



Rzeczpospolita Polska

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Preferencje konsumentów ryнку telekomunikacyjnego w latach 2009 - 2012



Warszawa, styczeń 2013 r.

1. Wstęp.....	3
2. Telefonia stacjonarna.....	4
2.1. Posiadanie telefonu stacjonarnego.....	4
2.2. Średnie miesięczne wydatki na telefon stacjonarny.....	5
2.3. Rezygnacja z usługi telefonii stacjonarnej.....	6
2.4. Substytucja telefonii stacjonarnej telefonią VoIP.....	7
3. Telefonia mobilna.....	8
3.1. Posiadanie telefonu komórkowego.....	8
3.2. Średnie miesięczne wydatki na telefon komórkowy.....	9
3.3. Zmiana operatora telefonii komórkowej.....	10
3.4. Percepcja cen.....	10
3.5. Częstotliwość korzystania z usług telefonii mobilnej.....	11
4. Internet.....	13
4.1. Posiadanie dostępu do sieci Internet.....	13
4.2. Średnie miesięczne koszty dostępu do sieci.....	14
4.3. Częstotliwość korzystania z dostępu do Internetu w latach 2011 i 2012.....	15
4.4. Rodzaj posiadanego dostępu do Internetu.....	16
5. Urząd Komunikacji Elektronicznej.....	17
5.1. Znajomość Urzędu.....	17
5.2. Ocena działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej.....	18
6. Wnioski.....	19
Spis wykresów.....	20

1. Wstęp

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwany dalej „Prezesem UKE”, corocznie zleca przeprowadzenie badania ankietowego, którego celem jest:

- ukazanie preferencji osób korzystających z usług telekomunikacyjnych oraz,
- możliwych trendów rozwoju rynku.

Badania konsumenckie przeprowadzane są przez agencje badawcze, na wyselekcjonowanej grupie społeczeństwa (osoby powyżej 15 roku życia), na terenie całego kraju. Odbywają się one metodą wywiadu bezpośredniego (*face to face*) a wyniki prezentowane są w odniesieniu do całej populacji kraju.

Niniejsza analiza zbudowana została w oparciu o następujące badania:

- „Rynek telekomunikacyjny w Polsce w 2009 roku. Klienci indywidualni. Raport z badania konsumenckiego przeprowadzonego przez PBS DGA Sp. z o.o.”, próba badawcza: 1602 wywiady;
- „Rynek telekomunikacyjny w Polsce w 2010 roku. Klienci indywidualni. Raport z badania konsumenckiego przeprowadzonego dla Urzędu Komunikacji Elektronicznej przez PBS DGA Sp. z o.o., CBM Indicator Sp. z o.o.”, próba badawcza: 1600 wywiadów;
- „Rynek telekomunikacyjny w Polsce w 2011 r. Klienci indywidualni. Raport z badania konsumenckiego przeprowadzonego dla Urzędu Komunikacji Elektronicznej przez PBS DGA Sp. z o.o., CBM Indicator Sp. z o.o.”, próba badawcza: 1600 wywiadów;
- „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych w Polsce 2012”, Raport przygotowany przez Millward Brown, próba badawcza: 1639 wywiadów.

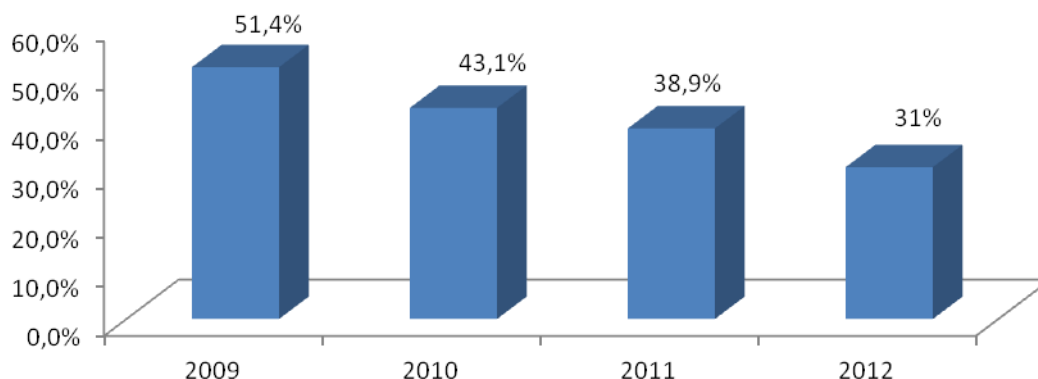
Celem niniejszego raportu jest przedstawienie kształtowania się preferencji i zmian w sposobie korzystania z usług telekomunikacyjnych przez klientów indywidualnych na przestrzeni lat 2009 – 2012.

2. Telefonia stacjonarna¹

Mimo stałego spadku cen w telefonii stacjonarnej liczba jej użytkowników zmniejsza się, zwiększeniu natomiast ulega odsetek osób chcących zrezygnować z tej usługi. Zauważalna jest substytucja tego rodzaju komunikacji przez inne – tańsze lub bardziej mobilne.

2.1. Posiadanie telefonu stacjonarnego

Wykres 1 Posiadanie telefonu stacjonarnego



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2009 r. – 2012 r.

Z roku na rok systematycznie spada odsetek osób posiadających telefon stacjonarny. Na przestrzeni czterech lat liczba użytkowników telefonii stacjonarnej spadła o 20 pp. Do przyczyn spadku popularności tej usługi zaliczyć można substytucję tego rodzaju komunikacji przez telefonię mobilną. Respondenci nieposiadający telefonu stacjonarnego twierdzą, że telefon komórkowy w zupełności im wystarcza. Corocznie ¼ ankietowanych wymienia zbyt wysokie koszty związane z korzystaniem z telefonu stacjonarnego jako przyczynę rezygnacji z usługi.

Przywiązanie do tradycyjnej telefonii pozostaje najwyższe głównie wśród osób powyżej 60 roku życia, z których aż połowa (53%) korzysta z domowego telefonu stacjonarnego.²

Ponadto corocznie około 6-7% ankietowanych była skłonna zrezygnować z telefonii stacjonarnej na rzecz telefonii VoIP³, która pozwala na darmowe rozmowy we własnej sieci czy tańsze rozmowy zagraniczne.

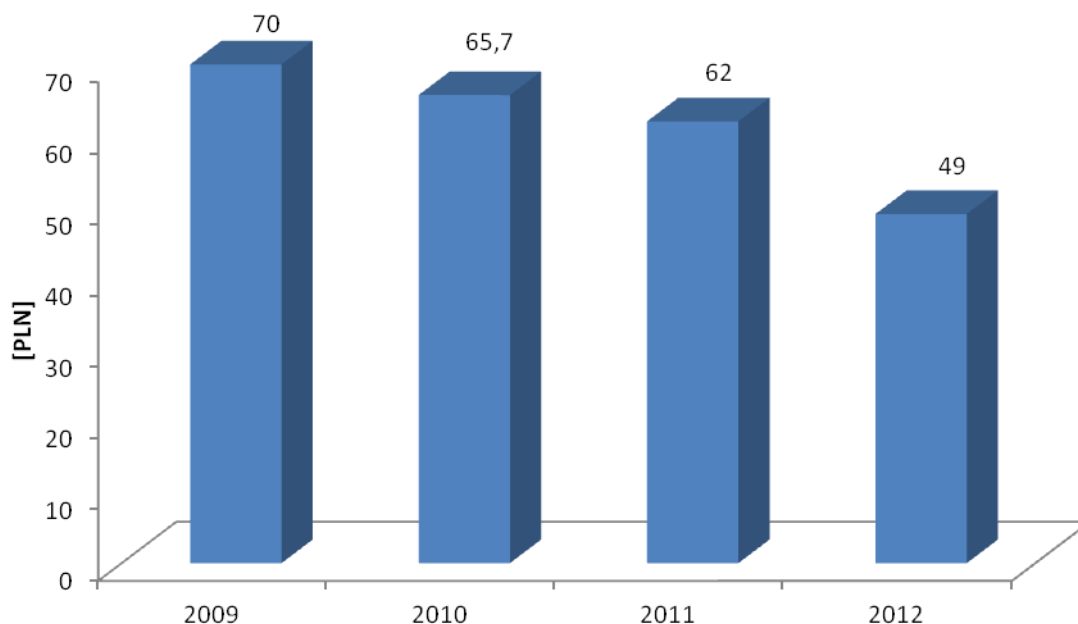
¹ Tradycyjna telefonia stacjonarna z usługi świadczonymi w technologii analogowej albo ISDN

² Dane dotyczą 2012 r.

³ VoIP (ang. *Voice over Internet Protocol*) - technika umożliwiająca przesłanie i prowadzenie rozmowy za pomocą łącz internetowych lub dedykowanych sieci wykorzystujących protokół IP.

2.2. Średnie miesięczne wydatki na telefon stacjonarny

Wykres 2 Średnie miesięczne wydatki na telefon stacjonarny

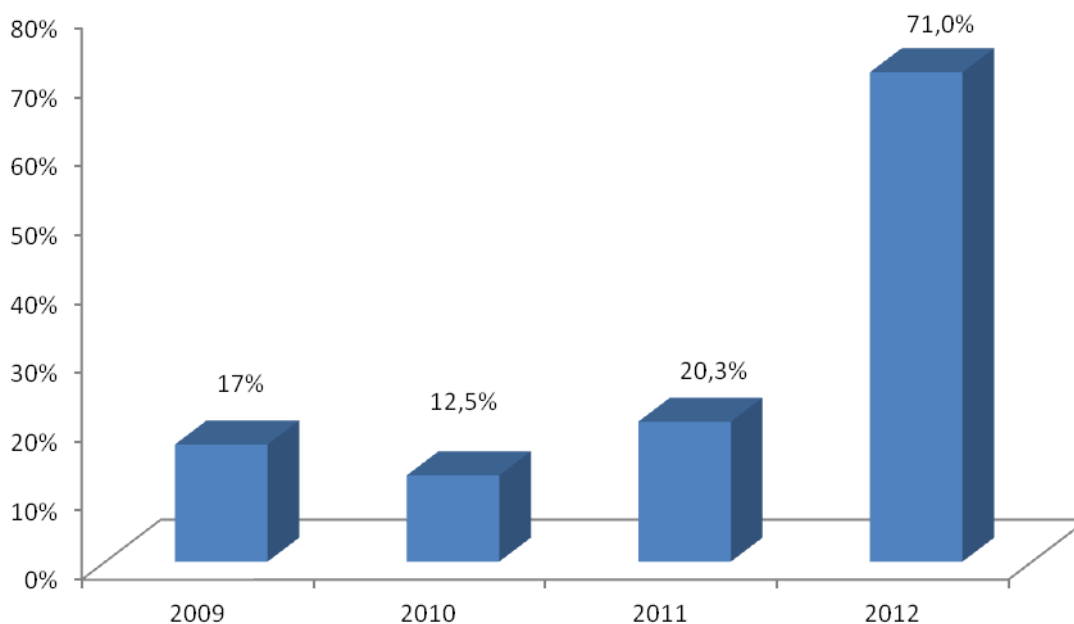


Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2009 r. – 2012 r.

Na przestrzeni czterech ostatnich lat średnie miesięczne wydatki na telefon stacjonarny spadły o 21 zł. W 2007 r. respondenci deklarowali, iż średni miesięczny koszt korzystania z usługi to 70 zł, w 2011 r. było to już 62 zł, by w roku ubiegłym osiągnąć poziom 49 zł. Znaczne zmniejszenie wydatków na korzystanie z telefonu stacjonarnego w analizowanym okresie nie przyczyniło się jednak do wzrostu popularności telefonii stacjonarnej wśród respondentów.

2.3. Rezygnacja z usługi telefonii stacjonarnej

Wykres 3 Odsetek osób rozważających rezygnację z telefonii stacjonarnej



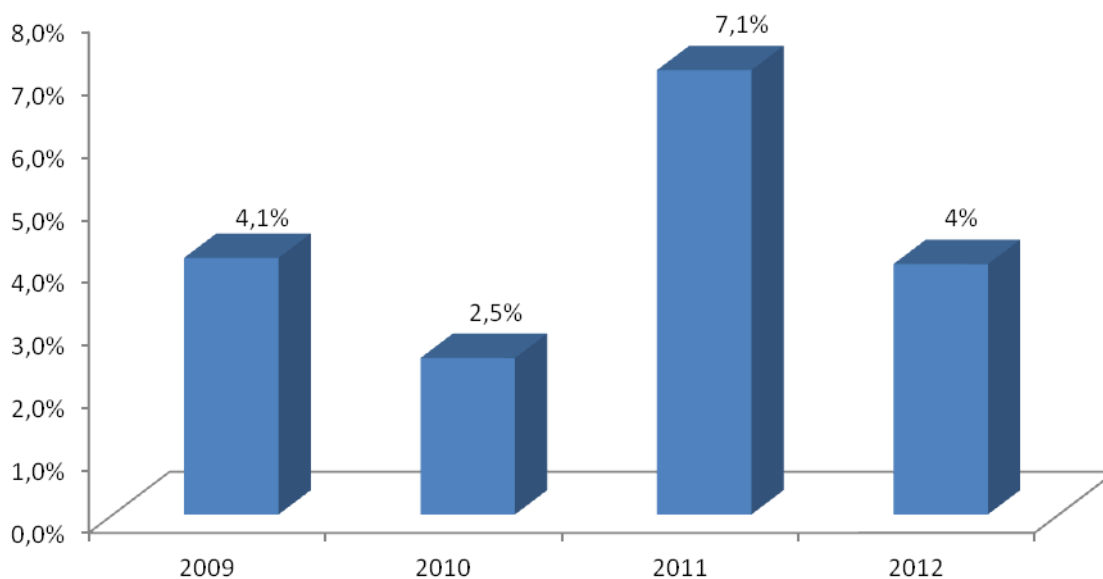
Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2009 r. – 2012 r.

Co roku systematycznie wzrasta odsetek osób, które chcą zrezygnować z telefonii stacjonarnej. Wyjątkiem był rok 2010, gdzie w porównaniu do roku 2009 liczba osób, chcących zrezygnować z tej usługi spadła z 17 % do 12,5 % . W 2011 r. klienci indywidualni jako główną przyczynę rezygnacji wskazywali przede wszystkim, fakt, że wystarcza im telefon komórkowy (12,9%), natomiast w 2012 r. 41% osób wskazało, iż do rezygnacji skłania ich podwyżka kosztów⁴.

⁴ Wartości z lat 2011 oraz 2012 stanowią sumę odpowiedzi, jakie wskazywali ankietowani jako potencjalne powody rezygnacji z usługi.

2.4. Substytucja telefonii stacjonarnej telefonią VoIP

Wykres 4 Osoby korzystające z telefonii w technologii VoIP



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2009 r. – 2012 r.

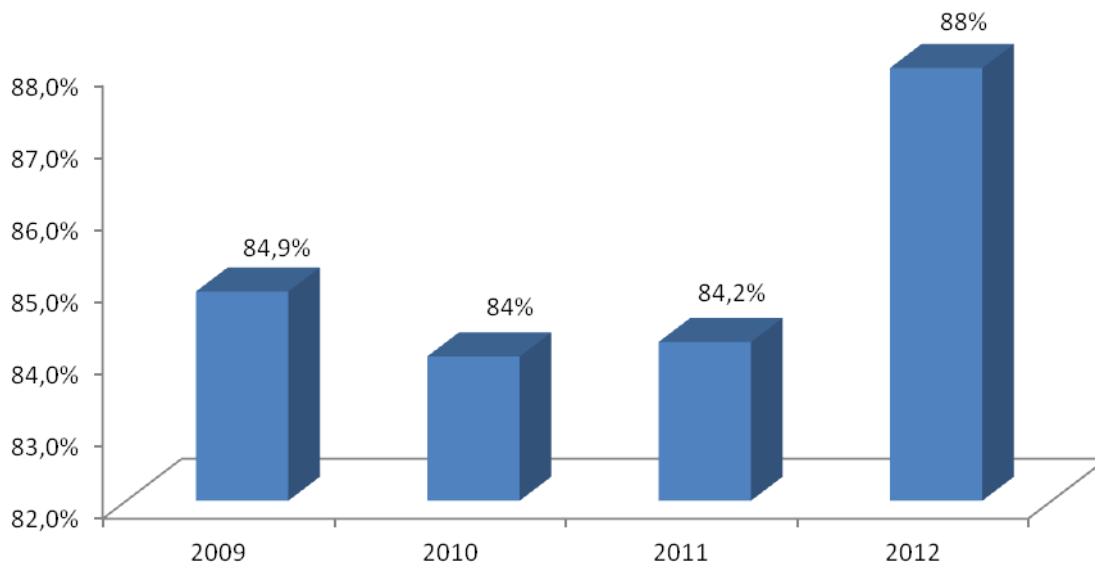
Wolumen osób, korzystających z telefonii w technologii VoIP utrzymuje się na stałym poziomie, nieprzekraczającym 8% wszystkich abonentów. Najniższy odsetek osób korzystających z tej usługi był w 2009 r. – 2,5%, by rok później osiągnąć najwyższy, dla analizowanego okresu, poziom 7,1%. Dostawcy tego rozwiązania docierają ze swoją ofertą w przeważającej mierze do mieszkańców większych miast, gdyż jest to popularna usługa wśród operatorów TVK.

3. Telefonia mobilna

Telefonia mobilna stała się w ostatnich latach najbardziej popularną usługą telekomunikacyjną w kraju. W ostatnim roku posiadanie przynajmniej jednego aparatu telefonicznego deklarowało 88% Polaków.

3.1. Posiadanie telefonu komórkowego

Wykres 5 Respondenci posiadający telefon komórkowy

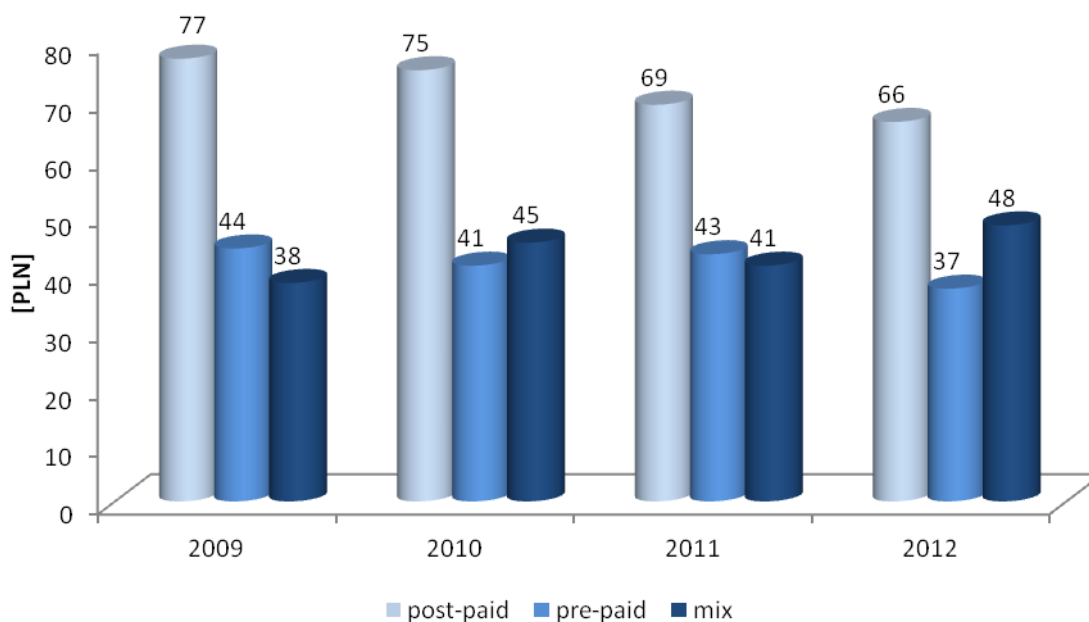


Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2009 r. – 2012 r.

W 2009 r. odsetek osób deklarujących posiadanie telefonu komórkowego wynosił 84,9%. W kolejnym roku wartość ta nieznacznie spadła do poziomu 84% by w roku następnym ponownie wzrosnąć. Porównując rok 2012 do lat ubiegłych widać wzrost osób posiadających telefon komórkowy (niecałe 4%).

3.2. Średnie miesięczne wydatki na telefon komórkowy

Wykres 6 Średnie miesięczne wydatki na telefon komórkowy



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2009 r. – 2012 r.

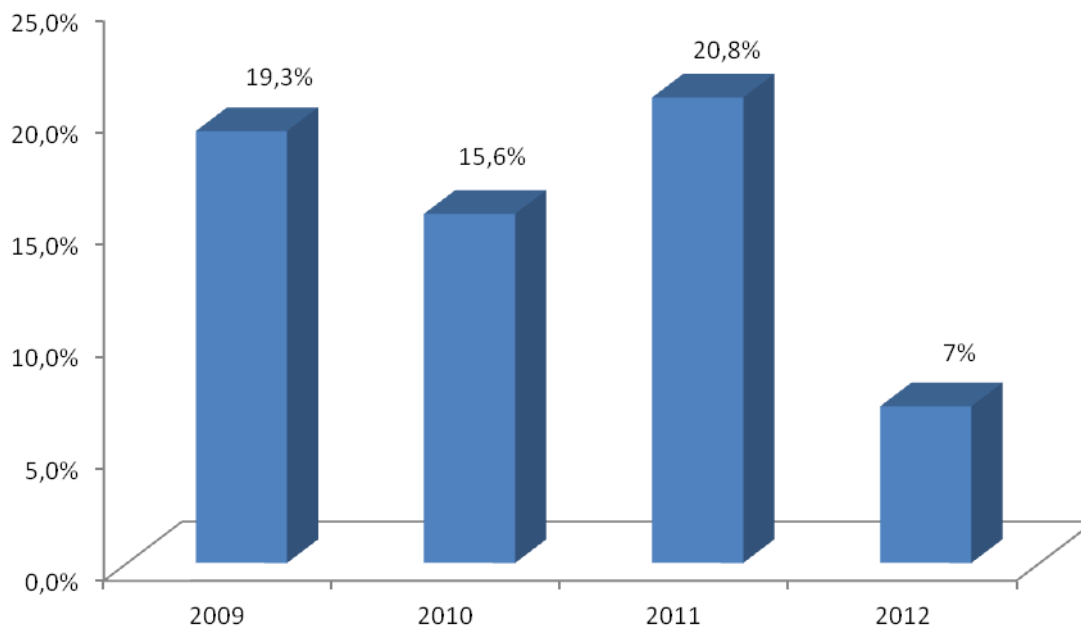
Największy a zarazem systematyczny spadek średnich miesięcznych wydatków widać wśród klientów usługi post-paid (telefon na abonament). W 2009 r. przeciętny rachunek wynosił 77 zł, by na przestrzeni trzech lat spaść do poziomu 66 zł. Mimo ciągłego spadku kosztów oferta abonamentowa nadal pozostaje najdroższą usługą.

Wydatki klientów usług pre-paid (telefon na kartę) przez trzy lata utrzymywały się na poziomie ponad 40 zł. W 2009 r. było to 44 zł, rok później 41 zł, natomiast w 2011 r. wyniosły one średnio 43 zł. Dopiero w ubiegłym roku zauważalny był spadek kosztów korzystania z telefonu na kartę. Po raz pierwszy średnie miesięczne wydatki nie przekroczyły 40 zł, kształtując się na poziomie 37 zł.

Klienci korzystający z ofert typu mix z roku na rok ponoszą większe wydatki związane z korzystaniem z telefonu w tej usłudze. W 2009 r. była to najtańsza spośród wszystkich ofert. Średni miesięczny koszt korzystania z usługi wynosił 38 zł. W kolejnych dwóch latach wartość ta nieznacznie wzrosła. W ostatnim badaniu respondenci deklarowali, iż miesięcznie - na korzystanie z telefonu w mix'ie - wydają 48 zł. Stawia to ją na drugim miejscu pod względem wysokości średniego miesięcznego rachunku.

3.3. Zmiana operatora telefonii komórkowej

Wykres 7 Odsetek osób, które dokonały zmiany operatora telefonii komórkowej

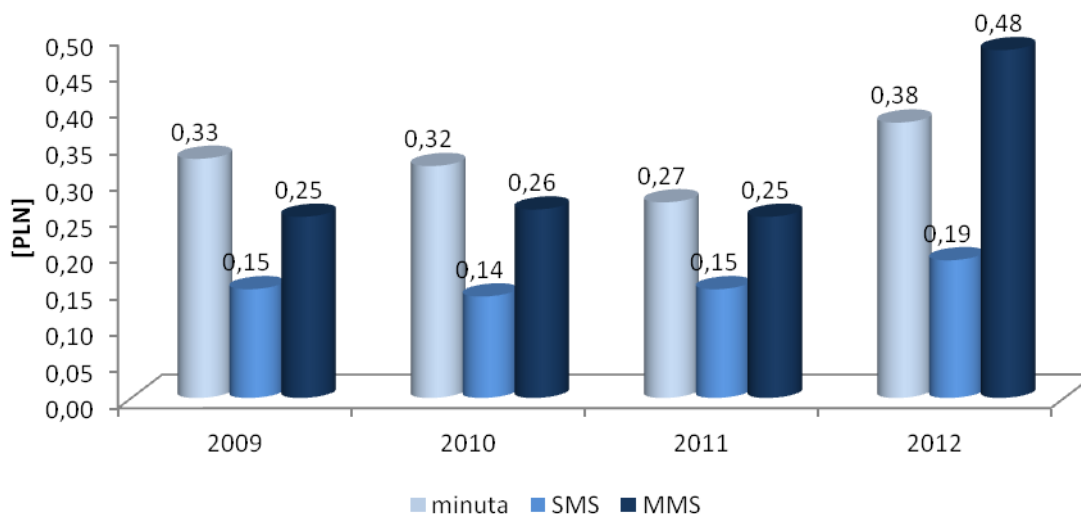


Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2009 r. – 2012 r.

W 2009 r. zmianę operatora deklarowało 19,3% badanych. Rok później wartość ta spadła do poziomu 15,6%. Najwięcej respondentów dokonało zmiany operatora w 2011 r. - 20,8%. Ostatni rok charakteryzował się znacznym ustabilizowaniem rynku. Zaledwie 7% ankietowanych dokonało zmiany operatora telefonu komórkowego.

3.4. Percepcja cen

Wykres 8 Akceptowalny poziom cen za minutę połączenia, wiadomość SMS oraz MMS



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2009 r. – 2012 r.

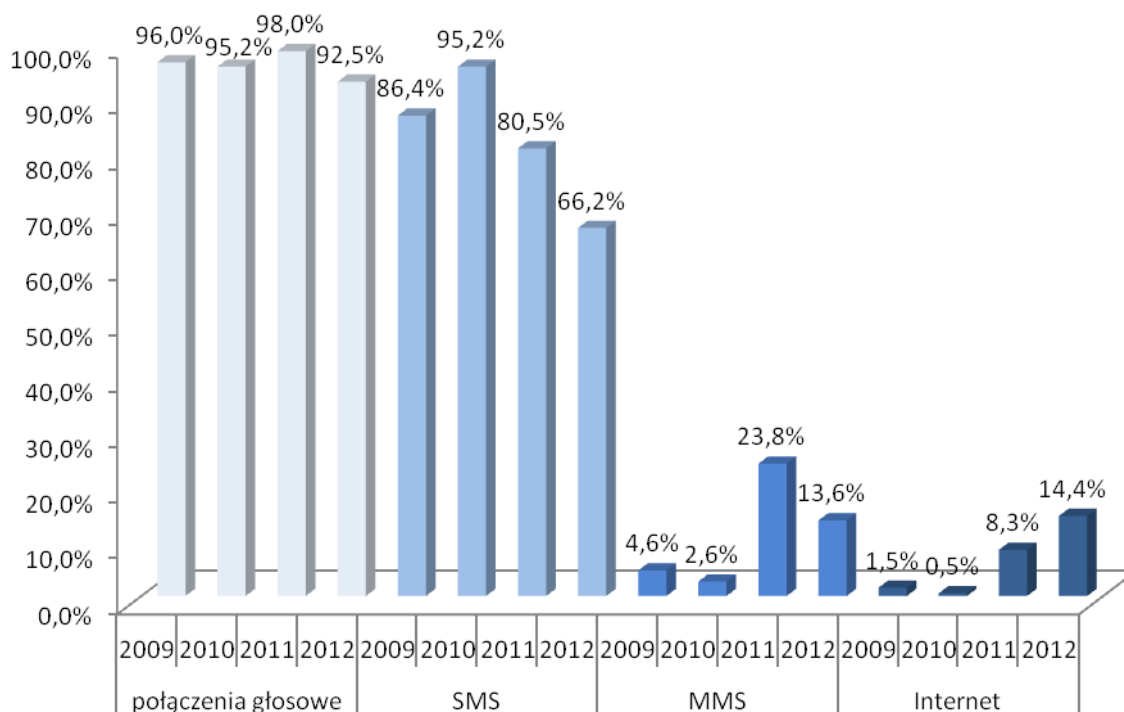
Akceptowalny poziom cen za minutę połączenia - na przestrzeni lat 2009 - 2011 systematycznie spadał z poziomu 0,33 zł do 0,27 zł za minutę połączenia. Natomiast w ostatnim roku wzrósł on o 5 gr względem roku 2009, kiedy to respondenci wskazywali najwyższą akceptowalną stawkę za minutę połączenia.

Podobnie wyglądała sytuacja przy percepcji cen za SMS. W okresie obejmującym lata 2009 – 2011 wynosił on ok. 15 gr za wysłaną wiadomość, by w roku ubiegłym wzrosnąć do poziomu o 4 gr wyższego.

W zakresie akceptowalnego poziomu ceny za wiadomość MMS sytuacja wygląda niemal identycznie jak dla SMS. W latach 2009 – 2011 respondenci opowiadali się za kwotą ok. 25 gr za wiadomość. Jednak w ostatnim roku ankietowani byli w stanie zaakceptować niemal dwukrotnie większy koszt wysłania MMS-a - na poziomie 48 gr.

3.5. Częstotliwość korzystania z usług telefonii mobilnej

Wykres 9 Odsetek osób, które często wykorzystywały daną usługę



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2009 r. – 2012 r.

Najpopularniejszą usługą telefonii mobilnej od 2009 r. pozostają połączenia głosowe. Co roku ponad 90% respondentów twierdziło, iż wykonywało je bardzo często. Ostatni rok przyniósł minimalny spadek w ilości wykonywanych połączeń głosowych.

Rozkład częstotliwości wysyłania wiadomości SMS kształtuje się bardzo podobnie jak w przypadku połączeń głosowych. W ubiegłych latach ponad 80% Polaków często korzystało z tej formy komunikowania się. Ostatni rok to również zmniejszenie się ilości osób często wysyłających wiadomości do poziomu 66,2%.

Wiąże się to zapewne z coraz częstszym pojawianiem się na rynku telefonów typu smartfon, pozwalających na korzystanie z wielu komunikatorów (np. Skype, Facebook) po połączeniu się z siecią.

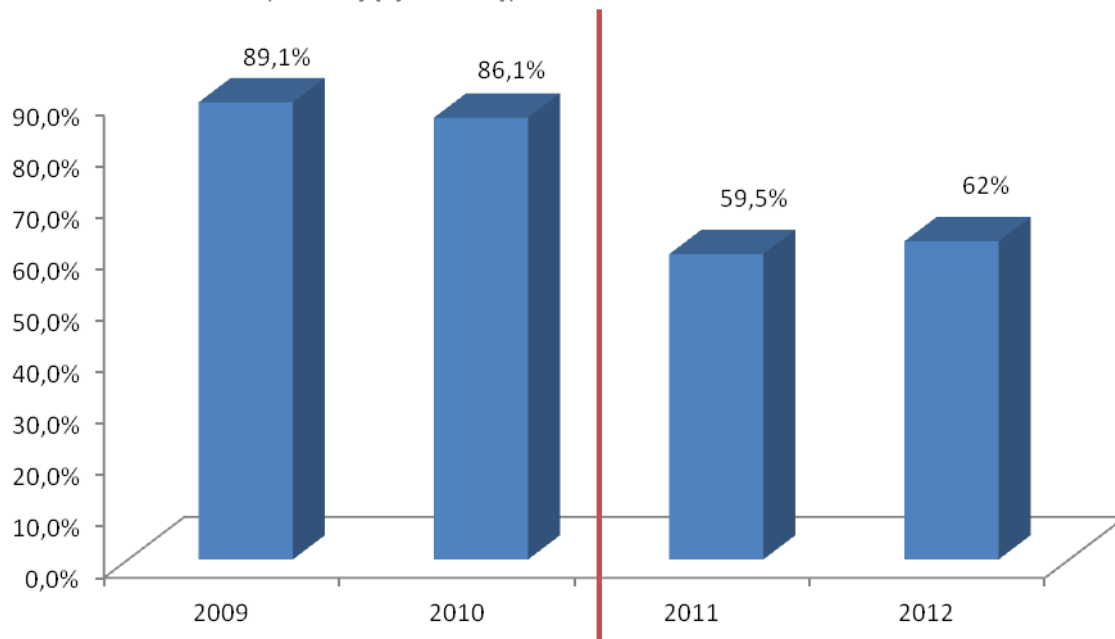
Zarówno wiadomości MMS jak i korzystanie z Internetu to nadal niezbyt popularne usługi w kraju. Mimo to ostatnie dwa lata przyniosły wzrost ilości osób korzystających z tych usług. Popularyzacja korzystania z Internetu za pomocą telefonu komórkowego wiąże się zarówno ze zwiększeniem przepływności danych w technologiach mobilnych jak i wprowadzaniem na rynek nowoczesnych aparatów pozwalających w pełni korzystać z zasobów sieci.

4. Internet

Dostęp do Internetu to bardzo popularna usługa telekomunikacyjna. Mimo ciągle obecnej przewagi dostępu stacjonarnego, w ostatnich latach coraz większą popularność zdobywa dostęp mobilny, powalający korzystać z sieci w każdym miejscu, gdzie swój zasięg oferuje dany operator.

4.1. Posiadanie dostępu do sieci Internet

Wykres 10 Odsetek osób posiadających dostęp do Internetu

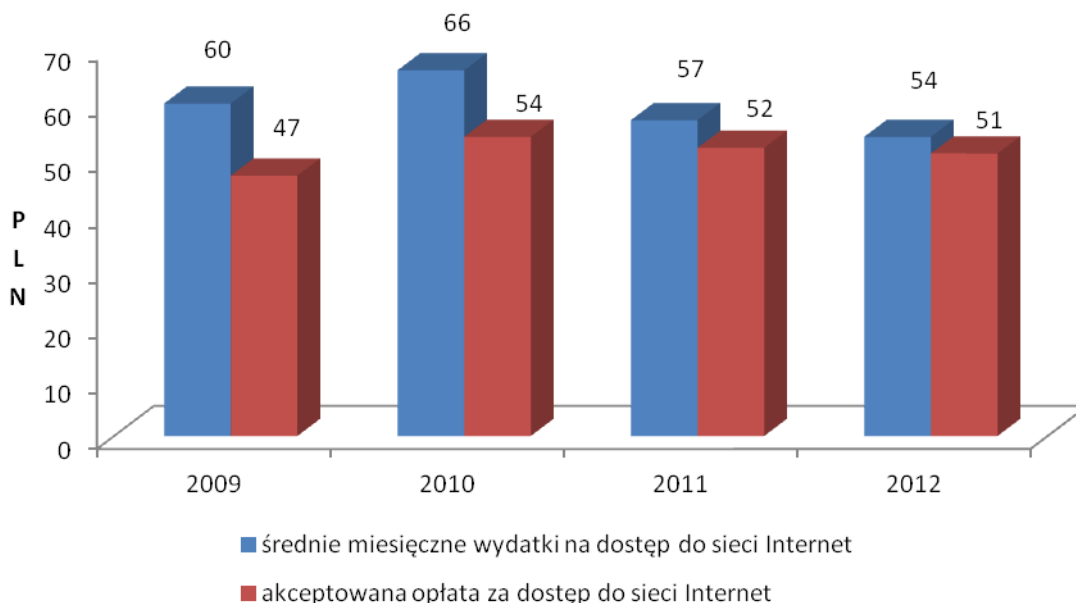


Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2009 r. – 2012 r.

W latach 2009 i 2010 pytanie o posiadanie dostępu do Internetu zadano wyłącznie osobom posiadającym komputer. Odsetek osób dysponujących dostępem do sieci spośród tak dobranej grupy wynosił wtedy odpowiednio 89,1% oraz 86,1%. Natomiast w kolejnych badaniach konsumenckich, z uwagi na wysycenie rynku innymi urządzeniami dołączanymi do Internetu, pytanie to było skierowane do wszystkich respondentów. Przy takim podejściu w roku 2011 dostęp do Internetu deklarowało 59,5%. Rok później wartość ta wzrosła o 2,5 pp.

4.2. Średnie miesięczne koszty dostępu do sieci

Wykres 11 Średnie miesięczny wydatki na dostęp do sieci Internet oraz poziom akceptowalnej ceny



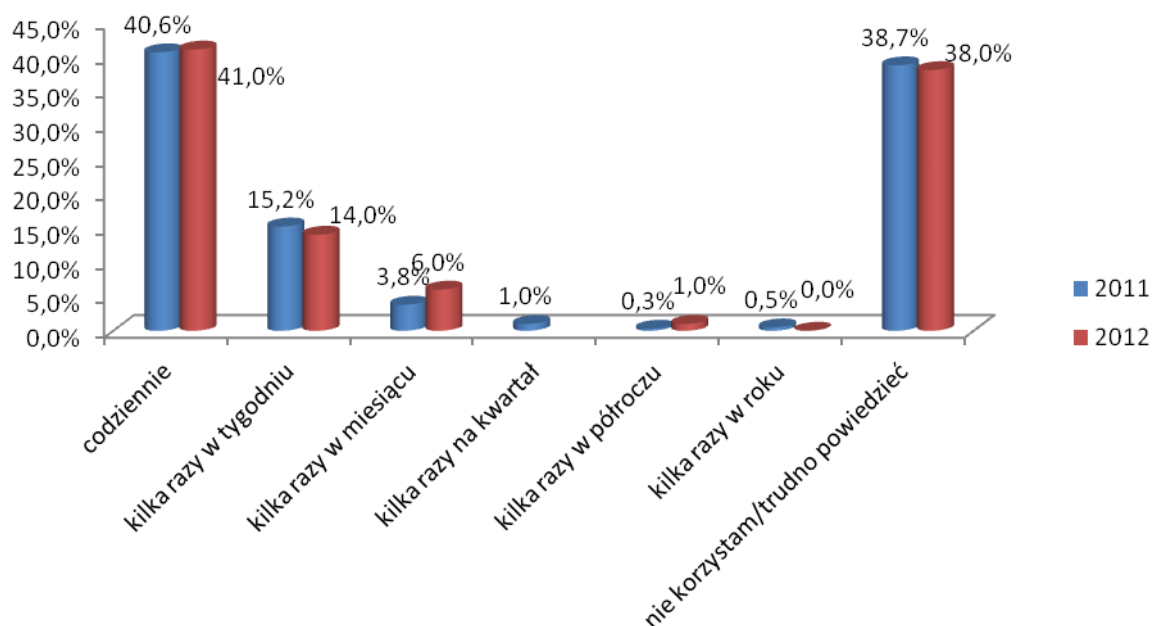
Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2009 r. – 2012 r.

Największy średni miesięczny koszt dostępu do sieci Internet ponosili użytkownicy w 2010 r. Wynosił on 66 zł i był wyższy względem roku poprzedniego o 6 zł. W kolejnych latach zauważalny był spadek cen dostępu do sieci. W roku 2012 była to najniższa wartość dla analizowanego czasu – 54 zł.

W badanym okresie akceptowalny poziom ceny za dostęp do sieci Internet pozostawał na niezmiennym poziomie ok. 50 zł. Obecnie różnica pomiędzy średnimi miesięcznymi wydatkami a poziomem akceptowalnej ceny to 3 zł. Dla porównania w 2009 r. było to 13 zł.

4.3. Częstotliwość korzystania z dostępu do Internetu w latach 2011 i 2012

Wykres 12 Częstotliwość korzystania z dostępu do Internetu

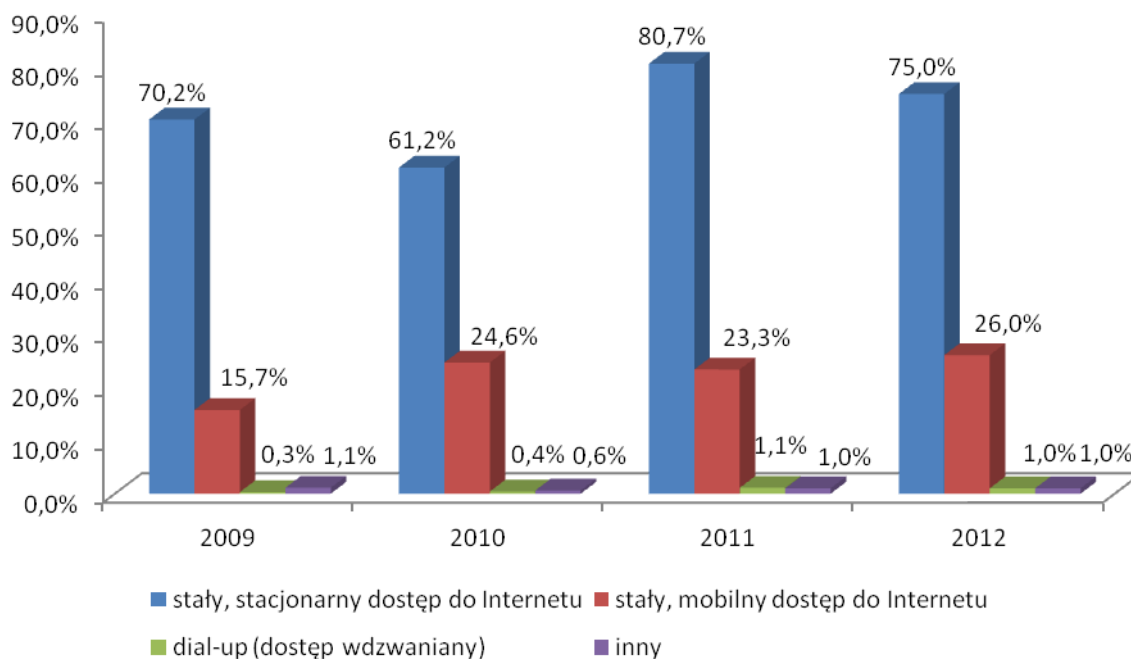


Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2011 r. – 2012 r.

W dwóch ostatnich badaniach konsumenckich zadano również Polakom pytanie o częstotliwość korzystania z Internetu. Dla analizowanego okresu poszczególne wskaźniki pozostają na niemal porównywalnym poziomie.

4.4. Rodzaj posiadanego dostępu do Internetu

Wykres 13 Rodzaj posiadanego dostępu do Internetu



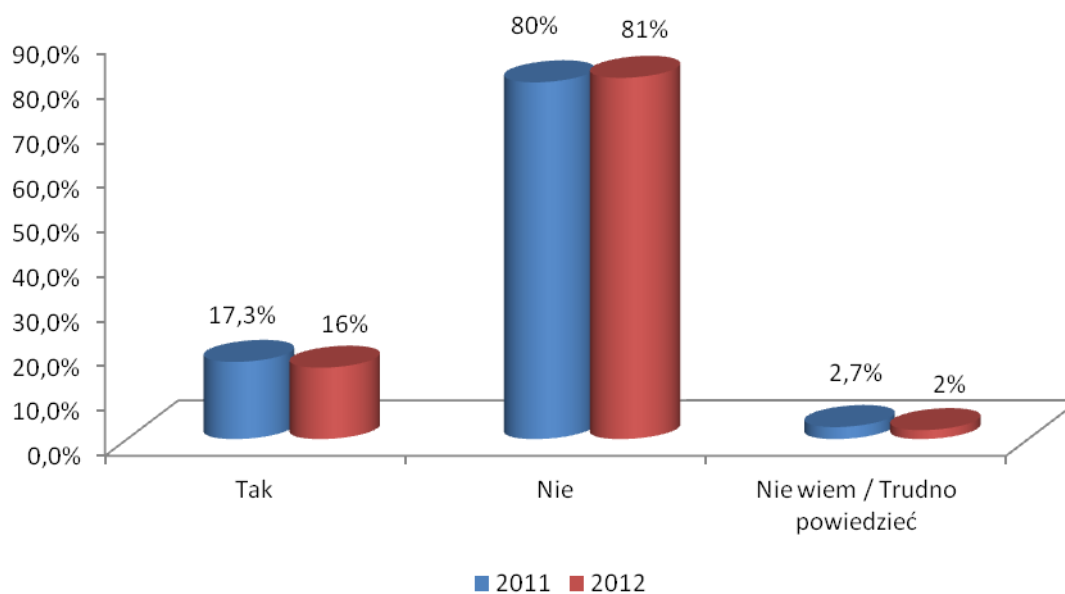
Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2009 r. – 2012 r.

W 2009 r. 70,2% osób posiadało dostęp stacjonarny do sieci Internet, w kolejnym roku wolumen osób posiadających ten rodzaj dostępu spadł do 61,2%. Najwyższy wskaźnik (80,7%) osiągnął w 2011 r. by w kolejnym spaść o 5,7 pp. Jednocześnie powiększa się odsetek osób posiadających mobilny dostęp do sieci Internet, z poziomu 15,7% w 2009 r. zwiększył się do 26% w roku poprzednim. Wdzwaniany dostęp do Internetu (dial-up) jak i inne sposoby łączenia z siecią mają marginalne znaczenie.

5. Urząd Komunikacji Elektronicznej

5.1. Znajomość Urzędu

Wykres 14 Znajomość Urzędu Komunikacji Elektronicznej



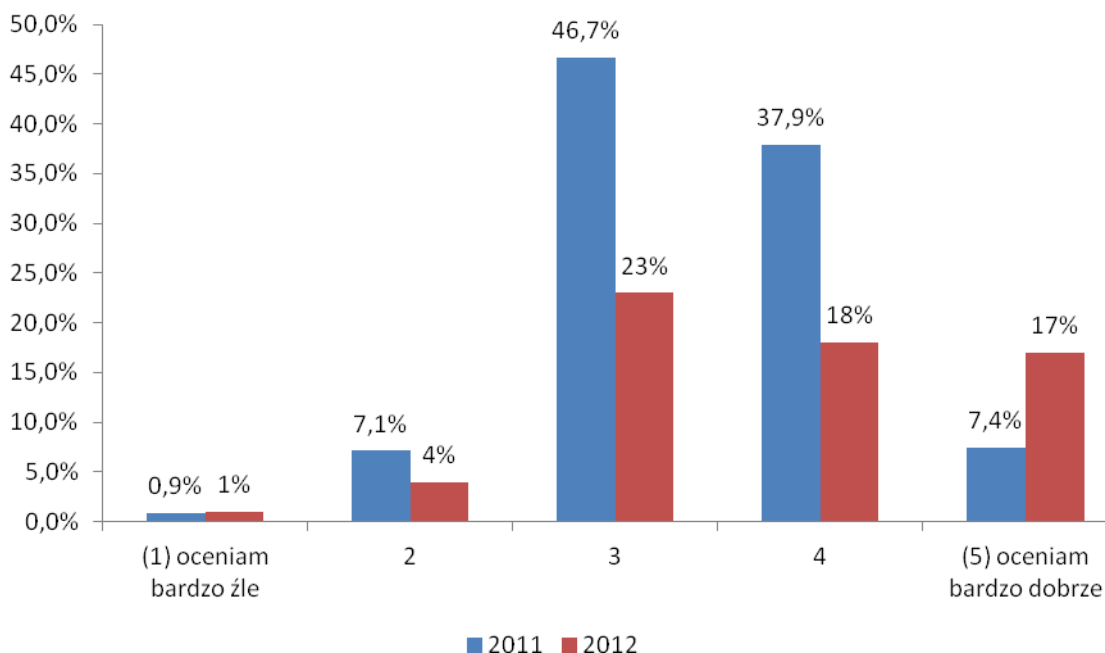
Ź

ródło: UKE na podstawie badań konsumenckich 2011 r. – 2012 r.

Odsetek osób deklarujących, że słyszało o Urzędzie Komunikacji Elektronicznej utrzymuje się na względnie stałym poziomie. W 2011 r. 17,3% respondentów stwierdziło, iż słyszało o Urzędzie Komunikacji Elektronicznej. Natomiast w roku ubiegłym ilość osób, która zna UKE spadła do 16%.

5.2. Ocena działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej

Wykres 15 Ocena działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej



Źródło

dł: UKE na podstawie badań konsumenckich 2011 r. – 2012 r.

W 2011 r. 46,7%, spośród osób deklarujących, iż zna Urząd Komunikacji Elektronicznej, oceniło jego pracę neutralnie (ocena 3), bardzo dobrze o pracy UKE mówiło 7,4%. Ubiegły rok to znaczący wzrost pozytywnej oceny działalności Urzędu. Bardzo dobrze lub dobrze oceniło pracę UKE oceniło 35% respondentów.

6. Wnioski

Rynek telekomunikacyjny jest niezwykle dynamiczny i ulega nieustannej ewolucji. Widać zarówno działania operatorów zmierzające do dostosowania swoich usług do konkretnego profilu odbiorców jak i zmiany postaw i oczekiwań osób korzystających z usług telekomunikacyjnych.

Coraz więcej Polaków korzystających z usług telekomunikacyjnych ceni sobie mobilność. Zwiększa się odsetek populacji korzystający z telefonii mobilnej. Podobnie sytuacja kształtuje się w zakresie stałego dostępu do Internetu. Mimo, iż $\frac{3}{4}$ społeczeństwa łączy się z siecią za pomocą stałego łącza to corocznie wzrasta liczba użytkowników, korzystających z rozwiązań mobilnego dostępu do Sieci.

Ceny za poszczególne usługi charakteryzują się trendem spadkowym. W zakresie telefonii stacjonarnej – w analizowanym okresie średnie miesięczne wydatki zmniejszyły się o 21 zł. W zakresie telefonii mobilnej – o 11 zł. Koszt dostępu do Internetu spadł natomiast o 6 zł.

Znajomość Urzędu Komunikacji Elektronicznej wśród społeczeństwa pozostaje na niskim, aczkolwiek stałym poziomie. Znacznej poprawie uległa natomiast ocena funkcjonowania UKE.

Spis wykresów

Wykres 1 Posiadanie telefonu stacjonarnego	4
Wykres 2 Średnie miesięczne wydatki na telefon stacjonarny	5
Wykres 3 Odsetek osób rozważających rezygnację z telefonii stacjonarnej	6
Wykres 4 Osoby korzystające z telefonii w technologii VoIP	7
Wykres 5 Respondenci posiadający telefon komórkowy	8
Wykres 6 Średnie miesięczne wydatki na telefon komórkowy	9
Wykres 7 Odsetek osób, które dokonały zmiany operatora telefonii komórkowej	10
Wykres 8 Akceptowalny poziom cen za minutę połączenia, wiadomość SMS oraz MMS	10
Wykres 9 Odsetek osób, które często wykorzystywały daną usługę	11
Wykres 10 Odsetek osób posiadających dostęp do Internetu	13
Wykres 11 Średnie miesięczny wydatki na dostęp do sieci Internet oraz poziom akceptowalnej ceny	14
Wykres 12 Częstotliwość korzystania z dostępu do Internetu	15
Wykres 13 Rodzaj posiadanego dostępu do Internetu	16
Wykres 14 Znajomość Urzędu Komunikacji Elektronicznej	17
Wykres 15 Ocena działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej	18