

Piața serviciilor de telefonie mobilă

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 eșantionului total	pag. 5
 RAPORT DE CERCETARE	
I. Gradul de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă	pag. 7
II. Piața serviciilor de telefonie mobilă – tipuri de servicii și furnizori	pag. 12
III. Utilizarea pachetelor de servicii	pag. 32
IV. Notorietatea ofertelor de telefonie fixă ale operatorilor mobili, gradul de cunoaștere a ofertelor și sursele de informare	pag. 47
V. Obiceiuri de utilizare a serviciilor de telefonie mobilă	pag. 66
VI. Telefonie fixă vs. telefonie mobilă	pag. 96
VII. Cheltuieli cu serviciile de telefonie mobilă	pag. 103
VIII. Criterii relevante pentru alegerea a serviciilor de telefonie mobilă	pag. 111
IX. Gradul de satisfacție față de serviciile de telefonie mobilă	pag. 116
X. Substituibilitatea serviciilor – comportament în trecut	pag. 123
XI. Bariere privind schimbarea furnizorului de telefonie mobilă	pag. 130
XII. Substituibilitatea serviciilor – intenții	pag. 136
XIII. Durata de utilizare a terminalelor mobile	pag. 155
XIV. Profilul companiilor și instituțiilor în care se utilizează servicii de telefonie mobilă	pag. 159
XV. Non-utilizatori de servicii de telefonie mobilă – Motive și intenții de cumpărare	pag. 168

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 telefonie mobilă pe un eșantion reprezentativ pentru gospodăriile din România.

□ Obiective de cercetare urmărite în cadrul acestui raport au fost:

- ✓ Măsurarea gradului de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă la nivelul populației din România;
- ✓ Determinarea cotelor de piață a furnizorilor de servicii de telefonie mobilă din România;
- ✓ Identificarea operatorilor de telefonie mobilă utilizați;
- ✓ Identificarea numărului și tipurilor de servicii de telefonie mobilă utilizate și măsurarea gradului de utilizare a acestora;
- ✓ Măsurarea cheltuielilor lunare efectuate cu serviciile de telefonie mobilă;
- ✓ Determinarea gradului de cunoaștere a furnizorilor existenți pe piață și a ofertelor acestora;
- ✓ Identificarea surselor de informare cu privire la furnizorii de servicii de telefonie mobilă și ofertele acestora;
- ✓ Criterii de selecție a serviciilor de telefonie mobilă și principalele motive pentru alegerea pachetelor de servicii;
- ✓ Determinarea nivelului de notorietate a ofertelor de telefonie fixă ale operatorilor de telefonie mobilă;
- ✓ Măsurarea gradului de substituibilitate între serviciile de telefonie fixă și cele de telefonie mobilă.
- ✓ Identificarea respondenților care și-au schimbat furnizorul în ultimele 12 luni și motivația acestei decizii;
- ✓ Identificarea barierelor în schimbarea furnizorului sau serviciului actual de telefonie mobilă;
- ✓ Urmărirea intenției de schimbare a furnizorului actual cu un altul în următoarele 12 luni;
- ✓ pentru non-utilizatori – motive pentru care nu utilizează serviciile de telefonie mobilă, identificarea serviciilor de comunicații electronice pe care aceștia le utilizează acum și intenția de achiziționare a acestui tip de servicii în viitorul apropiat.

Metodologia cercetării

- **Colectivitatea cercetată:** populația României în vârstă de 16 ani și peste.
- **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 telefonie mobilă– 1289 persoane.
- **Tipul eșantionului:** probabilistic, stratificat, tri-stadial; eșantionul total 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 telefonie mobilă este reprezentativ pentru gospodăriile din România în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, cu o eroare limită de $\pm 2,8\%$ 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 neîncheiat)	605	10.1
Școala profesională	878	14.7
Liceu	1675	28.0
Școala post-liceală sau tehnică de meșteri	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 puțin 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 telefonie mobilă

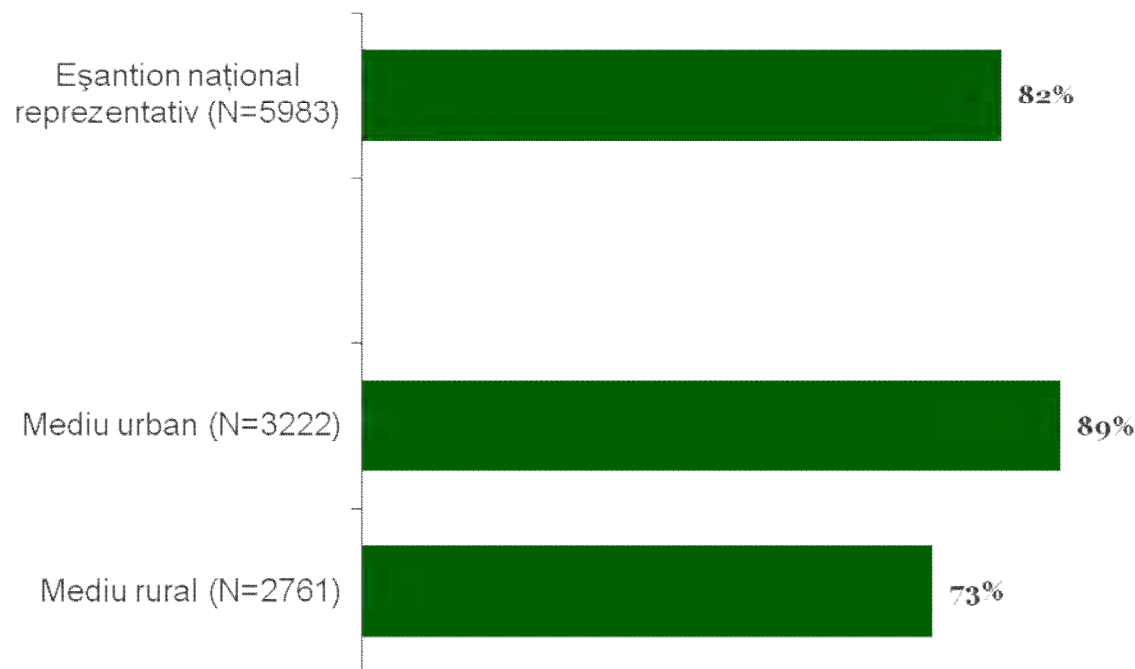
Gradul de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă

- În 82% din gospodăriile din România se folosesc servicii de telefonie mobilă, indiferent că este vorba de servicii cu abonament sau de cartele preplătite (se exclud aici serviciile plătite total sau parțial de companii sau alte instituții). Extrapolând rata de penetrare la numărul total al gospodăriilor din România, rezultă că în cca. 6.001.000 gospodării se folosesc servicii de telefonie mobilă.
- Gradul de penetrare a serviciilor de telefonie fixă este semnificativ mai mare în mediul urban (89%) comparativ cu mediul rural (73%).
- Pe regiuni ratele cele mai mari de penetrare le întâlnim în București (94%) și Vest (90%) iar cele mai mici în Sud (72%) și Sud Vest (77%).
- La nivel individual, 77% din românii cu vârsta de 16 ani sau peste folosesc un telefon mobil (care nu este plătit de o companie sau instituție). Extrapolând această pondere la nivelul populației României, rezultă aproximativ 13.859.000 de utilizatori.

Gradul de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă la nivelul gospodăriilor din România

Există în gospodăria dvs. unul sau mai multe telefoane mobile personale, care nu sunt plătite (total sau parțial) de angajator sau de o altă firmă?

Baza: eșantion total și în funcție de mediul de reședință



Estimarea numărului de gospodării din România în care există telefon mobil*

6.001.466 (7.320.202)

3.541.852 (3.958.324)

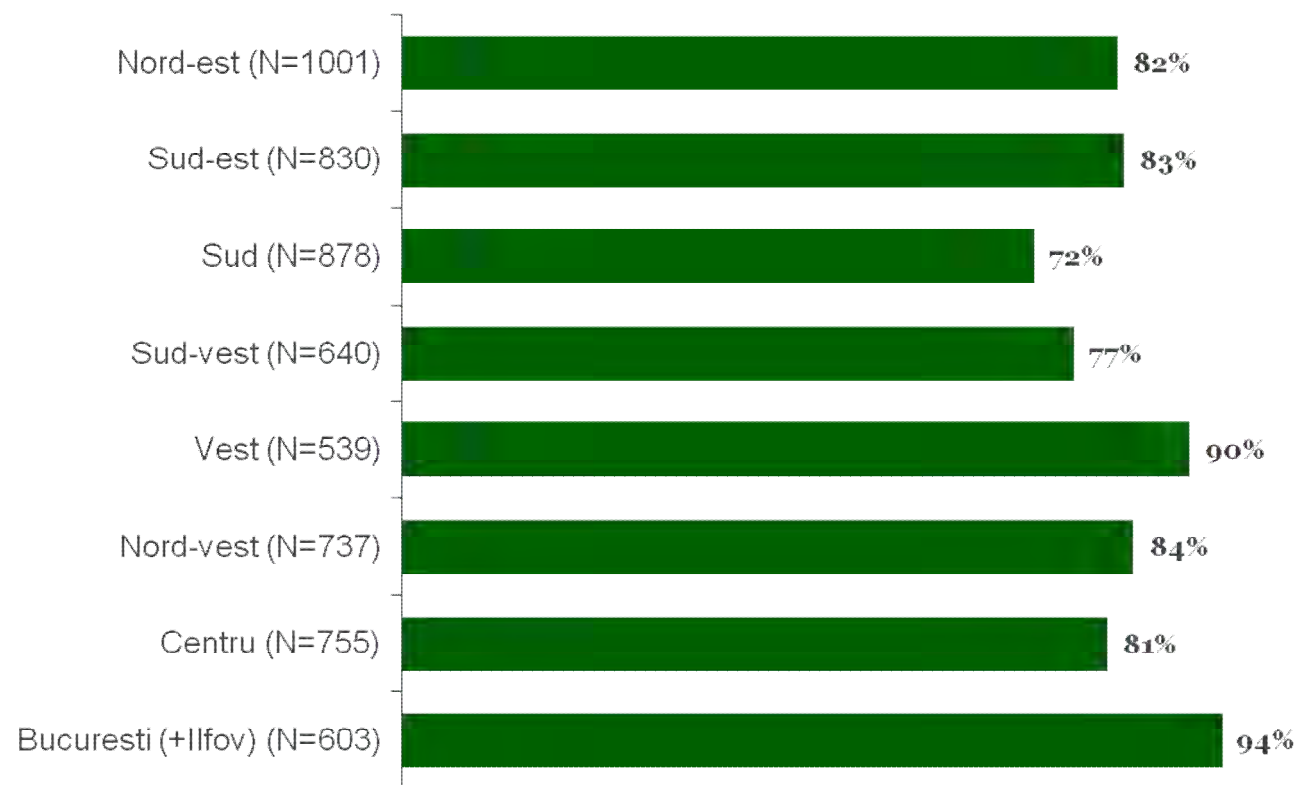
2.459.614 (3.361.878)

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

Gradul de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă la nivelul gospodăriilor din România

Există în gospodăria dvs. unul sau mai multe telefoane mobile personale, care nu sunt plătite (total sau parțial) de angajator sau de o altă firmă?

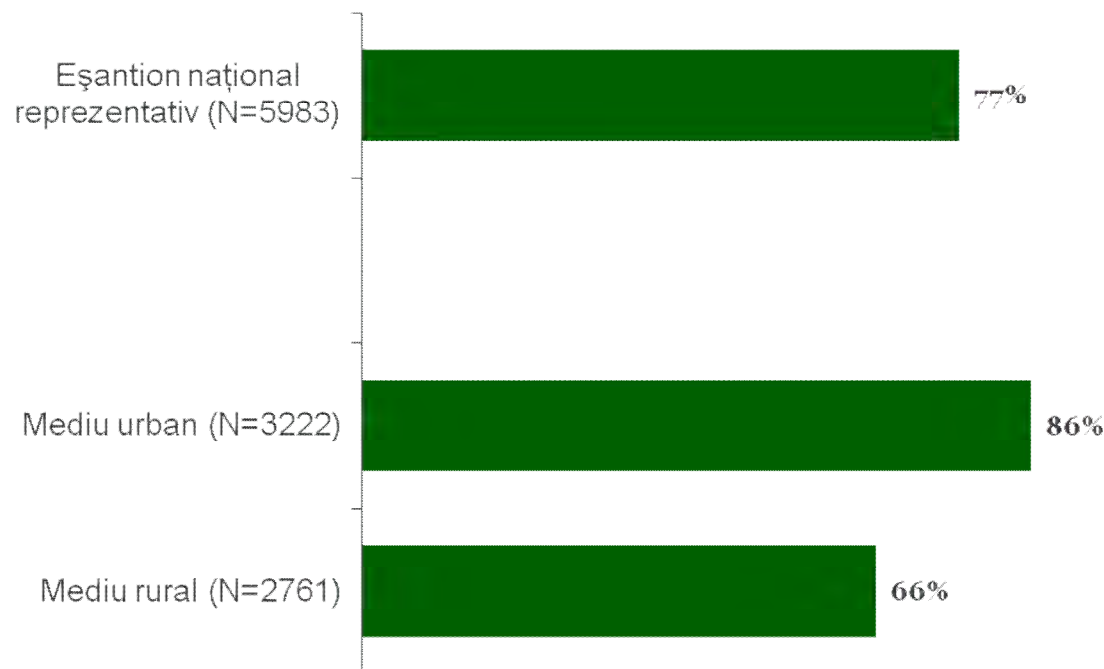
Baza: regiuni de dezvoltare



Ponderea persoanelor în vârstă de 16 ani și peste care folosesc telefonul mobil

Dvs. personal folosiți un telefon mobil personal, care nu este plătit de angajator sau de o firmă?

Baza: eșantion total și în funcție de mediul de reședință



Estimarea numărului de persoane din România în vârstă de 16 ani și peste care folosesc telefonul mobil*

13.859.191 (17.992.458)

8.685.195 (10.139.021)

5.173.996 (7.853.437)

* În paranteze este indicat numărul total de persoane cu vârsta peste 15 ani din România (Sursa: Anuarul Statistic, 2008)

II. Piața serviciilor de telefonie mobilă – tipuri de servicii și furnizori

Piața serviciilor de telefonie mobilă – tipuri de servicii și furnizori

- Pentru analiza pieței de telefonie mobilă am luat în calcul doar cartelele SIM active, respectiv am exclus acele cartele care nu au fost folosite în ultimele 6 luni pentru a primi sau efectua apeluri, pentru a primi/trimite sms-uri sau pentru a accesa internetul.
- În funcție de tipul de serviciu utilizat, piața serviciilor de telefonie mobilă se poate structura astfel: 48% din utilizatori folosesc doar servicii pe bază de abonament, 40% doar cartele preplătite iar 12% folosesc atât abonamente cât și cartele. Rata de utilizare a abonamentelor este mai mare în mediul urban (66% din utilizatori folosesc abonamente) decât în mediul rural (49%), în timp ce în cazul cartelelor preplătite situația se prezintă invers: 46% dintre utilizatorii din mediul urban folosesc cartele preplătite, în timp ce în mediul rural 62% dintre utilizatori folosesc cartele preplătite. De asemenea, rata de utilizare a abonamentelor este semnificativ mai mare pe segmentul persoanelor cu studii superioare iar rata de utilizare a cartelelor este mai mare pe segmentul persoanelor cu maxim 10 clase absolvite.
- Orange este lider pe piața serviciilor de telefonie mobilă, jumătate din utilizatori folosind cel puțin o cartelă SIM de la Orange. 35% utilizează servicii de telefonie mobilă de la Vodafone, 25% de la Cosmote, 9% de la RDS și 1% de la Zapp. Dacă analizăm furnizorii în funcție de tipul de serviciu, 26% din utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă folosesc un abonament de la Orange, 27% o cartelă de la Orange, 22% un abonament de la Vodafone, 16% au cartelă de la Vodafone, 15% au cartelă de la Cosmote, 12% au abonament de la Cosmote, 9% au abonament de la RCS&RDS, etc.
- Pe regiuni, Orange este lider în Nord-est, Nord-vest, Vest, Sud-vest și Centru, iar Vodafone în București, Sud și Sud-est. Cosmote nu ocupă poziția de lider în nicio regiune, dar înregistrează rate foarte bune de penetrare în București, Sud-vest, Sud și Sud-est.
- 78% din utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă folosesc serviciile unui singur furnizor, 18% au doi furnizori iar 4% au trei sau mai mulți furnizori. Probabilitatea de a utiliza serviciile mai multor furnizori este aproape de două ori mai mare în mediul urban decât în mediul rural.

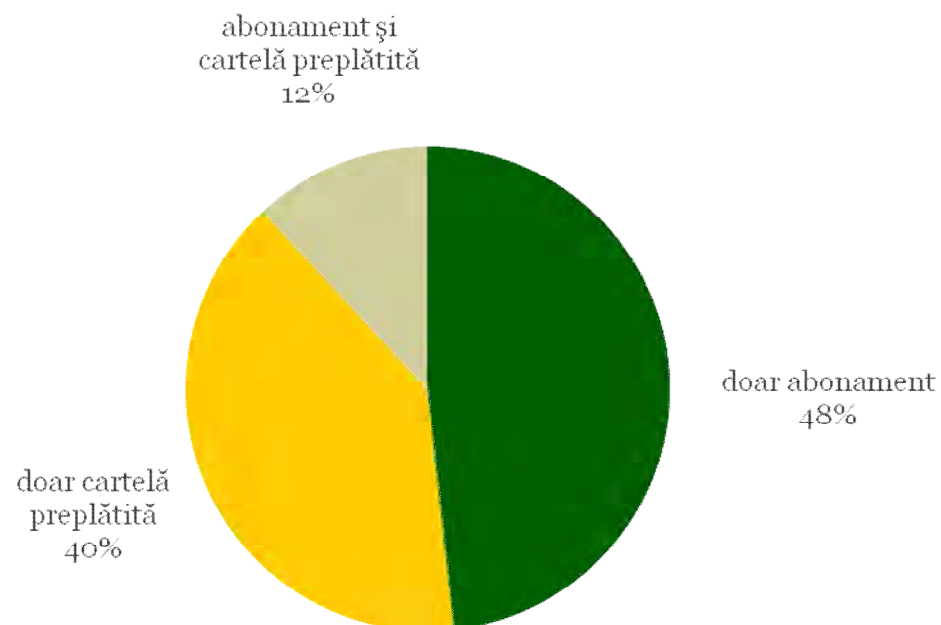
Piața serviciilor de telefonie mobilă – tipuri de servicii și furnizori

- Principalul motiv pentru care o persoană folosește serviciile mai multor furnizori îl constituie optimizarea costurilor: se poate alege furnizorul prin care se efectuează un apel în funcție de rețeaua în care se apelează, beneficiind astfel de tarife mai mici. 17% din persoanele care au mai mult de un furnizor afirmă că una dintre cartelele SIM le-a fost oferită gratuit – este în principal cazul abonamentelor de telefonie mobilă oferite de RCS&RDS propriilor săi clienți pentru alte servicii de comunicații.
- Dacă luăm în calcul doar cazurile în care persoana este utilizator principal al SIM-urilor, în medie, un utilizator de telefonie mobilă folosește 1,23 cartele SIM.
- Cota de piață a furnizorilor de servicii de telefonie mobilă ne arată aceeași ierarhie ca în cazul ratelor de utilizare: Orange deține 44% din SIM-urile active de pe piață, Vodafone 29%, Cosmote 20% și RCS&RDS 6%. Diferența între primii doi operatori este mai mică pe piața abonamentelor (Orange – 39%, Vodafone – 31%) în timp ce pe piața cartelelor preplătite Orange este lider detașat (49%) iar Cosmote a ajuns aproape la același nivel cu Vodafone (25% vs. 26%).
- Dacă analizăm tipurile de abonamente utilizate, se observă că predomină cele cu minute incluse sau credit inclus: 54% din utilizatori folosesc un astfel de abonament fără a avea alte opțiuni adiționale iar 27% folosesc tot un abonament cu minute incluse, dar au și extraopțiuni.
- Atât în cazul persoanelor care utilizează abonamente cât și al celor care utilizează cartele preplătite, opțiunile cele mai frecvent achiziționate sunt cele care oferă minute adiționale în rețelele naționale de telefonie mobilă.

Structura pieței în funcție de tipul de serviciu utilizat

Dvs. personal folosiți servicii de telefonie mobilă pe bază de abonament? Vă rog să nu le includeți aici pe cele plătite, total sau parțial de angajatorul dvs sau de orice altă firmă. Dar servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)



Structura pieței în funcție de tipul de serviciu utilizat

Dvs. personal folosiți servicii de telefonie mobilă pe bază de abonament? Vă rog să nu le includeți aici pe cele plătite, total sau parțial de angajatorul dvs sau de orice altă firmă. Dar servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni în funcție de mediu, regiune, vârstă și nivel de educație

	MEDIU		REGIUNE								VÂRSTA			EDUCAȚIE		
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București	16-34 ani	35-54 ani	55+ ani	Max. 10 clase	Medie	Superioară
%																
Doar abonament	54	38	33	46	52	47	39	58	58	55	41	55	49	31	48	66
Doar cartelă pre-plătită	34	51	55	41	38	44	41	30	35	32	45	34	41	61	40	19
Abonament și cartelă pre-plătită	12	11	12	13	10	9	19	13	7	13	14	11	10	8	13	15
N=	818	428	199	171	168	126	119	151	168	144	460	462	318	280	693	262

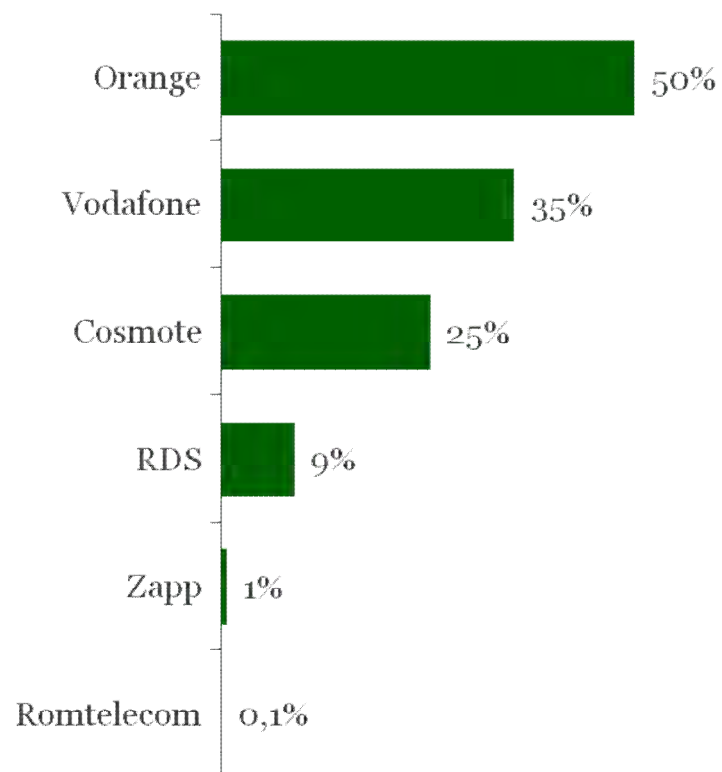
Furnizori de servicii de telefonie mobilă

De la ce operator de telefonie mobilă aveți abonament?

De la ce operator de telefonie mobilă aveți cartelă preplătită?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)

Mai multe răspunsuri posibile



Piața serviciilor de telefonie mobilă pe baza furnizorului și a tipului de serviciu utilizat

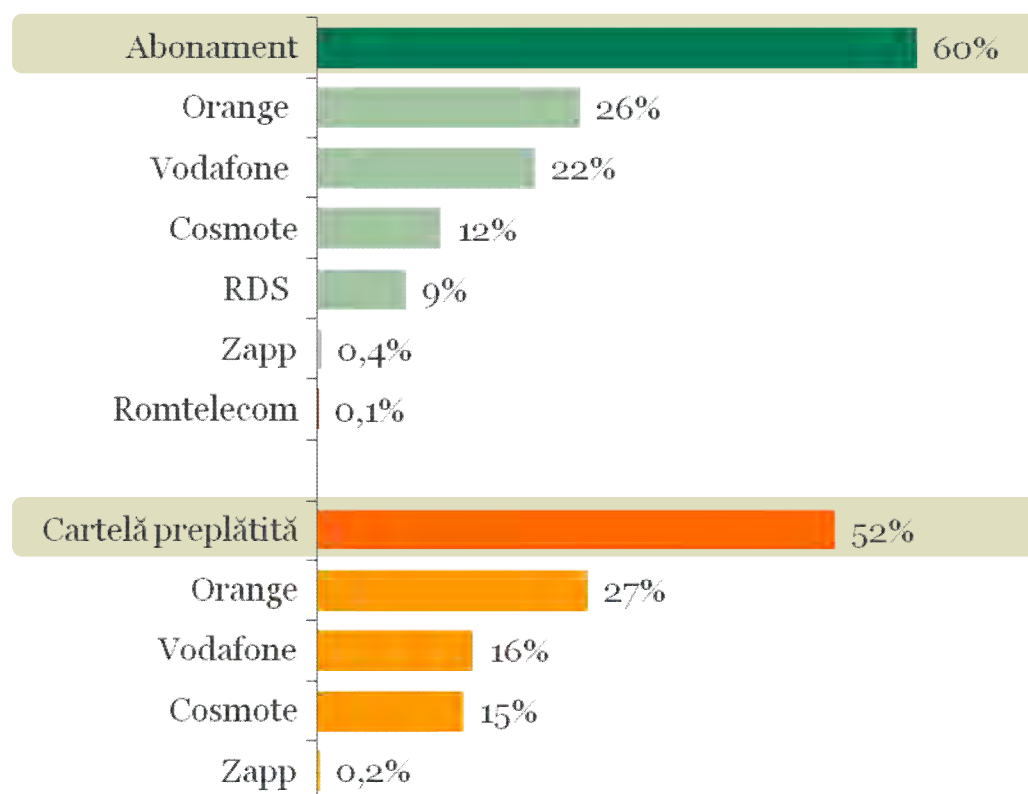
Dvs. personal folosiți servicii de telefonie mobilă pe bază de abonament (exclusiv cele plătite, total sau parțial de firmă)? Dar servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite?

De la ce operator de telefonie mobilă aveți abonament?

De la ce operator de telefonie mobilă aveți cartelă preplătită?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)

Mai multe răspunsuri posibile



Piața serviciilor de telefonie mobilă pe baza furnizorului și a tipului de serviciu utilizat

Dvs. personal folosiți servicii de telefonie mobilă pe bază de abonament (exclusiv cele plătite, total sau parțial de firmă)? Dar servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite?

De la ce operator de telefonie mobilă aveți abonament?

De la ce operator de telefonie mobilă aveți cartelă preplătită?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni în funcție de mediu, vârstă, și nivel de educație

Mai multe răspunsuri posibile

	MEDIU		REGIUNE								VÂRSTA			EDUCAȚIE		
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București	16-34 ani	35-54 ani	55+ ani	Max. 10 clase	Medie	Superioară
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Abonament Vodafone	24	18	10	27	38	13	20	5	24	38	18	26	21	13	23	30
Cartela Vodafone	16	14	5	22	25	12	27	7	5	27	16	13	19	20	16	10
Abonament Orange	29	22	28	19	14	22	26	53	38	11	25	28	25	16	25	40
Cartela Orange	23	35	50	24	8	25	29	35	33	5	31	25	24	36	26	20
Abonament Zapp	0.4	0.5		1	1		2	1			0.2	0.4	1	0.4	1	
Cartela Zapp	0.2	0.2				1	1	1			1			0.4	0.1	0.4
Abonament Cosmote	14	10	8	15	14	20	13	6	4	24	15	13	8	9	13	12
Cartela Cosmote	13	18	13	21	19	21	9	5	5	24	19	12	12	20.3	15	8
Abonament RDS	13	1	6	10	3	6	16	13	9	11	7	9	11	4.6	8	17
Abonament Romtelecom	0.1									1		0.2			0.1	

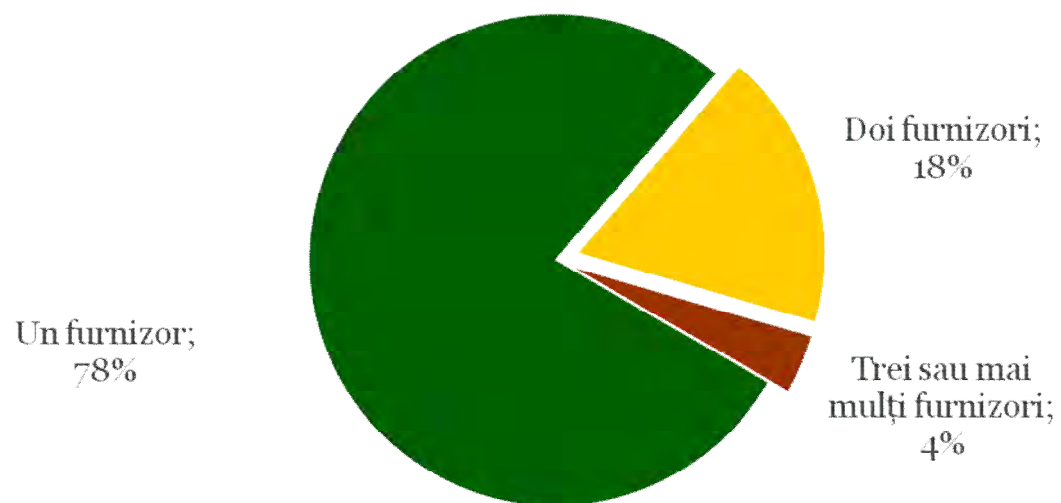
N= 818 428 199 171 168 126 119 151 168 144 460 462 318 280 693 262

Numărul de furnizori de telefonie mobilă utilizați

De la ce operator de telefonie mobilă aveți abonament?

De la ce operator de telefonie mobilă aveți cartelă preplătită?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)



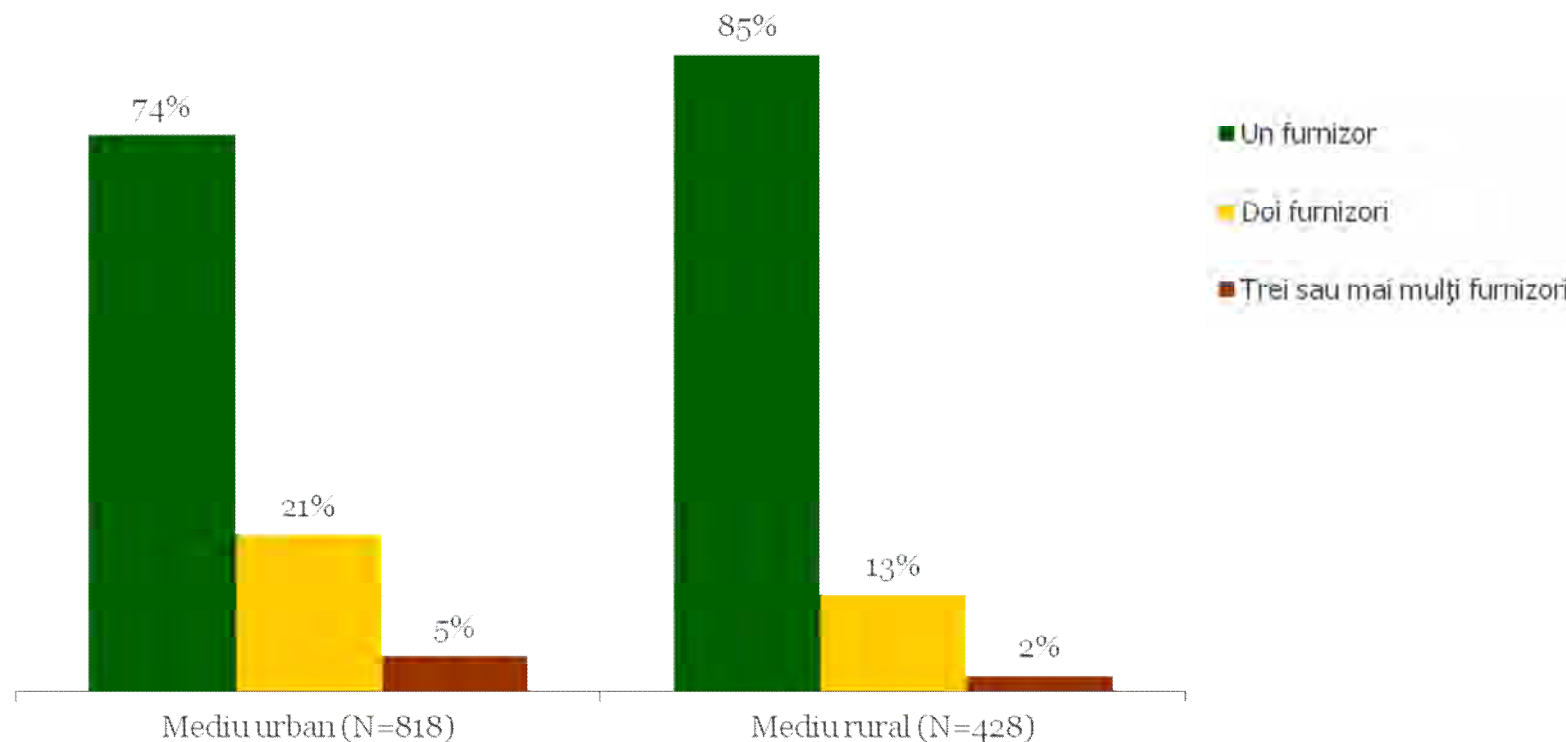
Numărul de furnizori de telefonie mobilă utilizați

- în funcție de mediul de reședință -

De la ce operator de telefonie mobilă aveți abonament?

De la ce operator de telefonie mobilă aveți cartelă preplătită?

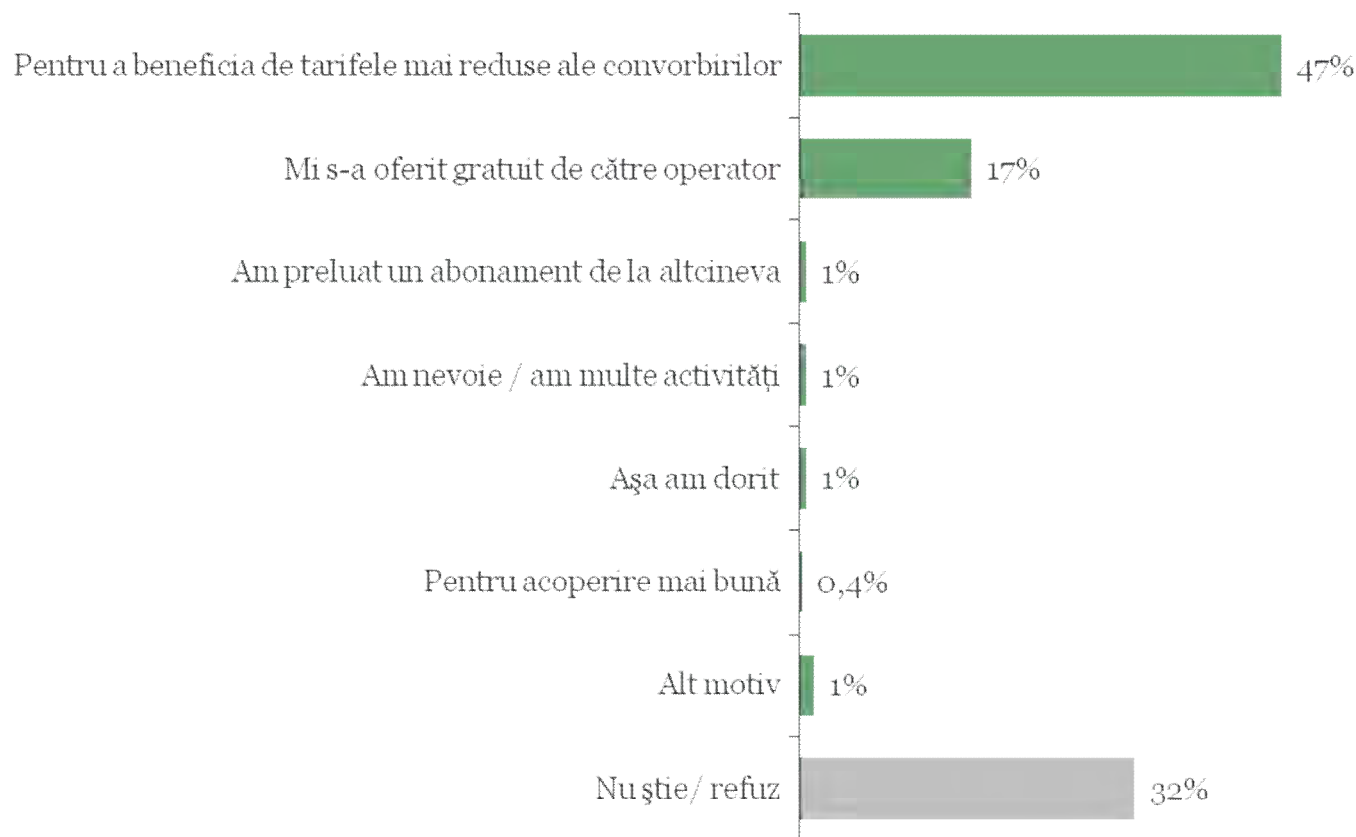
Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni în funcție de mediu de reședință



Motivul principal pentru care se utilizează serviciile mai multor furnizori

Care este motivul principal pentru care aveți servicii de telefonie mobilă (exclusiv cele plătite de vreo firmă) de la mai mulți furnizori?

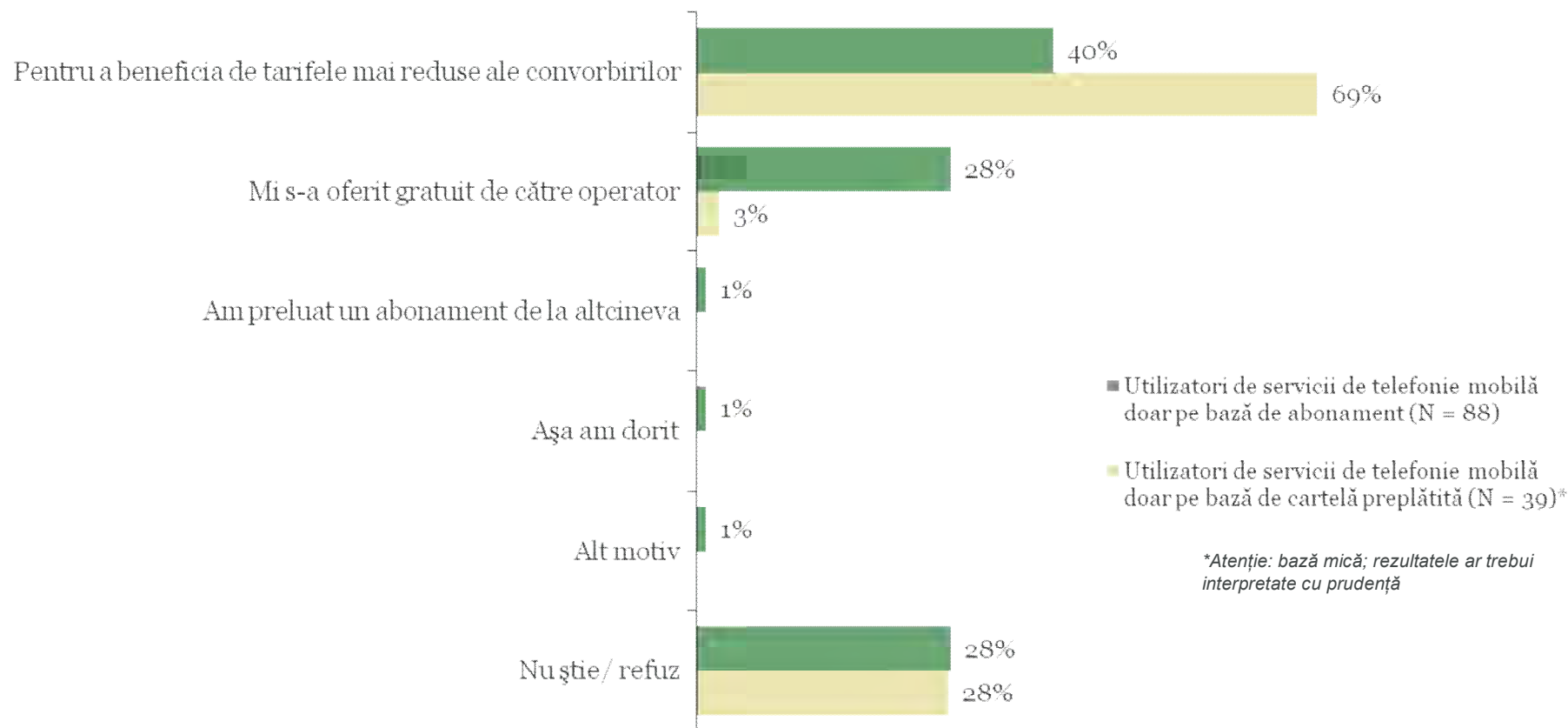
Baza: utilizatori de telefonie mobilă care folosesc servicii de telefonie mobilă de la 2 sau mai mulți furnizori (N = 274)



Motivul principal pentru care se utilizează serviciile mai multor furnizori

Care este motivul principal pentru care aveți servicii de telefonie mobilă (exclusiv cele plătite de vreo firmă) de la mai mulți furnizori?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă care folosesc servicii de telefonie mobilă de la 2 sau mai mulți furnizori, după tipul de serviciu utilizat



Numărul de cartele SIM utilizate pentru care respondentul este utilizator principal

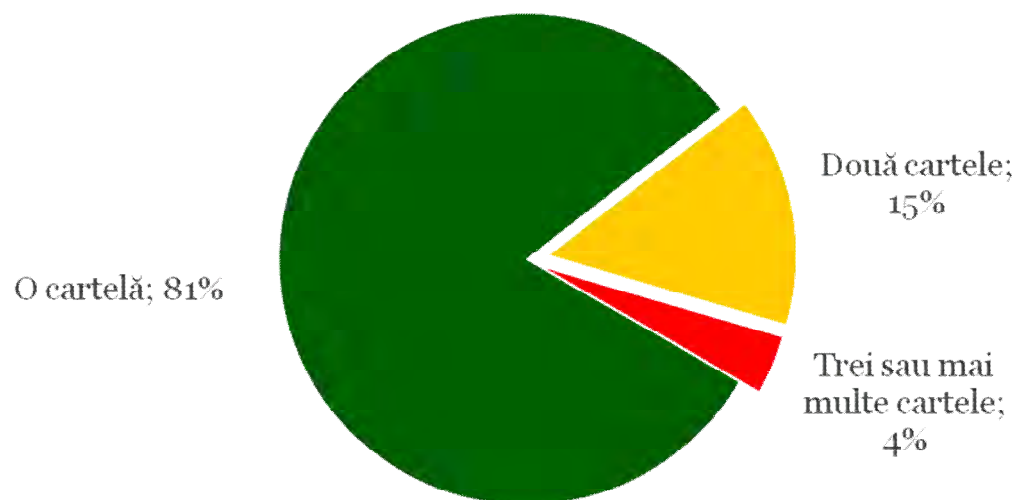
Câte abonamente (SIM-uri) aveți dvs. personal de la fiecare furnizor menționat (exclusiv cele plătite, total sau parțial de firmă)?

Câte cartele (SIM-uri) aveți dvs. personal de la fiecare furnizor menționat (exclusiv cele plătite, total sau parțial de firmă)?

Ați spus că folosiți mai mult de un SIM. Sunteți principalul utilizator al acestor SIM-uri sau pentru unele dintre ele sunt alte persoane care le folosesc mai mult decât dvs.?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)

Număr mediu de cartele SIM pe utilizator principal: 1.23



Pentru **12%** din SIM-uri, respondenții nu sunt utilizatori principali

Dacă luăm în calcul și aceste SIM-uri, numărul mediu de cartele SIM/utilizator este 1.38

Numărul de cartele SIM utilizate pentru care respondentul este utilizator principal

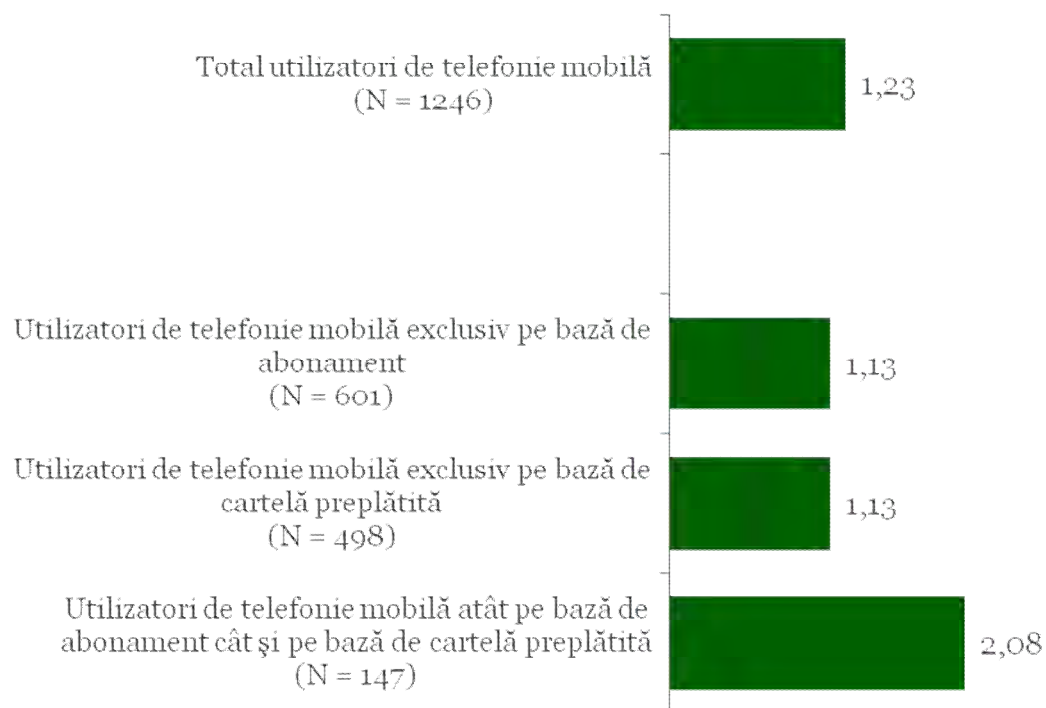
Câte abonamente (SIM-uri) aveți dvs. personal de la fiecare furnizor menționat (exclusiv cele plătite, total sau parțial de firmă)?

Câte cartele (SIM-uri) aveți dvs. personal de la fiecare furnizor menționat (exclusiv cele plătite, total sau parțial de firmă)?

Ați spus că folosiți mai mult de un SIM. Sunteți principalul utilizator al acestor SIM-uri sau pentru unele dintre ele sunt alte persoane care le folosesc mai mult decât dvs.?

Dvs. personal folosiți servicii de telefonie mobilă pe bază de abonament? Vă rog să nu le includeți aici pe cele plătite, total sau parțial de angajatorul dvs sau de orice altă firmă. Dar servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni, pe total și tipul de serviciu utilizat



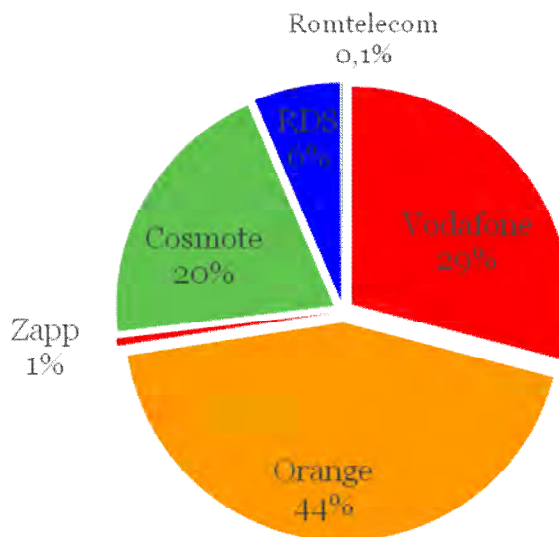
Cote de piață pe baza numărului de cartelele SIM utilizate personal

Câte abonamente (SIM-uri) aveți dvs. personal de la fiecare furnizor menționat (exclusiv cele plătite, total sau parțial de firmă)?

Câte cartele (SIM-uri) aveți dvs. personal de la fiecare furnizor menționat (exclusiv cele plătite, total sau parțial de firmă)?

Baza: număr total de cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1655)

TOTAL (abonamente + cartelă)



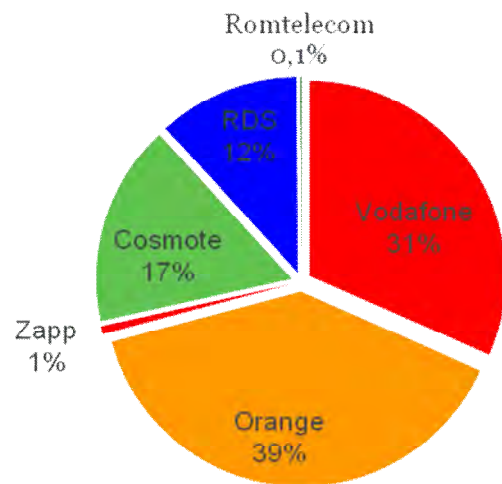
Cote de piață pe baza numărului de cartelele SIM utilizate personal

Câte abonamente (SIM-uri) aveți dvs. personal de la fiecare furnizor menționat (exclusiv cele plătite, total sau parțial de firmă)?

Câte cartele (SIM-uri) aveți dvs. personal de la fiecare furnizor menționat (exclusiv cele plătite, total sau parțial de firmă)?

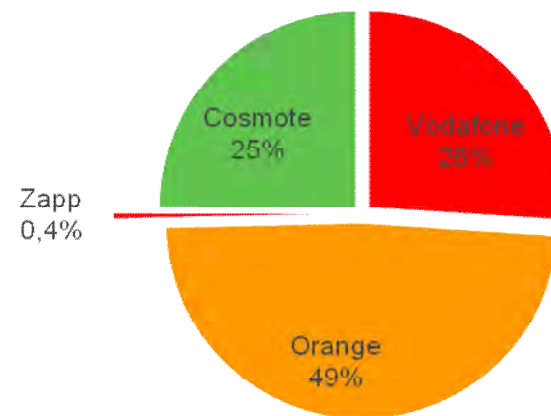
*Baza: număr total de abonamente /
cartele preplătite active în ultimele 6 luni*

Piața abonamentelor



N=902

Piața cartelelor preplătite



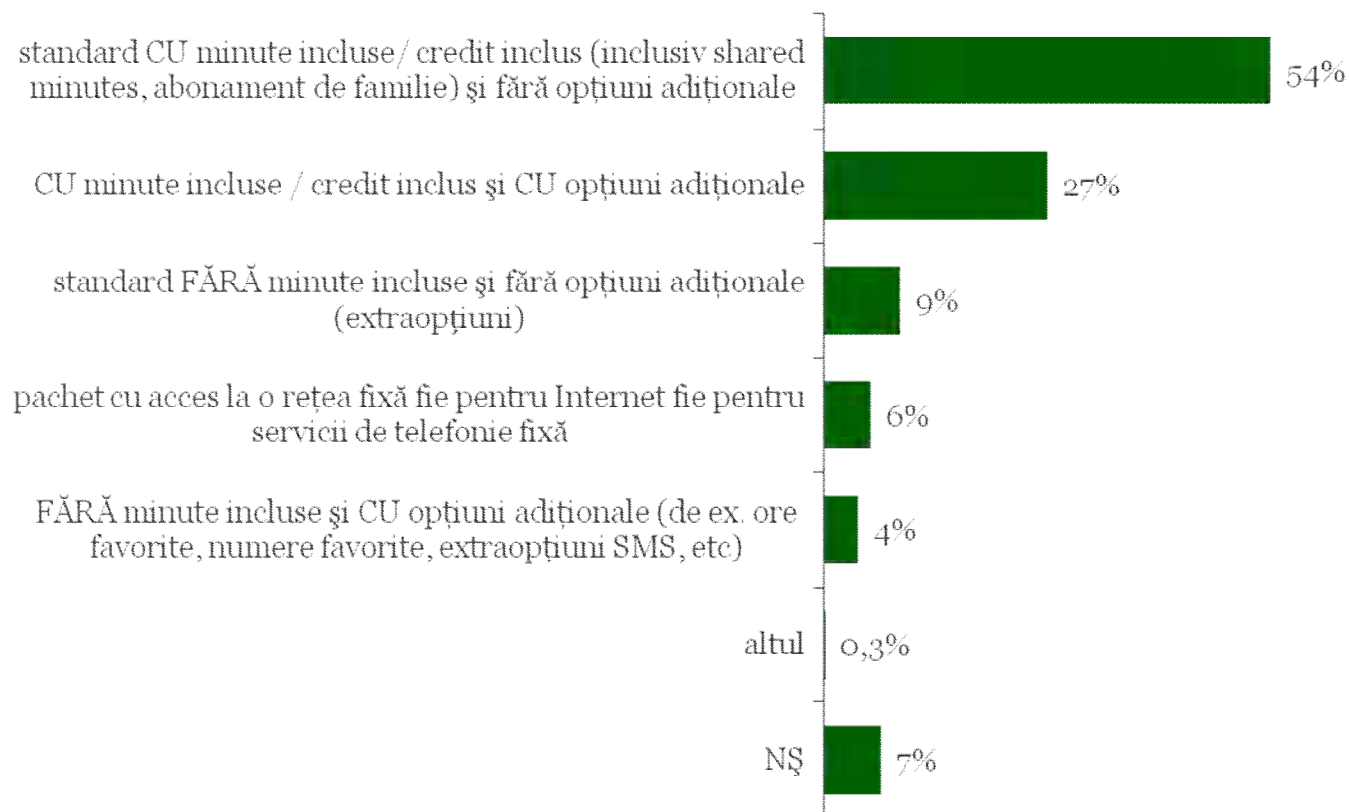
N=753

Tipuri de abonamente

Din variantele de pe cartela următoare, vă rog să îmi spuneți care se potrivește cel mai bine tipului de abonament pe care îl aveți dvs. de la acest furnizor? Vă rog să nu luați în calcul minutele oferite în cadrul unor oferte promoționale sau cele cadou / bonus / loializare)

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu abonament
(N = 748)

Mai multe răspunsuri posibile

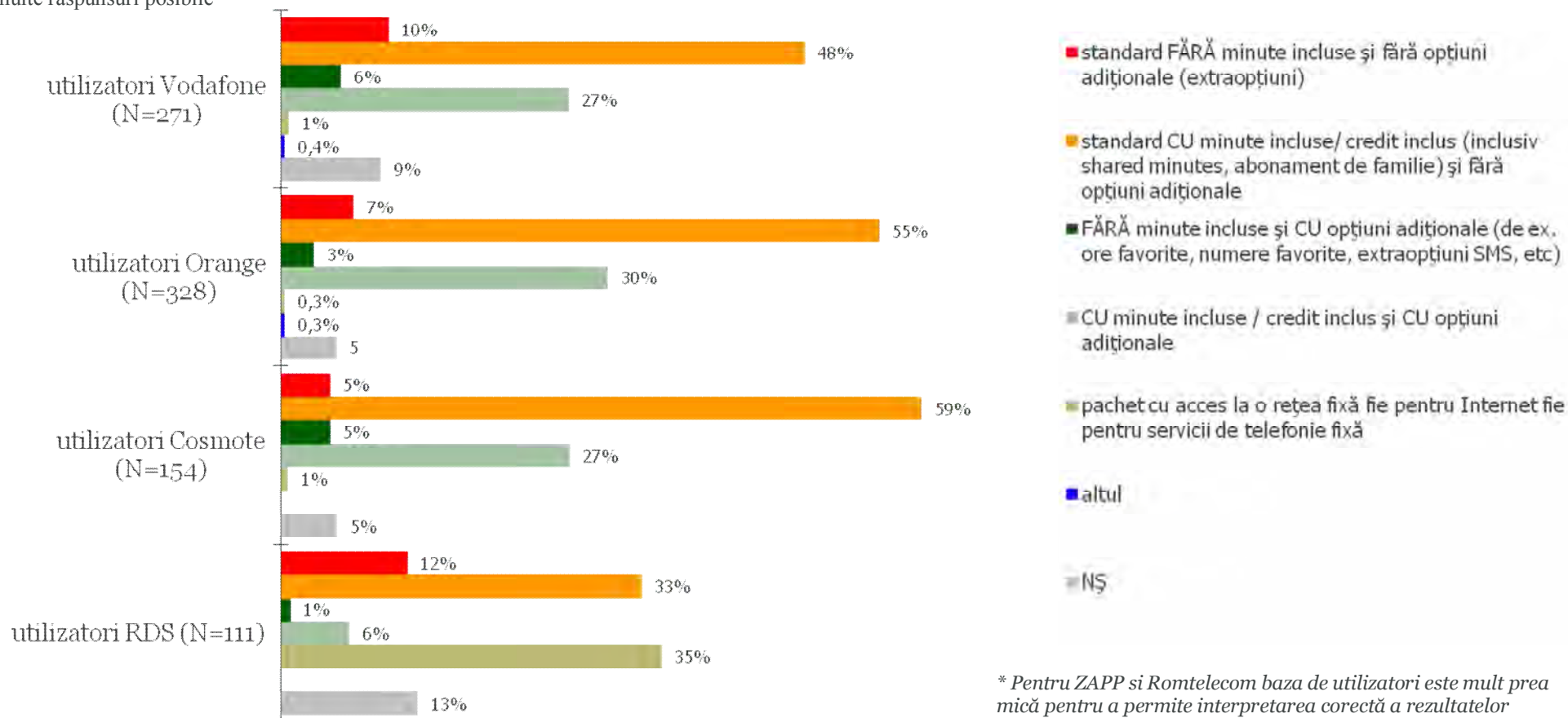


Tipuri de abonamente utilizate de la fiecare furnizor

Din variantele de pe cartela următoare, vă rog să îmi spuneți care se potrivește cel mai bine tipului de abonament pe care îl aveți dvs. de la acest furnizor? Vă rog să nu luați în calcul minutele oferite în cadrul unor oferte promoționale sau cele cadou / bonus / loializare)

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu abonament

Mai multe răspunsuri posibile



* Pentru ZAPP si Romtelecom baza de utilizatori este mult prea mică pentru a permite interpretarea corectă a rezultatelor

Opțiuni Suplimentare – pentru abonament

Puteți să-mi spuneți ce opțiuni suplimentare aveți la abonamentul dvs.? (de ex: numere favorite, ore favorite, extra-opțiuni SMS sau MMS etc).

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu abonamente ce includ opțiuni suplimentare

VODAFONE (N=87)

➤ Minute naționale incluse	68%
➤ Numere favorite	34%
➤ SMS cu tarif preferențial	24%
➤ Minute internaționale incluse	21%
➤ Minute naționale cu tarif preferențial	17%
➤ Ore favorite	10%
➤ Internet mobil	5%
➤ Opțiuni de tipul „zona mea”	2%

ORANGE (N=109)

➤ Minute naționale incluse	67%
➤ Numere favorite	30%
➤ Minute naționale cu tarif preferențial	15%
➤ SMS cu tarif preferențial	15%
➤ Internet mobil	7%
➤ Minute internaționale incluse	6%
➤ Ore favorite	4%

COSMOTE (N=48)

➤ Opțiuni de tipul „zona mea”	73%
➤ Minute naționale incluse	29%
➤ Minute internaționale incluse	27%
➤ SMS cu tarif preferențial	17%
➤ Numere favorite	8%
➤ Minute naționale cu tarif preferențial	2%

RDS (N=8*)

➤ Minute naționale incluse	- 3 mențiuni
➤ Numere favorite	- 3 mențiuni
➤ SMS cu tarif preferențial	- 2 mențiuni
➤ Minute naționale cu tarif preferențial	- 1 mențiune
➤ Opțiuni de tipul „zona mea”	- 1 mențiune

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

Opțiuni Suplimentare – pentru cartelă preplătită

În cazul în care aveți extraopțiuni pentru cartela/cartelele preplătite, vă rugăm să specificați ce includ?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele preplătite active în ultimele 6 luni ce includ opțiuni suplimentare

VODAFONE (N=152)

➤ Minute naționale	77%
➤ SMS-uri	57%
➤ minute internaționale	25%
➤ Internet mobil	7%
➤ MMS-uri	5%
➤ Ore favorite	3%
➤ Numere favorite	1%
➤ NȘ/NR	18%

ORANGE (N=264)

➤ Minute naționale	80%
➤ SMS-uri	59%
➤ Minute internaționale	29%
➤ Internet mobil	5%
➤ MMS-uri	3%
➤ NȘ/NR	19%

COSMOTE (N=157)

➤ Minute naționale	90%
➤ Minute internaționale	39%
➤ SMS-uri	66%
➤ MMS-uri	9%
➤ Internet mobil	2%
➤ Numere favorite	2%
➤ NȘ/NR	10%

* Pentru ZAPP baza de utilizatori este mult prea mică pentru a permite interpretarea corectă a rezultatelor

III. 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

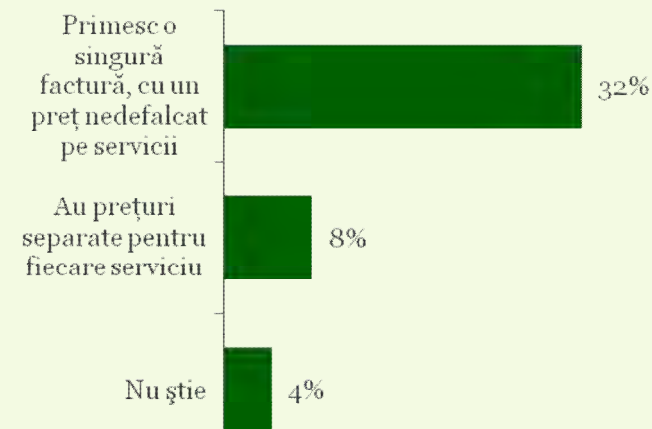
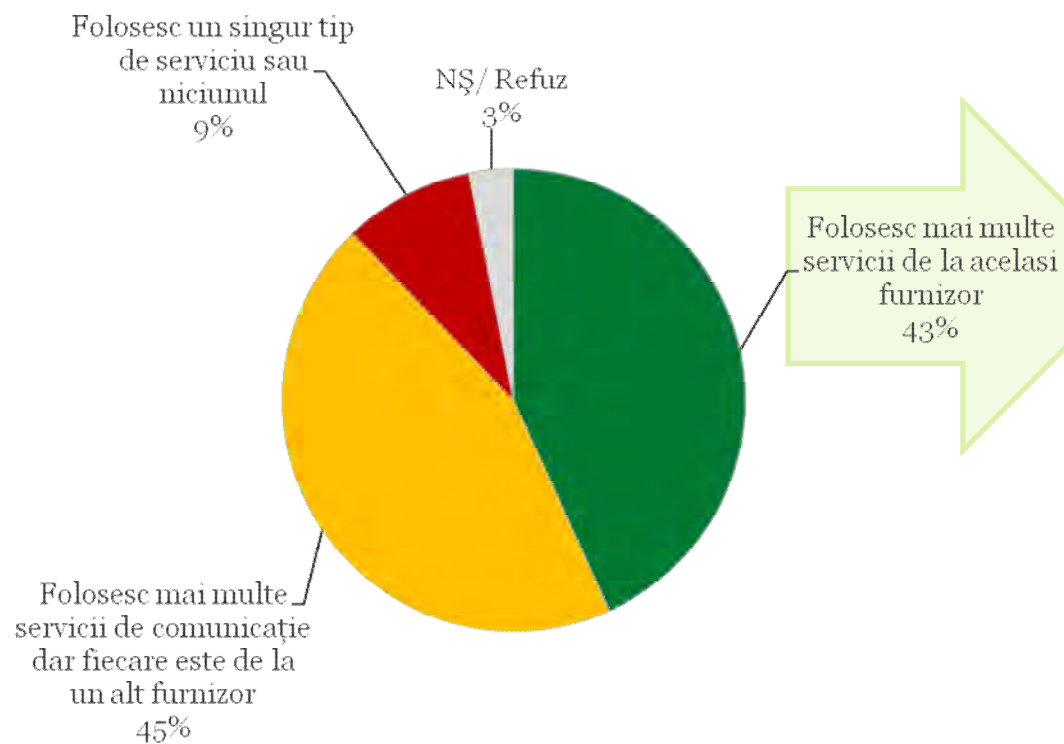
- Dacă luăm în calcul doar gospodăriile în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, 12% din abonamentele de telefonie mobilă sunt parte a unui pachet cu o singură factură, nedefalcată pe servicii, 5% sunt parte a unui pachet pentru care se primesc facturi diferite pentru fiecare serviciu, 4% sunt parte a unui pachet dar respondenții nu au putut preciza dacă primesc o singură factură sau mai multe, în timp ce 75% nu sunt parte a unui pachet .
- Cel mai utilizat tip de pachet care include servicii de telefonie mobilă este pachetul 4-play de la RCS&RDS: telefonie fixă + telefonie mobilă + internet fix + servicii TV (utilizat de 61% din persoanele care au telefonia mobilă inclusă într-un pachet de servicii). Urmează pachetele care includ servicii de telefonie fixă + telefonie mobilă + servicii TV (14%) și cele cu telefonie fixă + internet mobil (11%).
- Principalul motiv al utilizării serviciilor de telefonie fixă 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 jumătate din cei care utilizează un pachet de servicii). 38% din utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă afirmă că aceste servicii le-au fost oferite ca parte a unui pachet. Un alt beneficiu important este dat de ușurința efectuării plății, deoarece serviciile sunt oferite de un singur furnizor.

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)



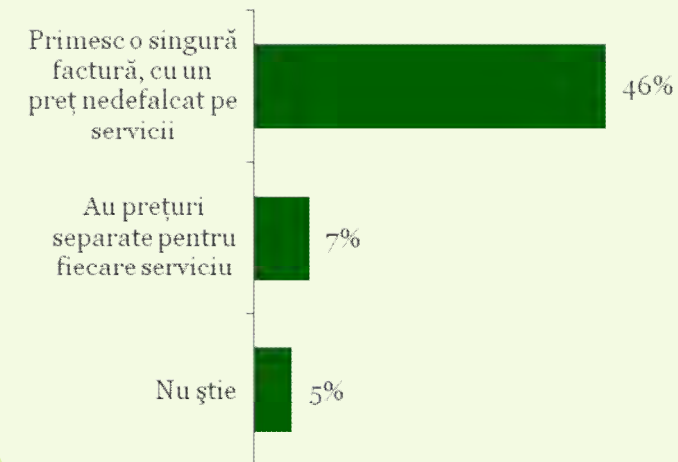
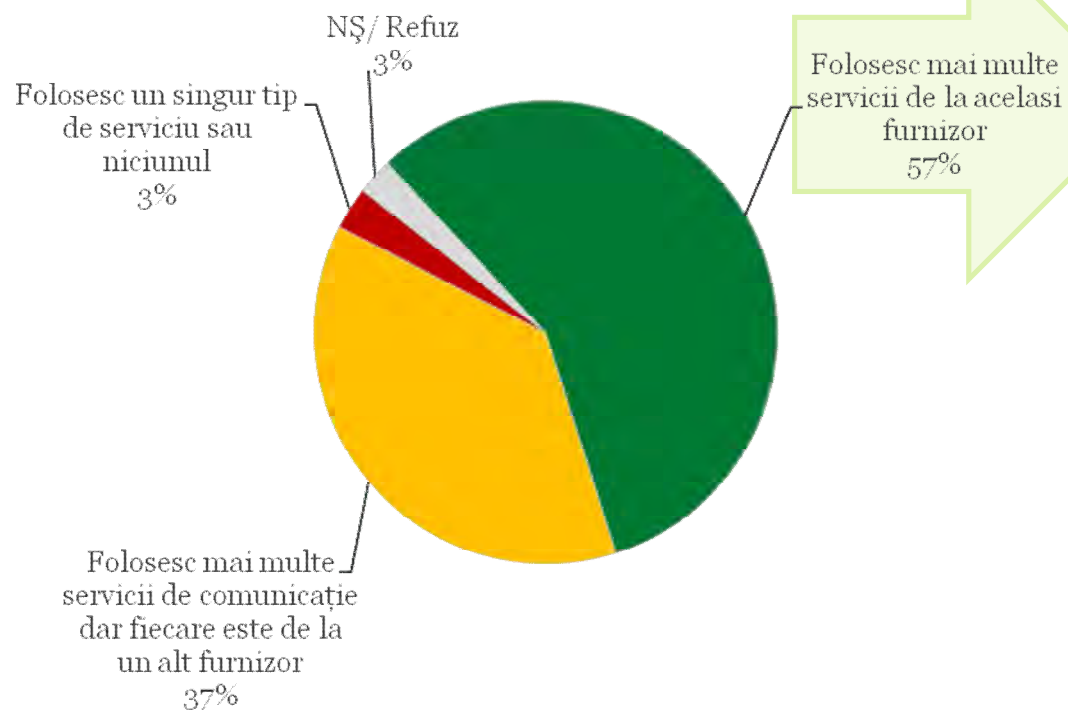
Gradul de penetrare a pachetelor de servicii

- 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)



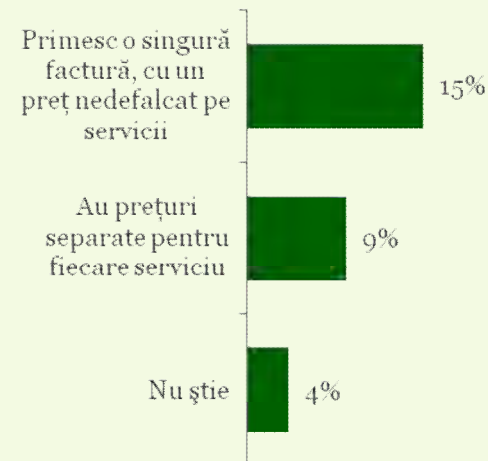
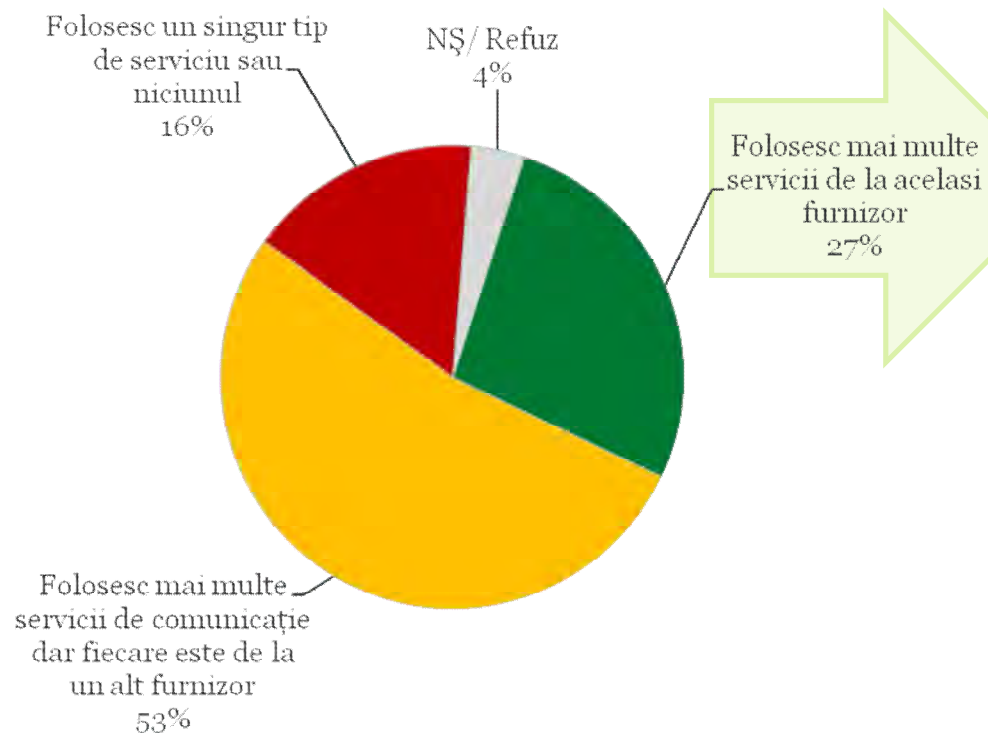
Gradul de penetrare a pachetelor de servicii

- 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)

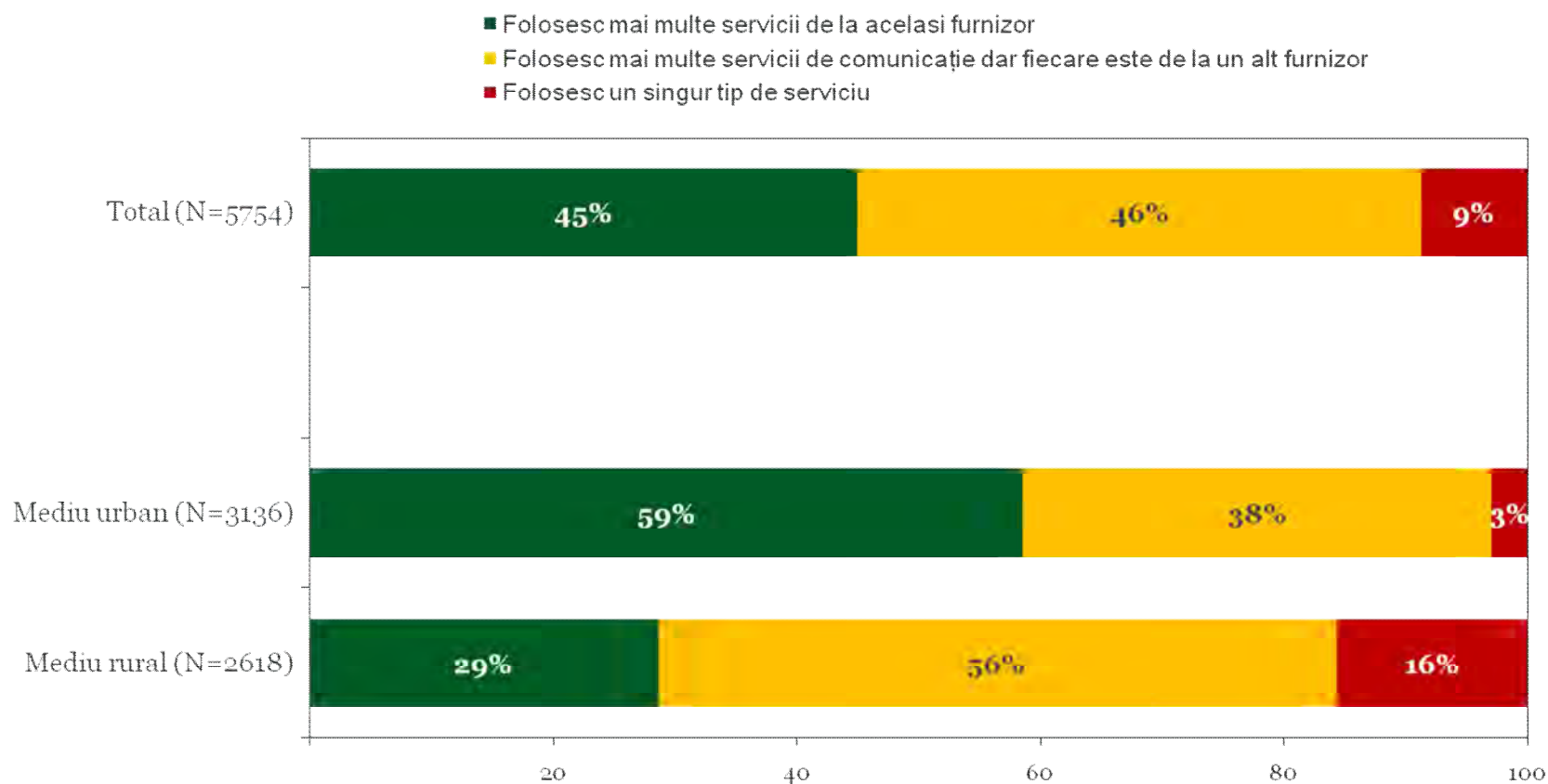


Gradul de penetrare a pachetelor de servicii

- 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.

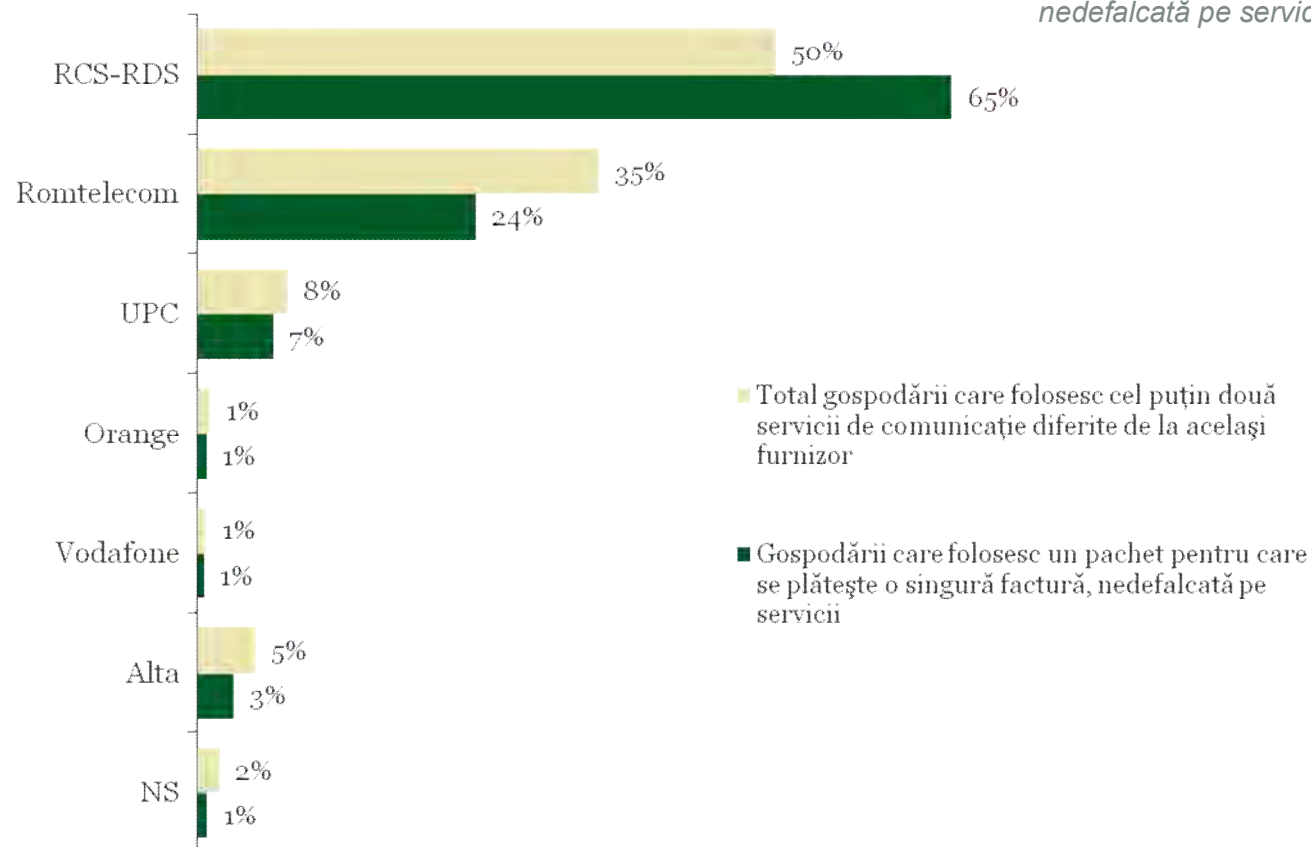
Baza: gospodării în care se folosește cel puțin un serviciu electronic de comunicație (N = 5754)



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.

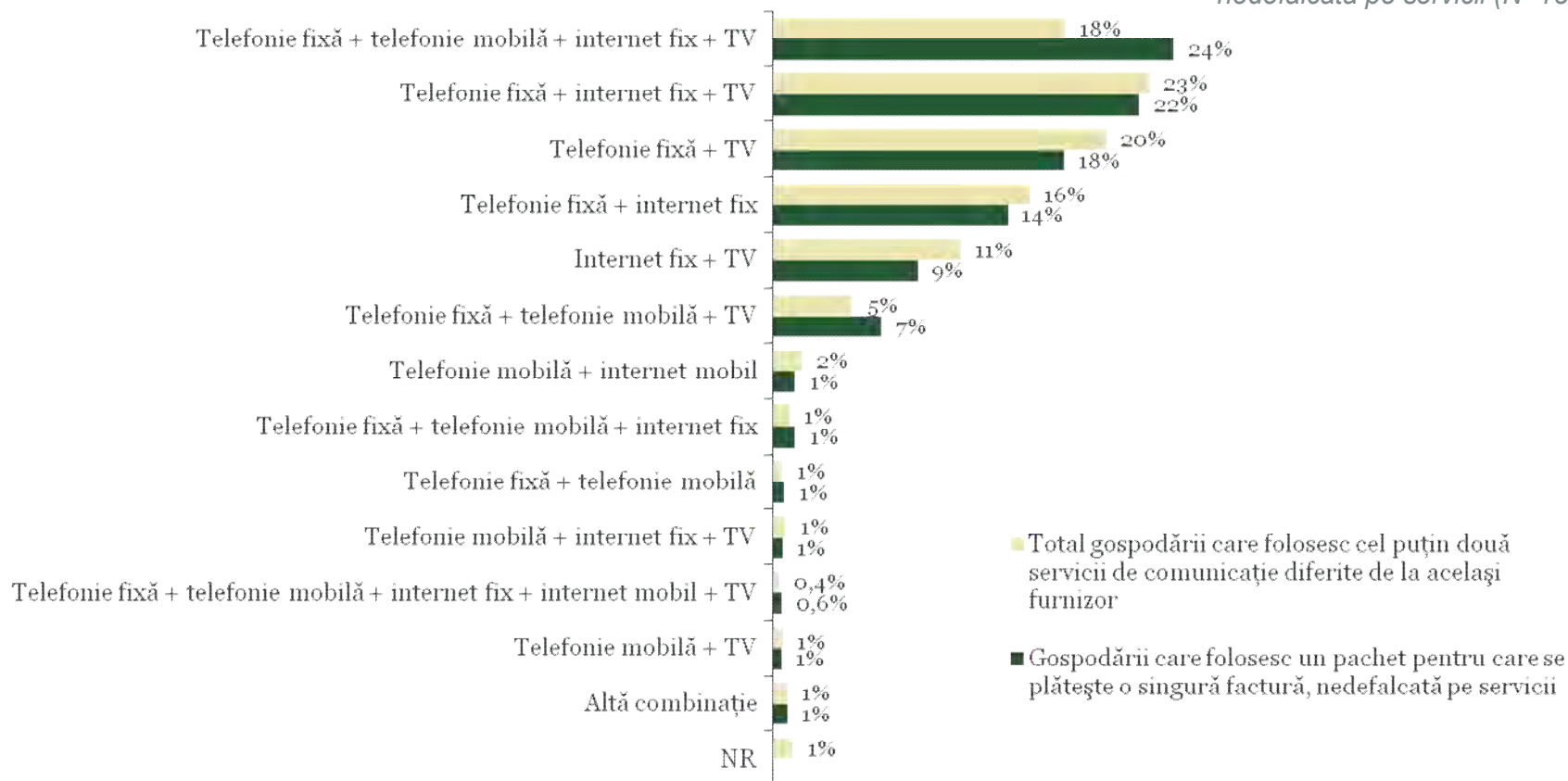
Baza: gospodării care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la același furnizor (N = 2585) / gospodării care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii (N=1870)



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.

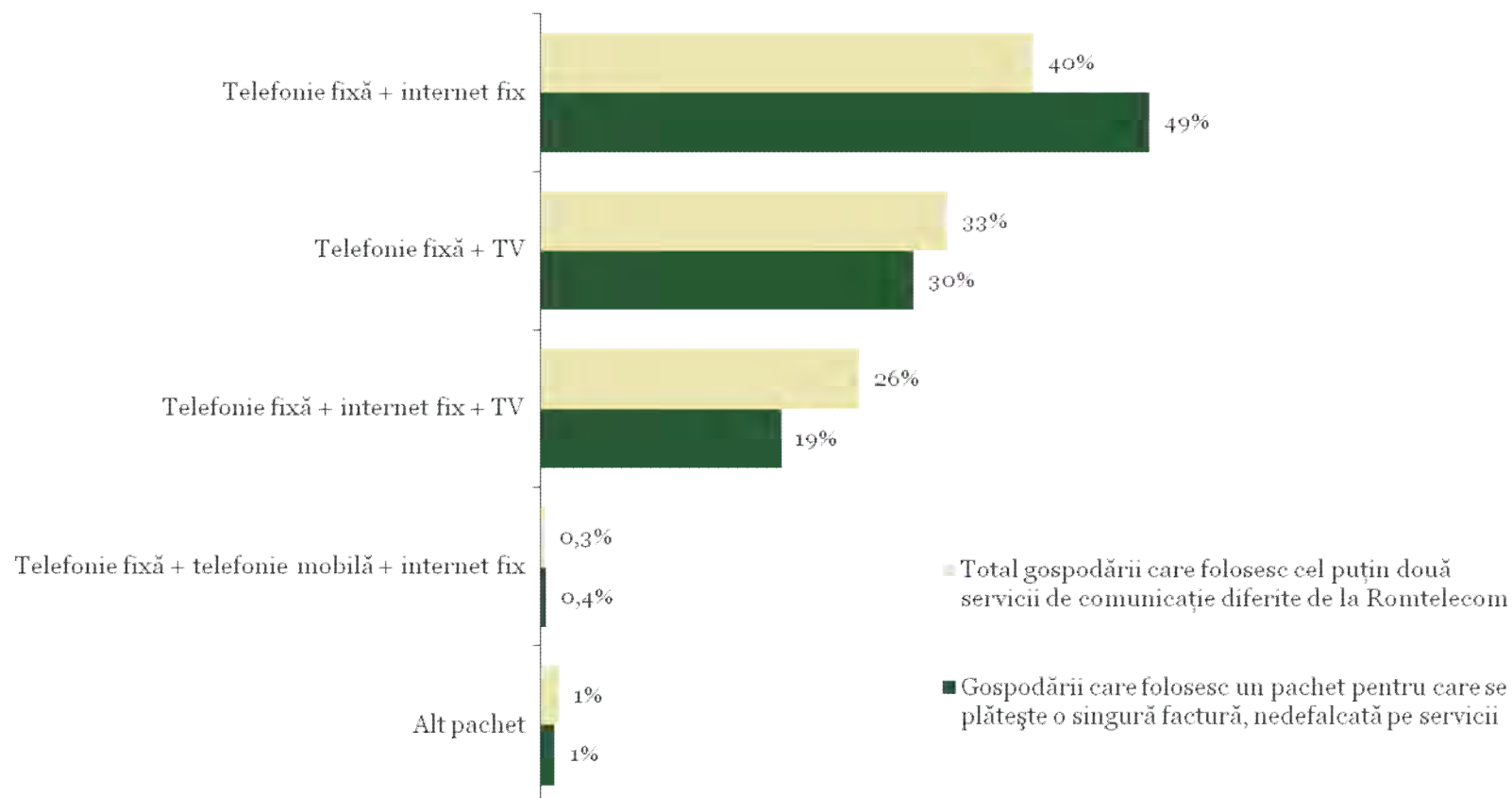
Baza: gospodării care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la același furnizor (N = 2585) / gospodării care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii (N=1870)



Tipuri de pachete de servicii – ROMTELECOM

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

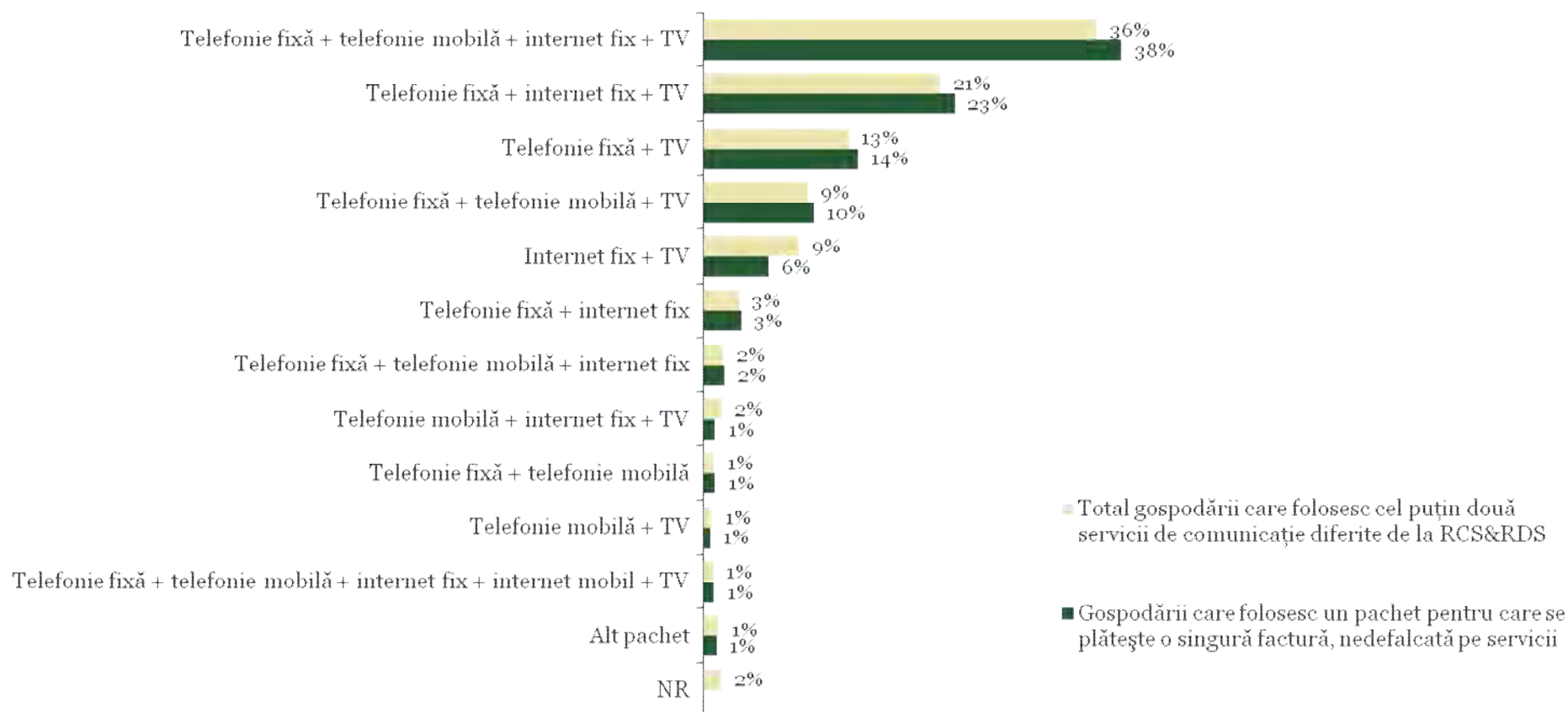
Baza: gospodării care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la Romtelecom (N = 892) / gospodării care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii de la Romtelecom (N=449)



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.

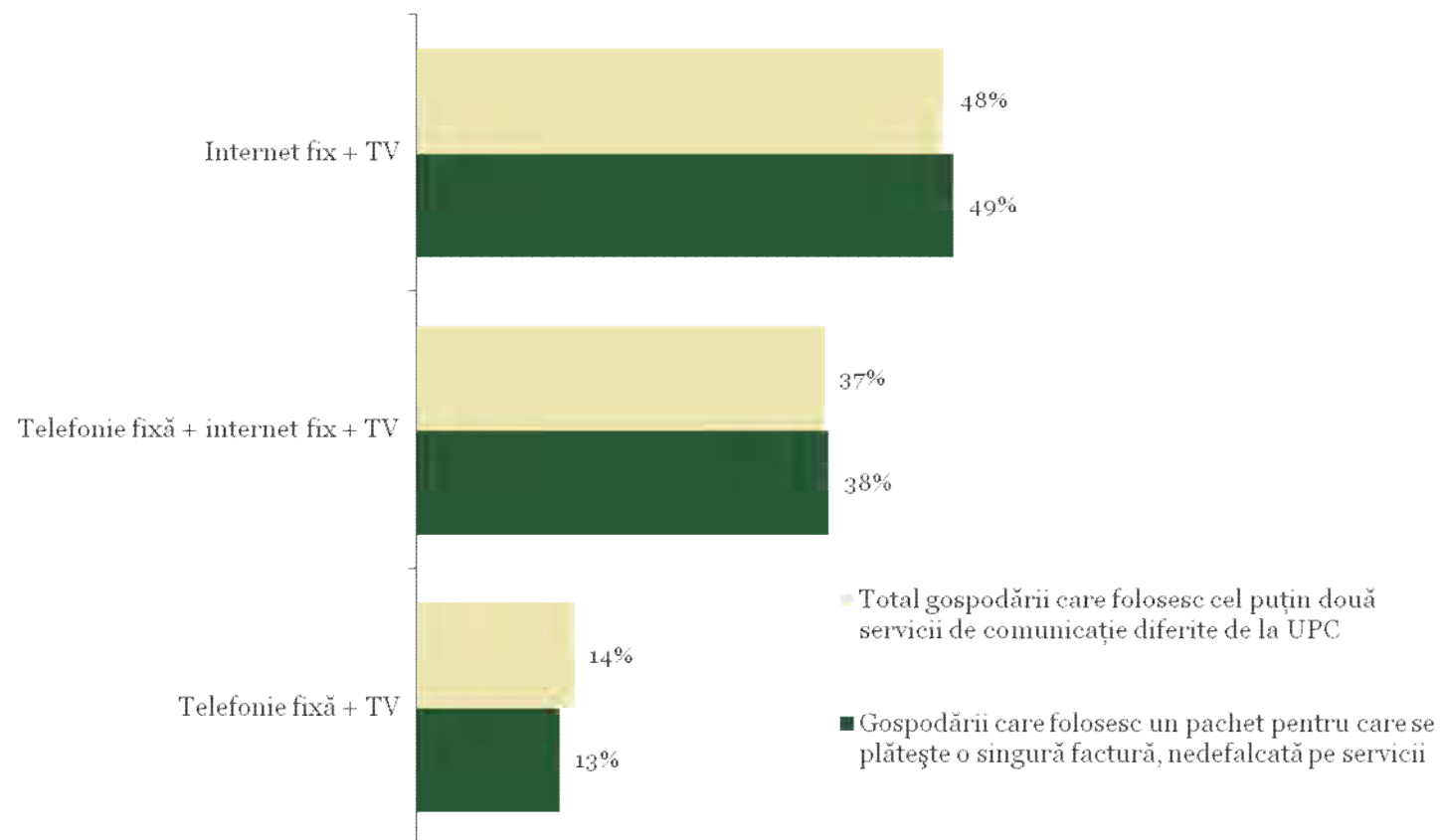
Baza: gospodării care folosesc cel puțin două servicii de comunicație diferite de la RCS&RDS (N = 1287) / gospodării care folosesc un pachet pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii de la RCS&RDS (N=1213)



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 telefonie mobilă sunt parte a unui pachet de servicii

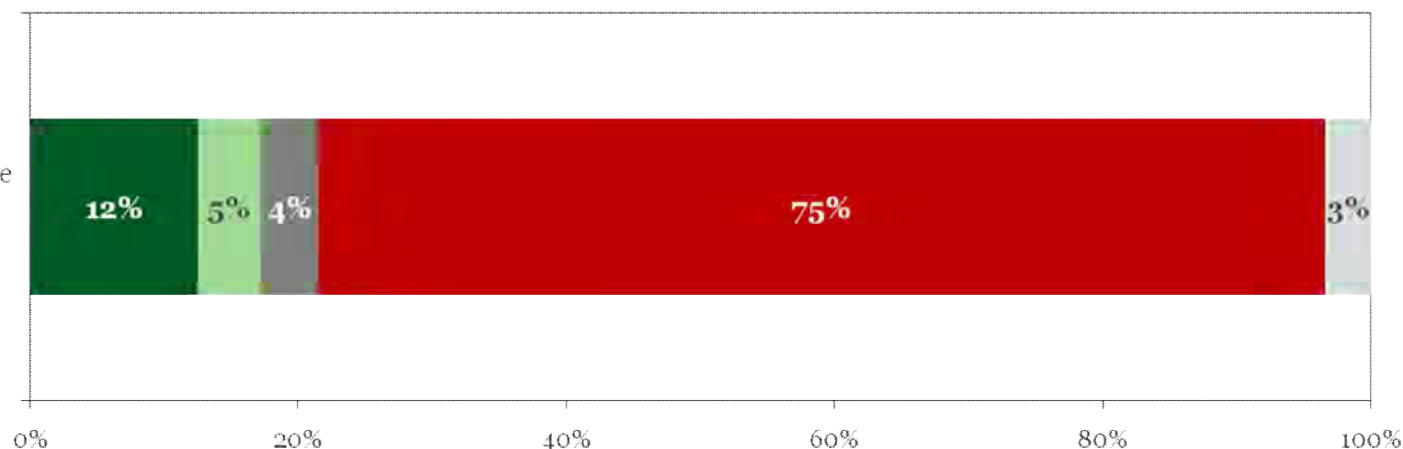
Aș dori să vă întreb dacă folosiți cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii TV) de la același furnizor. Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

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

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de telefonie mobilă cu abonament (eșantionul principal de utilizatori) (N=748)

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

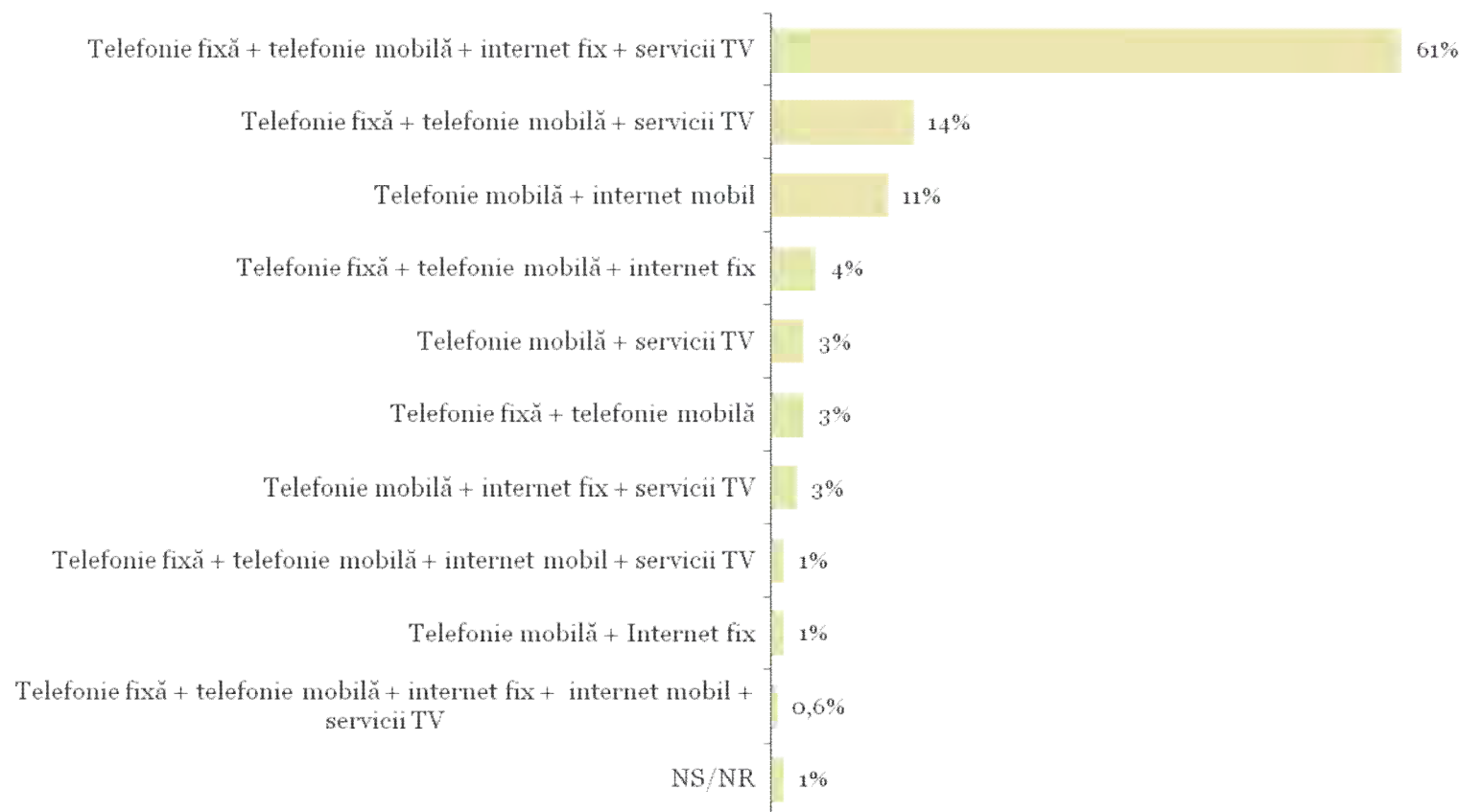
Utilizatori de servicii de telefonie mobilă cu abonament (N=748)



Tipuri de pachete care includ servicii de telefonie mobilă

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 cu abonament într-un pachet cu alte servicii de comunicație (eșantionul principal de utilizatori) (N = 160)

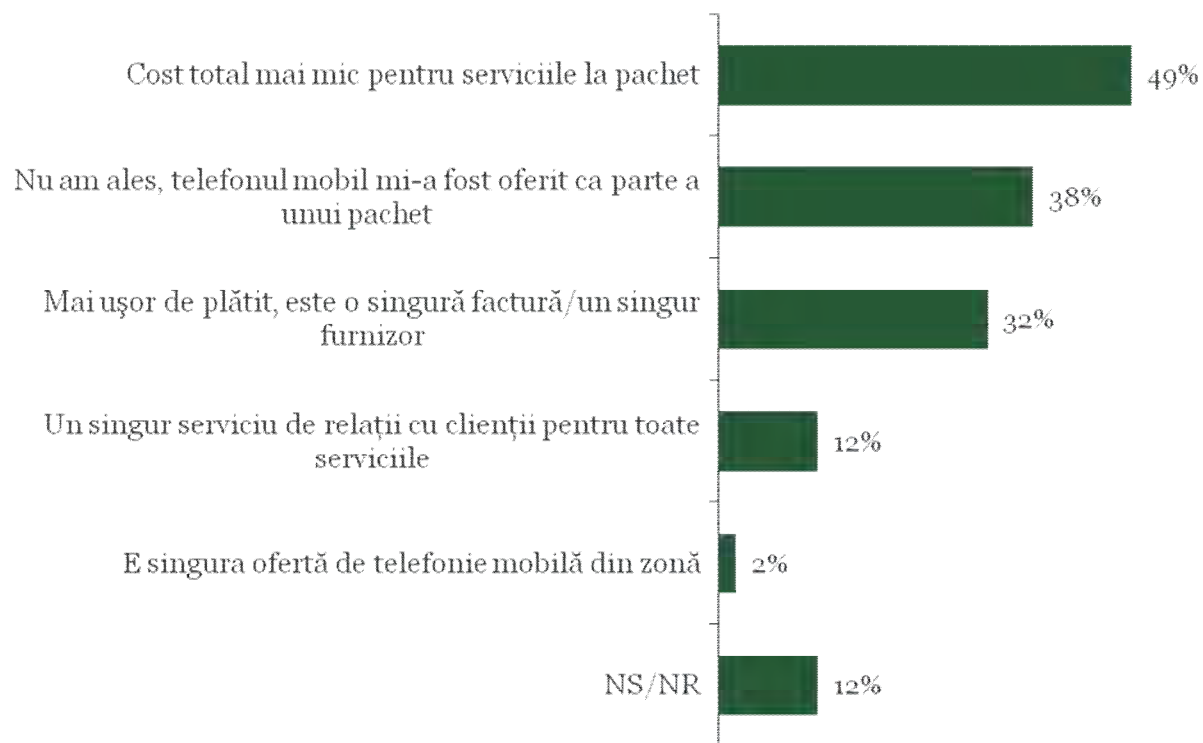


Motivele achiziționării telefoniei mobile într-un pachet de servicii (pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii)

Ați spus că folosiți servicii de telefonie mobilă, ca parte a unui pachet care include și alte servicii de comunicație. Care este principalul motiv pentru care ați ales un pachet de servicii care include și servicii de telefonie mobilă, în loc să cumpărați serviciile separat?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: gospodării în care se utilizează servicii de telefonie mobilă cu abonament ca parte a unui pachet de servicii de comunicații, pentru care se emite o singură factură, cu prețuri nedefalcate pe servicii (eșantionul principal de utilizatori) (N = 93)



IV. Notorietatea furnizorilor, gradul de cunoaștere a ofertelor și sursele de informare

Notorietatea furnizorilor, gradul de cunoaștere a ofertelor și sursele de informare

- Întrebați ce furnizori de servicii de telefonie mobilă cunosc, 96% din respondenți au menționat spontan Orange, 94% au menționat Vodafone, 89% Cosmote, 59% Zapp și 50% RCS&RDS și 33% Romtelecom.
- 65% din utilizatorii de servicii de telefonie mobilă consideră că știu cât au nevoie sau chiar mai mult referitor la serviciile oferite de propriul furnizor iar 33% afirmă același lucru despre serviciile altor furnizori. Procente similare am obținut și în ceea ce privește gradul de cunoaștere a tarifelor: 61% consideră că au suficiente informații despre tarifele propriului furnizor iar 30% afirmă același lucru despre tarifele altor furnizori. Cu alte cuvinte, putem spune că o mare parte din utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă au nevoie de mai multe informații legate de aceste servicii.
- Principalele surse de informare privind serviciile de telefonie mobilă sunt, în egală măsură, rudele/cunoștințele utilizatorilor și experiența personală a utilizatorilor obținută în urma interacțiunii directe cu furnizorul la punctele de lucru ale acestuia (fiecare din aceste surse au fost menționate de 46% din respondenți). Televiziunea a fost menționată de 36% din persoanele intervievate, internetul (site-urile furnizorilor) de 29% iar pliantele și broșurile de 23%.
- Aproximativ 6 persoane din 10 au auzit că unii operatori de rețele de telefonie mobilă oferă de asemenea servicii de telefonie fixă. Ponderele celor care cunosc acest lucru este mai mare în mediul urban (65%), pe categoriile de vârstă 16-34 ani (67%) și 35-54 ani (65%) și în rândul persoanelor cu studii superioare (71%). Cel mai cunoscut operator de telefonie mobilă care oferă de asemenea servicii de telefonie fixă este RCS&RDS, urmat de Vodafone și Romtelecom.
- În ceea ce privește gradul de cunoaștere a ofertelor de telefonie fixă ale operatorilor de telefonie mobilă, 44% din cei care au auzit de aceste oferte afirmă că au suficiente informații, 21% cunosc puțin față de cât au nevoie iar 31% cunosc foarte puțin față de cât ar avea nevoie (4% nu pot aprecia).
- Referitor la sursele de informare cu privire la ofertele de telefonie fixă oferite de operatorii de telefonie mobilă, se disting televiziunea (menționată de 49% din cei care au auzit de aceste oferte) și rudele/cunoștințele utilizatorilor (45%).

Notorietatea furnizorilor, gradul de cunoaștere a ofertelor și sursele de informare

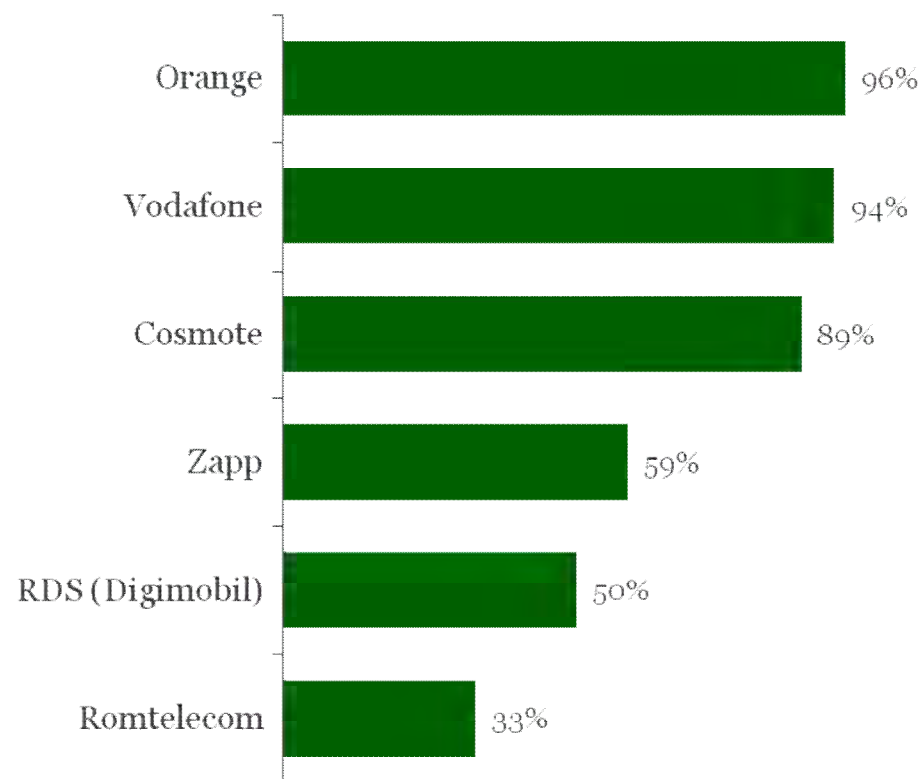
- 68% din utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă afirmă că, atunci când efectuează un apel, sunt preocupați dacă numărul apelat este un număr fix sau mobil. De asemenea, atunci când efectuează un apel către o rețea de telefonie mobilă, 67% din cei care apelează declară că sunt preocupați în ce rețea de telefonie mobilă se află numărul apelat.
- În ceea ce privește gradul de cunoaștere a tarifelor practicate de propriul furnizor de telefonie mobilă, acesta este foarte scăzut. De exemplu, din utilizatorii de abonamente, doar 21% din respondenți afirmă că știu care este costul unui apel de un minut în aceeași rețea de telefonie mobilă, 18% cunosc costul unui apel de un minut către alte rețele mobile și 10% cunosc costul unui apel de un minut către o rețea de telefonie fixă, alta decât cea deținută (dacă este cazul) de operatorul de telefonie mobilă.
- Procente un pic mai mari întâlnim în rândul utilizatorilor de cartele preplătite: 30% din respondenți afirmă că știu care este costul unui apel de un minut în aceeași rețea de telefonie mobilă iar 26% cunosc costul unui apel de un minut către alte rețele mobile.

Notorietatea operatorilor de telefonie mobilă

Despre care furnizori de telefonie mobilă ați mai auzit în afară de cei de la care aveți abonament sau cartelă preplătită?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă (N = 1289)

Mai multe răspunsuri posibile



Notorietatea operatorilor de telefonie mobilă

Despre care furnizori de telefonie mobilă ați mai auzit în afară de cei de la care aveți abonament sau cartelă preplătită?

De la ce operator de telefonie mobilă aveți abonament?

De la ce operator de telefonie mobilă aveți cartelă preplătită?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă în funcție de mediu, regiune, vârstă și nivel de educație

Mai multe răspunsuri posibile

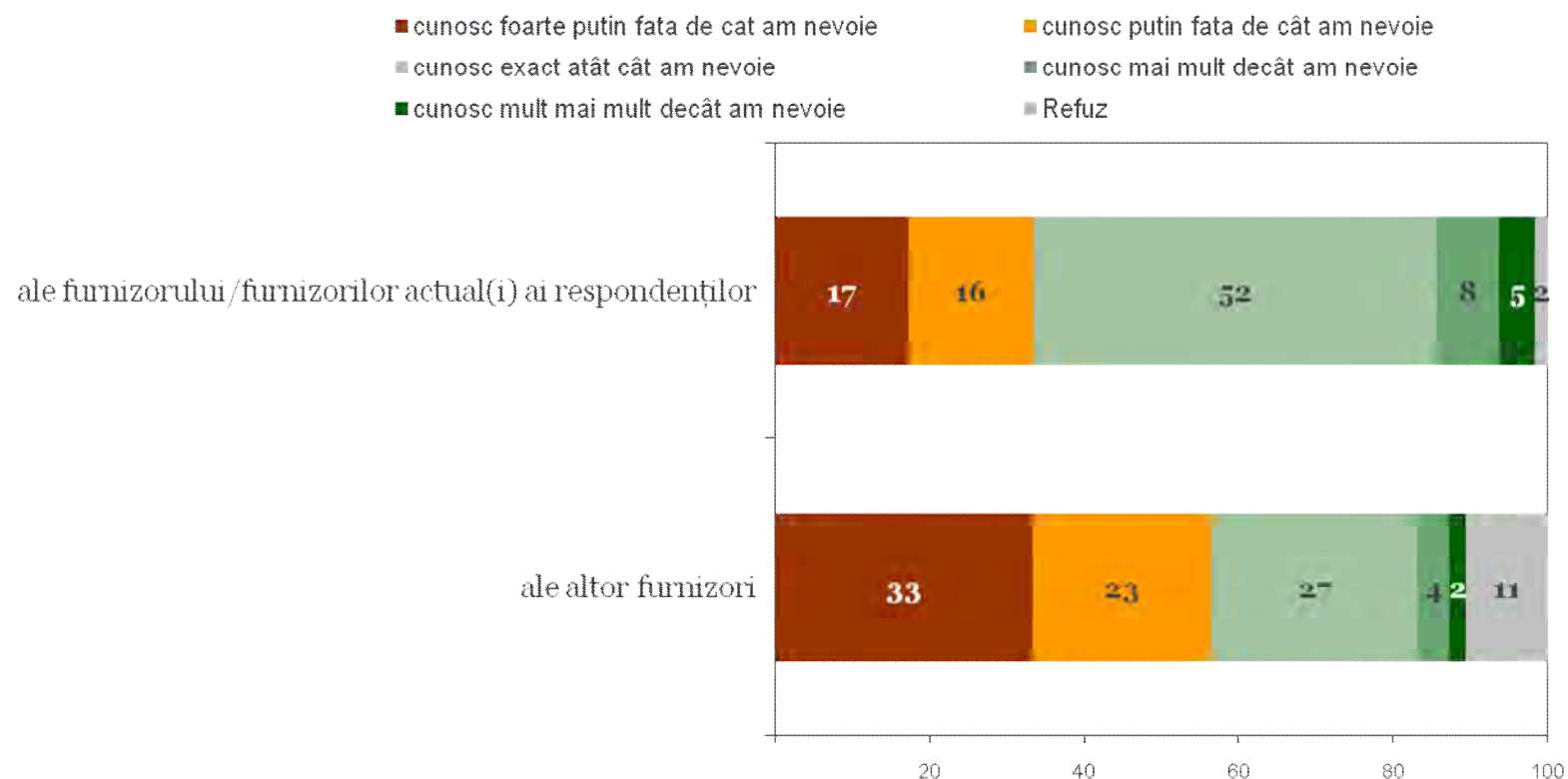
	MEDIU		REGIUNE								VÂRSTA			EDUCAȚIE		
	Urban	Rural	Nord - Est	Sud - Est	Sud	Sud - Vest	Vest	Nord - Vest	Centru	București	18-34 ani	35-54 ani	55+ ani	Max. 10 clase	Medie	Superioară
%																
Orange	97	95	98	95	95	98	95	97	97	94	99	97	92	94	97	98
Vodafone	96	92	89	94	99	96	98	87	95	99	97	95	89	90	96	95
Cosmote	89	87	88	91	92	95	87	81	83	96	95	90	78	87	90	89
Zapp	62	53	51	59	66	60	62	55	63	57	74	57	40	48	61	67
RDS (Digimobil)	55	41	37	45	65	52	57	51	50	51	59	51	35	35	52	63
Romtelecom	31	37	23	23	64	18	30	35	40	29	38	33	26	30	34	33
N=	837	452	211	180	170	128	122	159	172	147	474	476	332	289	723	266

Gradul de cunoaștere a ofertelor

Cum ați descrie cunoștințele dvs despre ofertele actuale ale furnizorului / furnizorilor dvs. de servicii de telefonie mobilă?

Folosind aceleași coduri, cum ați descrie cunoștințele dvs despre ofertele actuale ale altor furnizori de servicii de telefonie mobilă existenți pe piață?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)



Gradul de cunoaștere a ofertelor

Cum ați descrie cunoștințele dvs despre ofertele actuale ale furnizorului / furnizorilor dvs. de servicii de telefonie mobilă?

Folosind aceleași coduri, cum ați descrie cunoștințele dvs despre ofertele actuale ale altor furnizori de servicii de telefonie mobilă existenți pe piață?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni, după tipul de serviciu utilizat

■ cunosc foarte puțin fata de cât am nevoie ■ cunosc puțin fata de cât am nevoie
■ cunosc exact atât cât am nevoie ■ cunosc mai mult decât am nevoie
■ cunosc mult mai mult decât am nevoie ■ Refuz

**Utilizatori de servicii de telefonie mobilă pe bază de abonament
(N = 748)**

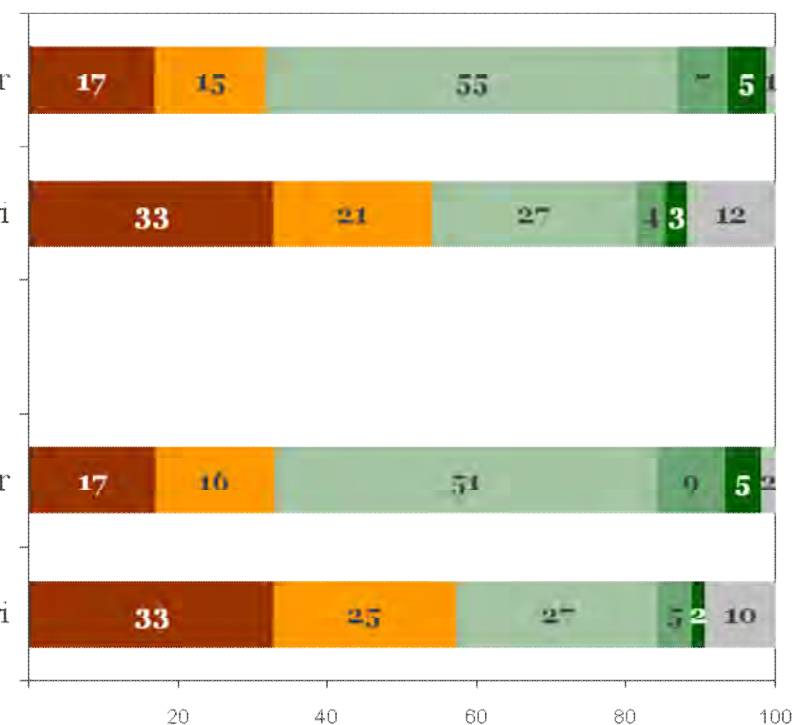
ale furnizorului/furnizorilor actual(i) ai respondenților

ale altor furnizori

**Utilizatori de servicii de telefonie mobilă pe bază de cartelă preplătită
(N = 663)**

ale furnizorului/furnizorilor actual(i) ai respondenților

ale altor furnizori

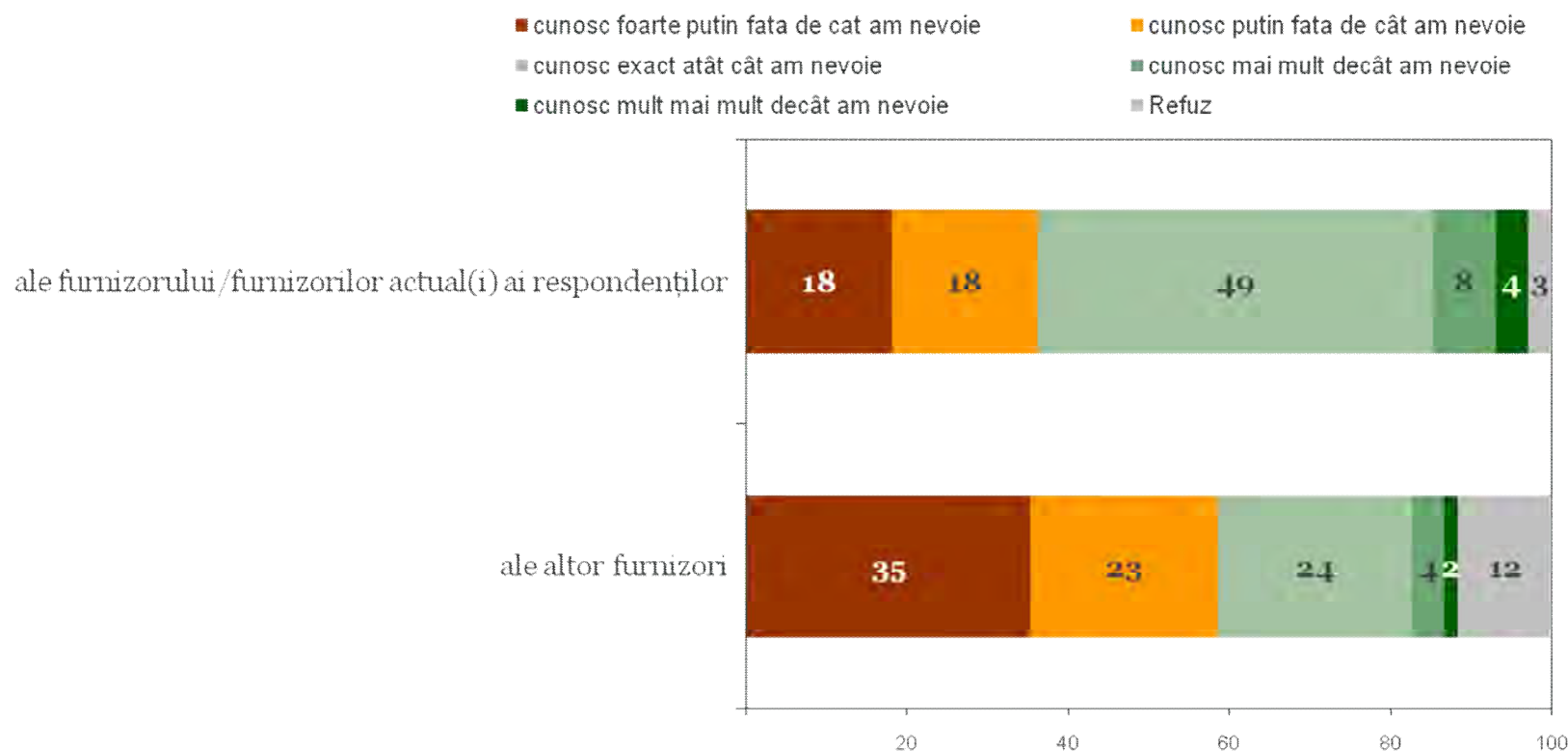


Gradul de cunoaștere a tarifelor

Cum ați descrie cunoștințele dvs despre tarifele actuale ale furnizorului / furnizorilor dvs. de servicii de telefonie mobilă?

Folosind aceleași coduri, cum ați descrie cunoștințele dvs despre tarifele actuale ale altor furnizori de servicii de telefonie mobilă existenți pe piață?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)



Gradul de cunoaștere a tarifelor

Cum ați descrie cunoștințele dvs despre tarifele actuale ale furnizorului / furnizorilor dvs. de servicii de telefonie mobilă?

Folosind aceleași coduri, cum ați descrie cunoștințele dvs despre tarifele actuale ale altor furnizori de servicii de telefonie mobilă existenți pe piață?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni, după tipul de serviciu utilizat

**Utilizatori de servicii de telefonie mobilă pe bază de abonament
(N = 748)**

ale furnizorului/furnizorilor actual(i) ai respondenților

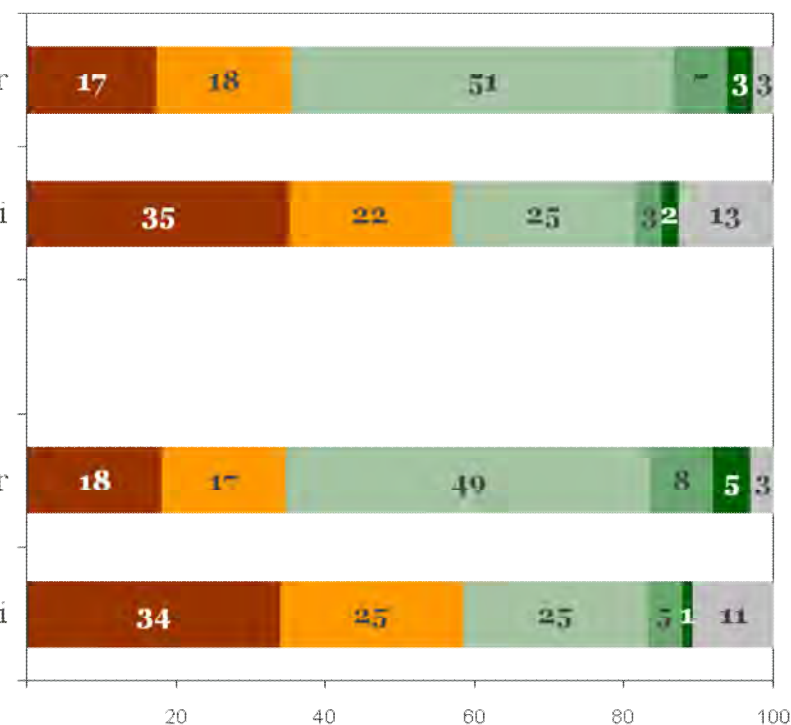
ale altor furnizori

**Utilizatori de servicii de telefonie mobilă pe bază de cartelă preplătită
(N = 663)**

ale furnizorului/furnizorilor actual(i) ai respondenților

ale altor furnizori

■ cunosc foarte puțin fata de cât am nevoie ■ cunosc puțin fata de cât am nevoie
■ cunosc exact atât cât am nevoie ■ cunosc mai mult decât am nevoie
■ cunosc mult mai mult decât am nevoie ■ Refuz

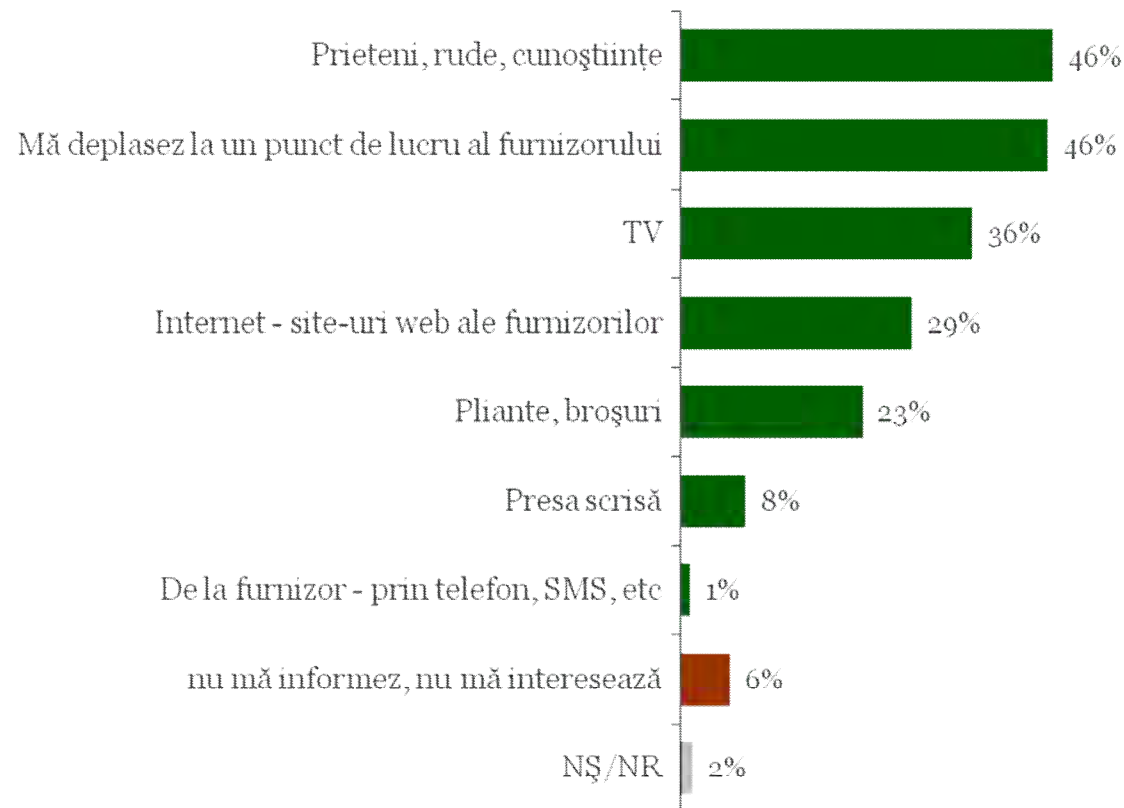


Surse de informare cu privire la ofertele furnizorilor de servicii de telefonie mobilă

Atunci când vă informați cu privire la ofertele furnizorilor de servicii de telefonie mobilă existenți pe piață, care sunt sursele de informare pe care le utilizați?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă (N = 1289)

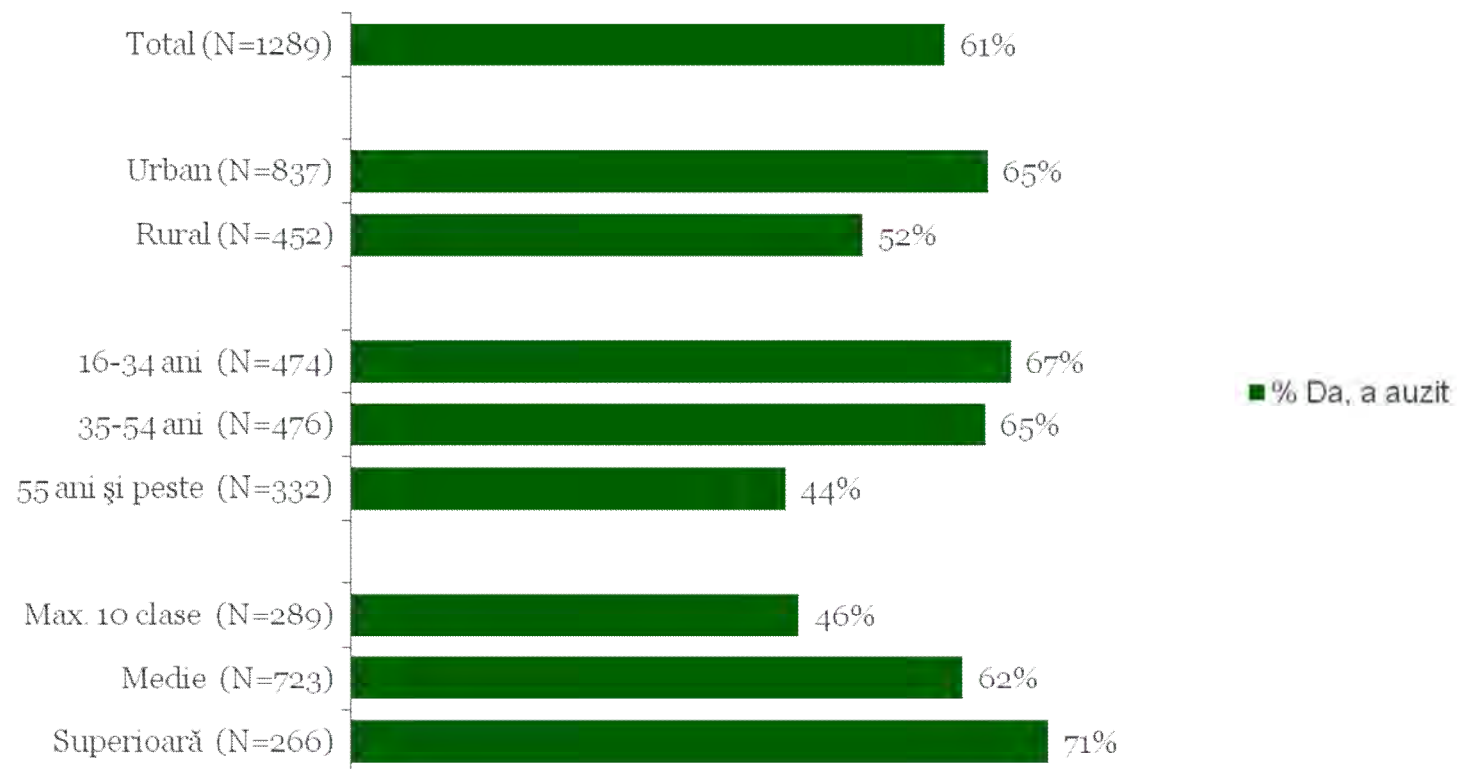
Mai multe răspunsuri posibile



Notorietatea serviciilor de telefonie fixă ale operatorilor de telefonie mobilă

Ați auzit că unii operatori de rețele de telefonie mobilă oferă de asemenea servicii de telefonie fixă?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă (N = 1289)

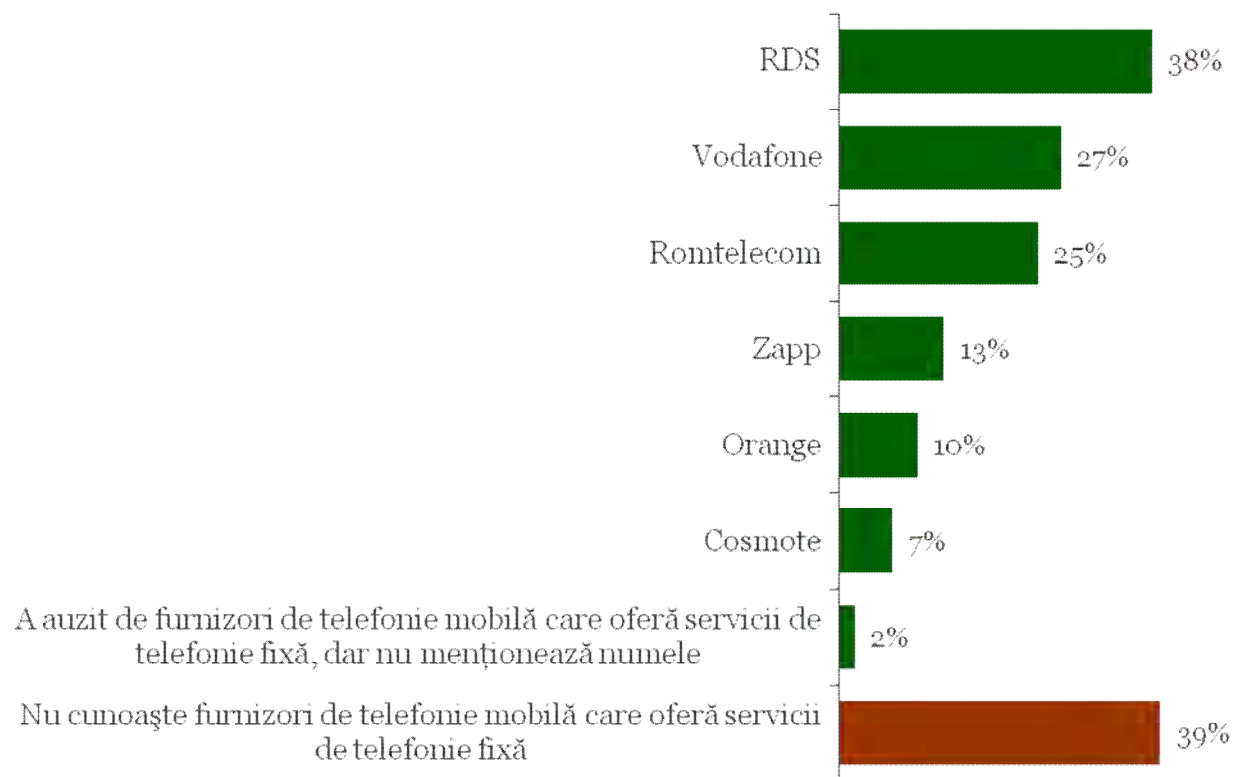


Notorietatea ofertelor de telefonie fixă ale operatorilor de telefonie mobilă

Ce operatori de telefonie mobilă cunoașteți că oferă și servicii de telefonie fixă?
Vă rog să vă gândiți inclusiv la servicii de tipul „acasa (homezone) sau
homepack/zona mea”.

Baza: utilizatori de telefonie mobilă (N = 1289)

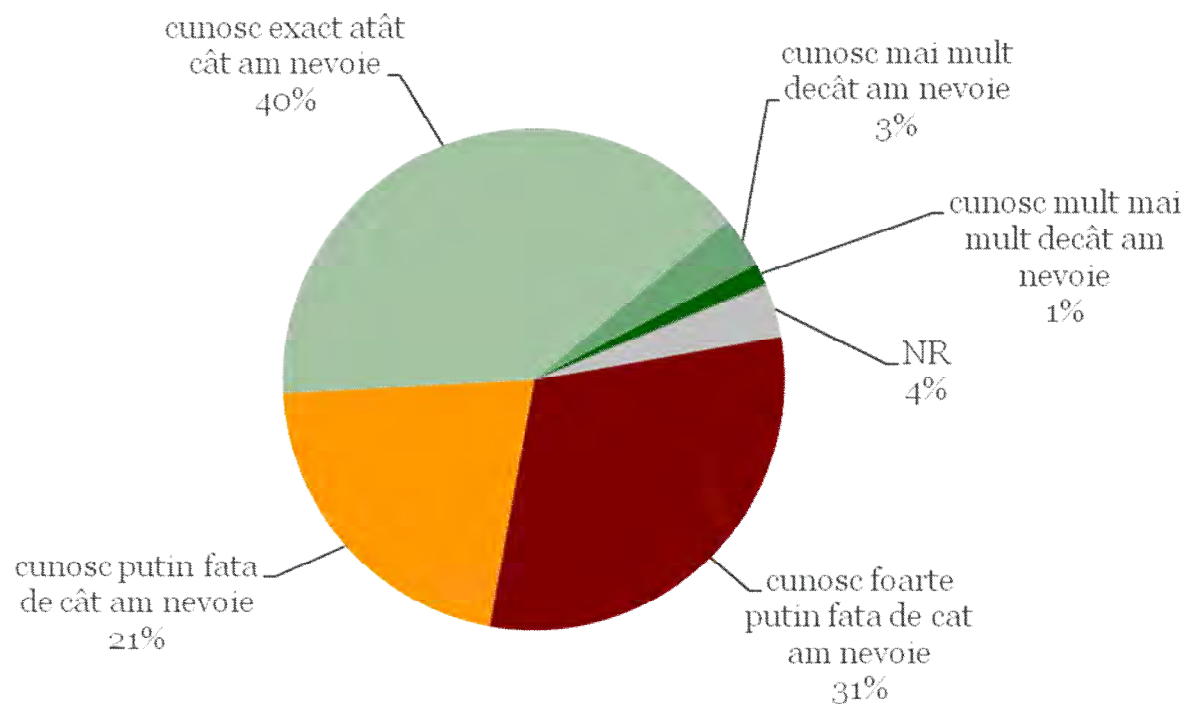
Mai multe răspunsuri posibile



Gradul de cunoaștere a ofertelor de telefonie fixă oferite de operatorii de telefonie mobilă

Cum ați descrie cunoștințele dvs despre ofertele de telefonie fixă oferite de operatorii de telefonie mobilă pe care i-ați menționat?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă care au auzit că unii operatori de telefonie mobilă oferă și servicii de telefonie fixă (N = 780)

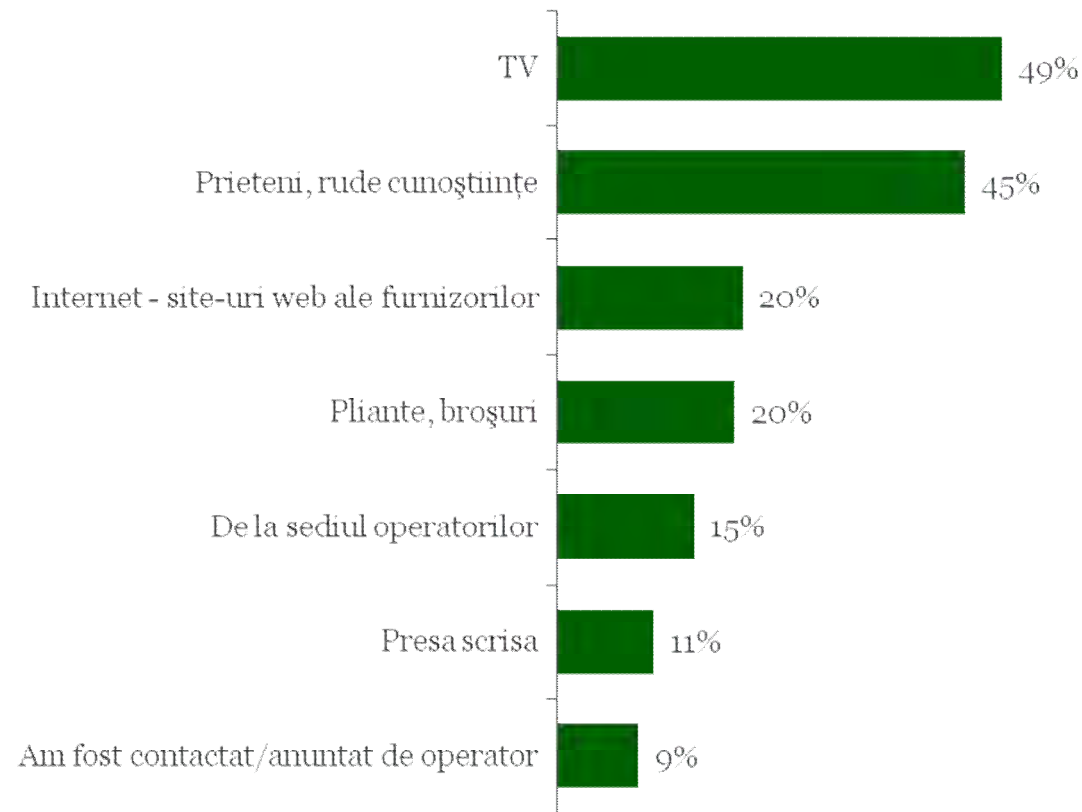


Surse de informare cu privire la ofertele de telefonie fixă oferite de operatorii de telefonie mobilă

De unde ați aflat dvs de ofertele de telefonie fixă oferite de operatorii de telefonie mobilă pe care i-ați menționat?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă care au auzit că unii operatori de telefonie mobilă oferă și servicii de telefonie fixă (N = 780)

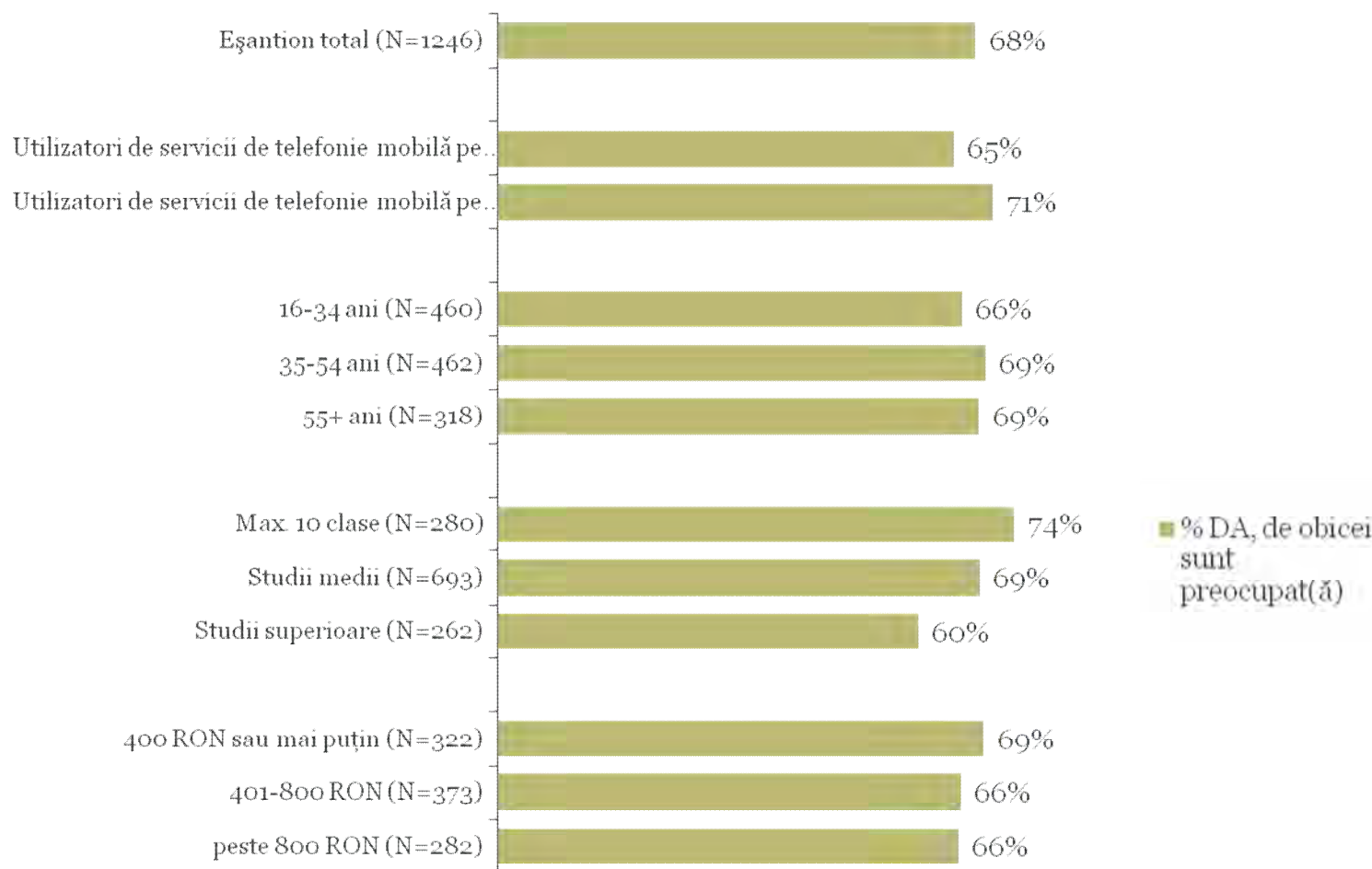
Mai multe răspunsuri posibile



Preocuparea în legătură cu numărul către care se efectuează apeluri – număr fix sau mobil

De obicei, sunteți preocupat(ă) către ce număr sunați – de fix sau de mobil?

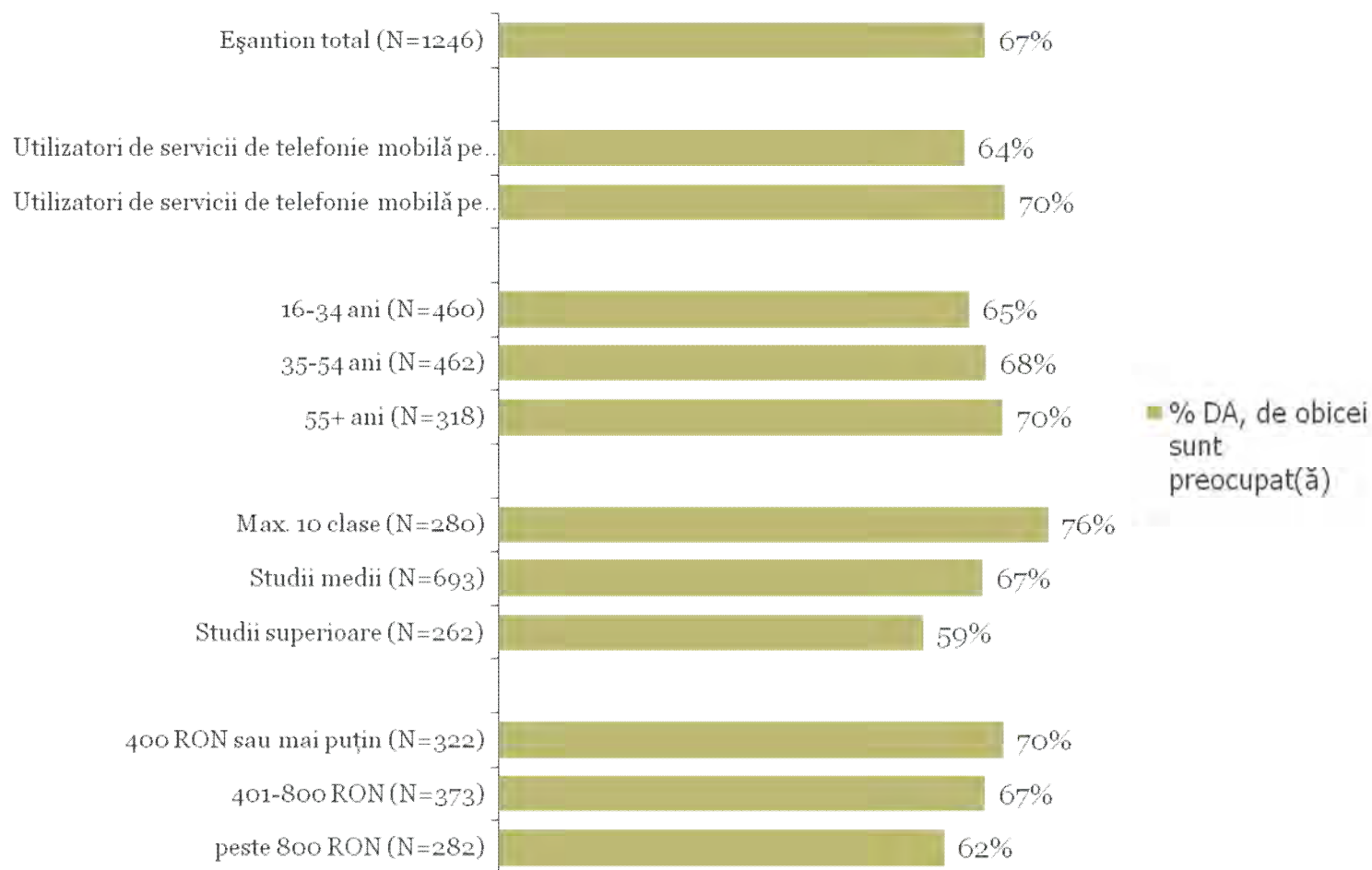
Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni



Preocuparea în legătură cu rețeaua de telefonie mobilă în care se efectuează apelul

De obicei, sunteți preocupat(ă) în ce rețea de telefonie mobilă sunați?

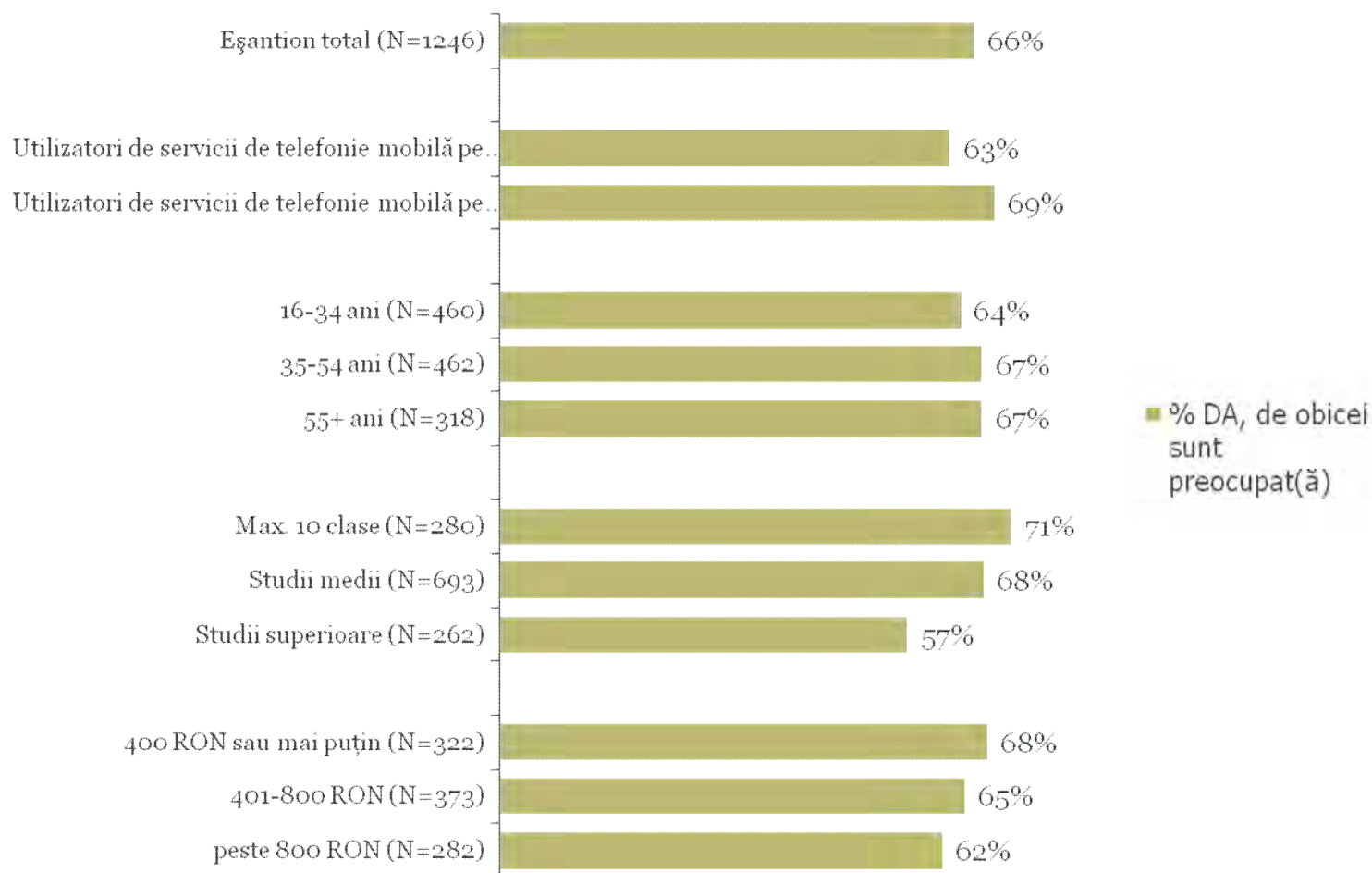
Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni



Preocuparea în legătură cu efectuarea apelurilor în altă rețea decât cea de pe care apelează

De obicei, sunteți preocupat(ă) dacă numărul persoanei pe care o sunați este în aceeași rețea ca și numărul de pe care apeleți (apel în rețea)?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni



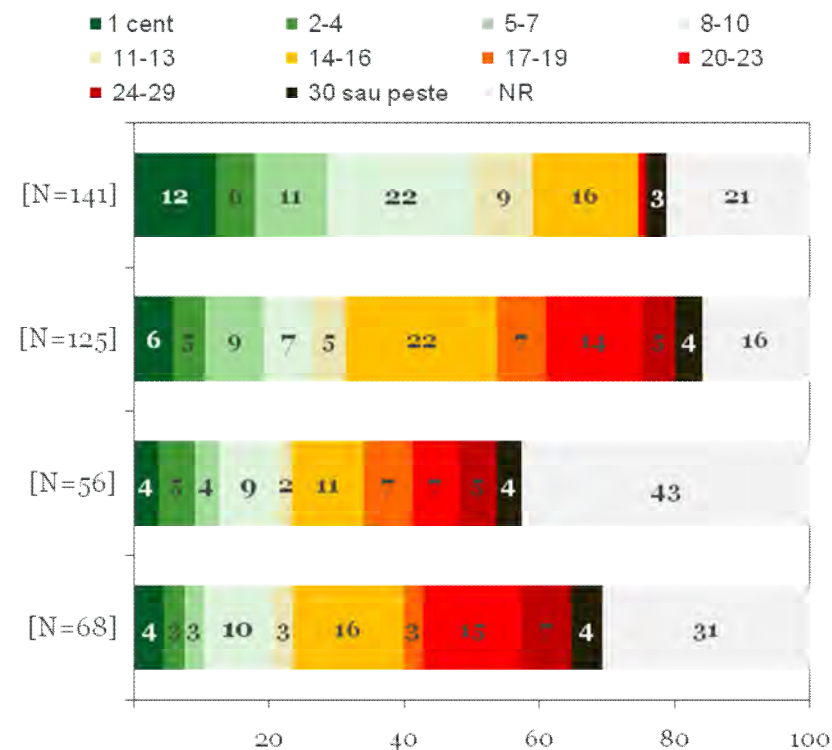
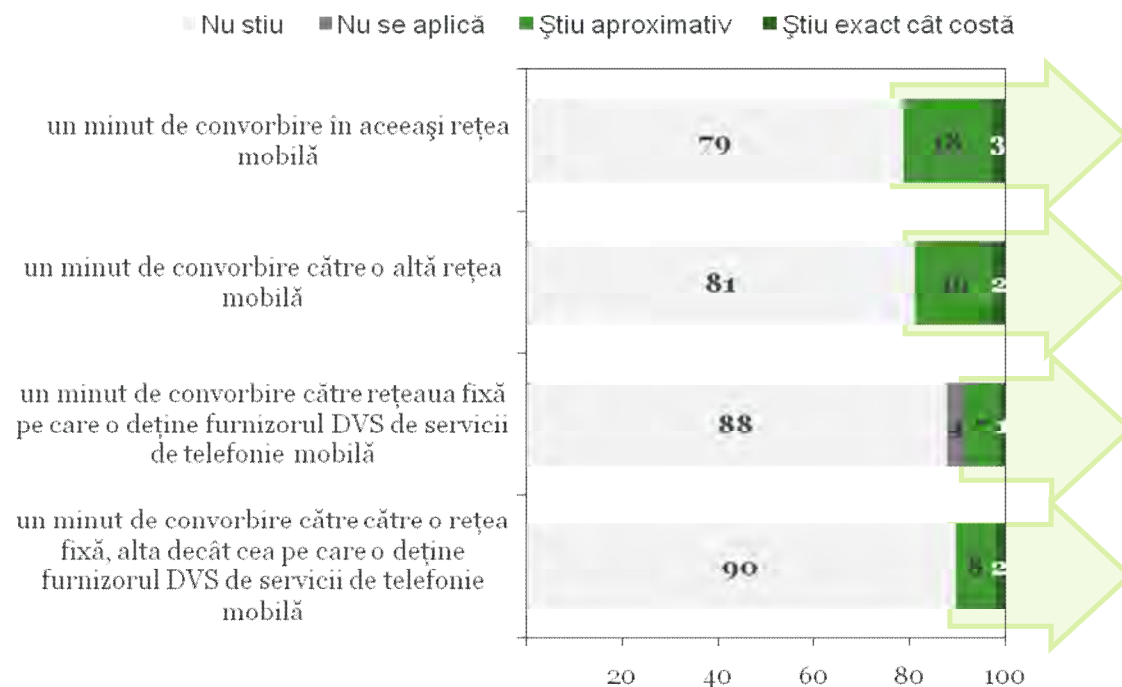
Gradul de cunoaștere a tarifelor furnizorului de servicii de telefonie mobilă utilizat cel mai des – abonament

Pentru acest plan tarifar (abonament sau cartelă, în funcție de cum ați precizat la întrebarea anterioară), cunoașteți care este costul unui apel către aceeași rețea de telefonie mobilă la care sunteți conectat? Dar către alta rețea mobilă? Dar către rețeaua fixă pe care o deține furnizorul dvs de servicii de telefonie mobilă? Dar către o rețea fixă, alta decât cea pe care o deține furnizorul dvs de servicii de telefonie mobilă?

Puteți să-mi spuneți aproximativ cât costă... Vă rog să-mi spuneți costul în eurocenți, fără TVA.

Baza: persoane care utilizează cel mai des servicii de telefonie mobilă pe bază de abonament (N=668)

Care este tariful pentru fiecare categorie de apeluri? (eurocenți)



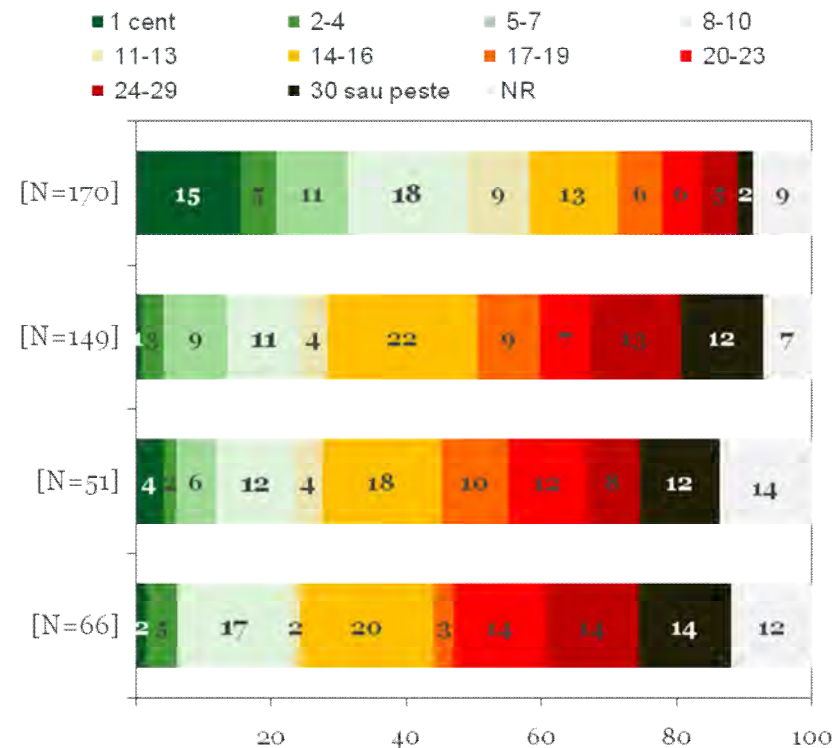
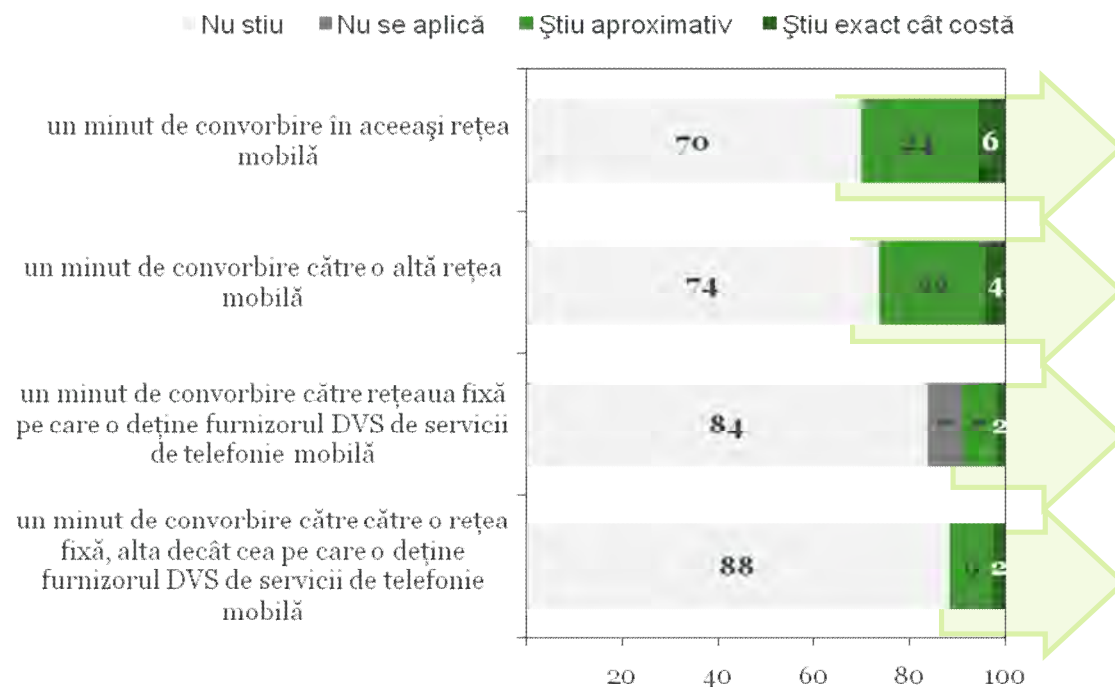
Gradul de cunoaștere a tarifelor furnizorului de servicii de telefonie mobilă utilizat cel mai des – cartelă preplătită

Pentru acest plan tarifar (abonament sau cartelă, în funcție de cum ați precizat la întrebarea anterioară), cunoașteți care este costul unui apel către aceeași rețea de telefonie mobilă la care sunteți conectat? Dar către alta rețea mobilă? Dar către rețeaua fixă pe care o deține furnizorul dvs de servicii de telefonie mobilă? Dar către o rețea fixă, alta decât cea pe care o deține furnizorul dvs de servicii de telefonie mobilă?

Puteți să-mi spuneți aproximativ cât costă... Vă rog să-mi spuneți costul în eurocenți, fără TVA.

Baza: persoane care utilizează cel mai des servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite, active în ultimele 6 luni (N=569)

Care este tariful pentru fiecare categorie de apeluri? (eurocenți)



V. Obiceiuri de utilizare a serviciilor de telefonie mobilă

Obiceiuri de utilizare a serviciilor de telefonie mobilă

- În afară de utilizarea tradițională a telefonului mobil (pentru a efectua și primi apeluri și mesaje scrise), 13% din persoanele interviuate utilizează telefonul mobil pentru a trimite MMS-uri, 6% pentru a naviga pe internet direct de pe telefonul mobil și 4% pentru a efectua transmisiuni de date sau apeluri video.
- Nu există diferențe semnificative între persoanele care folosesc un abonament și utilizatorii cartelelor preplătite în privința scopurilor utilizării serviciilor de telefonie mobilă.
- Abonații RDS folosesc telefonul mobil pentru a trimite SMS-uri într-o măsură mult mai mică decât ceilalți utilizatori (doar 22% comparativ cu 65-70% în cazul altor furnizori).
- De asemenea, există o pondere ceva mai mică de persoane care folosesc telefonul mobil de la Cosmote și RDS pentru a naviga pe Internet (2-4%) comparativ cu persoanele care folosesc servicii de telefonie mobilă de la Vodafone sau Orange (6%) .
- 83% din respondenți afirmă că efectuează zilnic apeluri în rețeaua proprie de telefonie mobilă. Abonații RDS vorbesc mai puțin în rețeaua proprie de telefonie mobilă decât cei care utilizează serviciile altor furnizori: doar 57% din ei efectuează zilnic apeluri în rețeaua proprie.
- 26% din respondenți efectuează cel puțin o dată pe săptămână apeluri către rețeaua fixă a propriului operator de telefonie mobilă, iar 19% o dată-de două ori pe lună sau mai rar. Și în cazul acestor apeluri, abonații RDS au un comportament atipic, realizând apeluri cu o frecvență mult mai mare (67% cel puțin o dată pe săptămână) către propria rețea fixă comparativ cu persoanele care utilizează serviciile altor furnizori
- În ceea ce privește apelurile către alte rețele mobile, 24% din respondenți efectuează zilnic astfel de apeluri, 41% o dată sau de câteva ori pe săptămână iar 16% o dată sau de două ori pe lună.
- 24% din respondenți efectuează cel puțin o dată pe săptămână apeluri către rețeaua fixă a propriului operator de telefonie mobilă, iar 37% o dată-de două ori pe lună sau mai rar.

Obiceiuri de utilizare a serviciilor de telefonie mobilă

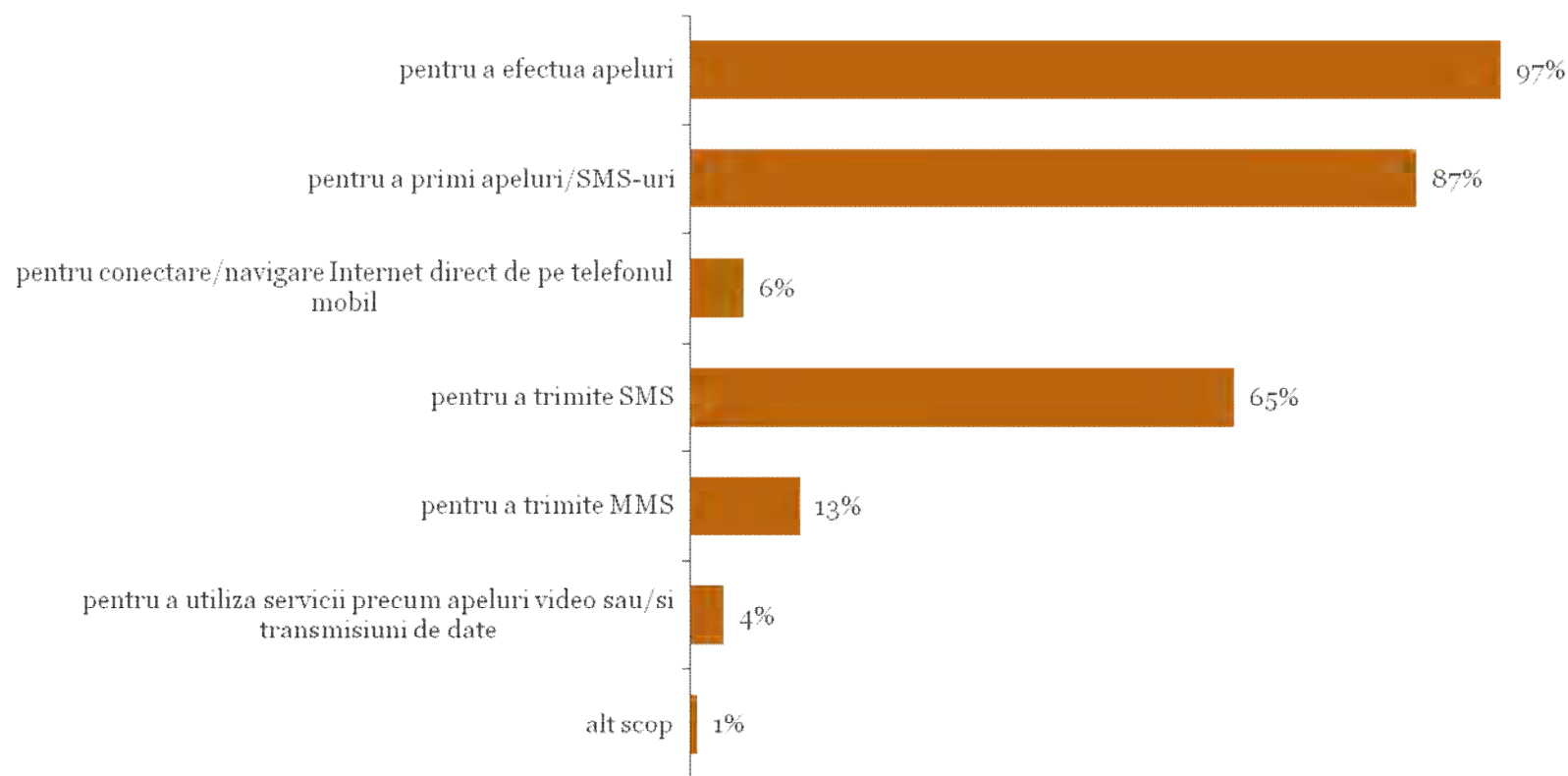
- Referitor la apelurile internaționale, 2% din respondenți efectuează zilnic astfel de apeluri, 5% o dată sau de câteva ori pe săptămână, 7% o dată sau de două ori pe lună iar 15% mai rar de o dată pe lună.
- Atunci când utilizează telefonul mobil, respondenții afirmă că îl folosesc pentru a suna exclusiv sau aproape exclusiv către rețele mobile (47%) sau într-o măsură mai mare către rețele mobile (42%). Doar 7% din persoanele intervievate efectuează apeluri în egală măsură către rețele mobile și fixe.
- Marea majoritate (în jur de 90%) a utilizatorilor serviciilor de telefonie mobilă de la Vodafone, Orange și Cosmote efectuează apeluri către rețelele mobile într-o măsură mai mare sau aproape exclusiv în rețeaua proprie. În ceea ce îi privește pe abonații RDS, 80% efectuează apeluri într-o măsură mai mare sau aproape exclusiv în rețeaua proprie, 16% efectuează apeluri în egală măsură în rețeaua proprie și către alte rețele mobile iar 2% efectuează apeluri într-o măsură mai mare către alte rețele mobile (2% nu pot aprecia).
- Două treimi din respondenți nu folosesc niciodată telefonul mobil pentru a efectua apeluri internaționale. 15% afirmă că folosesc telefonul mobil pentru a suna în străinătate fără să ia în calcul alte aspecte, 7% verifică tarifele în funcție de tipul de rețea apelată și aleg varianta cea mai ieftină, 6% evită să sune și trimit preponderent mesaje scrise și tot 6% folosesc preponderent alte servicii de telefonie (telefonie fixă sau telefonie prin Internet) și evită să sune de pe telefonul mobil.
- Din totalul persoanelor care dețin cartele preplătite, 87% le-au folosit în ultimele 6 luni (pentru a primi sau efectua apeluri, pentru a primi/trimitte sms-uri sau pentru a accesa internetul) – acestea sunt cartelele preplătite active.
- Dacă luăm în calcul doar persoanele care folosesc atât servicii pe bază de abonament cât și pe bază de cartele preplătite, 36% afirmă că folosesc cel mai des abonamentul, 22% cartela preplătită, tot 22% folosesc în egală măsură abonamentul și cartela iar 20% nu se pot pronunța. Cele mai multe din aceste persoane folosesc alternativ abonamentul sau cartela în funcție de rețeaua în care efectuează apelul (45%). 26% folosesc cartela atunci când mai au minute puține incluse în abonament, 19% alternează serviciile în funcție de gradul de acoperire al rețelei, 14% folosesc cartela în general doar pentru a primi apeluri iar 8% folosesc cartela doar pentru apeluri cu durată mică.

Scopul utilizării telefoniei mobile

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)

Mai multe răspunsuri posibile

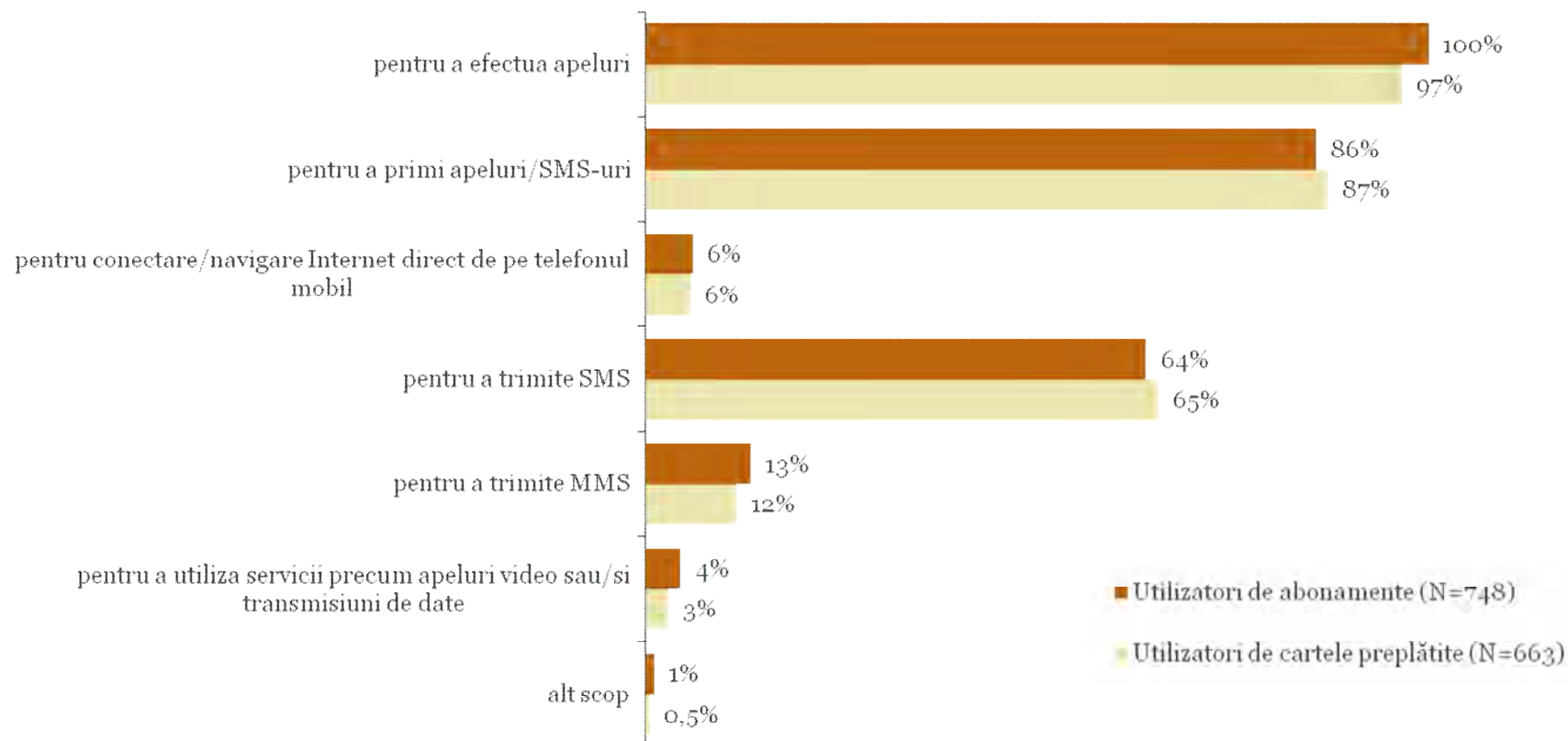


Scopul utilizării telefoniei mobile

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

*Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu abonament /
cartele preplătite active în ultimele 6 luni*

Mai multe răspunsuri posibile



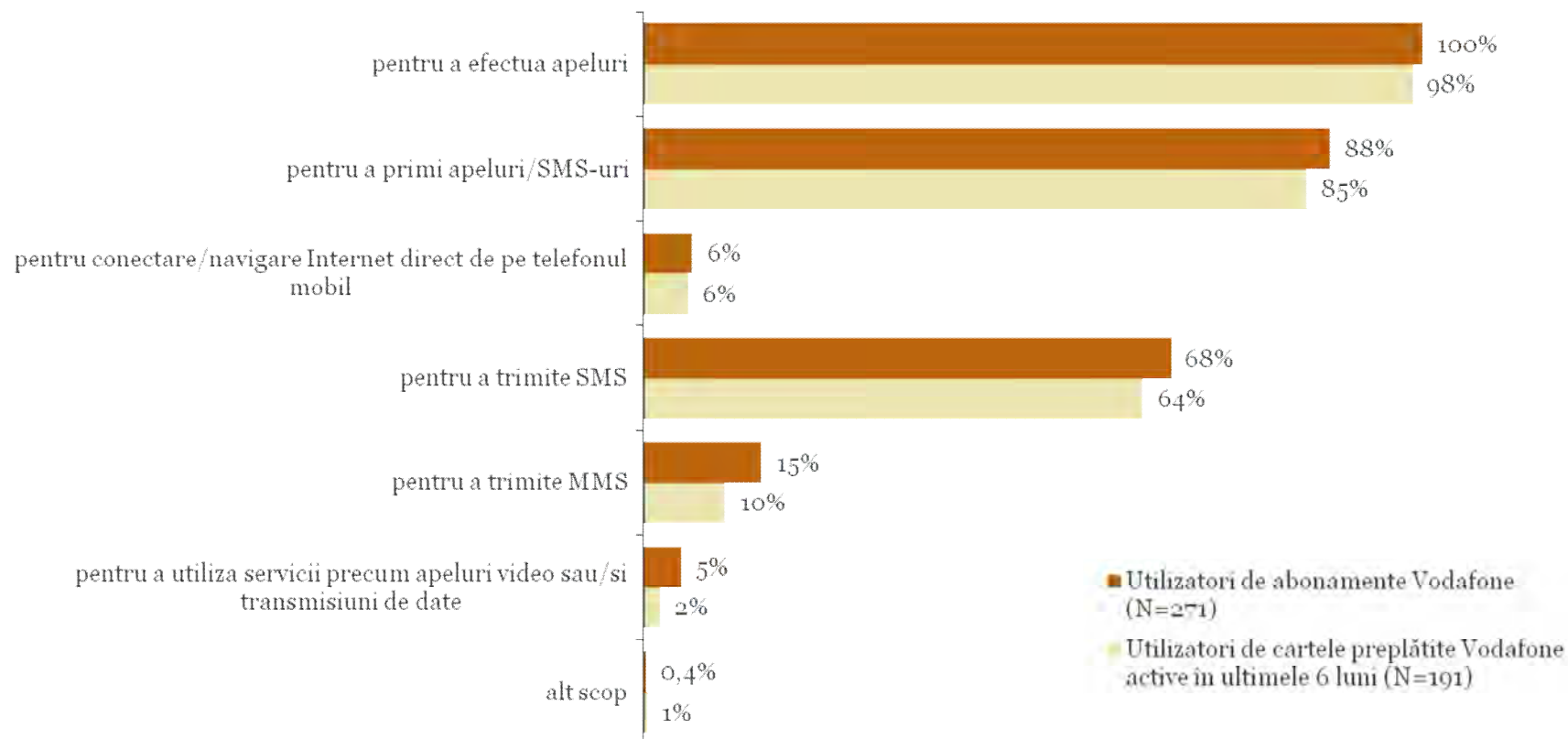
Scopul utilizării telefoniei mobile

Utilizatori Vodafone

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Vodafone

Mai multe răspunsuri posibile

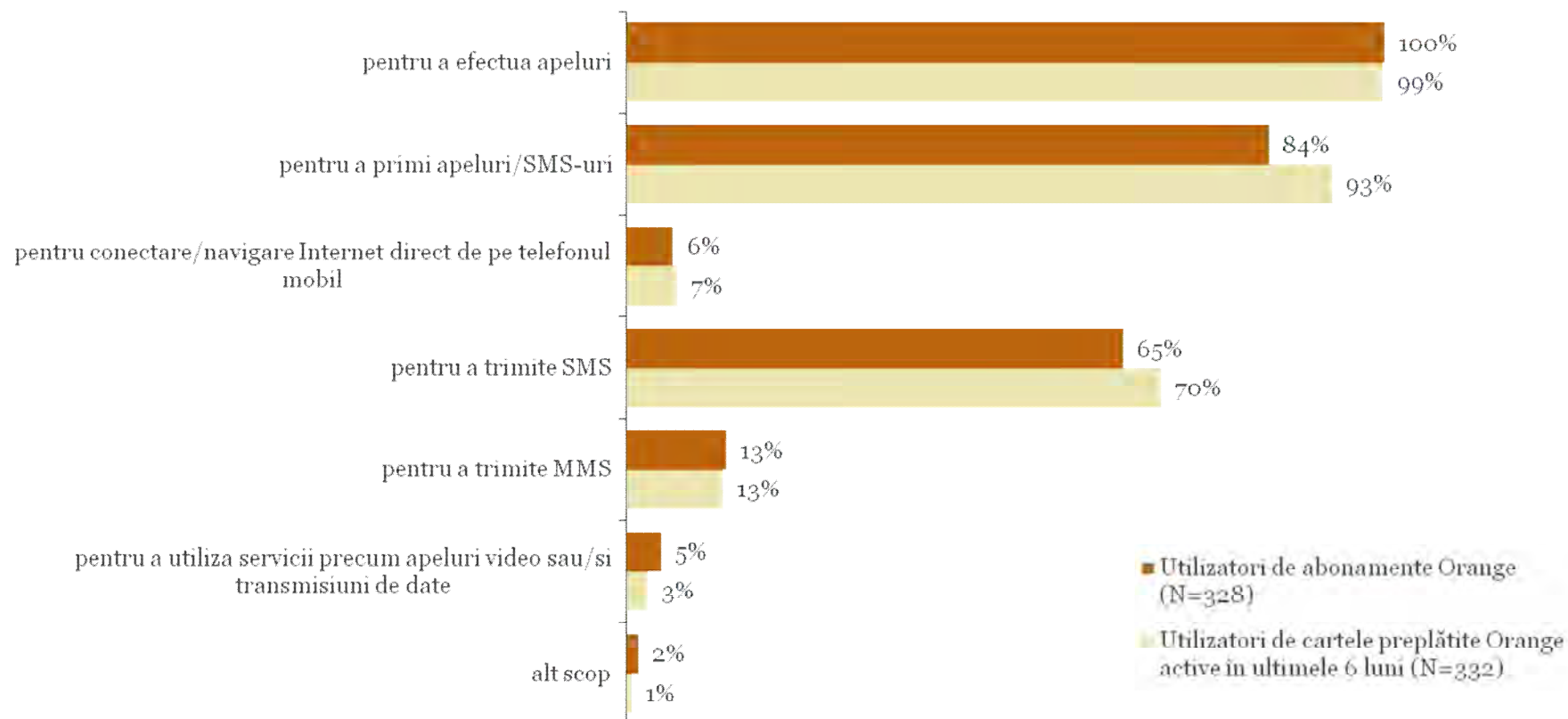


Scopul utilizării telefoniei mobile

Utilizatori Orange

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Orange



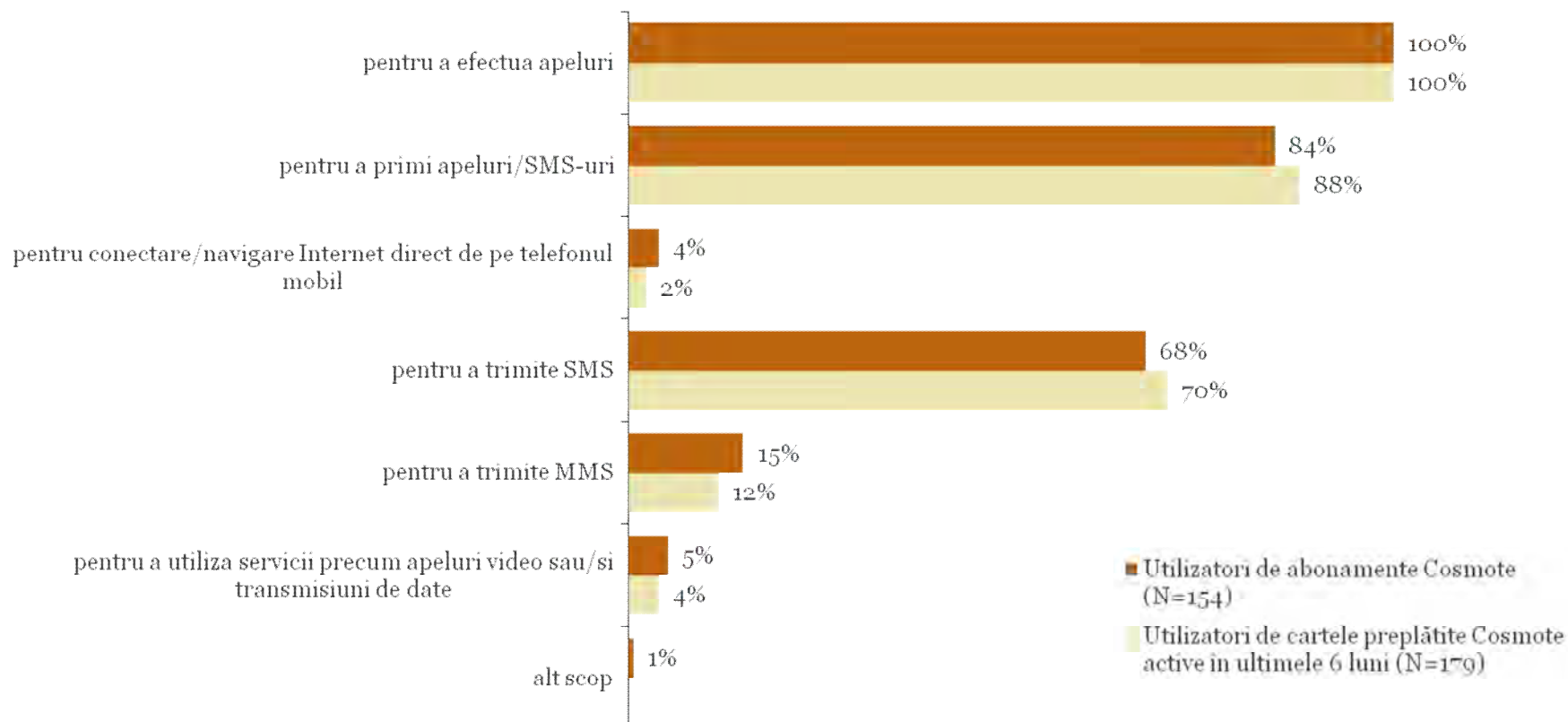
Scopul utilizării telefoniei mobile

Utilizatori Cosmote

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Cosmote

Mai multe răspunsuri posibile



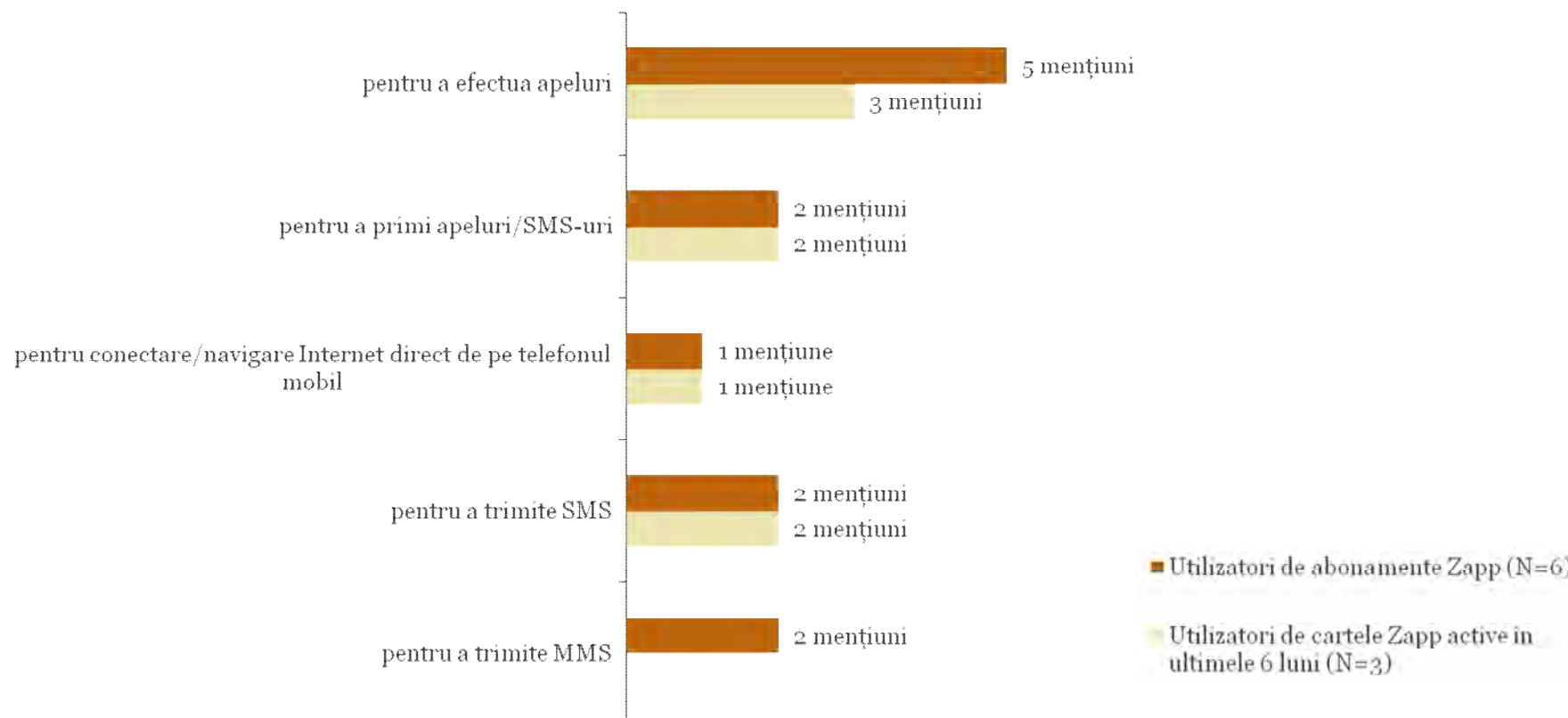
Scopul utilizării telefoniei mobile

Utilizatori Zapp

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Zapp

Mai multe răspunsuri posibile



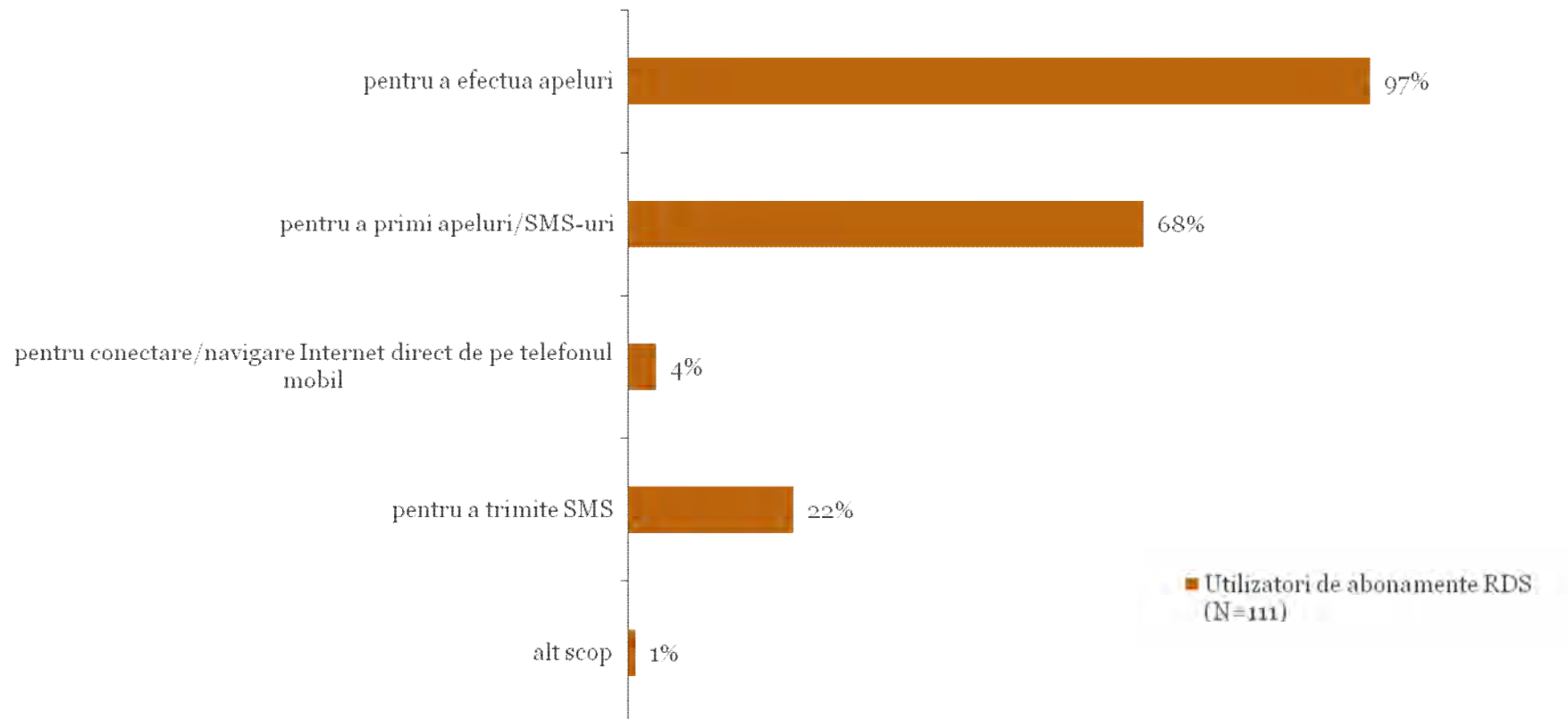
Scopul utilizării telefoniei mobile

Utilizatori RDS

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori RDS

Mai multe răspunsuri posibile

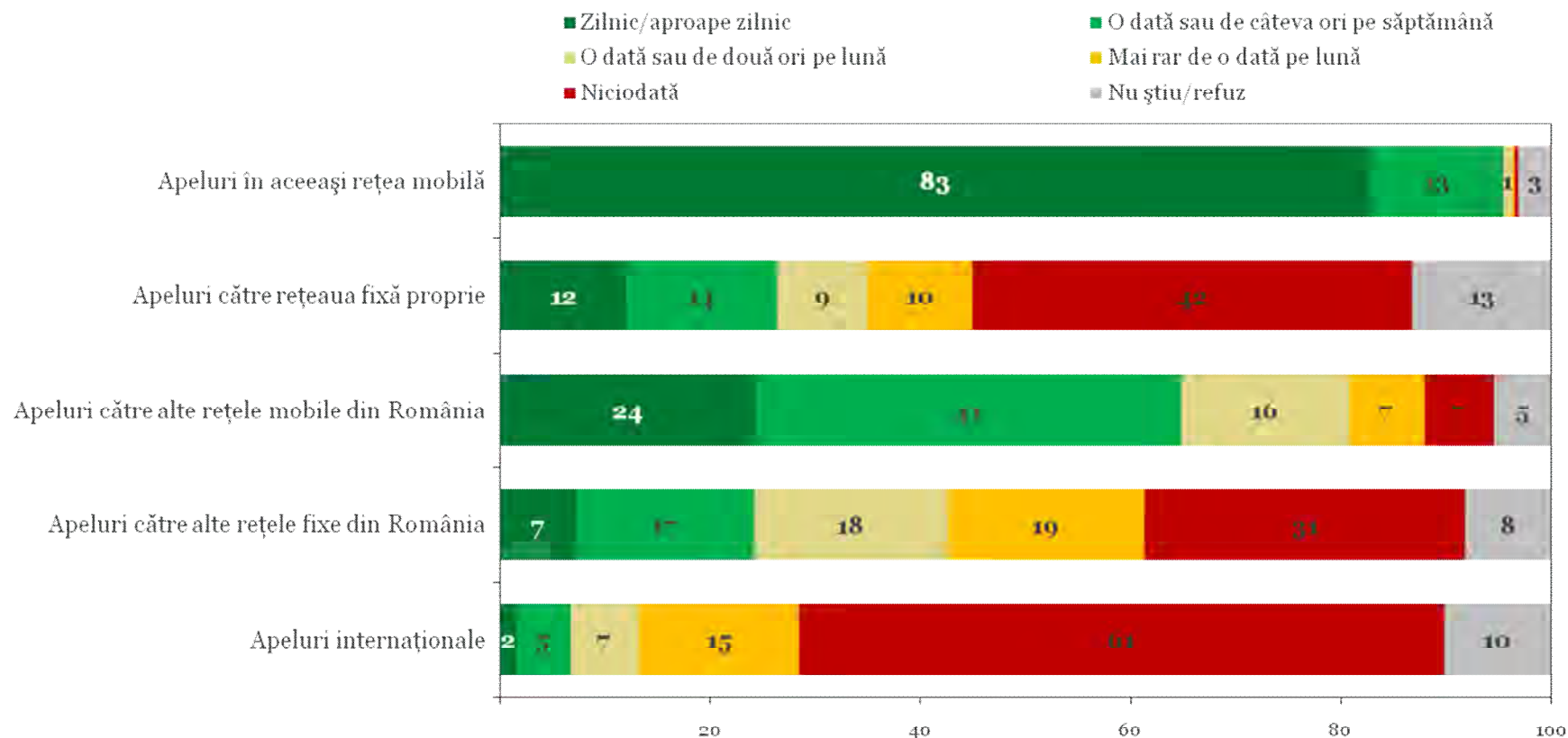


Frecvența apelurilor

Utilizatori telefonie mobilă

Cât de des efectuați următoarele tipuri de apeluri de la fiecare furnizor cu abonament pe care îl utilizați?
Cât de des efectuați următoarele tipuri de apeluri de la fiecare furnizor cu cartelă pe care îl utilizați?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)

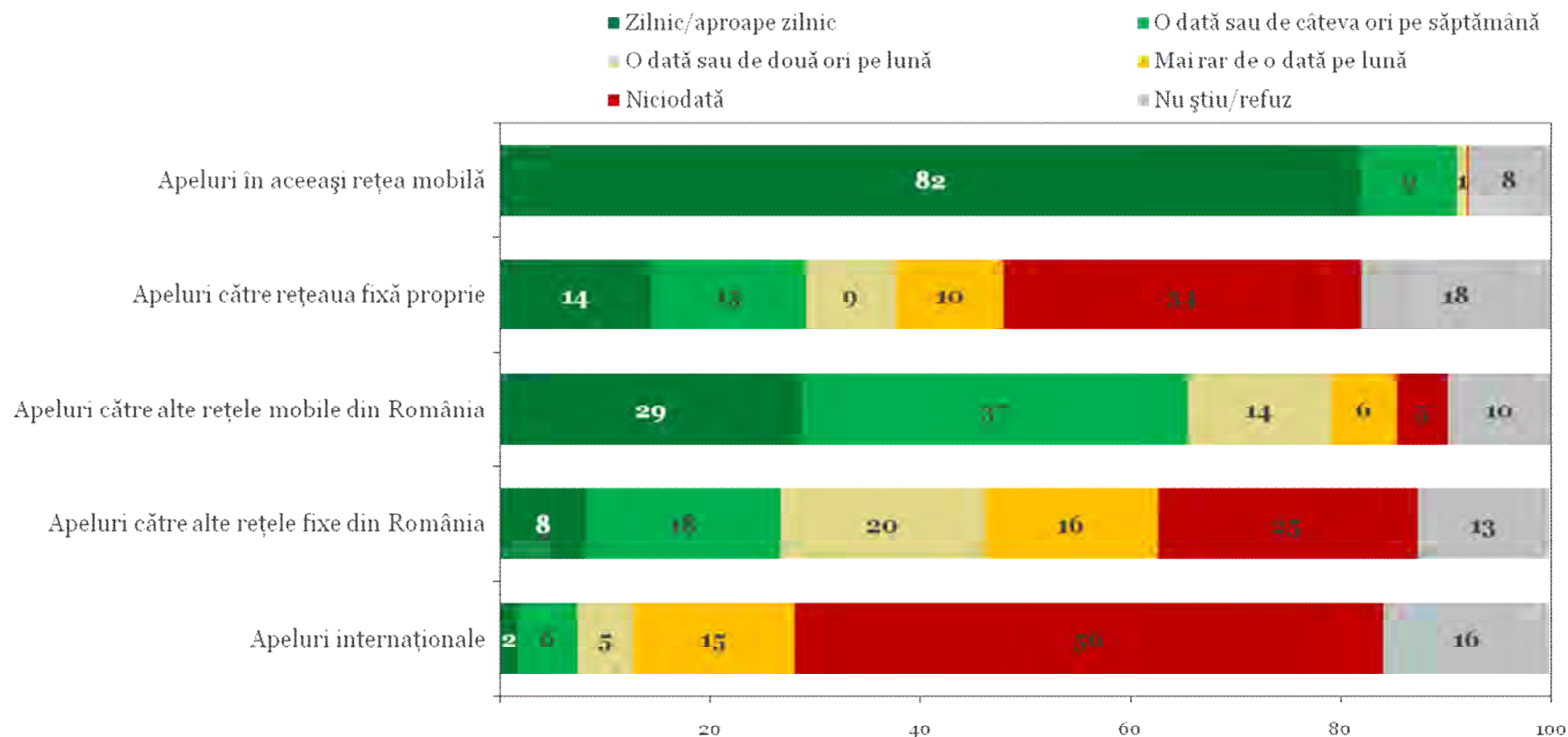


Frecvența apelurilor

Utilizatori telefonie mobilă cu abonament

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori telefonie mobilă cu abonament (N=748)

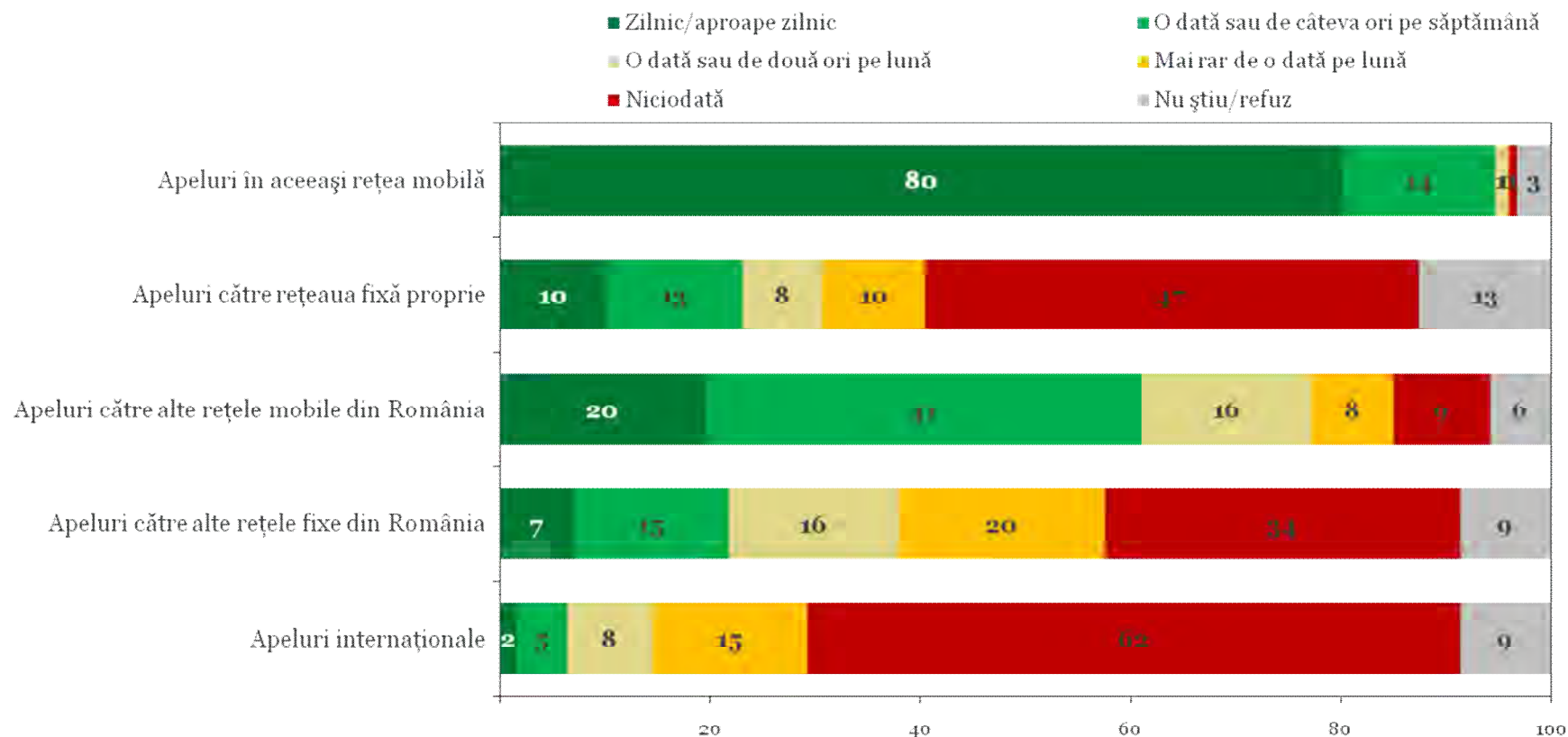


Frecvența apelurilor

Utilizatori telefonie mobilă cu cartelă preplătită

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori telefonie mobilă cu cartele preplătite active în ultimele 6 luni (N=663)

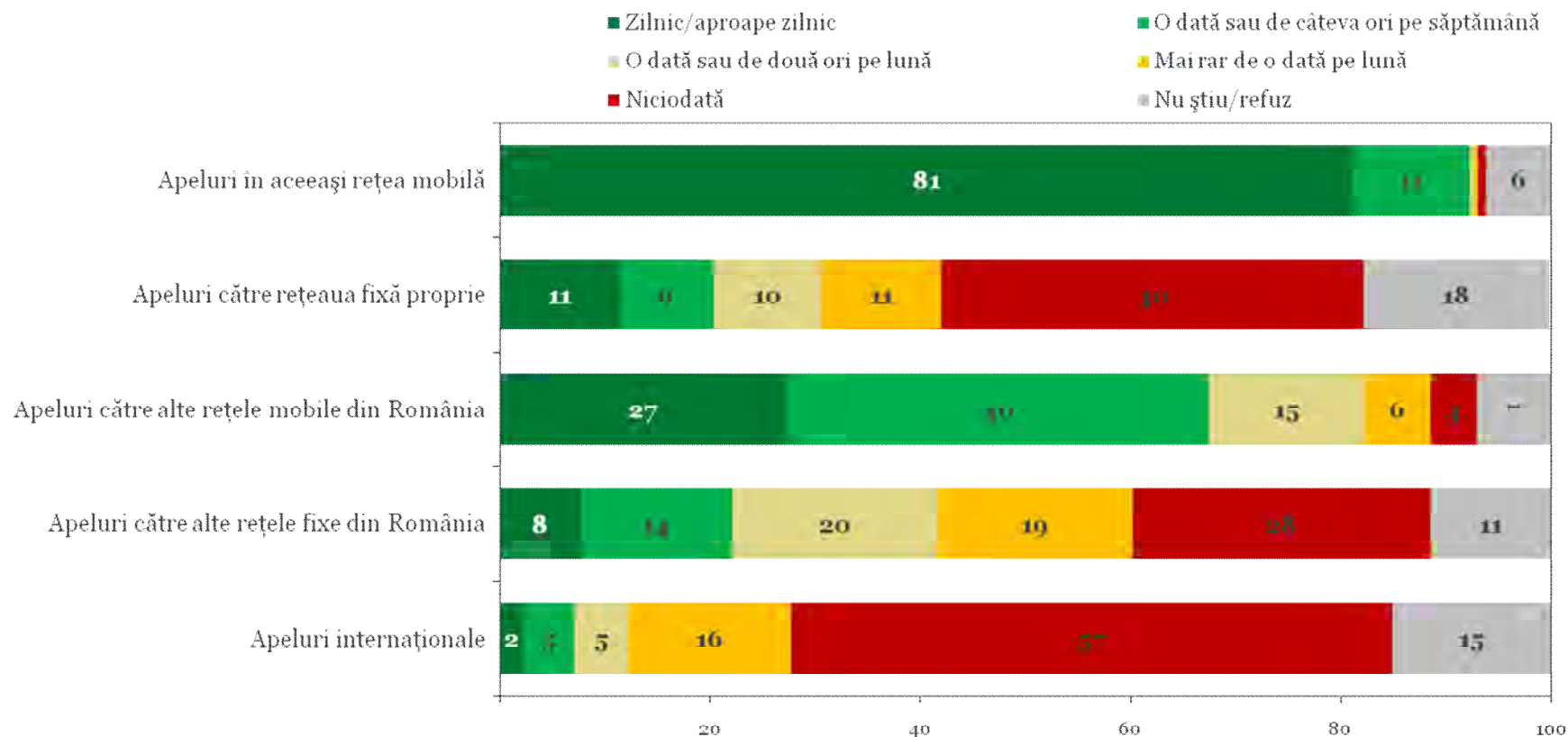


Frecvența apelurilor

Utilizatori Vodafone cu abonament

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Vodafone cu abonament (N=299)

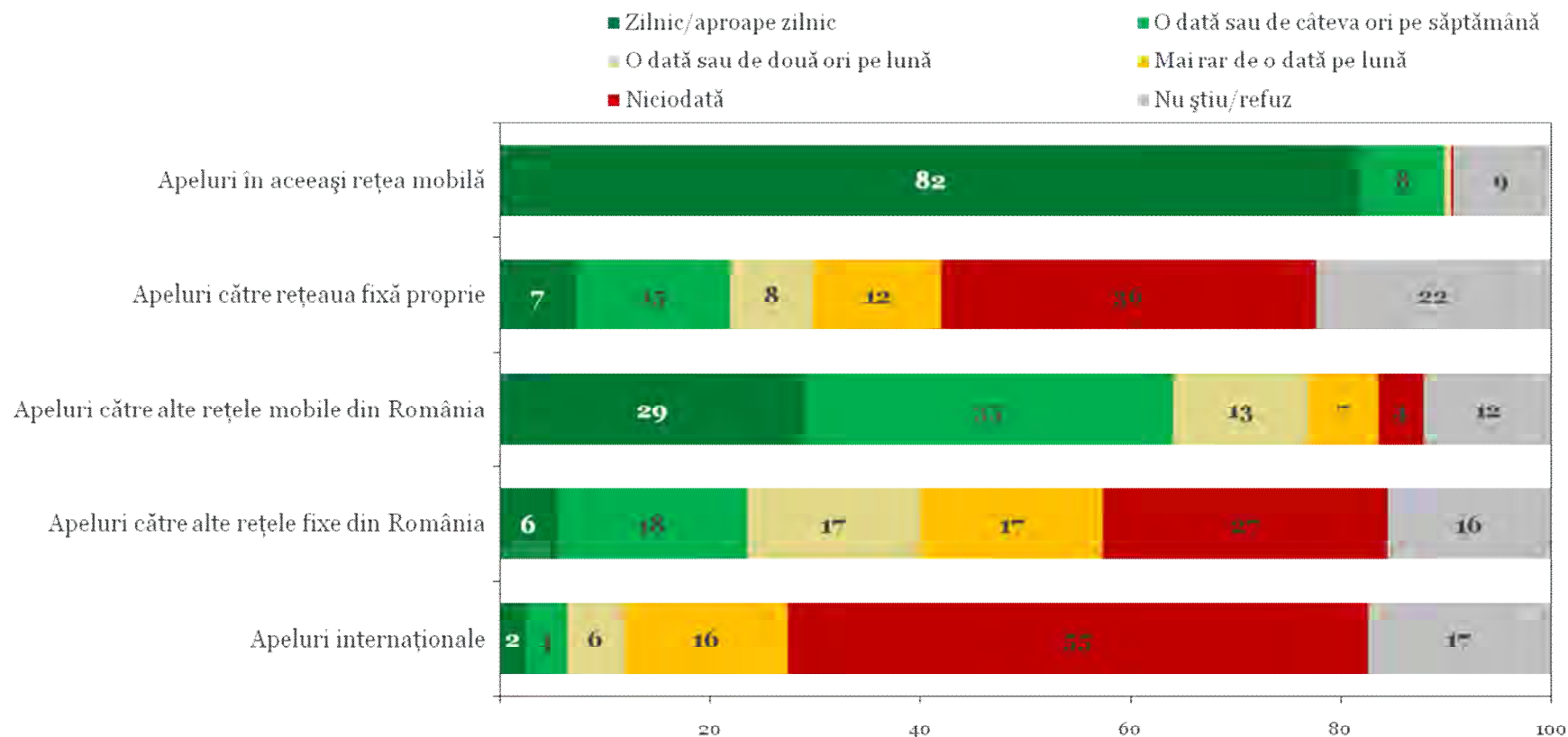


Frecvența apelurilor

Utilizatori Orange cu abonament

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Orange cu abonament (N=359)

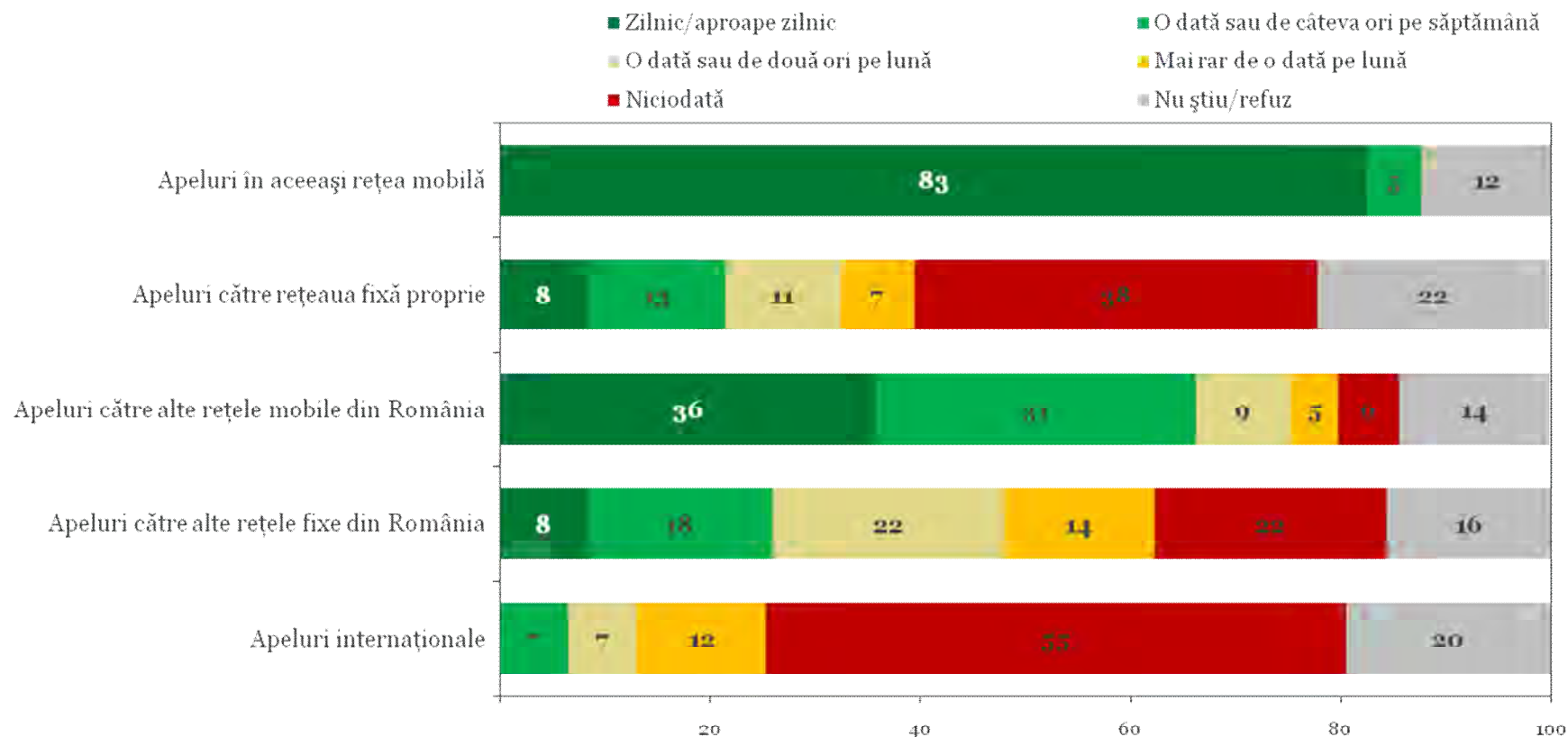


Frecvența apelurilor

Utilizatori Cosmote cu abonament

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Cosmote cu abonament (N=178)

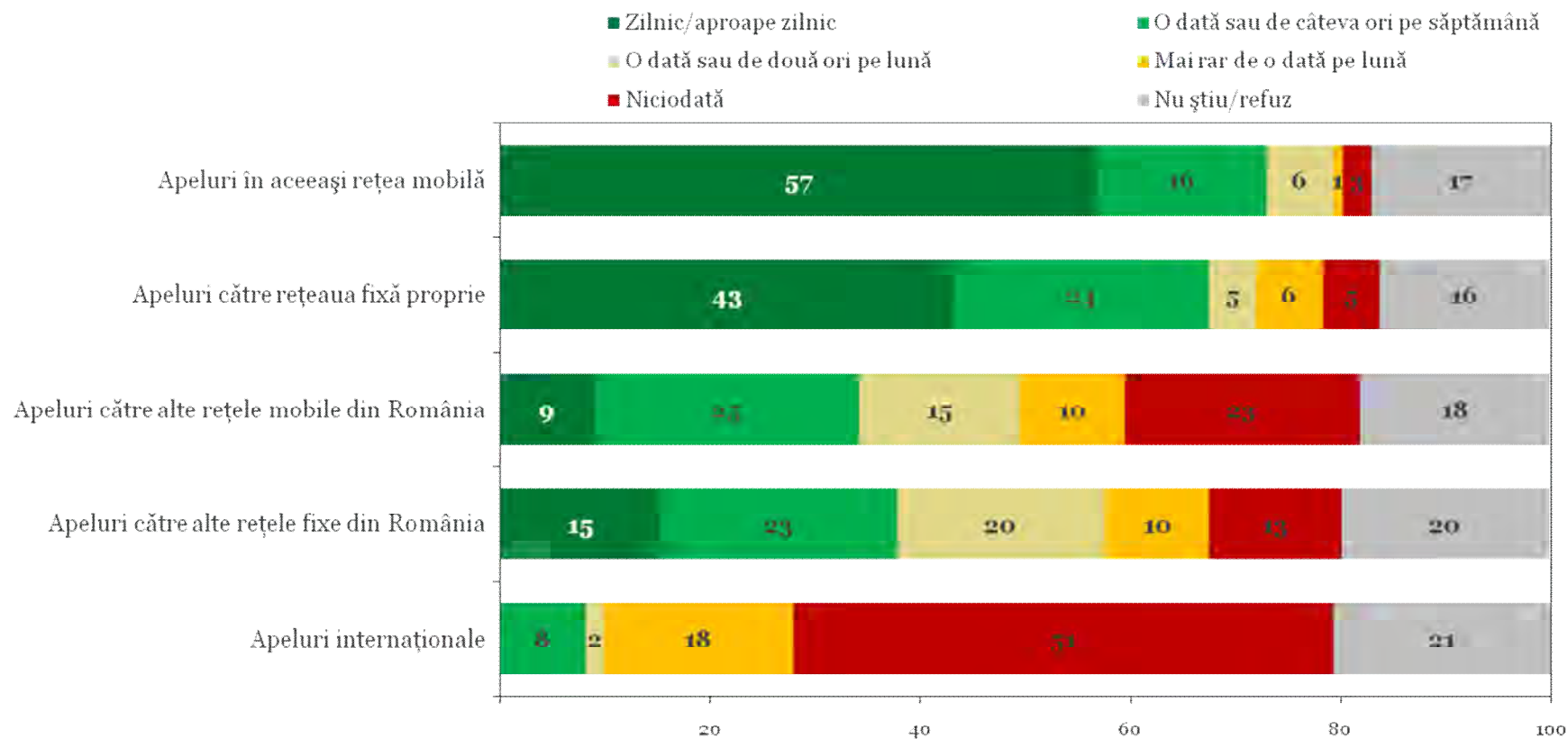


Frecvența apelurilor

Utilizatori RDS cu abonament

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori RDS cu abonament (N=111)

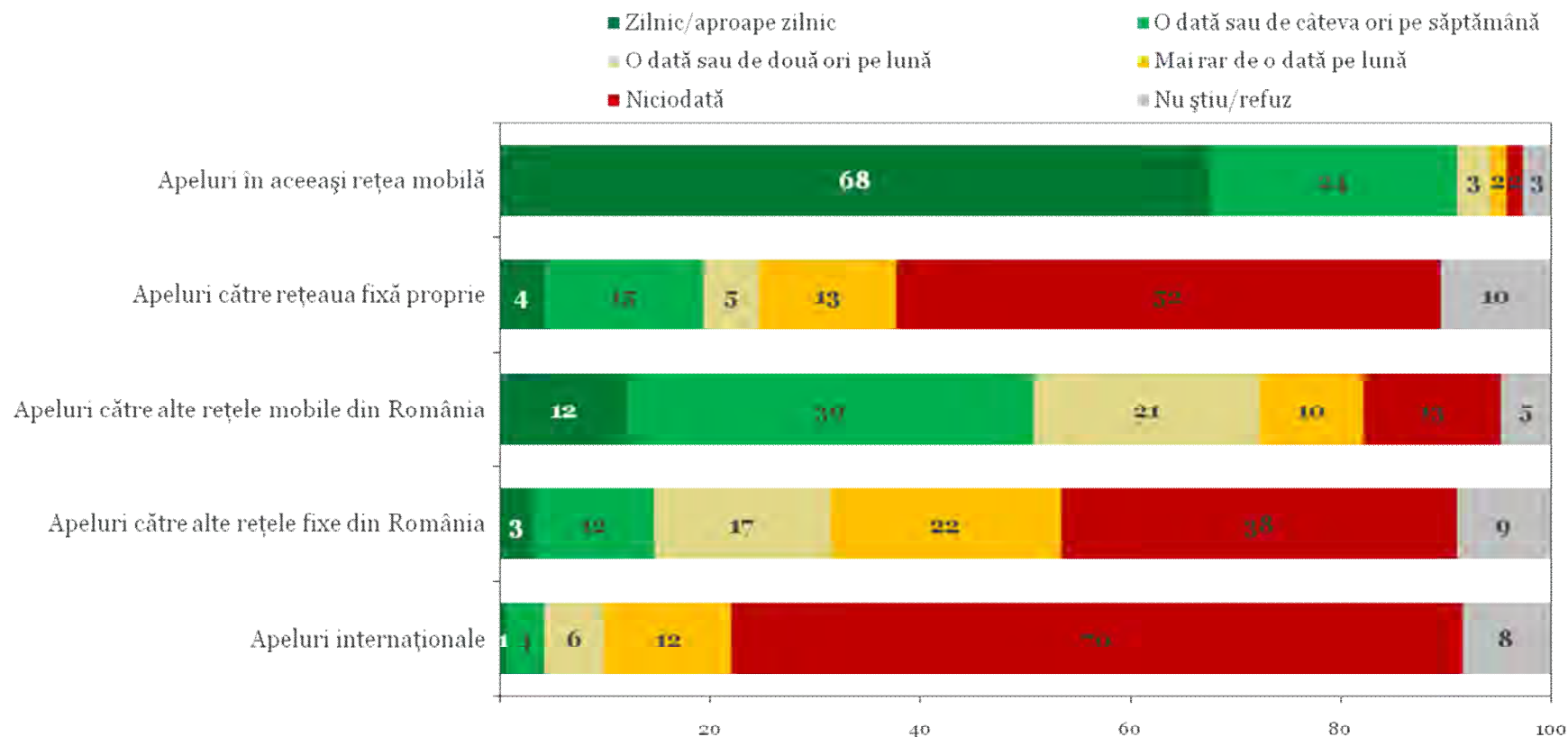


Frecvența apelurilor

Utilizatori Vodafone cu cartelă

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Vodafone cu
cartele preplătite active în
ultimele 6 luni (N=191)

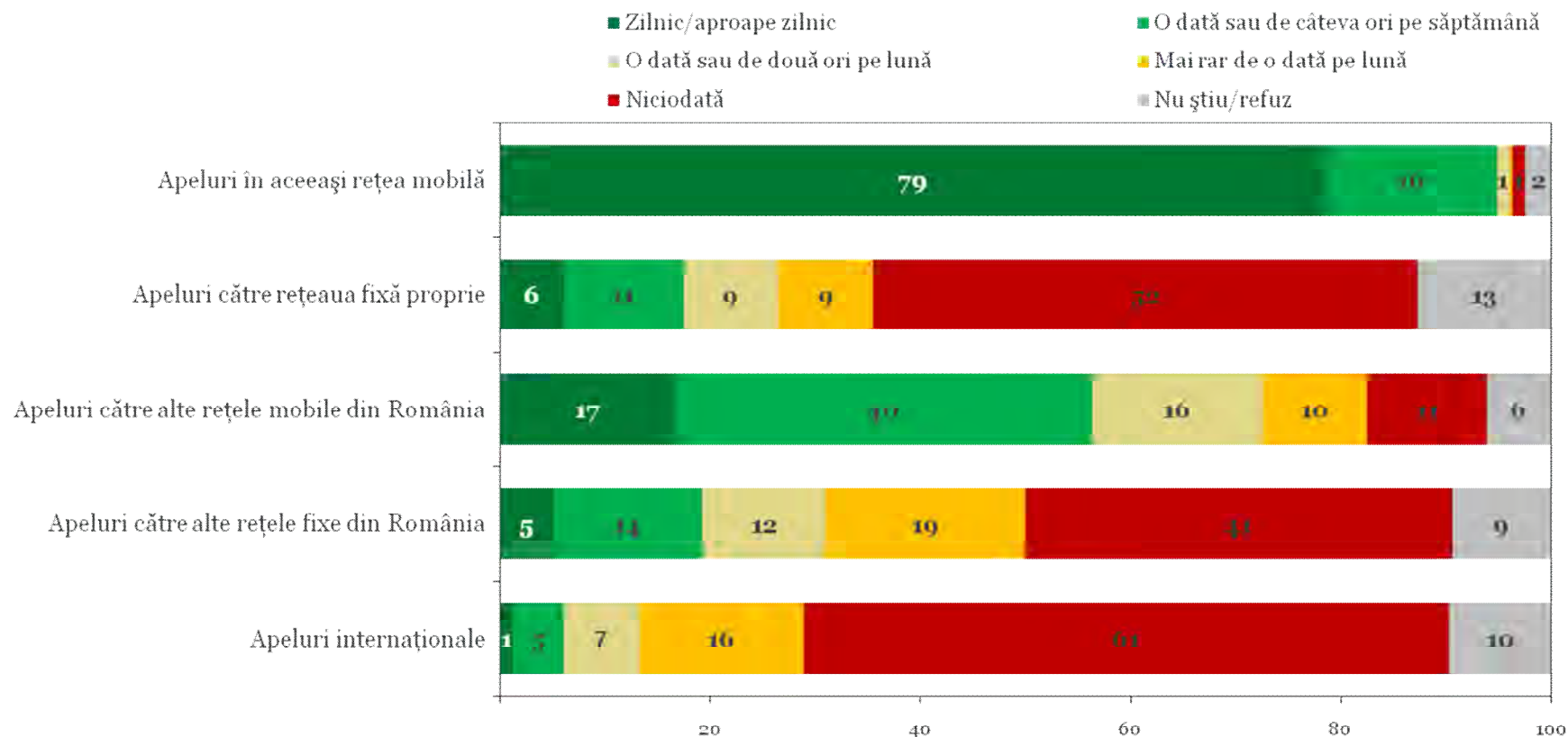


Frecvența apelurilor

Utilizatori Orange cu cartelă preplătită

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Orange cu
cartele preplătite active în
ultimele 6 luni (N=332)

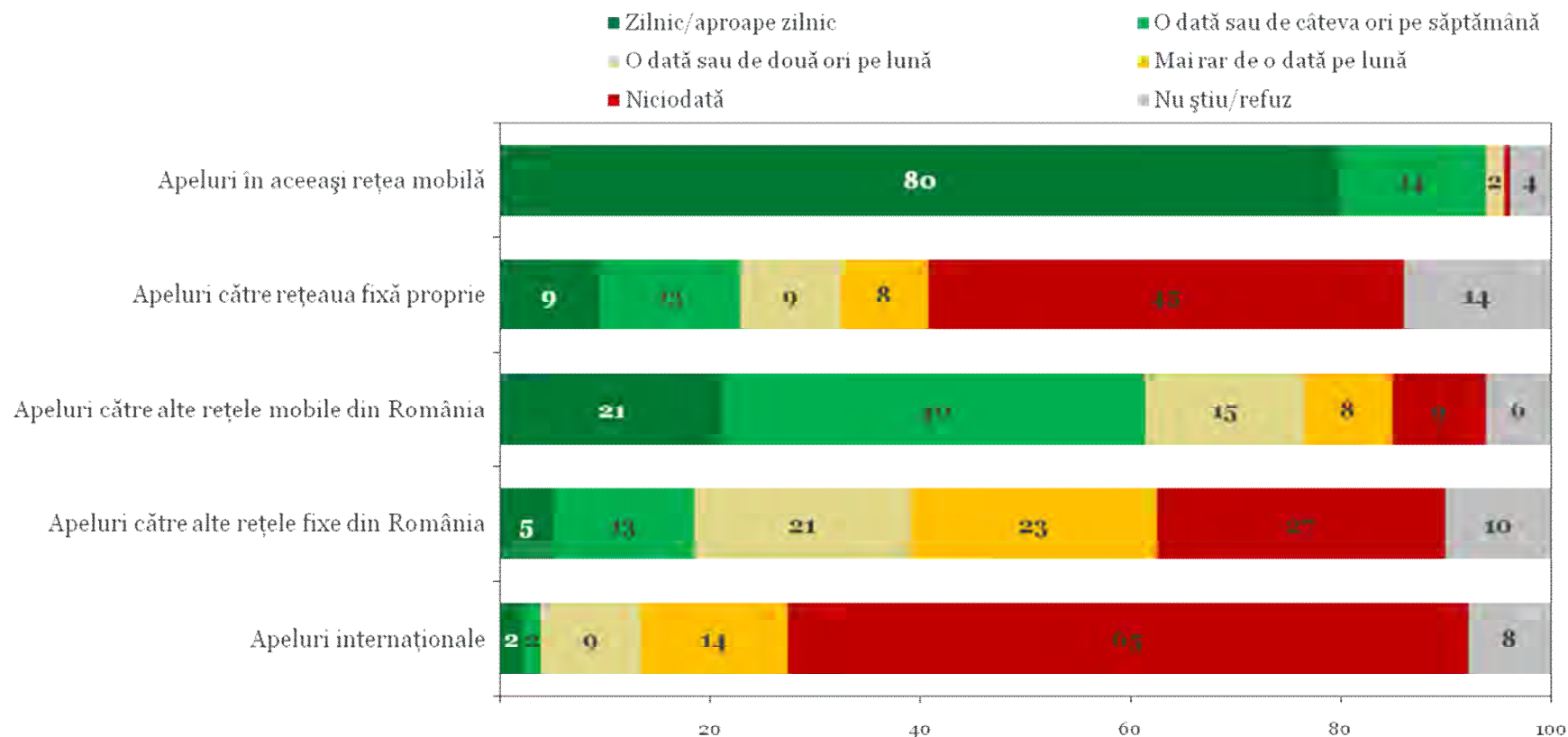


Frecvența apelurilor

Utilizatori Cosmote cu cartelă preplătită

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Cosmote cu
cartele preplătite active în
ultimele 6 luni (N=179)

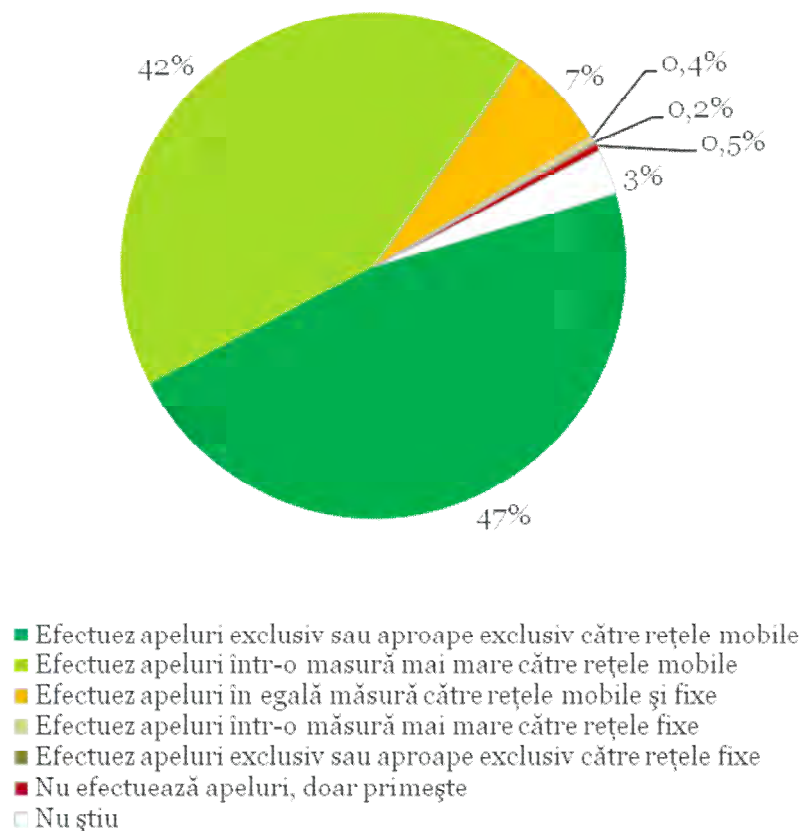


Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă

apeluri către rețele fixe vs. apeluri către rețele mobile

Vă rog să vă gândiți la apelurile efectuate către destinații din România de pe telefonul mobil, pe parcursul unei luni. Care din următoarele afirmații se potrivește cel mai bine cu modul în care dvs. folosiți telefonul mobil?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)



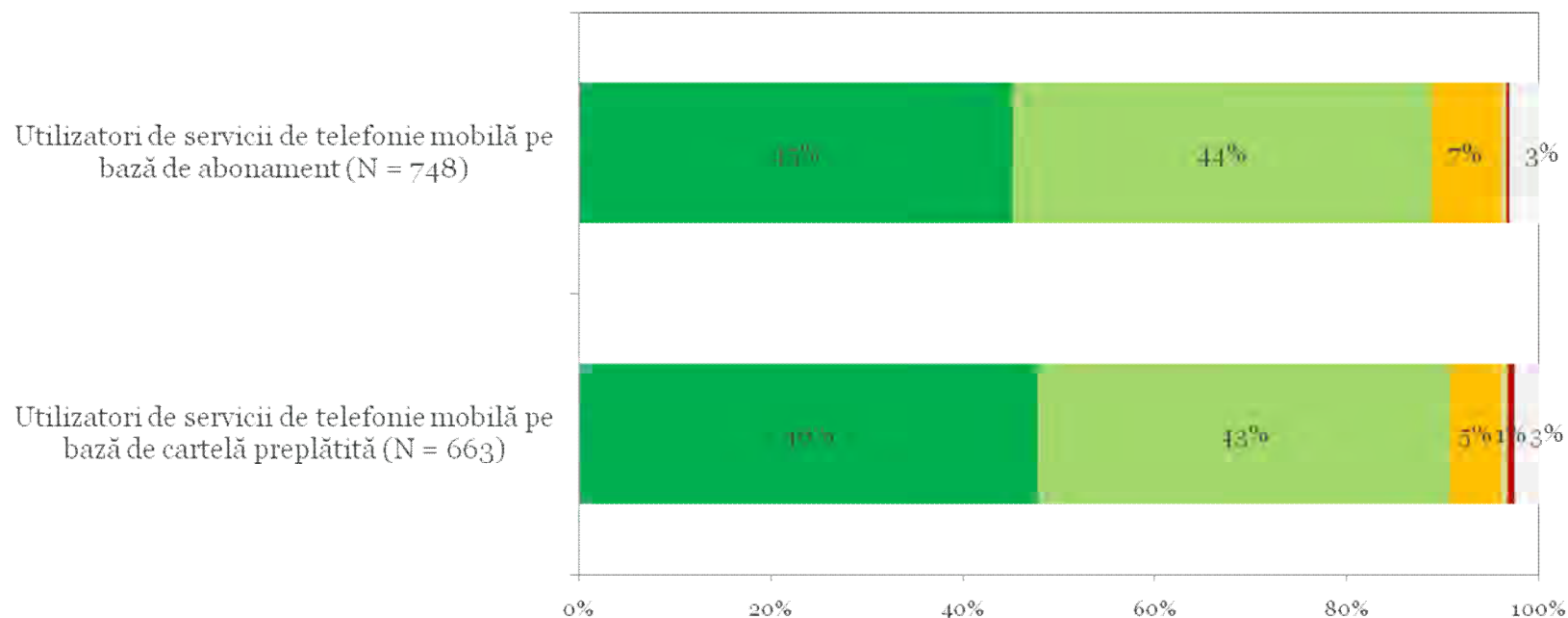
Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă

apeluri către rețele fixe vs. apeluri către rețele mobile

Vă rog să vă gândiți la apelurile efectuate către destinații din România de pe telefonul mobil, pe parcursul unei luni. Care din următoarele afirmații se potrivește cel mai bine cu modul în care dvs. folosiți telefonul mobil?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni, după tipul de serviciu utilizat

- Efectuez apeluri exclusiv sau aproape exclusiv către rețele mobile
- Efectuez apeluri într-o măsură mai mare către rețele mobile
- Efectuez apeluri în egală măsură către rețele mobile și fixe
- Efectuez apeluri într-o măsură mai mare către rețele fixe
- Efectuez apeluri exclusiv sau aproape exclusiv către rețele fixe
- Nu efectuează apeluri, doar primește
- Nu știu

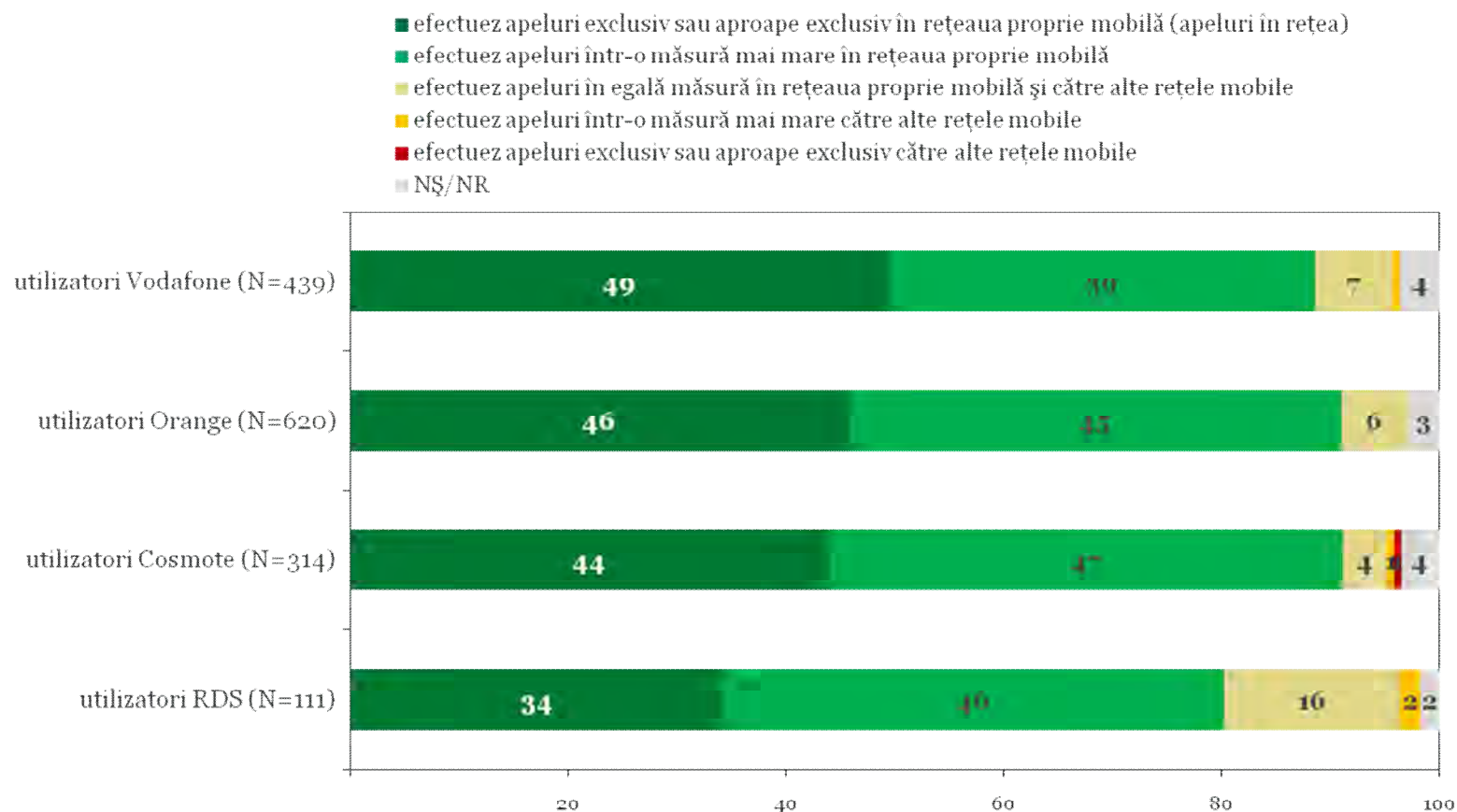


Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă

apeluri în rețea vs. apeluri în afara rețelei

Pentru fiecare furnizor ale cărui servicii le folosiți, vă rog să vă gândiți la apelurile efectuate de pe telefonul dvs. mobil către rețelele mobile din România pe parcursul unei luni. Care din următoarele afirmații se potrivește cel mai bine cu modul în care dvs. folosiți telefonul mobil?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă de la
respectivii furnizori



Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă apeluri în rețea vs. apeluri în afara rețelei

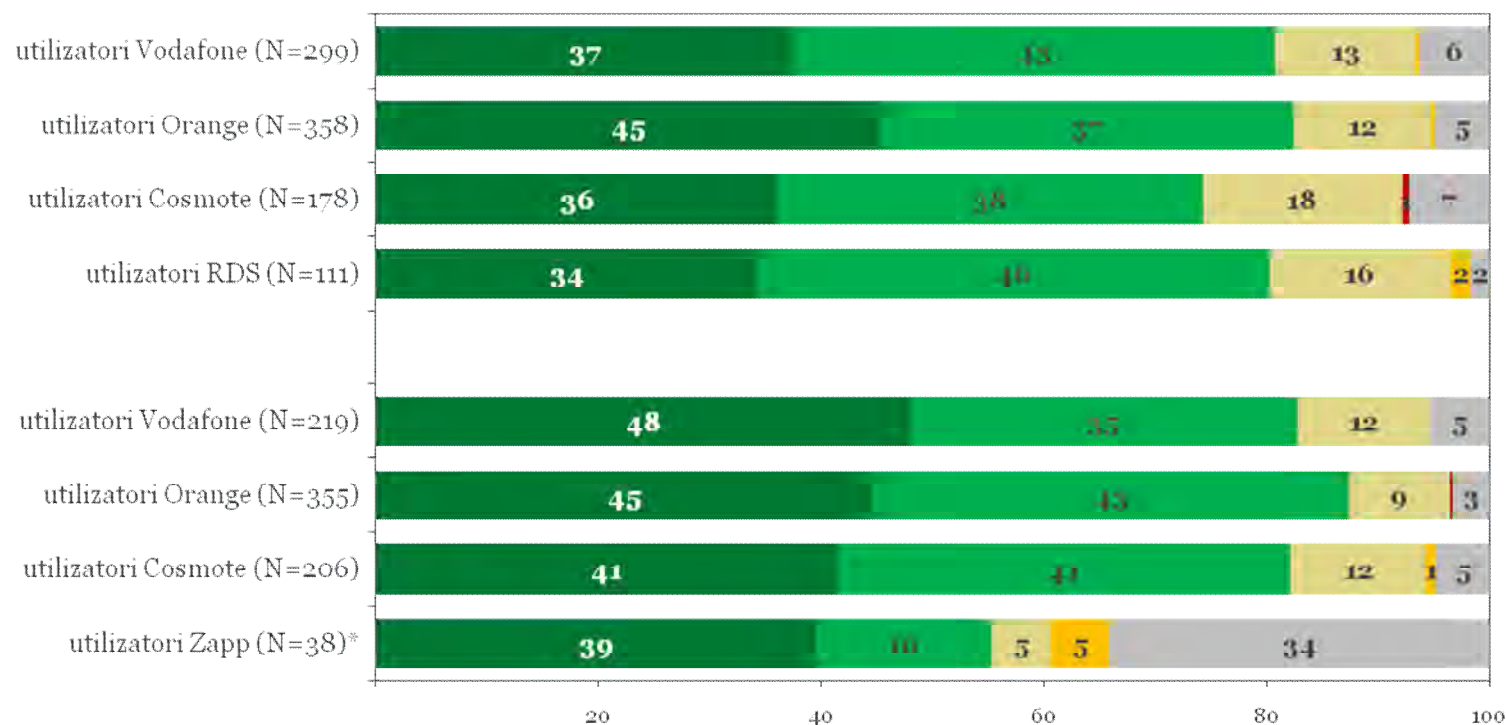
Pentru fiecare furnizor ale cărui servicii le folosiți, vă rog să vă gândiți la apelurile efectuate de pe telefonul dvs. mobil către rețelele mobile din România pe parcursul unei luni. Care din următoarele afirmații se potrivește cel mai bine cu modul în care dvs. folosiți telefonul mobil?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni de la, respectivii furnizori, după tipul de serviciu utilizat

- efectuez apeluri exclusiv sau aproape exclusiv în rețeaua proprie mobilă (apeluri în rețea)
- efectuez apeluri într-o măsură mai mare în rețeaua proprie mobilă
- efectuez apeluri în egală măsură în rețeaua proprie mobilă și către alte rețele mobile
- efectuez apeluri într-o măsură mai mare către alte rețele mobile
- efectuez apeluri exclusiv sau aproape exclusiv către alte rețele mobile
- NS/NR

Utilizatori de servicii de telefonie mobilă pe bază de abonament

Utilizatori de servicii de telefonie mobilă pe bază de cartelă preplătită

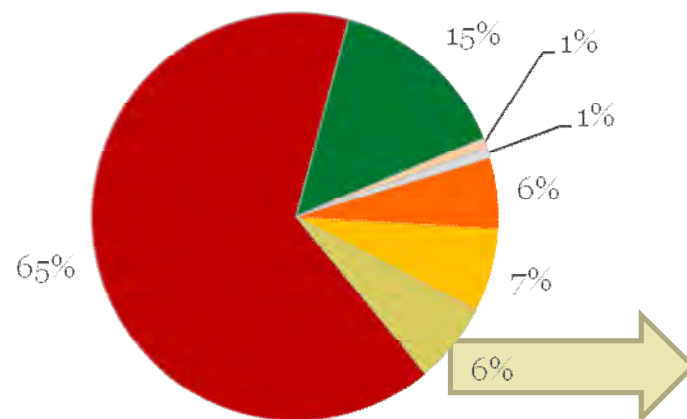


*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă apeluri internaționale

Vă rog să vă gândiți la apelurile efectuate de pe telefonul mobil către destinații internaționale. Care din următoarele afirmații se potrivește cel mai bine cu modul în care dvs. folosiți telefonul mobil?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)



Ce alte servicii de telefonie folosiți?

Telefonie fixă	72%
Telefonie prin Internet	28%

- evit să sun și preponderent trimit mesaje scrise
- verific tarifele în funcție de tipul de rețea unde apelez și aleg varianta mai ieftină
- folosesc alte servicii de telefonie și evit să sun de pe telefonul mobil
- nu este cazul, nu efectuez apeluri internaționale
- folosesc telefonul mobil în mod obișnuit fără să țin cont de alt aspect
- Dau doar apel (dau bip) și sunt sunat înapoi
- NS/NR

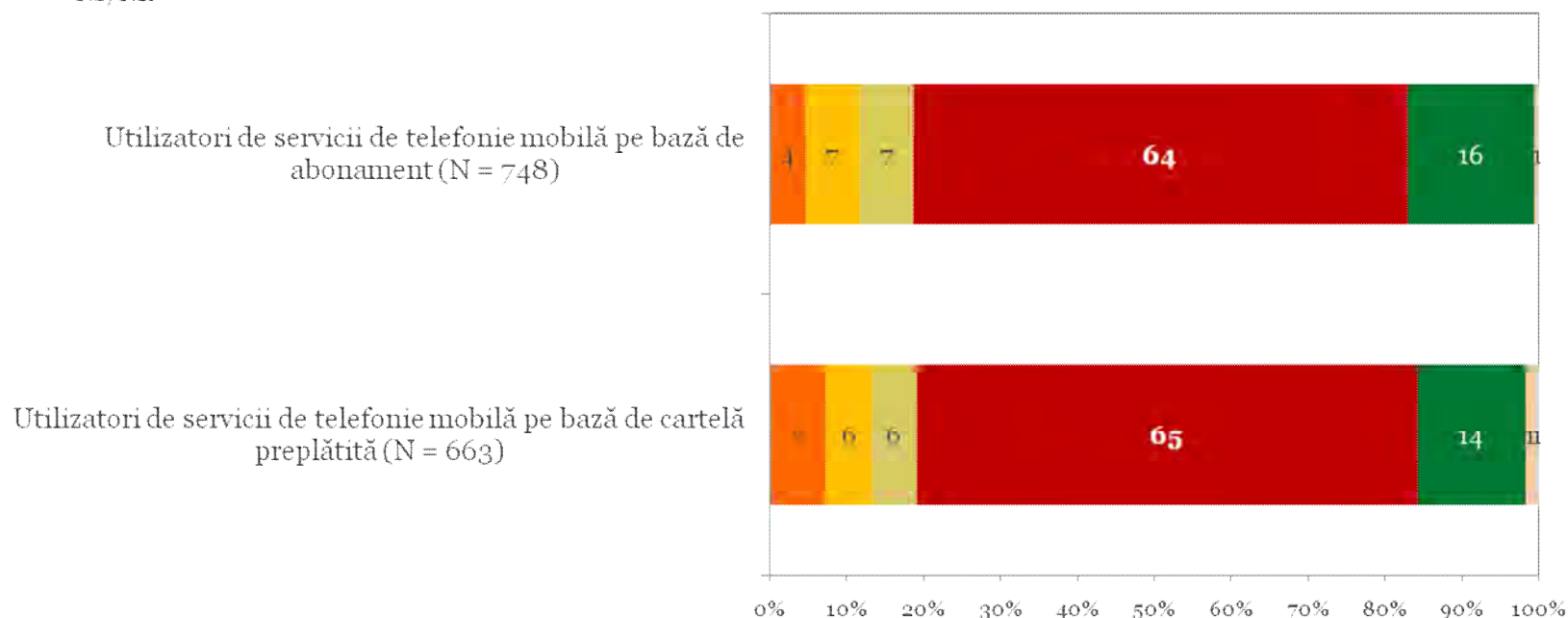
Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă

apeluri internaționale

Vă rog să vă gândiți la apelurile efectuate de pe telefonul mobil către destinații internaționale. Care din următoarele afirmații se potrivește cel mai bine cu modul în care dvs. folosiți telefonul mobil?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni, după tipul de serviciu utilizat

- evit să sun și preponderent trimit mesaje scrise
- verific tarifele în funcție de tipul de rețea unde apelez și aleg varianta mai ieftină
- folosesc alte servicii de telefonie și evit să sun de pe telefonul mobil
- nu este cazul, nu efectuez apeluri internaționale
- folosesc telefonul mobil în mod obișnuit fără să țin cont de alt aspect
- Dau doar apel (dau bip) și sunt sunat înapoi
- NS/NR



Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă

modalități de a contacta un prieten/membru al familiei

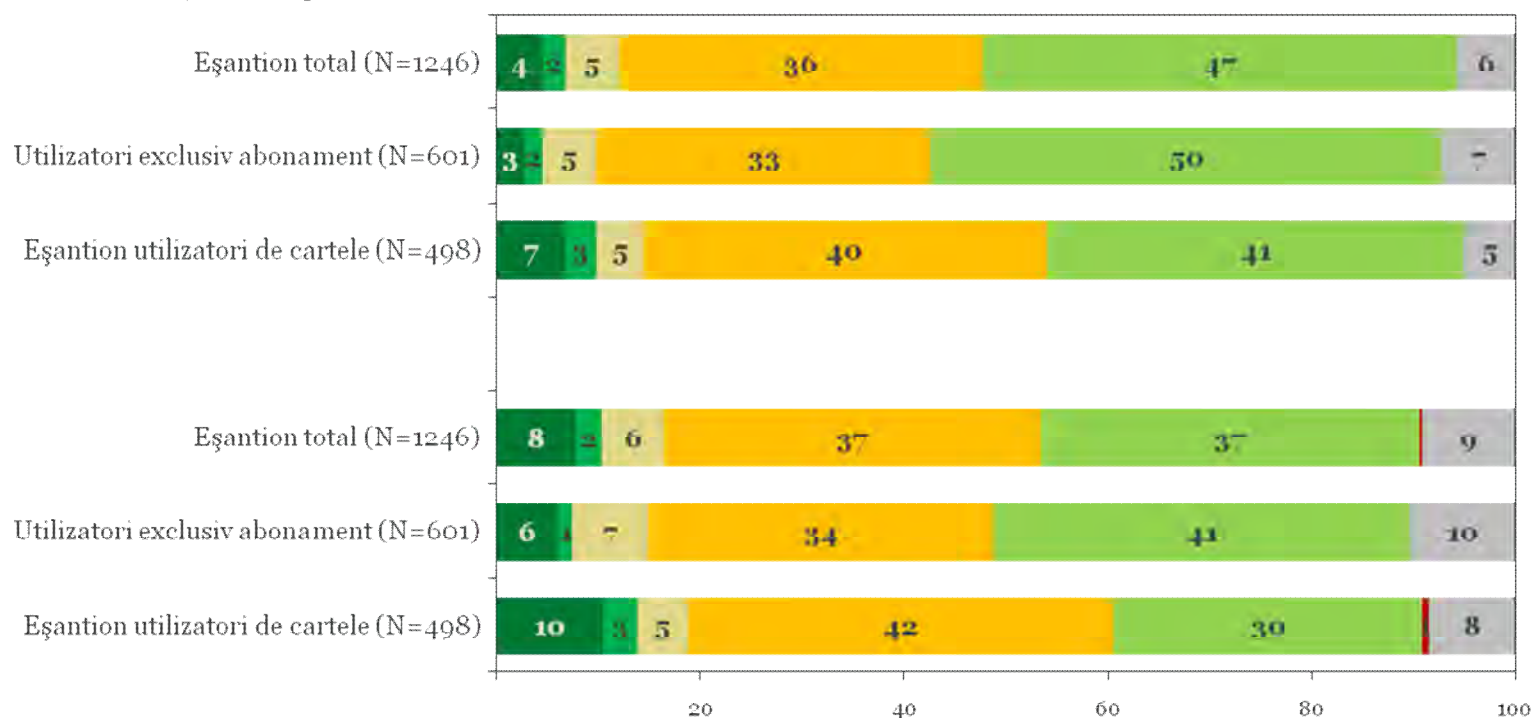
Să presupunem că sunteți nevoit să contactați DE PE TELEFONUL DVS. MOBIL un prieten sau un membru al familiei într-o zi din săptămână (nu în weekend) care știți că are atât telefon mobil cât și telefon fix. Presupunând că discuția nu durează mai mult de 2 minute, cum procedați? S-ar schimba ceva dacă discuția ar dura 5 minute sau mai mult?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă / utilizatori de telefonie fixă și mobilă doar cu abonament / utilizatori de telefonie fixă și mobilă doar cu cartele preplătite

- solicit să fiu sunat înapoi
- apelez persoana pe telefonul ei fix
- apelez persoana pe telefonul ei mobil indiferent de rețea
- nu știu, nu sunt sigur

- trimit un SMS
- apelez persoana pe telefonul ei mobil dacă e în aceeași rețea
- încerc să scurtez convorbirea

**2 minute de
convorbire**

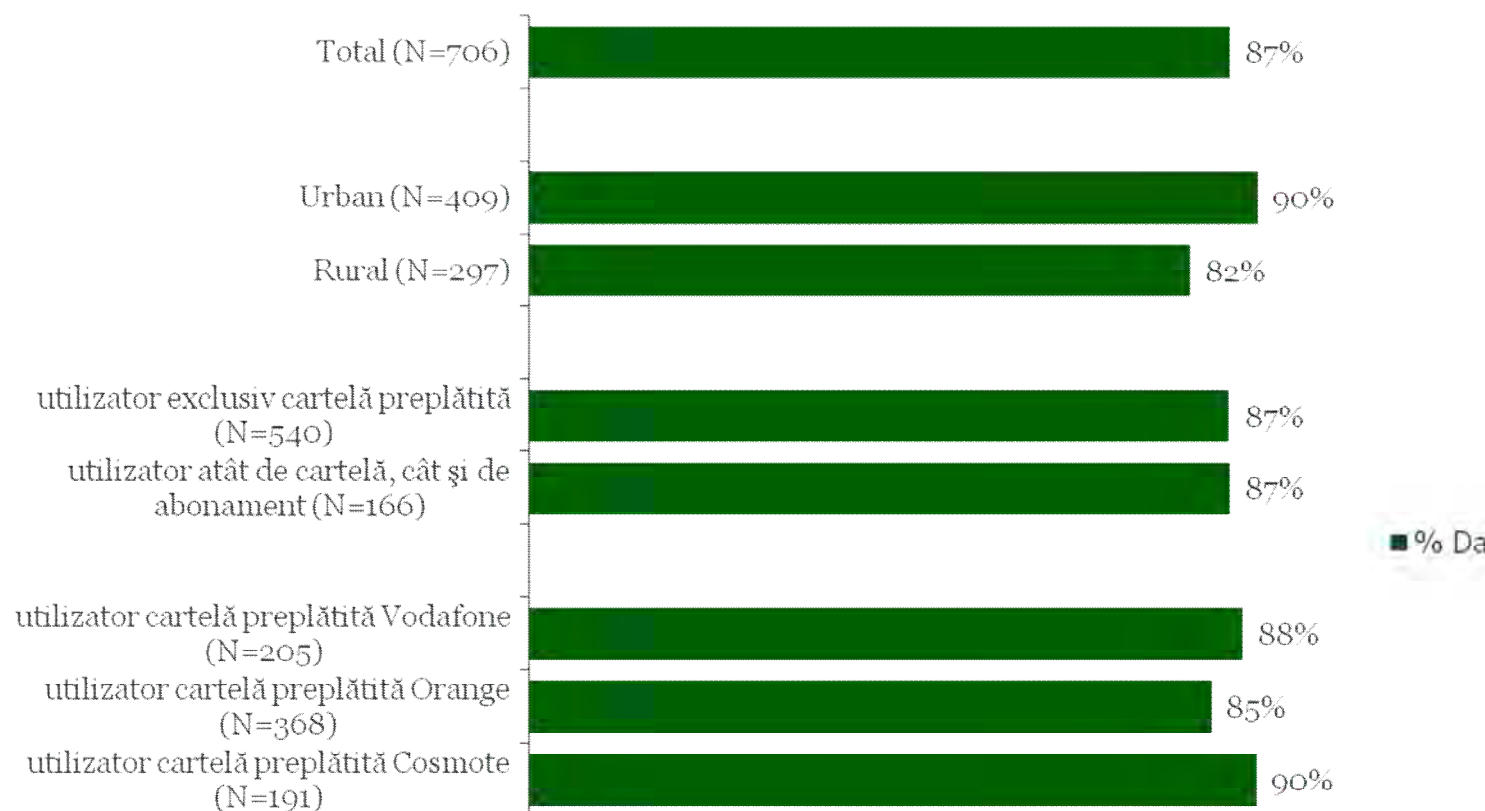


**5 minute de
convorbire**

Gradul de utilizarea a cartelei preplătite în ultimele 6 luni

În ultimele 6 luni, ați folosit cartela preplatită (pentru a primi sau efectua apeluri, pentru a primi/trimite sms-uri sau pentru a accesa internetul)?

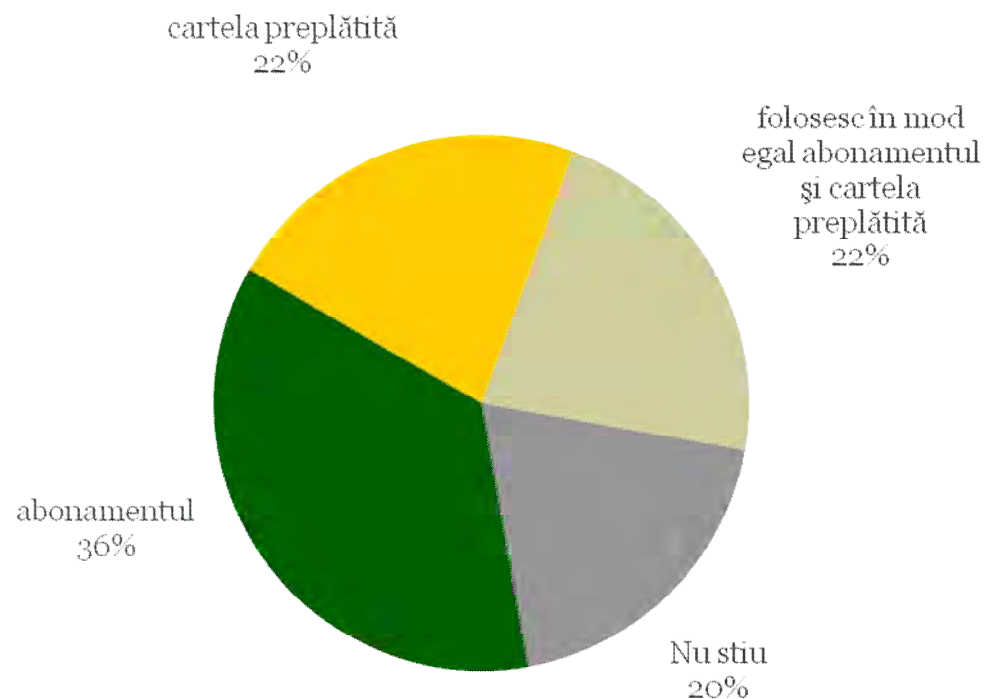
Baza: utilizatori de servicii de telefonie mobilă pe bază de cartelă preplătită



Serviciul de telefonie mobilă cel mai des utilizat

Ați menționat că dvs. folosiți servicii de telefonie mobilă atât cu abonament cât și cu cartelă. Pe care din acestea le folosiți cel mai des într-o săptămână obișnuită?

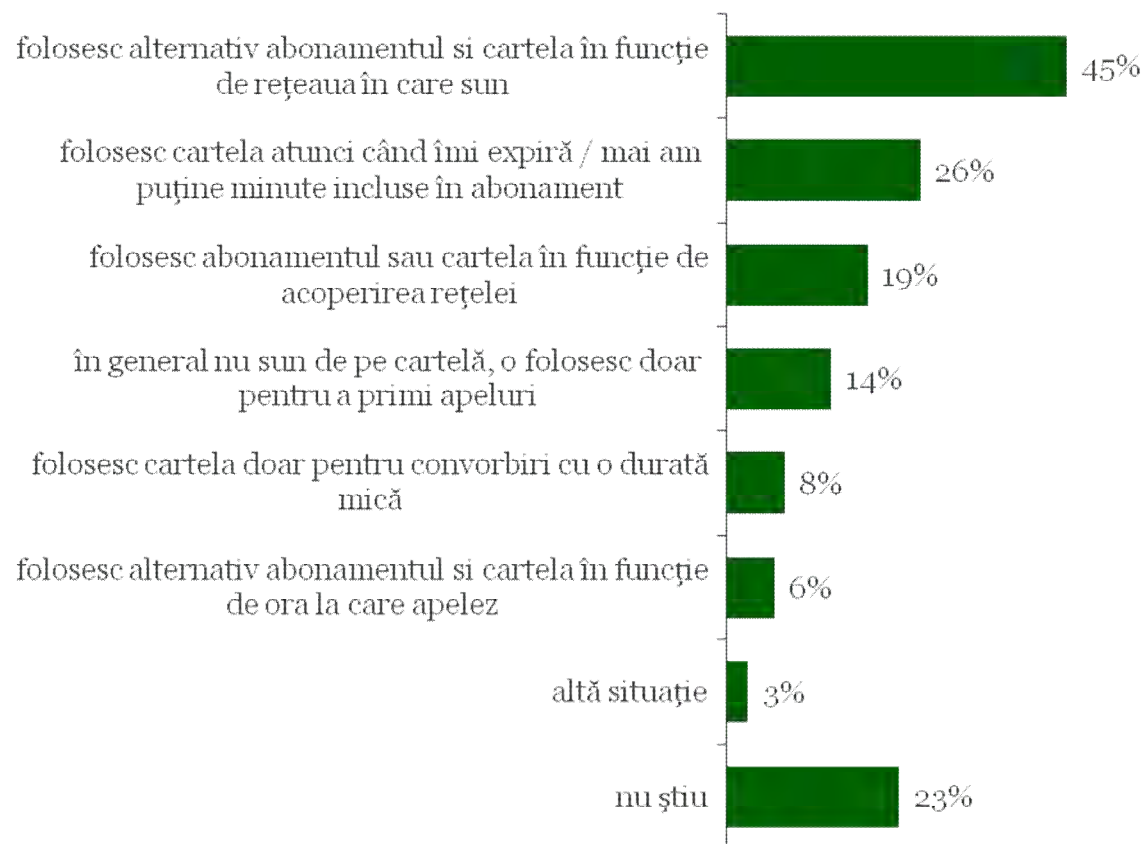
Baza: utilizatori atât de servicii telefonice cu abonament, cât și cu cartele preplătite active în ultimele 6 luni (N = 144)



Modalități de alternare a abonamentului cu cartela

Vă rog să descrieți în ce mod sau în ce scopuri alternați abonamentul cu cartela

Baza: utilizatori atât de servicii telefonice cu abonament, cât și cu cartele preplătite active în ultimele 6 luni (N = 144)



VI. Telefonie fixă vs. telefonie mobilă

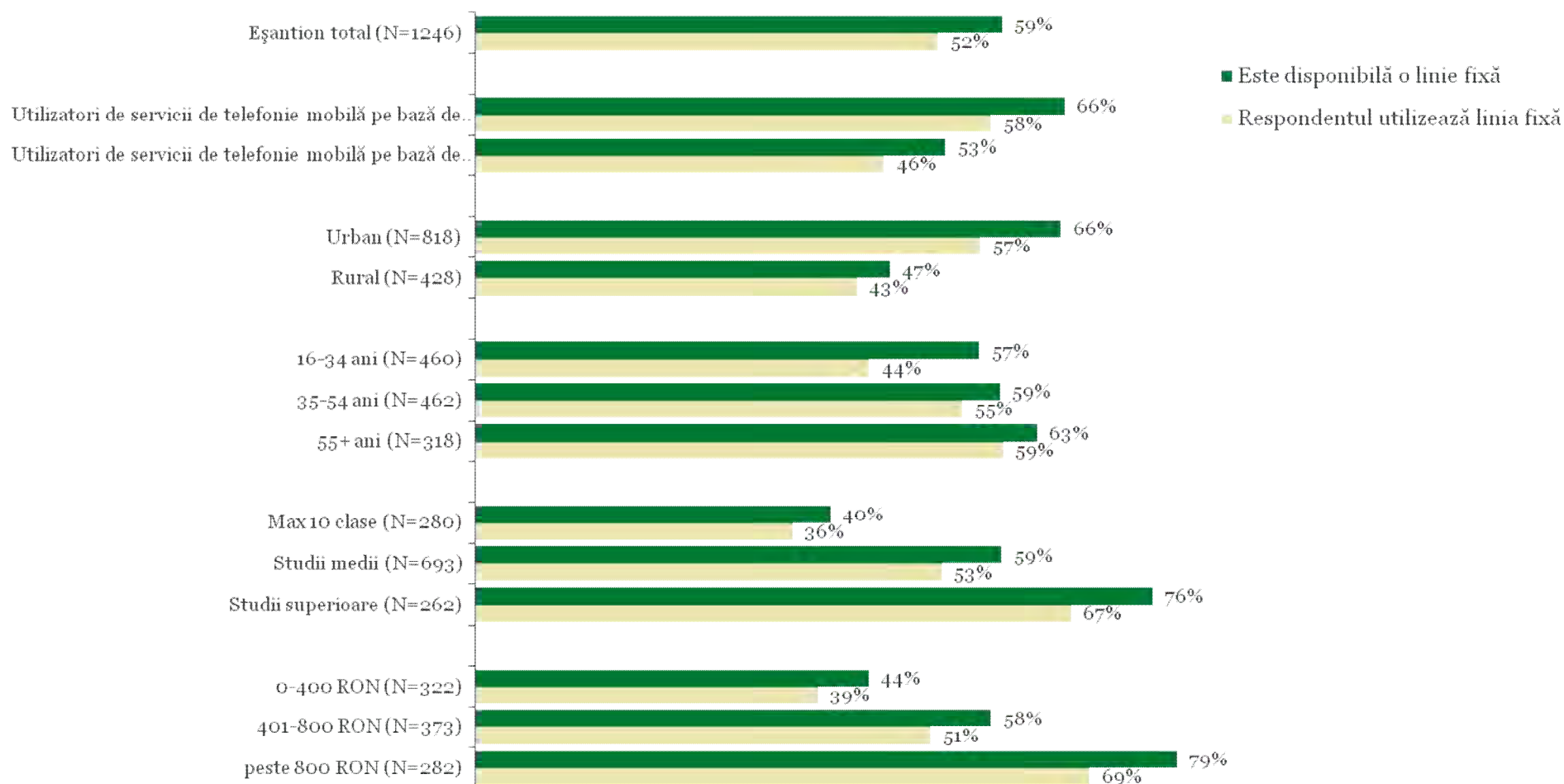
Telefonie fixă vs. telefonie mobilă

- Din utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă, 59% au instalată și o linie fixă de acces în gospodărie iar 52% utilizează această linie fixă. Persoanele care utilizează telefonie mobilă cu abonament utilizează într-o măsură mai mare (58%) servicii de telefonie fixă în gospodărie decât cele care utilizează cartele preplătite (46%). De asemenea, utilizatorii de telefonie mobilă din mediul urban, cu vârsta peste 55 de ani, cu studii superioare și cu venituri mari au o probabilitate mai mare de a utiliza servicii de telefonie fixă în gospodărie comparativ cu celelalte categorii socio-demografice.
- În continuare o să ne referim la persoanele care utilizează ambele tipuri de servicii, respectiv telefonie mobilă și telefonie fixă (prin linia de acces din gospodărie). Când sunt acasă, cu mici excepții aceste persoane folosesc telefonul mobil pentru a efectua apeluri în rețelele mobile și telefonul fix pentru a efectua apeluri în rețele fixe. În ceea ce privește apelurile internaționale, 15% folosesc preponderent sau exclusiv telefonul fix, 16% folosesc preponderent sau exclusiv telefonul mobil iar 12% folosesc alte mijloace de comunicație.
- Per ansamblu, telefonul mobil este însă folosit mai frecvent decât telefonul fix în gospodărie. 61% din respondenți afirmă că folosesc telefonul mobil atunci când sunt acasă și doresc să contacteze un prieten sau un membru al familiei, într-o zi din timpul săptămânii, pentru o convorbire care nu ar dura mai mult de 2 minute, 20% folosesc telefonul fix iar 16% spun că alegerea depinde de diverși factori, dar în primul rând de serviciul de telefonie pe care îl folosește de obicei persoana apelată. În cazul unui apel de aproximativ 5 minute, ponderea celor care afirmă că folosesc telefonul mobil scade de la 61% la 53%.

Disponibilitatea și utilizarea telefoniei fixe la nivelul gospodăriei

Există o linie telefonică fixă (un aparat telefonic fix) instalate în gospodăria dvs?
Dvs. personal folosiți telefonul fix în gospodărie?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM
active în ultimele 6 luni (N = 1246)

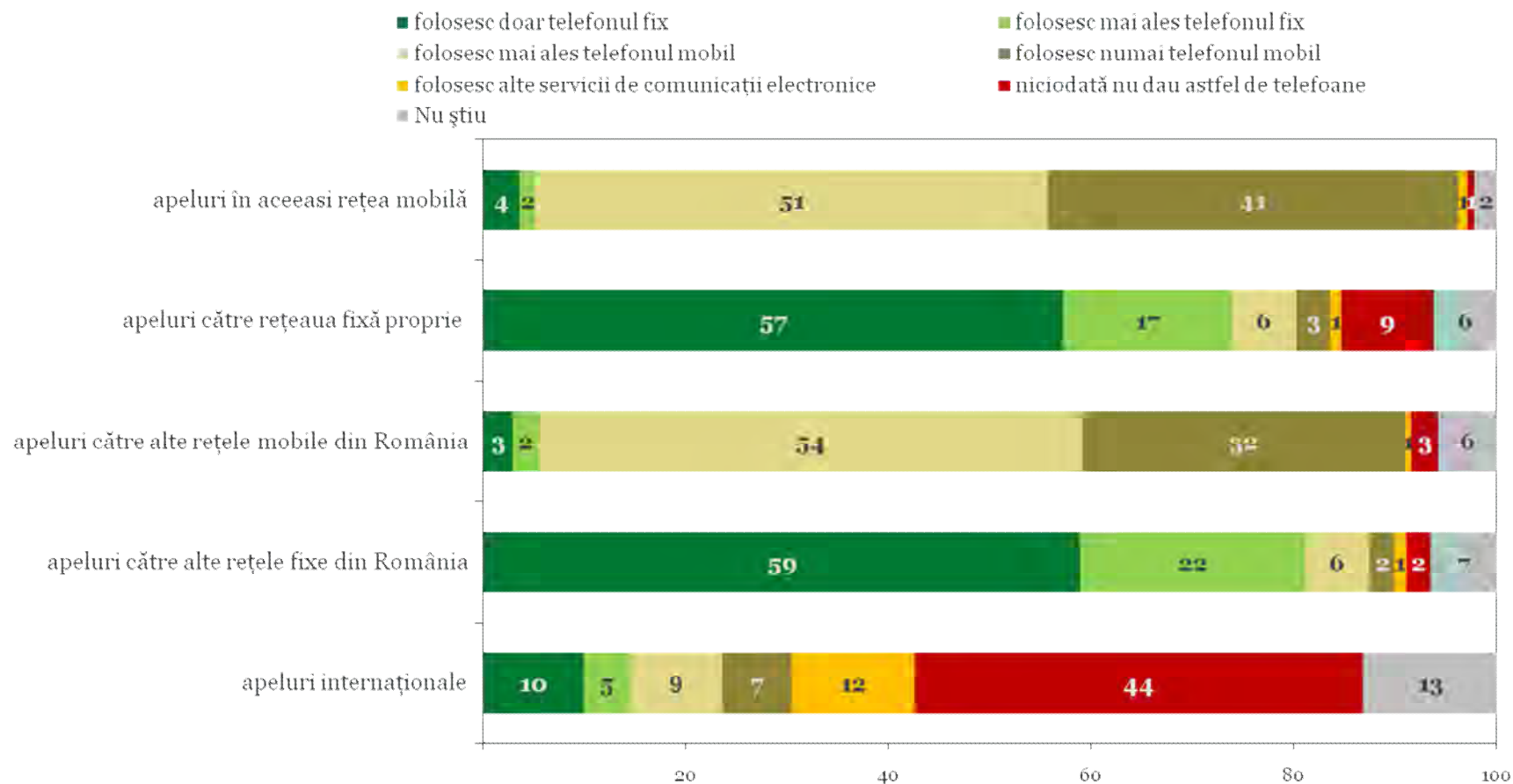


Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă și fixă

modalități de efectuare a apelurilor în funcție de tipul de apel

Când sunteți acasă, ce tip de telefonie obișnuiți să folosiți pentru următoarele tipuri de apeluri?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni și telefonie fixă (N = 649)



Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă și fixă

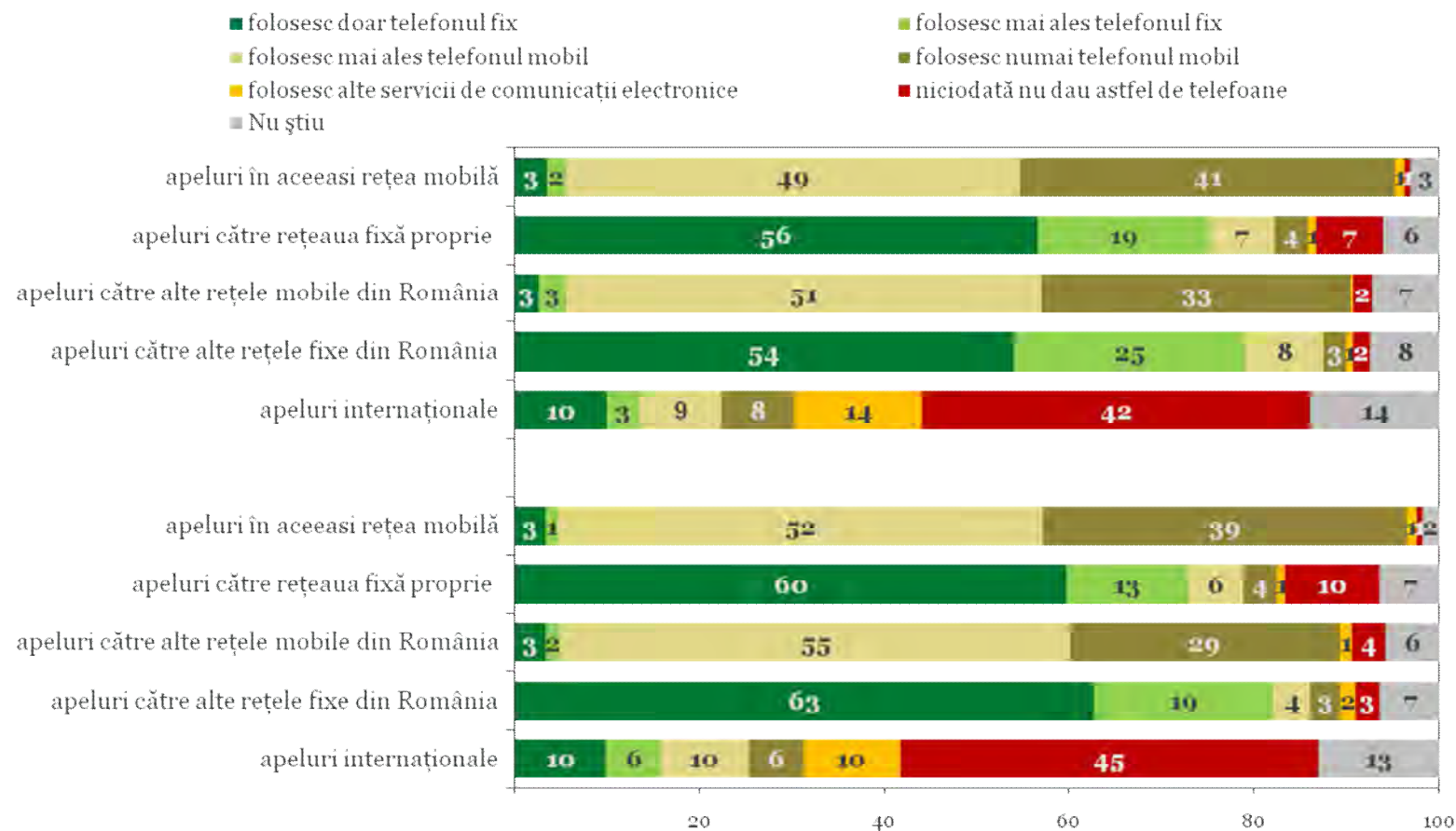
modalități de efectuare a apelurilor în funcție de tipul de apel

Când sunteți acasă, ce tip de telefonie obișnuiți să folosiți pentru următoarele tipuri de apeluri?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni și telefonie fixă

Utilizatori de servicii de telefonie mobilă pe bază de abonament
(N = 434)

Utilizatori de servicii de telefonie mobilă pe bază de cartelă preplătită
(N = 305)



Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă și fixă

modalități de a contacta un prieten/membru al familiei

Dacă sunteți acasă, ce folosiți preponderent pentru a contacta un prieten sau un membru al familiei într-o zi din timpul săptămânii pentru o convorbire care nu ar dura mai mult de 2 minute, telefonul fix, telefonul mobil sau e-mailul? Dar pentru o convorbire care ar dura 5 minute sau mai mult?

Baza: utilizatori atât de telefonie fixă cât și de telefonie mobilă / utilizatori de telefonie fixă și mobilă doar cu abonament / utilizatori de telefonie fixă și mobilă doar cu cartele preplătite active în ultimele 6 luni

■ Telefonul fix ■ Telefonul mobil ■ E-Mail-ul ■ Depinde ■ NS/NR

**2 minute de
convorbire**

Utilizatori atât de telefonie mobilă cât și de telefonie fixă
(N=649)

Utilizatori de telefonie fixă și de telefonie mobilă doar cu
ABONAMENT (N=355)

Utilizatori de telefonie fixă și de telefonie mobilă doar cu
CARTELE PREPLĂTITE (N=215)

**5 minute de
convorbire**

Utilizatori atât de telefonie mobilă cât și de telefonie fixă
(N=649)

Utilizatori de telefonie fixă și de telefonie mobilă doar cu
ABONAMENT (N=355)

Utilizatori de telefonie fixă și de telefonie mobilă doar cu
CARTELE PREPLĂTITE (N=215)



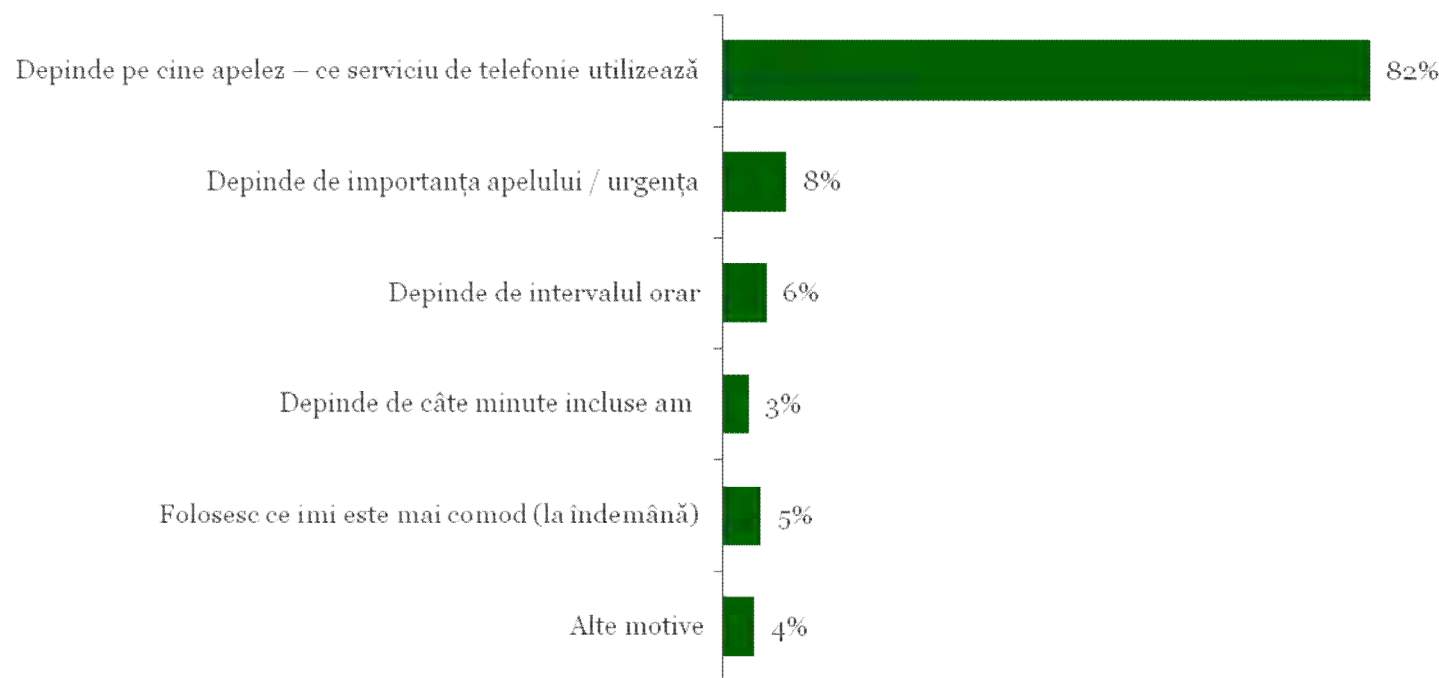
Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă și fixă

modalități de a contacta un prieten/membru al familiei

De ce depinde? Vă rugăm să detaliați!

Mai multe răspunsuri posibile

*Baza: utilizatori de telefonie fixă și mobilă care menționează “depinde”(4)
atunci când sunt întrebați la ce tip de mijloc de comunicare electronică
(telefonie fixă, mobilă sau email) ar apela în funcție de durata conversației
(N=123)*



VII. Cheltuieli cu serviciile de telefonie mobilă

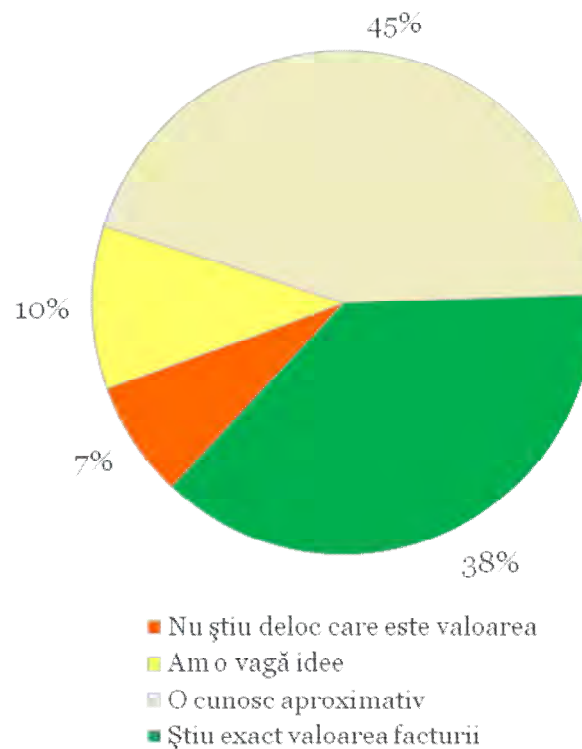
Cheltuieli cu serviciile de telefonie mobilă

- Întrebați care este suma pe care o plătesc într-o lună obișnuită pentru serviciile de telefonie mobilă pe bază de abonament pe care le folosesc, 38% din respondenți afirmă că știu exact valoarea facturii, 45% știu aproximativ care este această valoare, 10% au doar o vagă idee iar 7% nu cunosc valoarea facturii.
- Suma medie cheltuită într-o lună obișnuită pentru cu serviciile de telefonie mobilă folosite personal este de 50 RON. Luând în calcul faptul că unele persoane folosesc mai multe servicii, am calculat și suma medie cheltuită pentru un SIM – aceasta este de 40 RON.
- Dacă defalcăm cheltuielile pe tip de serviciu folosit, rezultă că în medie o persoană plătește lunar 52 RON pentru un abonament de telefonie mobilă și 29 RON pentru o cartelă preplătită.
- Cheltuielile cu serviciile de telefonie mobilă cu abonament sunt direct corelate cu venitul mediu pe persoană în gospodărie, în timp ce în cazul utilizatorilor de cartele preplătite nu s-a putut evidenția o corelație în acest sens.
- Pe furnizori, persoanele care utilizează servicii de telefonie mobilă exclusiv de la Vodafone plătesc în medie 47 RON lunar, cele care folosesc servicii de la Orange plătesc 46 RON, abonații RDS plătesc 40 RON iar utilizatorii Cosmote plătesc 38 RON.

Gradul de cunoaștere a valorii lunare a facturii

Cu aproximație care este suma pe care o plătiți într-o lună obișnuită pentru serviciile de telefonie mobilă pe bază de abonament pe care le folosiți dvs personal (inclusiv TVA)? Dacă abonamentul dvs face parte dintr-un pachet împreună cu alte servicii de comunicație pentru care primiți o singură factură vă rugăm să încercați să estimați exclusiv costurile legate de telefonie mobilă

Baza: respondenți care folosesc servicii de telefonie mobilă cu abonament (N = 748)

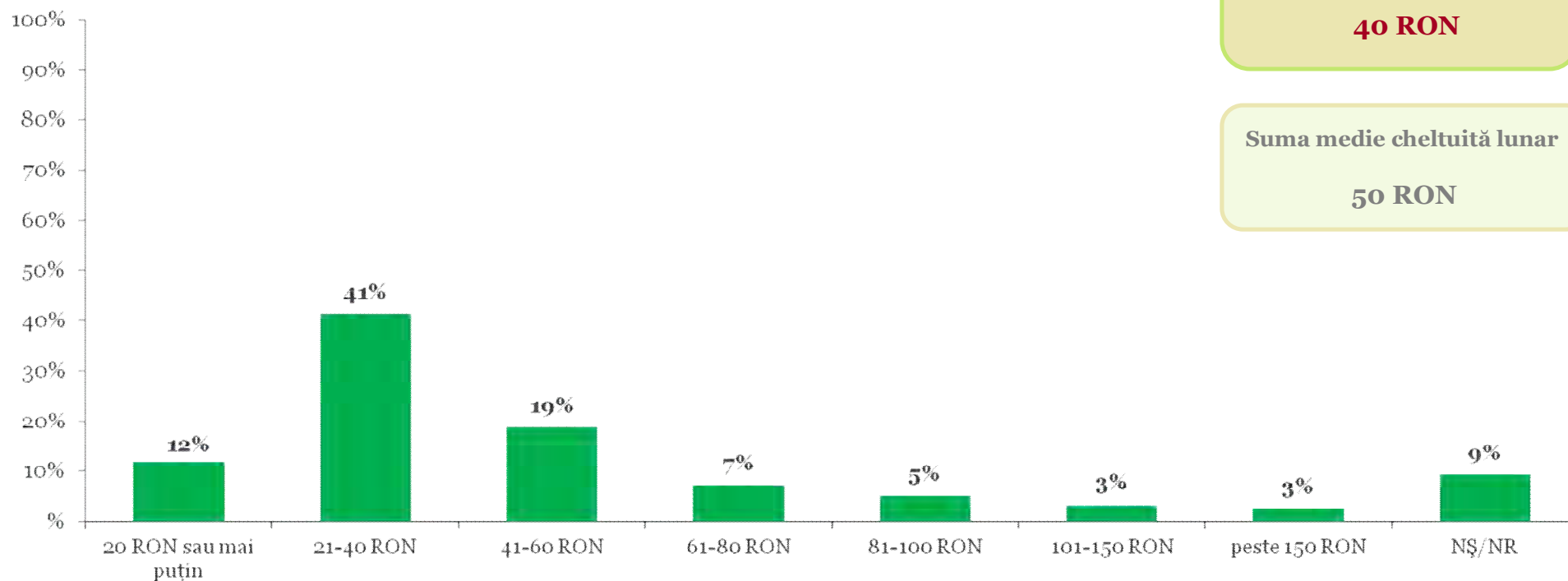


Cheltuielile lunare totale cu serviciile de telefonie mobilă

Cu aproximație care este suma pe care o plățiți într-o lună obișnuită pentru serviciile de telefonie mobilă pe bază de abonament pe care le folosiți dvs personal (inclusiv TVA)? Dacă abonamentul dvs face parte dintr-un pachet împreună cu alte servicii de comunicație pentru care primiți o singură factură vă rugăm să încercați să estimați exclusiv costurile legate de telefonie mobilă

Cu aproximație care este suma pe care o plățiți într-o lună obișnuită pentru utilizarea cartelei /cartelelor preplătite de telefonie mobilă pe care o/le folosiți dvs personal (inclusiv TVA)?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)



Suma medie/SIM deținut
cheltuită lunar

40 RON

Suma medie cheltuită lunar

50 RON

Cheltuielile lunare totale cu serviciile de telefonie mobilă

Cu aproximație care este suma pe care o plățiți într-o lună obișnuită pentru serviciile de telefonie mobilă pe bază de abonament pe care le folosiți dvs personal (inclusiv TVA)? Dacă abonamentul dvs face parte dintr-un pachet împreună cu alte servicii de comunicație pentru care primiți o singură factură vă rugăm să încercați să estimați exclusiv costurile legate de telefonie mobilă

Cu aproximație care este suma pe care o plățiți într-o lună obișnuită pentru utilizarea cartelei /cartelelor preplătite de telefonie mobilă pe care o/le folosiți dvs personal (inclusiv TVA)?

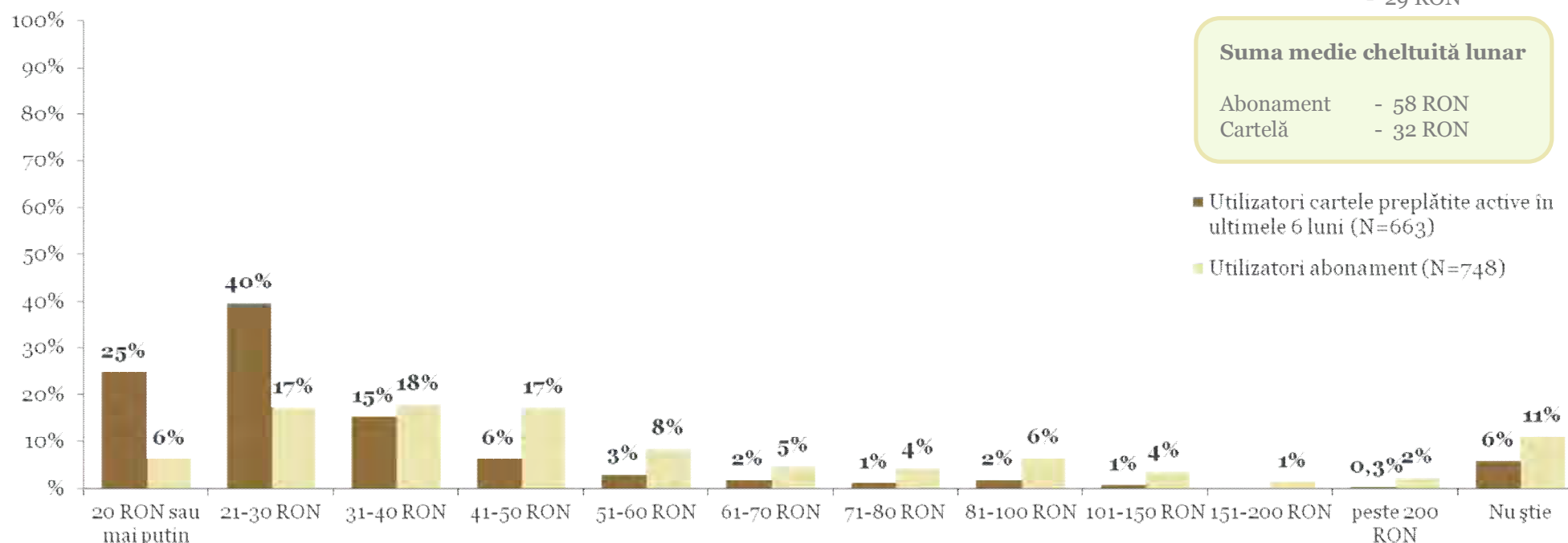
Baza: respondenți care folosesc servicii de telefonie mobilă

Suma medie/SIM deținut cheltuită lunar

per SIM Abonament - 52 RON
per SIM Prepaid - 29 RON

Suma medie cheltuită lunar

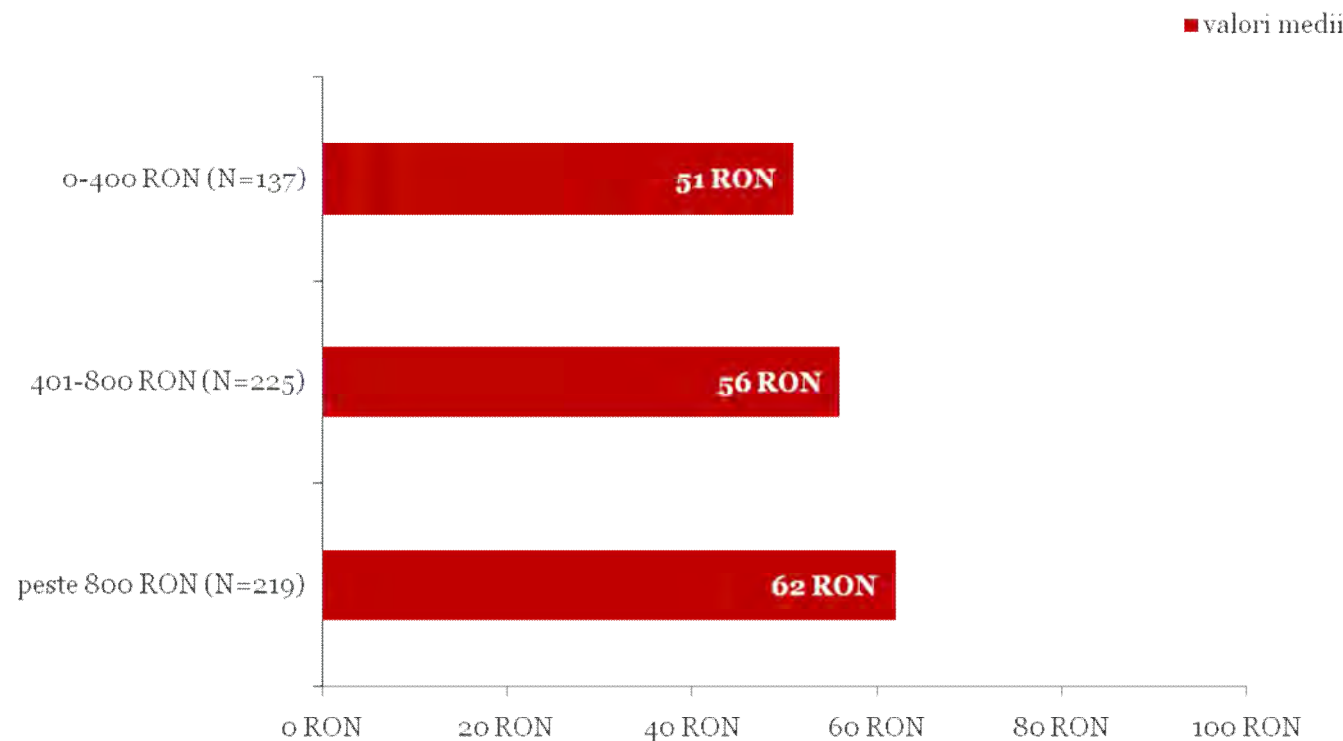
Abonament - 58 RON
Cartelă - 32 RON



Cheltuielile lunare totale cu serviciile de telefonie mobilă pe bază de abonament

Cu aproximație care este suma pe care o plățiți într-o lună obișnuită pentru serviciile de telefonie mobilă pe bază de abonament pe care le folosiți dvs personal (inclusiv TVA)? Dacă abonamentul dvs face parte dintr-un pachet împreună cu alte servicii de comunicație pentru care primiți o singură factură vă rugăm să încercați să estimați exclusiv costurile legate de telefonie mobilă

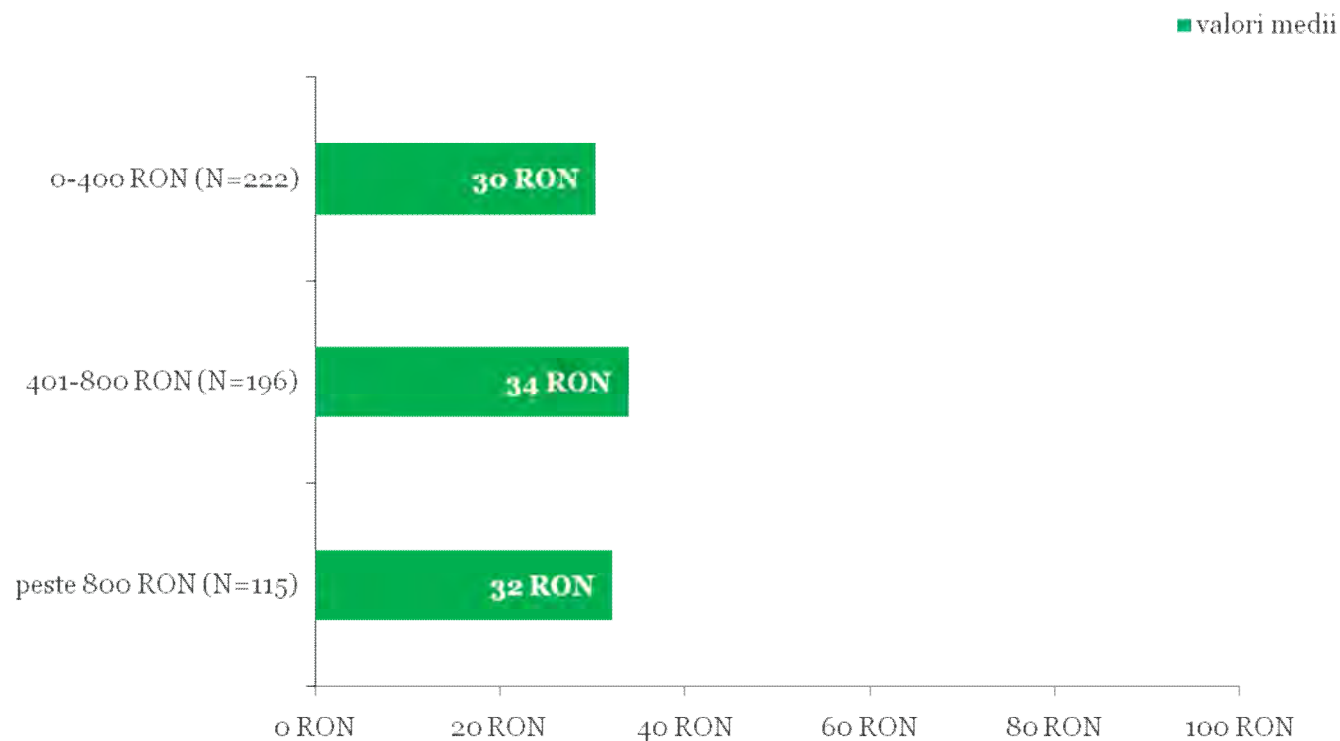
Baza: respondenți care folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de **abonament** (N=748)



Cheltuielile lunare totale cu serviciile de telefonie mobilă pe bază de cartelă preplătită

Cu aproximație care este suma pe care o plățiți într-o lună obișnuită pentru utilizarea cartelei /cartelelor preplătite de telefonie mobilă pe care o/le folosiți dvs personal (inclusiv TVA)?

*Baza: respondenți care folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de **cartelă preplătită** (N=663)*

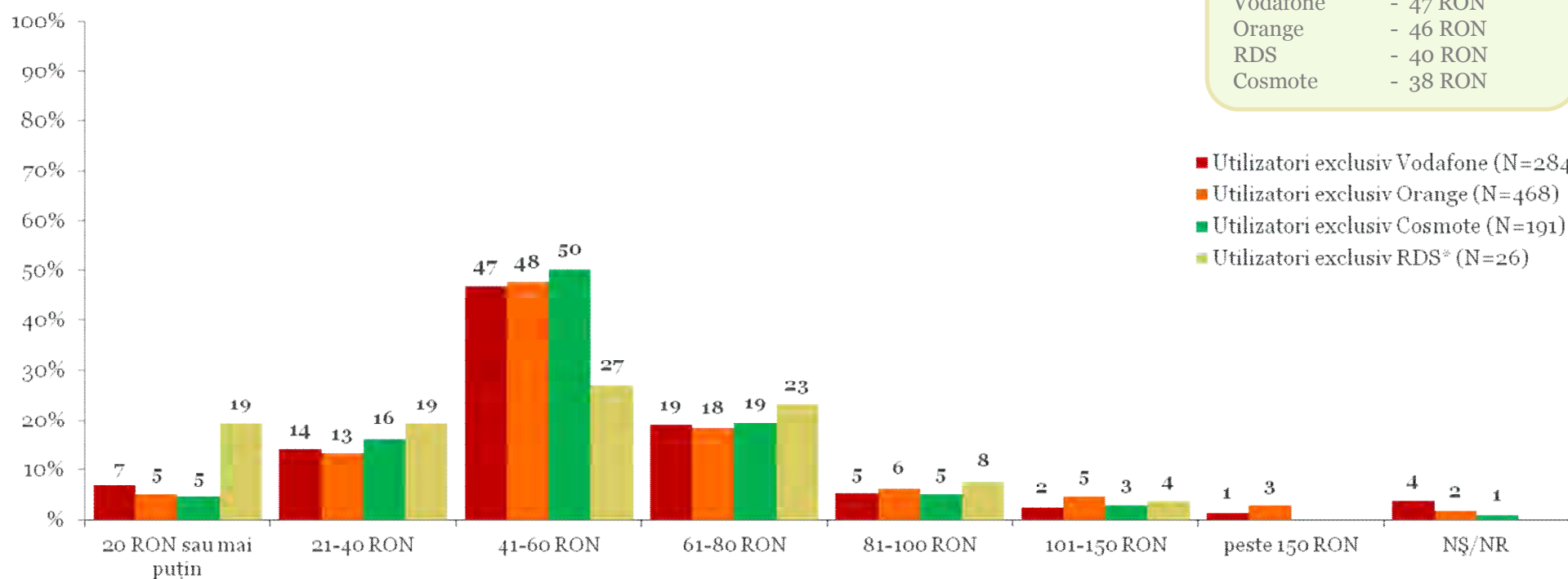


Cheltuielile lunare totale cu serviciile de telefonie mobilă

Cu aproximație care este suma pe care o plătiți într-o lună obișnuită pentru serviciile de telefonie mobilă pe bază de abonament pe care le folosiți dvs personal (inclusiv TVA)? Dacă abonamentul dvs face parte dintr-un pachet împreună cu alte servicii de comunicație pentru care primiți o singură factură vă rugăm să încercați să estimați exclusiv costurile legate de telefonie mobilă

Cu aproximație care este suma pe care o plătiți într-o lună obișnuită pentru utilizarea cartelei /cartelelor preplătite de telefonie mobilă pe care o/le folosiți dvs personal (inclusiv TVA)?

Baza: respondenți care folosesc servicii de telefonie mobilă de la respectivii furnizori



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

VIII. Criterii relevante pentru alegerea a serviciilor de telefonie mobilă

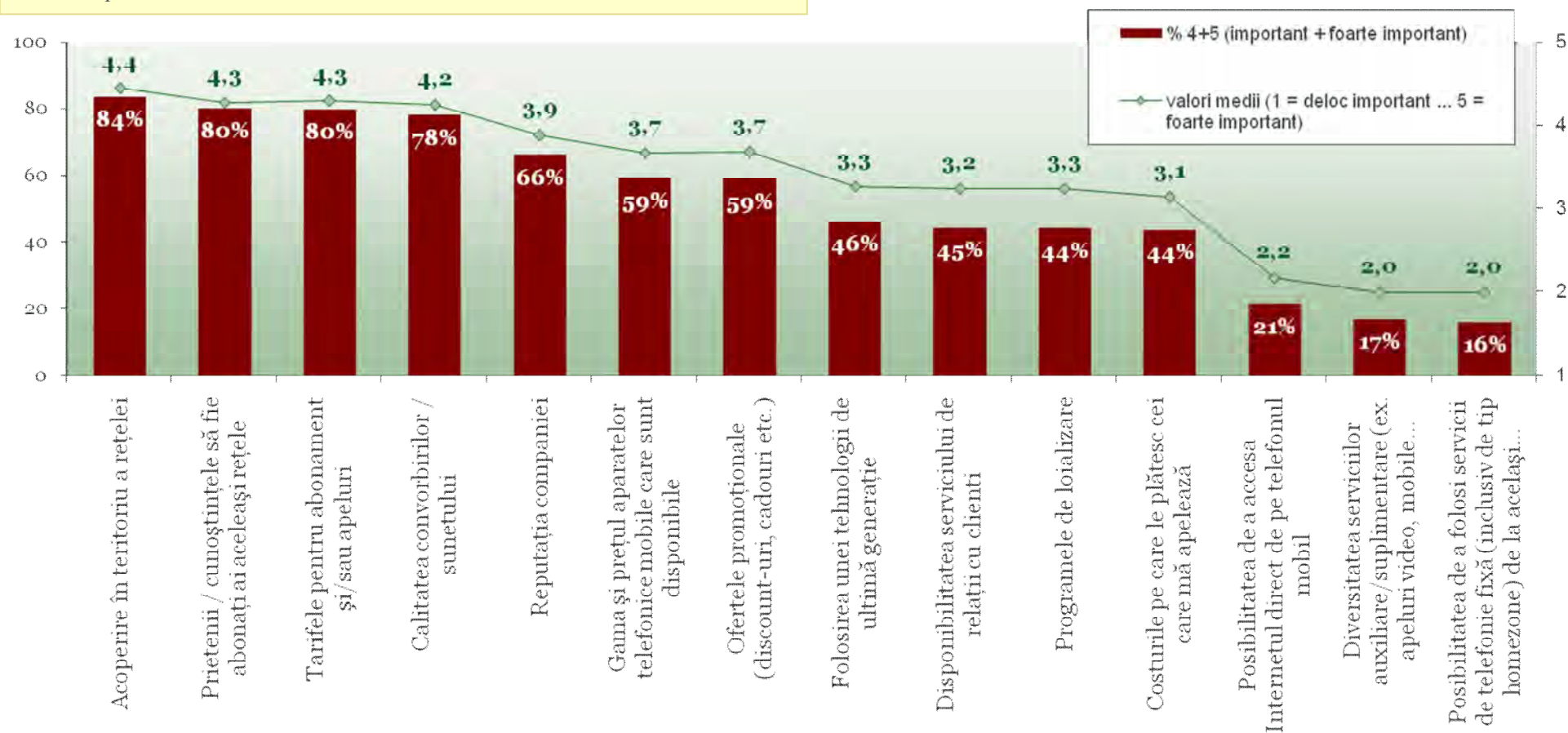
Criterii relevante pentru alegerea serviciilor de telefonie mobilă

- Există patru criterii care ies în evidență din punctul de vedere al importanței lor atunci când se alege un serviciu de telefonie mobilă. Acestea sunt: acoperirea în teritoriu a rețelei, prietenii / cunoștințele să fie abonați ai aceleași rețele, tarifele pentru abonament și/sau apeluri și calitatea convorbirilor / sunetului. Fiecare din aceste criterii este considerat important sau foarte important de cca. 80% din persoanele intervievate.
- Reputația companiei, gama și prețul telefoanelor mobile disponibile și ofertele promoționale reprezintă de asemenea criterii cu un grad ridicat de importanță pentru 60-65% din utilizatorii de telefonie mobilă.
- Dacă ne referim la importanța diverselor tipuri de tarife, pentru utilizatorii de telefonie mobilă cu abonament importanța cea mai mare o are prețul abonamentului. După prețul abonamentului urmează, în ordinea importanței, tarifele pentru apelurile în aceeași rețea mobilă și tarifele pentru apelurile către alte rețele mobile.
- Utilizatorii de telefonie mobilă cu cartelă preplătită acordă cea mai mare importanță prețului cartelei (creditul inițial inclus) și tarifelor pentru apelurile în aceeași rețea mobilă .

Criterii de alegere a furnizorului de telefonie mobilă

Când ați ales (ultima dată) furnizorul sau serviciul de telefonie mobilă 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.

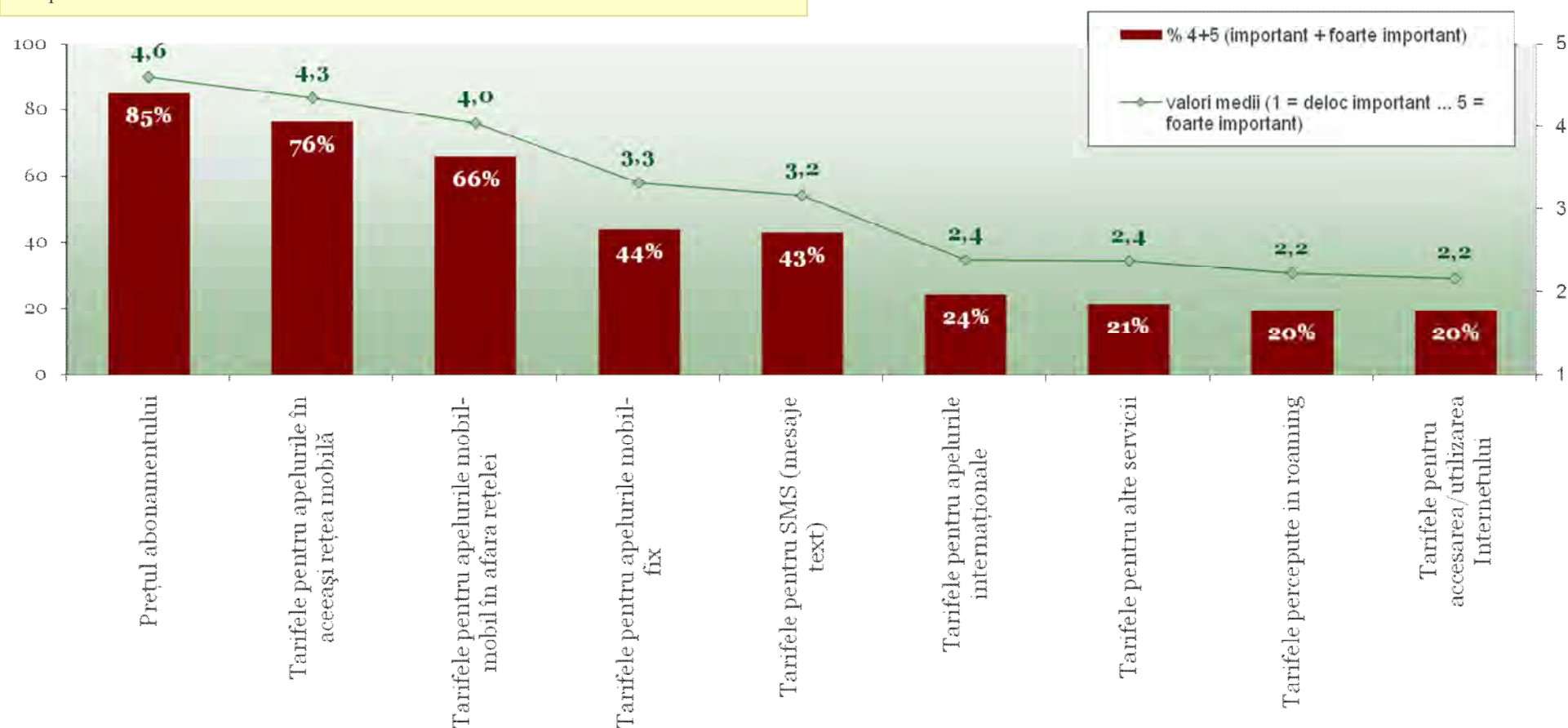
Baza: respondenți care utilizează servicii de telefonie mobilă (N = 1289)



Criterii de alegere a furnizorului de telefonie mobilă

Când ați ales (ultima dată) furnizorul de telefonie mobilă pentru abonament, cât de importante au fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele categorii de tarife? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.

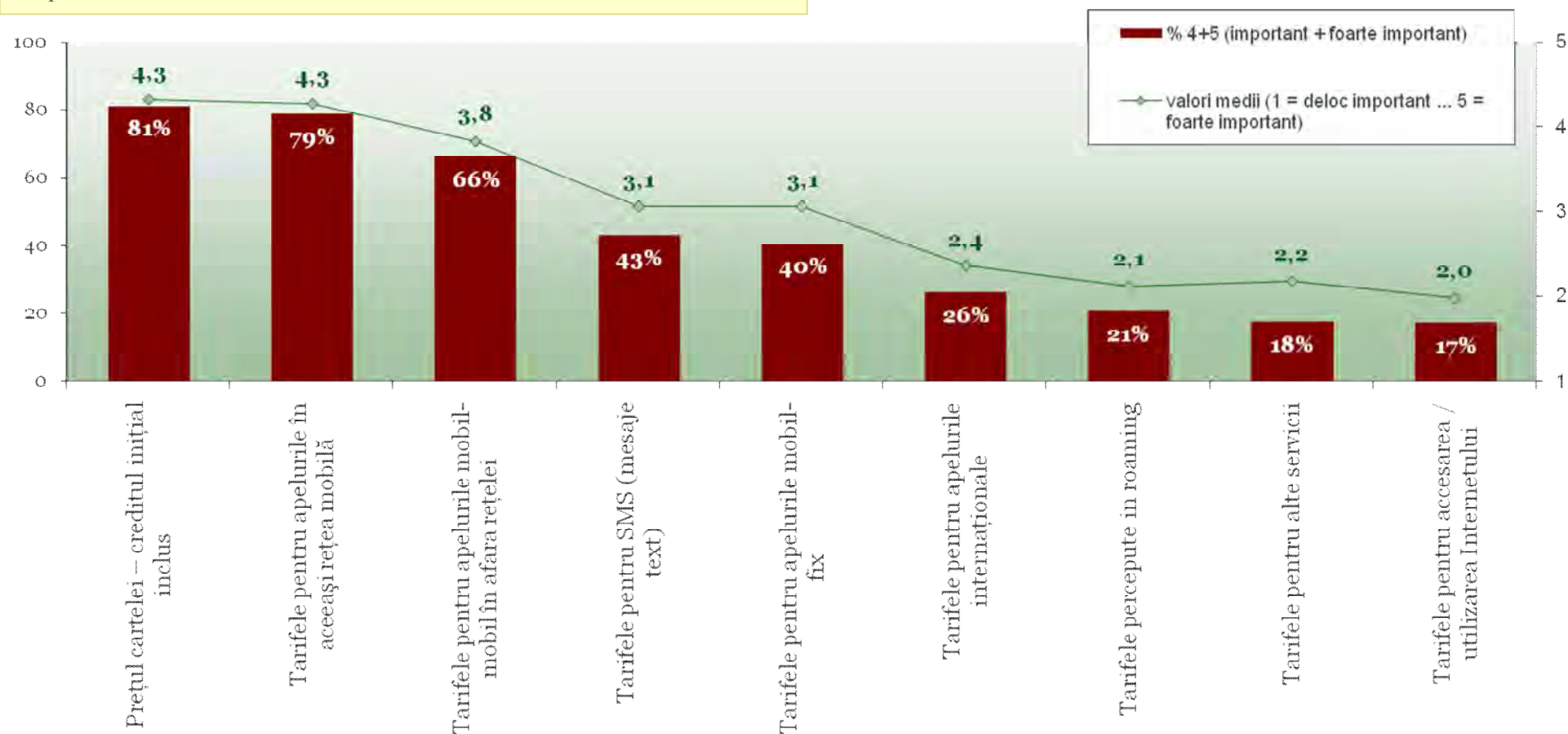
Baza: respondenți care utilizează servicii de telefonie mobilă cu abonament (N =748)



Criterii de alegere a furnizorului de telefonie mobilă

Când ați ales (ultima dată) furnizorul de telefonie mobilă pentru cartela preplătită, cât de importante au fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele categorii de tarife? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.

Baza: respondenți care utilizează servicii de telefonie mobilă cu cartelă preplătită (N = 706)



IX. Gradul de satisfacție față de serviciile de telefonie mobilă

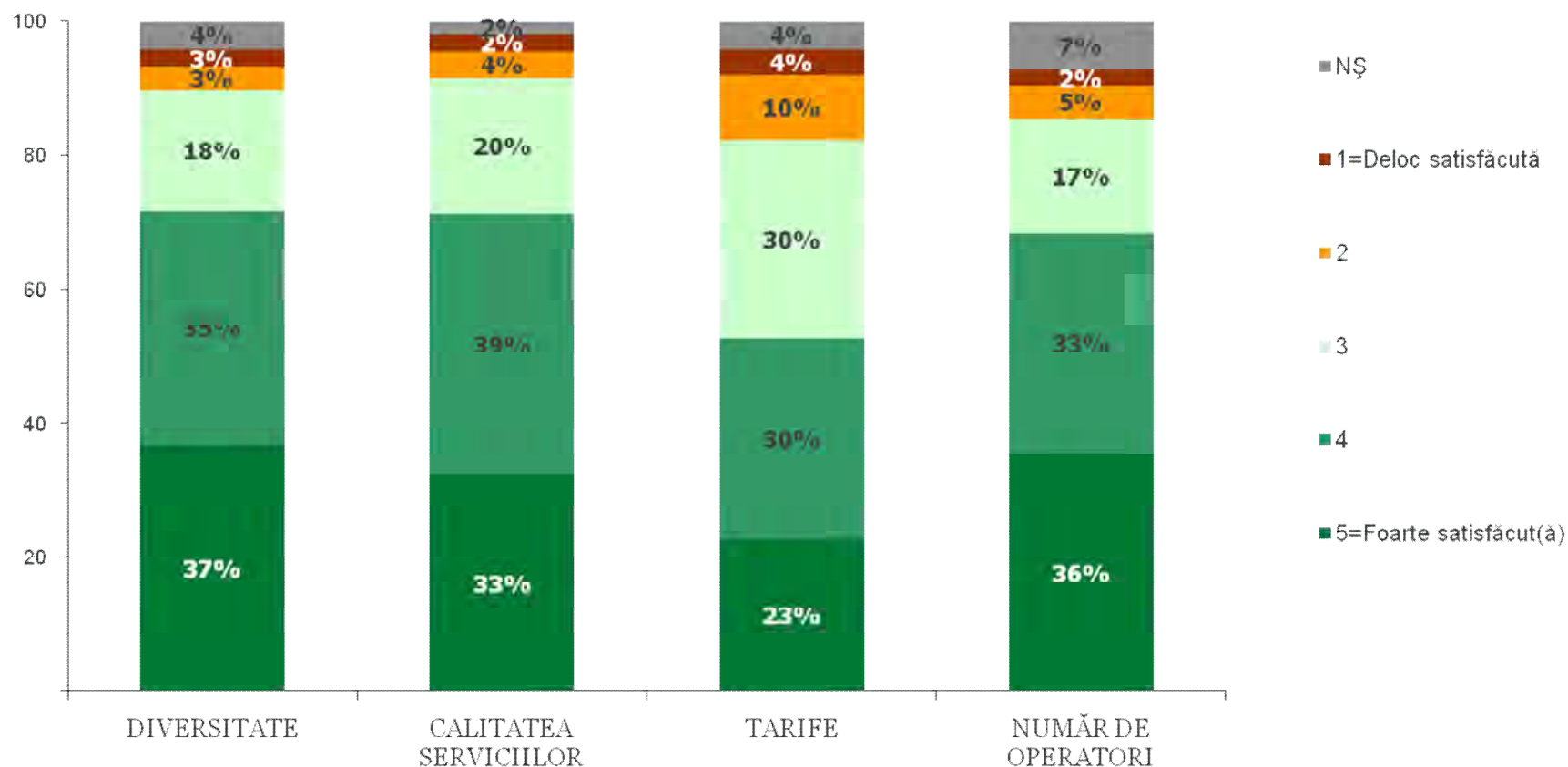
Gradul de satisfacție față de serviciile de telefonie mobilă

- Cei mai mulți utilizatori de telefonie mobilă 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, 72% sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de diversitatea serviciilor (au indicat 4 și 5), 71% sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de calitatea serviciilor iar 69% sunt mulțumiți sau foarte mulțumiți de numărul de operatori care furnizează servicii pe această piață.
- O pondere mai mică a persoanelor mulțumite sau foarte mulțumite (53%) o întâlnim atunci când se evaluează satisfacția față de tarifele percepute de operatori. Și aici însă, persoanele care afirmă că nu sunt deloc mulțumite reprezintă doar 4%.
- Deși utilizatorii de telefonie mobilă cu abonament par un pic mai mulțumiți de serviciile de care beneficiază decât utilizatorii cartelelor preplătite, diferențele nu sunt semnificative.
- În funcție de mediul de reședință, respondenții din mediul urban sunt ușor mai mulțumiți de serviciile de telefonie mobilă decât cei din mediul rural.

Satisfacția față de serviciile de telefonie mobilă

Cât de mulțumit sunteți de serviciile de telefonie mobilă oferite/disponibile în România în ceea ce privește diversitatea, calitatea serviciilor, tarifele și numărul de furnizori? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

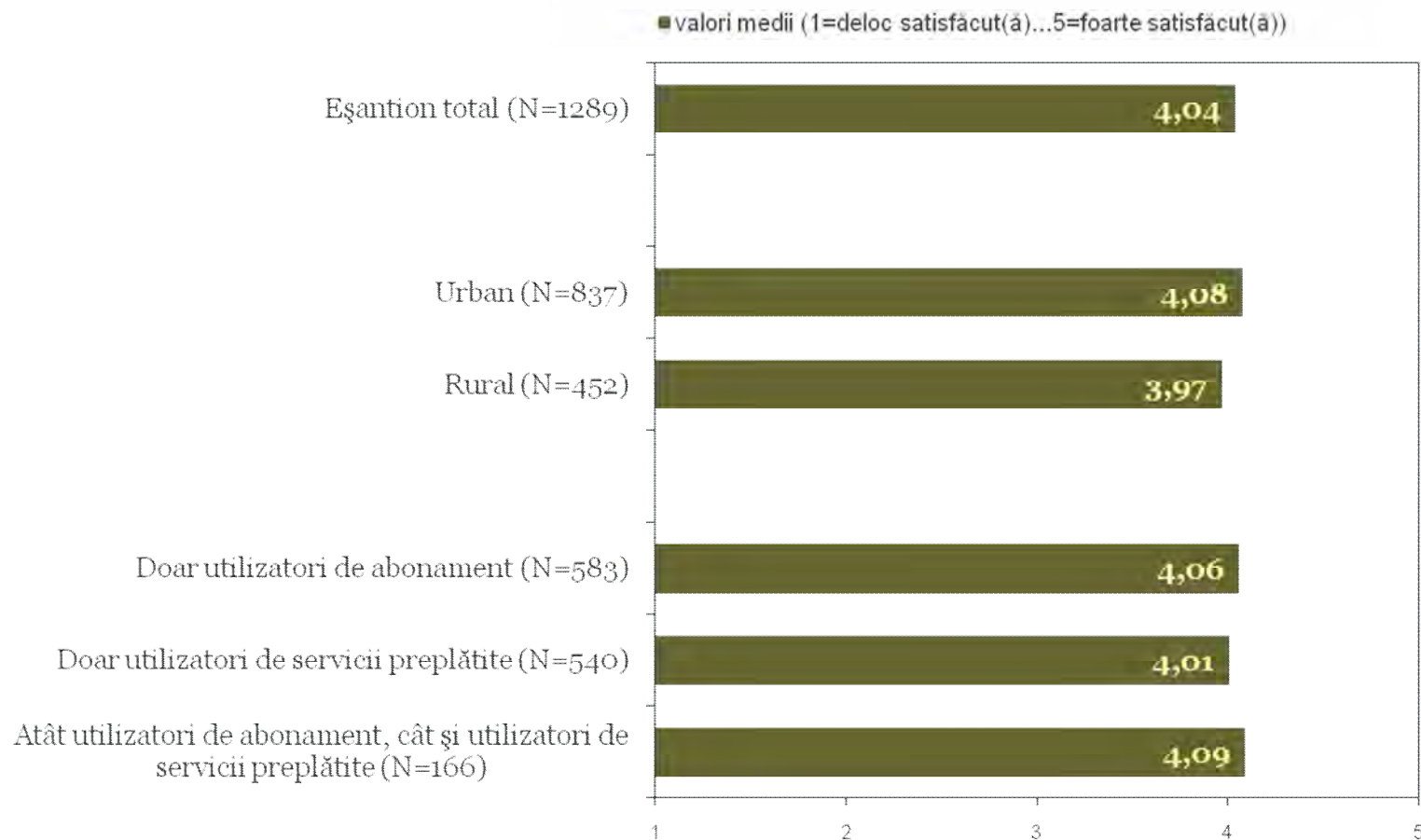
Baza: utilizatori de telefonie mobilă (N = 1289)



Satisfacția față de **Diversitatea** de servicii de telefonie mobilă (valori medii)

Cât de mulțumit sunteți de serviciile de telefonie mobilă oferite/disponibile în România în ceea ce privește diversitatea, calitatea serviciilor, tarifele și numărul de furnizori? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

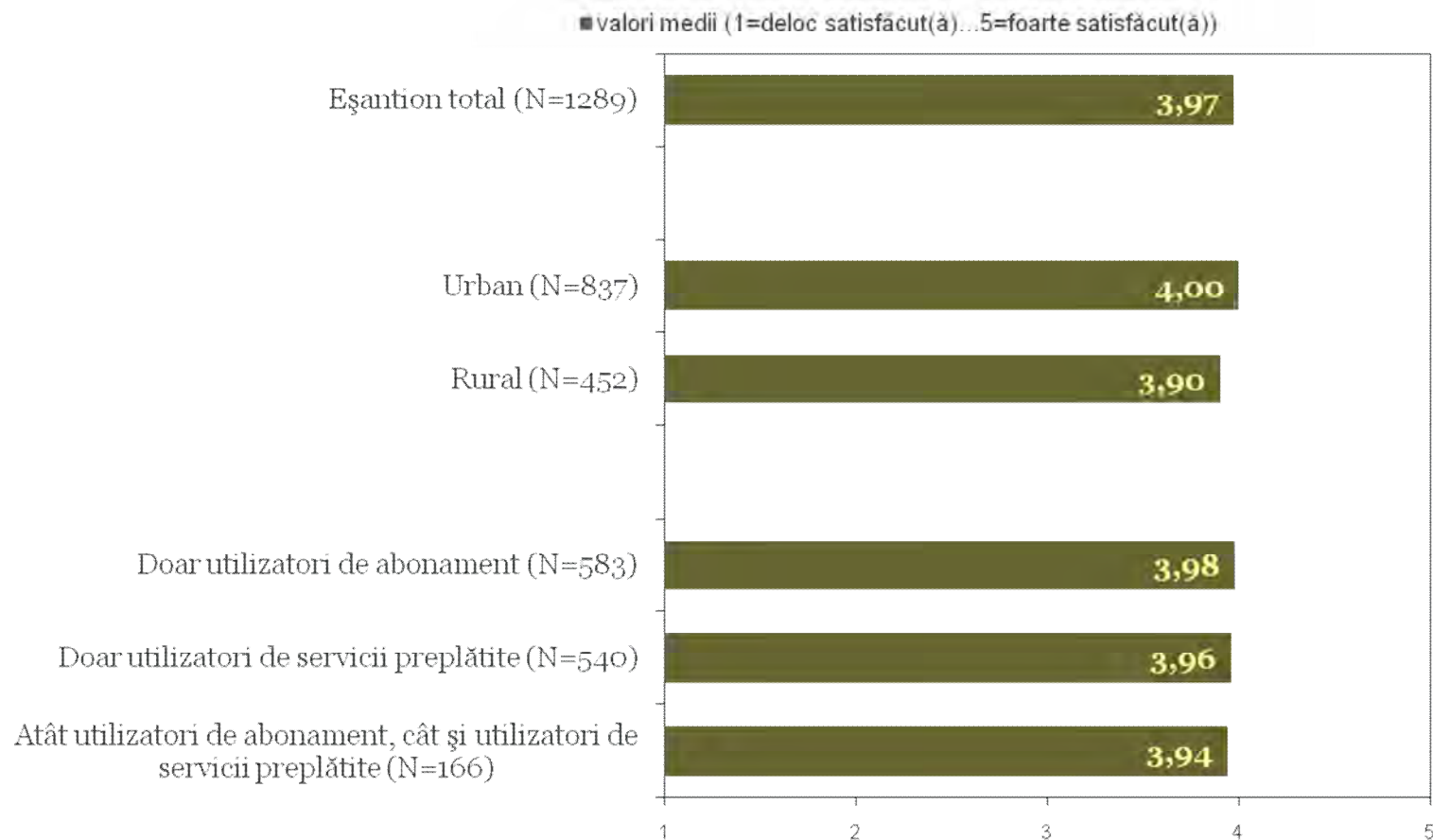
Baza: utilizatori de telefonie mobilă



Satisfacția față de **Calitatea** serviciilor de telefonie mobilă (valori medii)

Cât de mulțumit sunteți de serviciile de telefonie mobilă oferite/disponibile în România în ceea ce privește diversitatea, calitatea serviciilor, tarifele și numărul de furnizori? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

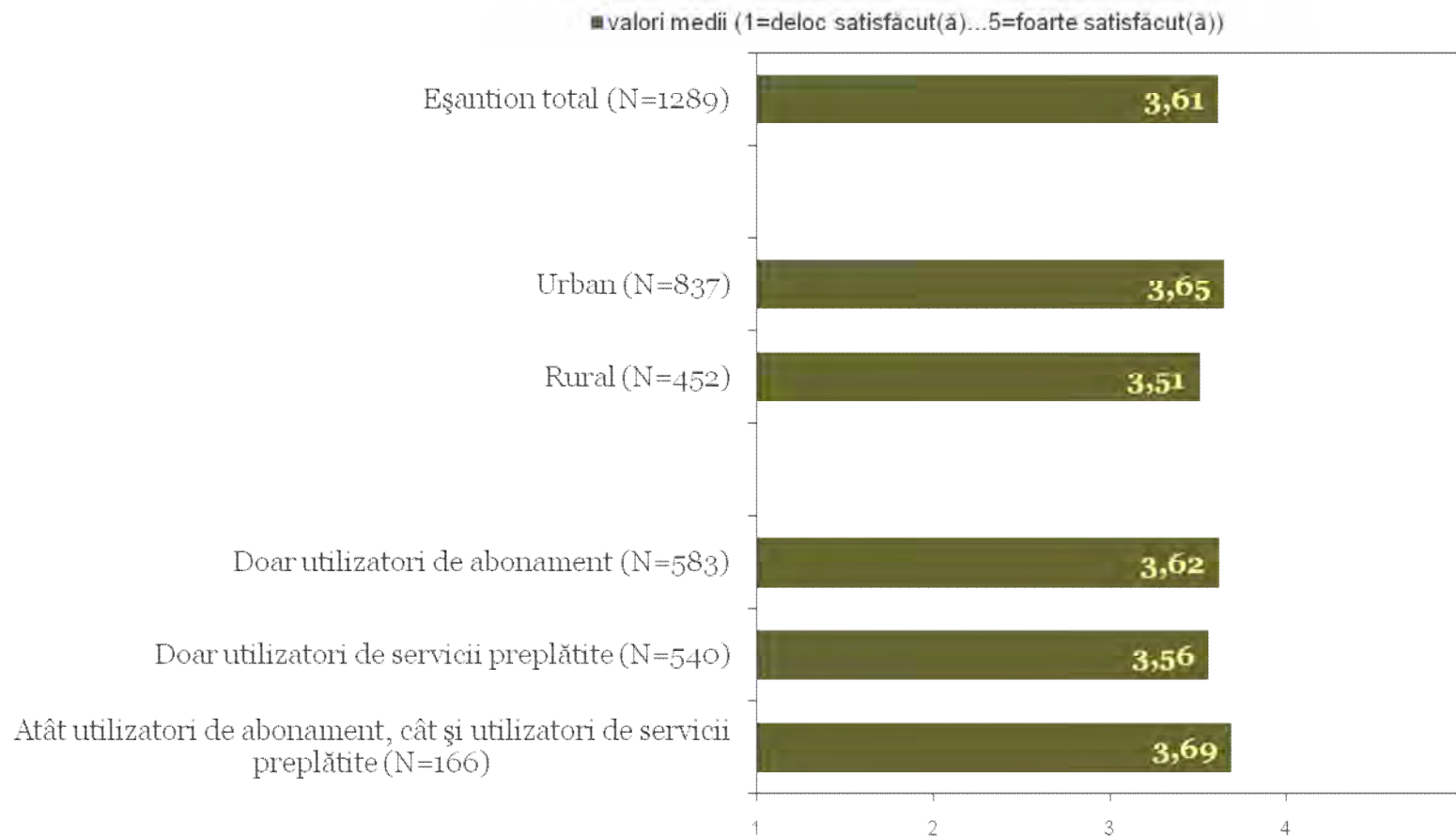
Baza: utilizatori de telefonie mobilă



Satisfacția față de **Tarifele** serviciilor de telefonie mobilă (valori medii)

Cât de mulțumit sunteți de serviciile de telefonie mobilă oferite/disponibile în România în ceea ce privește diversitatea, calitatea serviciilor, tarifele și numărul de furnizori? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

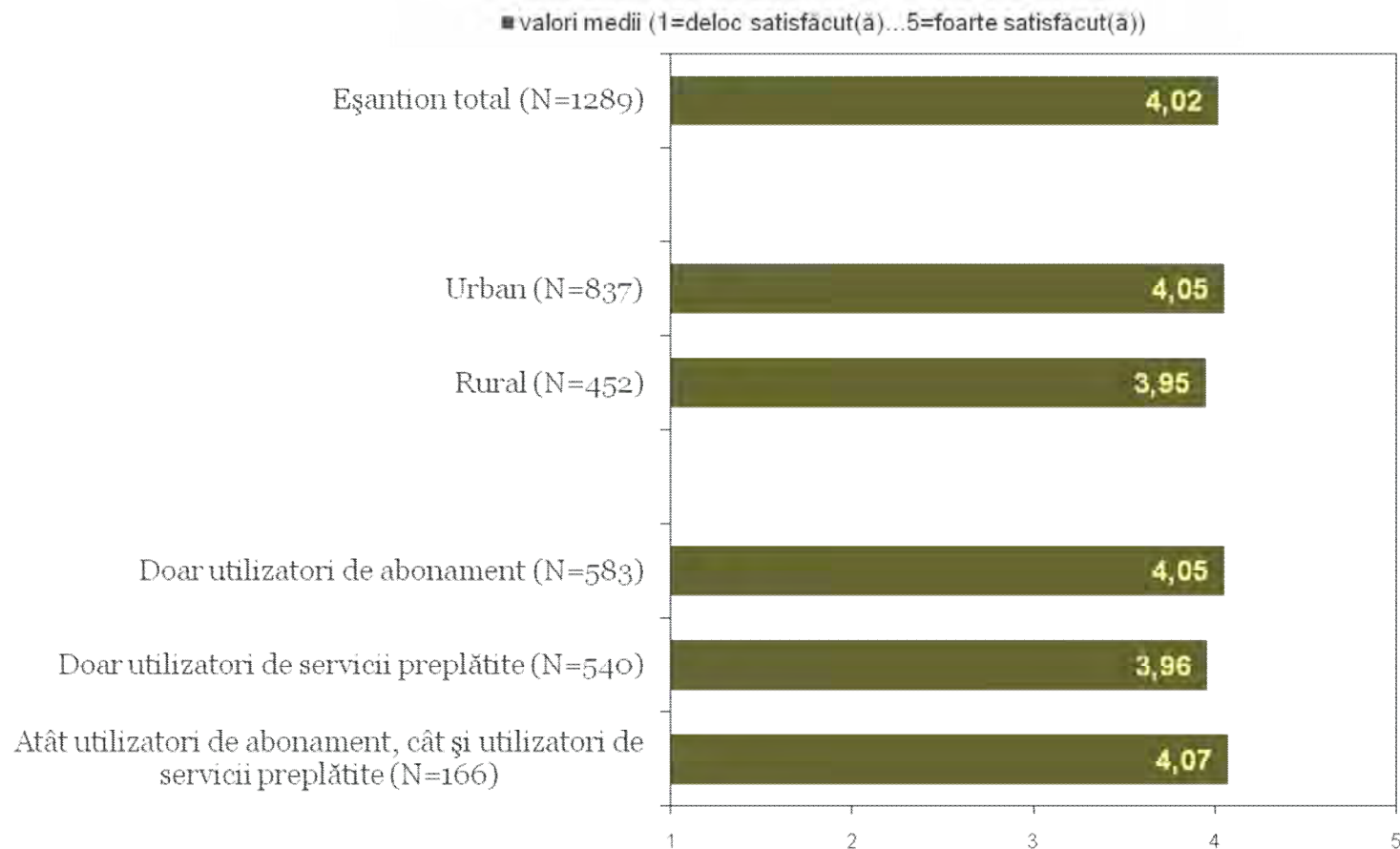
Baza: utilizatori de telefonie mobilă



Satisfacția față de Numărul de Furnizori de telefonie mobilă (valori medii)

Cât de mulțumit sunteți de serviciile de telefonie mobilă oferite/disponibile în România în ceea ce privește diversitatea, calitatea serviciilor, tarifele și numărul de furnizori? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

Baza: utilizatori de telefonie mobilă



X. Substituibilitatea serviciilor – comportament în trecut

Substituibilitatea serviciilor – comportament în trecut

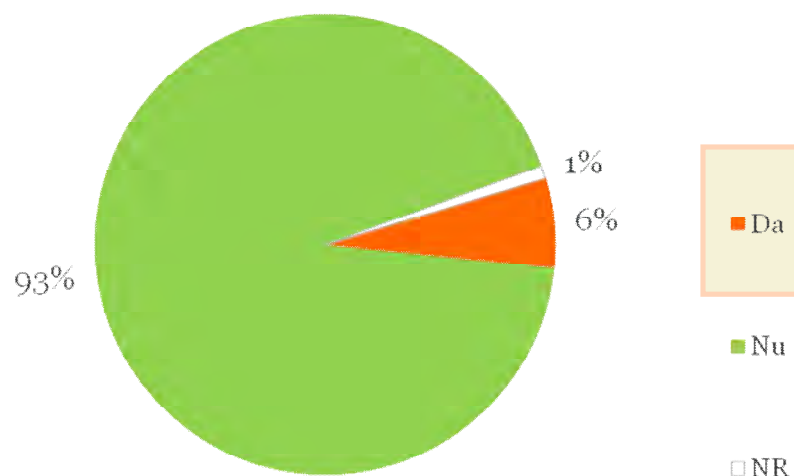
- 6% din utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă au renunțat în ultimele 12 luni la serviciile unui furnizor. Din aceștia, 32% au renunțat la Vodafone, 24% la Orange, 11% la Cosmote, 3% la Zapp și 1% la RDS (34% nu au menționat furnizorul). Ponderea celor care au renunțat la un abonament este aproximativ egală cu ponderea celor care au renunțat la o cartelă preplătită.
- Persoanele care utilizează în prezent un abonament au renunțat preponderent tot la un abonament, în timp ce persoanele care utilizează o cartelă preplătită au renunțat într-o măsură mai mare tot la cartele preplătite.
- Motivele renunțării la furnizorii de telefonie mobilă sunt diverse. 28% au indicat tarifele prea mari pentru apeluri, 22% faptul că prietenii/cunoștințele s-au mutat în altă rețea, 20% faptul că abonamentul sau cartela erau prea scumpe, tot 20% au invocat aria restrânsă de acoperire, 16% spun că apariția unor pachete de servicii de telefonie mobilă cu tarife mai avantajoase i-a făcut să renunțe la fostul furnizor, etc. .
- 43% din persoanele care au renunțat la un furnizor au înlocuit serviciile la care au renunțat cu un (alt) furnizor de telefonie mobilă cu cartelă preplătită în timp ce 32% au apelat la un (alt) furnizor de telefonie mobilă cu abonament.
- Doar 10% din respondenții care au înlocuit serviciile la care au renunțat cu alte servicii de telefonie mobilă au ales să își păstreze numărul de telefon prin portarea acestuia.

Substituibilitatea serviciilor

Comportament în ultimele 12 luni

Ați renunțat la vreun furnizor de telefonie mobilă în ultimele 12 luni? Vă rog să vă gândiți atât la furnizorii de abonamente cât și la furnizorii de cartele preplătite.

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)



La care furnizor(i) ați renunțat?

Vodafone	32%
Orange	24%
Cosmote	11%
Zapp	3%
RDS	1%
NS/NR	34%

[N=79]
[MAI MULTE MENȚIUNI POSIBILE]

Ce tip de serviciu ați folosit de la furnizorul / furnizorii la care ați renunțat?

Abonament	39%
Cartelă	41%
NS/NR	24%

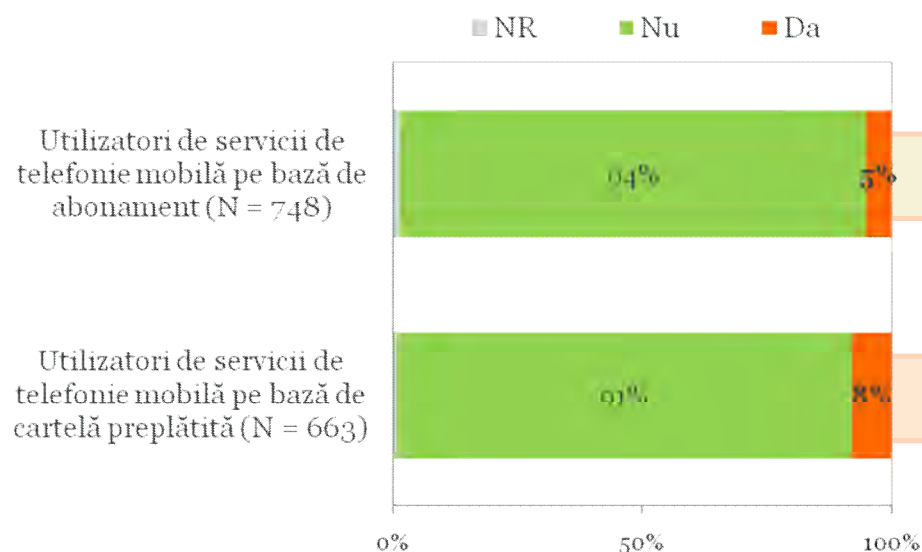
[N=79]
[MAI MULTE MENȚIUNI POSIBILE]

Substituibilitatea serviciilor

Comportament în ultimele 12 luni

Ați renunțat la vreun furnizor de telefonie mobilă în ultimele 12 luni? Vă rog să vă gândiți atât la furnizorii de abonamente cât și la furnizorii de cartele preplătite.

Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni, după tipul de serviciu utilizat



La care furnizor(i) ați renunțat?*

Vodafone	36%
Cosmote	10%
Orange	8%
Zapp	3%
RDS	3%
NS/NR	44%

[N=39]
[MAI MULTE MENȚIUNI POSIBILE]

Ce tip de serviciu ați folosit de la furnizorul / furnizorii la care ați renunțat?*

Abonament	46%
Cartelă	31%
NS/NR	26%

[N=39]
[MAI MULTE MENȚIUNI POSIBILE]

La care furnizor(i) ați renunțat?

Vodafone	33%
Orange	30%
Cosmote	11%
Zapp	2%
NS/NR	32%

[N=54]
[MAI MULTE MENȚIUNI POSIBILE]

Ce tip de serviciu ați folosit de la furnizorul / furnizorii la care ați renunțat?

Abonament	37%
Cartelă	43%
NS/NR	26%

[N=54]
[MAI MULTE MENȚIUNI POSIBILE]

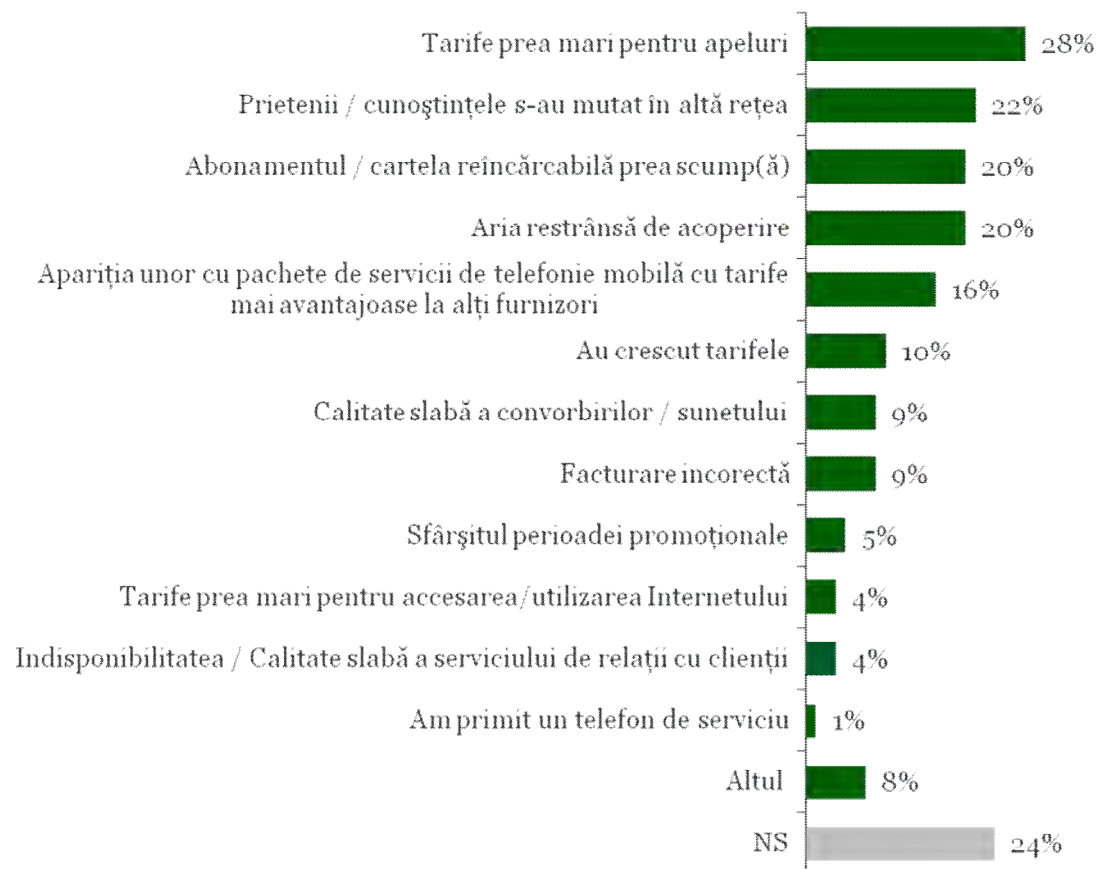
*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Motivele renunțării la furnizor(i)

Care au fost motivele pentru care ați renunțat la acest furnizor / acești furnizori?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: respondenți care utilizează servicii de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni și care au renunțat la un furnizor în ultimele 12 luni (N = 79)

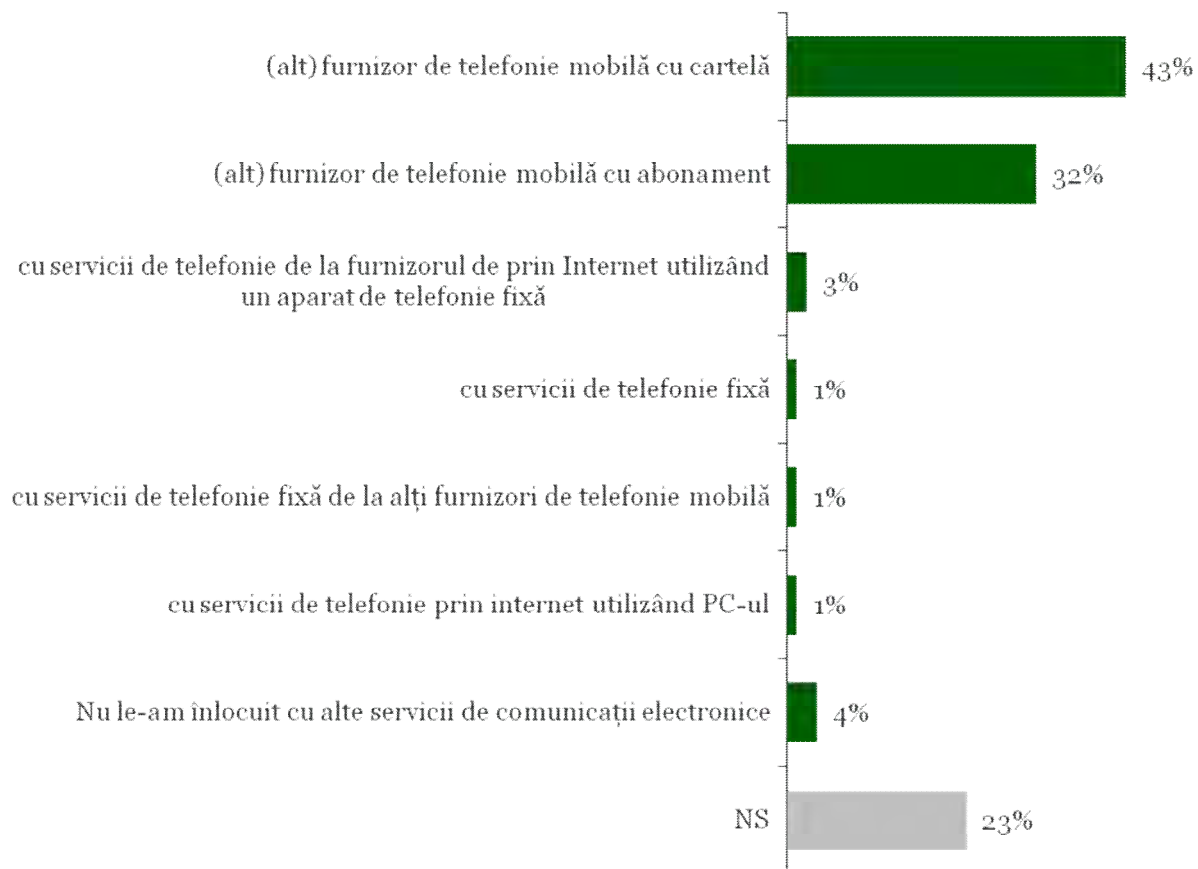


Cu ce au înlocuit serviciile la care au renunțat

Cu ce ați înlocuit serviciile pe care le foloseați de la acest operator?

Mai multe răspunsuri posibile

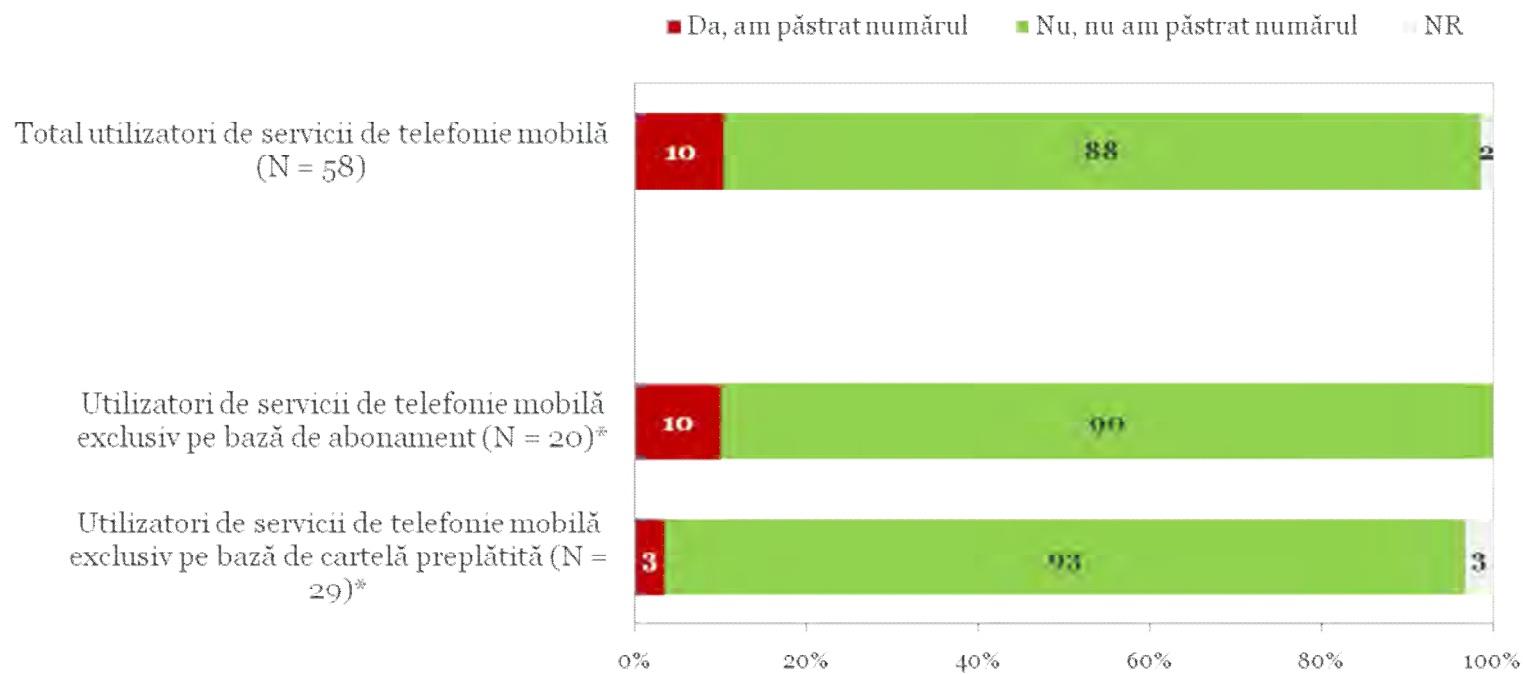
Baza: respondenți care utilizează servicii de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni și care au renunțat la un furnizor în ultimele 12 luni (N = 79)



Portarea numărului de telefon

Ați ales să vă păstrați același număr de telefon, prin portarea numărului?

Baza: respondenți care au înlocuit serviciile la care au renunțat cu servicii de telefonie mobilă de la alt operator (N = 58)



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

XI. Bariere privind schimbarea furnizorului de telefonie mobilă

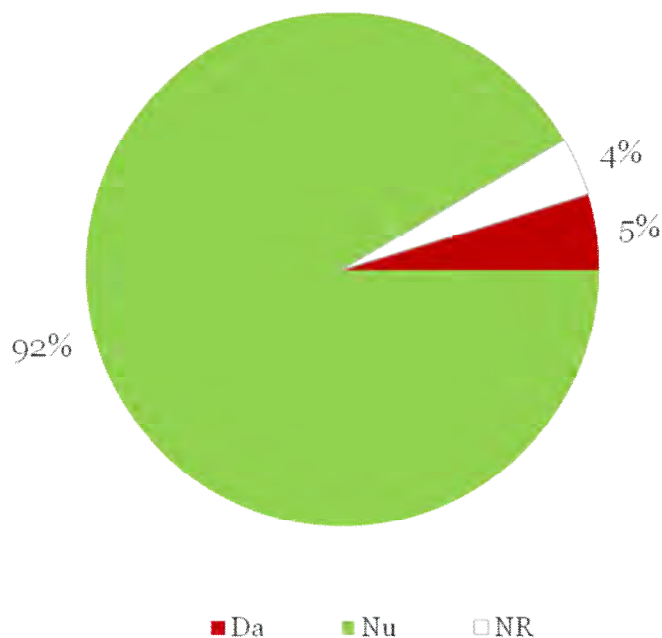
Bariere privind schimbarea furnizorului de telefonie mobilă

- 5% din respondenți au afirmat că s-au gândit în ultimele 12 luni să renunțe la serviciile unui furnizor, dar nu au făcut acest lucru.
- Principala barieră în schimbarea furnizorului este obișnuința cu serviciile furnizorului respectiv – motiv invocat de 47% din aceste persoane.
- 33% din aceste persoane afirmă că termenii contractuali le-au împiedicat să schimbe furnizorul de servicii, întrucât costul rezilierii prezentului contract este prea mare.
- 20% din respondenți nu au schimbat furnizorul pentru că au anumite beneficii în calitate de client vechi și nu vor să renunțe la ele iar 16% afirmă că au primit între timp o ofertă mai avantajoasă de la propriul operator.

Barierile schimbării furnizorului de telefonie mobilă

În ultimele 12 luni, v-ați gândit să renunțați la un furnizor de telefonie mobilă și să treceți la un altul dar nu ați făcut-o efectiv? Vă rog să vă gândiți atât la furnizorii de abonamente cât și la cei de cartele preplătite.

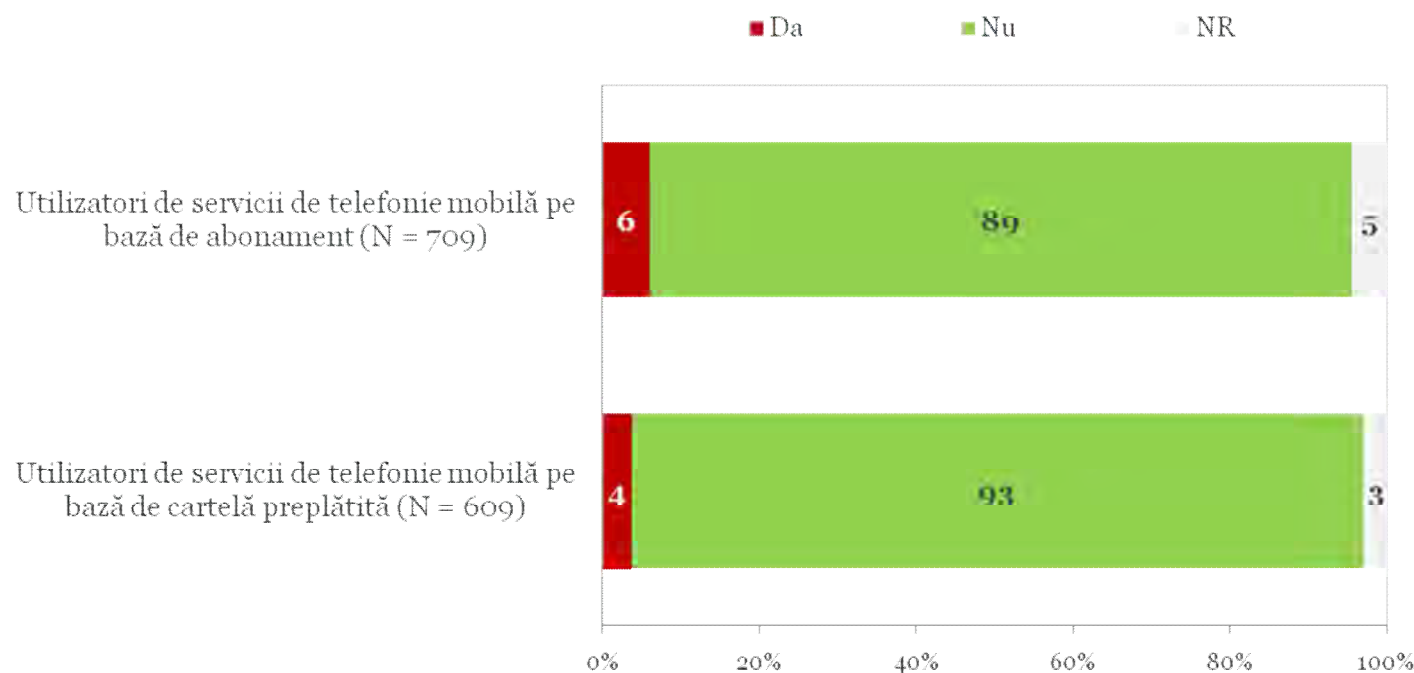
Baza: respondenți care utilizează servicii de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni și care nu au renunțat la un furnizor în ultimele 12 luni (N = 1167)



Barierile schimbării furnizorului de telefonie mobilă

În ultimele 12 luni, v-ați gândit să renunțați la un furnizor de telefonie mobilă și să treceți la un altul dar nu ați făcut-o efectiv? Vă rog să vă gândiți atât la furnizorii de abonamente cât și la cei de cartele preplătite.

Baza: respondenți care utilizează servicii de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni și care nu au renunțat la un furnizor în ultimele 12 luni, după tipul de serviciu utilizat



Barierile schimbării furnizorului de telefonie mobilă

În opinia dvs. care au fost principalele motive și inconveniente care v-au determinat să nu treceți la un alt furnizor?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: respondenți care utilizează servicii de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni și care au intenționat să renunțe la un furnizor în ultimele 12 luni dar nu au făcut acest lucru (N = 55)



Barierile schimbării furnizorului de telefonie mobilă

În opinia dvs. care au fost principalele motive și inconveniente care v-au determinat să nu treceți la un alt furnizor?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: respondenți care utilizează servicii de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni și care au intenționat să renunțe la un furnizor în ultimele 12 luni dar nu au făcut acest lucru



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 un furnizor de servicii de telefonie mobilă.
- Cei care și-au exprimat intenția de a renunța la un furnizor menționează în egală măsură Orange și Vodafone (34%) drept furnizorii la care vor renunța.
- Motivele pentru care se intenționează renunțarea la un furnizor sunt diverse. 34% afirmă că abonamentul / cartela sunt prea scumpe, 31% indică apariția unor furnizori cu pachete de servicii de telefonie mobilă mai avantajoase, 23% nu sunt mulțumiți de aria de acoperire. Tarifele mari pentru apelurile în rețea și pentru apelurile în alte rețele mobile au fost menționate de 17% respectiv 14% din respondenți. Tot 14% au menționat calitatea slabă a convorbirilor / sunetului și sfârșitul perioadei promoționale.
- 70% din persoanele care intenționează să renunțe la un furnizor de telefonie mobilă consideră că vor înlocui aceste servicii cu serviciile unui alt furnizor de telefonie mobilă (în special utilizatorii de abonamente), 6% vor folosi telefonie prin Internet (aceștia sunt exclusiv utilizatori de cartele preplătite) și 3% telefonie fixă. 14% afirmă că nu vor înlocui serviciile la care renunță cu alte mijloace electronice de comunicare.
- Trei sferturi din utilizatori de servicii de telefonie mobilă au auzit de posibilitatea portării numărului de telefon în cazul schimbării furnizorului. Persoanele din mediul urban, cele cu vârsta sub 54 de ani și cu studii superioare cunosc într-o măsură mai mare această posibilitate.
- Referitor la acei respondenți care intenționează să înlocuiască furnizorul actual de telefonie mobilă cu alt furnizor și care cunoșteau posibilitatea portării numărului de telefon, marea majoritate a acestora (78%) ar opta pentru păstrarea numărului de telefon .

Substituibilitatea serviciilor – intenții

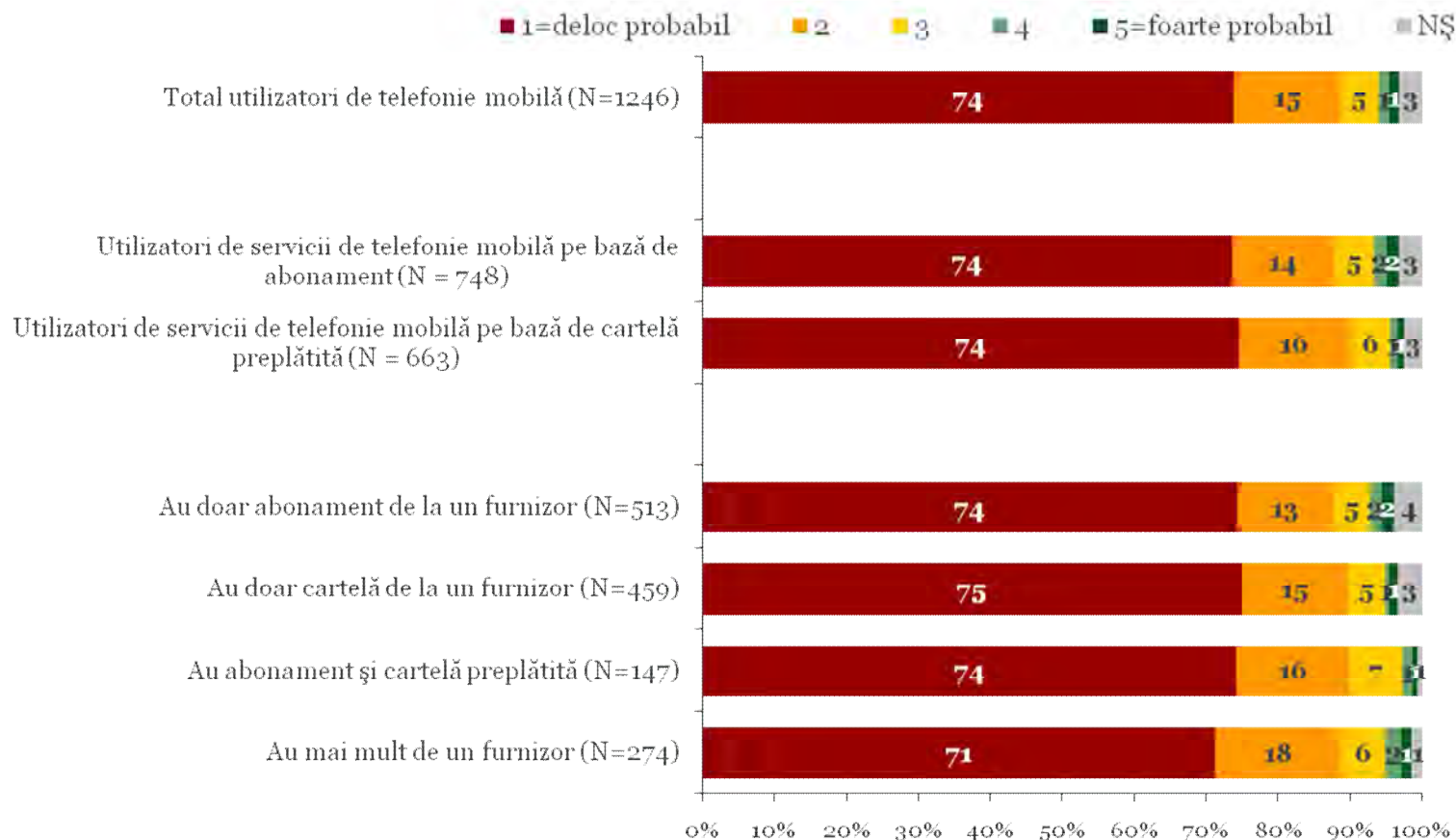
- Dintre utilizatorii de telefonie mobilă care folosesc de asemenea servicii de telefonie fixă în gospodărie, 5% au afirmat că intenționează să renunțe la telefonul fix din gospodărie în următoarele 12 luni. Intenția de renunțare la linia fixă este semnificativ mai mare în gospodăriile cu venituri mici.
- Principalele motive ale intenției de renunțare la linia de telefonie fixă sunt legate de costurile utilizării, respectiv abonamentul este prea scump iar tarifele la convorbiri sunt prea mari (în special tarifele către alte rețele, fixe sau mobile), precum și de lipsa nevoii de a utiliza astfel de servicii în condițiile în care se utilizează servicii de telefonie mobilă.
- În ceea ce privește persoanele care utilizează exclusiv servicii de telefonie mobilă, 43% din acestea afirmă că telefonul mobil este suficient pentru nevoile lor în timp ce 30% invocă lipsa unei linii de acces instalată în gospodărie. 5% din persoanele care utilizează doar servicii de telefonie mobilă au renunțat la serviciile unui furnizor de telefonie fixă în ultimele 12 luni. Principalul motiv al renunțării este legat tot de faptul că nevoile de comunicare sunt acoperite de utilizarea telefoniei mobile.
- În general, cei mai mulți utilizatori de telefonie mobilă consideră că serviciile de telefonie mobilă reprezintă în prezent o alternativă la telefonie fixă în ceea ce privește serviciile de voce, în timp ce în ceea ce privește accesarea serviciilor de Internet broadband de acasă îmbunătățirea vitezelor și a acoperirii ar conduce de asemenea la înlocuirea serviciilor fixe cu cele mobile.

Substituibilitatea serviciilor

Intenții de schimbare a furnizorului în următoarele 12 luni

Cât de probabil este să renunțați la furnizorul dvs. de telefonie mobilă în următoarele 12 luni? 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

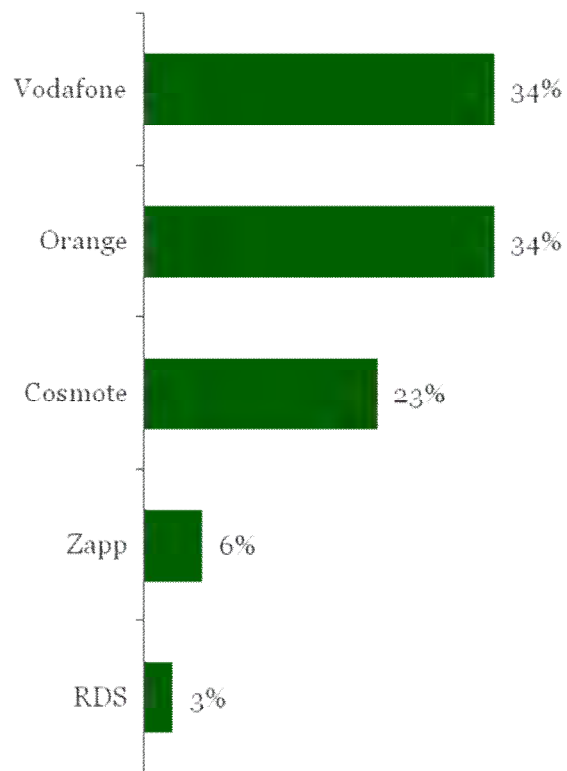
Baza: respondenți care utilizează servicii de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni



La ce furnizori intenționează să renunțe

La ce furnizor intenționați să renunțați?

*Baza: respondenți care utilizează servicii de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni și care intenționează să renunțe la un furnizor în următoarele 12 luni (N = 35)**



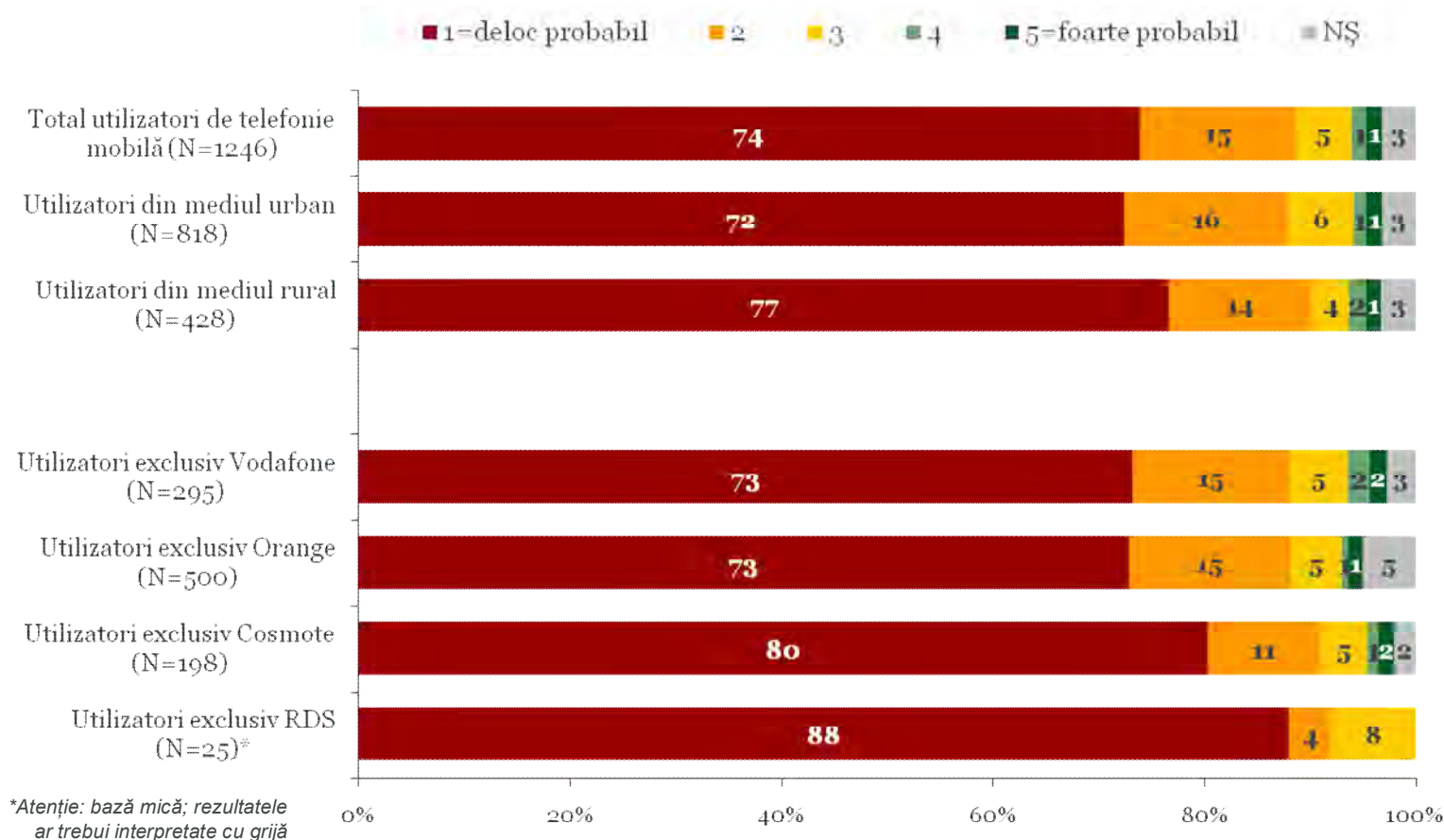
**Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență*

Substituibilitatea serviciilor

Intenții de schimbare a furnizorului în următoarele 12 luni

Cât de probabil este să renunțați la furnizorul dvs. de telefonie mobilă în următoarele 12 luni? 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 telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni (N = 1246)

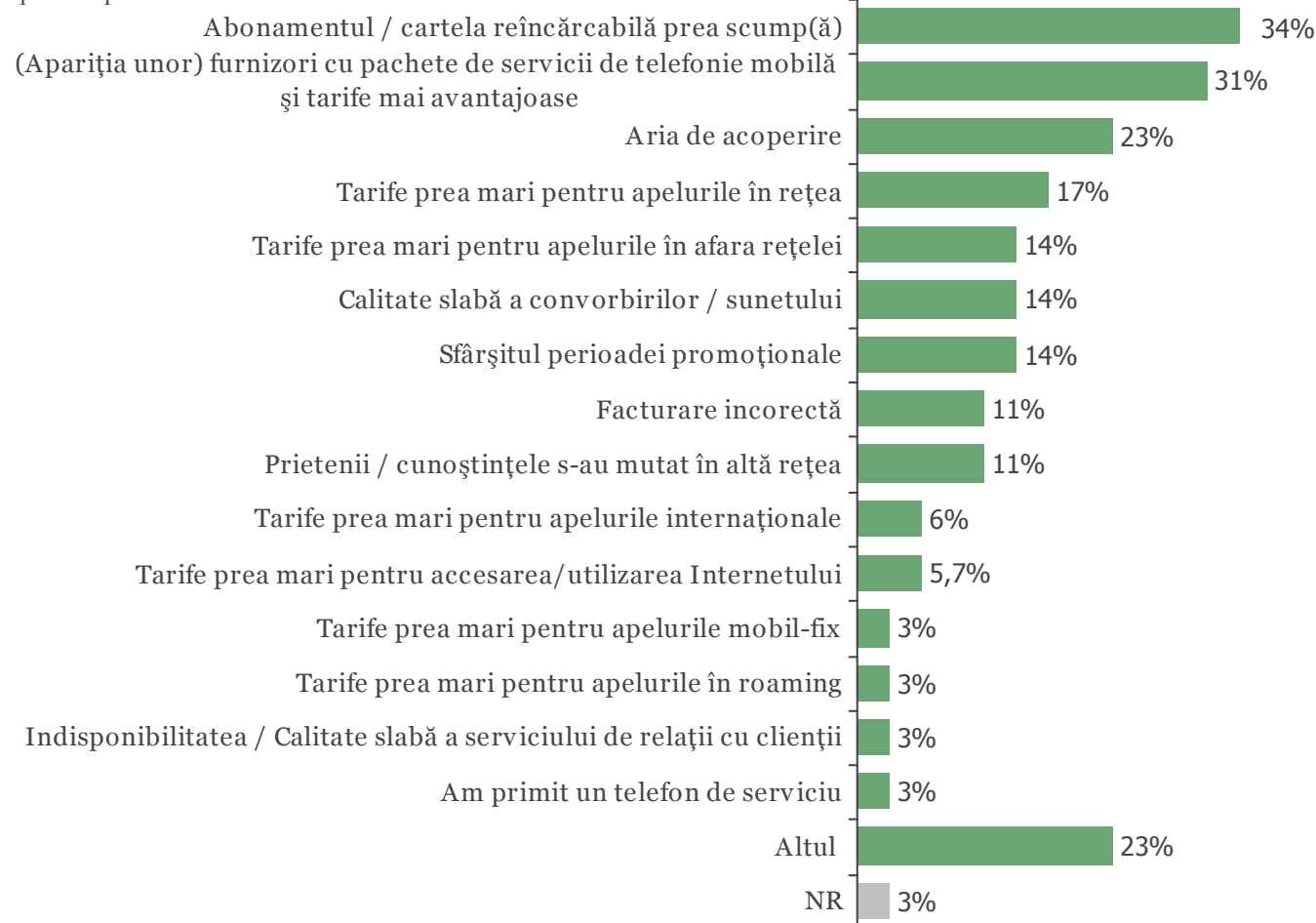


Motivele renunțării la furnizor(i)

Care sunt motivele pentru care ați renunța la acest furnizor/acești furnizori?

Baza: respondenți care intenționează să renunțe la un furnizor în următoarele 12 luni (N = 35)*

Mai multe răspunsuri posibile



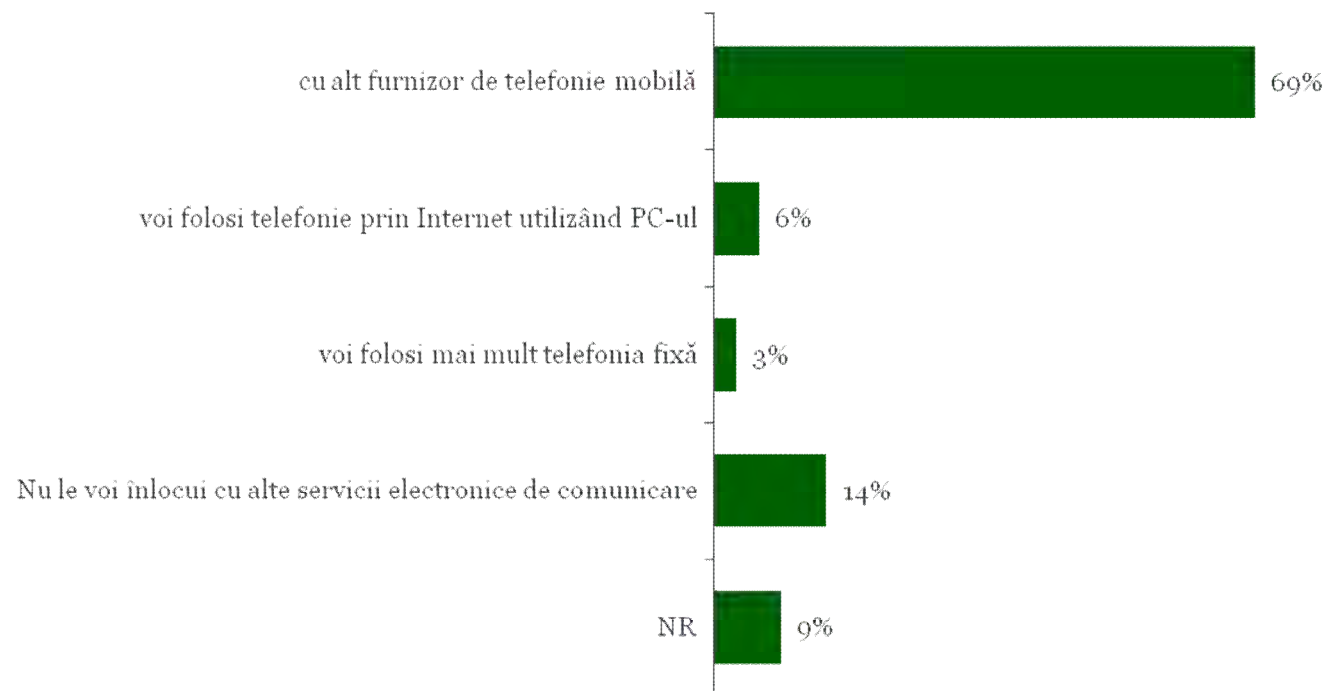
*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Cu vor înlocui serviciile la care vor renunța

Cu ce credeți că veți înlocui serviciile pe care le folosiți de la acest operator?

Mai multe răspunsuri posibile

*Baza: respondenți care intenționează să renunțe la un furnizor în următoarele 12 luni (N = 35)**



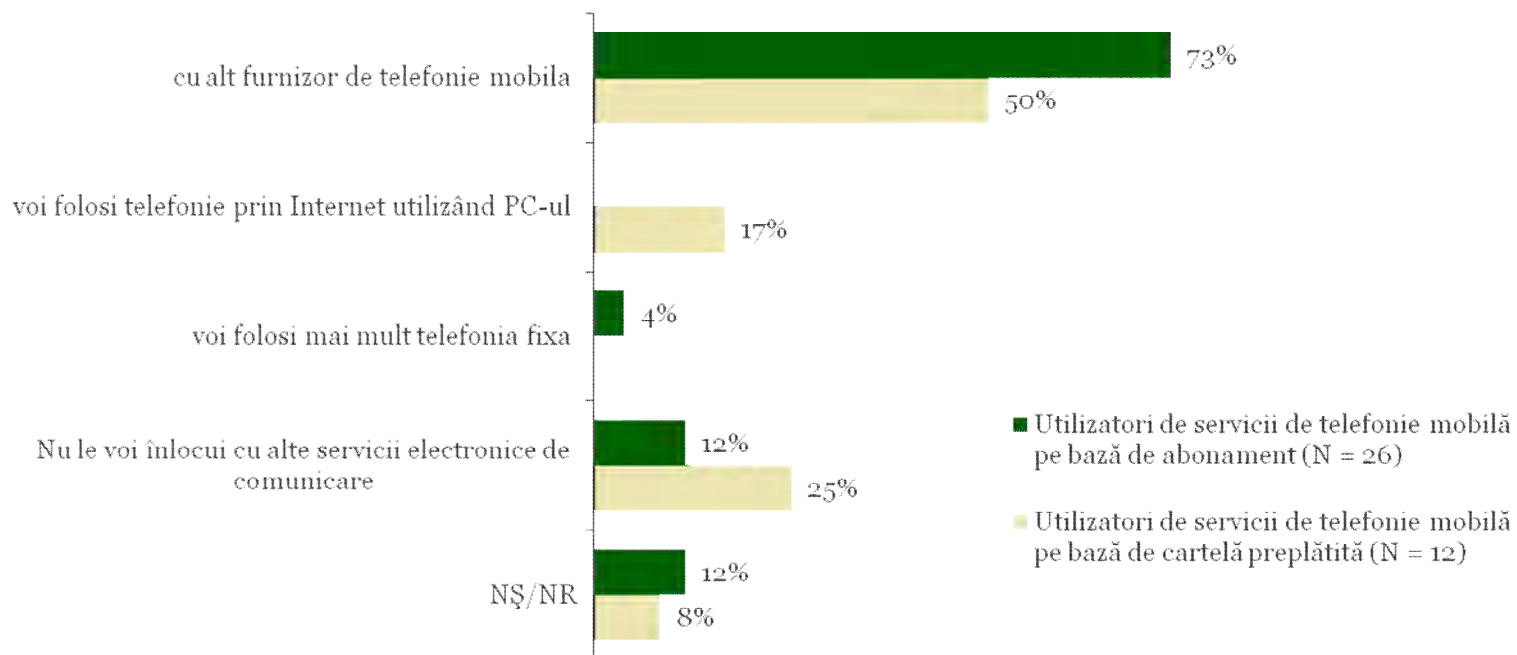
**Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență*

Cu vor înlocui serviciile la care vor renunța

Cu ce credeți că veți înlocui serviciile pe care le folosiți de la acest operator?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: respondenți care intenționează să renunțe la un furnizor în următoarele 12 luni, după tipul de serviciu utilizat

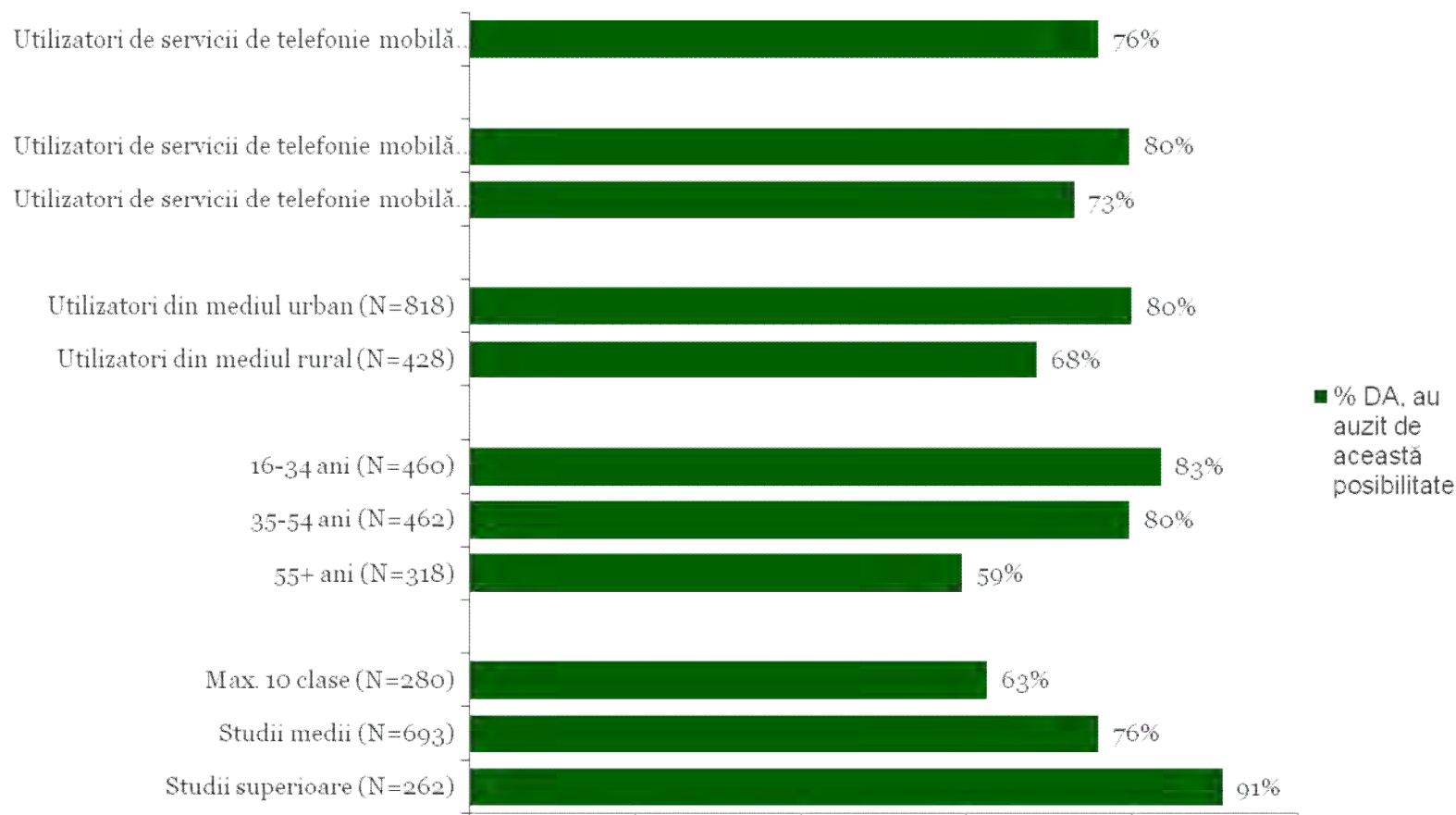


**Atenție: baze mici; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență*

Gradul de cunoaștere a posibilității de a păstra numărul de telefon în cazul schimbării furnizorului de telefonie mobilă

Cunoașteți faptul că este posibil să vă păstrați numărul de telefon dacă renunțați la furnizorul dvs. de telefonie mobilă și treceți la un altul?

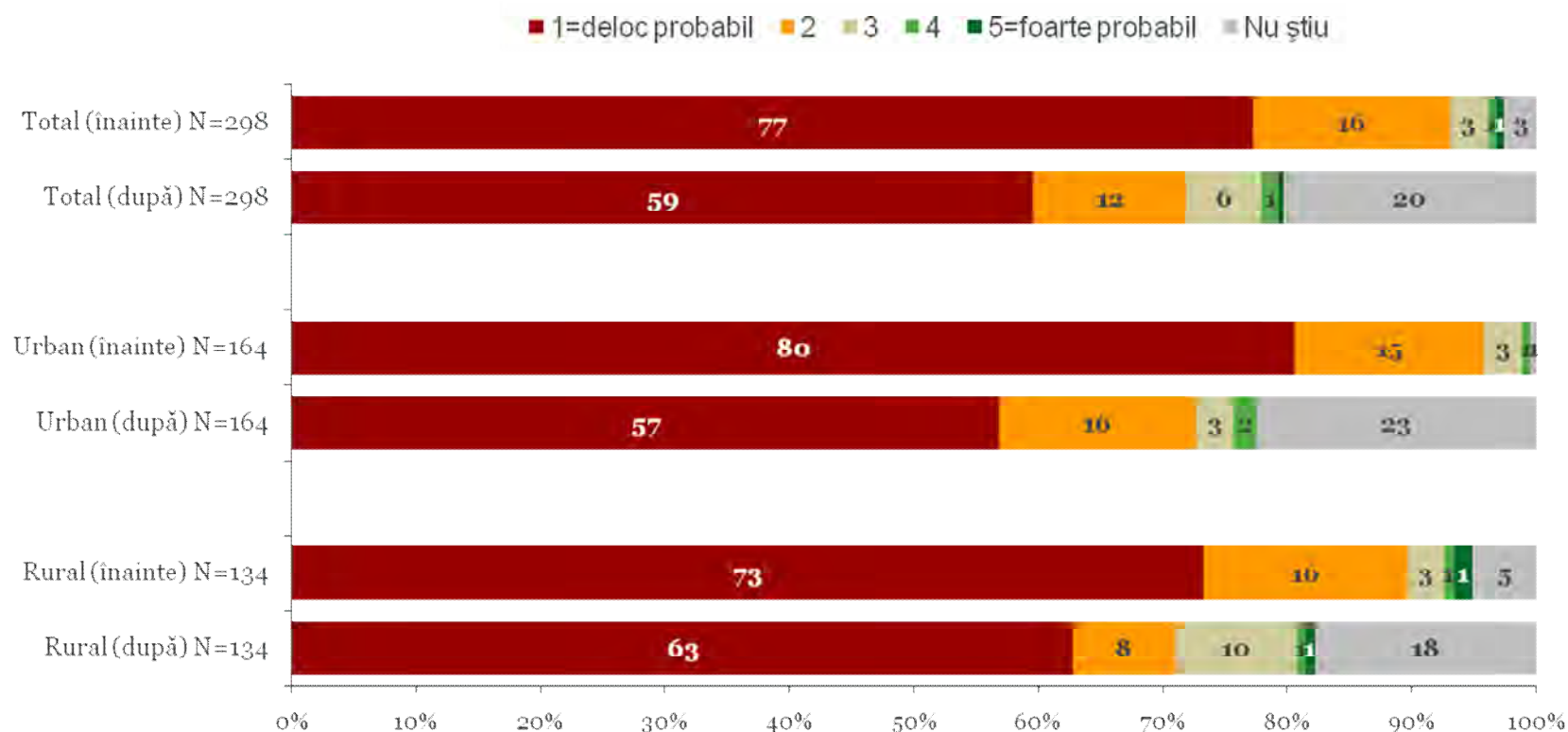
Baza: respondenți care utilizează servicii de telefonie mobilă, total și în funcție de mediul de reședință



Intenția de renunțare la un furnizor în funcție de posibilitatea păstrării numărului de telefon

Luând în considerare faptul că puteți să vă păstrați numărul de telefon în cazul schimbării furnizorului, cât de probabil este să renunțați la furnizorul dvs. de telefonie mobilă (sau la unul din furnizorii dvs) și să treceți la altul? 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

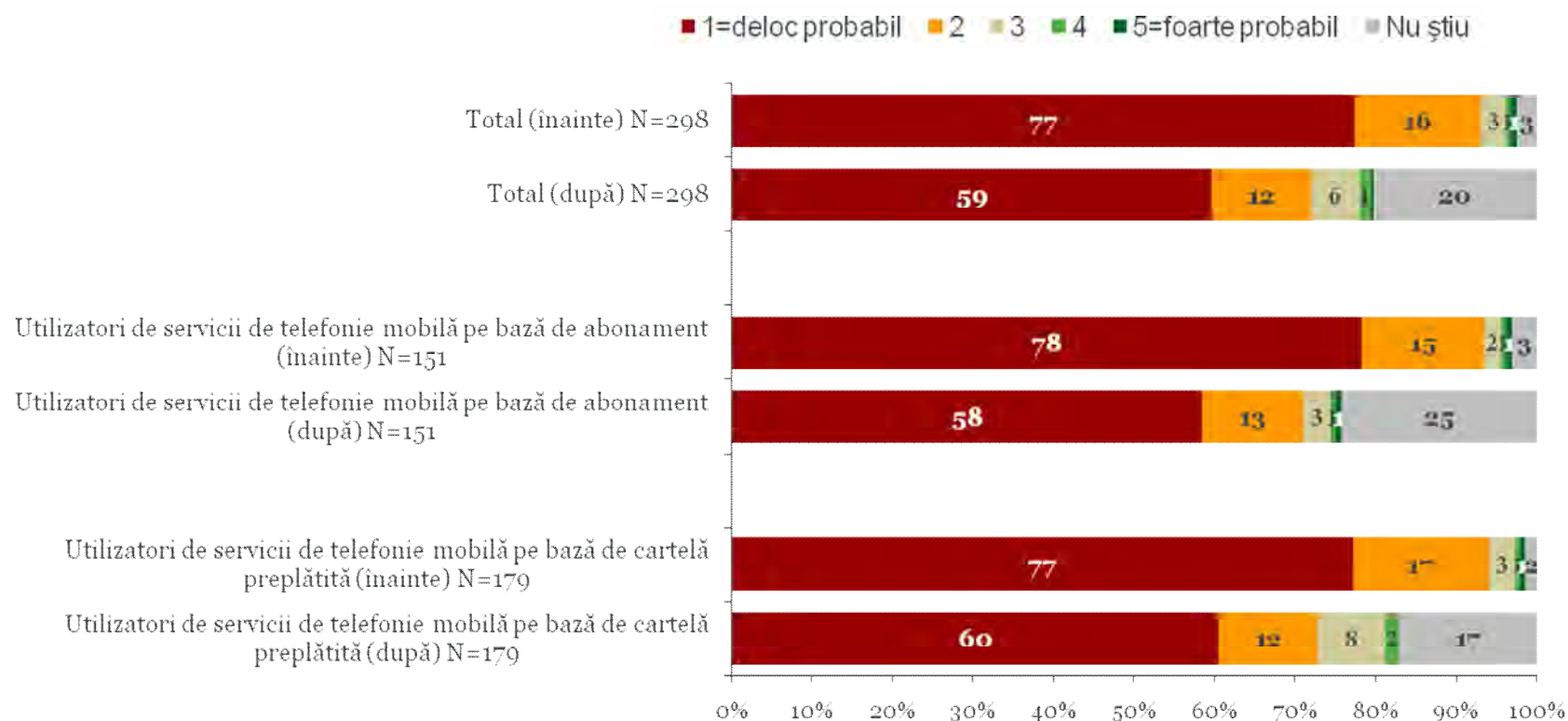
Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni care nu cunoșteau posibilitatea de a păstra numărul de telefon



Intenția de renunțare la un furnizor în funcție de posibilitatea păstrării numărului de telefon

Luând în considerare faptul că puteți să vă păstrați numărul de telefon în cazul schimbării furnizorului, cât de probabil este să renunțați la furnizorul dvs. de telefonie mobilă (sau la unul din furnizorii dvs) și să treceți la altul? 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

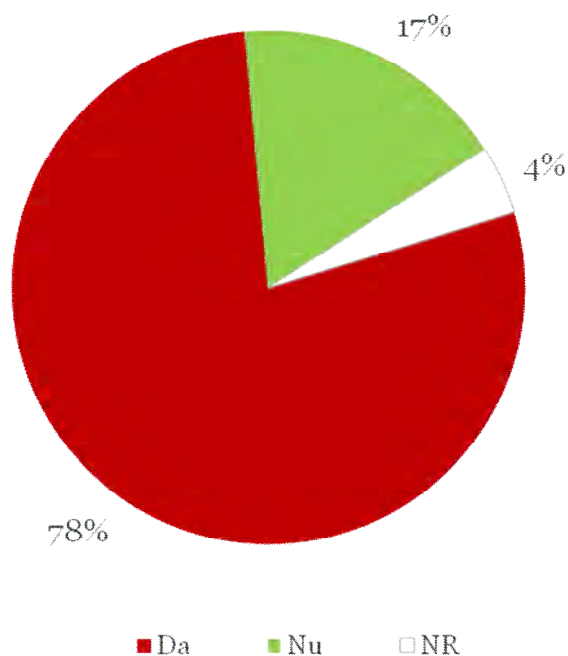
Baza: utilizatori de telefonie mobilă cu cartele SIM active în ultimele 6 luni care nu cunoșteau posibilitatea de a păstra numărul de telefon



Portarea numărului de telefon

Intenționați să vă păstrați același număr de telefon, prin portarea numărului, sau veți alege un alt număr de telefon?

Baza: respondenți care intenționează să înlocuiască furnizorul actual de telefonie mobilă cu alt furnizor și care cunosc posibilitatea portării numărului de telefon (N = 23)*

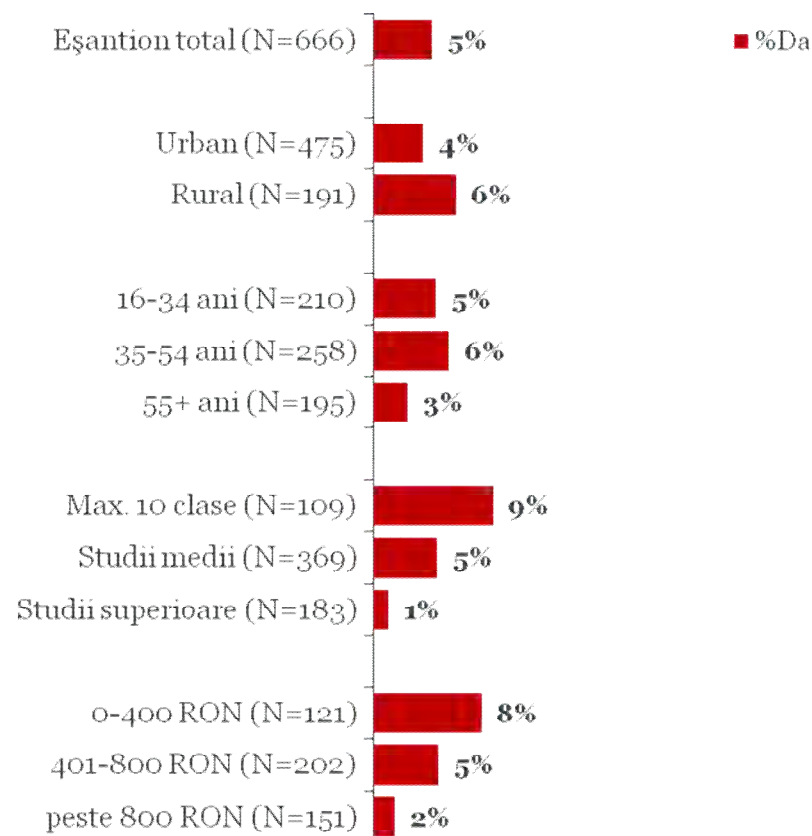


**Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență*

Intenția de renunțare la linia telefonică fixă în următoarele 12 luni

Intenționați să renunțați la telefonul fix în următoarele 12 luni?

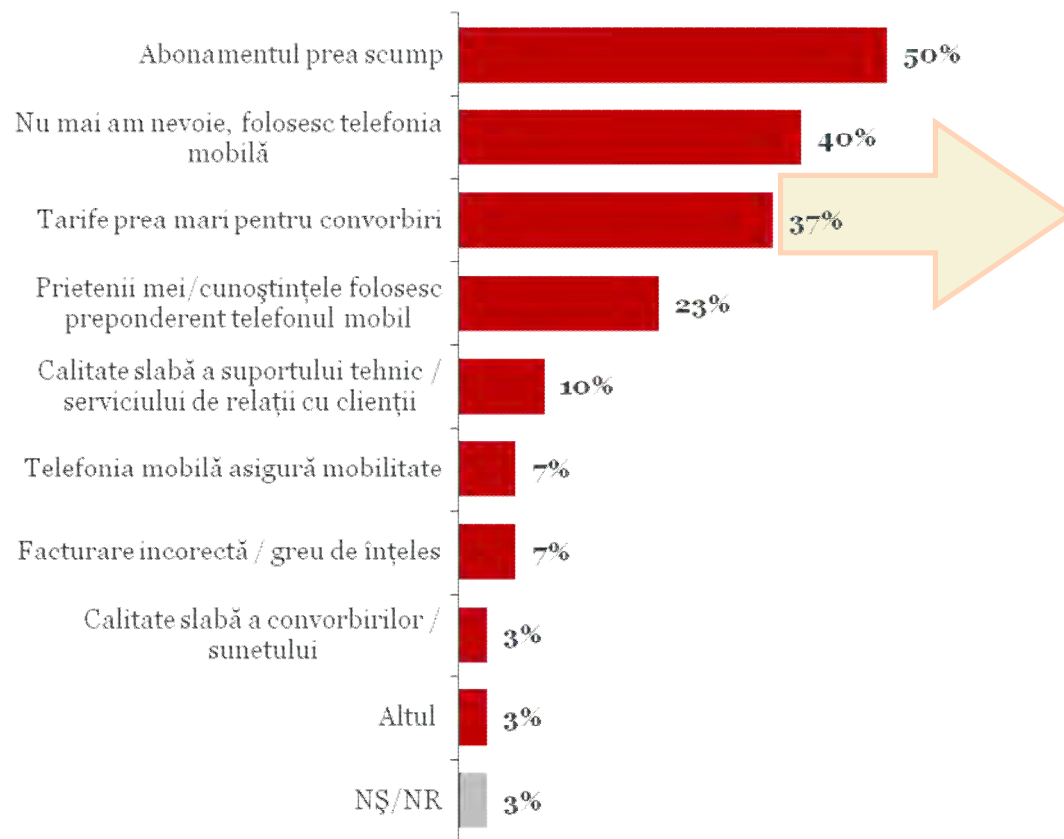
Baza: utilizatori de telefonie mobilă și fixă (N = 666)



Motive pentru renunțarea la linia telefonică fixă în următoarele 12 luni

Care sunt principalele motive pentru care doriți să renunțați la telefonul fix?

Mai multe răspunsuri posibile



Care tipuri de convorbiri considerați că au tarife prea mari?

Tarife prea mari pentru convorbiri în rețeaua proprie	- 3 mențiuni
Tarife prea mari pentru convorbiri către alte rețele fixe	- 6 mențiuni
Tarife prea mari pentru convorbiri către alte rețele mobile	- 7 mențiuni
Tarife prea mari pentru convorbiri internaționale	- 5 mențiuni

[N=11]

[MAI MULTE MENȚIUNI POSIBILE]

Baza: utilizatori de telefonie mobilă și fixă care intenționează să renunțe la linia fixă (N = 30)*

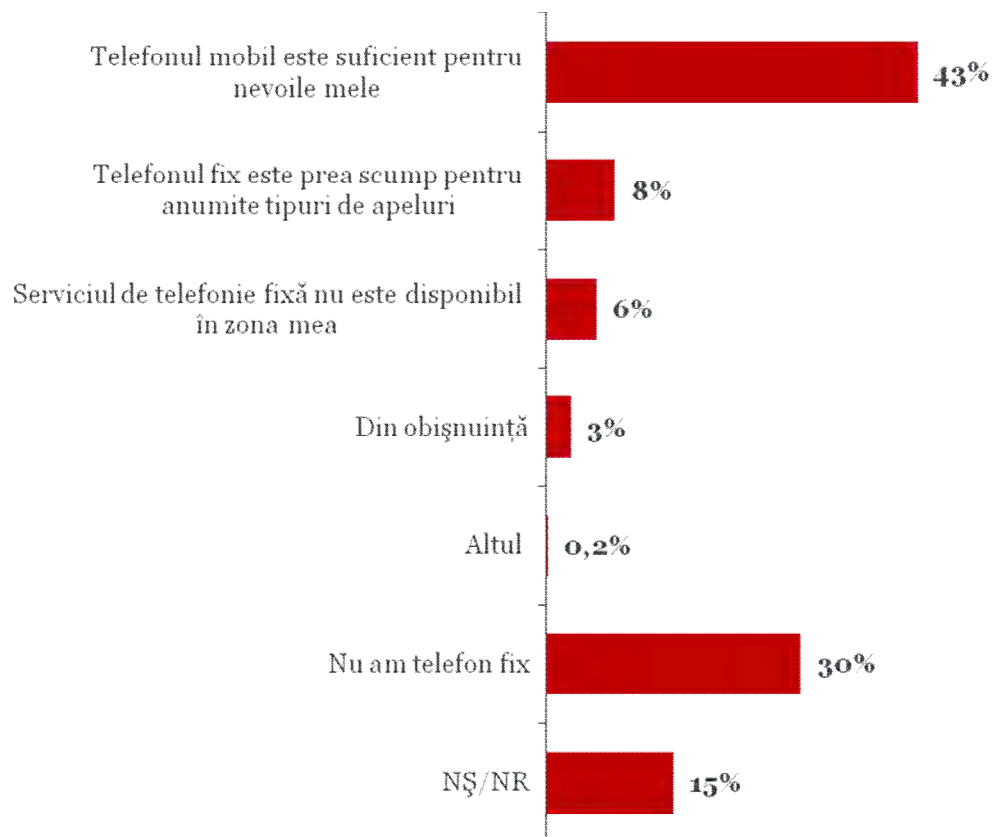
*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Motivul pentru care se utilizează doar servicii de telefonie mobilă

Care este motivul pentru care utilizați numai telefonul mobil și nu utilizați și telefonul fix?

Baza: respondenți care nu folosesc telefonul fix în gospodărie (N = 623)

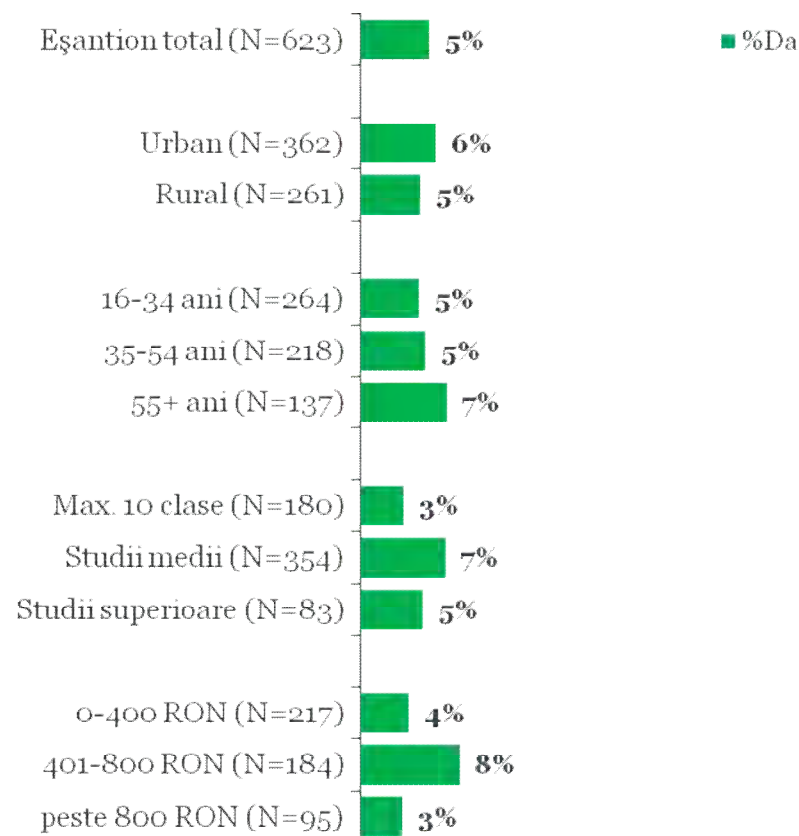
Mai multe răspunsuri posibile



Măsura în care persoanele care nu folosesc telefonul fix în prezent au renunțat în ultimele 12 luni la servicii de telefonie fixă

Ați renunțat la serviciile de telefonie fixă în ultimele 12 luni?

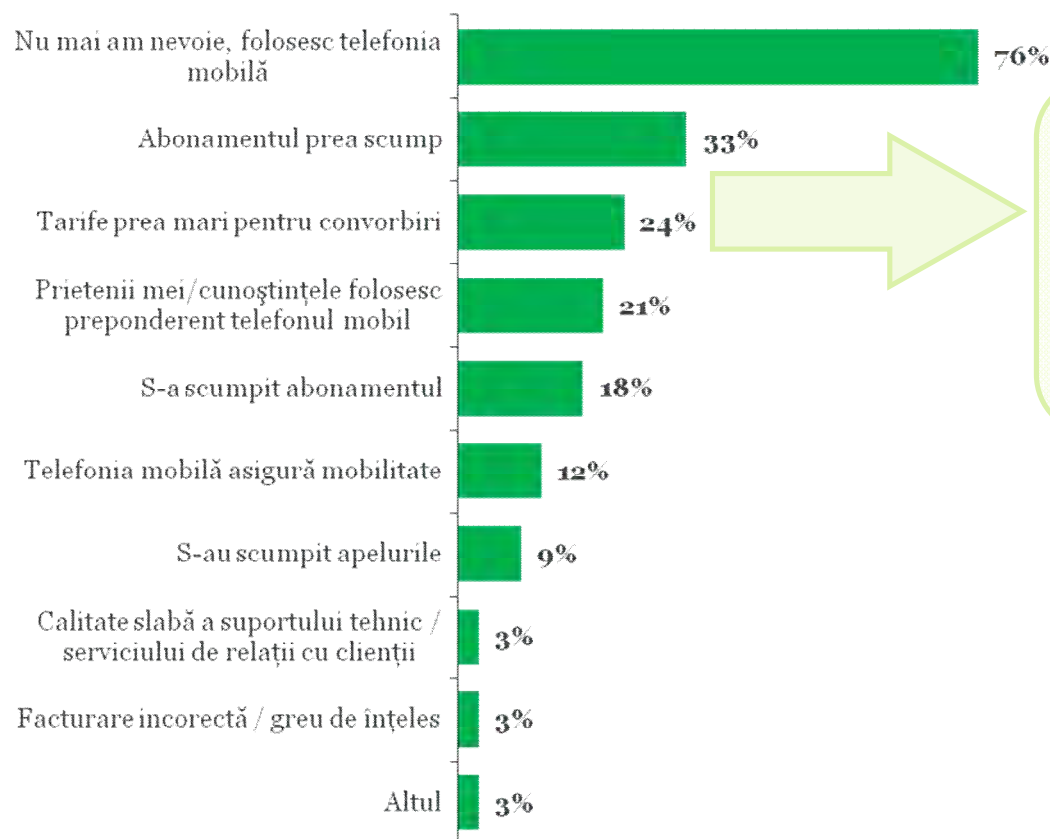
Baza: respondenți care nu folosesc telefonul fix în gospodărie (N = 623)



Motive pentru renunțarea la linia telefonică fixă în ultimele 12 luni

Care este motivul pentru care utilizați numai telefonul mobil și nu utilizați și telefonul fix?

Mai multe răspunsuri posibile



Care tipuri de convorbiri considerați că au tarife prea mari?

Tarife prea mari pentru convorbiri în rețeaua proprie	- 1 mențiune
Tarife prea mari pentru convorbiri către alte rețele fixe	- 2 mențiuni
Tarife prea mari pentru convorbiri către alte rețele mobile	- 2 mențiuni
Tarife prea mari pentru convorbiri internaționale	- 1 mențiune

[N=8]
[MAI MULTE MENȚIUNI POSIBILE]

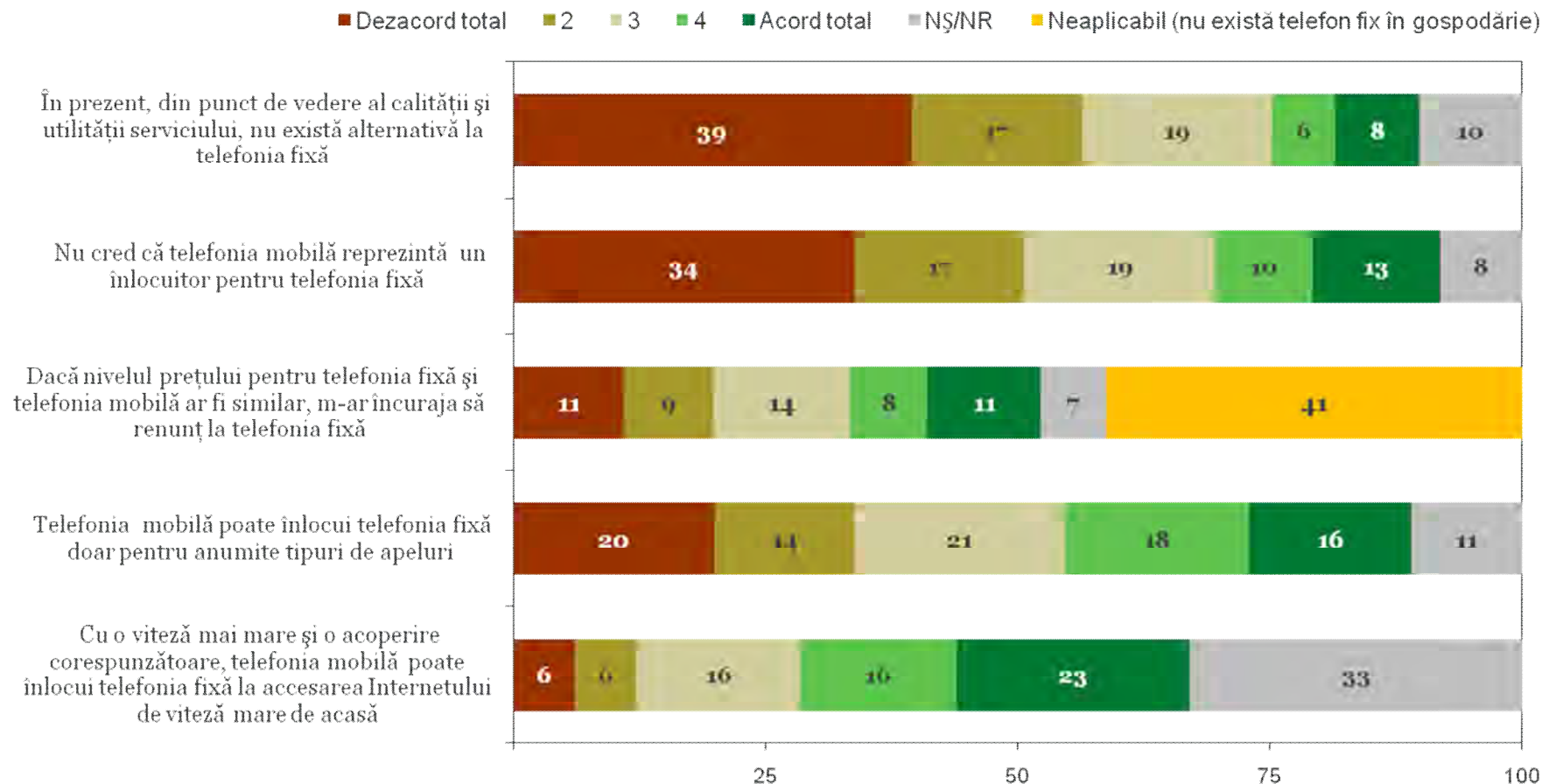
Baza: respondenți care au renunțat la telefonul fix în ultimele 12 luni (N = 33)*

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

Atitudinea față de telefonie fixă și mobilă

Vă rog să-mi spuneți în ce măsură sunteți de acord sau nu cu următoarele afirmații legate de telefonie fixă și mobilă. Vă rog să folosiți o scală de la 5 la 1 unde 5 înseamnă acord total iar 1 înseamnă dezacord total.

Baza: utilizatori de telefonie mobilă (N = 1289)



XIII. Durata de utilizare a terminalelor mobile

Durata de utilizare a terminalelor mobile

- În medie, durata de utilizare a unui terminal mobil este de 3 ani.
- Telefonul mobil folosit în prezent are o vechime medie de 24 de luni iar respondenții apreciază că îl vor înlocui, tot în medie, peste 13 luni.
- 26% din respondenți au achiziționat telefonul mobil folosit în prezent în ultimul an, 29% au actualul telefon de 1-2 ani, 20% de 2-3 ani și 25% utilizează actualul aparat telefonic de mai mult de 3 ani.

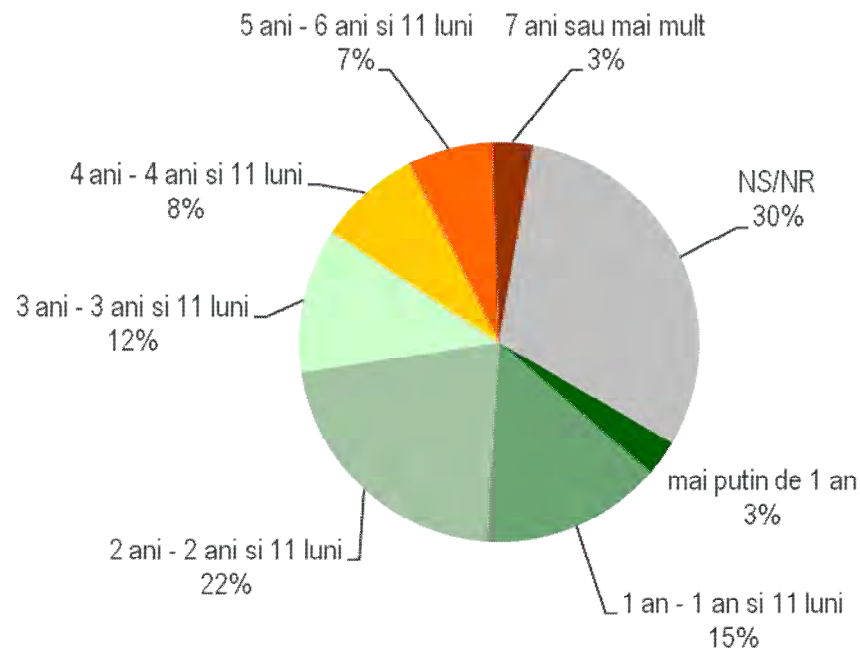
Durata de utilizarea a telefonului mobil

O să ne referim în continuare la aparatul telefonic pe care îl folosiți dvs în prezent. Dacă folosiți mai multe telefoane mobile, vă rog să vă referiți la acela pe care îl utilizați cel mai mult. De când aveți dvs. acest telefon?

Și peste cât timp credeți că o să renunțați la acest aparat și o să îl înlocuiți cu un alt telefon mobil?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă (N = 1289)

Durata medie de utilizare a unui telefon mobil: **36 luni**



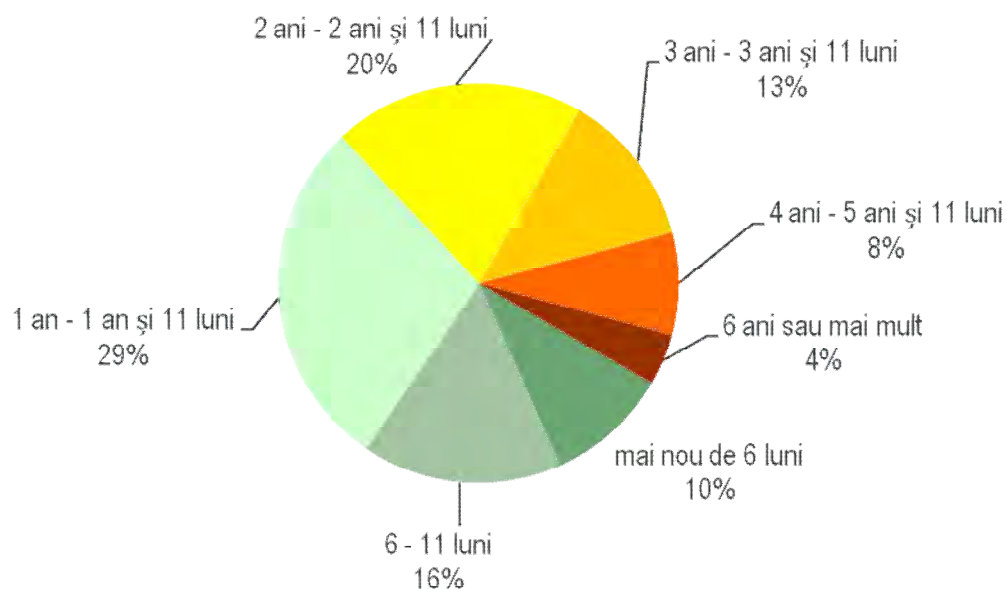
Vechimea telefonului mobil folosit în prezent / Orizontul de timp în care va schimba telefonului mobil folosit în prezent

O să ne referim în continuare la aparatul telefonic pe care îl folosiți dvs în prezent. Dacă folosiți mai multe telefoane mobile, vă rog să vă referiți la acela pe care îl utilizați cel mai mult. De când aveți dvs. acest telefon?

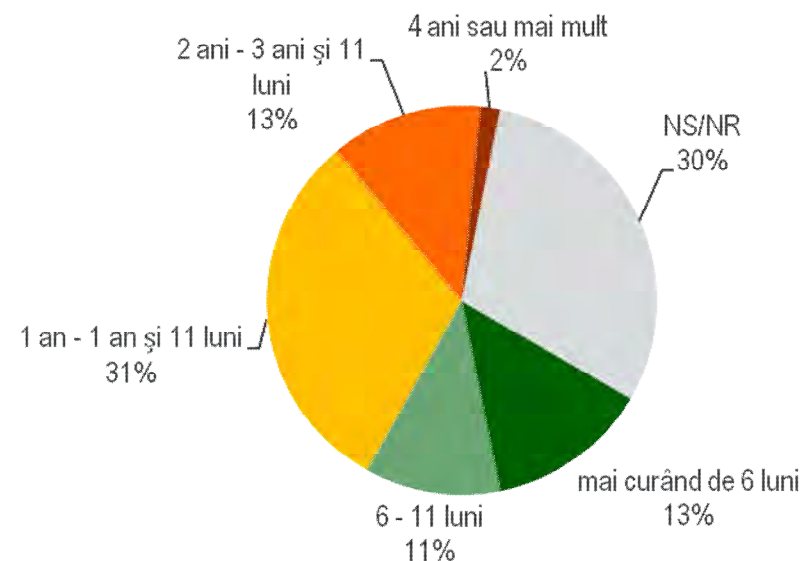
Și peste cât timp credeți că o să renunțați la acest aparat și o să îl înlocuiți cu un alt telefon mobil?

Baza: utilizatori de telefonie mobilă (N = 1289)

Vechime medie a telefonului mobil folosit în prezent: **24 luni**



Orizontul de timp în care va schimba telefonului mobil folosit în prezent: **13 luni**



XIV. Profilul socio-demografic al utilizatorilor de telefonie mobilă

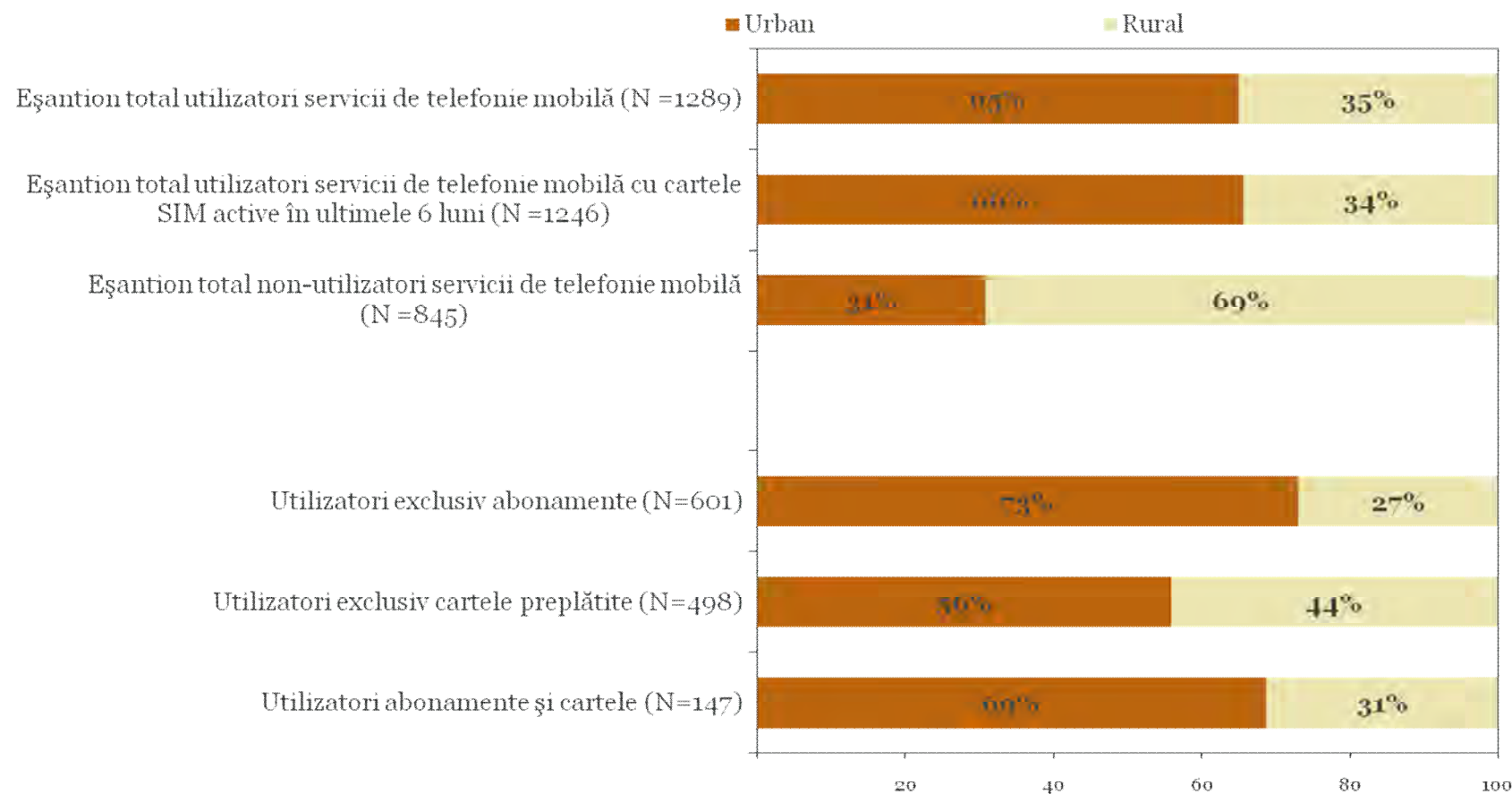
Profilul socio-demografic al utilizatorilor serviciilor de telefonie mobilă

➤ Din analiza profilului socio-demografic al utilizatorilor și non-utilizatorilor serviciilor de telefonie mobilă se desprind câteva particularități:

- ✓ Aproximativ două treimi din utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă locuiesc în mediul urban. Persoanele care folosesc servicii cu abonament locuiesc în proporție mai mare în mediul urban decât utilizatorii de cartele preplătite.
- ✓ Utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă sunt semnificativ mai tineri (vârsta medie 42 de ani) decât non-utilizatorii (vârsta medie 63 de ani). De asemenea, persoanele care folosesc cartele preplătite conțin o pondere mai mare de tineri (16-34 ani) decât utilizatorii de abonamente.
- ✓ 21% din utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă au studii superioare și 56% studii medii, comparativ cu 5% persoane cu studii superioare și 34% cu studii medii în cazul non-utilizatorilor. Categoria persoanelor care folosesc servicii pe bază de abonament include o pondere semnificativ mai mare de persoane cu studii superioare și mai mică de persoane cu max. 10 clase decât categoria utilizatorilor de cartele preplătite.
- ✓ Cea mai mare parte (72%) a non-utilizatorilor serviciilor de telefonie mobilă sunt persoane pensionate. Utilizatorii de cartele preplătite conțin o pondere mai mare de studenți/elevi, casnice și muncitori calificați sau necalificați decât utilizatorii de abonamente, și o pondere mai mică de patroni, persoane cu funcții de conducere, angajați cu studii superioare și funcționari publici.
- ✓ Utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă au un venit pe persoană în gospodărie semnificativ mai mare (654 RON) decât non-utilizatorii (485 RON). De asemenea, utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă cu abonament au venituri medii mai mari (756 RON/persoană) decât utilizatorii de cartele preplătite (509 RON/persoană). Venit mediu pe persoană în gospodărie al persoanelor care utilizează atât un abonament cât și o cartelă este de 790 RON.

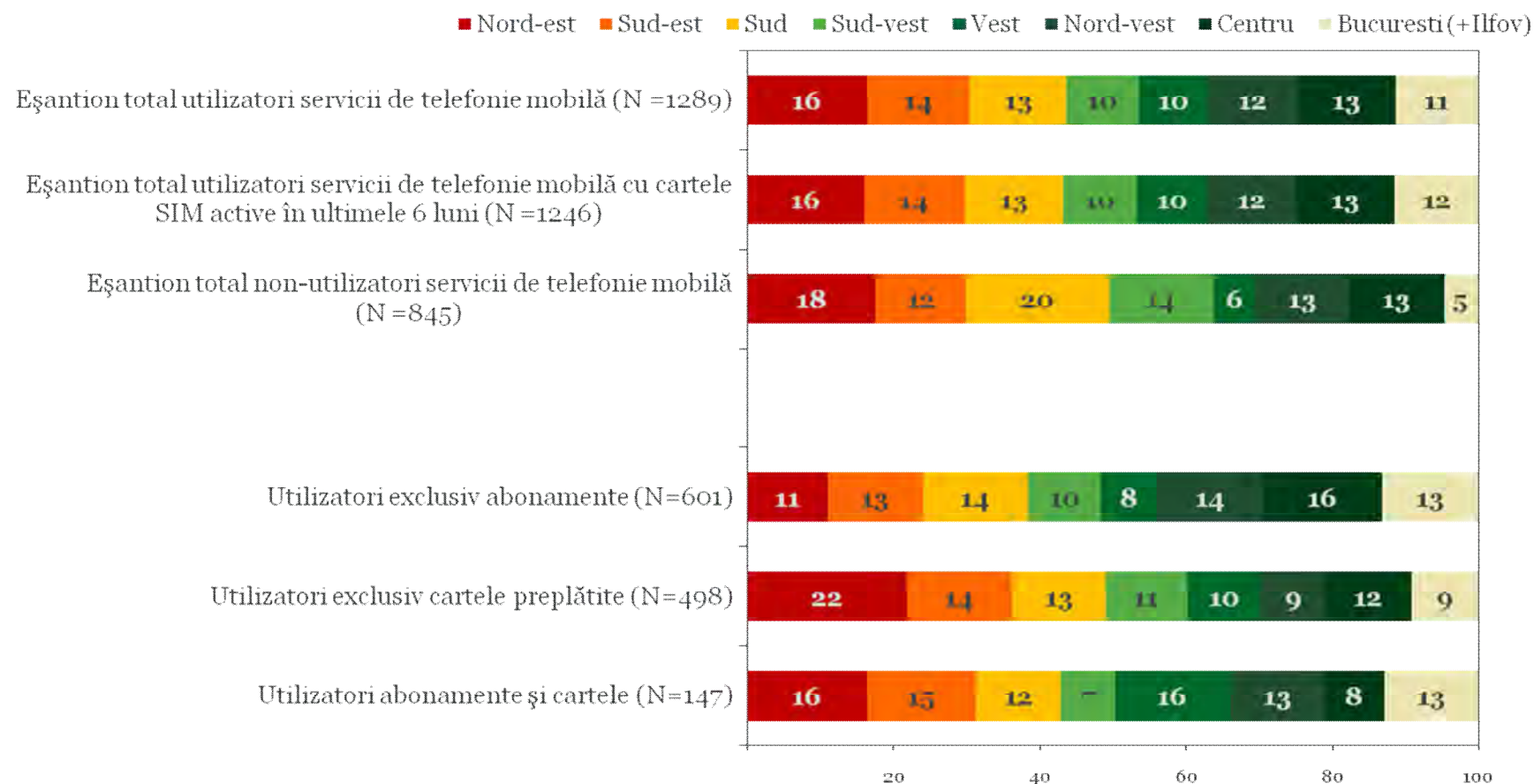
Profil în funcție de mediul de reședință

Total și în funcție de tipul de serviciu utilizat



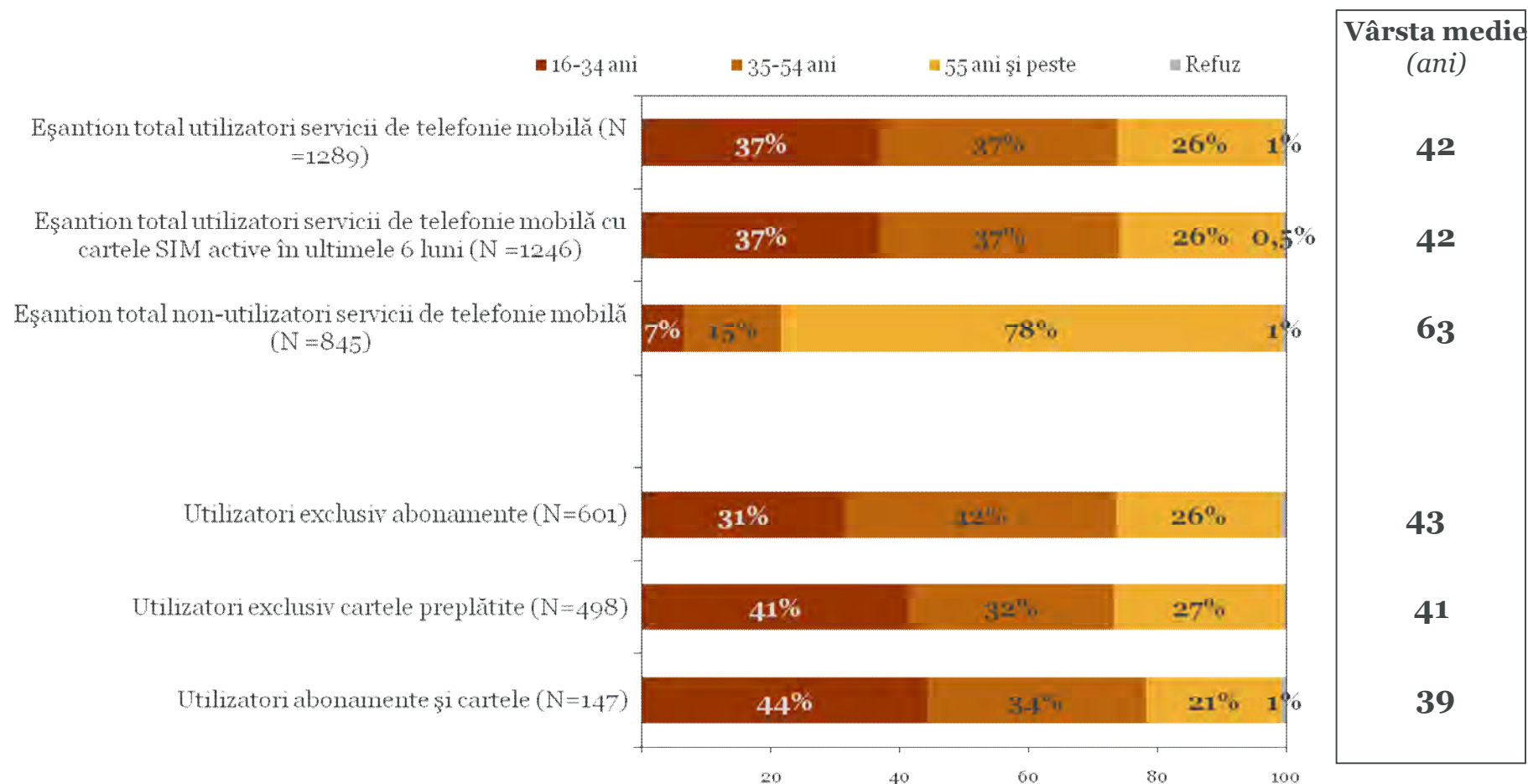
Profil în funcție de regiunile de dezvoltare

Total și în funcție de tipul de serviciu utilizat



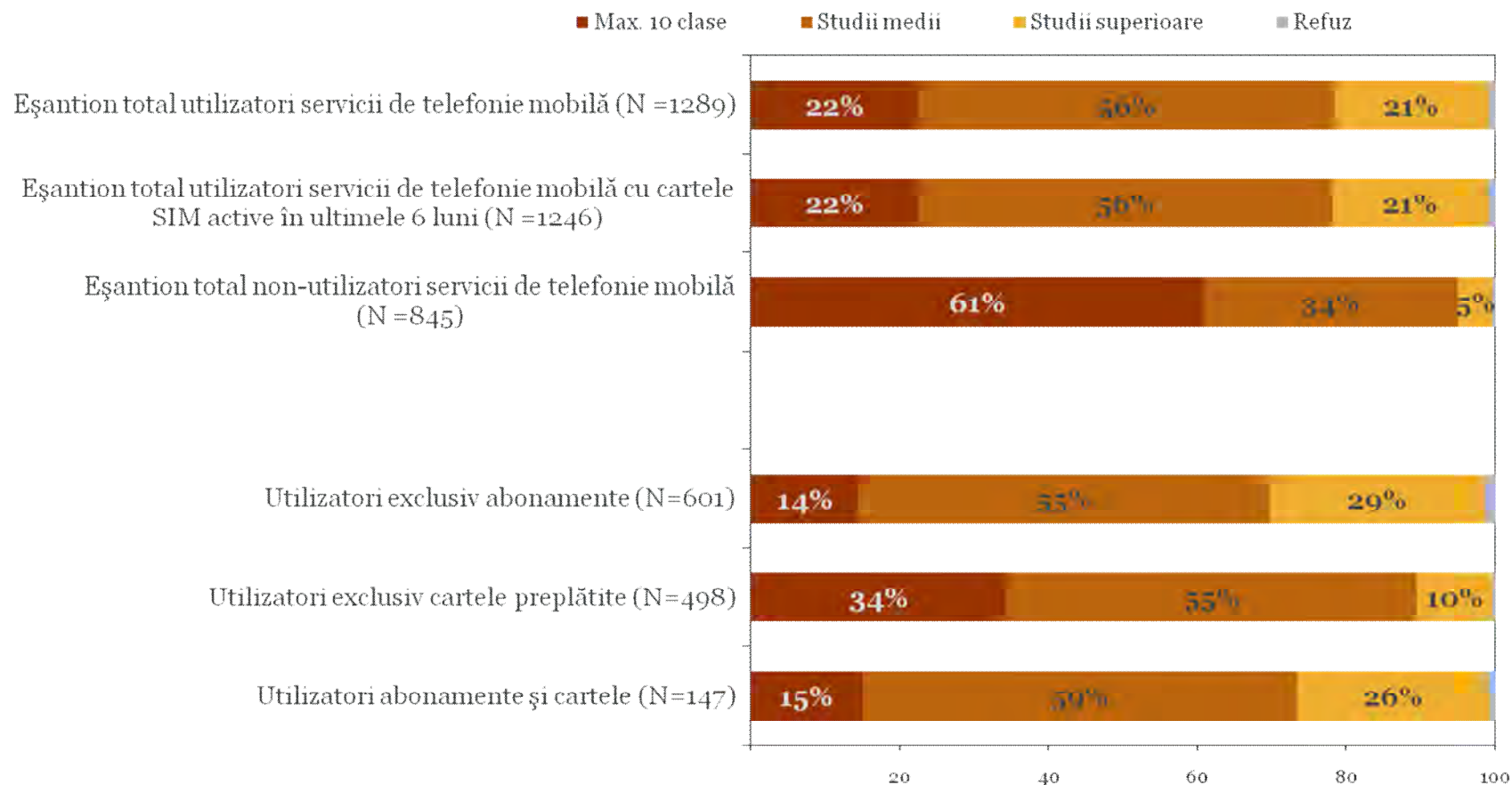
Profil în funcție de vârstă respondenților

Total și în funcție de tipul de serviciu utilizat



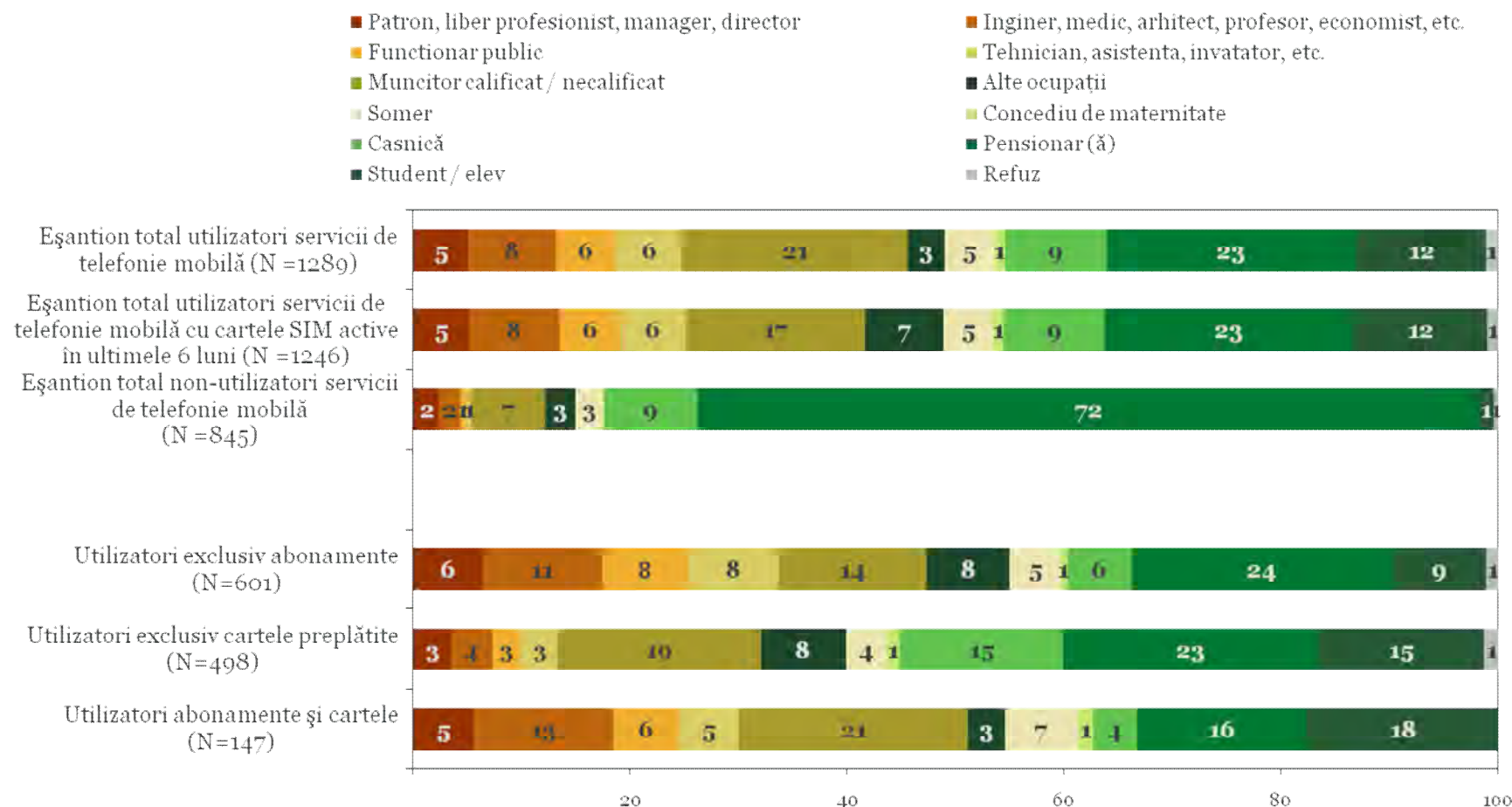
Profil în funcție de nivelul de educație

Total și în funcție de tipul de serviciu utilizat



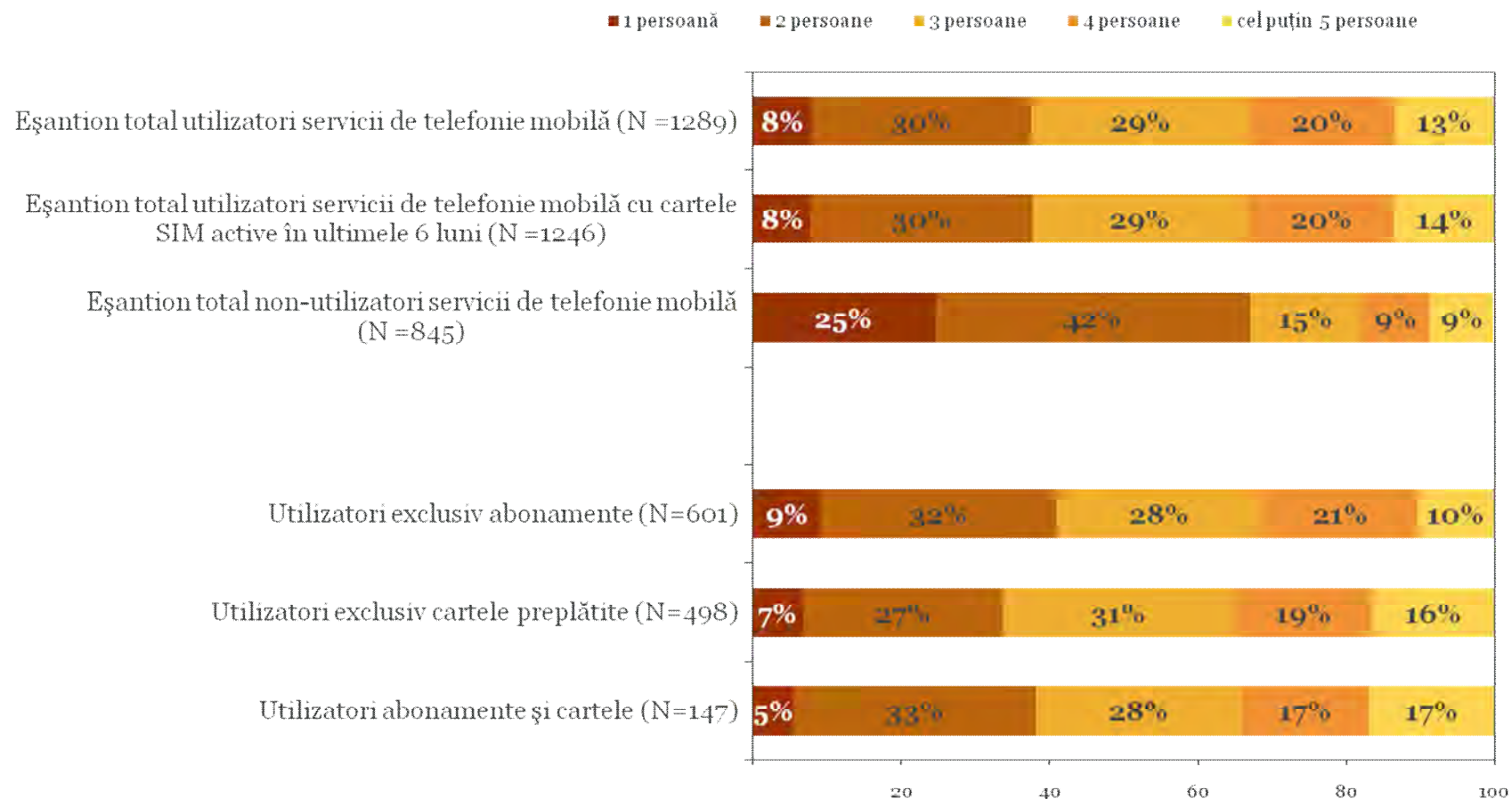
Profil în funcție de statusul ocupațional al respondenților

Total și în funcție de tipul de serviciu utilizat



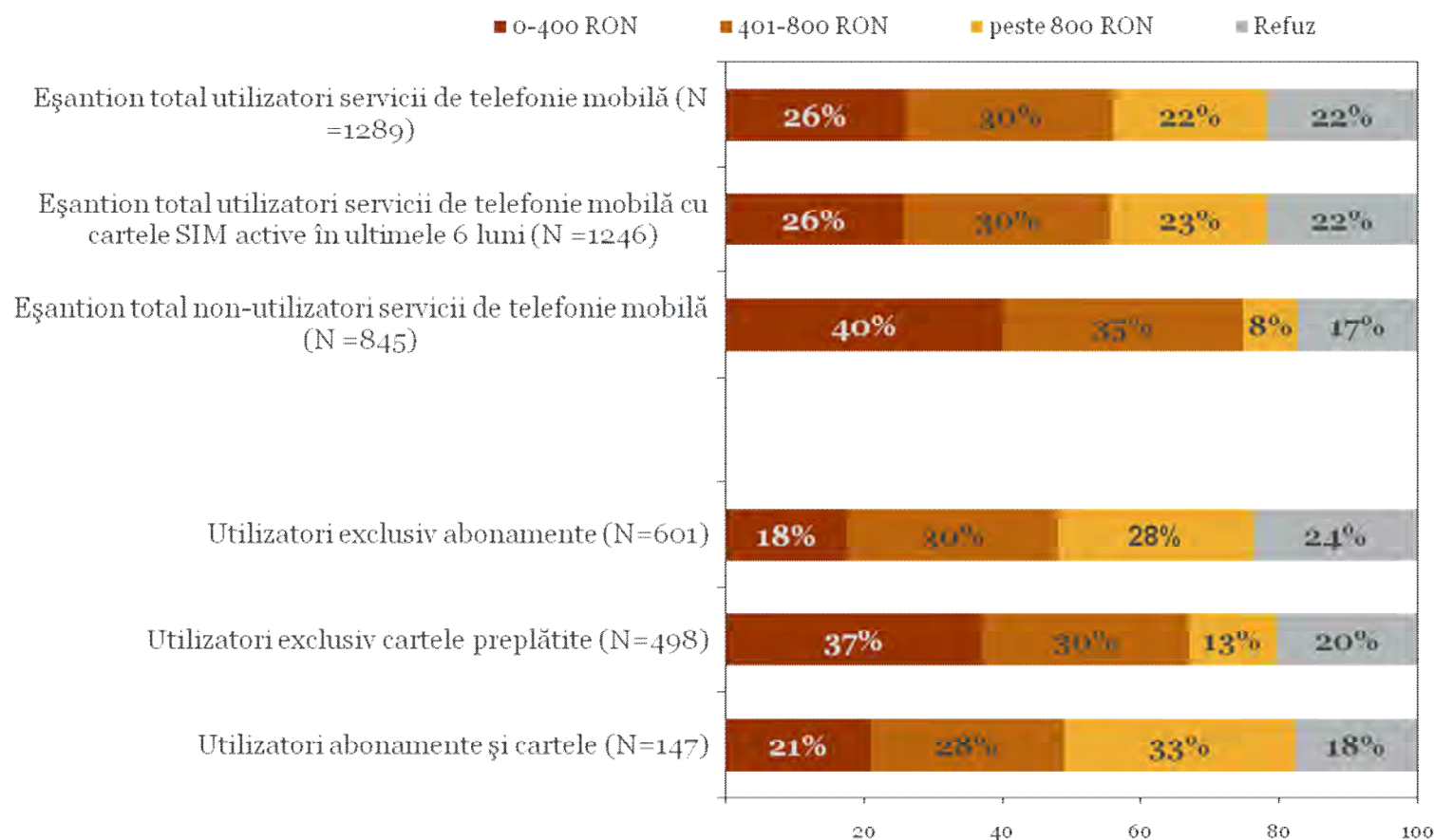
Profil în funcție de mărimea gospodăriei

Total și în funcție de tipul de serviciu utilizat



Profil în funcție de venitul mediu pe persoană în gospodărie

Total și în funcție de tipul de serviciu utilizat



**Venitul mediu
(RON)**

654

660

485

756

509

790

XV. Non-utilizatori de servicii de telefonie mobilă – motive și intenții de achiziție

Non-utilizatori ai serviciilor de telefonie mobilă – motive și intenții de achiziție

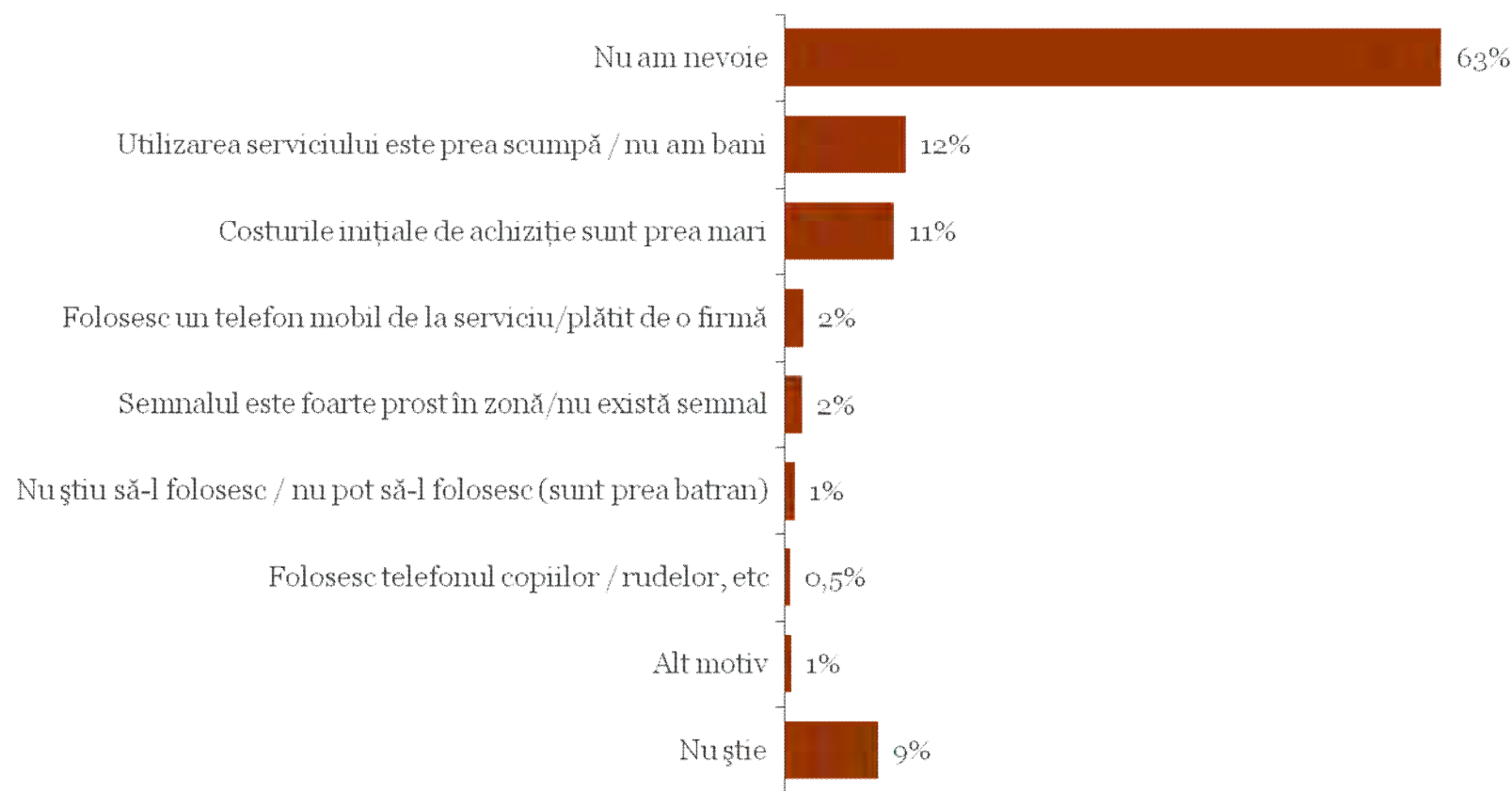
- Aproximativ două treimi din non-utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă afirmă că nu au nevoie de astfel de servicii. 12% invocă faptul că utilizarea acestor servicii este prea scumpă iar 11% consideră prea mari costurile inițiale de achiziție.
- 55% din non-utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă au o linie telefonică fixă instalată în gospodărie pe care o folosesc. Ponderea celor care au acces la un telefon fix este mai mare în mediul urban (70%) și în gospodăriile cu un venit mediu pe persoană peste 800 RON (82%)
- 8%% din non-utilizatorii serviciilor de telefonie mobilă au renunțat în ultimele 12 luni la astfel de servicii. Principalele motive ale renunțării au fost legate de costurile mari ale utilizării acestor servicii (lipsa banilor) și de faptul că telefonul s-a stricat sau a fost pierdut și nu s-a mai achiziționat un alt aparat.
- Mai mult de jumătate din non-utilizatori (57%) consideră că nu există nimic care să îi determine să folosească în viitor servicii de telefonie mobilă. 12% au menționat că tarifele mai mici ale abonamentelor de telefonie mobilă i-ar putea determina să utilizeze astfel de servicii, 8% au menționat tarifele mai mici pentru apeluri în timp ce 7% au indicat tarife reduse pentru aparatele mobile.
- Per total, doar 6% din non-utilizatori afirmă că în următoarele 12 luni este probabil sau foarte probabil să achiziționeze un abonament sau o cartelă de la un furnizor de servicii de telefonie mobilă.

Principalul motiv de neutilizare a serviciilor de telefonie mobilă

Care este motivul principal pentru care dvs nu aveți un telefon mobil personal (care nu este plătit de angajator/firmă)?

Un singur răspuns posibil

Baza: non-utilizatori de servicii de telefonie mobilă
(N = 845)

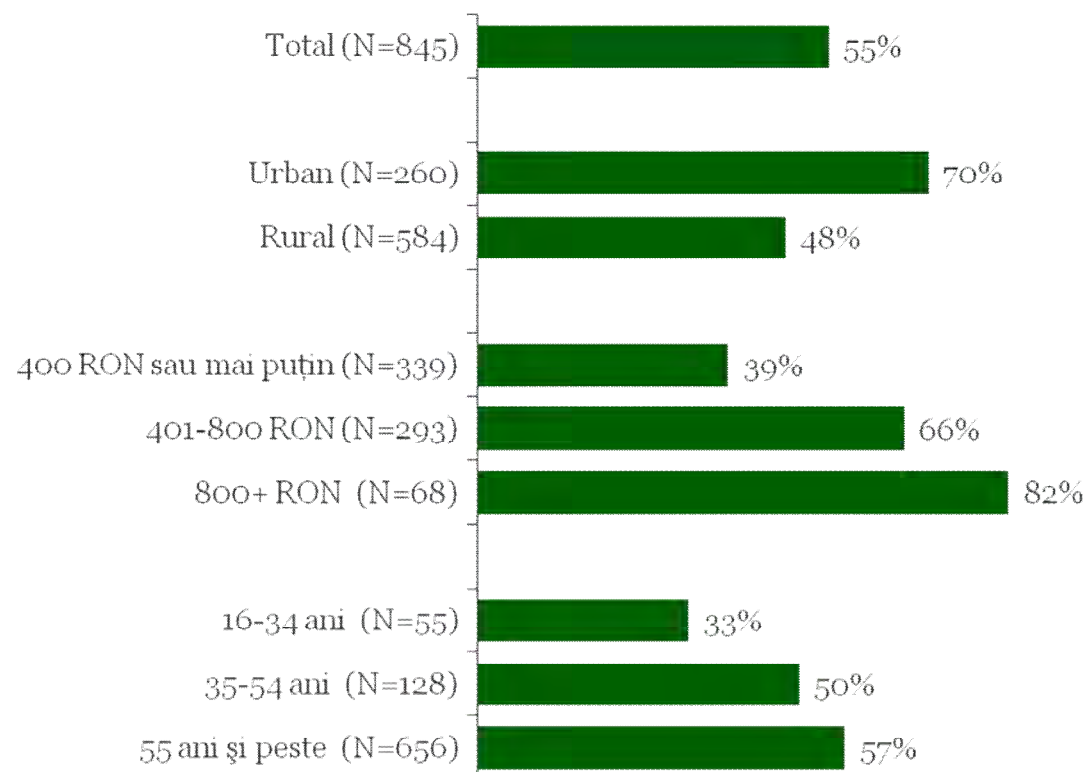


Ponderea non-utilizatorilor de servicii de telefonie mobilă care utilizează servicii de telefonie fixă

Există în gospodăria dvs. unul sau mai multe telefoane mobile personale, care nu sunt plătite (total sau parțial) de angajator sau de o altă firmă?

Există o linie telefonică fixă (un aparat telefonic fix) instalate în gospodăria dvs?
Dvs. personal folosiți telefonul fix?

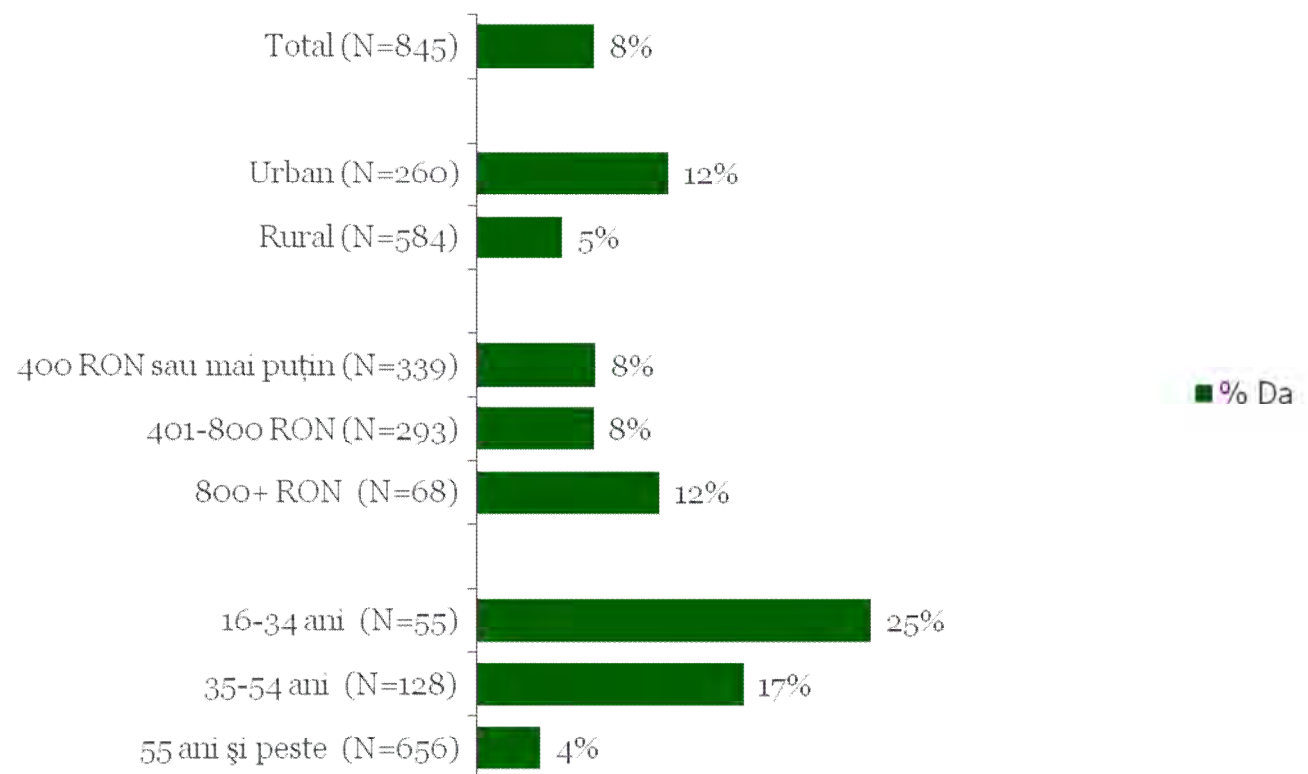
Baza: non-utilizatori de servicii de telefonie mobilă
(N = 844)



Gradul de renunțare la serviciile de telefonie mobilă

Ați avut un telefon mobil sau ați utilizat servicii de telefonie mobilă, la care ați renunțat în ultimile 12 luni?

Baza: non-utilizatori de servicii de telefonie mobilă în funcție de mediu, vârstă și venit pe membru de gospodărie

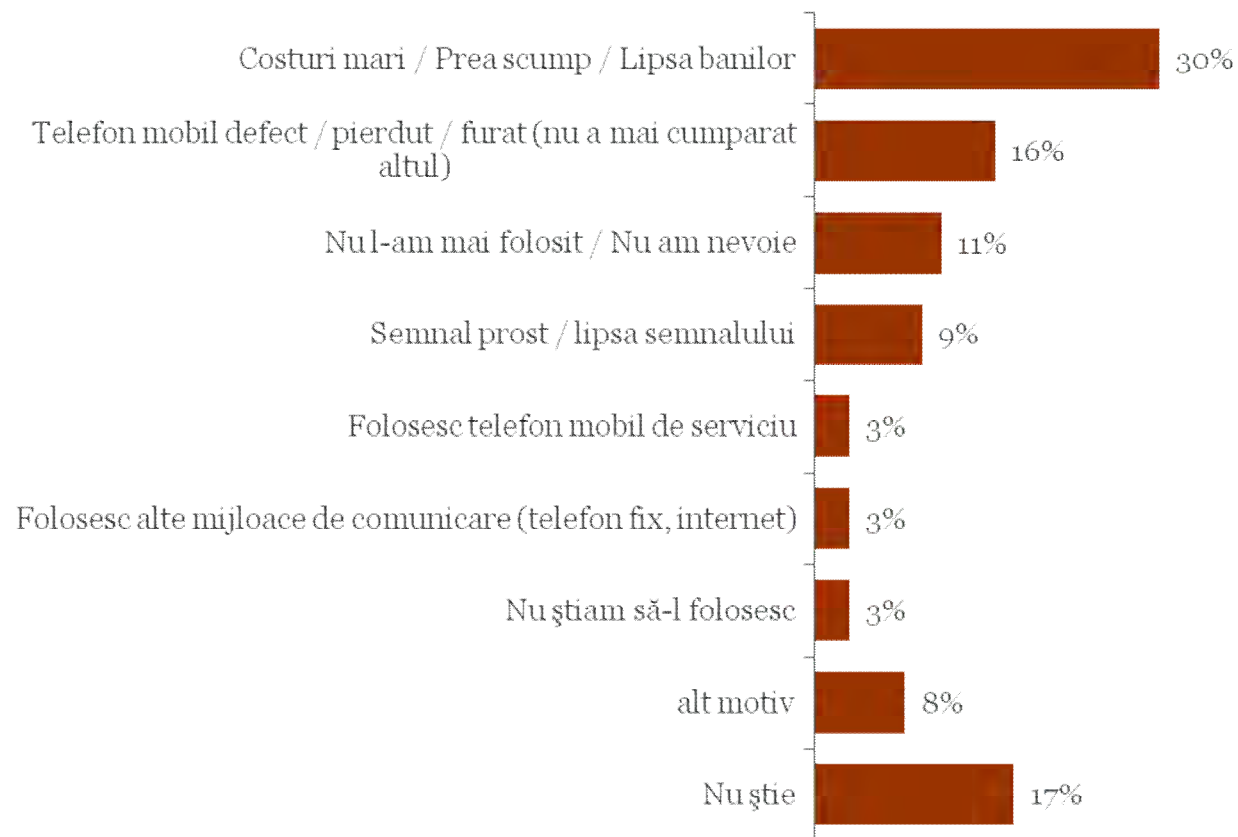


Motive de renunțare la serviciile de telefonie mobilă

De ce ați renunțat la telefonul mobil (la serviciile de telefonie mobilă)?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: non-utilizatori de servicii de telefonie mobilă care au utilizat servicii de telefonie mobilă la care au utilizat în ultimele 12 luni (N = 64)

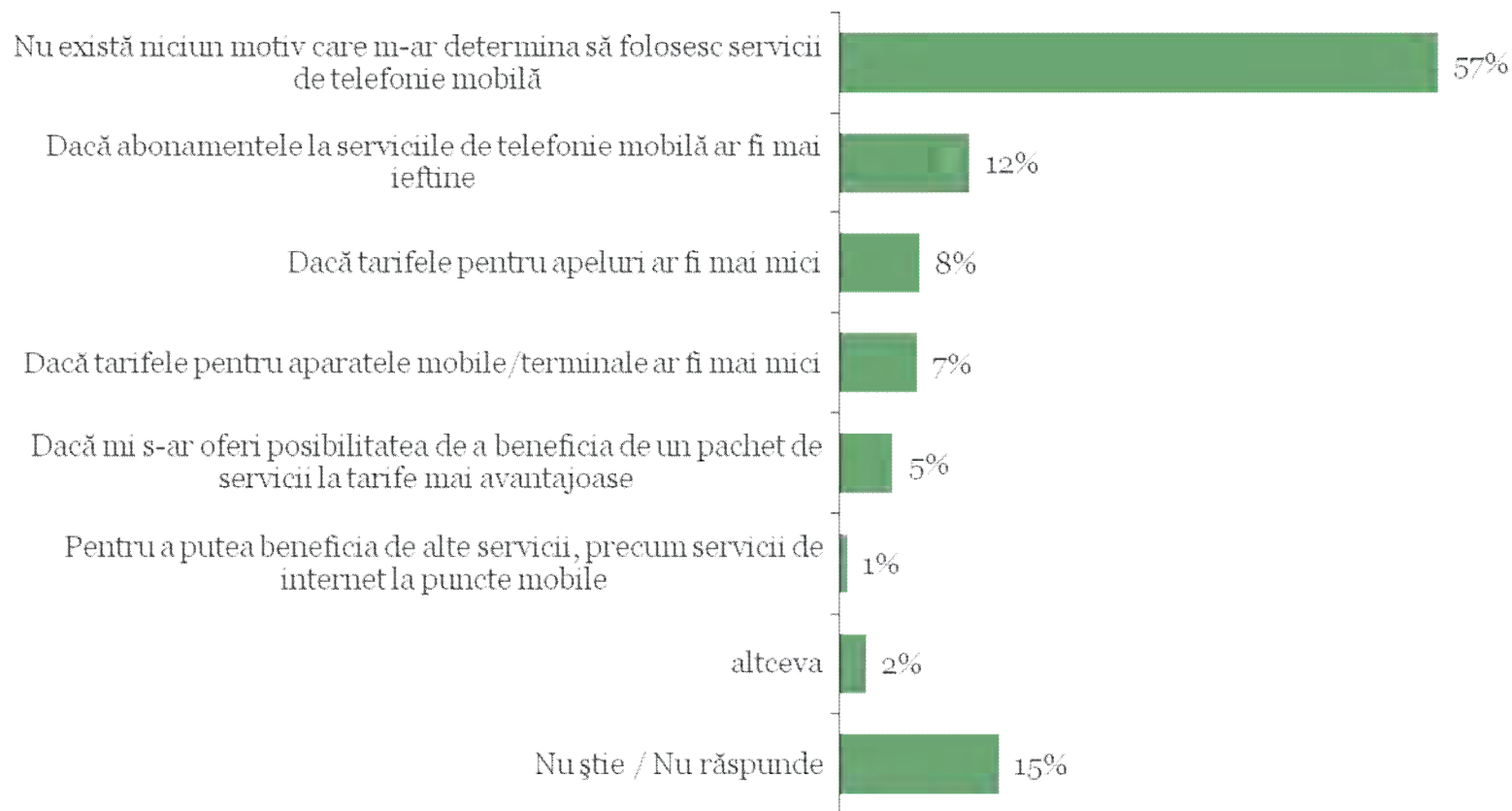


Factori care ar putea determina folosirea serviciilor de telefonie mobilă

Ce v-ar determina să folosiți serviciile de telefonie mobilă?

Baza: non-utilizatori de servicii de telefonie mobilă
(N = 845)

Mai multe răspunsuri posibile



Intenția de a achiziționa servicii de telefonie mobilă în următoarele 12 luni

În următoarele 12 luni dvs. personal intenționați să achiziționați vreun serviciu de telefonie mobilă?

Baza: non-utilizatori de servicii de telefonie mobilă
(N = 845)

