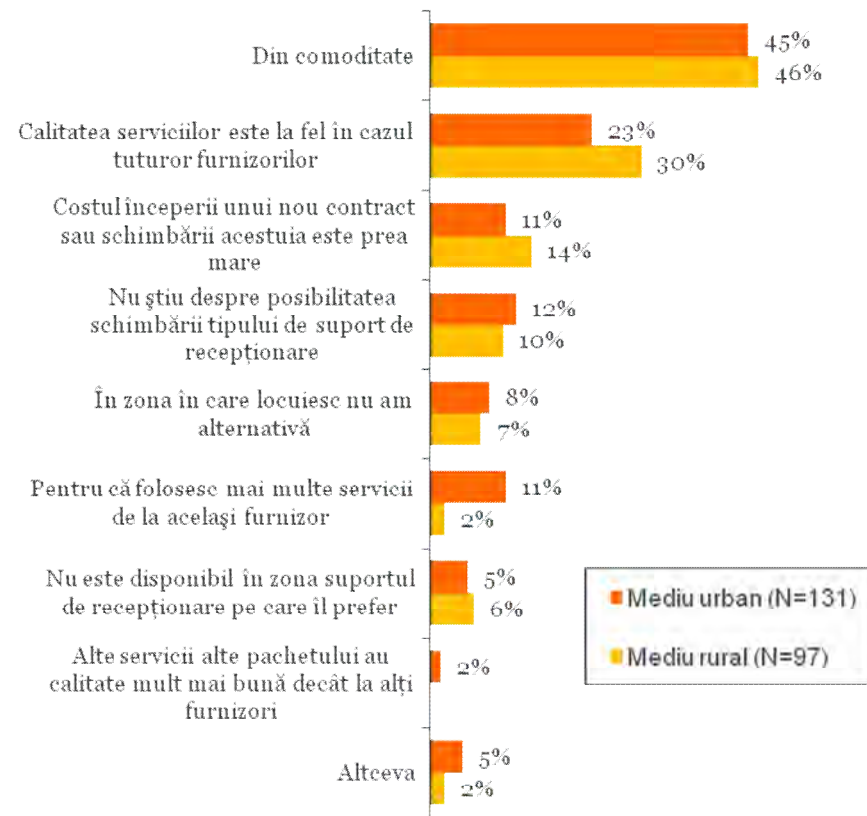
Ați spus că sunteți nemulțumit(ă) de serviciile de transmitere a programelor TV, pe care le folosiți în prezent. De ce nu ați schimbat deja cu alt tip de suport de recepționare?

Baza: gospodării în care respondentul se declară nemulțumit de serviciile de recepționare a programelor TV utilizate (N=228)

## Persoane nemulțumite de servicii



## Persoane nemulțumite, în funcție de mediul de reședință



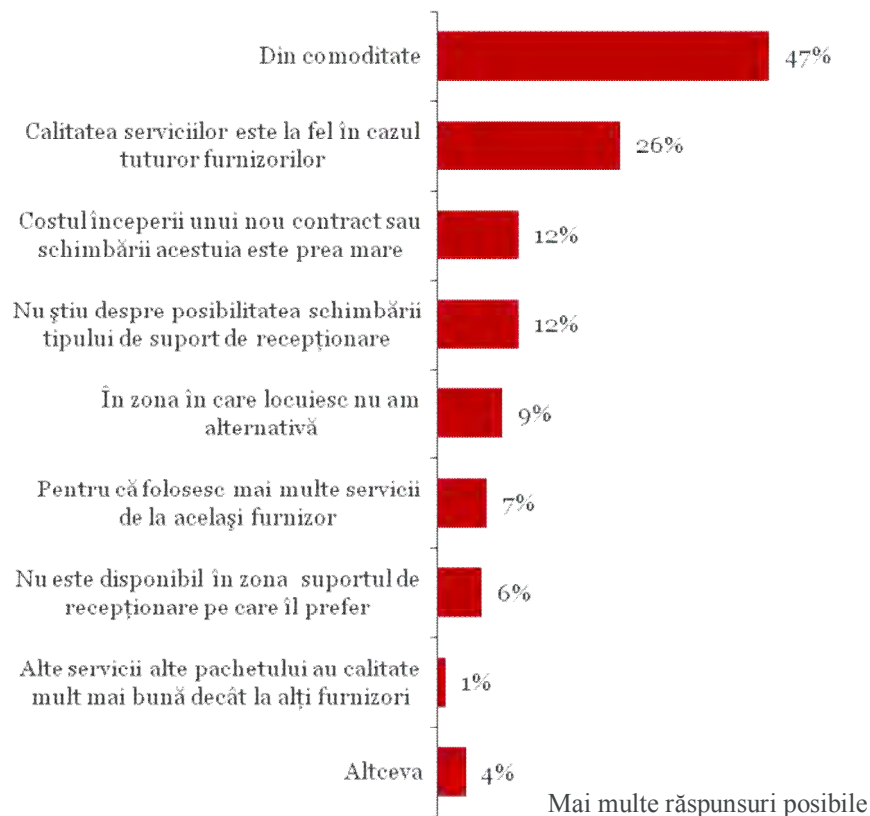


# Barierele schimbării tipului de suport TV

Ați spus că sunteți nemulțumit(ă) de serviciile de transmitere a programelor TV, pe care le folosiți în prezent. De ce nu ați schimbat deja cu alt tip de suport de recepționare?

Baza: gospodării în care respondentul se declară nemulțumit de serviciile de recepționare a programelor TV utilizate

## Persoane nemulțumite, utilizatori de servicii TV prin cablu (N=174)



## Persoane nemulțumite, utilizatori de servicii TV tip DTH (N=46)\*



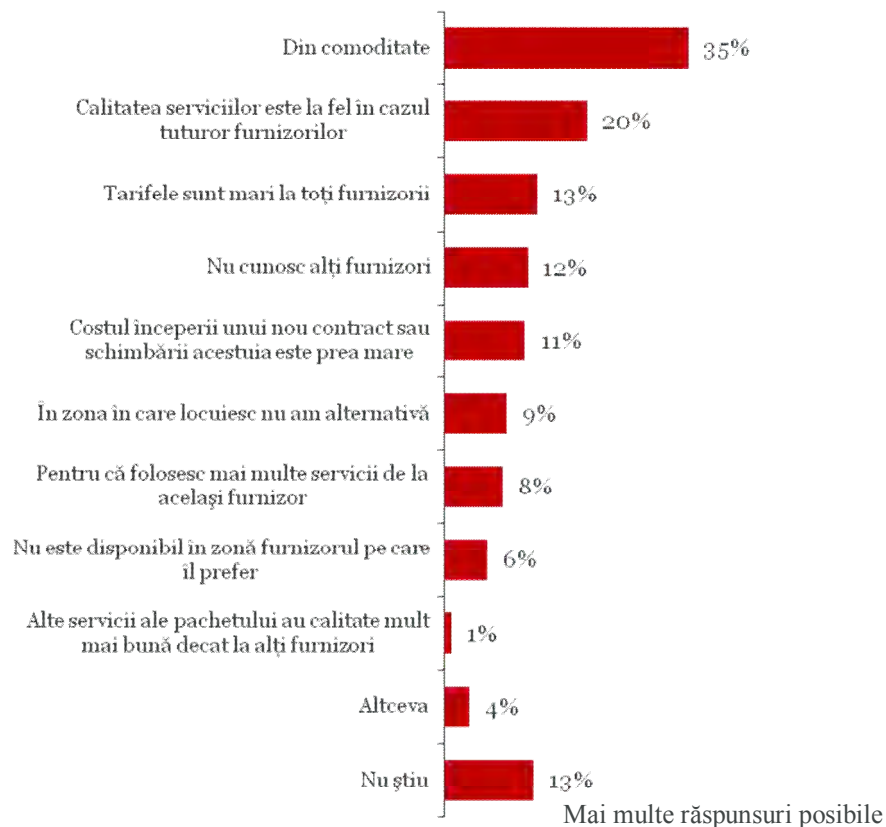
\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

# Barierile schimbării furnizorului de servicii

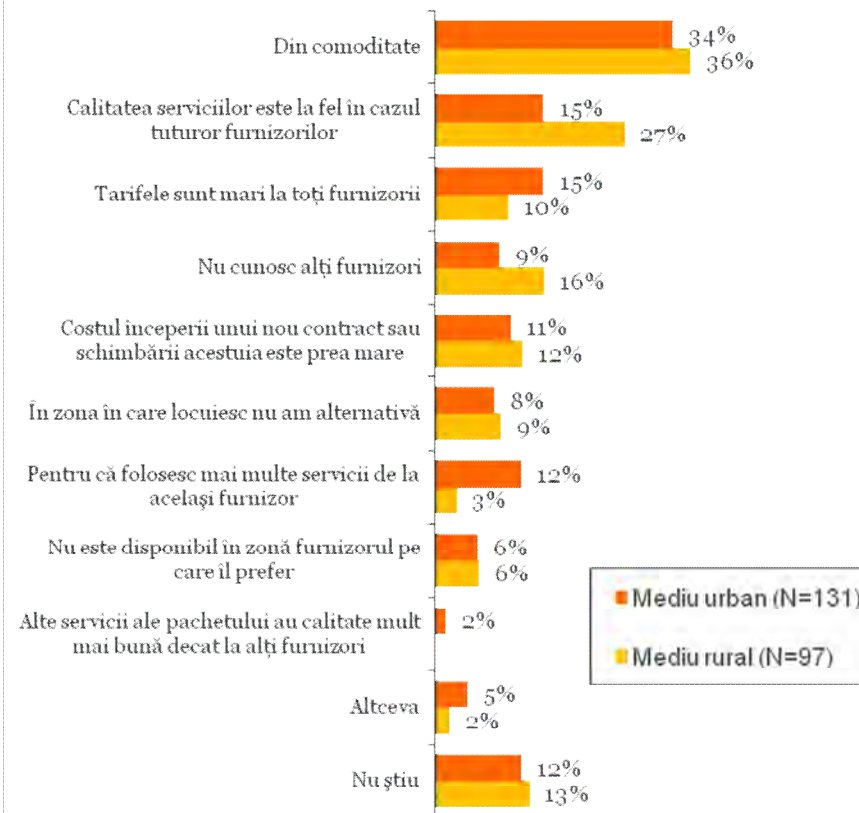
Ați spus că sunteți nemulțumit(ă) de serviciile de transmitere a programelor TV, pe care le folosiți în prezent. De ce nu ați schimbat deja cu un alt furnizor?

Baza: gospodării în care respondentul se declară nemulțumit de serviciile de recepționare a programelor TV utilizate (N=228)

## Persoane nemulțumite de servicii



## Persoane nemulțumite, în funcție de mediul de reședință



## XII. Substituibilitatea serviciilor – intenții

# Substituibilitatea serviciilor – intenții

---

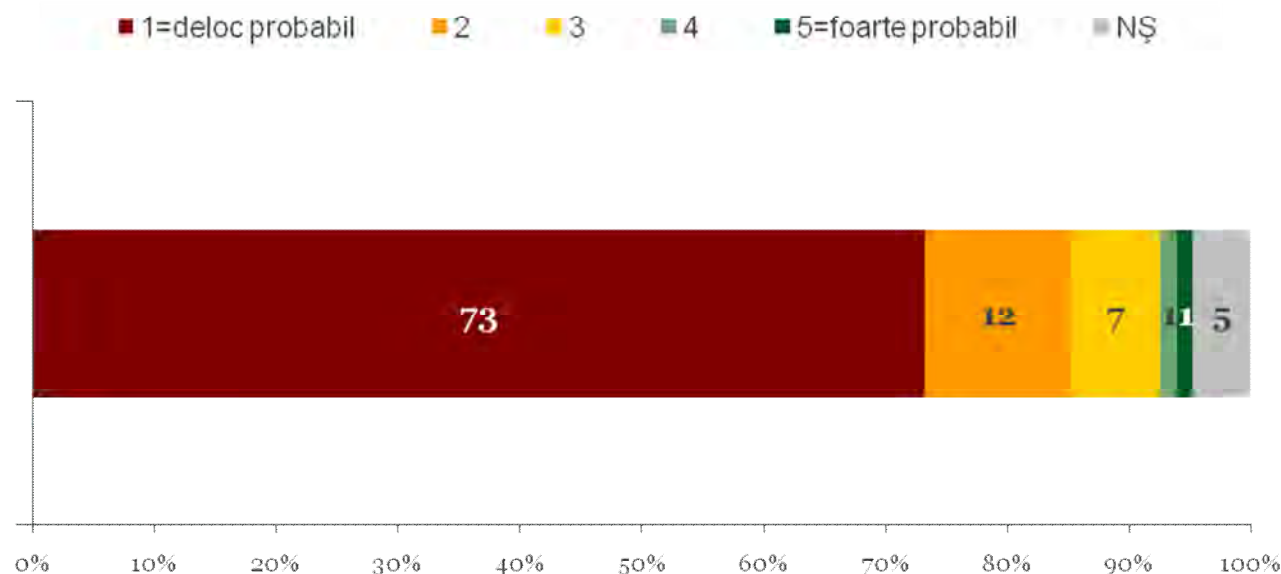
- Doar 2% din respondenți afirmă că este probabil sau chiar foarte probabil să renunțe în următoarele 12 luni la suportul TV utilizat în prezent. Intenția de renunțare este mai mare (6%) în rândul utilizatorilor de servicii TV fără abonament (prin antene terestre sau antene satelit proprii).
- În ceea ce privește gospodăriile în care se intenționează să renunțe la suportul TV utilizat în prezent, în 53% dintre acestea respondenții au menționat că vor folosi un alt tip de suport cu abonament, 21% au spus că nu ar mai folosi abonamentul TV ci doar o antenă obișnuită, prin care pot recepționa unele programe gratuit iar 26% nu s-au hotărât ce servicii vor utiliza în schimb.
- Analizând direcțiile de schimbare a tipului de suport, cele mai multe persoane care ar schimba tipul de suport ar trece de la cablu TV la DTH, însă baza de calcul este prea mică pentru a trage concluzii relevante în această privință.
- 5% din respondenți afirmă că este probabil sau chiar foarte probabil să renunțe în următoarele 12 luni la furnizorul de servicii de retransmisie a programelor TV. Dintre aceștia, 47% ar schimba doar furnizorul, nu și tipul de suport, 28% ar schimba inclusiv tipul de suport, 13% nu ar mai folosi abonamentul TV ci doar o antenă obișnuită iar 14% nu s-au hotărât.
- Prețul ridicat al pachetului de bază și calitatea slabă a semnalului sunt principalele motive pentru care se intenționează schimbarea tipului de suport.
- Persoanele care au afirmat că este puțin probabil sau foarte puțin probabil să renunțe la suportul TV precum și cele care au afirmat că este puțin probabil sau foarte puțin probabil să renunțe la furnizor motivează acest lucru prin calitatea similară a serviciilor în cazul tuturor furnizorilor, din comoditate, pentru că folosesc mai multe servicii de la același furnizor sau datorită faptului că tarifele sunt mari la toți furnizorii.
- Doar 21% din respondenți au auzit de posibilitatea de a recepționa în viitor în mod gratuit principalele programe TV transmise în sistem digital. Fiind informați că acest lucru va fi posibil, 24% afirmă că este probabil sau foarte probabil să apeleze în viitor la această posibilitate de a recepționa programe TV.

# Substituibilitatea serviciilor

## Intenții de schimbare a tipului de suport în următoarele 12 luni

Cât este de probabil ca în următoarele 12 luni să renunțați la SUPORTUL TV pe care îl utilizați în prezent? Vă rog, utilizați o scală de la 1 la 5 unde „5” înseamnă că este foarte probabil să renunțați iar „1” înseamnă că nu este deloc probabil.

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV (N = 1277)



# Substituibilitatea serviciilor

## Intenții de schimbare a tipului de suport în următoarele 12 luni

Cât este de probabil ca în următoarele 12 luni să renunțați la SUPORTUL TV pe care îl utilizați în prezent? Vă rog, utilizați o scală de la 1 la 5 unde „5” înseamnă că este foarte probabil să renunțați iar „1” înseamnă că nu este deloc probabil.

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV

	MEDIU		REGIUNE								TIP DE SUPORT		
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București	Utilizatori exclusiv CABLU TV	Utilizatori exclusiv DHT	Utilizatori ANTENA TERESTRA + SATELIT TV
1 = deloc probabil	75	72	61	80	77	87	83	65	67	72	73	73	74
2	11	13	18	7	10	3	12	17	15	11	12	14	3
3	7	8	13	5	4	4	4	9	8	11	7	8	5
4	1	2	2	0	1	2	0	2	2	2	1	1	3
5 = foarte probabil	1	2	2	2	2	1	0	1	1	1	1	1	3
NȘ/NR	6	4	5	6	6	3	1	6	7	3	6	2	13
N=	732	545	191	179	190	120	122	164	164	147	836	372	39*

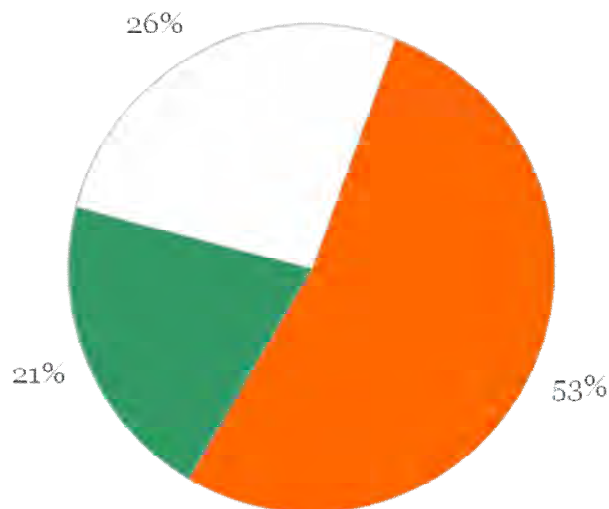
# Substituibilitatea serviciilor

## Cum ar proceda dacă ar schimba suportul?

Ați spus că este probabil sau foarte probabil să renunțați la suportul TV sau la furnizorul dvs de servicii. Dintre următoarele variante, cum credeți că veți proceda în acest caz?

*Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV și care intenționează să renunțe la suportul TV utilizat în prezent (N = 34)\**

*\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență*



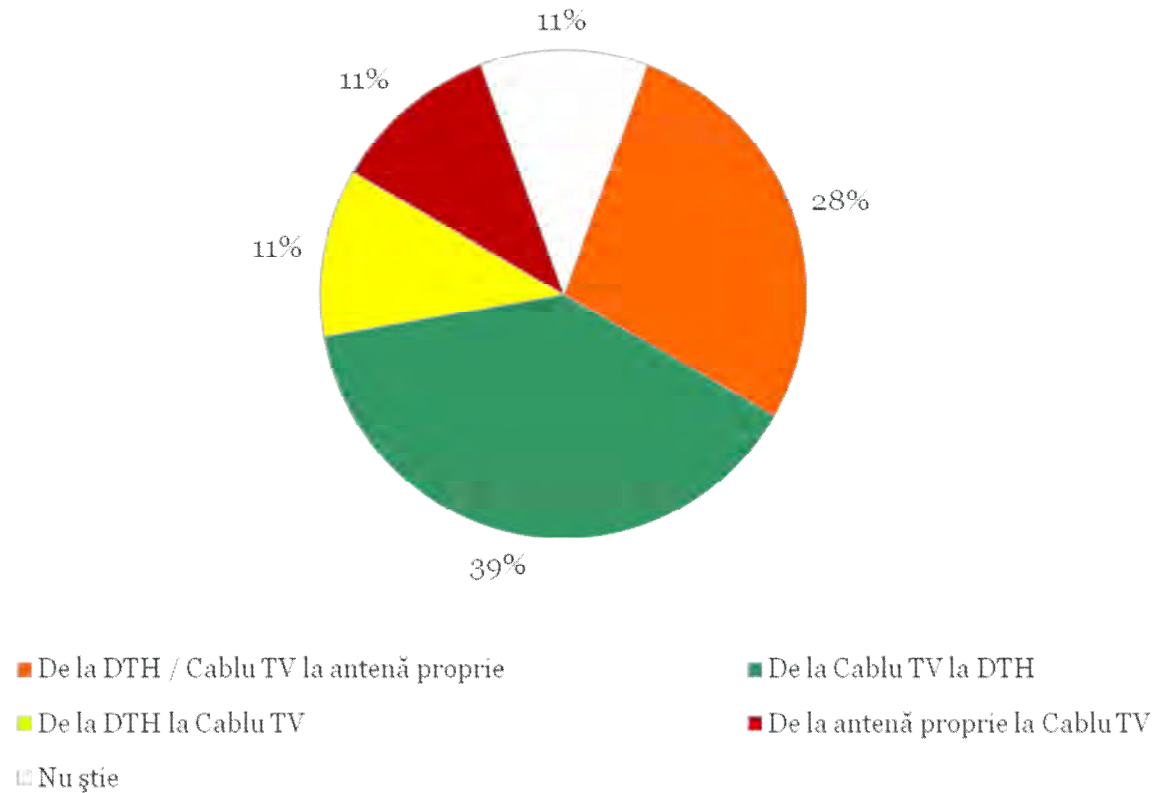
- Aș schimba tipul de suport de recepționare
- Nu aș mai folosi abonamentul TV și aș folosi numai o antenă obișnuită, prin care pot recepționa unele programe gratuit
- NS

# Direcții de schimbare a tipului de suport

Ce tip de suport de recepționare a serviciilor TV ați alege în schimb?

*Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV și care intenționează să schimbe tipul de suport TV utilizat în prezent (N = 18)\**

*\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență*



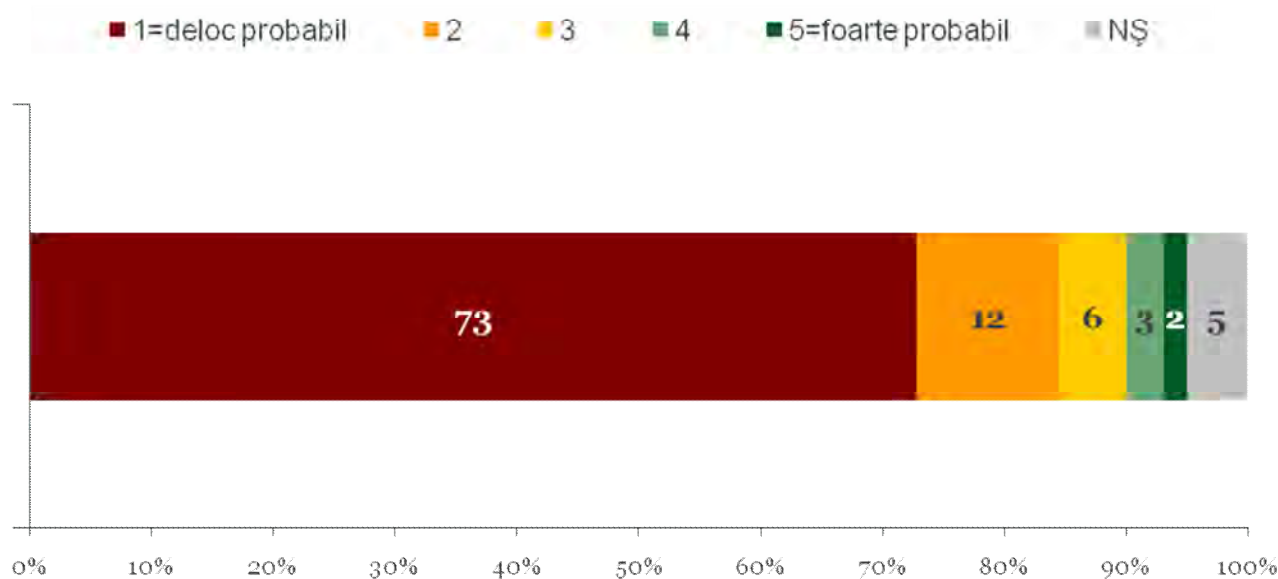


# Substituibilitatea serviciilor

## Intenții de schimbare a furnizorului

Cât este de probabil ca în următoarele 12 luni să renunțați la FURNIZORUL pe care îl utilizați în prezent?

Baza: gospodării în care se utilizează  
servicii de recepționare a programelor TV  
(N = 1277)



# Substituibilitatea serviciilor

## Intenții de schimbare a furnizorului

Cât este de probabil ca în următoarele 12 luni să renunțați la SUPORTUL TV pe care îl utilizați în prezent? Vă rog, utilizați o scală de la 1 la 5 unde „5” înseamnă că este foarte probabil să renunțați iar „1” înseamnă că nu este deloc probabil.

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV, în funcție de mediul de reședință, regiune și furnizorul actual

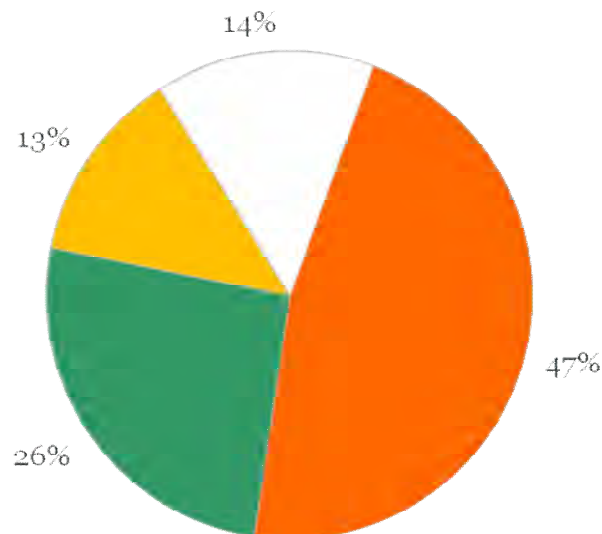
	MEDIU		REGIUNE							FURNIZOR				
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București	Abonați exclusiv RCS / RDS	Abonați exclusiv UPC	Abonați exclusiv Romtelecom	Abonați ai altor furnizori de cablu tv
1 = deloc probabil	74	72	61	78	78	88	80	67	67	71	79	68	71	67
2	11	13	17	8	9	3	15	15	14	11	11	11	15	12
3	5	7	9	5	3	3	3	8	6	8	3	8	9	7
4	3	4	5	2	2	2	2	2	5	4	3	3	1	6
5 = foarte probabil	2	2	3	2	2	2	0	2	1	2	1	3	2	2
NȘ/NR	6	3	5	6	6	3	1	6	7	5	4	8	2	6
N=	732	545	191	179	190	120	122	164	164	147	506	197	176	326

# Substituibilitatea serviciilor

## Cum ar proceda dacă ar schimba furnizorul

Ați spus că este probabil sau foarte probabil să renunțați la suportul TV sau la furnizorul dvs de servicii. Dintre următoarele variante, cum credeți că veți proceda în acest caz?

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV și care intenționează să renunțe la furnizor (N = 62)



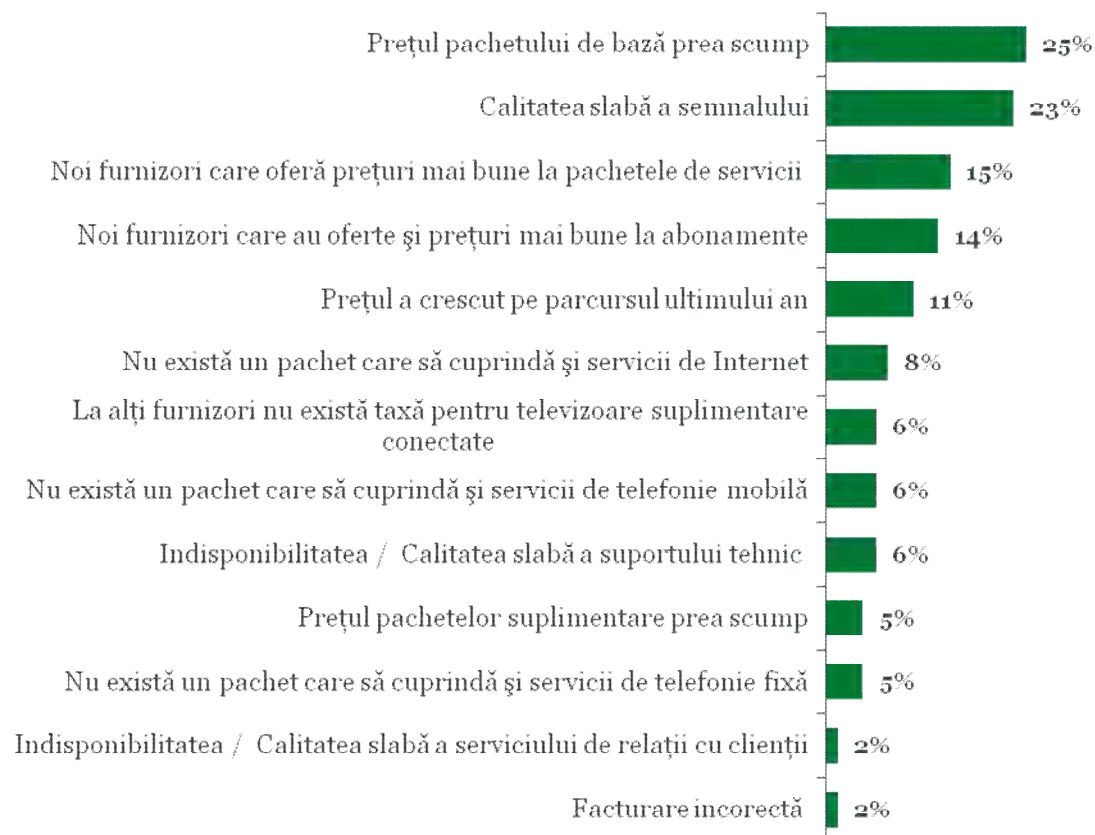
- Aș păstra același tip de suport de recepționare și aș schimba doar furnizorul
- Aș schimba și tipul de suport de recepționare
- Nu aș mai folosi abonamentul TV și aș folosi numai o antenă obișnuită, prin care pot recepționa unele programe gratuit
- NS

# Motivele pentru care intenționează să procedeze la schimbarea suportului tv sau a furnizorului

Care sunt motivele care vă determină să procedați astfel?

Mai multe răspunsuri posibile

*Baza: persoane care au afirmat că este probabil sau foarte probabil să renunțe la suportul sau la furnizorul lor de servicii TV (N = 65)*

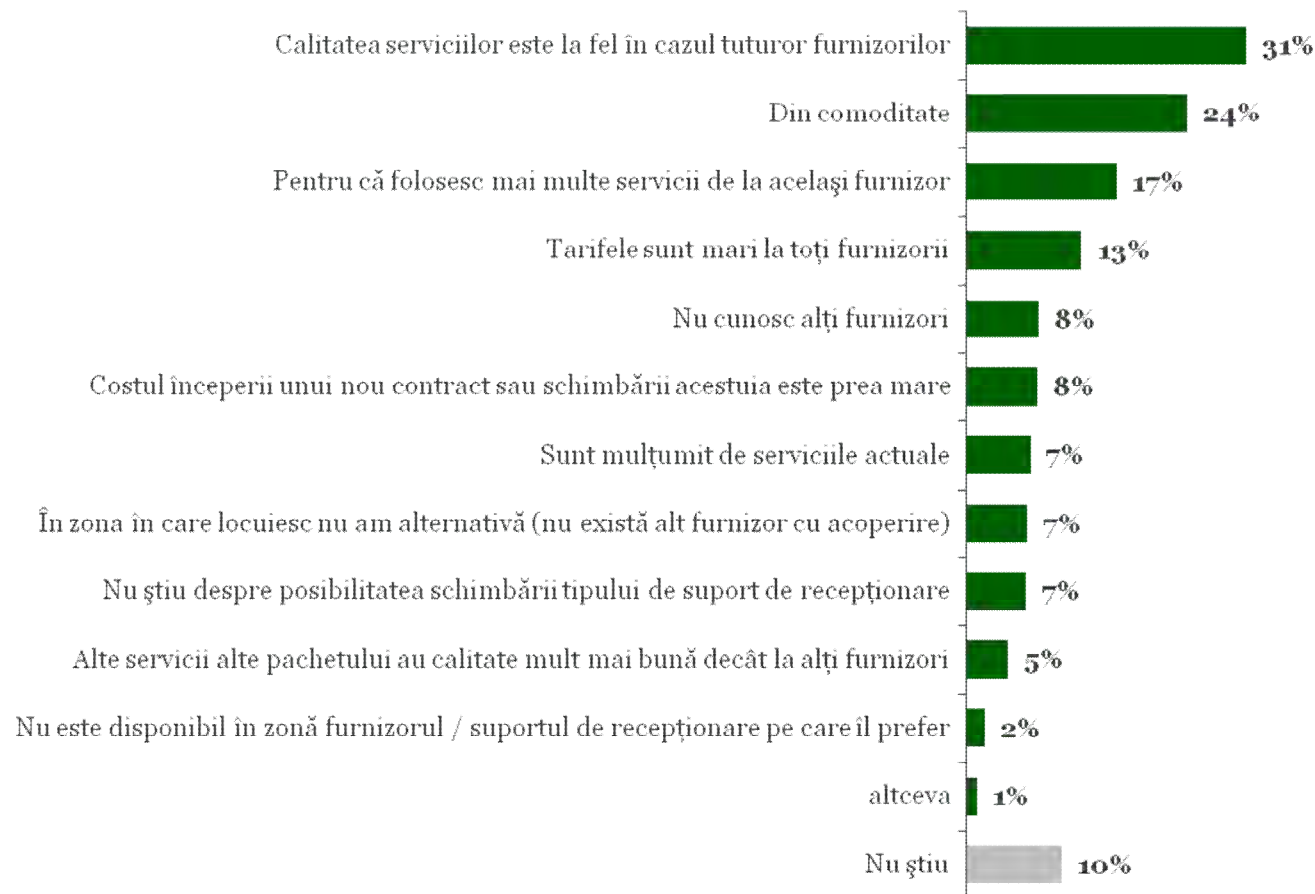


# Motivele pentru care nu intenționează să înlocuiască suportul actual

De ce nu ați înlocui **SUPPORTUL** actual cu un alt **SUPPORT**?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: persoane care au afirmat că este puțin probabil (2) sau foarte puțin probabil (1) să renunțe la suportul TV utilizat în prezent (N =1090)

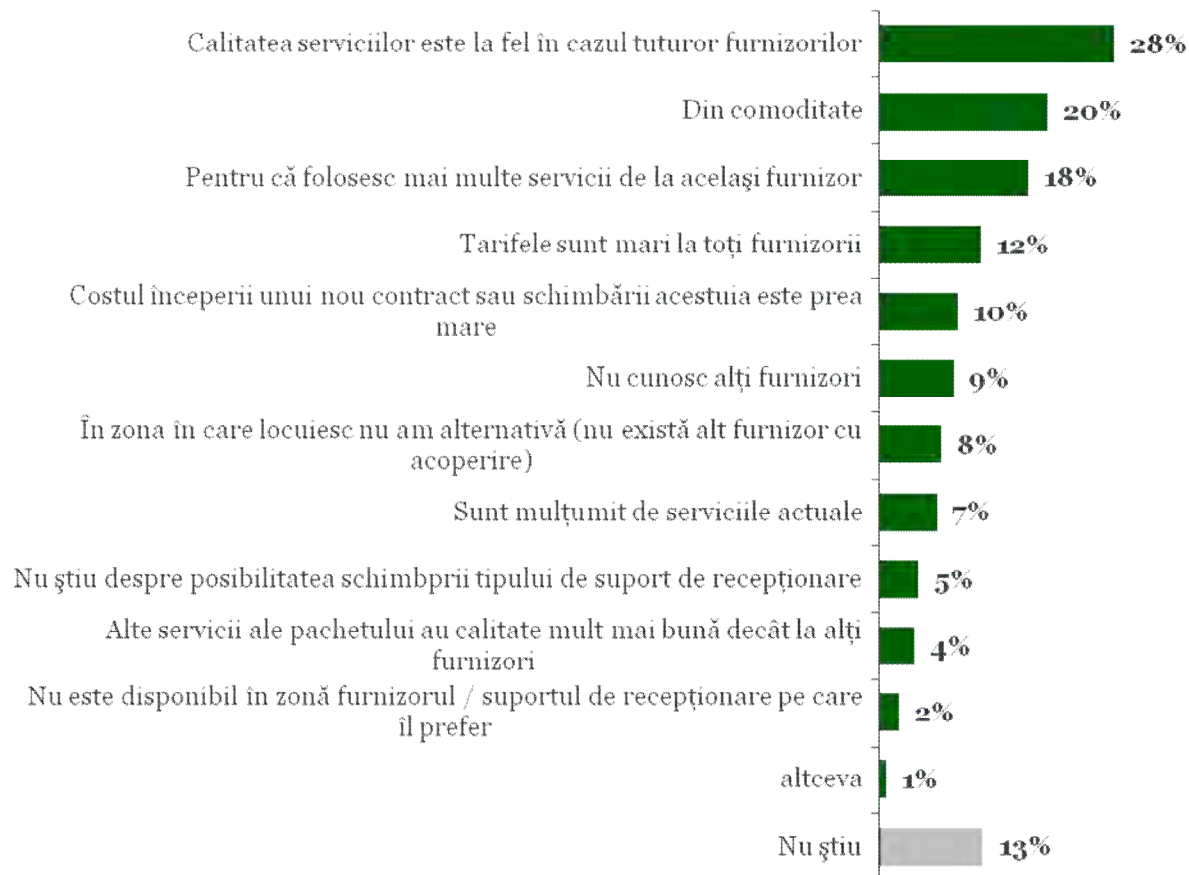


# Motivele pentru care nu intenționează să înlocuiască furnizorul actual

De ce nu ați înlocui FURNIZORUL actual cu un alt FURNIZOR?

Mai multe răspunsuri posibile

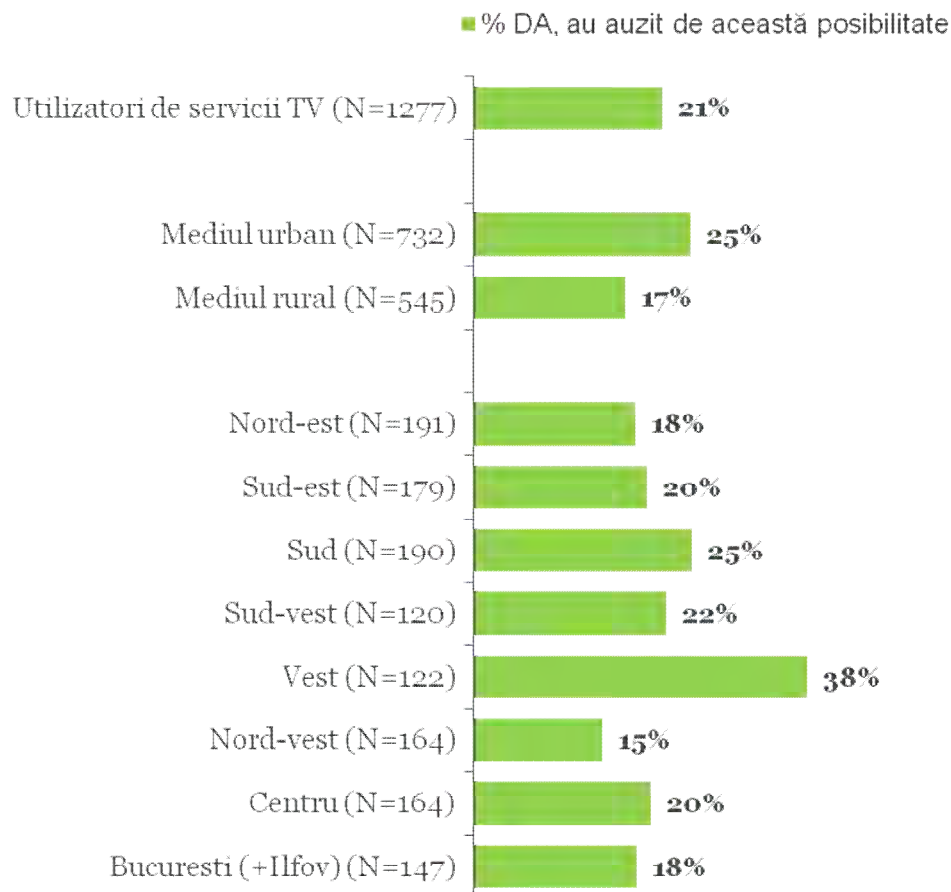
Baza: persoane care au afirmat că este puțin probabil (2) sau foarte puțin probabil (1) să renunțe la furnizorul lor de servicii TV (N = 1079)



# Gradul de cunoaștere a posibilității de a recepționa în viitor în mod gratuit principalele programe TV transmise în sistem digital

Cunoașteți că în viitor va fi posibil să recepționați digital cu ajutorul unei antene terestre un număr mai ridicat de programe tv (14 posturi publice naționale și principalele posturi private transmise terestru), în mod gratuit?

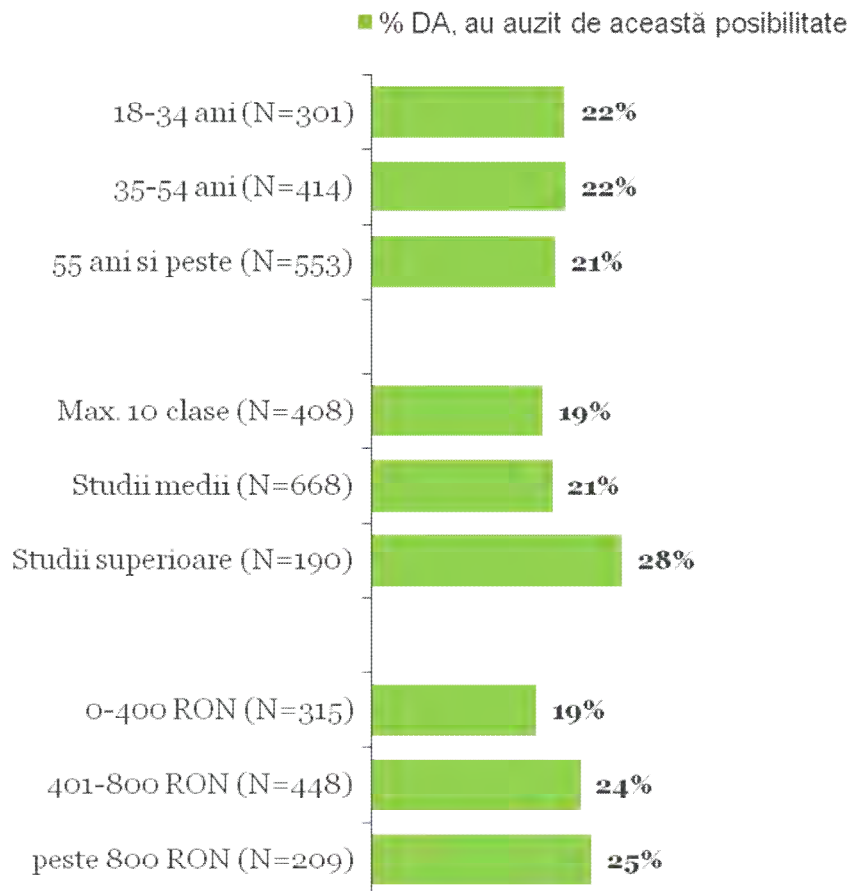
Baza: utilizatori de servicii TV, total și în funcție de mediul de reședință și regiunea geografică



# Gradul de cunoaștere a posibilității de a recepționa în viitor în mod gratuit principalele programe TV transmise în sistem digital

Cunoașteți că în viitor va fi posibil să recepționați digital cu ajutorul unei antene terestre un număr mai ridicat de programe tv (14 posturi publice naționale și principalele posturi private transmise terestru), în mod gratuit?

*Baza: utilizatori de servicii TV, în funcție de vârstă și educația respondenților precum și în funcție de venitul per persoană în gospodărie*

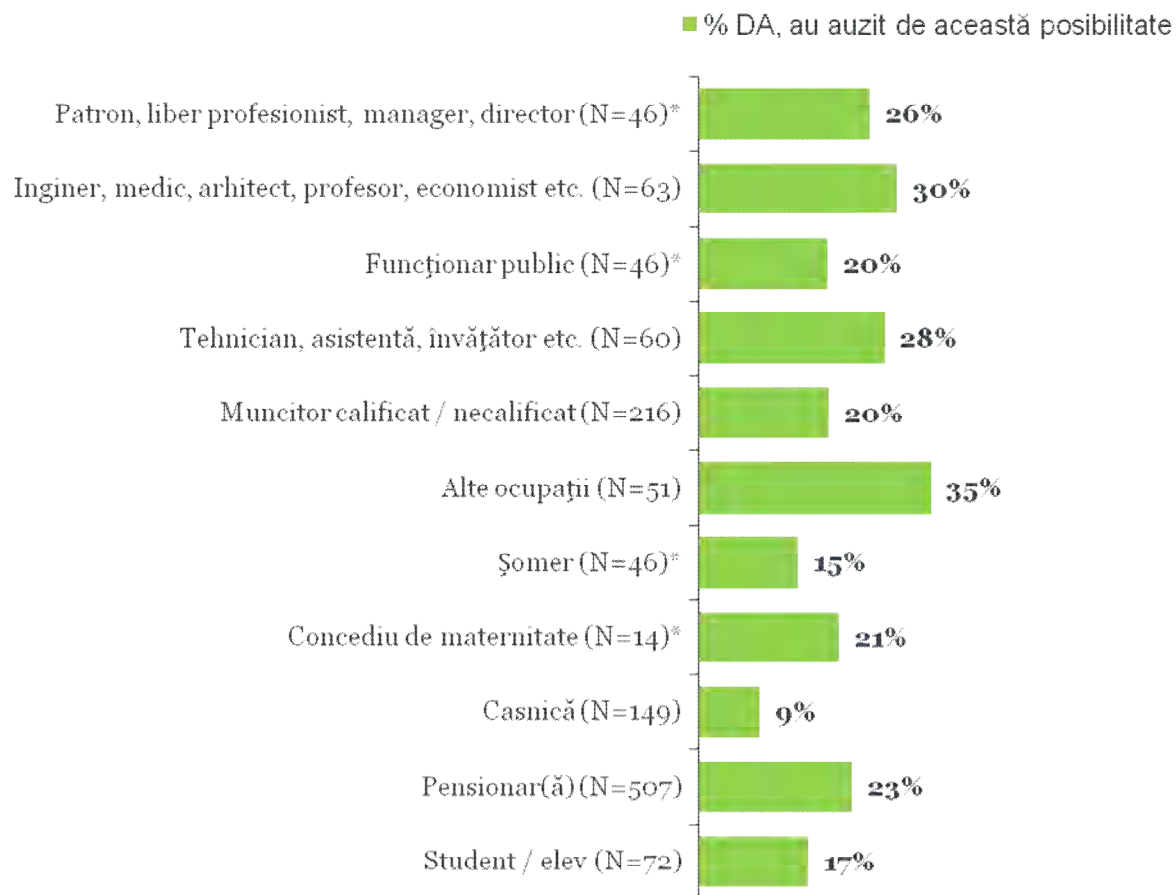




# Gradul de cunoaștere a posibilității de a recepționa în viitor în mod gratuit principalele programe TV transmise în sistem digital

Cunoașteți că în viitor va fi posibil să recepționați digital cu ajutorul unei antene terestre un număr mai ridicat de programe tv (14 posturi publice naționale și principalele posturi private transmise terestru), în mod gratuit?

Baza: utilizatori de servicii TV, în funcție de ocupația respondenților

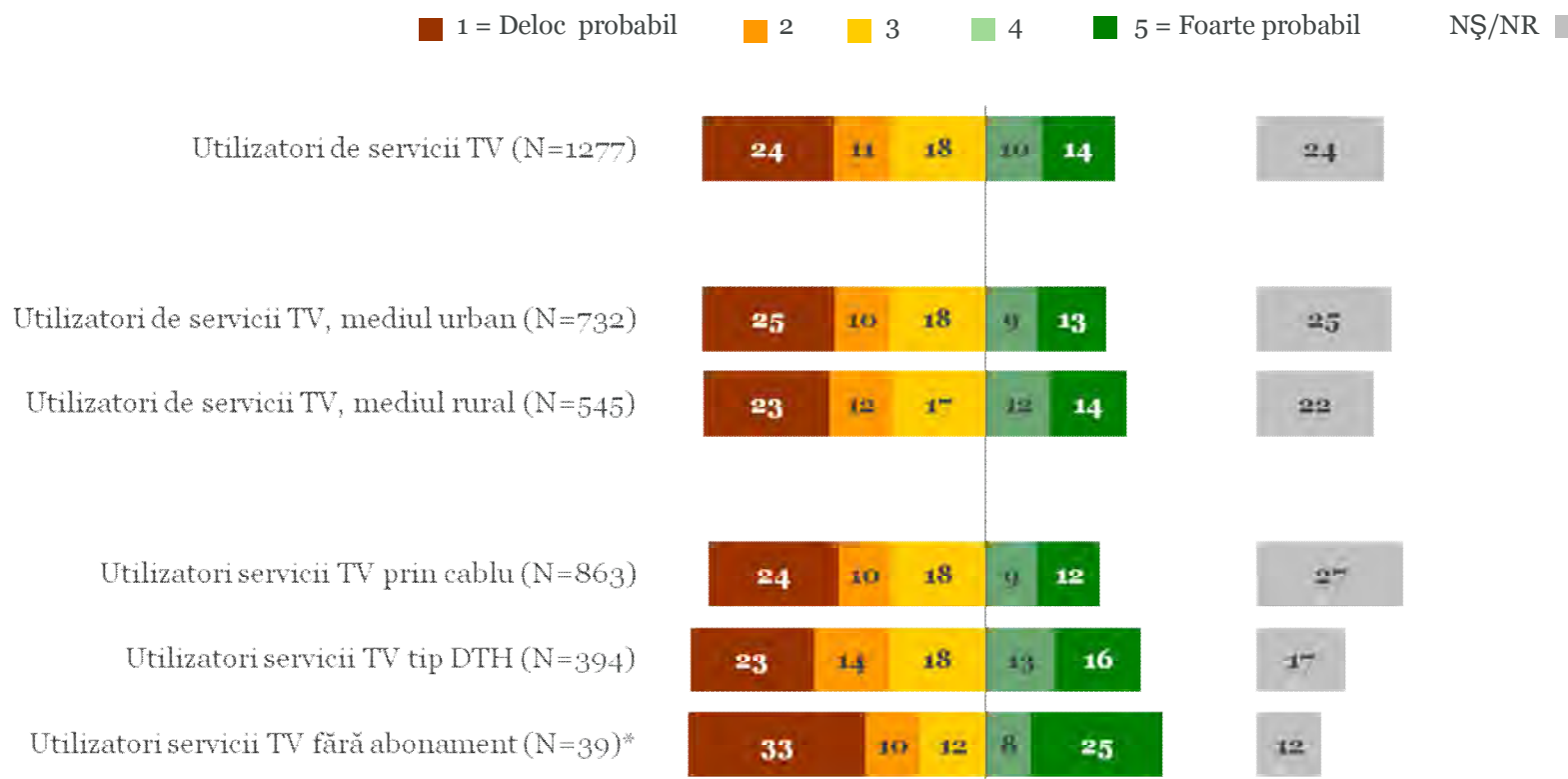


\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

# Probabilitatea de a utiliza în viitor recepționarea în mod gratuit în sistem digital a principalelor programe TV

În situația în care va fi posibil să recepționați digital în mod gratuit, cu ajutorul unei antene terestre, un număr de 14 programe tv, cât de probabil este să renunțați la suportul TV pe care îl utilizați în prezent și să utilizați această modalitate de recepție? Vă rog, utilizați o scală de la 1 la 5 unde „5” înseamnă că este foarte probabil să renunțați iar „1” înseamnă că nu este deloc probabil

Baza: utilizatori de servicii TV, total și în funcție de mediul de reședință

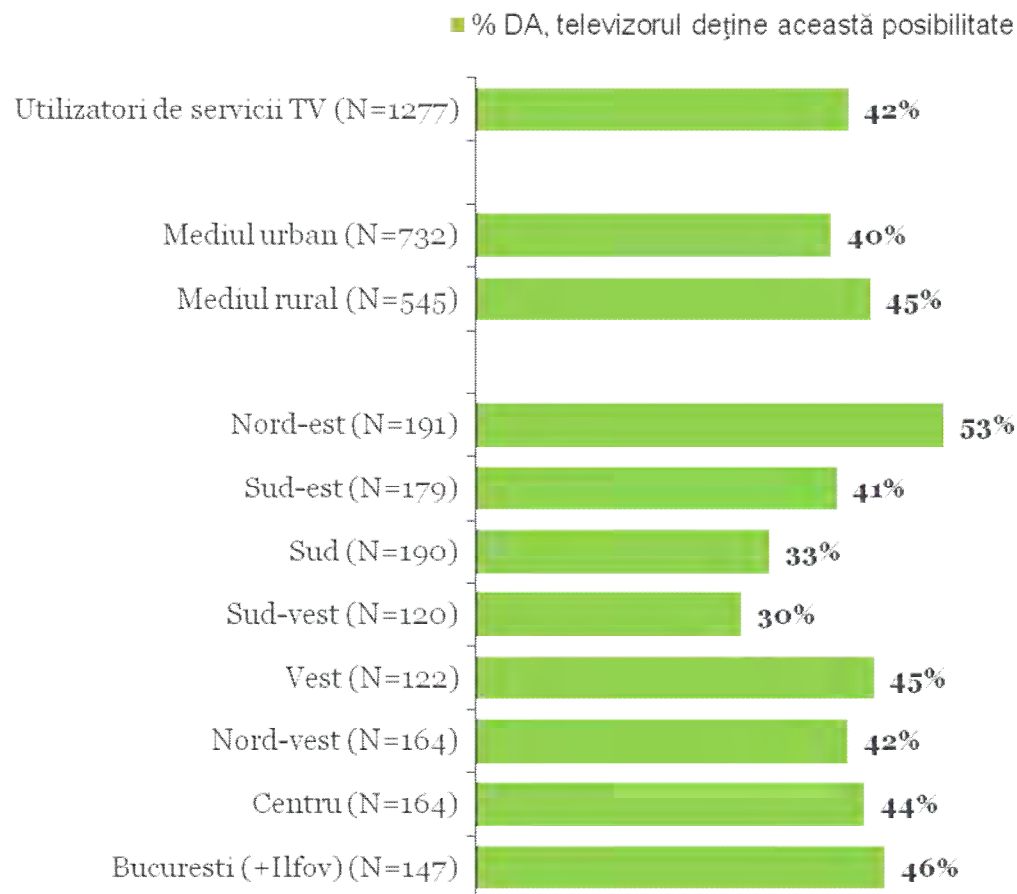


\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

# Posibilitatea recepționării semnalului digital de către televizor

Vă rugăm să ne specificați dacă televizorul/televizoarele pe care le dețineți permit recepționarea semnalului digital (în vederea recepționării programelor de televiziune care începând cu 2012 vor fi transmise în format digital – DVB-T).

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de recepționare a programelor TV (N = 1277)



## XIII. Profilul socio-demografic al utilizatorilor de servicii de retransmisie a programelor TV

# Profilul socio-demografic al utilizatorilor serviciilor de retransmisie a programelor TV

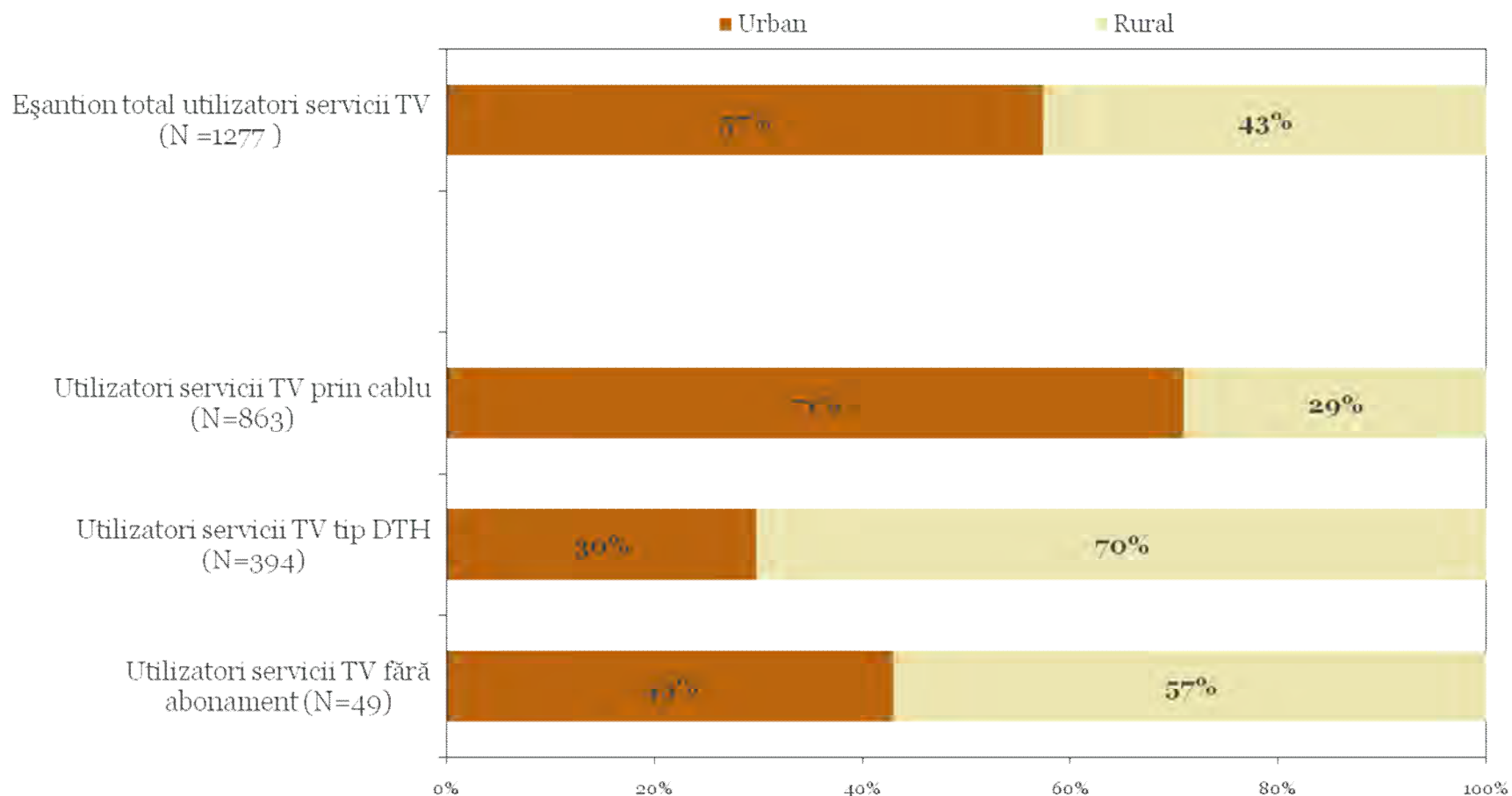
---

➤ Din analiza profilului socio-demografic al utilizatorilor serviciilor de retransmisie a programelor TV se desprind câteva particularități:

- ✓ Gospodăriile în care se recepționează programe TV prin cablu sunt localizate preponderent în mediul urban în timp ce televiziunea DTH și antenele proprii sunt utilizate preponderent în mediul rural.
- ✓ Serviciile de recepție DTH sunt utilizate într-o măsură semnificativ mai mică în București și mai mare în regiunea Nord-est comparativ cu televiziunea prin cablu.
- ✓ Vârsta medie a utilizatorilor de antene fără abonament este ușor mai mare (54 de ani) decât vârsta medie a persoanelor care utilizează servicii de televiziune prin cablu sau DTH (49-50 de ani).
- ✓ Utilizatorii de televiziune prin cablu conțin o pondere semnificativ mai mare de persoane cu studii superioare și mai mică de persoane cu studii primare (max. 10 clase) comparativ cu utilizatorii de servicii de televiziune DTH și mai ales cu utilizatorii de antene proprii.
- ✓ Venitul mediu pe persoană în gospodăriile în care se folosesc servicii de televiziune prin cablu este semnificativ mai mare decât venitul mediu pe persoană în gospodăriile în care se folosesc servicii DTH.

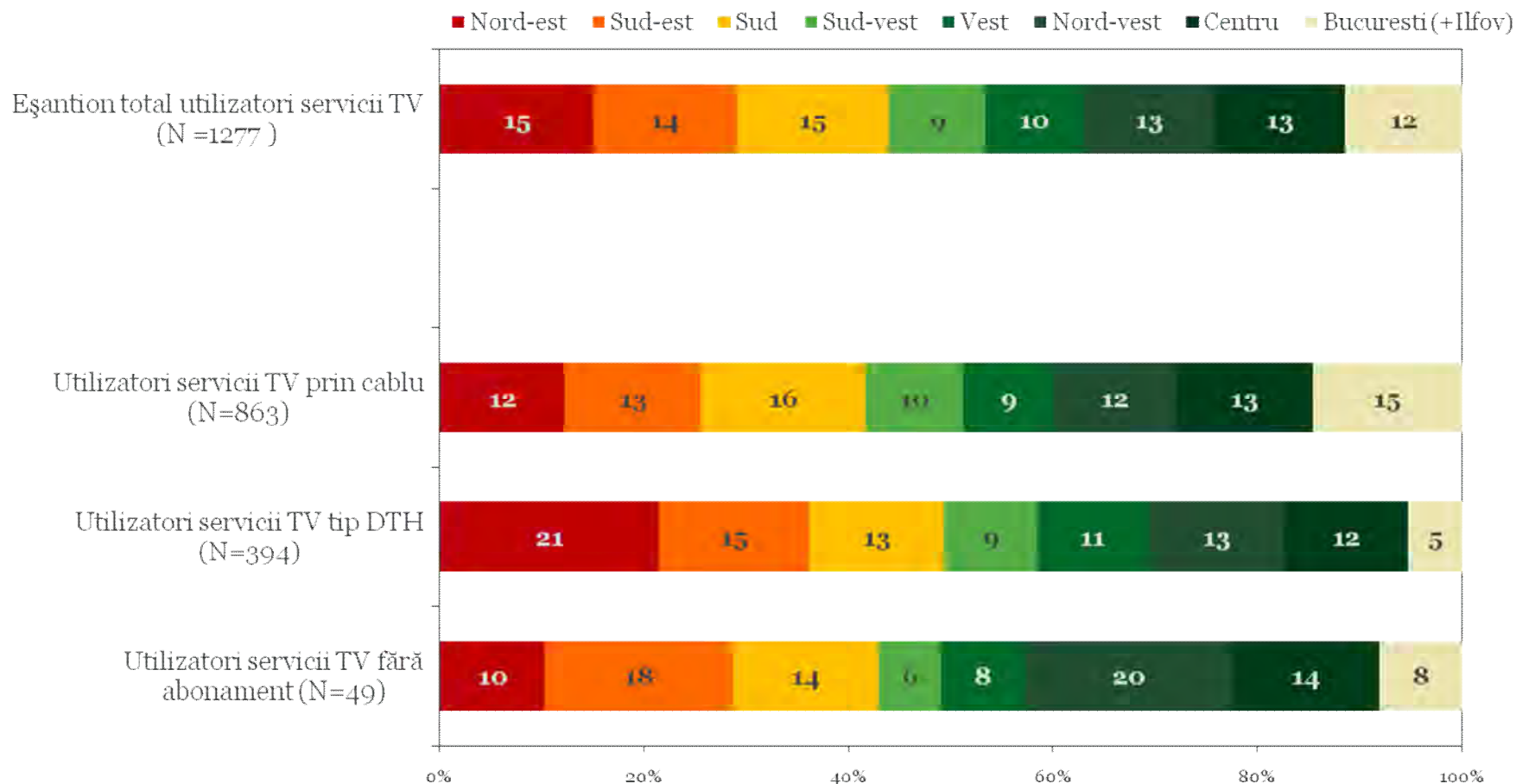
# Profil în funcție de mediul de reședință

Baza: utilizatori de servicii TV, total și în funcție de tipul de serviciu utilizat



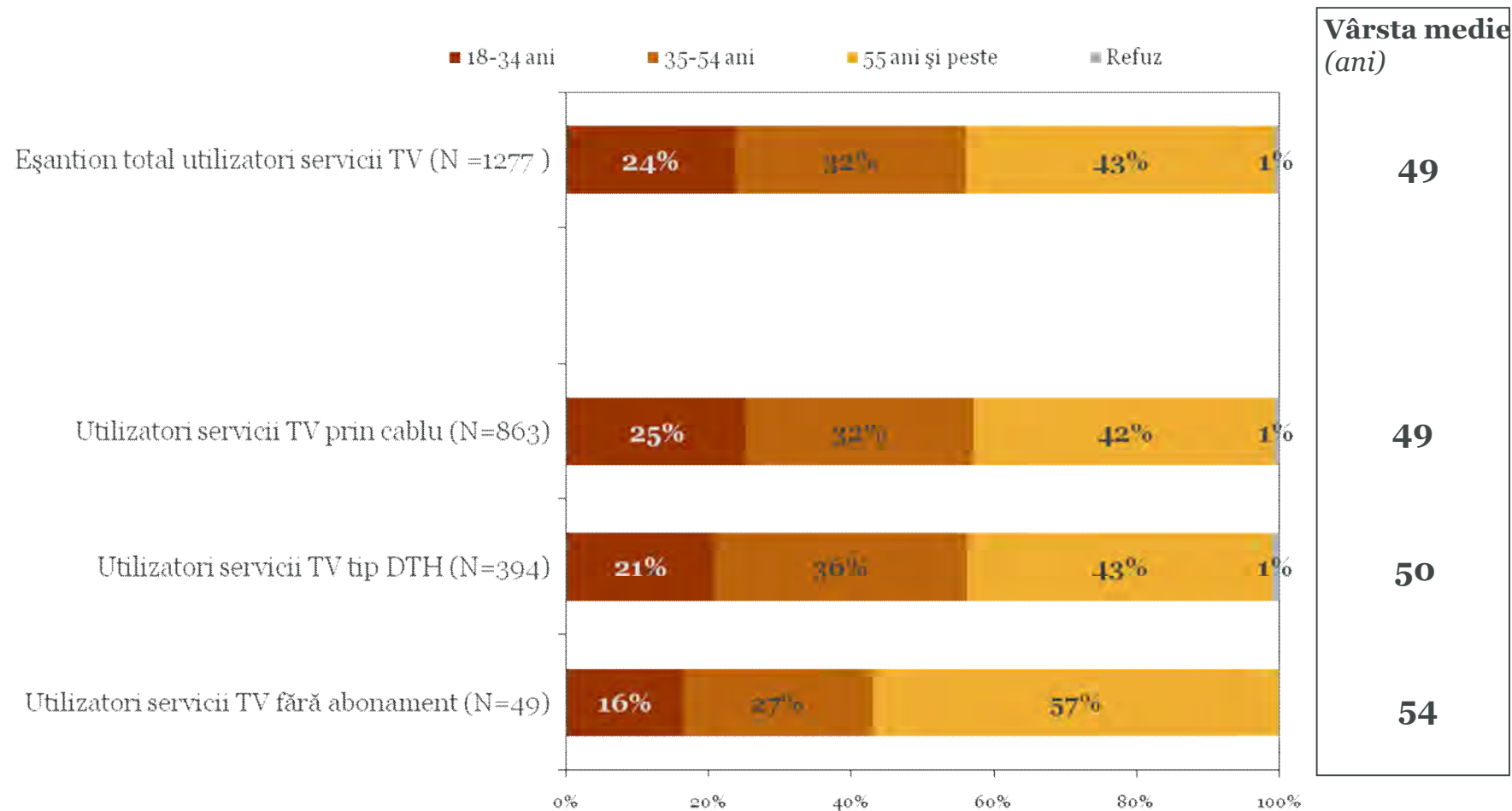
# Profil în funcție de regiunile de dezvoltare

Baza: utilizatori de servicii TV, total și în funcție de tipul de serviciu utilizat



# Profil în funcție de vârsta respondenților

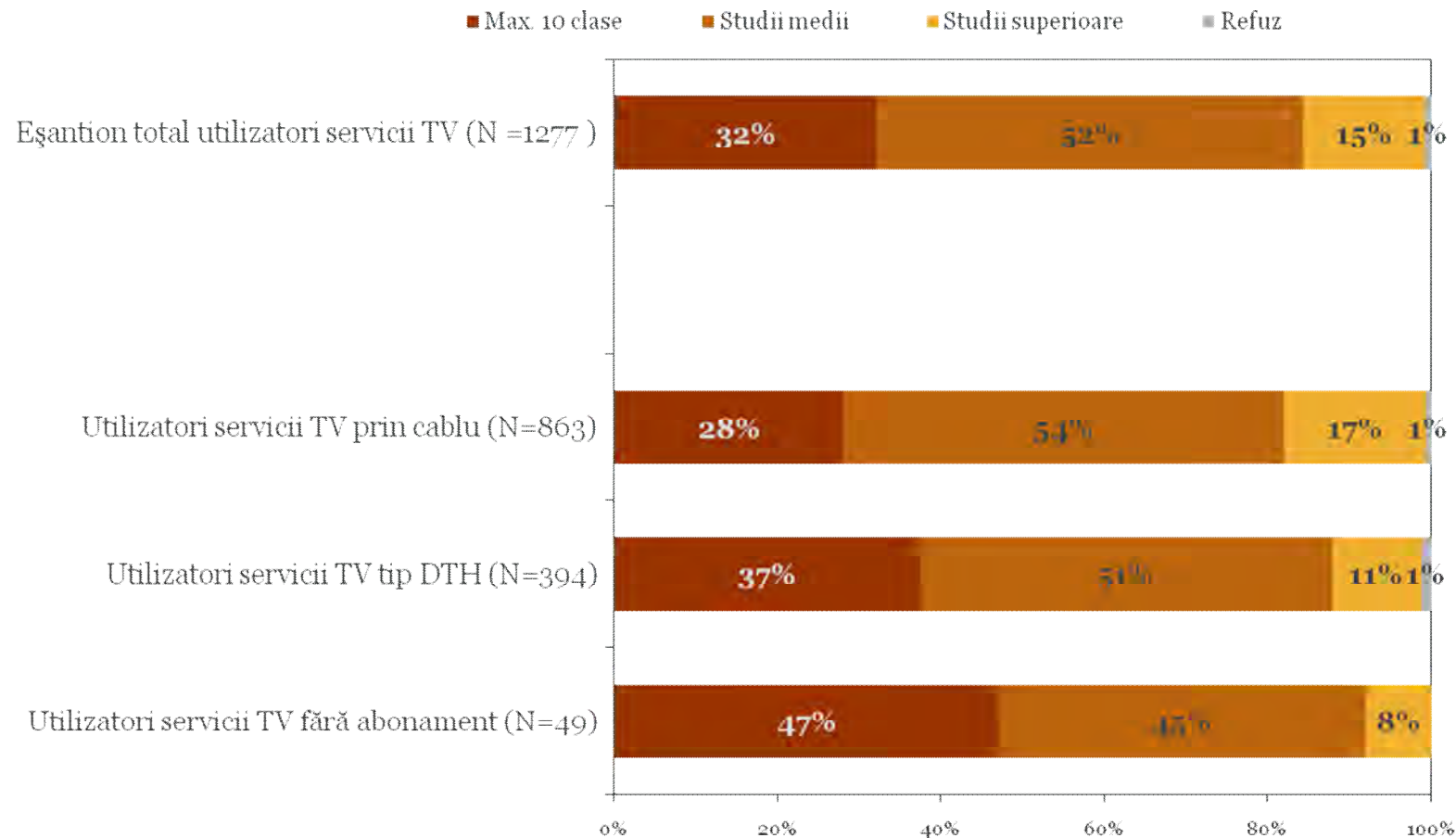
Baza: utilizatori de servicii TV, total și în funcție de tipul de serviciu utilizat





# Profil în funcție de nivelul de educație al respondenților

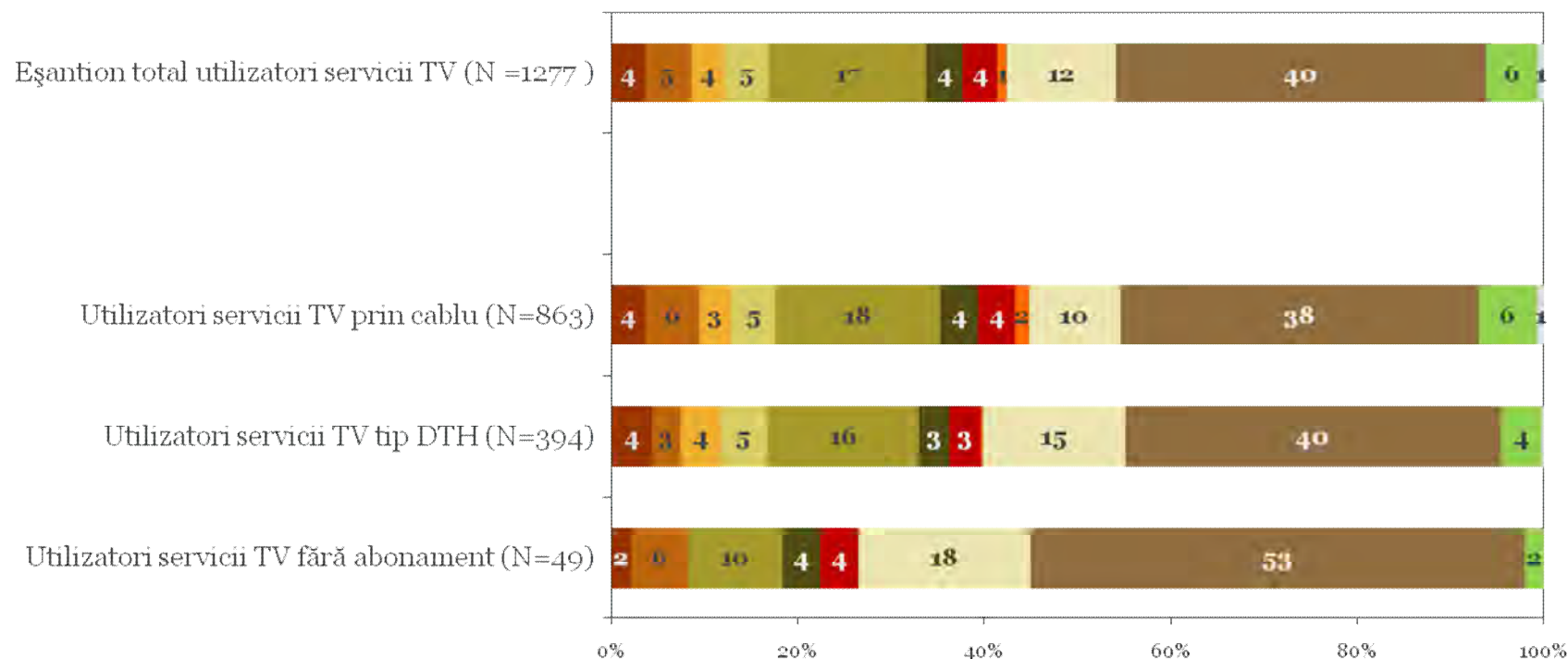
Baza: utilizatori de servicii TV, total și în funcție de tipul de serviciu utilizat



# Profil în funcție de nivelul de statusul ocupațional al respondenților

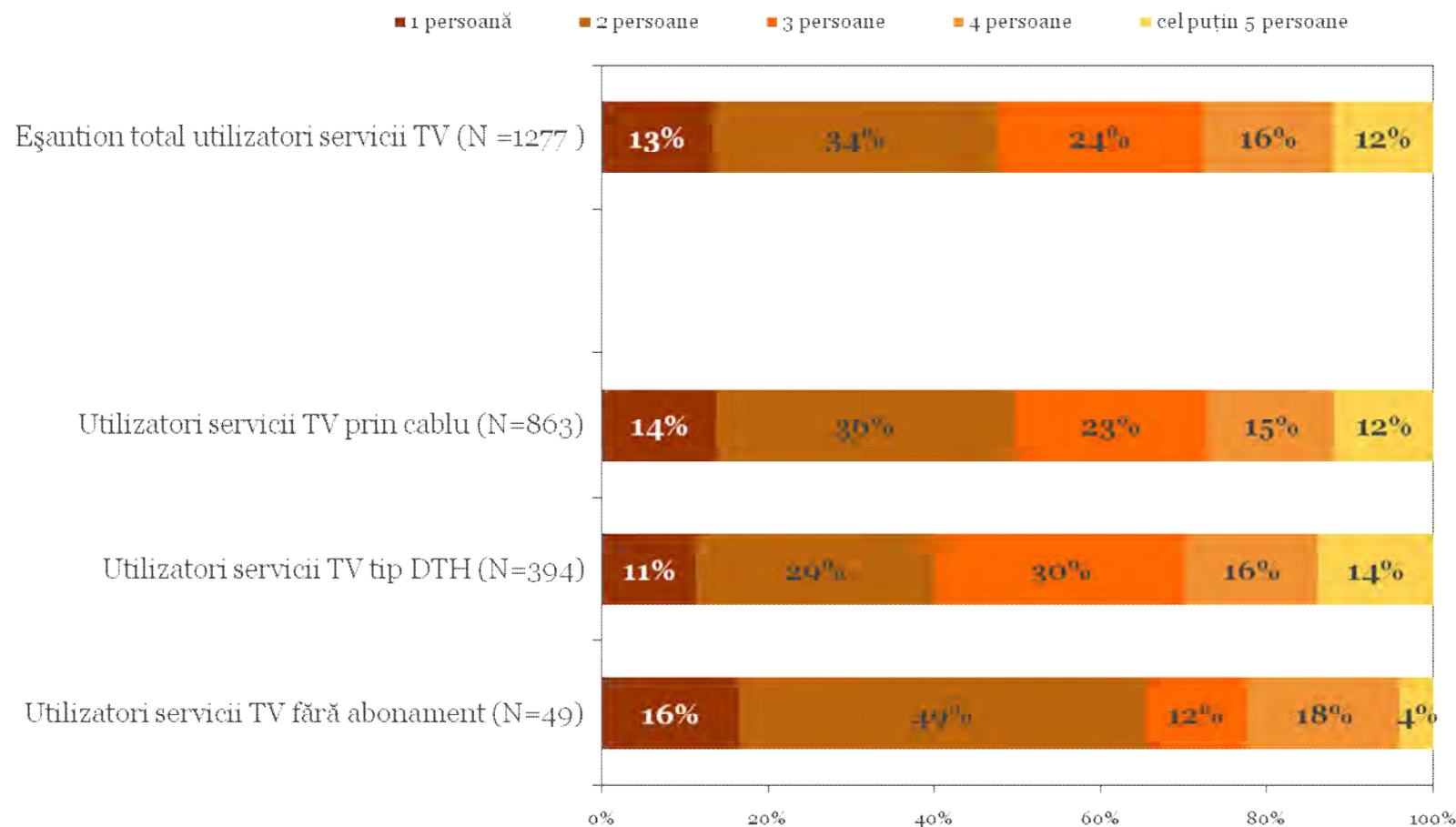
Baza: utilizatori de servicii TV, total și în funcție de tipul de serviciu utilizat

- Patron, liber profesionist, manager, director
- Funcționar public
- Muncitor calificat / necalificat
- Somer
- Casnică
- Student / elev
- Inginer, medic, arhitect, profesor, economist, etc.
- Tehnician, asistenta, invatator, etc.
- Alte ocupații
- Concediu de maternitate
- Pensionar (ă)
- Refuz



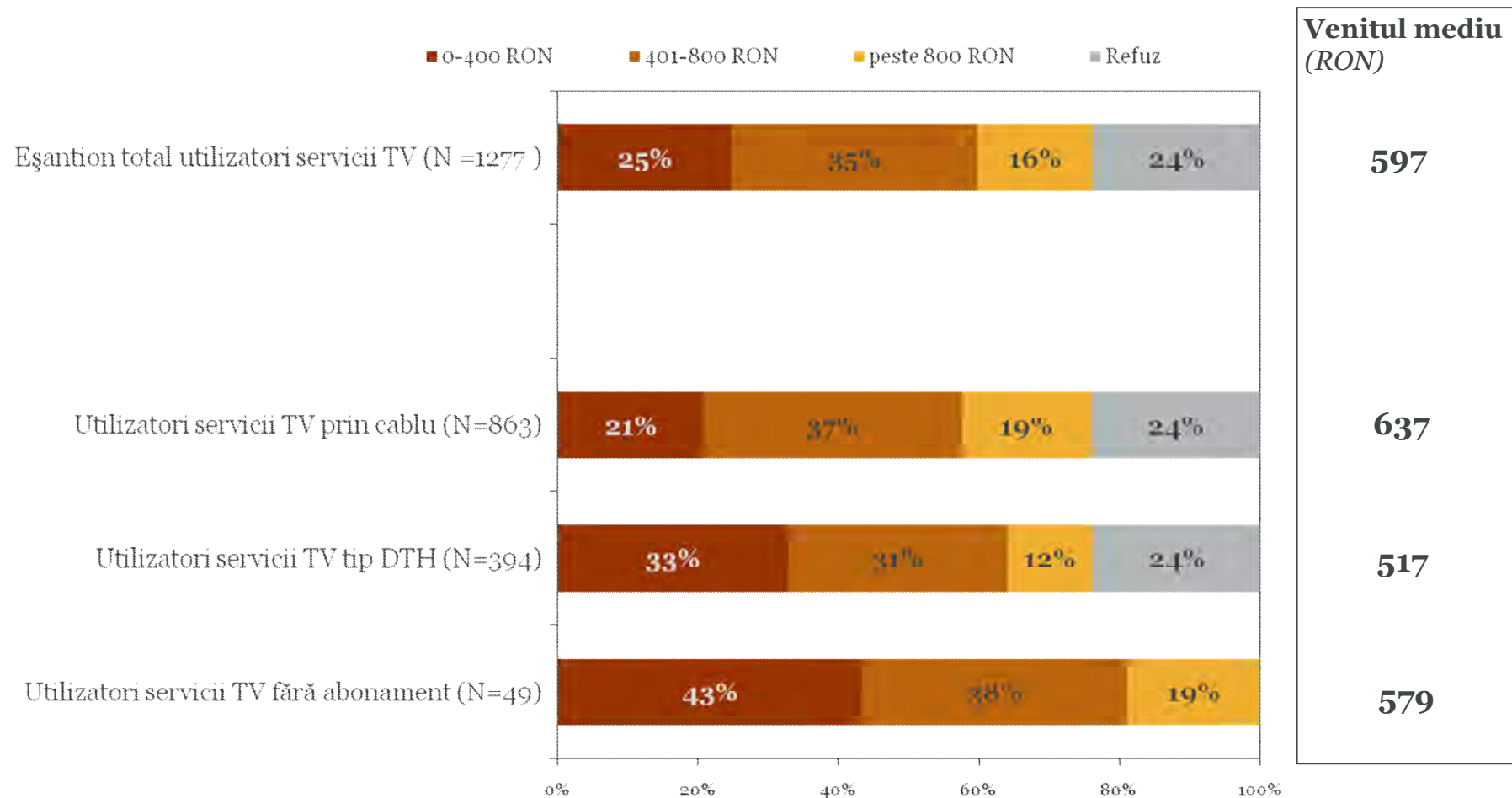
# Profil în funcție de mărimea gospodăriei

Baza: utilizatori de servicii TV, total și în funcție de tipul de serviciu utilizat



# Profil în funcție de venitul mediu pe persoană în gospodărie

Baza: utilizatori de servicii TV, total și în funcție de tipul de serviciu utilizat



## XIV. Gospodării în care nu se recepționează servicii de retransmisie a programelor TV pe bază de abonament – motive și intenții de abonare

## Gospodării în care nu se recepționează servicii de retransmisie a programelor TV pe bază de abonament – motive și intenții de abonare

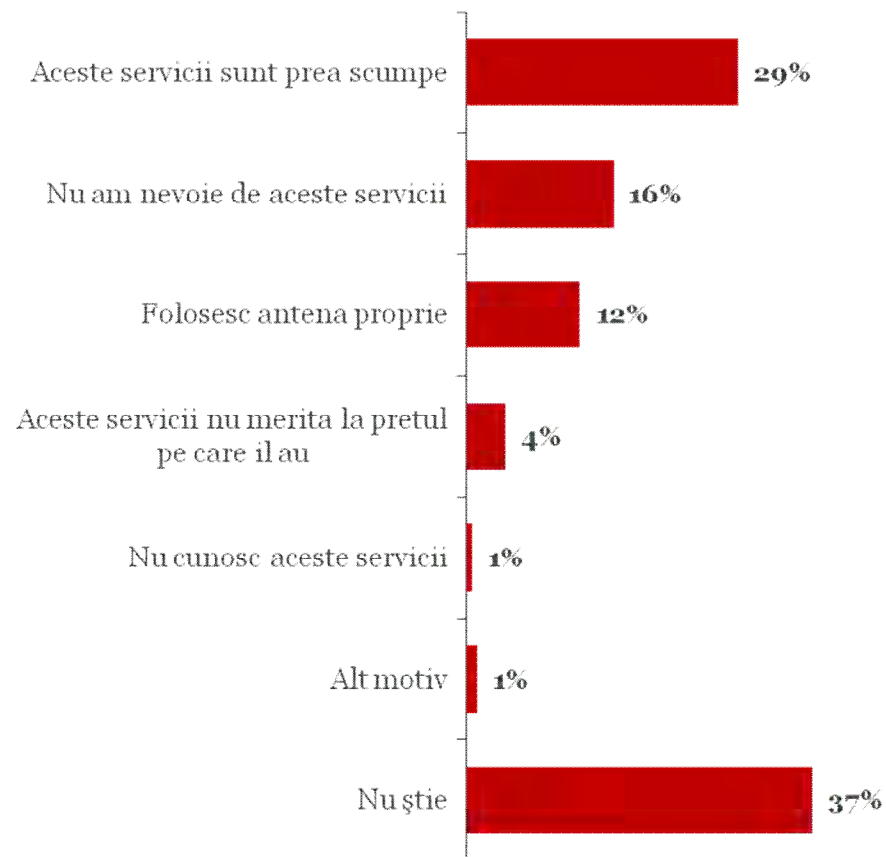
---

- În gospodăriile în care nu se recepționează programe TV pe bază de abonament, principalele motive ale non-utilizării sunt legate de costuri și de lipsa nevoii unor astfel de servicii.
- 7% din aceste gospodării au avut în ultimele 12 luni un furnizor de servicii de televiziune cu abonament la care au renunțat: 6% au renunțat la un furnizor de cablu TV și 1% au renunțat la un furnizor de televiziune DTH. În cea mai mare parte a acestor cazuri, motivul principal al renunțării este legat tot de costurile utilizării acestor servicii.
- Aproximativ jumătate din non-utilizatori consideră că nu există nimic care să îi determine să folosească în viitor servicii de retransmisie a programelor TV cu abonament. 22% au menționat că tarifele mai mici pentru recepționarea serviciilor TV i-ar putea determina să utilizeze servicii de telefonie fixă în timp ce 7% au indicat posibilitatea de a achiziționa un aparat TV la tarife mai avantajoase (acest ultim răspuns apare exclusiv în mediul rural).
- Per total, doar 6% din non-utilizatori serviciilor de televiziune cu abonament afirmă că în următoarele 12 luni este probabil sau foarte probabil să se aboneze la astfel de servicii.

# Principalul motiv pentru care nu se folosesc servicii TV cu abonament

Care este motivul principal pentru care nu aveți abonament la servicii de televiziune – prin cablu sau satelit-DTH (direct to home) sau IP TV?

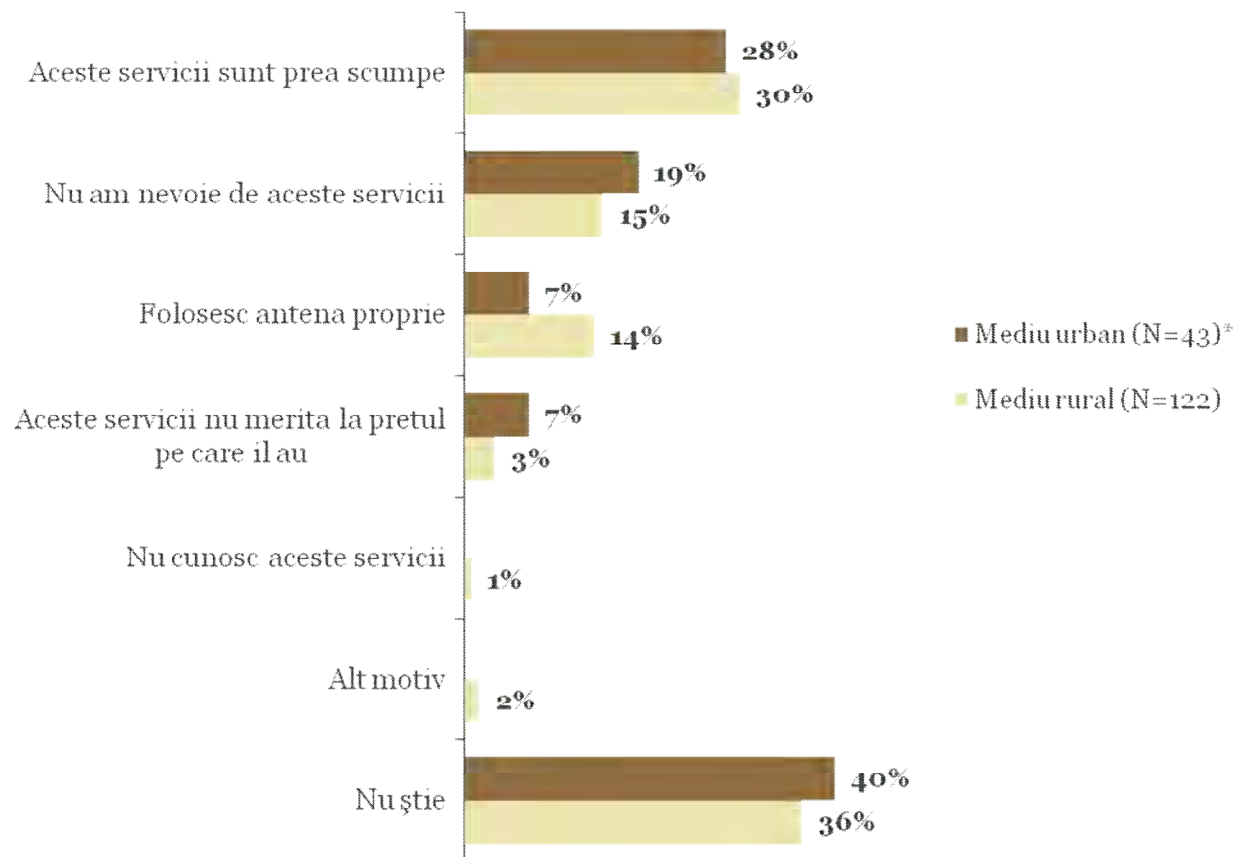
Baza: gospodării în care nu se utilizează servicii TV cu abonament (N = 165)



# Principalul motiv pentru care nu se folosesc servicii TV cu abonament – în funcție de mediul de reședință

Care este motivul principal pentru care nu aveți abonament la servicii de televiziune – prin cablu sau satelit-DTH (direct to home) sau IP TV?

Baza: gospodării în care nu se utilizează servicii TV cu abonament, în funcție de mediul de reședință



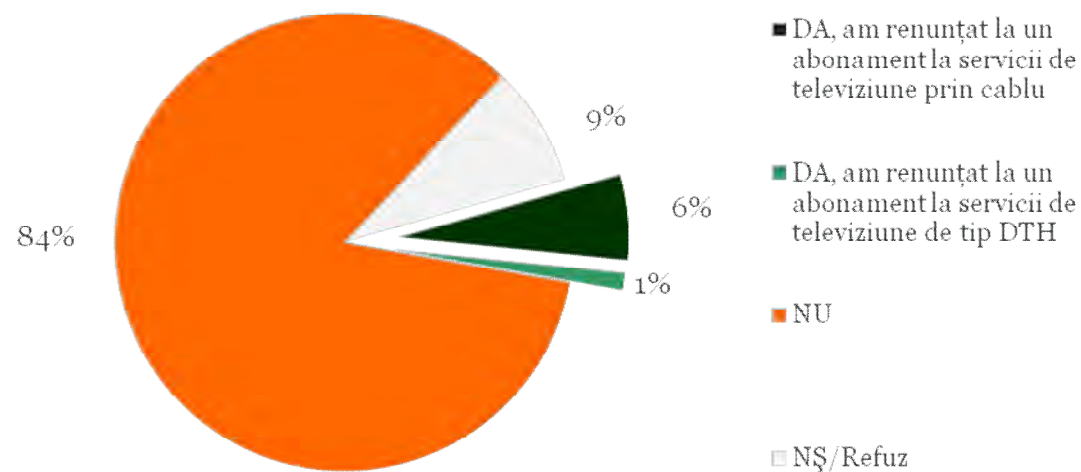
\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență



# Au renunțat în ultimele 12 luni la un abonament TV?

În ultimile 12 luni ați avut un abonament la servicii de televiziune la care ați renunțat?

Baza: gospodării în care nu se utilizează servicii TV cu abonament (N = 165)



## Motivele renunțării

Era prea scump	75%
Firma a dat faliment	8%
S-a stricat televizorul	8%
NR	8%

[N=12\*]

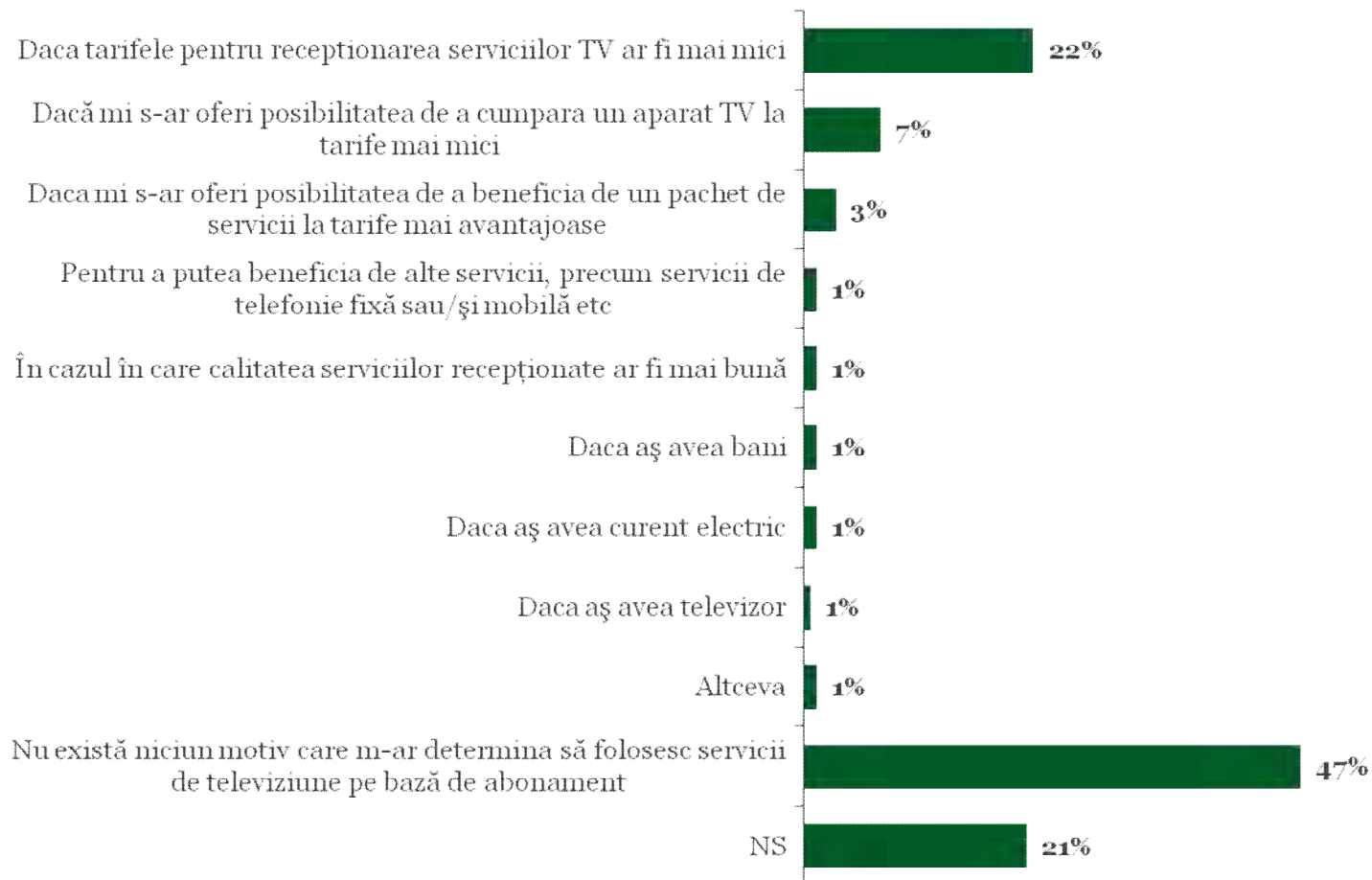
\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

# Factori care ar putea determina folosirea unui abonament la servicii TV – în funcție de mediul de reședință

Ce v-ar determina să folosiți serviciile de televiziune pe bază de abonament?

Baza: gospodării în care nu se utilizează servicii TV cu abonament (N = 165)

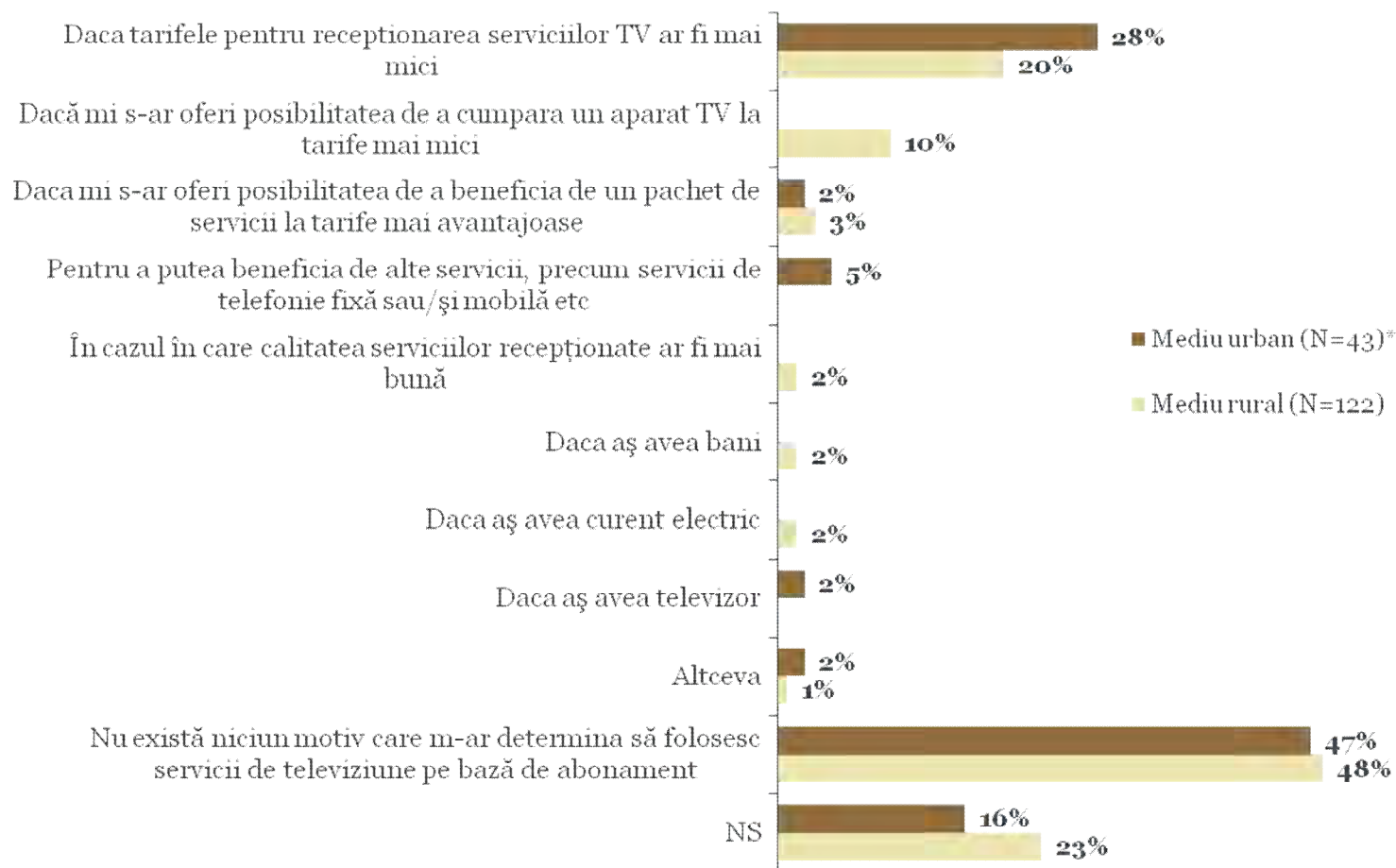
Mai multe răspunsuri posibile



# Factori care ar putea determina folosirea unui abonament la servicii TV

Ce v-ar determina să folosiți serviciile de televiziune pe bază de abonament?

Baza: gospodării în care nu se utilizează servicii TV cu abonament, în funcție de mediul de reședință



\*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

# Intenții de abonare la servicii de televiziune în următoarele 12 luni

În următoarele 12 luni intenționați să vă abonați la servicii de televiziune?

Baza: gospodării în care nu se utilizează servicii TV cu abonament (N = 165)

