

Okiem konsumenta: Rynek telekomunikacyjny w Polsce w latach 2007-2009

Co roku Urząd Komunikacji Elektronicznej przeprowadza wśród konsumentów badania ankietowe mające na celu poznanie ich opinii o rynku usług telekomunikacyjnych oraz określenie preferencji. Badania przeprowadzane są na reprezentatywnej próbie wylosowanej z populacji ludności Polski w wieku 15 lat i powyżej, w sposób umożliwiający przełożenie wyników otrzymanych w badaniu na całą populację Polski. W roku 2007 próba badawcza wynosiła 1500 wywiadów, w 2008 – 1600, a w 2009 – 1602.

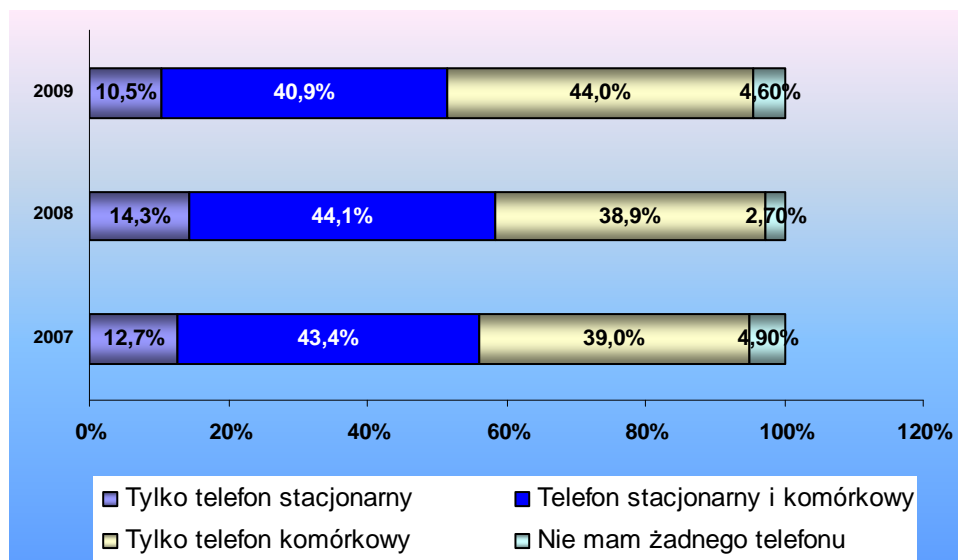
Jak zmieniały się preferencje osób korzystających z usług telekomunikacyjnych na przestrzeni trzech ostatnich lat? Jakie mogły być przyczyny zmian oraz jakie kroki regulacyjne powinny zostać podjęte, aby satysfakcja konsumentów z dostarczanych im usług była coraz większa? Na te i inne pytania, próbujemy odpowiedzieć w niniejszym opracowaniu.

1. Telefonia stacjonarna

W 2009 roku 51,4% Polaków posiadało telefon stacjonarny w gospodarstwie domowym. Korzystający zarówno z telefonu stacjonarnego jak i komórkowego stanowili 40,9% ogółu ankietowanych, natomiast wyłącznie telefon stacjonarny posiadało 10,5%.

W 2008 roku liczba osób posiadających telefon stacjonarny była wyższa o 7 punktów procentowych (58,4%) w stosunku do roku 2009. Wyższa była też liczba osób deklarujących posiadanie wyłącznie telefonu stacjonarnego jak i liczba osób posiadających telefon stacjonarny oraz telefon komórkowy (odpowiednio 14,3% i 44,1%). W 2007 roku odsetek osób posiadających telefon stacjonarny był co prawda nieznacznie (o nieco ponad 2 pp), ale jednak niższy niż w 2008 r., co mogło być wynikiem nieco mniejszej próby respondentów (około 100 osób).

Wykres 1 Odsetek osób posiadających poszczególne rodzaje telefonu



Źródło: CBM Indicator Sp. z o.o. (2007, 2008), PBS DGA Sp.z o.o.(2009)

Telefonia stacjonarna od kilku lat traci na znaczeniu. Trend ten jest niewątpliwie spowodowany substytucją telefonii stacjonarnej telefonią ruchomą. Respondenci pytani

o przyczyny nieposiadania lub rezygnacji z usług telefonii stacjonarnej odpowiadają, że telefon komórkowy w zupełności im wystarcza, ponieważ jest lepiej dostosowany do ich potrzeb.

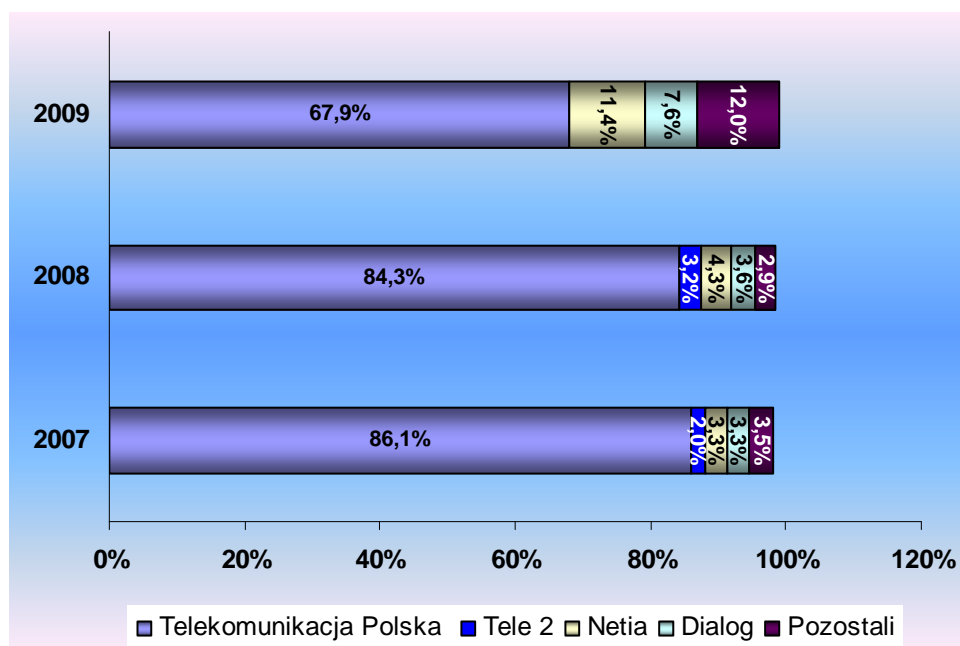
Ponadto ceny połączeń w telefonii ruchomej są coraz niższe. Dzięki działaniom regulatora w latach 2007 – 2009 znacznie zredukowano stawki MTR (kwota płacona przez operatora sieci ruchomej bądź stacjonarnej innemu operatorowi za zakończenie połączenia w jego sieci). Przełożyło się to na spadek cen detalicznych, co z kolei jest jedną z głównych przyczyn rosnącej popularności telefonu komórkowego.

Na spadek zainteresowania telefonią stacjonarną ma też wpływ rozwój technologii VoIP, która zapewnia zdecydowanie niższe ceny połączeń głosowych, zwłaszcza zagranicznych, niż tradycyjna telefonia stacjonarna.

1.1. Operatorzy telefonii stacjonarnej

Tak jak w poprzednich latach pierwsze miejsce pod względem liczby abonentów zajmuje Telekomunikacja Polska S.A., jednak z roku na rok jej baza kliencka ulega zmniejszeniu. W 2009 roku niecałe 68% badanych abonentów korzystało z usług tego operatora. Jest to o 16,4 pp mniej niż rok wcześniej. W analizowanym okresie najwięcej abonentów zyskała Netia (11,4%), co głównie wiązało się z przejściem przez nią w 2008 roku spółki Tele2 i jej klientów.

Wykres 2 Odsetek osób korzystających z usług poszczególnych operatorów



Źródło: CBM Indicator Sp. z o.o. (2007, 2008), PBS DGA Sp.z o.o.(2009).

Telekomunikacja Polska nadal zajmuje dominującą pozycję na rynku usług telefonii stacjonarnej i pewnie jeszcze przez długi czas nie straci pozycji lidera ugruntowanej przez wieloletni monopol na rynku usług głosowych. Niemniej jednak jej baza kliencka z roku na rok ulega zmniejszeniu. Przede wszystkim spada zainteresowanie telefonią stacjonarną, ze względu na rosnącą popularność telefonów komórkowych, ich mobilność, różnorodność funkcji, a także spadek cen połączeń w ruchomych sieciach, spowodowany między innymi regulacjami obniżającymi stawki MTR, a także usprawnieniem procesu zmiany operatora.

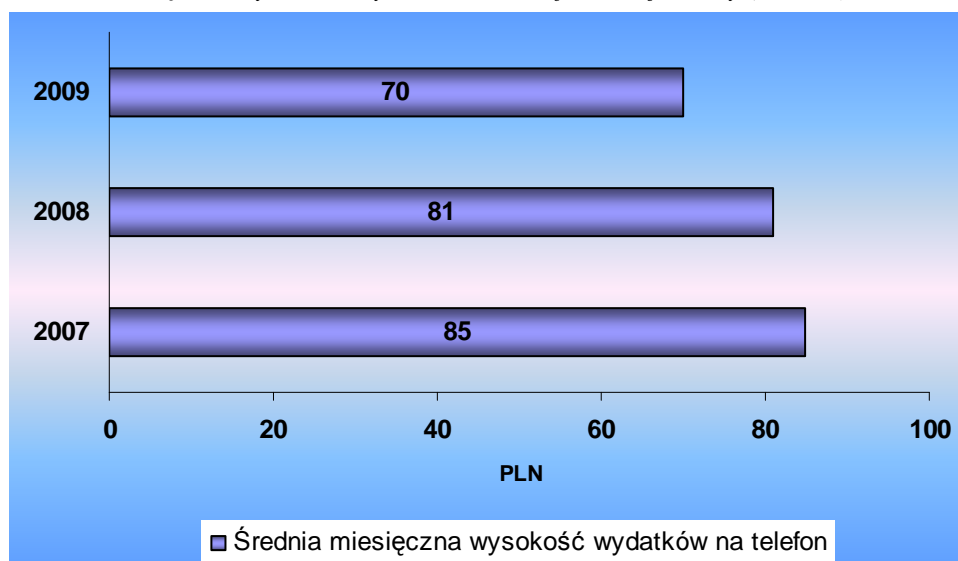
Ponadto, dzięki działaniom regulacyjnym Prezesa UKE od końca 2006 roku na rynku dostępna jest hurtowa sprzedaż abonamentu w sieci TP S.A. na mocy umów WLR (ang. Wholesale Line Rental). Ma to wpływ na wzrost konkurencyjności na rynku telefonii stacjonarnej, a dzięki temu na tworzenie przez operatorów alternatywnych ofert konkurencyjnych wobec oferty TP S.A. Dzięki wcześniejszym decyzjom wydawanym przez Prezesa UKE oraz nowelizacji ustawy Prawo telekomunikacyjne w 2009 roku, abonenci mają możliwość łatwiejszej i szybszej zmiany operatora (przy zachowaniu swojego dotychczasowego numeru), na takiego, którego oferta w pełni odpowiada ich potrzebom.

Konkurencję na rynku telefonii stacjonarnej zwiększają także operatorzy telewizji kablowych oferujący usługi połączeń głosowych. Najczęściej są one wybierane razem z usługą dostępu szerokopasmowego i pakietem kanałów telewizyjnych. Niestety oferty TVK ograniczone są z reguły do obszarów gęsto zaludnionych. Konsumenci mieszkający na obszarach niezurbanizowanych najczęściej są skazani wyłącznie na usługi jednego operatora. Zadaniem Prezesa UKE jest spowodowanie, aby konkurencyjne cenowo, jakościowo i technologicznie usługi były w zasięgu każdego użytkownika.

1.2. Ceny usług stacjonarnych

W 2009 r. średnia miesięczna opłata za telefon stacjonarny wynosiła ok. 70 zł i była mniejsza o 13,5% niż w 2008 i o 17,6% niż w 2007 r.

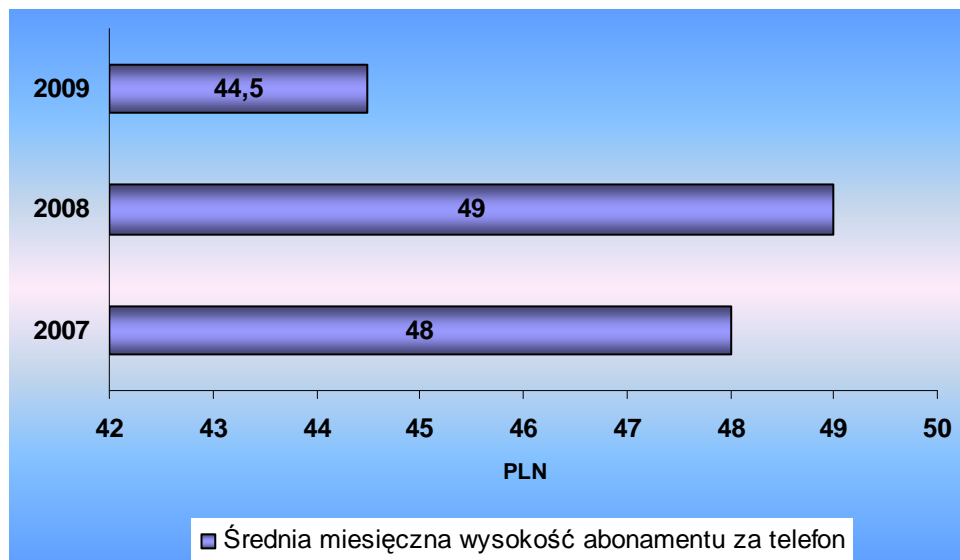
Wykres 3 Średnia miesięczna wysokość wydatków na telefon stacjonarny (w PLN)



Źródło: CBM Indicator Sp. z o.o. (2007, 2008), PBS DGA Sp.z o.o.(2009).

W 2009 roku spadła również wysokość średniej opłaty za abonament. Miesięczny koszt abonamentu za telefon stacjonarny wynosił w 2009 roku średnio około 44,5 zł. Opłata ta więc była niższa o ok. 9% w stosunku do lat poprzednich, kiedy to oscylowała na poziomie 48 – 49 zł.

Wykres 4 Średnia miesięczna wysokość abonamentu za telefon stacjonarny (w PLN)



Źródło: CBM Indicator Sp. z o.o. (2007, 2008), PBS DGA Sp.z o.o.(2009).

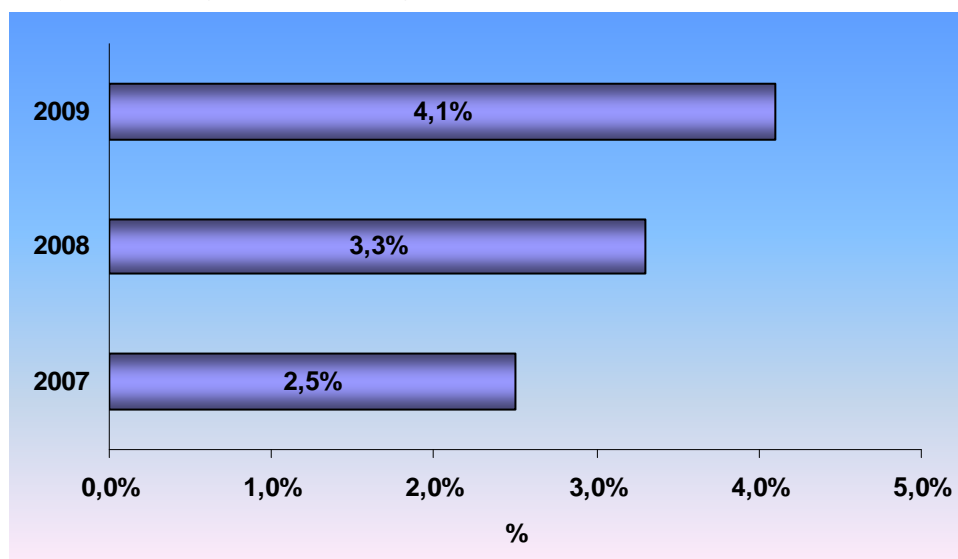
Zarówno wprowadzenie w poprzednich latach usługi na bazie WLR, jak również możliwość korzystania z alternatywnych w stosunku do tradycyjnej telefonii stacjonarnej form połączeń (usługi telefonii ruchomej, VoIP) powodują, iż operatorzy intensyfikują swoją walkę o klienta, co objawia się również poprzez obniżki cen. Klienci otrzymują coraz atrakcyjniejsze oferty, w postaci zmniejszających się cen, jak również możliwości wyboru najdogodniejszej dla siebie formy połączeń.

Abonament nadal stanowi główne źródło wpływów operatorów telefonii stacjonarnej. Coraz częściej operatorzy oferują w ramach abonamentu pakiety darmowych minut, co ma na celu skłonienie klientów do wybierania droższych ofert i maksymalizacji ARPU (Average Revenue Per User – średni przychód na użytkownika). Z drugiej jednak strony zwiększa się liczba abonentów, którzy potrzebują telefonu stacjonarnego wyłącznie do odbierania połączeń lub którzy muszą utrzymywać linię ze względu na dostęp do Internetu, w związku z tym nie są oni zainteresowani taką ofertą.

Celem działań regulacyjnych w obszarze telefonii stacjonarnej jest zapewnienie operatorom alternatywnym możliwości realnego konkurowania z TP SA, co ma również wpłynąć pośrednio na zwiększenie dostępności i atrakcyjności ofert dla użytkowników końcowych. Odbywa się to poprzez promowanie dostępu do infrastruktury (WLR, LLU) lub poprzez działania, polegające na uruchomieniu mechanizmów rynkowych na obszarach konkurencyjnych. Działanie takie w perspektywie czasu powinno przełożyć się dla OA na wzrost nakładów inwestycyjnych w infrastrukturę telekomunikacyjną, dając im większą niezależność od infrastruktury TP SA. Dzięki temu mogą oni tworzyć oferty indywidualnie dopasowane do potrzeb abonenta.

Ponadto Prezes UKE podejmuje działania mające na celu zwiększenie dostępności Internetu szerokopasmowego (o czym szerzej będzie mowa w pkt 3), dzięki czemu użytkownicy końcowi będą mogli w jeszcze większym zakresie wykorzystywać technologię VoIP.

Wykres 5 Korzystanie z telefonii w technologii VoIP (w %)



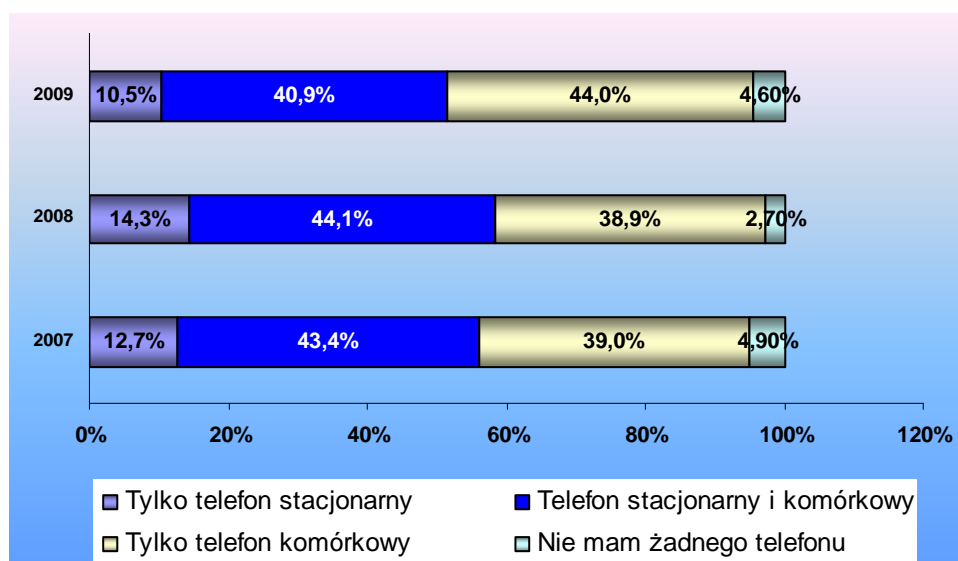
Źródło: CBM Indicator Sp. z o.o. (2007, 2008), PBS DGA Sp.z o.o.(2009).

Obecnie tylko niewielka część respondentów posiadających telefon stacjonarny twierdzi, że korzysta z technologii przekazywania głosu za pomocą protokołu internetowego „Voice over IP” (VoIP) poprzez różne formy dostępu: bezpośrednio bez użycia komputera, poprzez komputer oraz poprzez karty zdrapki, pre-paid, czy numer dostępu. W 2007 roku zaledwie 2,5% ankietowanych użytkowników korzystało z tego rodzaju technologii – w 2009 roku grupa ta stanowiła 4,1% całości. Wyniki badań wskazują, że wiele osób nie wie, iż w technologii przekazywania głosu przez „protokół internetowy VoIP” funkcjonują także komunikatory głosowe.

2. Telefonia ruchoma

W 2009 roku prawie 85% Polaków deklaroowało posiadanie telefonu komórkowego, a więc o 2 punkty procentowe więcej niż rok wcześniej. 44% ogółu badanych posiada obecnie wyłącznie telefon komórkowy. W 2007 roku odsetek osób posiadających tylko telefon komórkowy był prawie na identycznym poziomie co w 2008 roku (około 39%), mniejszy był natomiast w ubiegłych latach odsetek osób posiadających zarówno telefon komórkowy jak i stacjonarny.

Wykres 5 Odsetek osób posiadających poszczególne rodzaje telefonu



Źródło: CBM Indicator Sp. z o.o. (2007, 2008), PBS DGA Sp.z o.o.(2009).

Telefonia ruchoma zdobywa z roku na rok coraz więcej abonentów. W przeciwieństwie do telefonii stacjonarnej, wzrasta jej udział pod względem przychodów w rynku telekomunikacyjnym. Niewątpliwie wpływ na ten trend ma:

- łatwiejsze rozpoczęcie korzystania z usług telefonii ruchomej,
- większa funkcjonalność telefonii ruchomej dająca jej użytkownikom mobilność i przez to swobodę miejsca wykonywania połączeń,
- stale rosnącą jakość połączeń i znaczące obniżki cen, których poziom w chwili obecnej może stanowić konkurencję dla cen połączeń w telefonii stacjonarnej.

Usługi oferowane przez operatorów sieci ruchomych są też z reguły bardziej dostosowane do indywidualnych potrzeb użytkowników, zwłaszcza pod kątem dostępu do multimediiów czy serwisów społecznościowych umożliwiającym pozostawanie on-line.

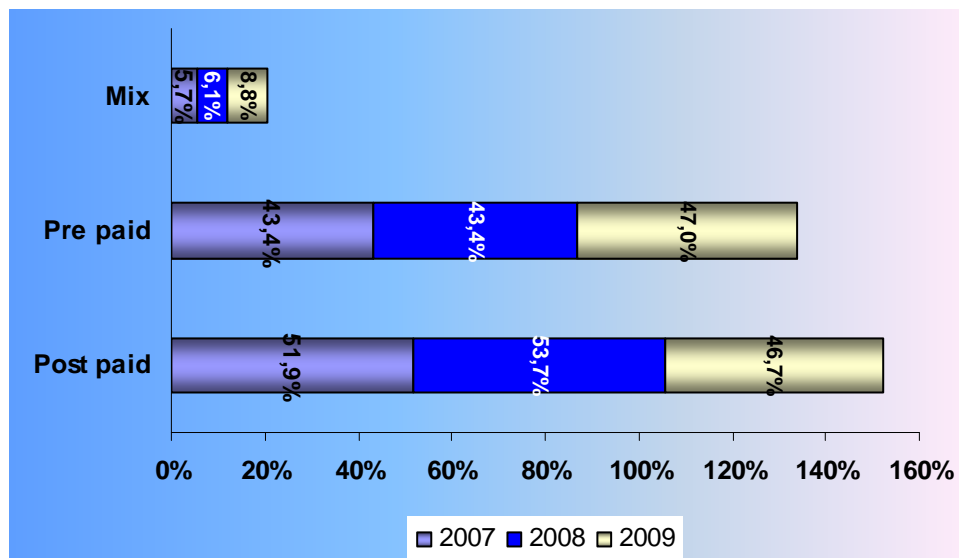
2.1. Formy korzystania z usług telefonii ruchomej

Operatorzy komórkowi oferują konsumentom trzy podstawowe formy korzystania z usług:

- abonament – tzw. opcja post-paid,
- telefon na kartę przedpłaconą – tzw. opcja pre-paid,
- taryfa mix – tzw. opcja mieszana łącząca elementy pre-paid i post-paid.

Na przestrzeni ostatnich trzech lat nastąpiła zmiana preferencji konsumentów korzystających z telefonii komórkowej. W 2009 roku najbardziej popularne były telefony na kartę (pre-paid), choć grupa ich użytkowników tylko o niecały procent przewyższała liczbę osób płacących abonament. Oferty typu mix zwiększyły swój udział do 8,8%. W 2007 i 2008 roku, najbardziej popularne wśród respondentów były oferty abonamentowe. Korzystało z nich odpowiednio 51,9 % i 53,7% badanych, co dawało przewagę 8 – 10 pp nad opcją pre-paid. W 2007 roku odsetek osób korzystających z telefonów doładowywanych poprzez zakup karty pre-paid, podobnie jak w 2008 roku, wyniósł 43,4%, a z telefonów w opcji „mix” korzystało zaledwie 6,1% respondentów.

Wykres 6 Formy korzystania z usług telefonii ruchomej



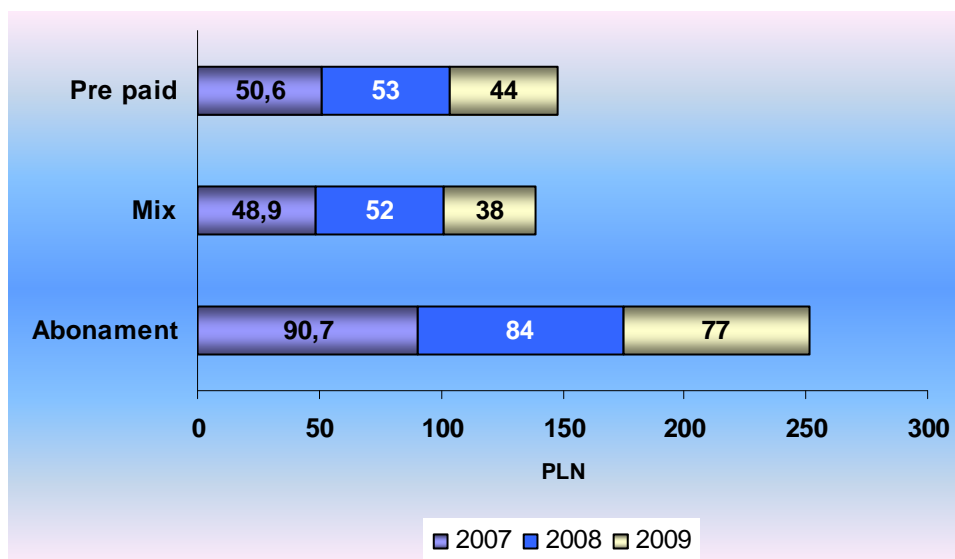
Źródło: CBM Indicator Sp. z o.o. (2007, 2008), PBS DGA Sp.z o.o.(2009).

Liczba osób posiadających telefony na kartę jest większa, ponieważ użytkownik nie musi podpisywać umowy, więc nie wiąże się z operatorem na dłuższy czas. W każdej chwili może zmienić swojego dostawcę usług bez ponoszenia jakichkolwiek konsekwencji.

2.2. Ceny usług telefonii ruchomej

Za korzystanie z telefonu komórkowego na abonament konsumenci w 2009 roku płacili miesięcznie średnio 77 zł, a użytkownicy telefonów w systemie pre-paid przeciętnie 44 zł. Najmniej płacili użytkownicy telefonów w systemie mix – 38 zł. Taki rozkład cen był charakterystyczny dla całego badanego okresu. Ceny te jednak (z wyjątkiem systemu pre-paid i mix w 2008 roku, co mogło być spowodowane mniejszą liczebnością próby) z roku na rok ulegały stopniowej obniżce.

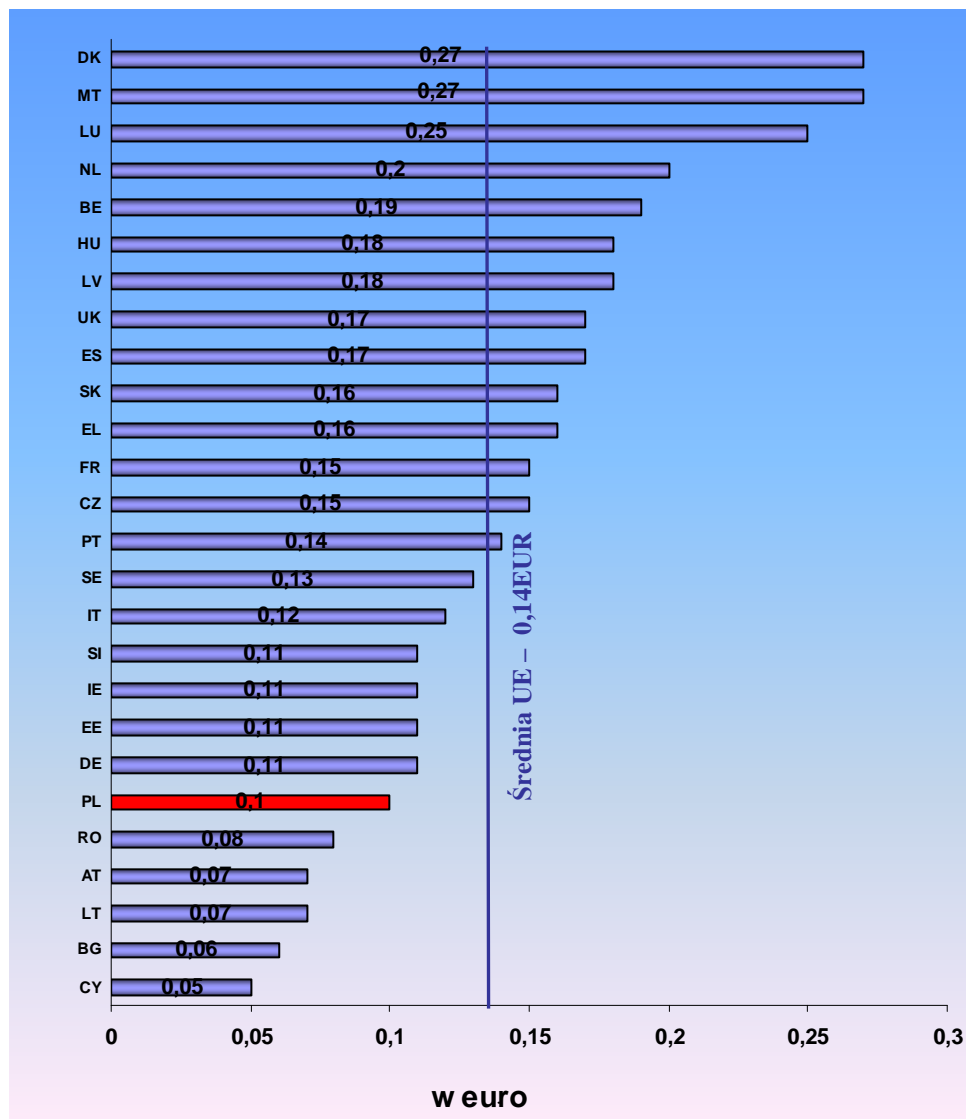
Wykres 7 Średnie wydatki na telefon komórkowy (w PLN)



Źródło: CBM Źródło: CBM Indicator Sp. z o.o. (2007, 2008), PBS DGA Sp.z o.o.(2009).

W chwili obecnej Polska jest krajem charakteryzującym się jednymi z najniższych cen usług mobilnych w Unii Europejskiej. Operatorzy walcząc o klienta oprócz wprowadzania nowych coraz bardziej różnorodnych ofert obniżają również ceny.

Wykres 8 Cena za minutę połączenia głosowego w telefonii ruchomej w krajach UE (w Euro)
Średnia europejska 0,14EUR



Źródło: 14 Raport Implementacyjny Komisji Europejskiej.

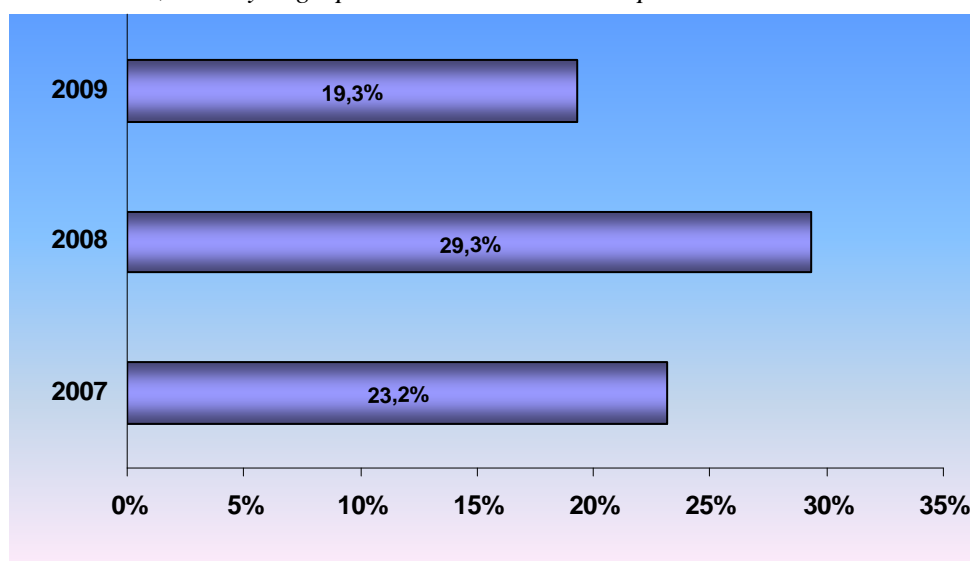
Ponadto ceny spadały ze względu na zwiększenie się konkurencji na rynku telefonii ruchomej poprzez pojawienie się nowych graczy. Rynek zagospodarowany przez Ere, Orange i Plusa otworzył się na czwartego operatora infrastrukturalnego – sieć Play. Nowy operator, dzięki preferencyjnym stawkom w rozliczeniach międzyoperatorskich, które są decyzją wprowadził Prezes UKE, zaczął odbierać klientów konkurencji. Na koniec I połowy 2009 roku Play miał ok. 2,6 mln klientów, co oznacza że uzyskał ok. 6% udziału na rynku telefonii ruchomej.

2.3. Zmiana operatora (telefon stacjonarna i ruchoma)

Największe zainteresowanie zmianą operatora wśród osób posiadających telefon stacjonarny, komórkowy lub oba, można było zaobserwować w 2008 roku Odsetek osób, w których

gospodarstwach zmieniono operatora wyniósł wówczas ponad 29% i był o ponad 6 pp. wyższy niż w roku poprzednim, i aż o 10 pp. wyższy niż w roku 2009.

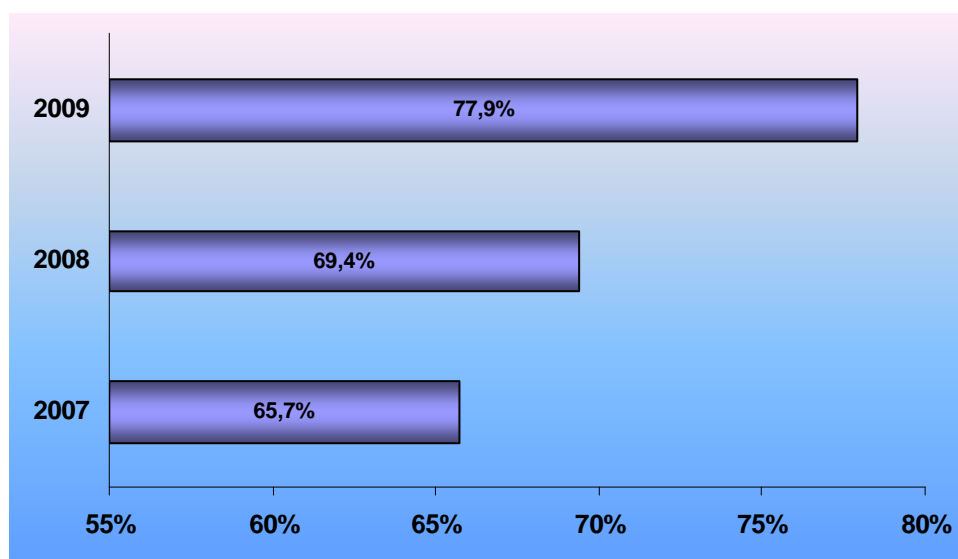
Wykres 9 Odsetek osób, w których gospodarstwach zmieniono operatora



Źródło: CBM Indicator Sp. z o.o. (2007, 2008), PBS DGA Sp.z o.o.(2009).

Z roku na rok wzrasta natomiast odsetek osób, które deklarują, że przy zmianie operatora chciałyby zachować swój dotychczasowy numer telefonu. W 2009 roku takich osób było prawie 78%, co stanowiło wzrost o 12 pp. w stosunku do roku 2007.

Wykres 10 Odsetek osób, które przy zmianie operatora chciałyby zachować swój numer



Źródło: CBM Indicator Sp. z o.o. (2007, 2008), PBS DGA Sp.z o.o.(2009).

Mimo, że przenośność numerów zarówno w sieciach stacjonarnych, jak i komórkowych jest możliwa od kilku lat, nie była ona popularna ze względu na skomplikowaną i długotrwałą procedurę. Z danych Komisji Europejskiej (14 Raport Implementacyjny) wynikało, że Polska wypada najgorzej na tle wszystkich państw członkowskich pod względem czasu potrzebnego na przeniesienie numeru. Użytkownik telefonu w UE czekał na przeniesienie numeru średnio osiem i pół dnia. W Polsce czas oczekiwania wynosił 38 dni, co skutecznie zniechęcało

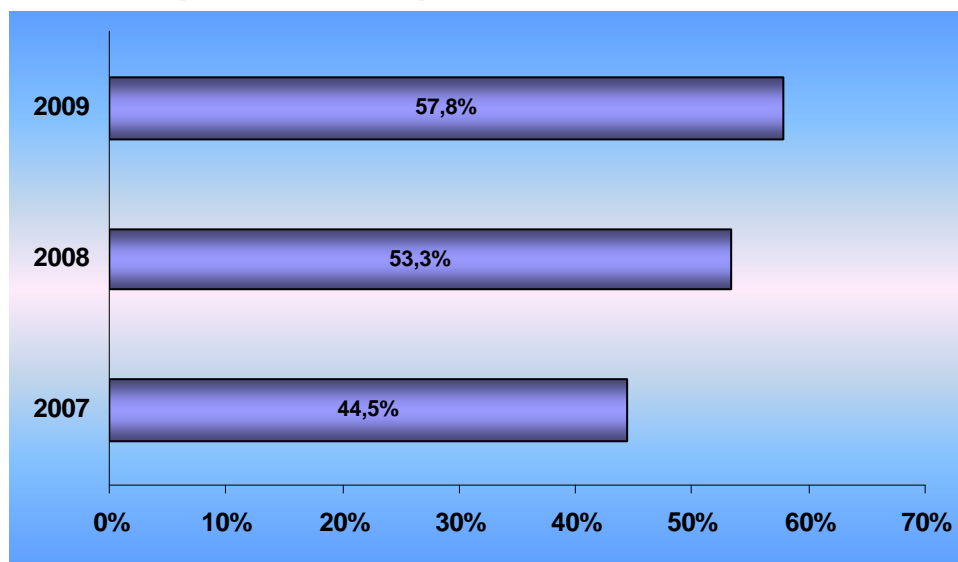
klientów do przenoszenia numerów. W chwili obecnej, dzięki zmianom wprowadzonym przez ostatnią nowelizację ustawy Prawo telekomunikacyjne z 2009 roku realizacja żądania przeniesienia numeru powinna nastąpić nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego w przypadku abonentów telefonii komórkowej oraz siedmiu dni roboczych w przypadku abonentów telefonii stacjonarnej. Usługa ta powinna być bezpłatna.

Niewątpliwie na wzrost konkurencyjności tego rynku oraz popularności usług telefonii ruchomej, poza wspomnianymi już ułatwieniami w zakresie przenoszenia numeru miało również wpływ pojawienie się nowych podmiotów. Z jednej strony na rynku pojawili się nowi operatorzy infrastrukturalni (operator P4, który skierował swoją ofertę pod marką Play do wszystkich segmentów rynku) z drugiej zaś działalność rozpoczęli także tzw. operatorzy wirtualni (ang. MVNO - Mobile Virtual Network Operator), wykorzystujący infrastrukturę innych operatorów, którzy swoje oferty skierowali do niszowych odbiorców (np. Mobilking, myAVON). Rynek telefonii komórkowej ciągle się rozwija, a przed operatorami otwierają się nowe możliwości tworzenia konkurencyjnych ofert. Prezes UKE podejmuje i będzie podejmował działania mające na celu wprowadzenie na rynek kolejnych podmiotów (przyznanie częstotliwości nowym operatorom – Centernet, Mobyland) oraz promowanie nowej generacji telefonii komórkowej, poprzez uwolnienie nowych częstotliwości z przeznaczeniem na usługi LTE (ang. Long Term Evolution).

3. Usługi dostępu do Internetu

W dość szybkim tempie zwiększa się liczba osób posiadających dostęp do Internetu. Podczas gdy w 2007 roku jedynie 44,5% respondentów posiadało dostęp do sieci, w 2009 roku odsetek ten wzrósł już do prawie 58%.

Wykres 11 Odsetek osób posiadających dostęp do sieci Internet



Źródło: CBM Indicator Sp. z o.o. (2007, 2008), PBS DGA Sp.z o.o.(2009).

Rynek dostępu do Internetu w Polsce jest obecnie jednym z najszybciej rozwijających się segmentów telekomunikacji. Dzięki wzrostowi zainteresowania konsumentów nowymi usługami oraz dzięki wiązaniu usług przez dostawców w pakiety obniżające koszt ich użytkowania, stopień nasycenia rynku usługami szerokopasmowymi w Polsce ciągle wzrasta, co oznacza, iż zwiększa się liczba osób posiadających dostęp do Internetu.

Nadal zwiększa się liczba nowych przyłączy realizowanych w technologiach stacjonarnych. Choć stale najpopularniejszą technologią wykorzystywaną do świadczenia usługi dostępu do Internetu jest DSL, na znaczeniu zyskuje technologia DOCSIS wdrażana przez operatorów telewizji kablowych (TVK). Od lat wzrost liczby klientów korzystających z tej technologii jest stabilny. Dynamika przyrostu łączy w stosunku półrocznym wyniosła odpowiednio około 9,0 % od czerwca 2008 roku do stycznia 2009 roku, ponad 8,0 % od stycznia 2009 roku do czerwca 2009 roku oraz 7,7 % od czerwca 2009 roku do grudnia 2009 roku. Dostęp do Internetu świadczony przez operatorów TVK nie jest jednak możliwy na terenie całego kraju, gdyż operatorzy ci obecni są przede wszystkim w większych miastach.

Od 2008 roku rośnie również udział szerokopasmowego dostępu mobilnego (z 1,9% w czerwcu 2008 roku do 5,5% w grudniu 2009 roku), co jest wynikiem wielu czynników takich, jak: możliwości omięcia problemów technicznych istniejących w przypadku dostępu stacjonarnego, strategie marketingowe operatorów komórkowych, postrzeganie przez klientów Internetu mobilnego jako równorzędnego stacjonarnemu pod kątem jakości i przepływności, a jednocześnie zapewniającego mobilność, wzrost sprzedaży komputerów przenośnych, moda – szczególnie wśród młodych ludzi.

Pomimo bardzo dynamicznego wzrostu sprzedaży dostępu mobilnych, sprzedaż linii stacjonarnych powinna jednak nadal rosnąć z uwagi na:

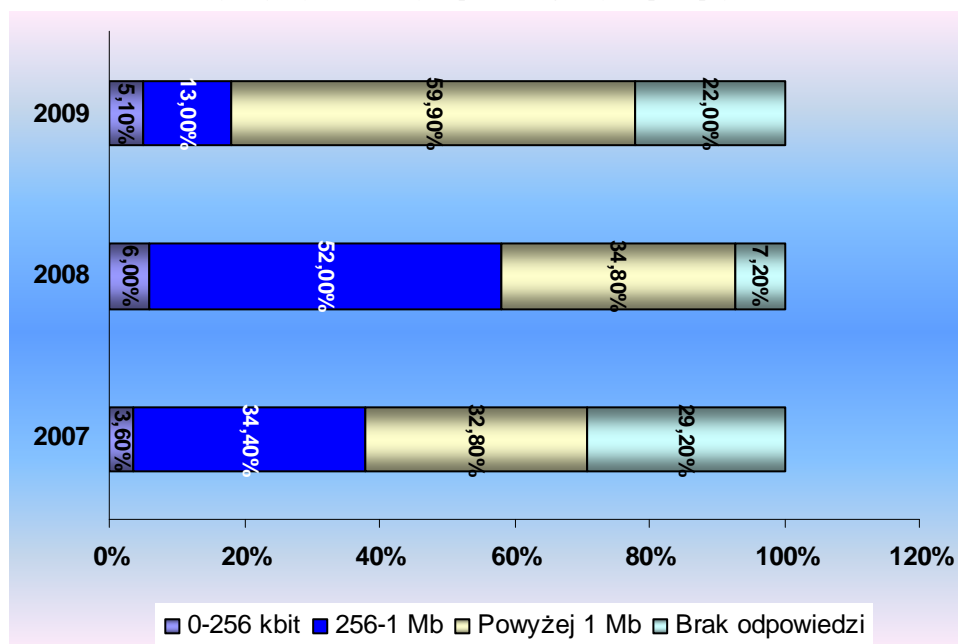
- małe prawdopodobieństwo zniesienia limitów transferu przez operatorów komórkowych;
- brak możliwości konkurowania parametrami technicznymi z liniami stacjonarnymi dla użytkowników wymagających większych przepływności i dobrych parametrów usług;
- rozpoczęcie sprzedaży dostępu stacjonarnego przez operatorów komórkowych;
- rozwój nowych technologii opartych na sieciach NGA.

Jeśli sieci szerokopasmowe mają być bardziej dostępne, konieczne jest zwiększenie inwestycji w infrastrukturę telekomunikacyjną, jak również stworzenie takich ofert, które zachęcą klientów do korzystania z tych usług.

3.1. Przepustowość łączy

Pozytywną tendencją jest wrastający odsetek osób korzystających z łączy o przepływności większej niż 1 Mb/s. W 2009 roku respondenci w zdecydowanej większości korzystali z Internetu o prędkości łącza większej niż 1 Mb/s. Takie łącze posiadało prawie 60% respondentów. Dla porównania w 2007 roku odsetek ten wynosił 32,8%, a najwięcej badanych (34,3%) posiadało łącze o prędkości w przedziale od 256 kb/s do 1 Mb/s.

Wykres 12 Odsetek osób korzystających z łączy o poszczególnych przepływnościach



Źródło: CBM Indicator Sp. z o.o. (2007, 2008), PBS DGA Sp.z o.o.(2009).

Z roku na rok widać wyraźną poprawę w zakresie przepływności wykorzystywanych łączy. Jest to związane z efektem zmian standardu oferowanego transferu przez dostawców usług oraz wzmacnianiem działań marketingowych polegających na konsekwentnym zmniejszaniu cen za wyższe prędkości. Dostawcom zależy obecnie bardziej na zatrzymaniu klienta poprzez zaoferowanie mu szybszego łącza (nawet, jeśli to tylko zmiana czysto formalna), niż oferowaniu tanich, wolniejszych dostępów. Za podobną cenę klient dostaje co roku łącze o lepszych parametrach. Ponadto nie bez znaczenia jest też stale zwiększający się procent aktywnych internautów. W efekcie rosną ich potrzeby, a co za tym idzie wymagania w zakresie dostępu do sieci. Należy zwrócić również uwagę na silną penetrację obszarów zurbanizowanych przez telewizje kablowe, które oferują szybszy (nawet z prędkością do 120 Mb/s) i tańszy dostęp do Internetu niż ten na łączach xDSL.

Widać więc wyraźnie, że większe potrzeby abonentów mające odzwierciedlenie w rosnącej popularności serwisów społecznościowych oraz usług strumieniowej transmisji danych video, wyzwołyły na rynku wyższy popyt na dostęp do Internetu o wyższych przepływnościach.

4. WNIOSKI

Szybki rozwój technologii oraz ciągły wzrost zainteresowania usługami telekomunikacyjnymi sprawiają, że rynek telekomunikacyjny ulega dynamicznym zmianom. Są one szczególnie widoczne w preferencjach wykorzystania poszczególnych usług przez użytkowników końcowych:

- spada odsetek respondentów użytkujących telefon stacjonarny. Trend ten spowodowany jest faktem substytucji telefonii stacjonarnej telefonią ruchomą;
- pomimo, że nadal pierwsze miejsce pod względem liczby abonentów zajmuje Telekomunikacja Polska, która jest podstawowym operatorem dla zdecydowanej większości respondentów posiadających telefon stacjonarny, odsetek respondentów posiadających telefon u operatorów alternatywnych z roku na rok rośnie. Jest to zasługa zwiększania się konkurencji na tym rynku, m.in. wskutek wprowadzenia

usługi WLR, ponoszenia inwestycji we własną infrastrukturę, rozszerzenia oferty operatorów TVK o usługi telefonii stacjonarnej;

- większa konkurencja na rynku usług głosowych w wyniku wprowadzenia usługi WLR, możliwości korzystania z alternatywnych w stosunku do tradycyjnej telefonii stacjonarnej form połączeń (VoIP), pakietów usług oferowanych przez operatorów TVK, występowania zjawiska substytucyjności usług stacjonarnych przez usługi mobilne, oznacza jednocześnie obniżki cen. Obniżce ulegają opłaty za korzystanie z usług w telefonii stacjonarnej. Spada zarówno średnia miesięczna opłata, jak i opłata abonamentowa za telefon stacjonarny w sieci głównego operatora;
- w zakresie telefonii ruchomej w 2009 roku Polacy rzadziej korzystają z ofert abonamentowych, niż w latach poprzednich. Więcej osób korzysta natomiast z ofert przedpłaconych i usług typu mix, ze względu na wygodę i większą elastyczność finansową tych ofert;
- odpowiadając na potrzeby konsumentów, również operatorzy telefonii ruchomej obniżają ceny usług telekomunikacyjnych. W chwili obecnej Polska jest krajem charakteryzującym się jednymi z najniższych cen usług mobilnych w Unii Europejskiej. Jest to wynikiem zarówno większej konkurencji na rynku (nowe podmioty) jak i działań Regulatora (obniżki MTR);
- w wyniku zmian legislacyjnych i zwiększonej świadomości użytkowników wzrasta odsetek osób, które przy zmianie operatora są zainteresowane zachowaniem swojego dotychczasowego numeru telefonu;
- w szybkim tempie zwiększa się liczba osób posiadających dostęp do Internetu oraz odsetek osób korzystających z łączy o przepływności większej niż 1 Mb/s. Na znaczeniu zyskuje dostęp mobilny do Internetu.