

Αποτελέσματα  
Ποσοτικής Έρευνας

# ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

Ετοιμάστηκε για το ΓΕΡΗΕΤ  
από την CYMAR Market Research Ltd.



# Περιεχόμενα

	Σελ.
<b>Μεθοδολογία</b>	3
<b>Συνοπτικά αποτελέσματα</b>	5
<b>Αναλυτικά Αποτελέσματα</b>	
Συνεργασία με παρόχους κινητής τηλεφωνίας	9
Συνεργασία με παρόχους	14
Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας	20
Τέλη κλήσεων	39
Γνώση τελών SMS	57
Γνώση τελών πρόσβασης στο διαδίκτυο	58
Γνώση τερματισμού κλήσεων	59
Γνώση τελών τερματισμού κλήσεων	60
Συνολικό μηνιαίο ποσό κινητού	61
Ενδιαφέρον για ενιαίο λογαριασμό	62
Ενημέρωση για νέες υπηρεσίες	63
<b>Παράρτημα: Δομή δείγματος</b>	65

# Μεθοδολογία

Είδος έρευνας:	Ποσοτική έρευνα
Μέθοδος διεξαγωγής:	Τηλεφωνικές συνεντεύξεις με χρήση συστήματος CATI.
Δικαίωμα συμμετοχής:	Άτομα ηλικίας 18 χρονών και άνω, κάτοχοι κινητών
Μέγεθος δείγματος:	384 συνεντεύξεις
Ερωτηματολόγιο:	Παραχωρήθηκε από τον πελάτη και οριστικοποιήθηκε μετά από διαβούλευση του πελάτη με τη CYMAR. Το τελικό ερωτηματολόγιο εγκρίθηκε από τον πελάτη
Διεξαγωγή συνεντεύξεων:	Η συλλογή δεδομένων διεξήχθη μεταξύ 30-31/10/2013.
Παράδοση αποτελεσμάτων:	Η παρούσα έκθεση παραδόθηκε στον πελάτη στις 14/11/2013.
Ανάθεση έργου:	Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Εκτέλεση έργου:	CYMAR Market Research Ltd.
Σημειώσεις:	<p>Λόγω στρογγυλοποίησης των ποσοστών, σε κάποια από τα γραφικά στην παρούσα έκθεση το άθροισμα υπερβαίνει το 100%.</p> <p>Το δείγμα πελατών της Primetel είναι περιορισμένο για αξιόπιστη ανάλυση. Τα αποτελέσματα για τους πελάτες της Primetel παρουσιάζονται γραφικά στην έκθεση αυτή, αλλά δεν σχολιάζονται.</p>

# Μεθοδολογία

## Σημειώσεις:

Γεωγραφικά, η έρευνα καλύπτει όλες τις περιοχές κάτω από τον έλεγχο της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Πληθυσμιακά, η έρευνα καλύπτει μόνιμους κάτοικους Κύπρου ηλικίας 18 χρονών και άνω, με ικανότητα συνδιάλεξης στα Ελληνικά. Για υπολογισμό του ποσοστού κάλυψης του πληθυσμού που διαμένει στην Κύπρο, θεωρούμε ότι η έρευνα καλύπτει ενήλικες Κύπριους πολίτες άνω των 18 χρονών (519 χιλιάδες άτομα σε σύνολο 667 χιλιάδων Κυπρίων υπηκόων). Η έρευνα δεν καλύπτει Κύπριους πολίτες κάτω των 18 χρονών, ξένους υπηκόους που βρίσκονται νόμιμα στην Κύπρο (170 χιλιάδες) και ξένους υπηκόους που βρίσκονται παράνομα στην Κύπρο. **Η έρευνα καλύπτει κατά προσέγγιση το 62% των ατόμων που διαμένουν νόμιμα και μόνιμα στην Κύπρο.**

Λόγω στρογγυλοποίησης των ποσοστών, σε κάποια από τα γραφικά στην παρούσα έκθεση το άθροισμα υπερβαίνει το 100%.

Το δείγμα πελατών της Primetel είναι περιορισμένο για αξιόπιστη ανάλυση. Τα αποτελέσματα για τους πελάτες της Primetel παρουσιάζονται γραφικά στην έκθεση αυτή, αλλά δεν σχολιάζονται.

# Συνοπτικά αποτελέσματα

Μεταξύ των χρηστών κινητής τηλεφωνίας, το 81% συνεργάζεται με την ΑΤΗΚ, το 20% με την MTN και το 4% συνεργάζεται με την Primetel.

Ένα 82% των χρηστών κινητής τηλεφωνίας έχει συνδρομητική υπηρεσία, 17% έχει προπληρωμένη υπηρεσία και 1% χρησιμοποιεί και τις δύο υπηρεσίες.

Η συντριπτική πλειοψηφία των πελατών του κάθε παρόχου χρησιμοποιεί συνδρομητική υπηρεσία.

Ένας στους δύο χρήστες κινητής τηλεφωνίας δηλώνει ότι δεν θα άλλαζε πάροχο για κανένα λόγο.

Ένα 18% θα άλλαζε πάροχο για να εκμεταλλευτεί συμφέρουσα προσφορά σε πακέτο (συσκευή με συμβόλαιο), ενώ αντίστοιχα 15% αναφέρει ότι θα άλλαζε πάροχο είτε εάν κάποιος ανταγωνιστής πρόσφερε καλύτερη κάλυψη δικτύου, είτε εάν ο υφιστάμενος πάροχος αύξανε τις τιμές του.

Η πλειοψηφία των χρηστών κινητής τηλεφωνίας δεν ενδιαφέρεται για υπηρεσία που προσφέρει μόνο φωνητικές κλήσεις (81%), ή για υπηρεσία που προσφέρει μόνο σύντομα μηνύματα (95%).

Μεταξύ των πελατών κινητής τηλεφωνίας της ΑΤΗΚ, το 86% γνωρίζει ότι μπορεί να γίνει συνδρομητής της MTN και το 81% γνωρίζει ότι μπορεί να γίνει συνδρομητής της Primetel.

# Συνοπτικά αποτελέσματα

Σχεδόν όλοι οι χρήστες κινητής τηλεφωνίας χρησιμοποιούν το κινητό τους για τηλεφωνικές κλήσεις (99%). Για αποστολή SMS χρησιμοποιεί το κινητό το 84%, για πρόσβαση στο διαδίκτυο το 31%, για πρόσβαση σε email το 27%, για ακρόαση ραδιοφωνικών εκπομπών το 24% και για αποστολή MMS το 23%.

Η χρήση προηγμένων υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας είναι πολύ περιορισμένη μεταξύ ατόμων ηλικίας 55 χρονών και άνω.

Το 97% των χρηστών κινητής τηλεφωνίας δηλώνει ικανοποιημένο από την εξυπηρέτηση πελατών που λαμβάνει, το 94% δηλώνει ικανοποιημένο από το διαθέσιμο εύρος υπηρεσιών και το 91% δηλώνει ικανοποιημένο από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η ικανοποίηση από το κόστος της κινητής τηλεφωνίας είναι κάπως πιο περιορισμένη (58%).

Η συντριπτική πλειοψηφία δεν γνωρίζει τα τέλη κλήσεων.

Οι μισοί χρήστες κινητής τηλεφωνίας δηλώνουν παράλληλα ότι δεν τους απασχολεί το τέλος εξερχόμενων κλήσεων εντός ή εκτός δικτύου και πλειοψηφικά παραδέχονται ότι δεν τους απασχολεί το τέλος που πληρώνει κάποιος που τους καλεί.

Η πλειοψηφία των χρηστών κινητής τηλεφωνίας (82%) δηλώνει ότι δεν γνωρίζει πάντα το δίκτυο που ανήκει ο συνδρομητής που καλεί.

# Συνοπτικά αποτελέσματα

Σε περίπτωση αύξησης των τελών κλήσης προς κινητά, η πλειοψηφία (85%), θα ενεργούσε με τρόπο που θα επέφερε μείωση του κόστους κινητής τηλεφωνίας. Οι περισσότεροι χρήστες θα μείωναν τον χρόνο ομιλίας τους, είτε χωρίς να προβούν σε κάποια άλλη ενέργεια (18%), είτε αυξάνοντας παράλληλα την επικοινωνία με SMS (21%), είτε αυξάνοντας την επικοινωνία με SMS και περιορίζοντας κλήσεις προς κινητά (14%).

Το 82% των ερωτώμενων δεν γνωρίζει το κόστος αποστολής ανά SMS.

Μόλις το 20% όσων χρησιμοποιούν το κινητό τους για πρόσβαση στο διαδίκτυο γνωρίζει το κόστος της υπηρεσίας αυτής.

Ένα 73% των χρηστών κινητής τηλεφωνίας δεν γνωρίζει τι είναι ο τερματισμός κλήσεων.

Το 41% των ερωτώμενων πληρώνει μέχρι €20 το μηνά για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, το 25% πληρώνει από €21- €40 και το 18% πληρώνει πάνω από €40 το μήνα. Ένα 17% δεν γνωρίζει το μηνιαίο ποσό που πληρώνει για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας.

Ένα 61% των ερωτώμενων ενδιαφέρεται για ένα ενιαίο λογαριασμό που θα συμπεριλαμβάνει υπηρεσίες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, διαδικτύου και τηλεόρασης.

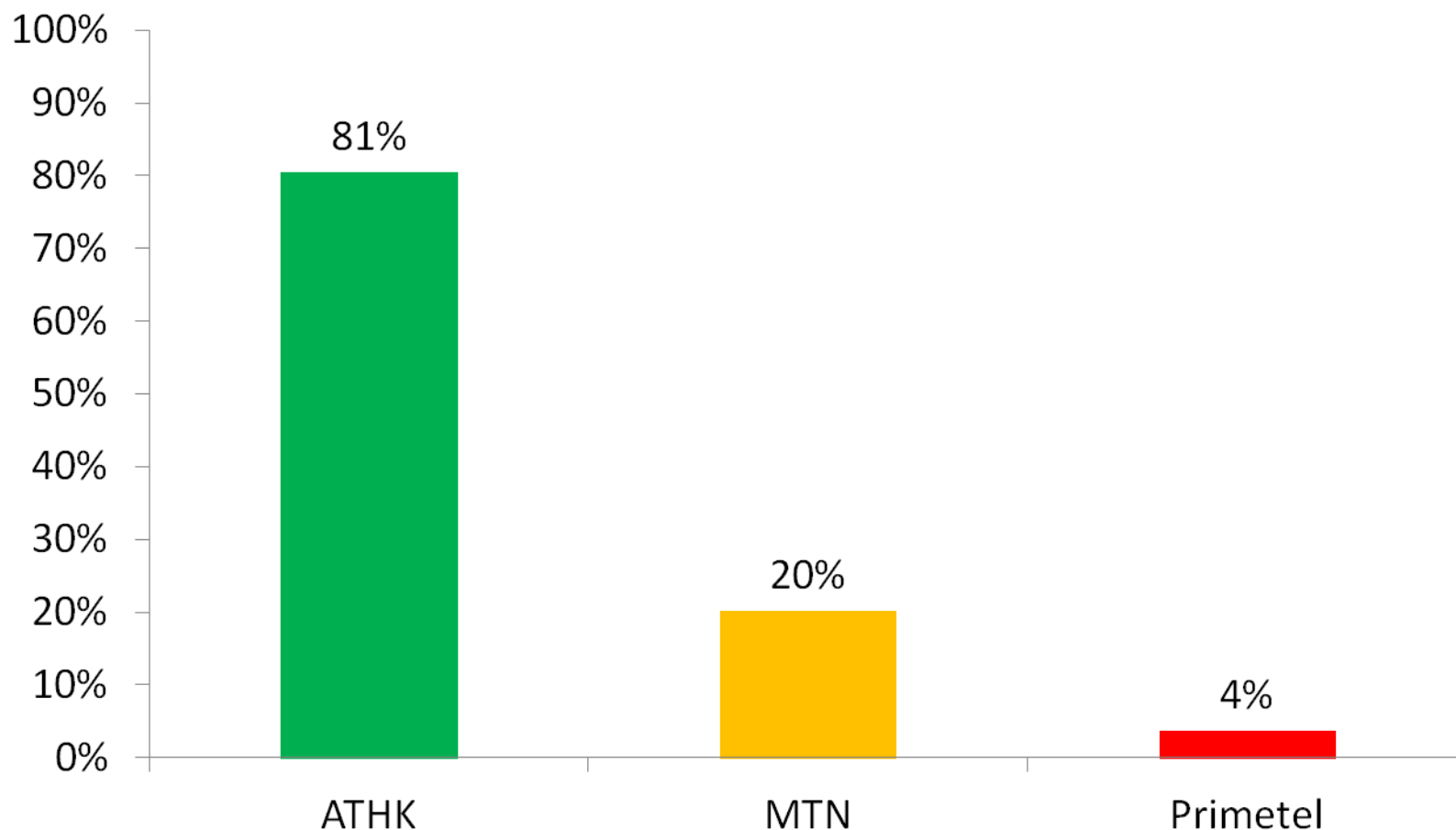
Ένα 38% των ερωτώμενων ενημερώνεται για νέες υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας από τα ΜΜΕ, ένα 30% ενημερώνεται κατευθείαν από τον πάροχο που είναι συμβεβλημένο και ένα 15% ενημερώνεται για νέες υπηρεσίες από γνωστούς/φίλους.

# Αναλυτικά Αποτελέσματα



# Συνεργασία με παρόχους κινητής τηλεφωνίας

Εταιρείες με τις οποίες συνεργάζονται

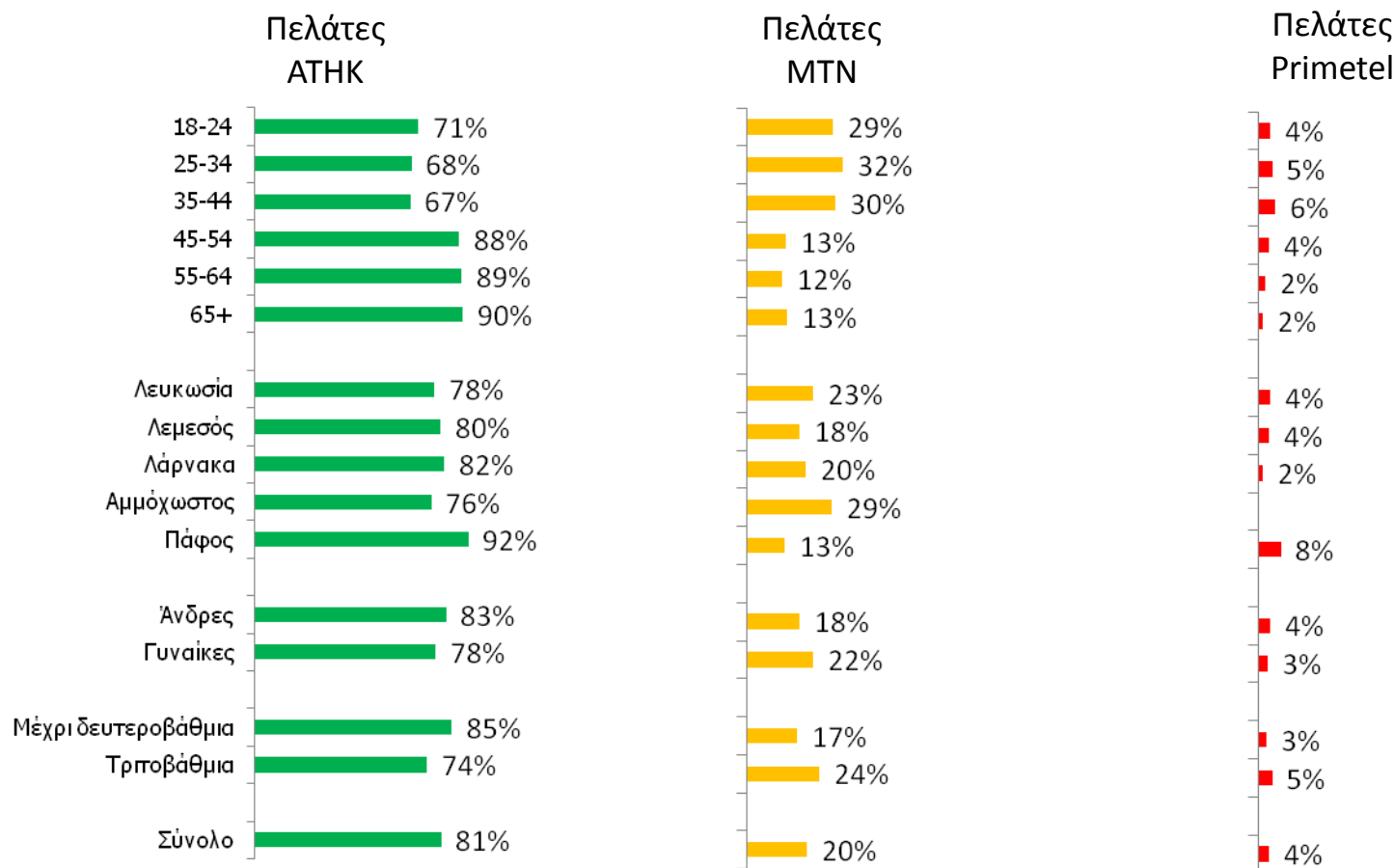


Η πλειοψηφία των χρηστών κινητής τηλεφωνίας (81%) συνεργάζεται με την ATHK.  
Ένα 20% συνεργάζεται με την MTN, ενώ ένα 4% συνεργάζεται με την Primetel.

Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

# Συνεργασία με παρόχους κινητής τηλεφωνίας

## Εταιρείες με τις οποίες συνεργάζονται - Δημογραφική διείσδυση



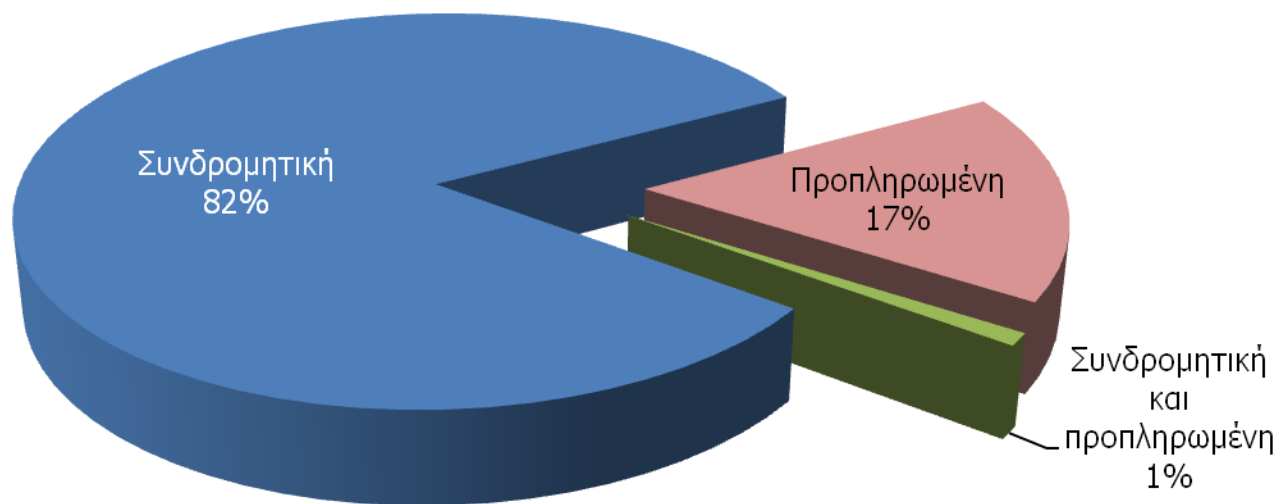
Σε όλες τις δημογραφικές κατηγορίες, η πλειοψηφία των ατόμων συνεργάζεται με την ΑΤΗΚ. Συγκριτικά όμως, η ΑΤΗΚ έχει μεγαλύτερη διείσδυση μεταξύ ατόμων άνω των 45 χρονών, ατόμων με μέχρι δευτεροβάθμια μόρφωση και κατοίκων Πάφου.

Η συνεργασία με τη MTN είναι πιο διαδεδομένη μεταξύ ατόμων κάτω των 44 ετών, κατοίκων Αμμοχώστου και ατόμων με τριτοβάθμια μόρφωση.

Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

# Συνεργασία με παρόχους κινητής τηλεφωνίας

## Είδος υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας

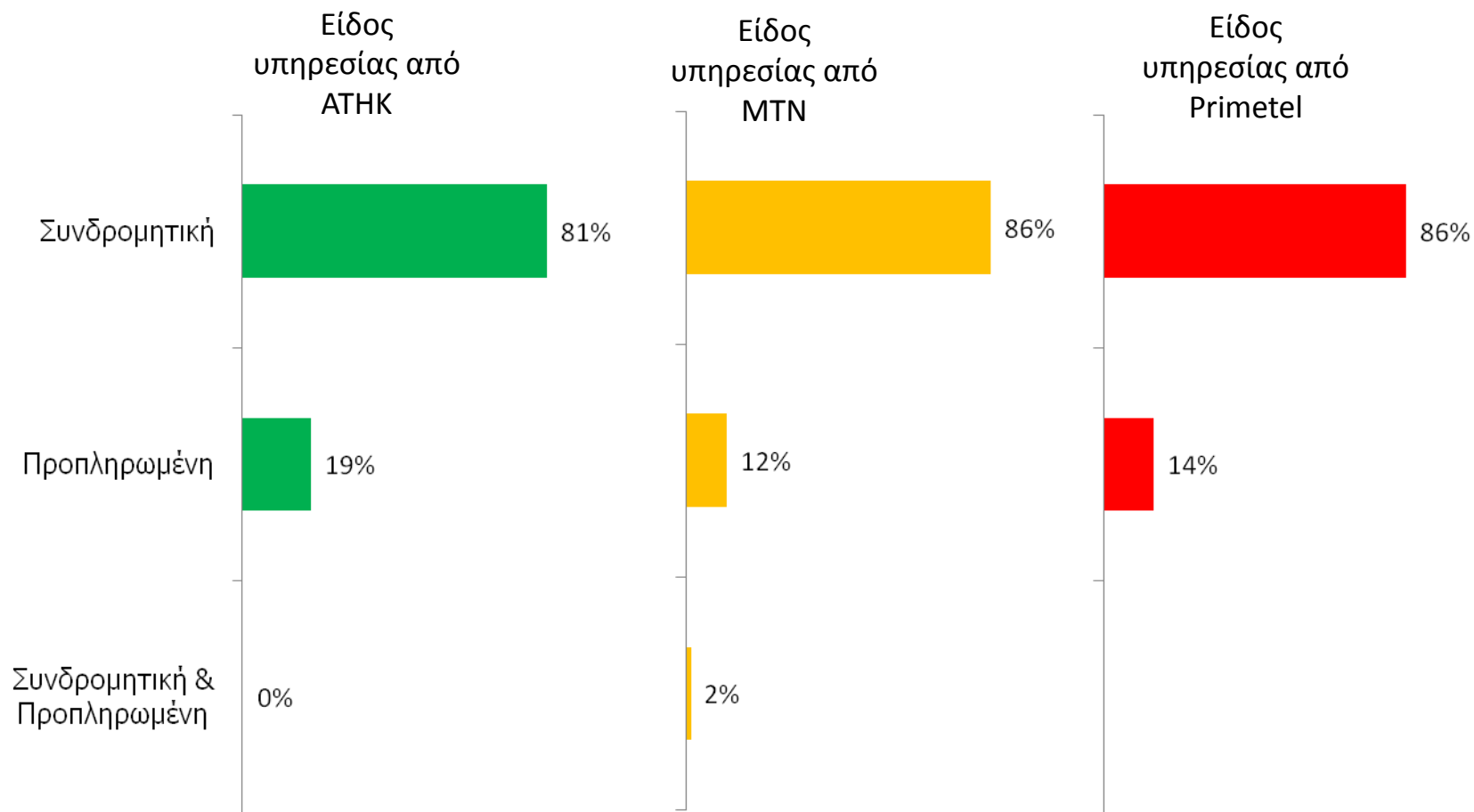


Η πλειοψηφία των χρηστών κινητής τηλεφωνίας (82%) είναι κάτοχοι συνδρομητικής υπηρεσίας.

Ένα 17% είναι κάτοχοι προπληρωμένης υπηρεσίας, ενώ μόλις 1% των ερωτώμενων χρησιμοποιεί και τα δύο είδη υπηρεσιών (οι περισσότεροι από αυτούς χρησιμοποιούν κυρίως τη συνδρομητική υπηρεσία).

# Συνεργασία με παρόχους κινητής τηλεφωνίας

## Είδος υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας



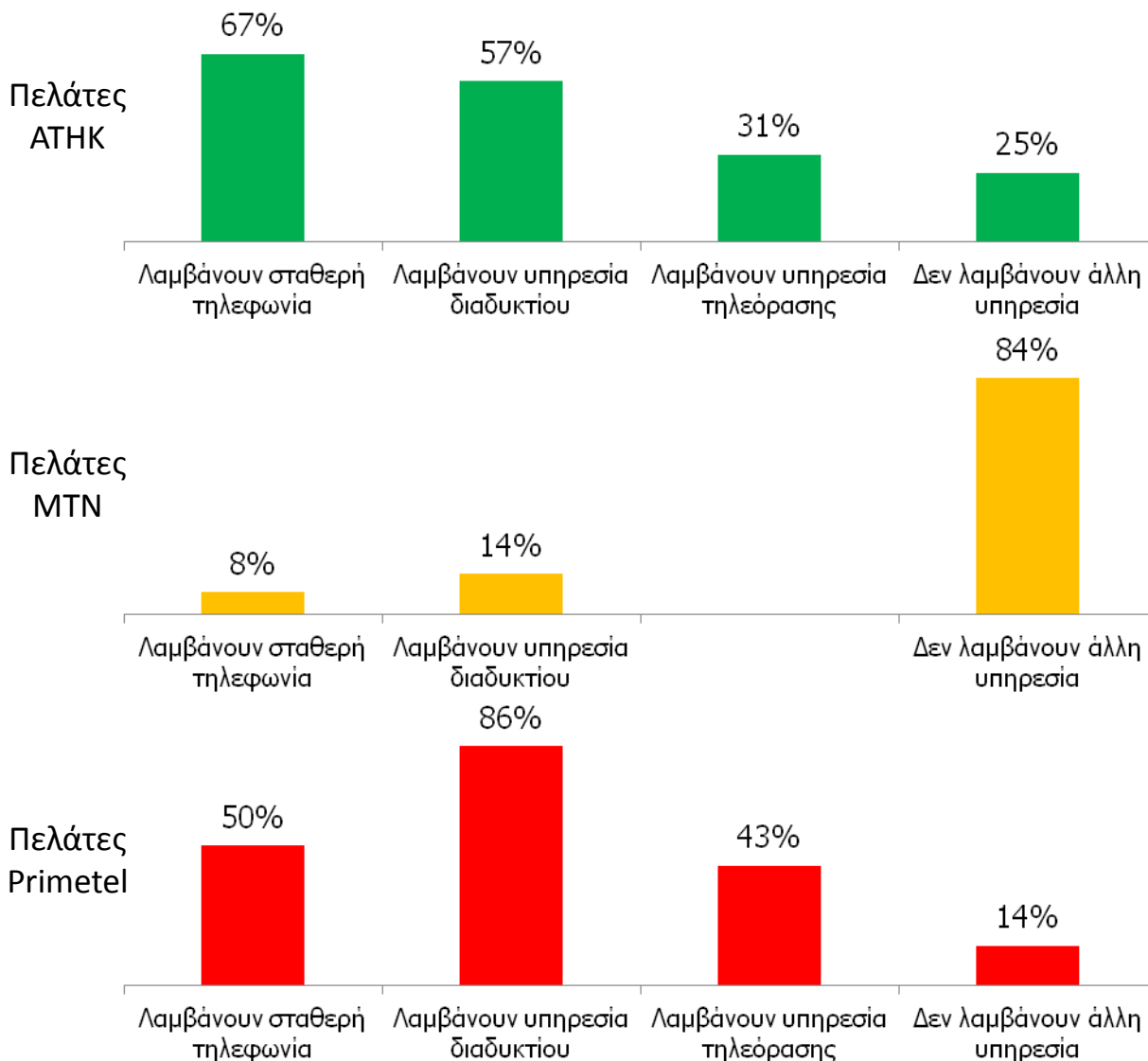
Η πλειοψηφία των πελατών κάθε πάροχου κινητής τηλεφωνίας, έχει συνδρομητική υπηρεσία (ΑΤΗΚ 81%, MTN 86%).

Ένα 19% των πελατών της ΑΤΗΚ είναι χρήστες της προπληρωμένης υπηρεσίας. Το αντίστοιχο ποσοστό ανάμεσα στους πελάτες της MTN ανέρχεται στο 12%.

Βάση:  
Πελάτες  
κάθε  
παρόχου

# Συνεργασία με παρόχους κινητής τηλεφωνίας

Χρήση πρόσθετων υπηρεσιών από πάροχο



Μόνο 25% των πελατών κινητής τηλεφωνίας της ΑΤΗΚ δεν παίρνει και κάποια άλλη υπηρεσία από τον πάροχο αυτό. Ένα 67% χρησιμοποιεί επιπρόσθετα την υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας, ένα 57% λαμβάνει επιπρόσθετα υπηρεσία διαδικτύου και ένα 31% έχει επιπρόσθετα cytavision.

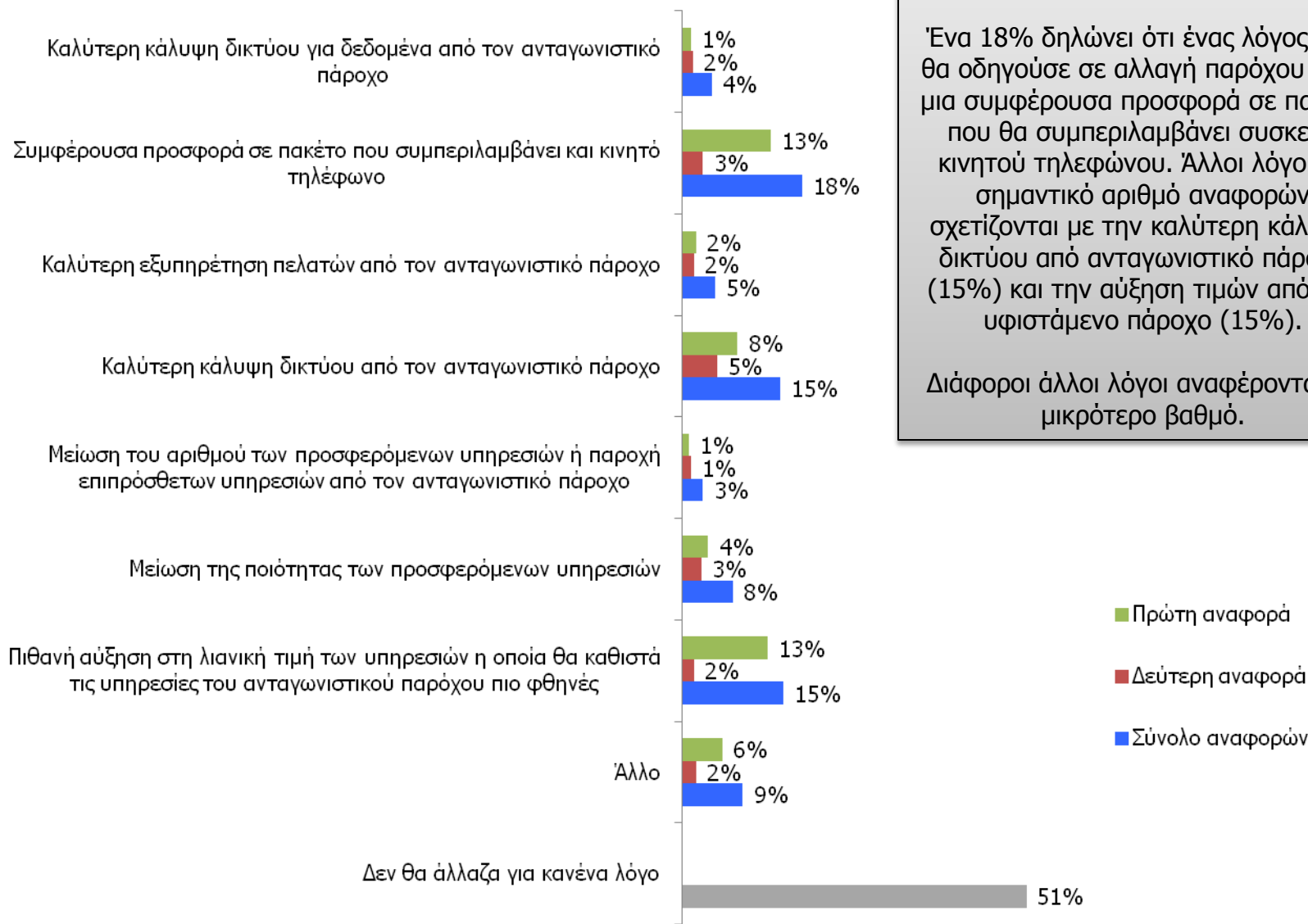
Σε αντίθεση με τους πελάτες της ΑΤΗΚ, η συντριπτική πλειοψηφία των πελατών κινητής τηλεφωνίας της ΜΤΝ δεν λαμβάνει κάποια άλλη επιπρόσθετη υπηρεσία από τον πάροχο τους (84%). Μόλις 8% λαμβάνει επιπρόσθετα την υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας και μόνο 14% λαμβάνει επιπρόσθετα την υπηρεσία διαδικτύου.

Βάση:  
Πελάτες  
κάθε  
παρόχου

4. Από την εταιρεία .... (εταιρεία με την οποία συνεργάζεται) λαμβάνετε και οποιοσδήποτε άλλες υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας, διαδικτύου ή τηλεόρασης;

# Συνεργασία με παρόχους

## Λόγοι για τους οποίους θα άλλαζαν πάροχο



Ένα στα δύο άτομα (51%) δηλώνει ότι δεν θα άλλαζε πάροχο για κανένα λόγο.

Ένα 18% δηλώνει ότι ένας λόγος που θα οδηγούσε σε αλλαγή παρόχου είναι μια συμφέρουσα προσφορά σε πακέτο που θα συμπεριλαμβάνει συσκευή κινητού τηλεφώνου. Άλλοι λόγοι με σημαντικό αριθμό αναφορών σχετίζονται με την καλύτερη κάλυψη δικτύου από ανταγωνιστικό πάροχο (15%) και την αύξηση τιμών από τον υφιστάμενο πάροχο (15%).

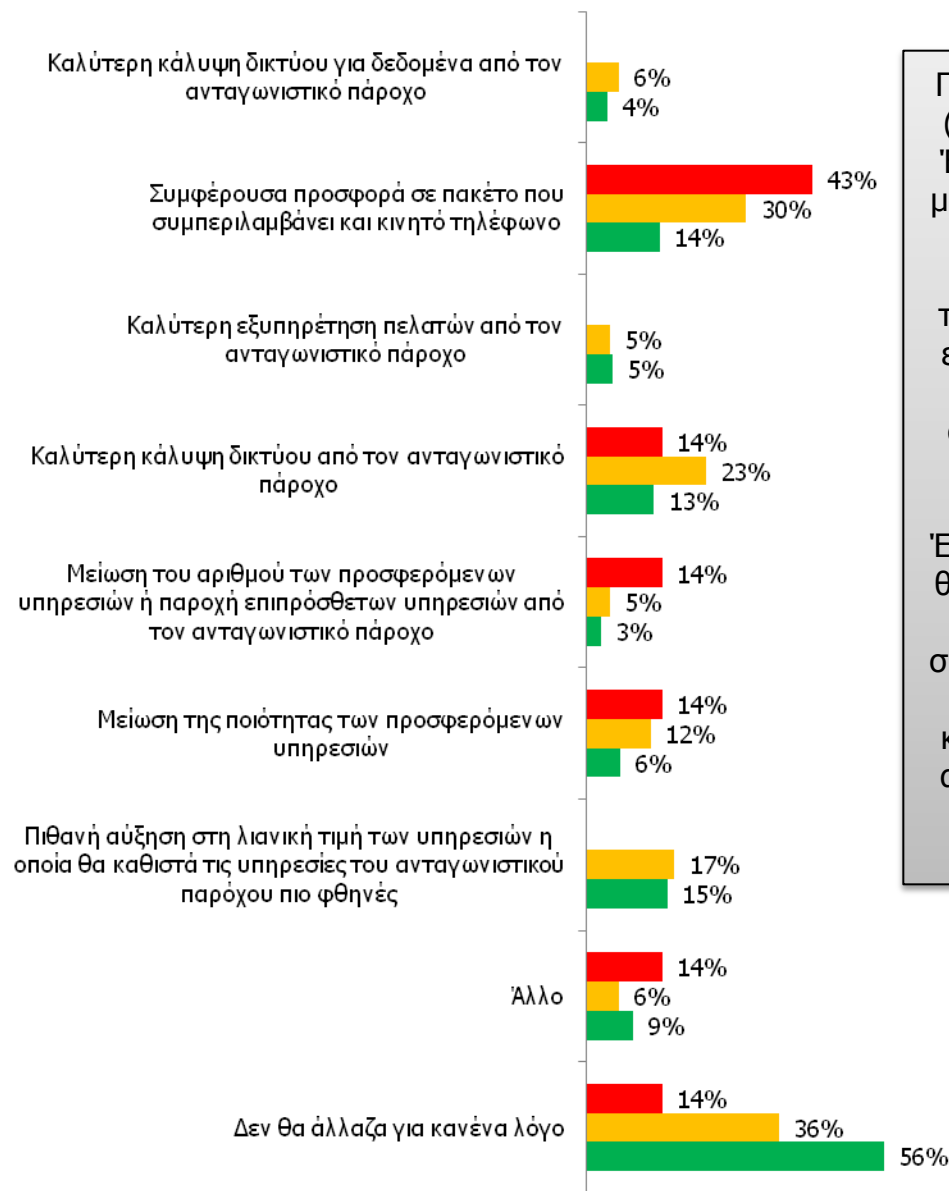
Διάφοροι άλλοι λόγοι αναφέρονται σε μικρότερο βαθμό.

■ Πρώτη αναφορά  
■ Δεύτερη αναφορά  
■ Σύνολο αναφορών

Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

# Συνεργασία με παρόχους

## Λόγοι για τους οποίους θα άλλαζαν πάροχο



Περισσότεροι από τους μισούς πελάτες της ΑΤΗΚ (56%) δεν θα άλλαζαν πάροχο για κανένα λόγο. Ένα σημαντικό 43% όμως θα άλλαζε πάροχο για μια συμφέρουσα προσφορά που συμπεριλαμβάνει και συσκευή κινητής τηλεφωνίας. Παράλληλα, αντίστοιχα 14% θα άλλαζε πάροχο είτε εάν οι τιμές των υπηρεσιών της ΑΤΗΚ αυξάνονταν, είτε εάν ένας ανταγωνιστικός πάροχος είχε καλύτερη κάλυψη δικτύου για τηλεφωνία, είτε εάν ένας ανταγωνιστικός πάροχος είχε καλύτερη κάλυψη δικτύου για δεδομένα.

Ένα τρίτο των πελατών της ΜΤΝ ανέφερε ότι δεν θα άλλαζε πάροχο για κανένα λόγο. Αντίθετα, μια συμφέρουσα προσφορά σε πακέτο που συμπεριλαμβάνει και κινητό τηλέφωνο θα δελέαζε τρεις στους δέκα, η προσφορά δικτύου με καλύτερη κάλυψη θα ωθούσε το ένα τέταρτο σε ανταγωνιστικό παροχέα, ενώ η αύξηση τιμών θα ήταν λόγος αλλαγής για 17% των πελατών της ΜΤΝ.

Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

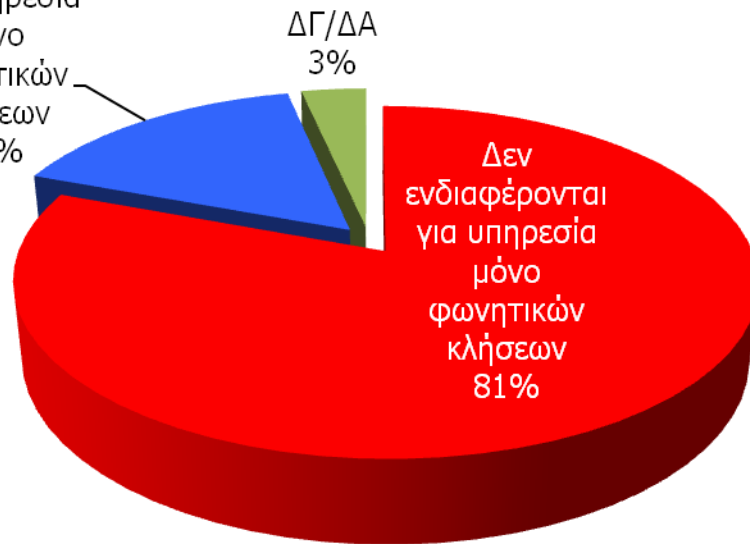
■ Πελάτες Primetel  
■ Πελάτες MTN  
■ Πελάτες ΑΤΗΚ

22. Ποιοι είναι οι λόγοι που θα σας οδηγούσαν να αλλάξετε παροχέα κινητής τηλεφωνίας;

# Συνεργασία με παρόχους

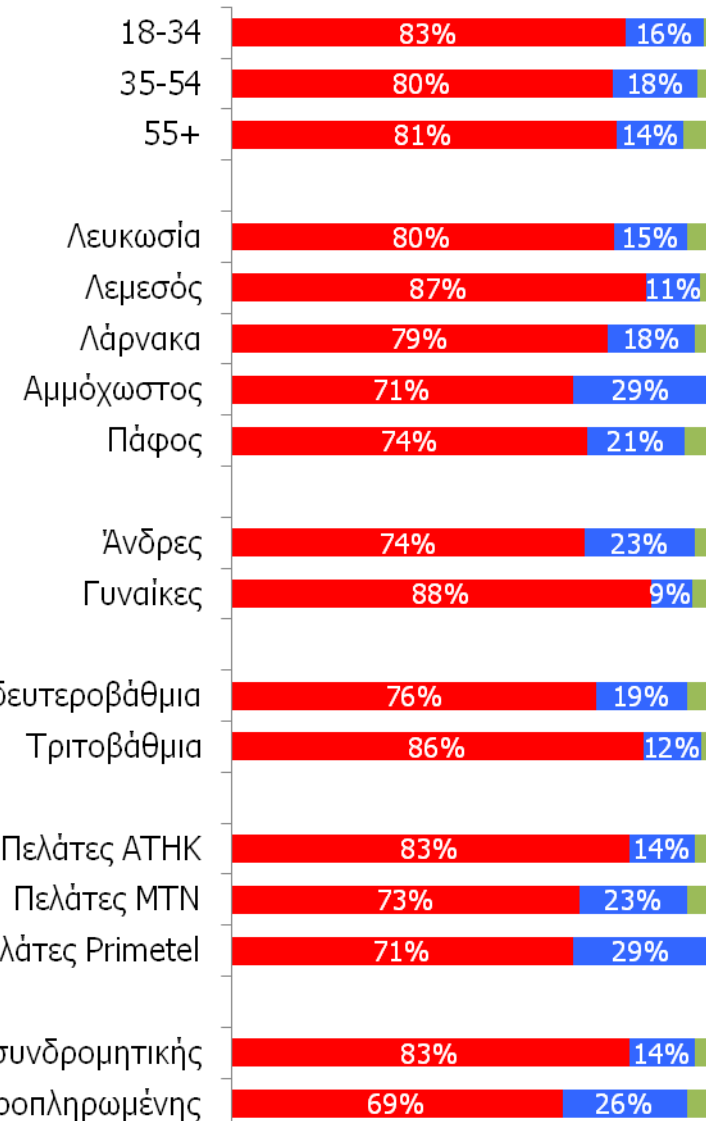
## Ενδιαφέρον για παροχή υπηρεσίας μόνο φωνητικών κλήσεων

Ενδιαφέρονται  
για υπηρεσία  
μόνο  
φωνητικών  
κλήσεων  
16%



Η πλειοψηφία των ατόμων (81%) δεν ενδιαφέρεται για υπηρεσία μόνο φωνητικών κλήσεων. Μόνο 16% των ερωτώμενων εκδηλώνει ενδιαφέρον για υπηρεσία μόνο φωνητικών κλήσεων.

Το ενδιαφέρον για παροχή υπηρεσίας μόνο φωνητικών κλήσεων παρουσιάζεται συγκριτικά ψηλότερο μεταξύ των ανδρών και των χρηστών προπληρωμένης υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας.



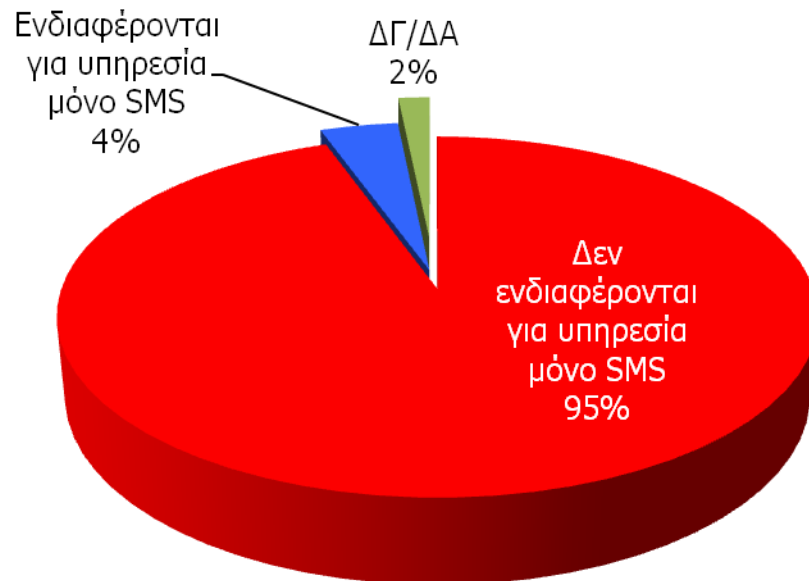
Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

23. Θα σας ενδιέφερε να γίνετε συνδρομητής, σε ένα πάροχο κινητής τηλεφωνίας ο οποίος θα σας παρέχει αποκλειστικά μόνο φωνητικές κλήσεις;



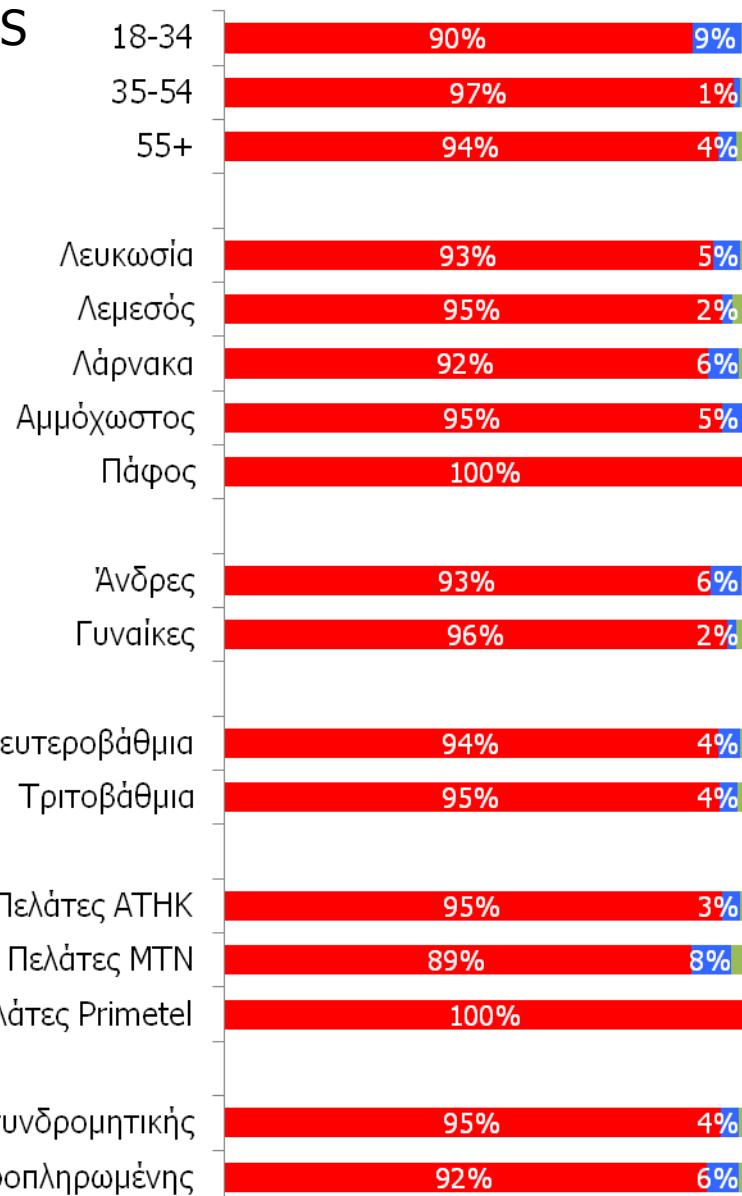
# Συνεργασία με παρόχους

## Ενδιαφέρον για παροχή μόνο υπηρεσίας SMS



Η συντριπτική πλειοψηφία των ατόμων (95%) δεν ενδιαφέρεται για υπηρεσία μόνο SMS, ενώ μόλις το 4% δηλώνει ενδιαφέρον για υπηρεσία μόνο σύντομων μηνυμάτων.

Το ενδιαφέρον για παροχή υπηρεσίας μόνο SMS δεν παρουσιάζει σημαντικές διαφορές μεταξύ των δημογραφικών ομάδων.



Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

24. Θα σας ενδιέφερε να γίνετε συνδρομητής, σε ένα πάροχο κινητής τηλεφωνίας, ο οποίος θα σας παρέχει αποκλειστικά και μόνο την υπηρεσία σύντομων μηνυμάτων (SMS);

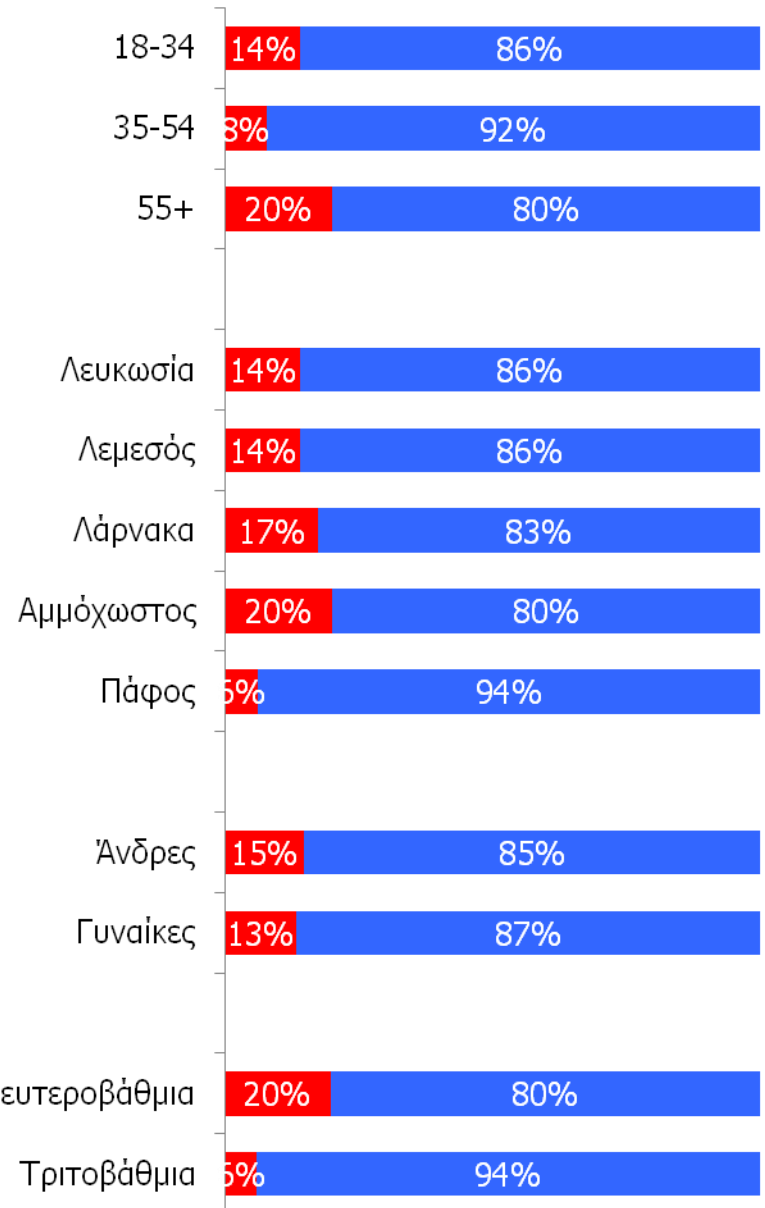
# Συνεργασία με παρόχους

## Γνώση δυνατότητας αλλαγής σε MTN



Το 86% των πελατών της ΑΤΗΚ γνωρίζει την εταιρεία MTN και ότι μπορεί να γίνει συνδρομητής της. Ένα 14% των πελατών κινητής τηλεφωνίας της ΑΤΗΚ δηλώνει ότι δεν είναι ενήμερο για την δυνατότητα αυτή.

Πιο ενήμερα για τη δυνατότητα αλλαγής παρόχου, από ΑΤΗΚ σε MTN, είναι άτομα της ηλικιακής ομάδας 35-54, κάτοικοι Πάφου και άτομα τριτοβάθμιας μόρφωσης.

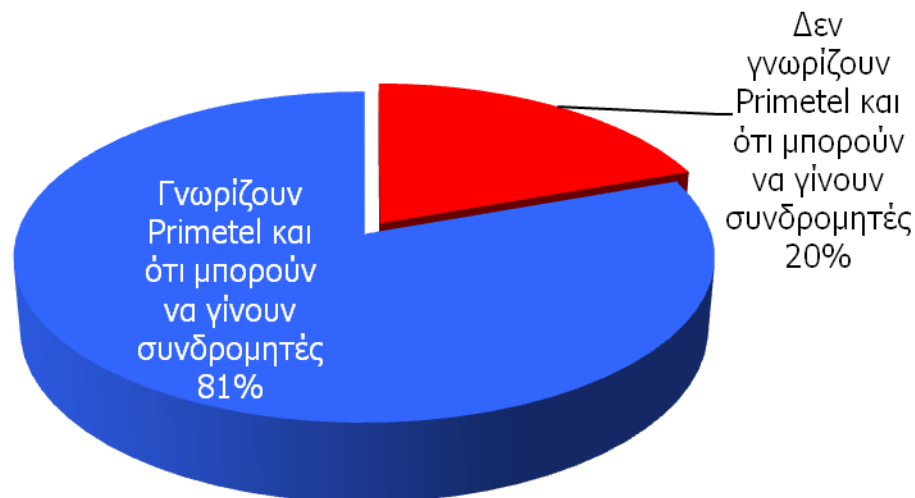


Βάση:  
Πελάτες  
ΑΤΗΚ

5. Γνωρίζετε για την εταιρεία MTN και ότι μπορεί να γίνετε συνδρομητής αυτής της εταιρείας;

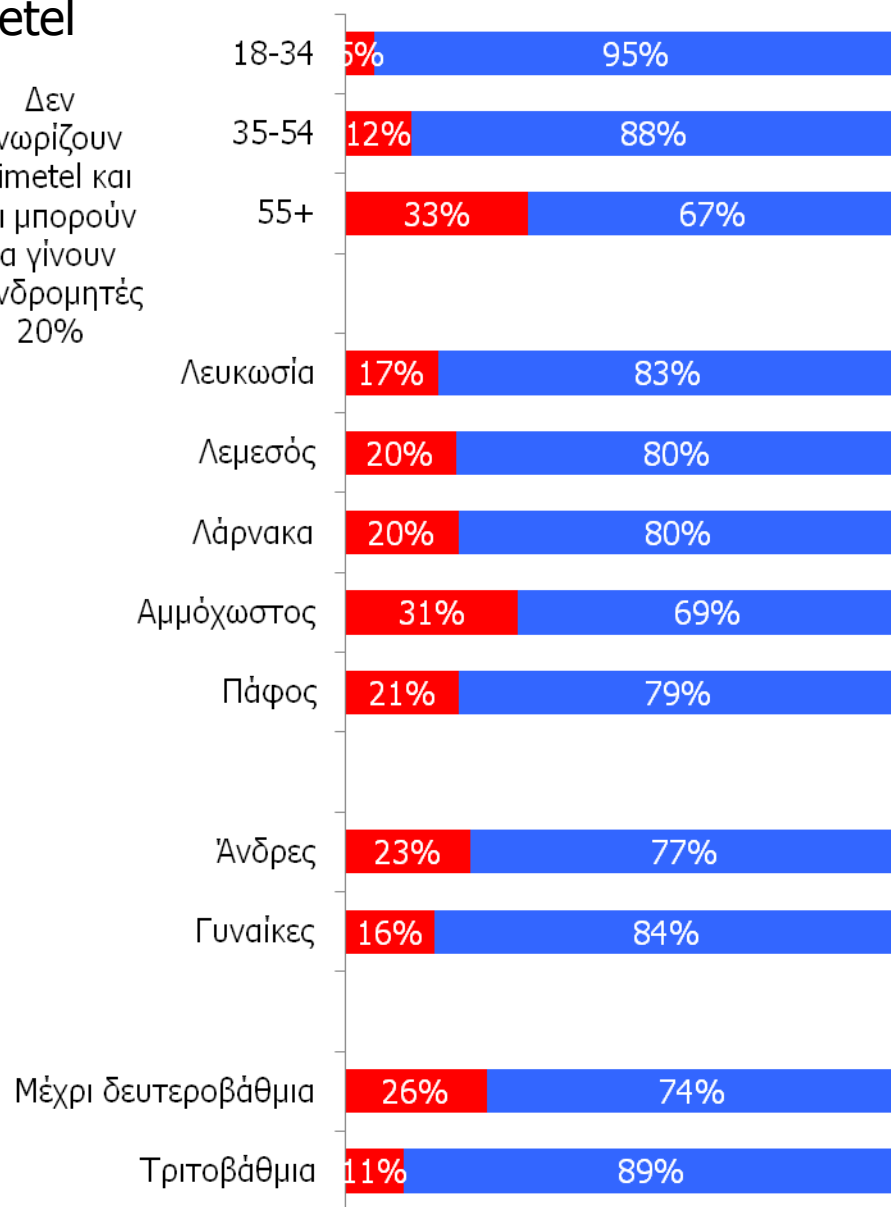
# Συνεργασία με παρόχους

## Γνώση δυνατότητας αλλαγής σε Primetel



Ερωτώμενοι αν γνωρίζουν τη δυνατότητα αλλαγής σε Primetel, το 81% των πελατών της ΑΤΗΚ δηλώνει ότι γνωρίζει αυτή τη δυνατότητα, ενώ ένας στους πέντε πελάτες της ΑΤΗΚ (20%) φαίνεται να μην γνωρίζει ότι μπορεί να γίνει συνδρομητής της Primetel.

Μεταξύ των πελατών της ΑΤΗΚ, η γνώση για τη δυνατότητα αλλαγής σε Primetel είναι πιο διαδεδομένη μεταξύ των ατόμων μέχρι 34 ετών και ατόμων με τριτοβάθμια μόρφωση.



Βάση:  
Πελάτες  
ΑΤΗΚ

# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

## Χρήση υπηρεσιών



Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων (99%) χρησιμοποιεί το κινητό για τηλεφωνικές κλήσεις και ένα 84% χρησιμοποιεί το κινητό για αποστολή SMS.

Ένας στους τρεις ερωτηθέντες (33%) χρησιμοποιεί το κινητό για πρόσβαση στο διαδίκτυο. Το 27% χρησιμοποιεί το κινητό για πρόσβαση σε email και ένα επιπρόσθετο 24% χρησιμοποιεί το κινητό για ακρόαση ραδιοφώνου. Το 23% των ατόμων χρησιμοποιούν το κινητό για αποστολή MMS, ενώ ένα 13% χρησιμοποιεί το κινητό για βιντεοκλήσεις.

Μόνο 6% των ατόμων χρησιμοποιεί το κινητό για να παρακολουθεί τηλεόραση.

■ Χρησιμοποιούν την υπηρεσία

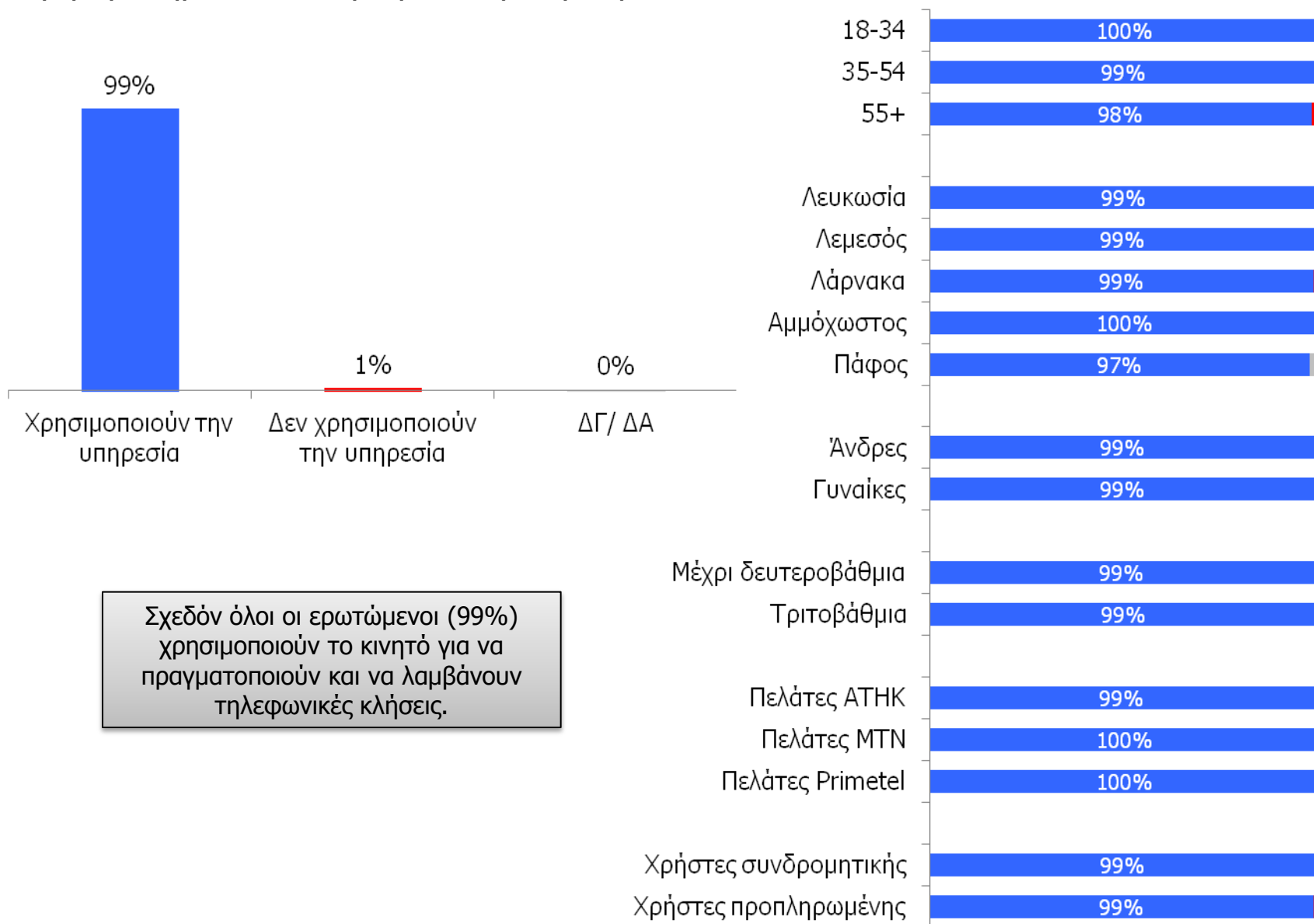
■ Δεν την χρησιμοποιούν

■ ΔΓ/ ΔΑ

Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

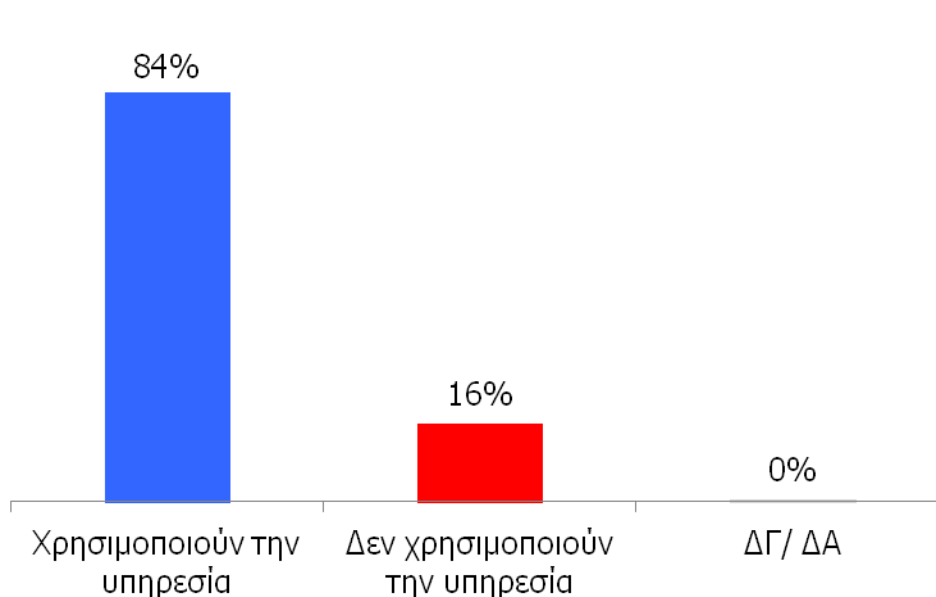
Χρήση υπηρεσιών – Τηλεφωνικές κλήσεις



Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

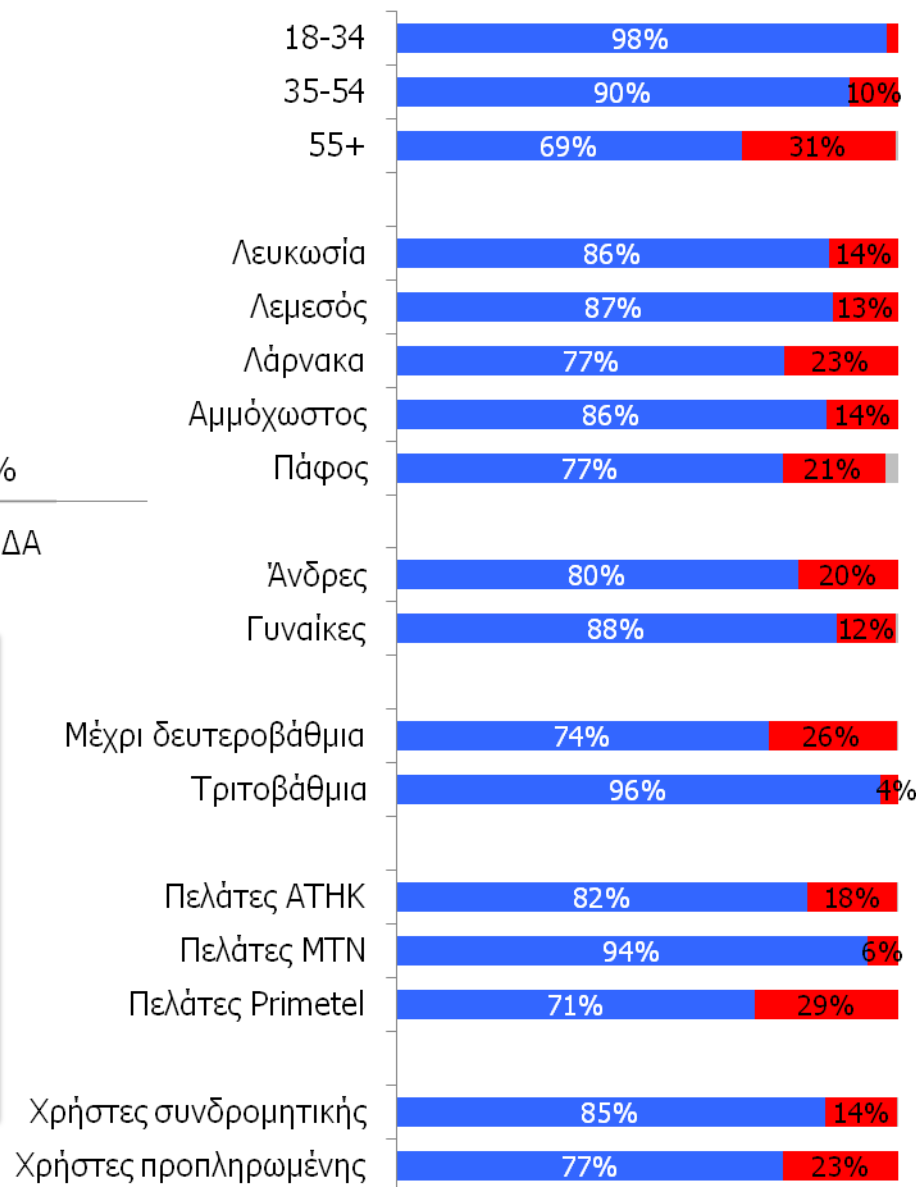
Χρήση υπηρεσιών – Αποστολή SMS



Η υπηρεσία αποστολής και λήψης σύντομων μηνυμάτων χρησιμοποιείται από το 84% του δείγματος.

Η χρήση της υπηρεσίας SMS παρουσιάζει αρνητική συσχέτιση με την ηλικία (νεαρότεροι χρήστες κινητής τηλεφωνίας τη χρησιμοποιούν σε μεγαλύτερο βαθμό).

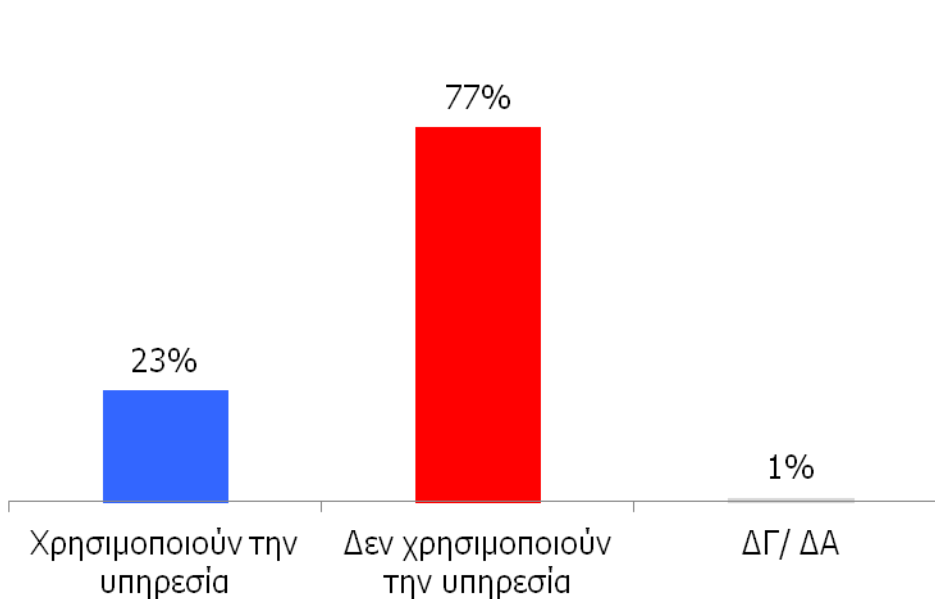
Ταυτόχρονα, η υπηρεσία σύντομων μηνυμάτων χρησιμοποιείται περισσότερο από άτομα με τριτοβάθμια μόρφωση και πελάτες MTN.



Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

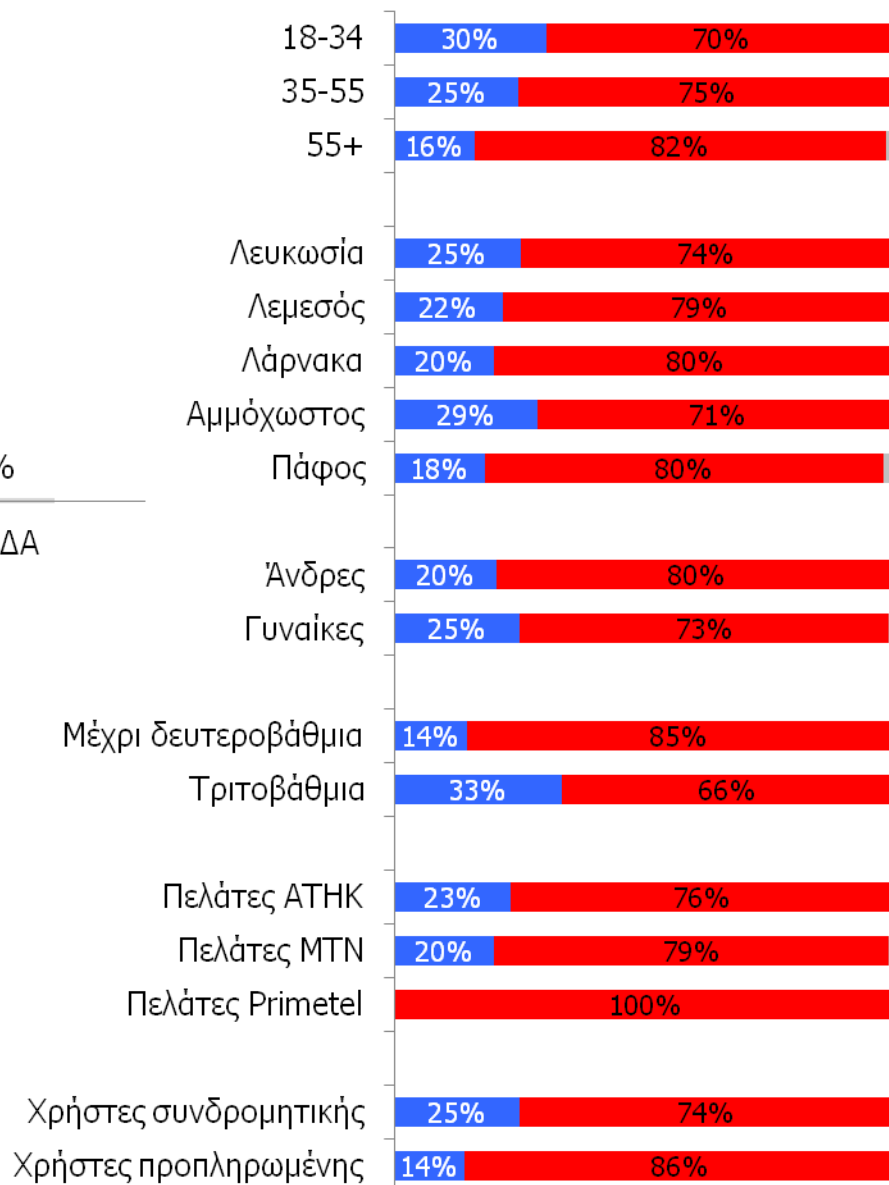
## Χρήση υπηρεσιών – Αποστολή MMS



Η υπηρεσία αποστολής και λήψης MMS χρησιμοποιείται από το 23% του δείγματος. Η πλειοψηφία (77%) δηλώνει ότι δεν χρησιμοποιεί αυτήν την υπηρεσία.

Η χρήση της υπηρεσίας MMS παρουσιάζει αρνητική συσχέτιση με την ηλικία (νεαρότεροι χρήστες κινητής τηλεφωνίας τη χρησιμοποιούν περισσότερο).

Η υπηρεσία MMS χρησιμοποιείται περισσότερο από άτομα με τριτοβάθμια μόρφωση και χρήστες συνδρομητικής.

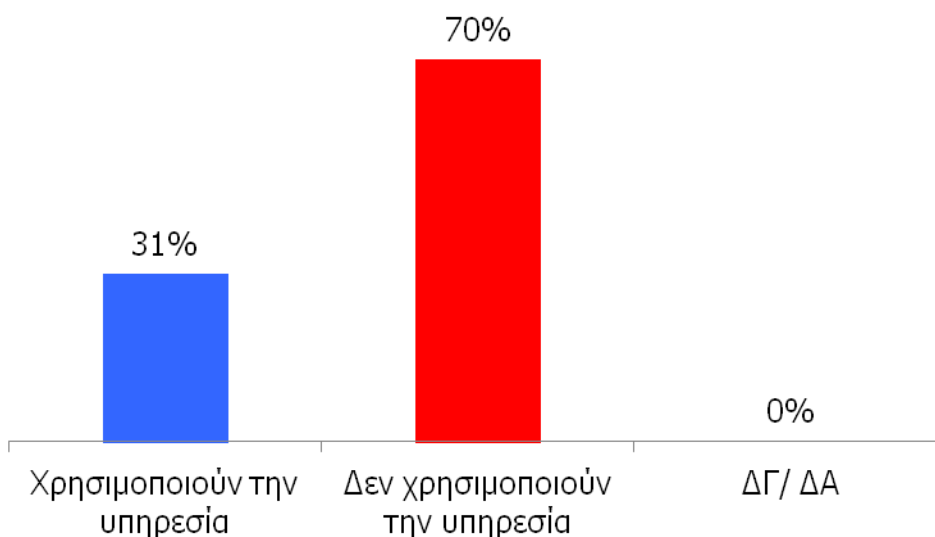


Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

25. Χρησιμοποιείτε το κινητό σας ώστε να:

# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

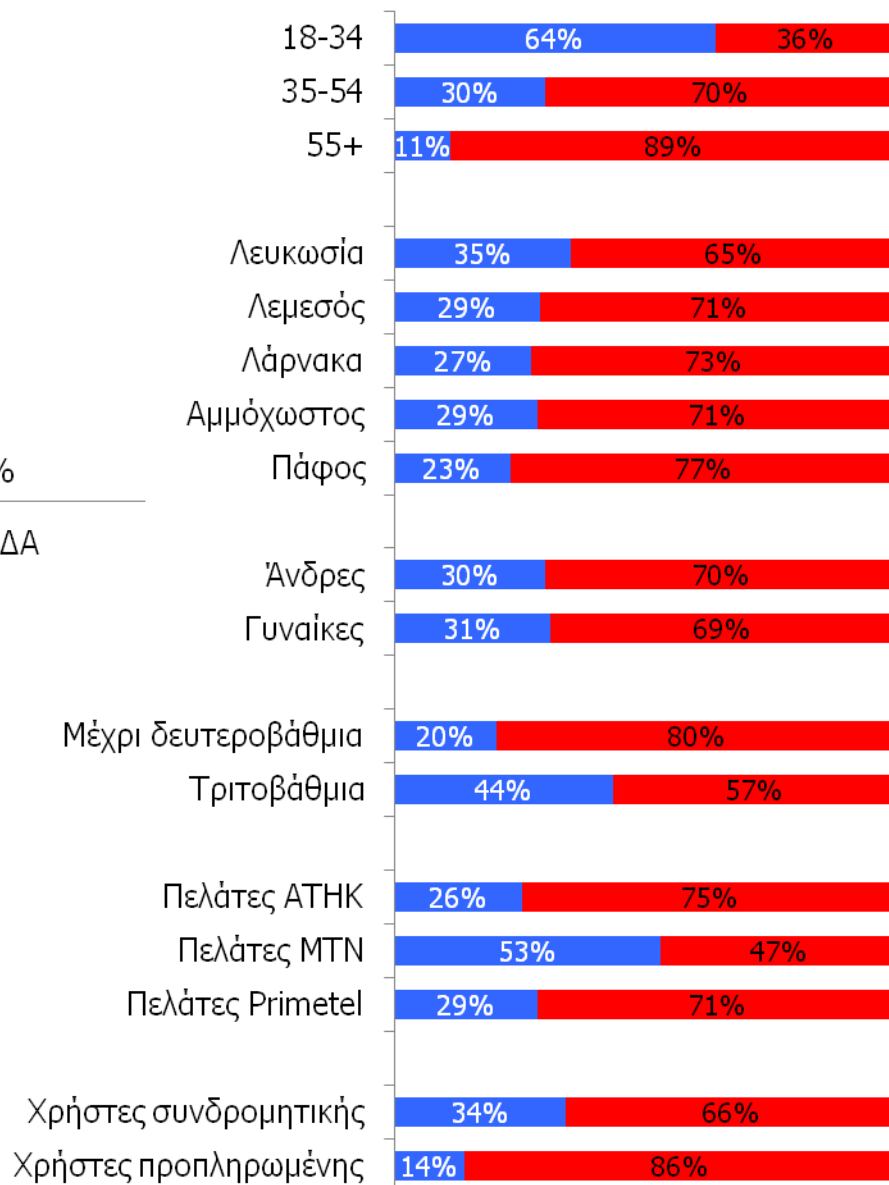
Χρήση υπηρεσιών – Πρόσβαση στο διαδίκτυο



Μόνο τρεις στους δέκα χρήστες κινητής τηλεφωνίας χρησιμοποιούν το κινητό τους για πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Η υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο χρησιμοποιείται περισσότερο από άτομα με τριτοβάθμια μόρφωση, πελάτες MTN και χρήστες συνδρομητικής υπηρεσίας.

Η πρόσβαση στο διαδίκτυο παρουσιάζει δυνατή συσχέτιση με την ηλικία. Καθώς αυξάνεται η ηλικία των ατόμων, μειώνεται η χρήση της υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο.

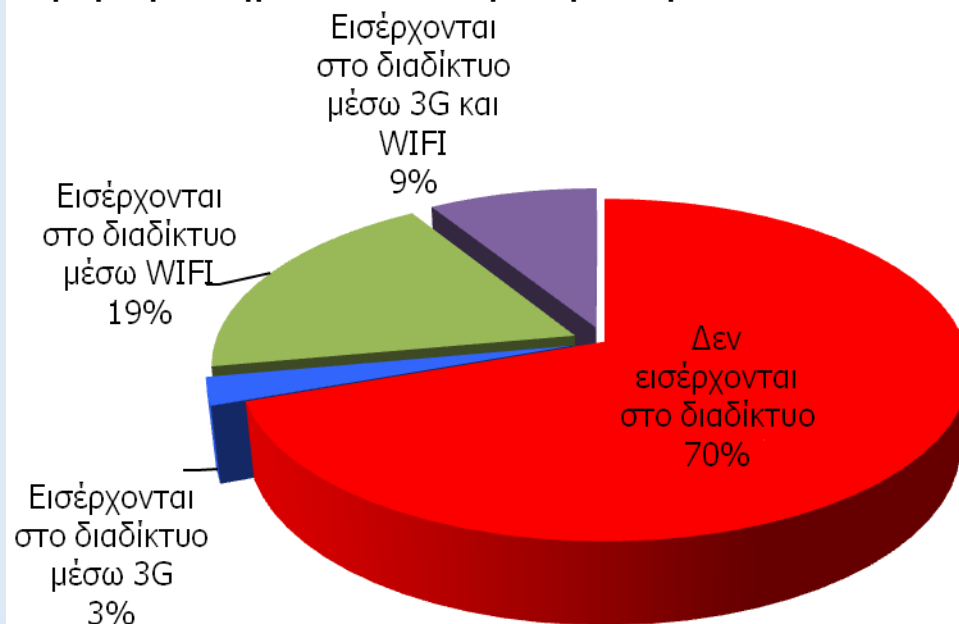


Βάση:  
Όλο το  
δείγμα



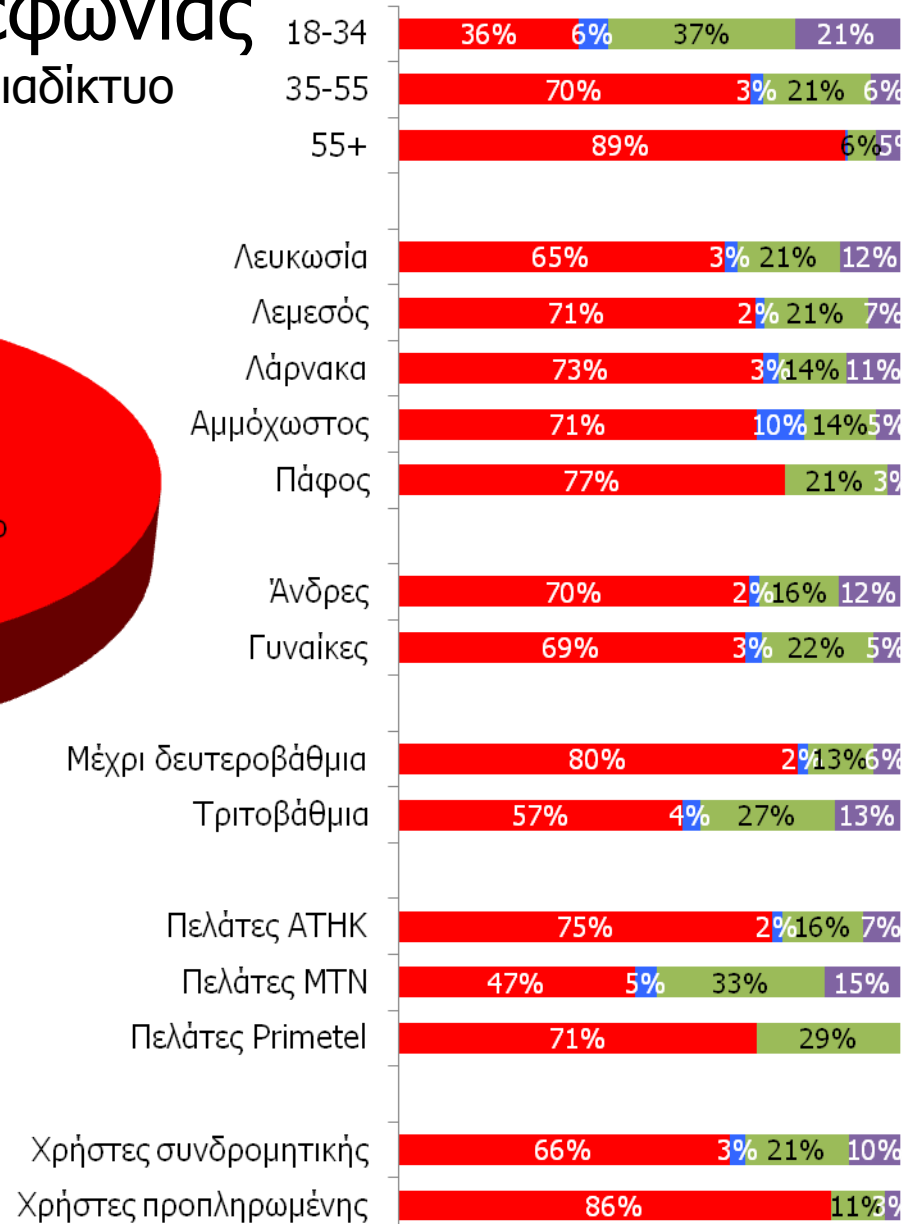
# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

## Χρήση υπηρεσιών – Πρόσβαση στο διαδίκτυο



Διερευνώντας το μέσο με το οποίο έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, ένα 19% του συνόλου του δείγματος δηλώνει ότι εισέρχεται στο διαδίκτυο μέσω WIFI, ένα 3% μέσω 3G, ενώ ένα 9% χρησιμοποιεί και τα δύο μέσα για πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Η πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω WIFI χρησιμοποιείται περισσότερο από άτομα κάτω των 34 ετών, πελάτες της MTN και άτομα με τριτοβάθμια μόρφωση.



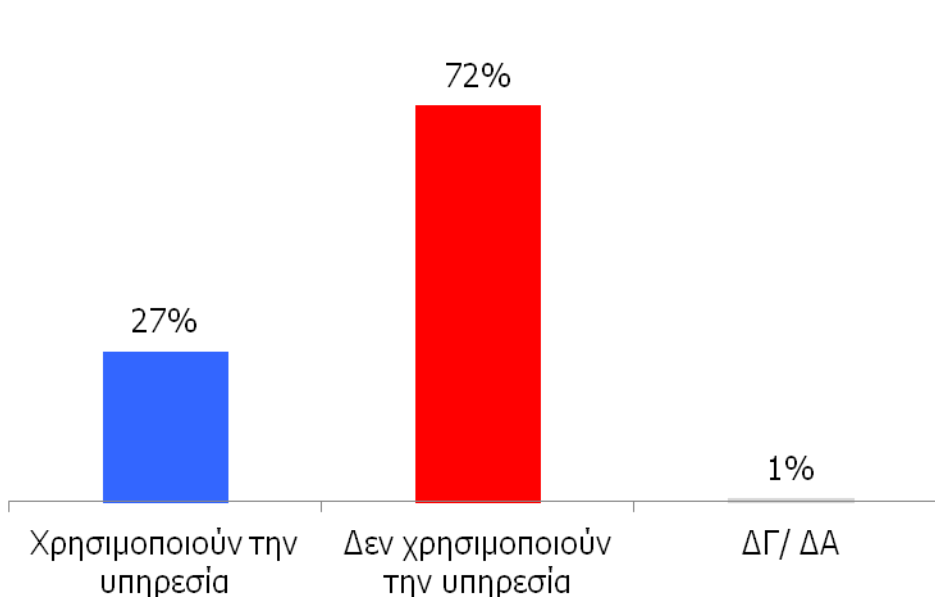
Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

17. Χρησιμοποιείτε το κινητό σας για πρόσβαση στο διαδίκτυο;

18. Εισέρχεστε στο διαδίκτυο μέσω:

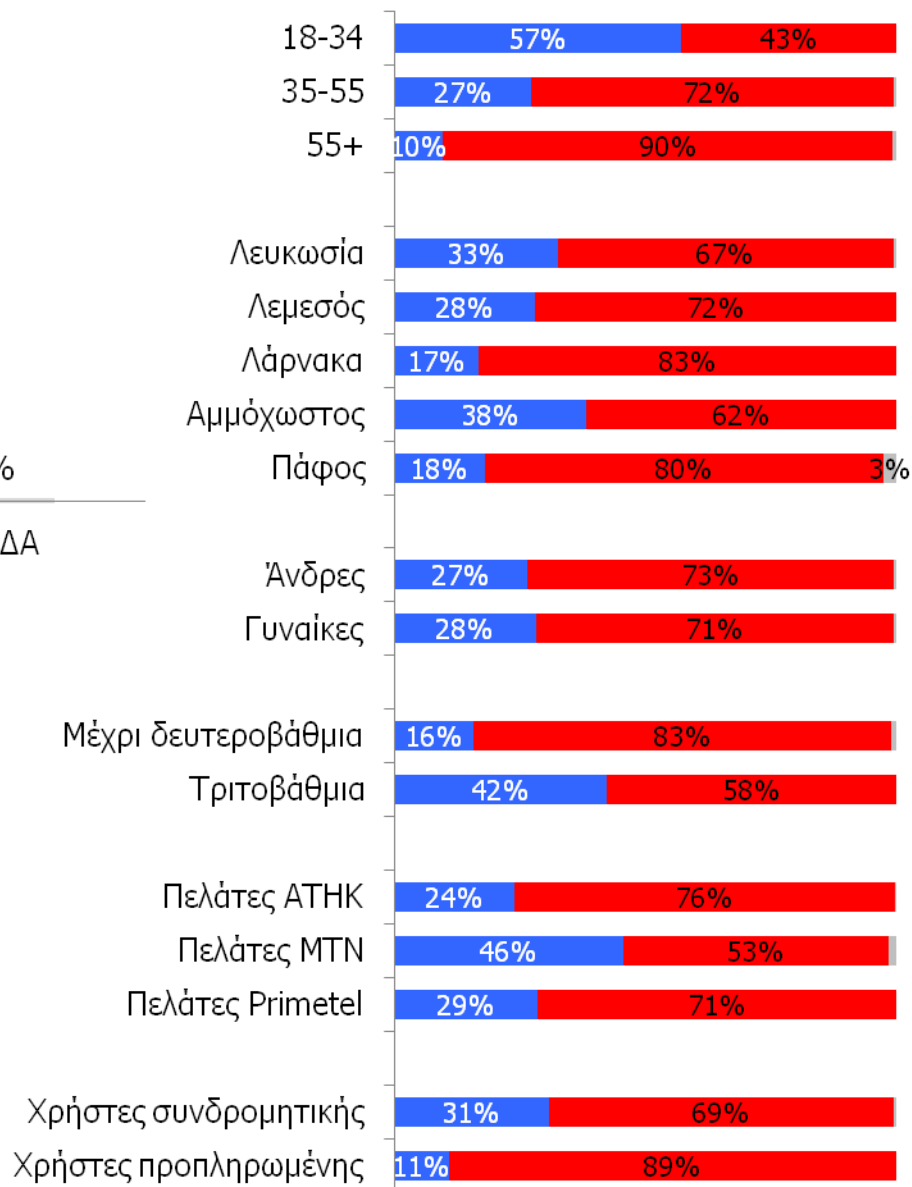
# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

Χρήση υπηρεσιών – Πρόσβαση σε email



Όσο αφορά την πρόσβαση σε email, μόλις το 27% των ατόμων δηλώνει ότι χρησιμοποιεί αυτή την υπηρεσία. Η πλειοψηφία, 72%, δεν χρησιμοποιεί το κινητό για πρόσβαση σε email.

Η πρόσβαση σε email μέσω κινητού συσχετίζεται με την ηλικία και είναι πιο διαδεδομένη μεταξύ ατόμων κάτω των 34 ετών. Καταγράφεται παράλληλα σε ψηλότερα επίπεδα μεταξύ ατόμων με τριτοβάθμια μόρφωση, πελατών της MTN και χρηστών συνδρομητικής υπηρεσίας.

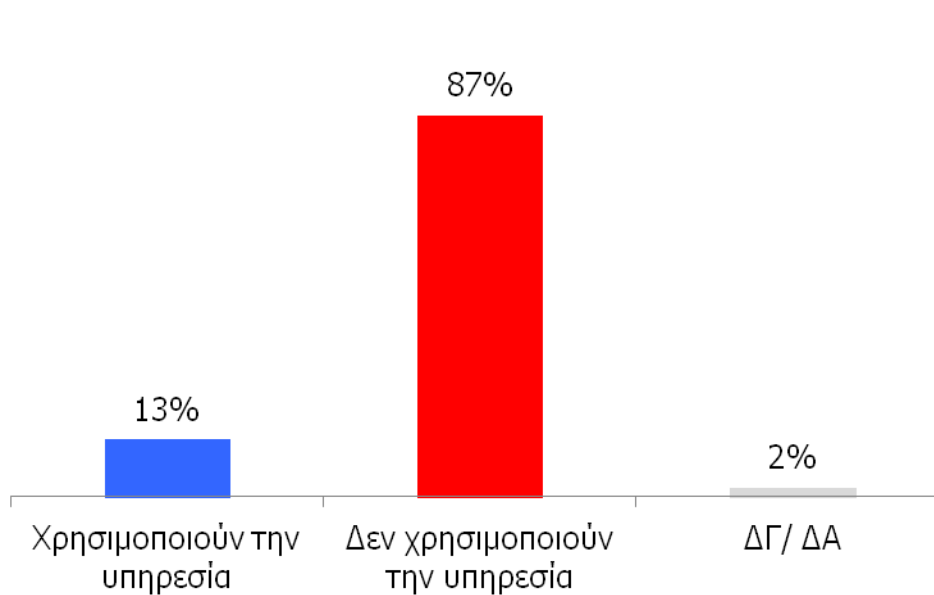


Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

25. Χρησιμοποιείτε το κινητό σας ώστε να:

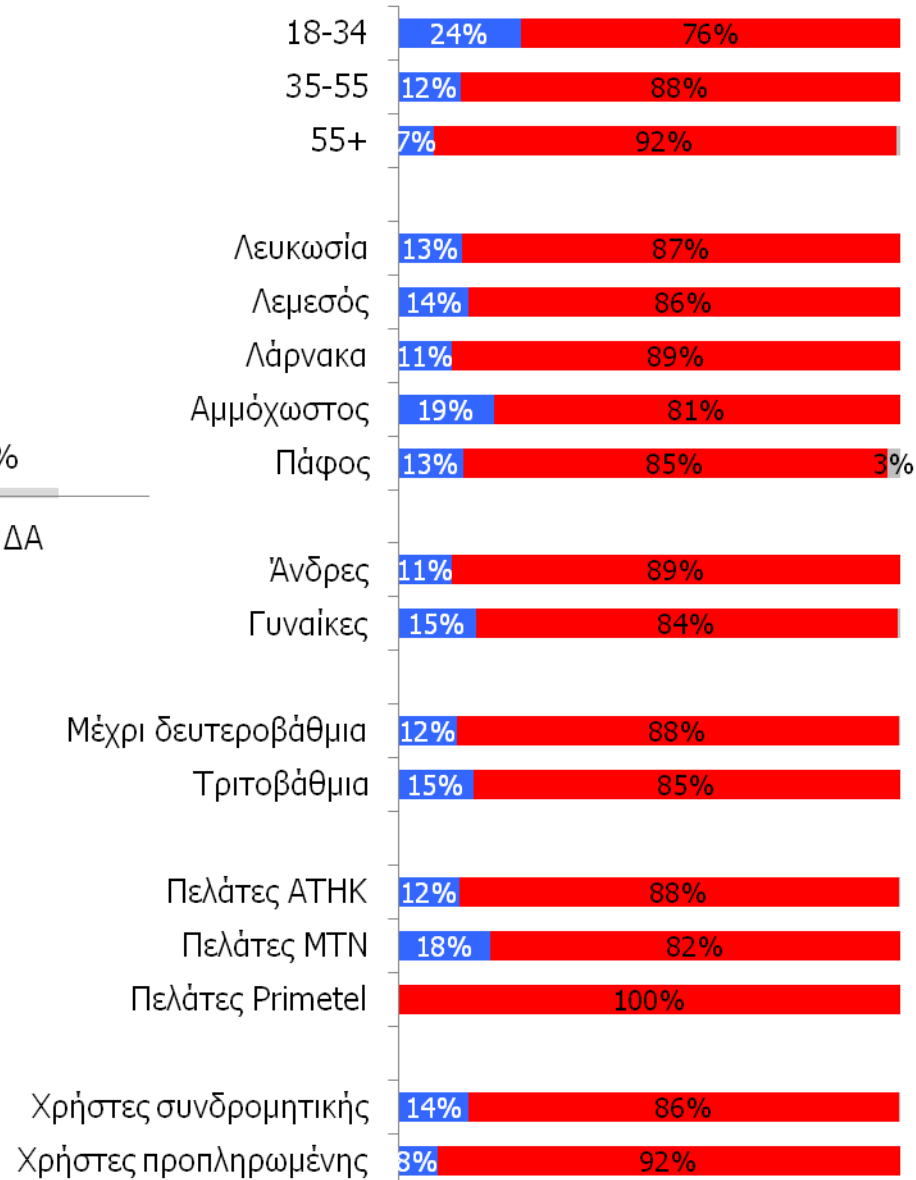
# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

Χρήση υπηρεσιών – Βιντεοκλήσεις



Μόνο το 13% των χρηστών κινητής τηλεφωνίας διενεργεί βιντεοκλήσεις.

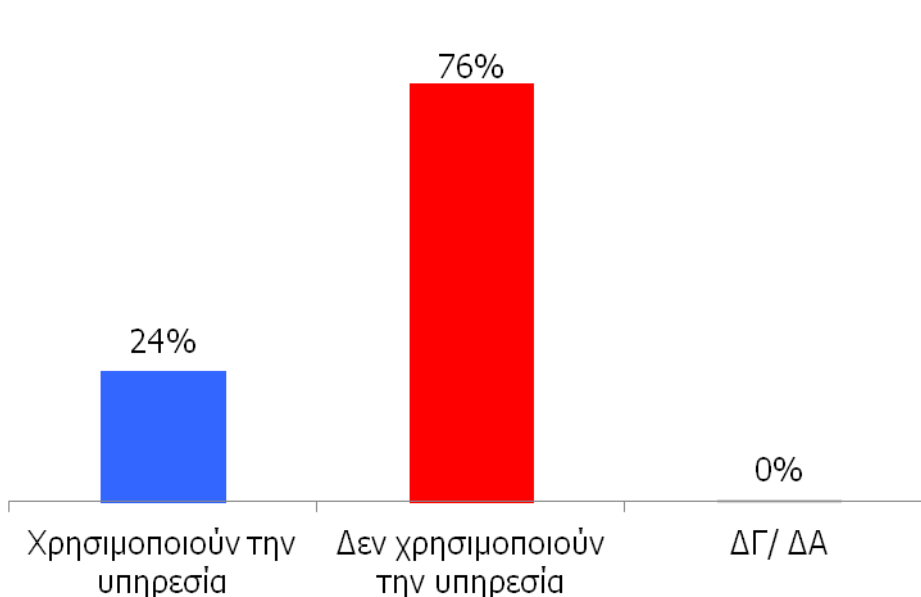
Η χρήση της υπηρεσίας συσχετίζεται με την ηλικία και είναι πιο διαδεδομένη μεταξύ ατόμων κάτω των 34 ετών.



Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

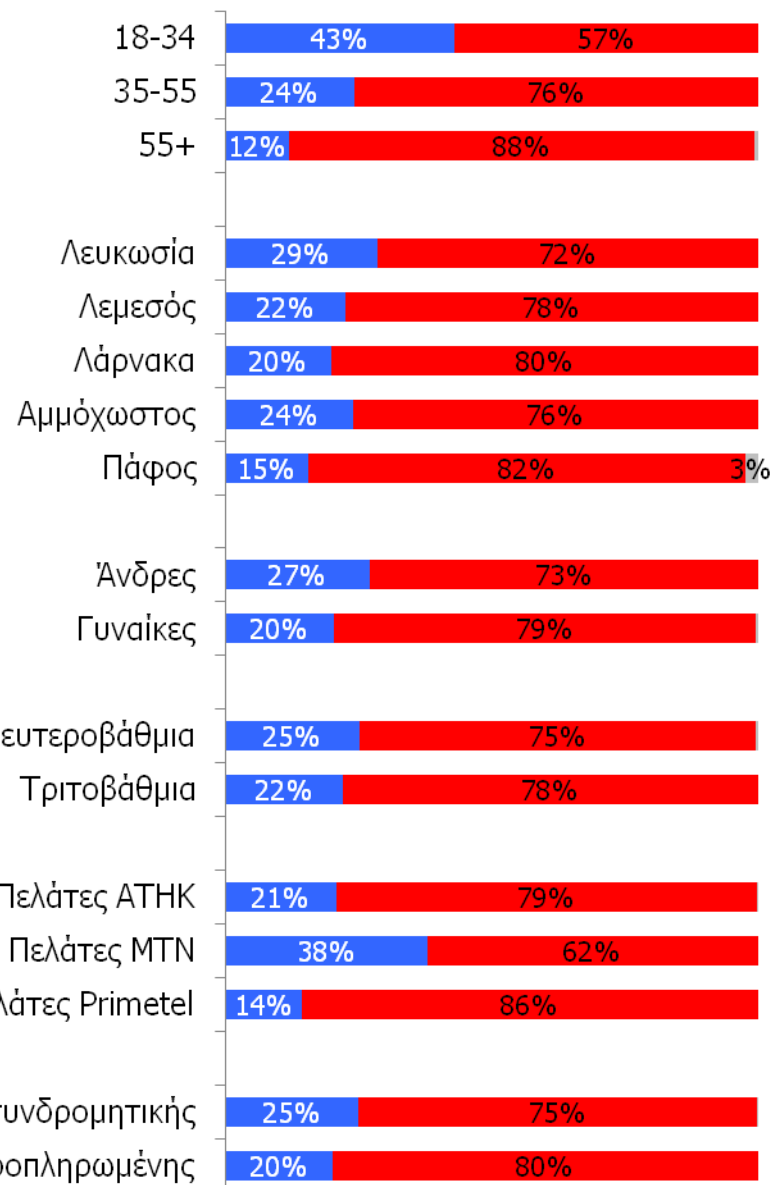
# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

Χρήση υπηρεσιών – Ακρόαση ραδιοφωνικών εκπομπών



Ένας στους τέσσερις ερωτώμενους (24%) χρησιμοποιεί το κινητό για ακρόαση ραδιοφωνικών εκπομπών.

Η ακρόαση ραδιοφωνικών εκπομπών μέσω κινητού χρησιμοποιείται περισσότερο από πελάτες της MTN, και συσχετίζεται με την ηλικία (νεαρότεροι χρήστες χρησιμοποιούν σε μεγαλύτερο βαθμό το κινητό τους για να ακούσουν ραδιοφωνικές εκπομπές).

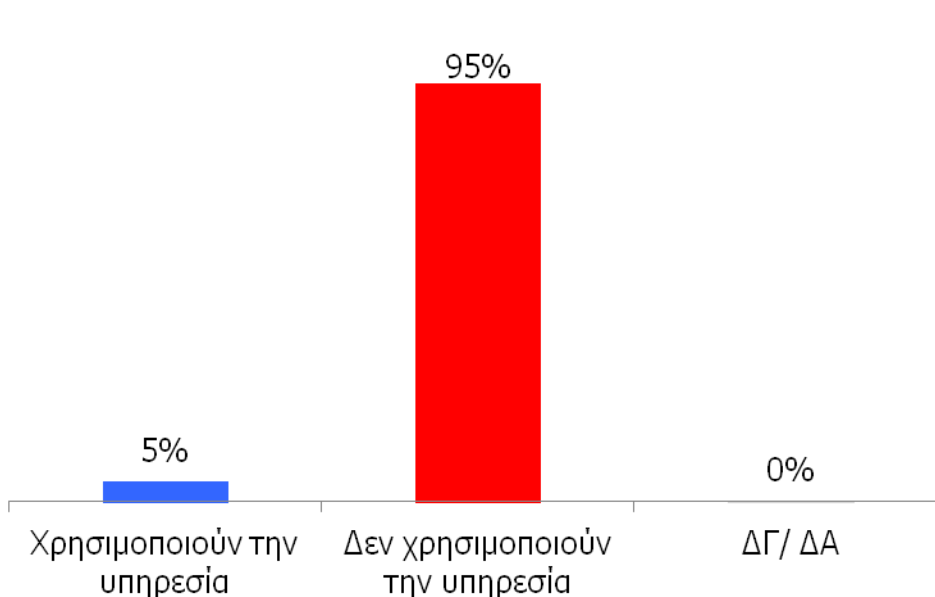


Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

25. Χρησιμοποιείτε το κινητό σας ώστε να:

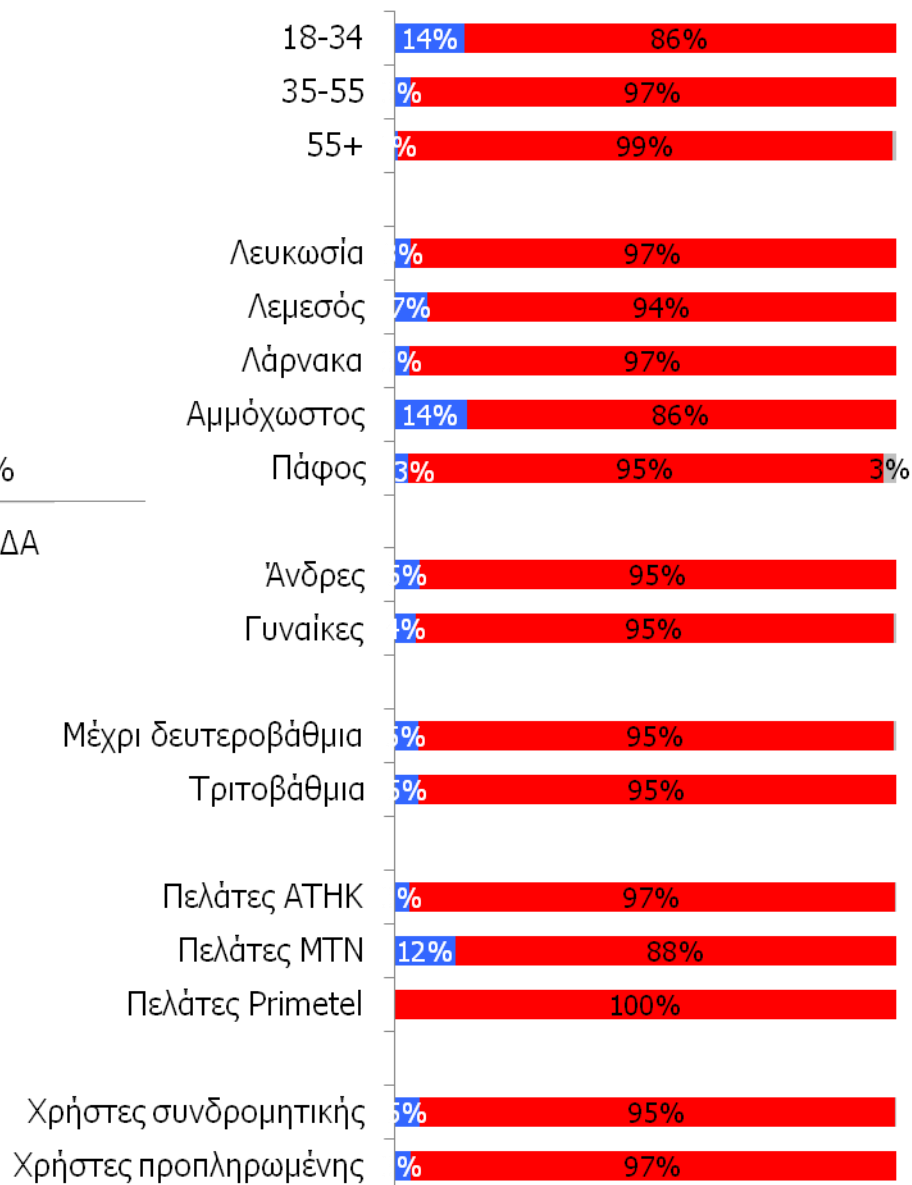
# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

Χρήση υπηρεσιών – Παρακολούθηση τηλεοπτικών εκπομπών



Μόλις το 5% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί το κινητό για παρακολούθηση τηλεοπτικών εκπομπών. Η συντριπτική πλειοψηφία, 95%, δεν χρησιμοποιεί το κινητό του για τέτοιο σκοπό.

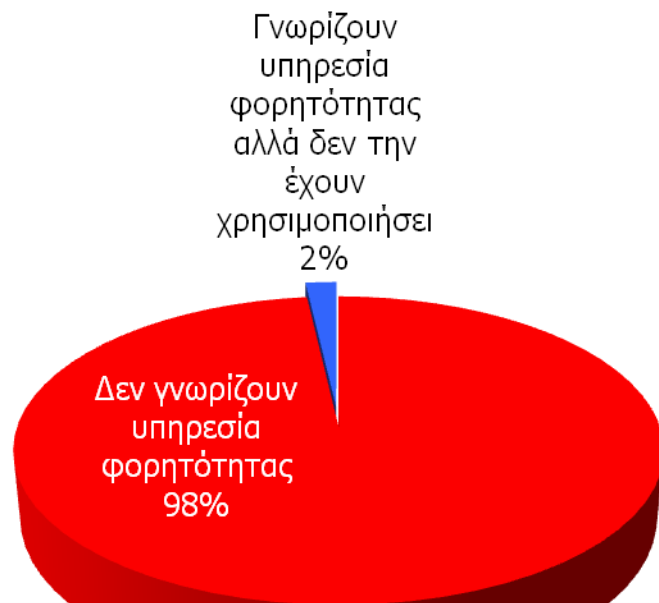
Η παρακολούθηση τηλεοπτικών εκπομπών μέσω κινητού είναι πιο διαδεδομένη μεταξύ ατόμων ηλικίας μέχρι 34 ετών, κατοίκων Αμμοχώστου και πελατών MTN.



Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

## Υπηρεσία φορητότητας



Παρόλο που η πλειοψηφία των πελατών της ΑΤΗΚ γνωρίζει ότι μπορεί να αλλάξει σε MTN ή Primetel (86% MTN και 81% Primetel) μόλις το 2% των ατόμων γνωρίζει για την υπηρεσία φορητότητας. Η συντριπτική πλειοψηφία δηλώνει ότι δεν γνωρίζει την υπηρεσία φορητότητας, δηλαδή την δυνατότητα αλλαγής παρόχου και διατήρησης του ίδιου τηλεφωνικού αριθμού.

Τα ευρήματα στην ερώτηση αυτή πιθανό να μην αντικατοπτρίζουν την πραγματικότητα. Οι χρήστες πιθανόν να γνωρίζουν για τη δυνατότητα που τους παρέχεται να διατηρήσουν τον αριθμό τηλεφώνου κατά την αλλαγή παρόχου, αλλά πιθανόν να μην γνωρίζουν ότι η δυνατότητα αυτή ονομάζεται 'φορητότητα'.

Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

7. Γνωρίζετε για την υπηρεσία φορητότητας;
8. Έχετε χρησιμοποιήσει την υπηρεσία φορητότητας

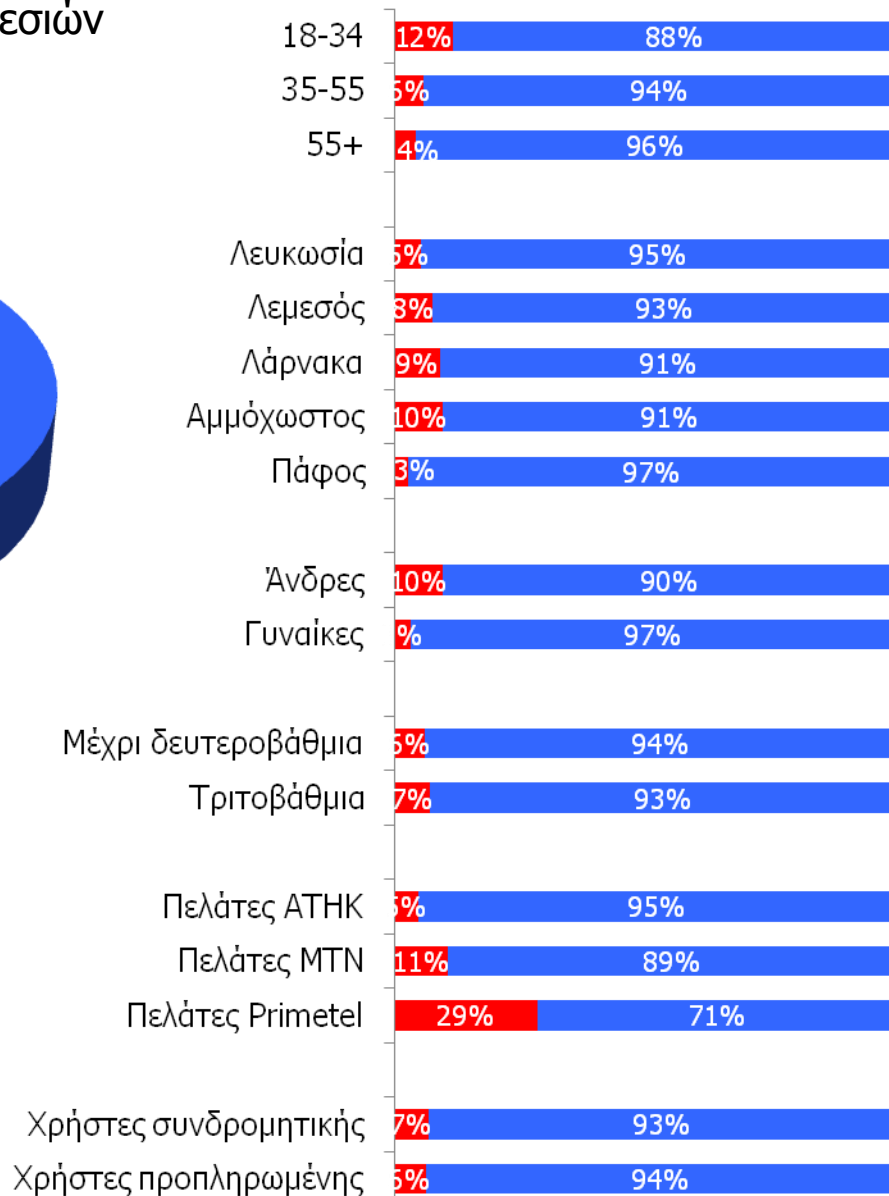


# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

Ικανοποίηση από εύρος διαθέσιμων υπηρεσιών



Ερωτώμενοι αν είναι ικανοποιημένοι από το εύρος των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας που υπάρχει στην Κύπρο, η συντριπτική πλειοψηφία (94%) δηλώνει ικανοποιημένη. Μόνο 7% δεν είναι ικανοποιημένο από το εύρος των υπηρεσιών που διατίθενται στην Κύπρο.

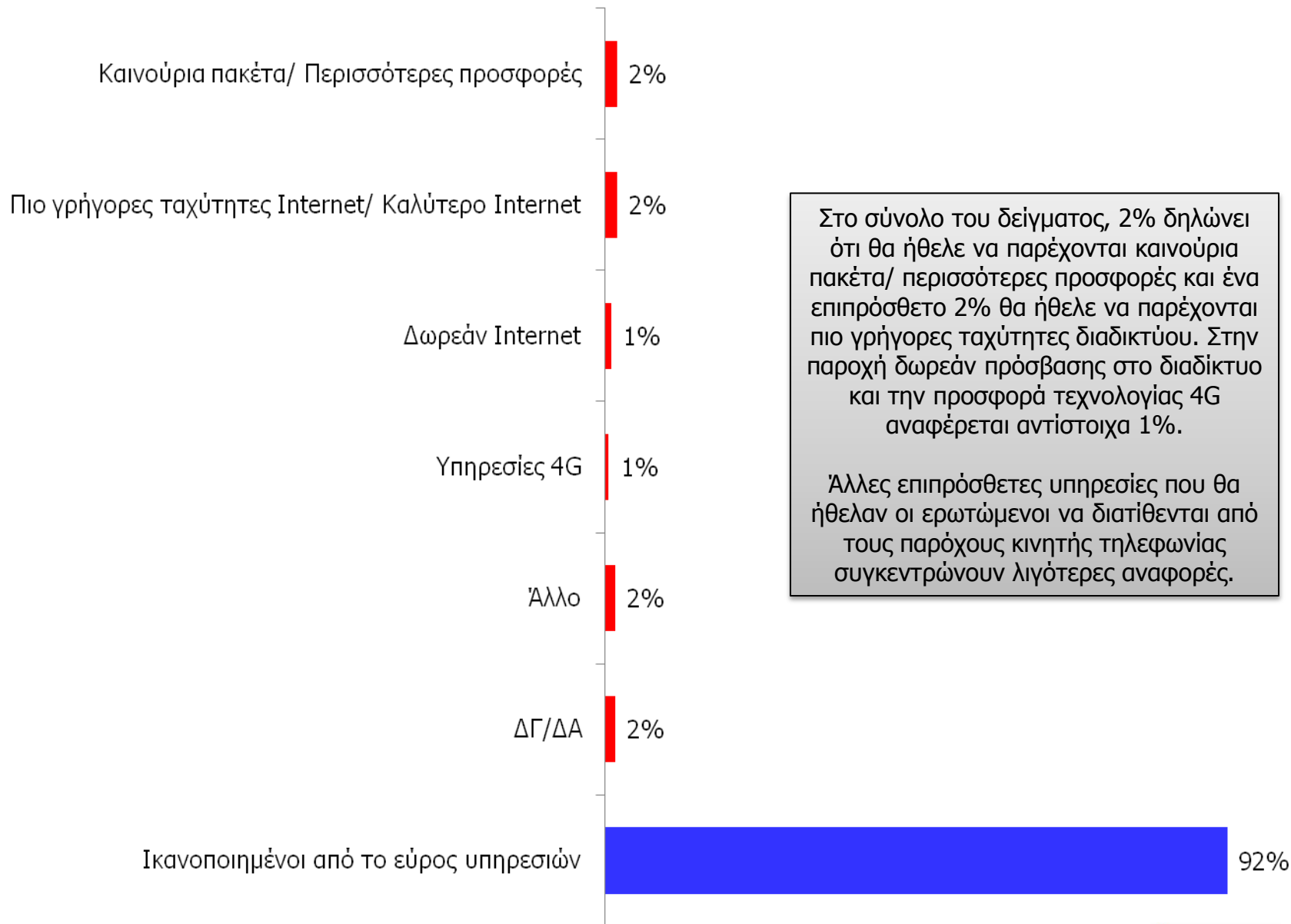


Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

26. Είστε ικανοποιημένος/η από το εύρος των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας που υπάρχουν στην Κυπριακή αγορά;

# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

Επιπρόσθετες υπηρεσίες που θα ήθελαν να παρέχονται

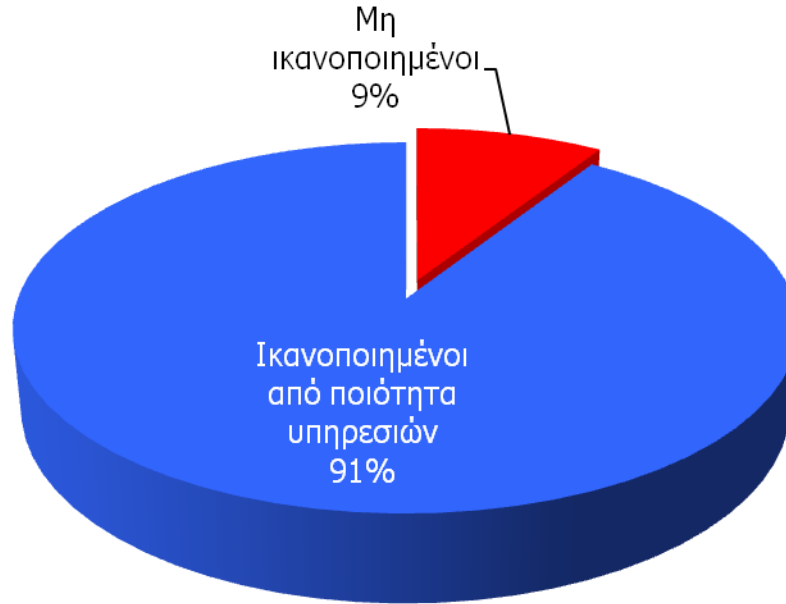


Βάση:  
Όλο το δείγμα



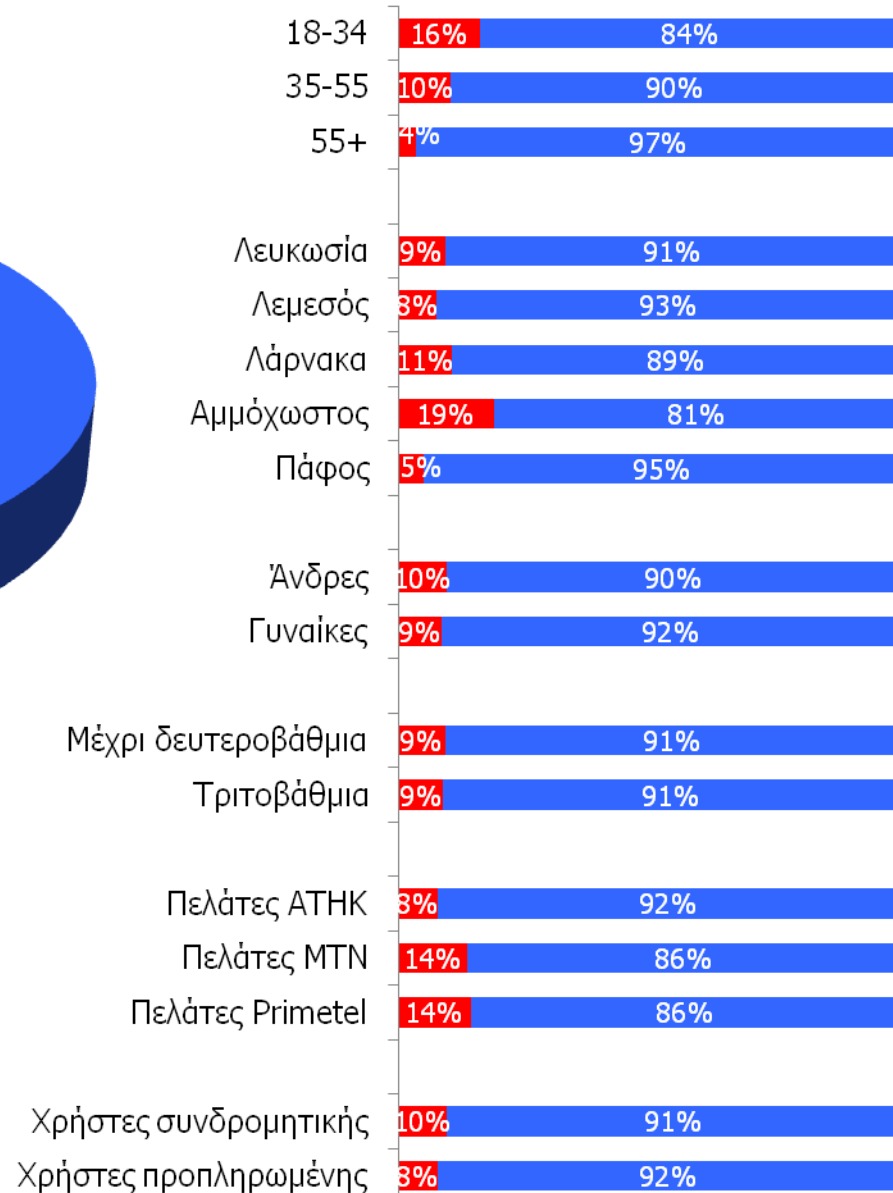
# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

Ικανοποίηση από ποιότητα υπηρεσιών



Οι χρήστες κινητής τηλεφωνίας στη συντριπτική τους πλειοψηφία (91%) δηλώνουν ικανοποιημένοι από την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Περισσότερο ικανοποιημένα από την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών είναι τα άτομα ηλικίας 55 χρονών και άνω.



Βάση:  
Όλο το δείγμα

28. Είστε ικανοποιημένος/η από το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στην Κυπριακή αγορά;

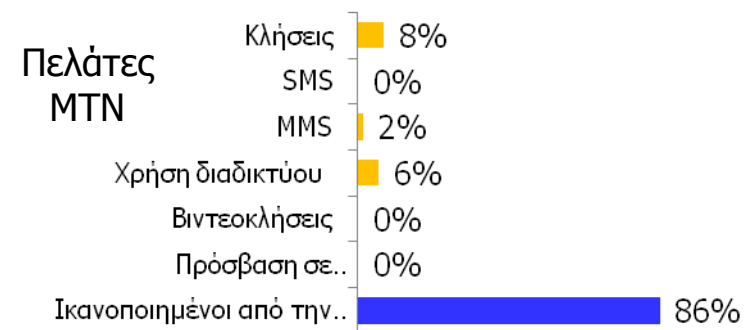
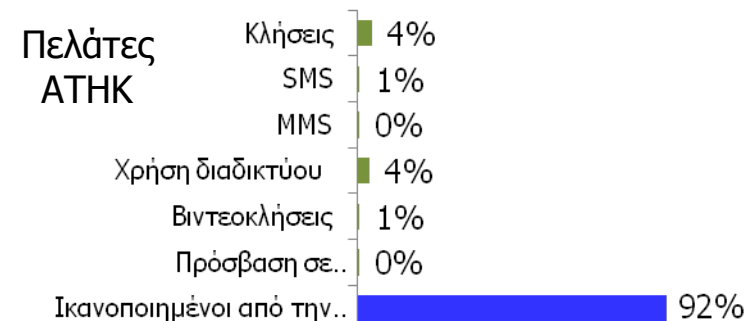
# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

Υπηρεσίες που παρουσιάζουν ποιοτικά προβλήματα



Στο σύνολο του δείγματος, μόλις 5% πιστεύει ότι η υπηρεσία κλήσεων παρουσιάζει ποιοτικά προβλήματα και μόνο 4% πιστεύει ότι η χρήση διαδικτύου παρουσιάζει ποιοτικά προβλήματα. Οι αναφορές σε άλλες υπηρεσίες που παρουσιάζουν ποιοτικά προβλήματα είναι αμελητέες.

Οι πελάτες ΑΤΗΚ και ΜΤΝ αναφέρουν σε παρόμοιο βαθμό πρόβλήματα με κλήσεις και πρόσβαση στο διαδίκτυο.



Βάση:  
Όλο το δείγμα

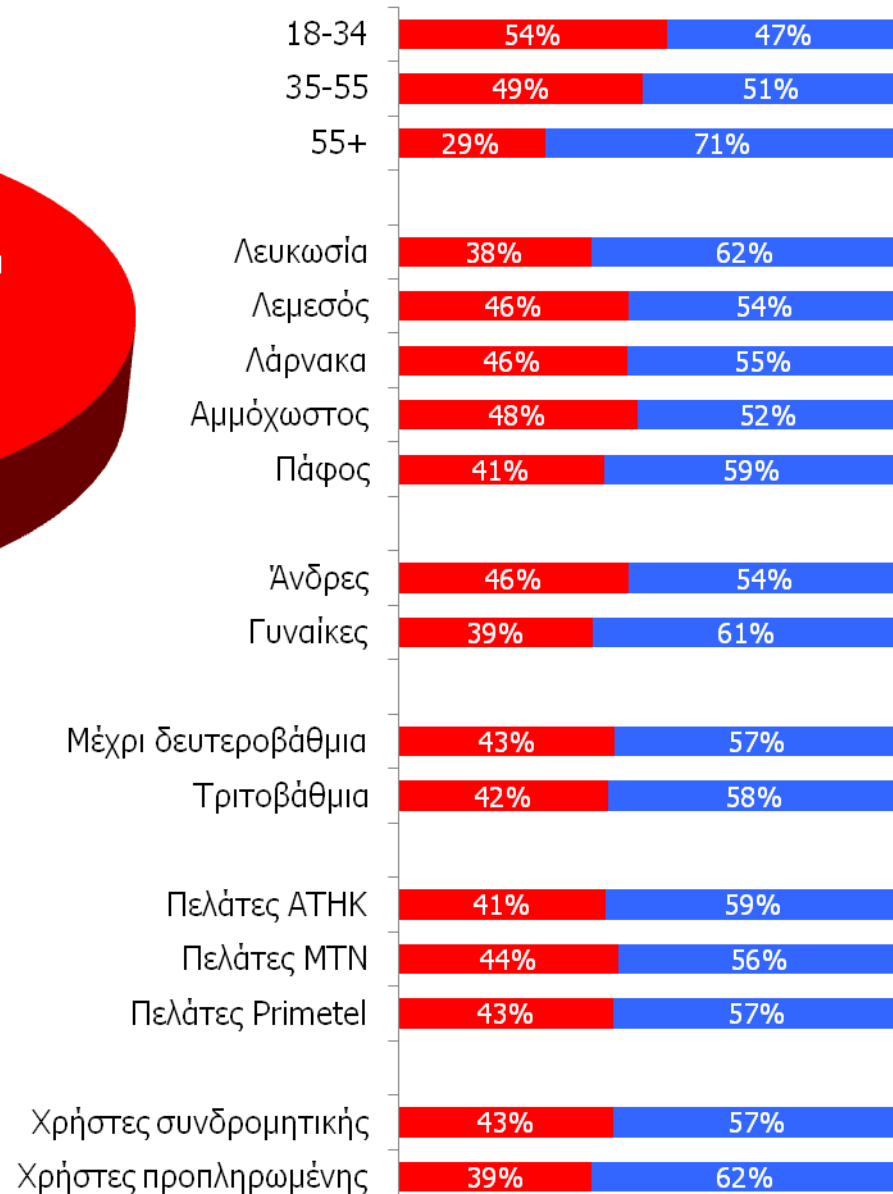
# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

Ικανοποίηση από κόστος υπηρεσιών



Το 58% δηλώνει ικανοποιημένο από το κόστος των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, ενώ ένα 42% δηλώνει μη ικανοποιημένο.

Η ικανοποίηση με το κόστος των υπηρεσιών είναι υψηλότερη μεταξύ των ατόμων άνω των 55 ετών.



Βάση:  
Όλο το δείγμα

30. Είστε ικανοποιημένος/η από το ύψος των τιμών των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας που παρέχονται στην Κυπριακή αγορά;

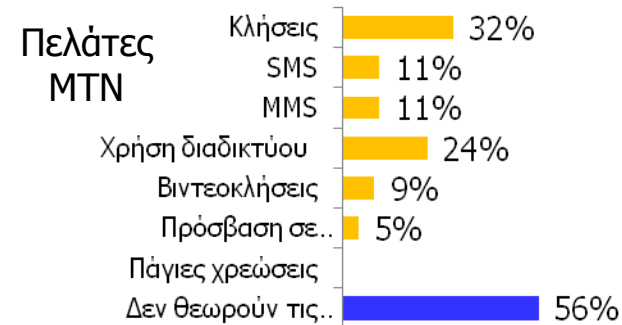
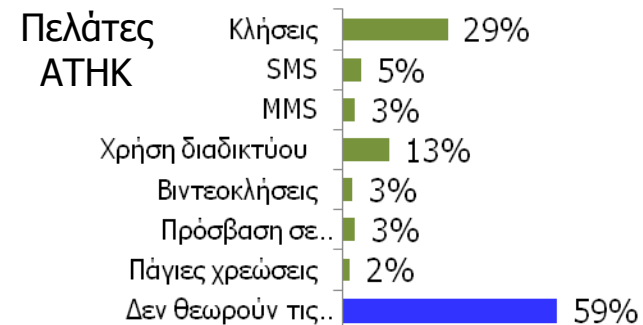
# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

## Υπερτιμημένες υπηρεσίες



Το 30% των χρηστών κινητής τηλεφωνίας βρίσκει υπερτιμημένη την υπηρεσία κλήσεων και το 15% βρίσκει υπερτιμημένη την πρόσβαση στο διαδίκτυο. Σε αρκετά πιο περιορισμένο βαθμό αναφέρονται ως υπερτιμημένες η υπηρεσία SMS (7%), η υπηρεσία MMS (5%), η διενέργεια βιντεοκλήσεων (4%) και η πρόσβαση σε τηλεοπτικές εκπομπές (4%).

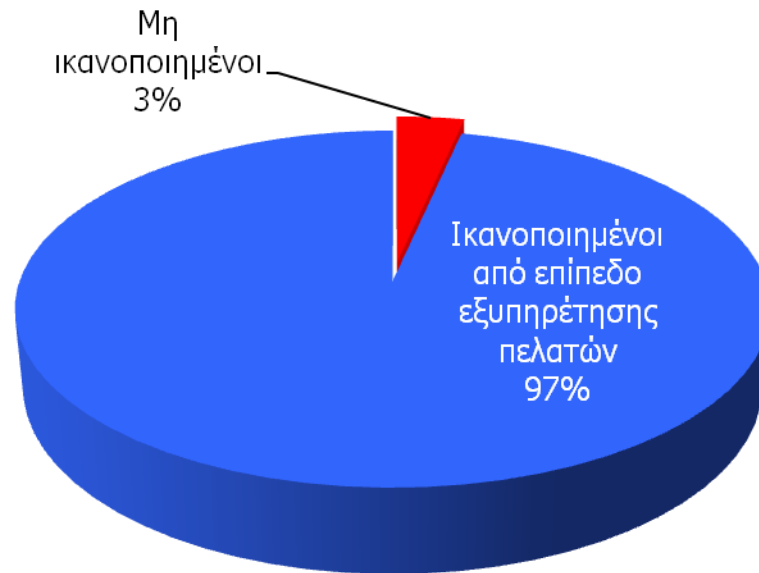
Οι πελάτες ΑΤΗΚ και ΜΤΝ αναφέρουν σε παρόμοιο βαθμό ότι οι φωνητικές κλήσεις είναι υπερτιμημένες (29% και 32% αντίστοιχα). Οι πελάτες ΜΤΝ (24%) αναφέρουν σε συγκριτικά μελύτερο βαθμό από τους πελάτες ΑΤΗΚ (13%) ότι είναι υπερτιμημένη η πρόσβαση στο διαδίκτυο.



Βάση:  
Όλο το δείγμα

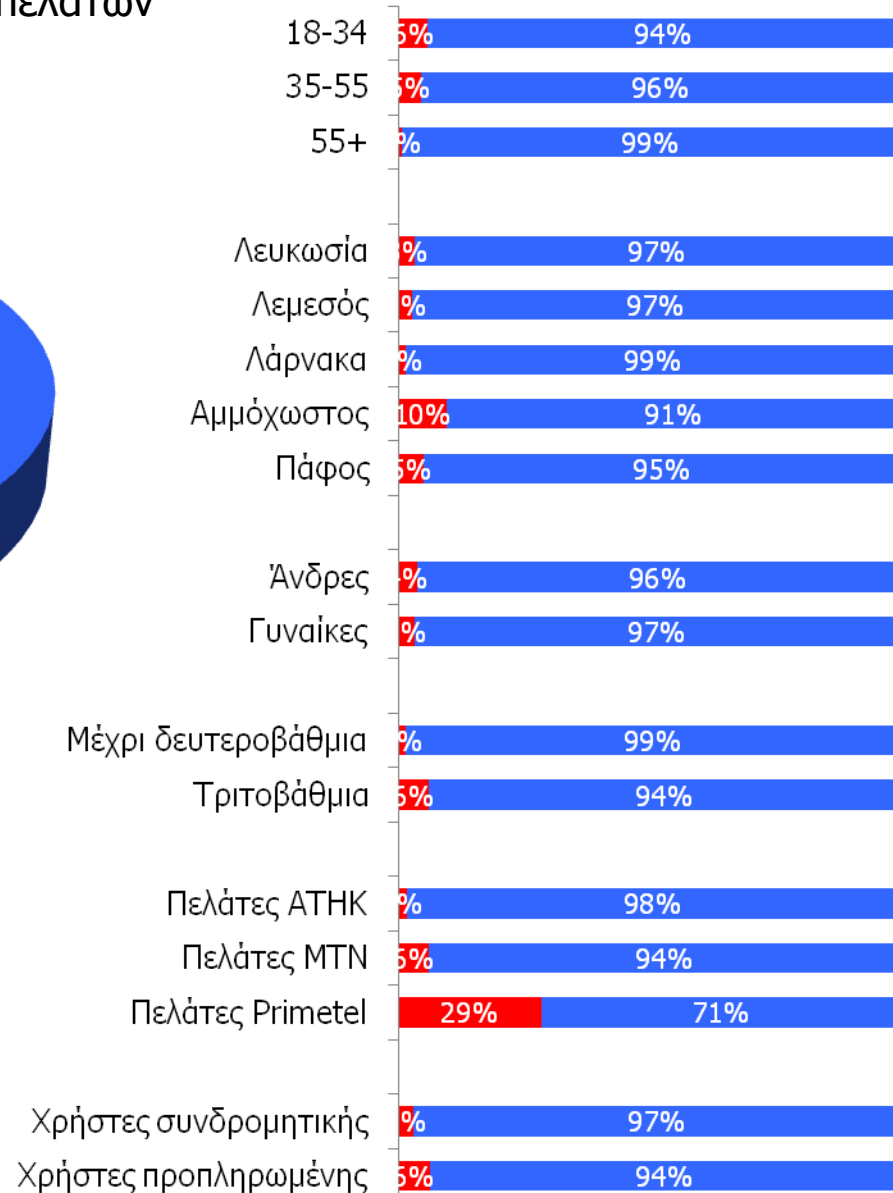
# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

Ικανοποίηση από επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών



Όσον αφορά την ικανοποίηση των ερωτώμενων με την εξυπηρέτηση που τους παρέχεται ως χρήστες υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, η συντριπτική πλειοψηφία δηλώνει ικανοποιημένη με το επίπεδο εξυπηρέτησης. Μόλις 3% των ερωτώμενων δηλώνει μη ικανοποιημένο από το επίπεδο εξυπηρέτησης.

Δεν καταγράφονται στατιστικά σημαντικές διαφορές στο επίπεδο ικανοποίησης διαφορετικών δημογραφικών ομάδων.

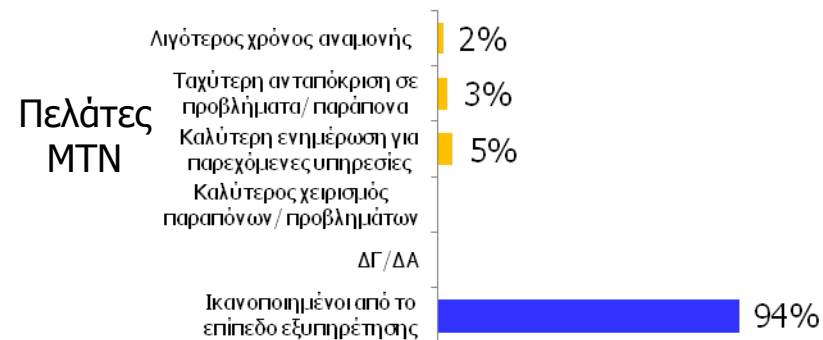
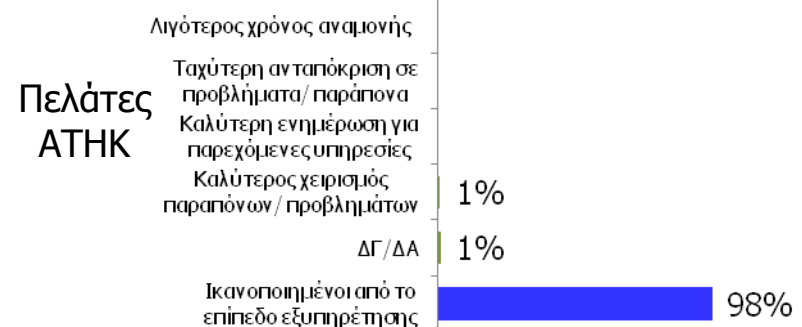
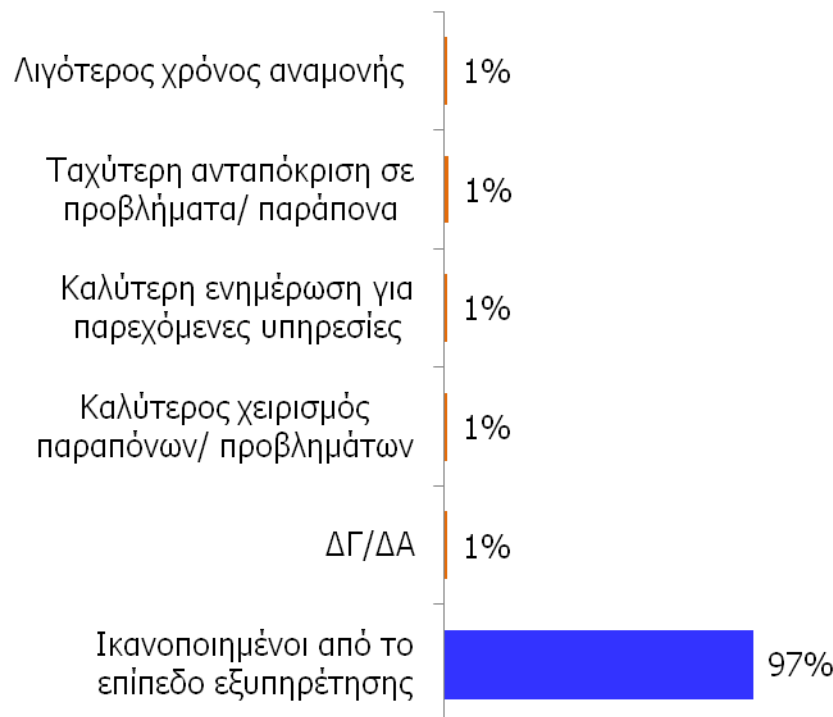


Βάση:  
Όλο το δείγμα

32. Είστε ικανοποιημένος/η από την εξυπηρέτηση πελατών (customer service) που λαμβάνετε ως χρήστης υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στην Κυπριακή αγορά;

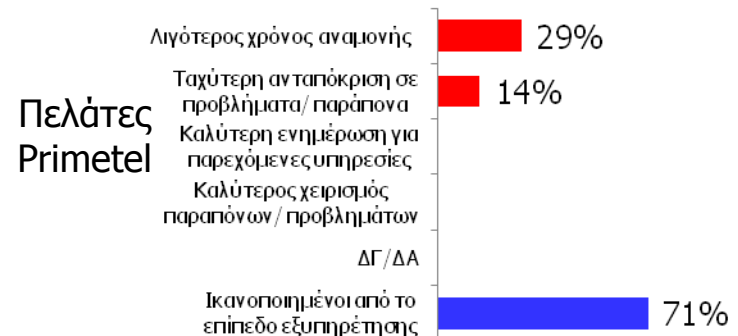
# Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας

Απαιτούμενες αλλαγές στην εξυπηρέτηση πελατών



Το δείγμα ατόμων που δεν είναι ικανοποιημένα με το επίπεδο υπηρεσιών είναι πολύ περιορισμένο για αξιόπιστη ανάλυση των θεμάτων που αντιμετωπίζουν.

Τα δεδομένα που παρουσιάζονται στη σελίδα αυτή δίδονται ως ένδειξη των προβλημάτων εξυπηρέτησης που υπάρχουν, αλλά δεν προσφέρονται για αξιόπιστη ανάλυση.



Βάση:  
Όλο το δείγμα

# Τέλη κλήσεων

## Γνώση τέλους κλήσεων εντός δικτύου



Πελάτες ΑΤΗΚ  
Προπληρωμένη

95%

5%

Πελάτες ΑΤΗΚ  
Συνδρομητική

96%

4%

Πελάτες MTN  
Προπληρωμένη

90%

10%

Πελάτες MTN  
Συνδρομητική

91%

9%

Πελάτες Primetel  
Προπληρωμένη

100%

Πελάτες Primetel  
Συνδρομητική

67%

33%

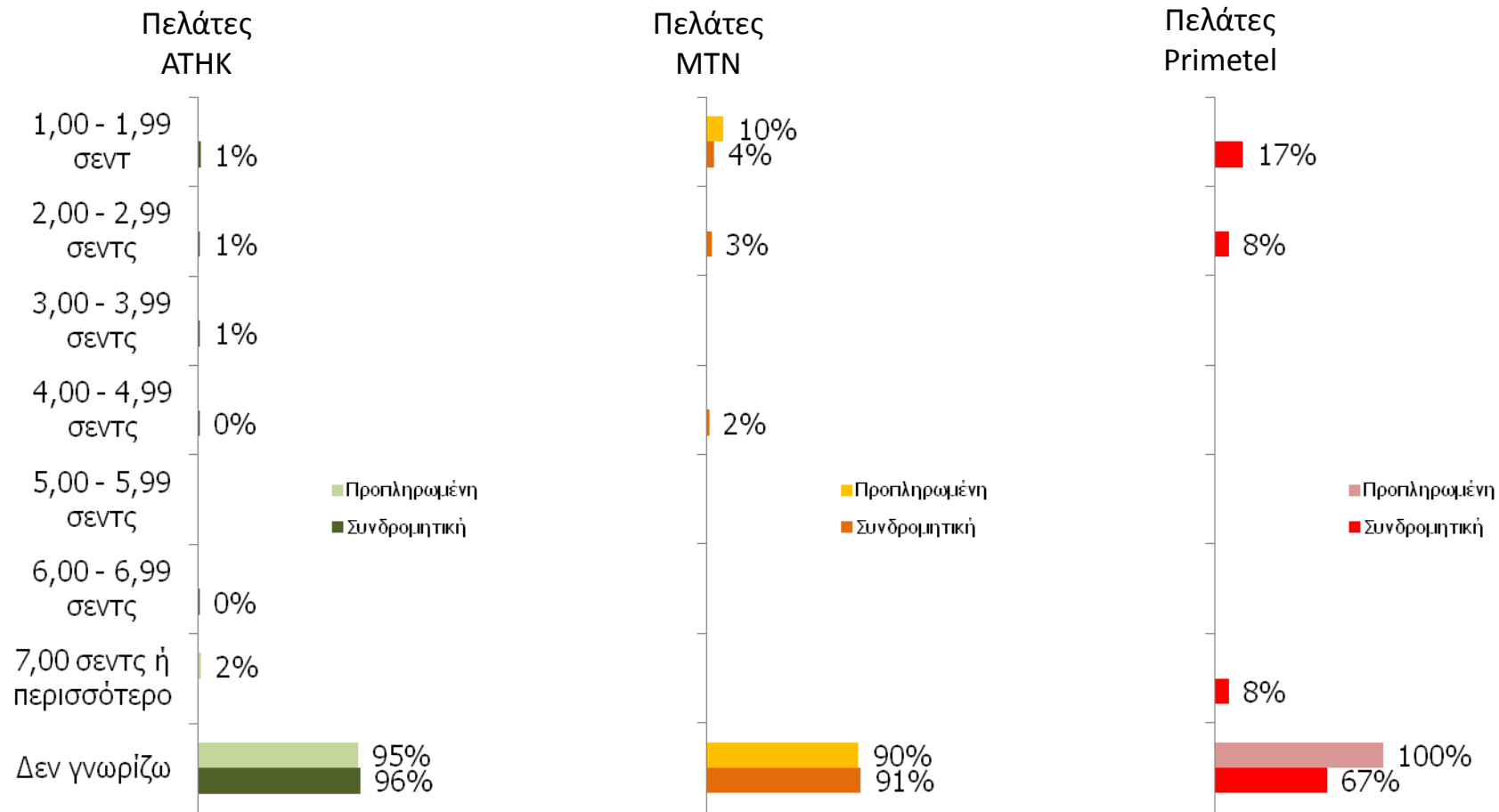
Ερωτώμενοι αν γνωρίζουν το κόστος κλήσης κινητό προς κινητό **εντός δικτύου**, σχεδόν όλοι οι χρήστες της κάθε υπηρεσίας δηλώνουν ότι δεν γνωρίζουν το κόστος κλήσεων ανά λεπτό εντός του δικτύου του παρόχου τους.

Μόνο ένας στους 20 χρήστες κινητής τηλεφωνίας αναφέρει ότι γνωρίζει το κόστος κλήσεων εντός δικτύου.

Βάση:  
Όλο το δείγμα

# Τέλη κλήσεων

Γνώση τέλους κλήσεων εντός δικτύου



Όσο αφορά το κόστος κλήσεων ανά λεπτό **εντός του δικτύου** του παρόχου τους, η συντριπτική πλειοψηφία χρηστών κινητής τηλεφωνίας δηλώνει άγνοια.

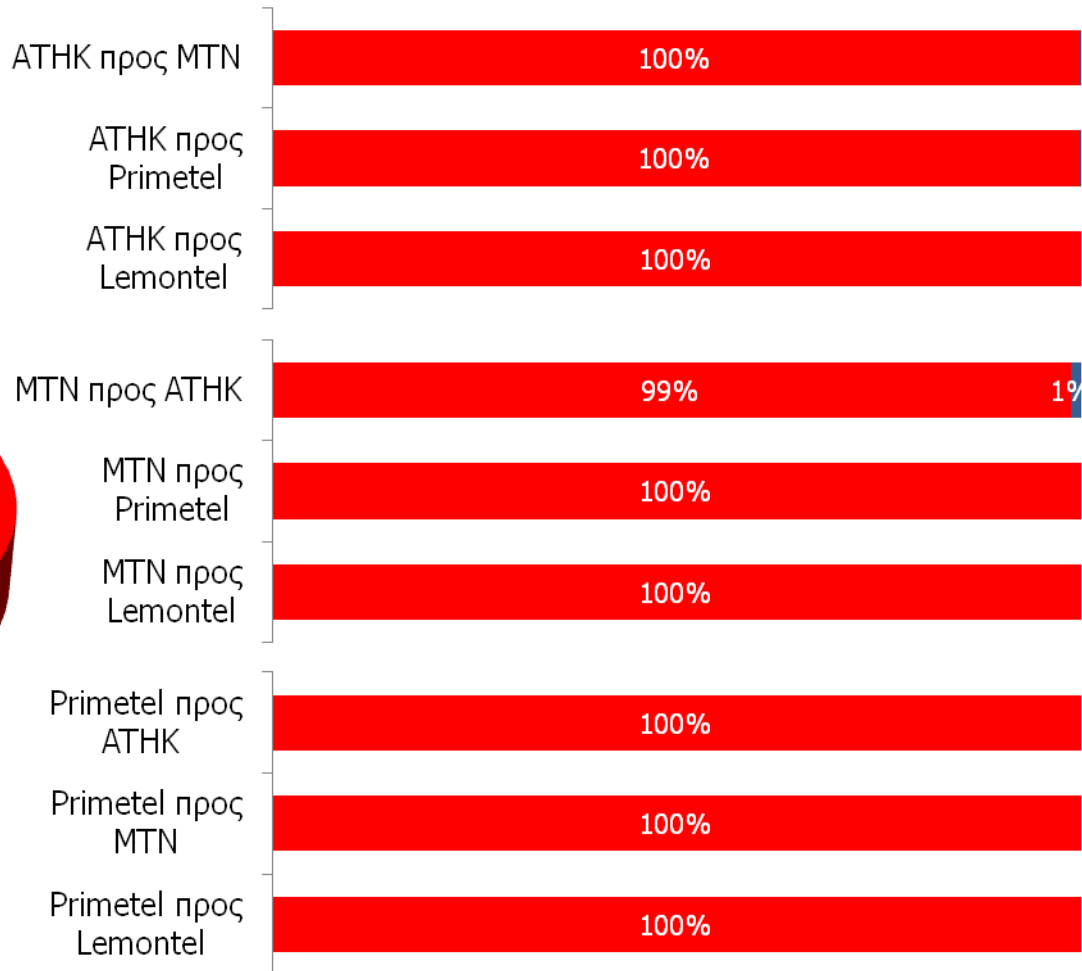
Βάση:  
Χρήστες  
κάθε  
υπηρεσίας

10. Πόσα κοστίζει η κλήση ανά λεπτό κινητό προς κινητό με την υπηρεσία ..... κινητής τηλεφωνίας εντός του δικτύου της .....



# Τέλη κλήσεων

## Γνώση τέλους κλήσεων εκτός δικτύου

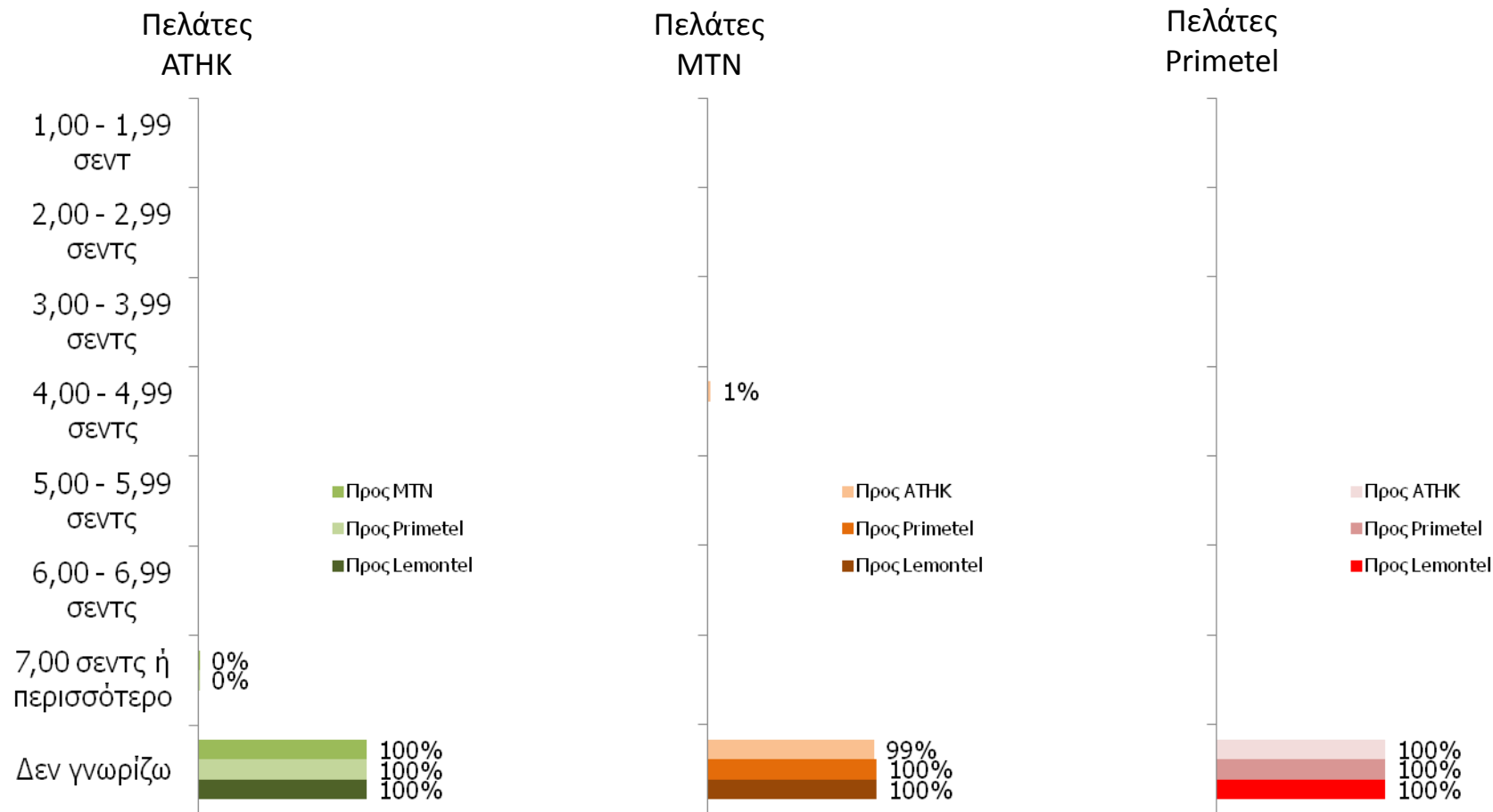


Βάση:  
Πελάτες  
κάθε  
παρόχου

Όσο αφορά το κόστος κλήσεων ανά λεπτό προς κινητά **εκτός του δικτύου** του παρόχου τους, σχεδόν στην ολότητα τους οι χρήστες κινητής τηλεφωνίας δηλώνουν άγνοια.

# Τέλη κλήσεων

## Γνώση τέλους κλήσεων εκτός δικτύου



Οι χρήστες κινητής τηλεφωνίας δεν γνωρίζουν τα τέλη κλήσεων σε κινητά εκτός του δικτύου του παρόχου τους.

Βάση:  
Ρελάτες  
κάθε  
παρόχου

12. Πόσα κοστίζει η κλήση ανά λεπτό κινητό προς κινητό εκτός δικτύου; Πόσο κοστίζει η κλήση ανά λεπτό προς...

# Τέλη κλήσεων

## Γνώση τελών κλήσεων ανταγωνιστικών παρόχων

Γνωρίζουν  
τέλη κλήσεων  
ανταγωνισμού  
6%

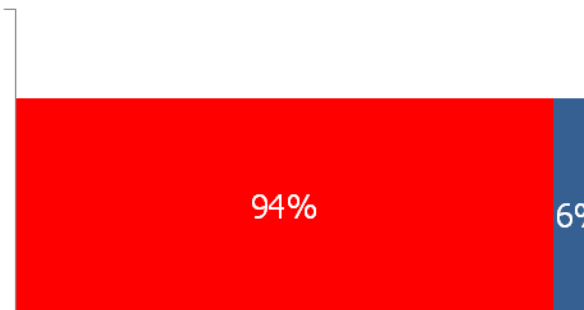


Δεν γνωρίζουν  
τέλη κλήσεων  
ανταγωνισμού  
94%

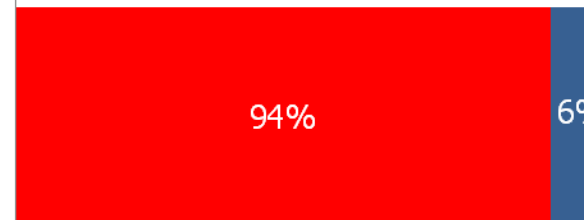
Ερωτώμενοι αν γνωρίζουν το κόστος κλήσεων ανταγωνιστικών παρόχων κινητής τηλεφωνίας, η συντριπτική πλειοψηφία (94%) δηλώνει άγνοια. Το ποσοστό των ατόμων που υποστηρίζει ότι γνωρίζει τα τέλη κλήσεων του ανταγωνισμού περιορίζεται στο 6%.

Δεν υπάρχουν διαφοροποιήσεις στις τάσεις αυτές μεταξύ πελατών ΑΤΗΚ και ΜΤΝ.

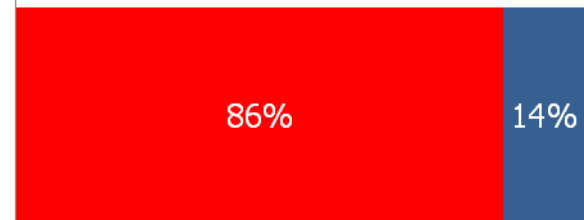
Πελάτες ΑΤΗΚ



Πελάτες ΜΤΝ



Πελάτες Primetel

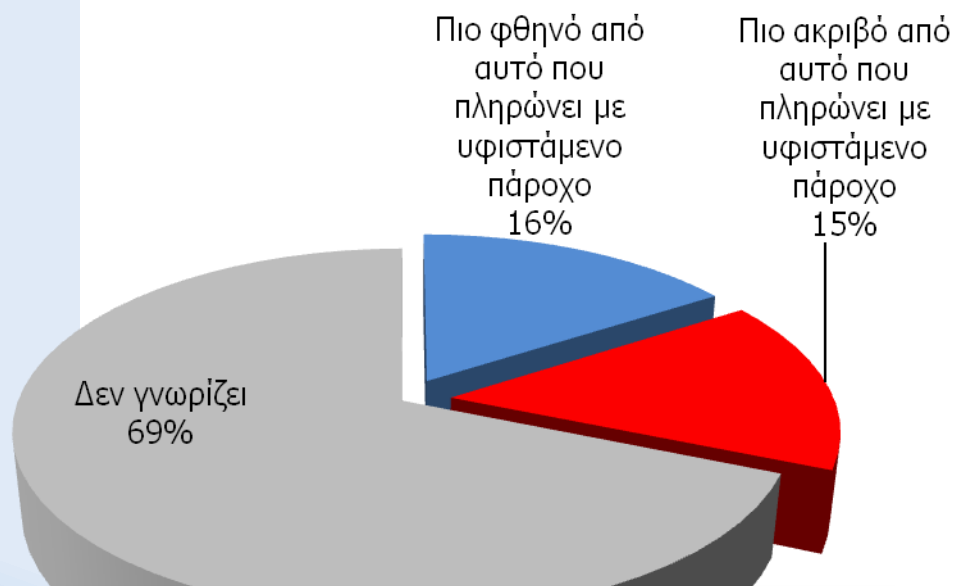


Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

13. Γνωρίζετε το ποσό που χρεώνουν οι ανταγωνιστικές εταιρείες για κλήσεις εντός και εκτός δικτύου;

# Τέλη κλήσεων

Άποψη για το ύψος τελών κλήσεων ανταγωνιστικών παρόχων



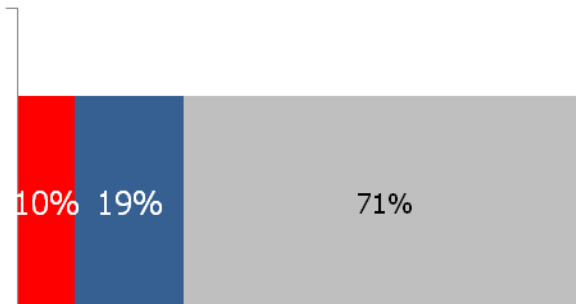
Όσον αφορά την άποψη των ερωτώμενων για το ύψος τελών των κλήσεων των ανταγωνιστικών εταιριών, η πλειοψηφία (69%) δεν γνωρίζει κατά πόσο το κόστος κλήσης είναι πιο φθηνό ή πιο ακριβό.

Ένα 16% πιστεύει ότι το τέλος κλήσεων των ανταγωνιστικών εταιρειών είναι πιο φθηνό από το τέλος του παρόχου του, ενώ ένα 15% πιστεύει ότι το κόστος κλήσεων είναι πιο ακριβό από το κόστος του υφιστάμενου παρόχου.

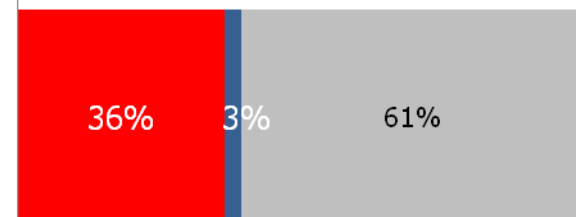
Συγκρίνοντας μεταξύ πελατών ΑΤΗΚ και MTN παρατηρούνται τα ακόλουθα:

- Οι πελάτες της ΑΤΗΚ αναφέρουν σε μεγαλύτερο βαθμό άγνοια ως προς το σχετικό ύψος των τελών άλλων παρόχων.
- Οι πελάτες της ΑΤΗΚ που εκφράζουν άποψη είναι πολύ πιο πιθανό να δηλώσουν ότι τα τέλη του παρόχου τους είναι ψηλότερα από του ανταγωνισμού
- Οι πελάτες της MTN που εκφράζουν άποψη σχεδόν στην ολότητα τους υποστηρίζουν ότι τα τέλη του παρόχου τους είναι χαμηλότερα από του ανταγωνισμού.

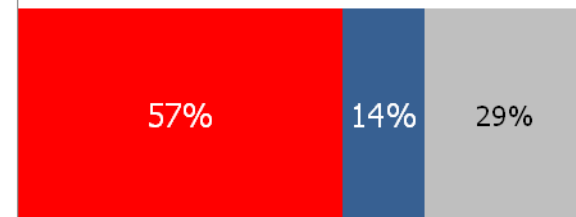
Πελάτες ΑΤΗΚ



Πελάτες MTN



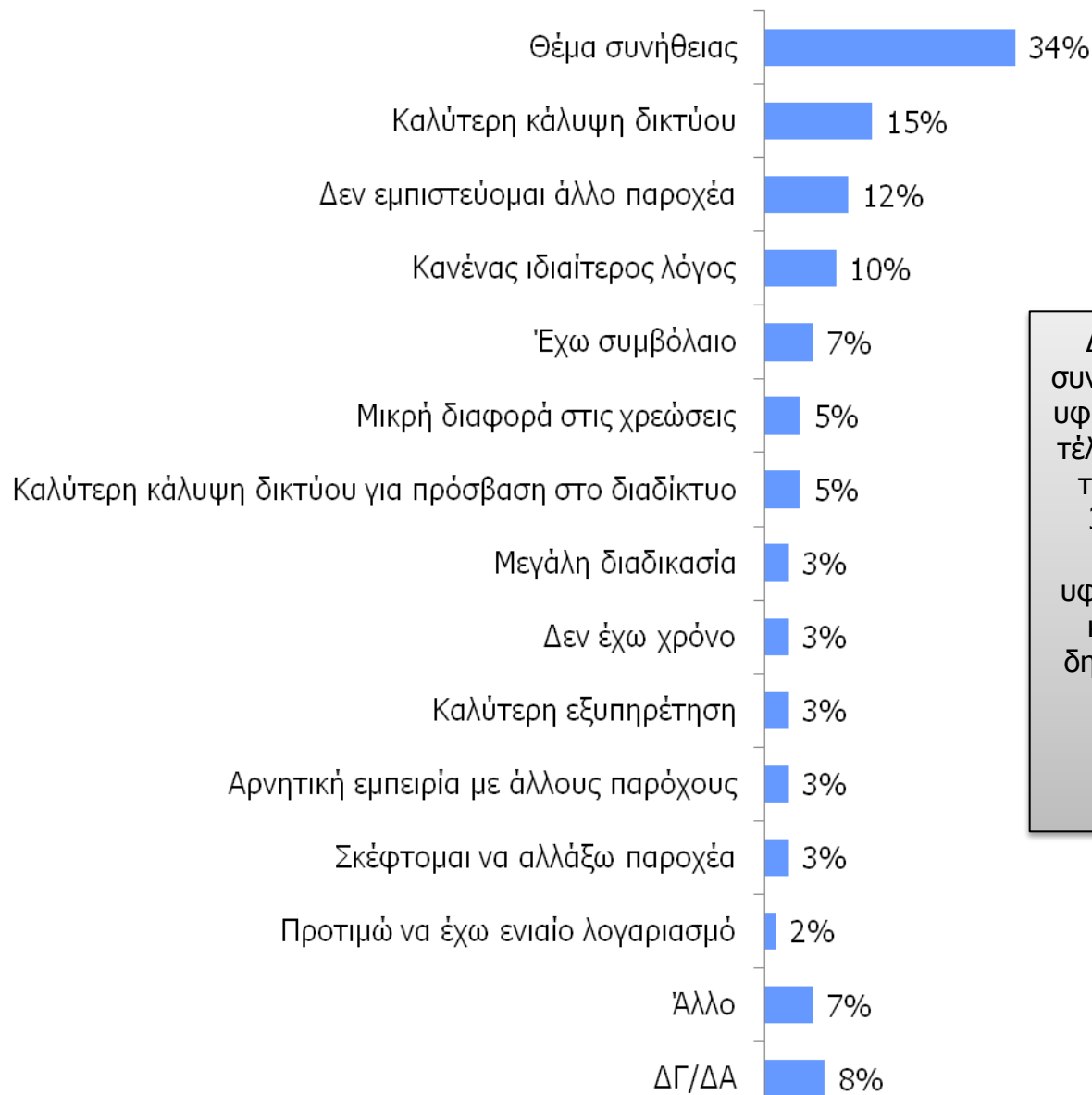
Πελάτες Primetel



Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

# Τέλη κλήσεων

## Λόγοι παραμονής σε πάροχο με ακριβότερα τέλη



Διερευνώντας τους λόγους που συνεχίζουν να συνεργάζονται με τον υφιστάμενο πάροχο, παρόλο που τα τέλη κλήσεων είναι ακριβότερα από τις ανταγωνιστικές εταιρείες, το 34% δεν αλλάζει πάροχο λόγω συνήθειας, ένα 15% γιατί η υφιστάμενη εταιρεία έχει καλύτερη κάλυψη δικτύου, ενώ ένα 12% δηλώνει ότι δεν εμπιστεύεται άλλο πάροχο.

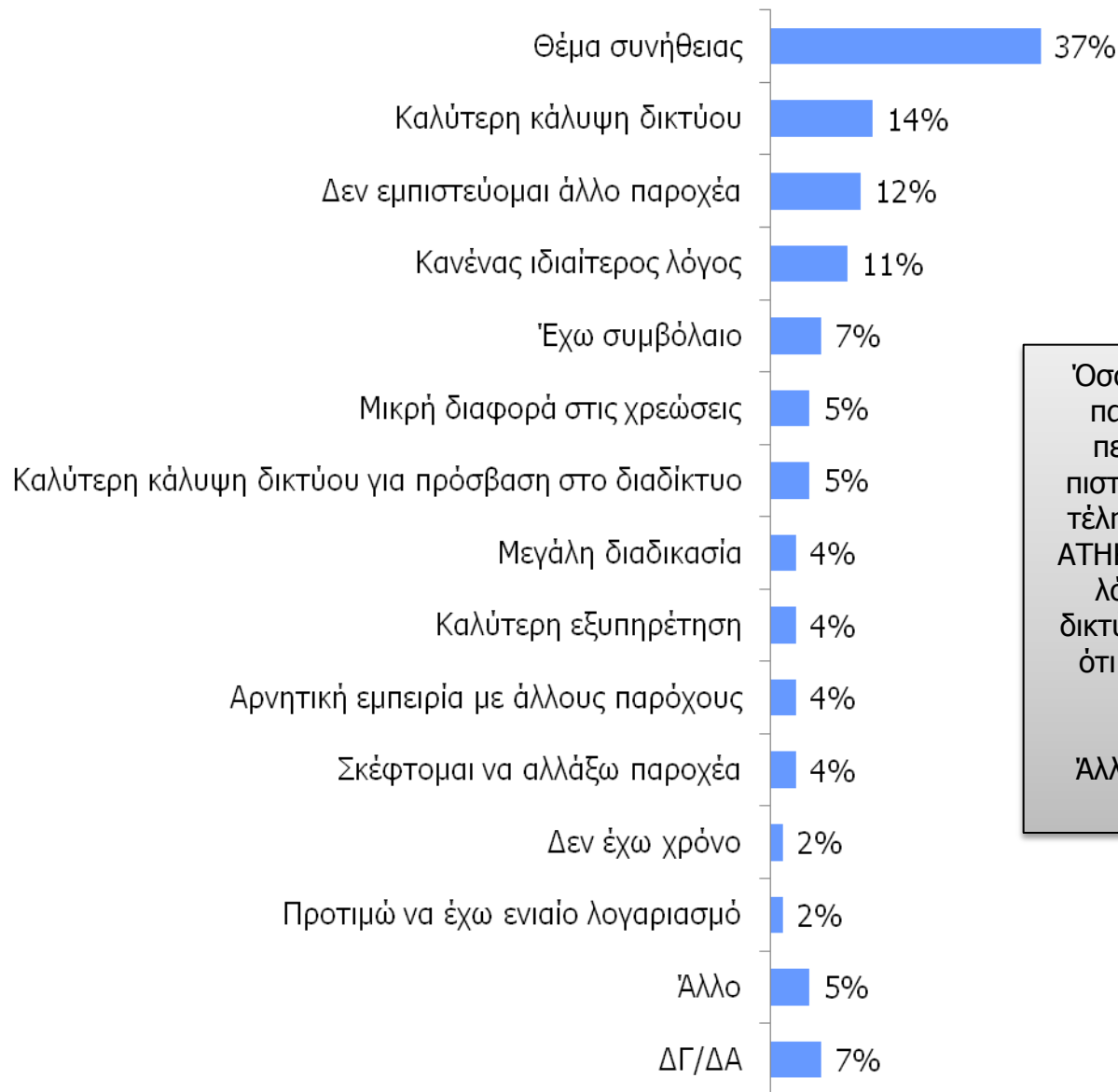
Άλλοι λόγοι αναφέρονται σε μικρότερο βαθμό.

Βάση:  
Όσοι πιστεύουν ότι ο πάροχος του έχει ψηλότερα τέλη από τον ανταγωνισμό

15. Αφού είναι πιο φθηνό το ποσό που χρεώνουν οι ανταγωνιστικές εταιρείες, γιατί δεν αλλάζετε πάροχο;

# Τέλη κλήσεων

Λόγοι παραμονής στην ΑΤΗΚ, ενώ έχει ακριβότερα τέλη



Όσο αφορά τους λόγους που παραμένουν στην ΑΤΗΚ οι πελάτες της εταιρείας που πιστεύουν ότι έχει ακριβότερα τέλη, το 37% δεν αλλάζει την ΑΤΗΚ λόγω συνήθειας, το 14% λόγω καλύτερης κάλυψης δικτύου και ένα 12% λόγω του ότι δεν εμπιστεύεται άλλους παρόχους.

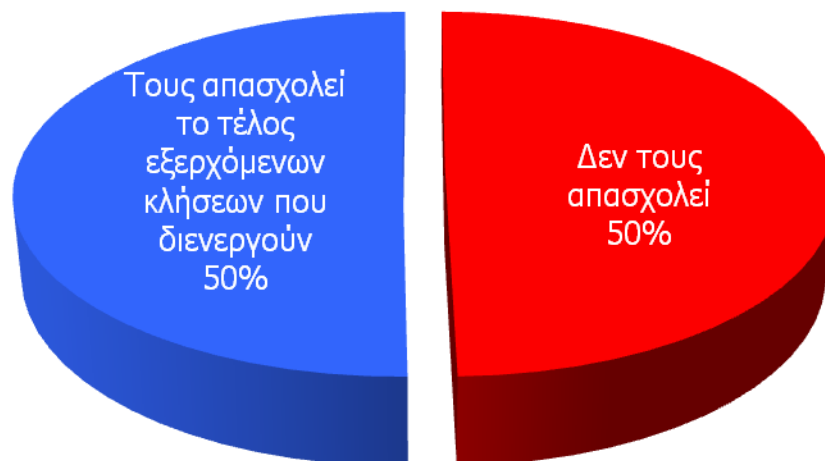
Άλλοι λόγοι συγκεντρώνουν λιγότερες αναφορές.

Βάση:  
Πελάτες  
ΑΤΗΚ που  
πιστεύουν ότι  
ο πάροχος  
του έχει  
ψηλότερα  
τέλη από τον  
ανταγωνισμό

15. Αφού είναι πιο φθηνό το ποσό που χρεώνουν οι ανταγωνιστικές εταιρείες, γιατί δεν αλλάζετε πάροχο;

# Τέλη κλήσεων

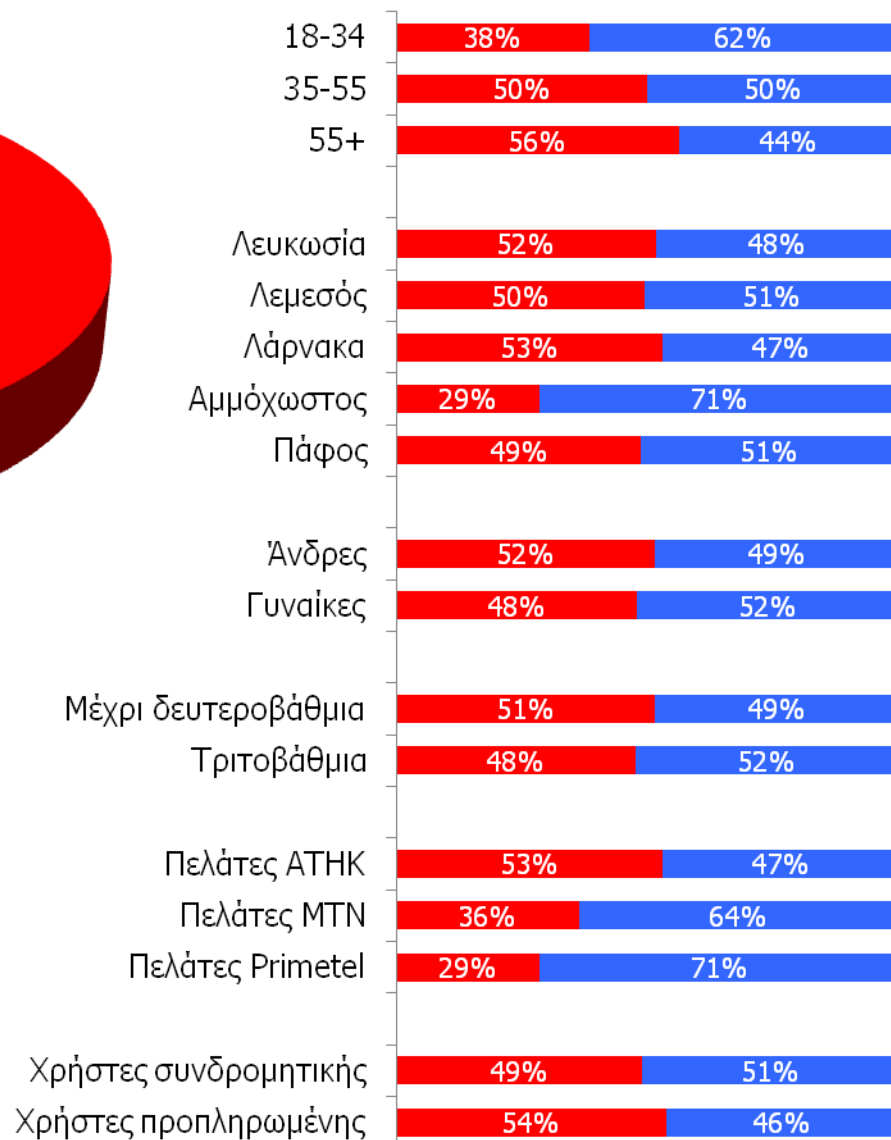
Σημασία στα τέλη εξερχόμενων κλήσεων γενικά



Οι απόψεις όσο αφορά τη σημασία που δίνουν οι ερωτώμενοι στο κόστος των εξερχόμενων κλήσεων διχάζονται.

Οι μισοί ερωτώμενοι (50%) δηλώνουν ότι το τέλος εξερχόμενων κλήσεων τους απασχολεί και οι υπόλοιποι μισοί δηλώνουν ότι το κόστος εξερχόμενων κλήσεων δεν τους απασχολεί.

Περισσότερη σημασία στα τέλη εξερχόμενων κλήσεων δίνουν νεαρότεροι χρήστες (αρνητική συσχέτιση με ηλικία), οι πελάτες της MTN και κάτοικοι Αμμοχώστου.

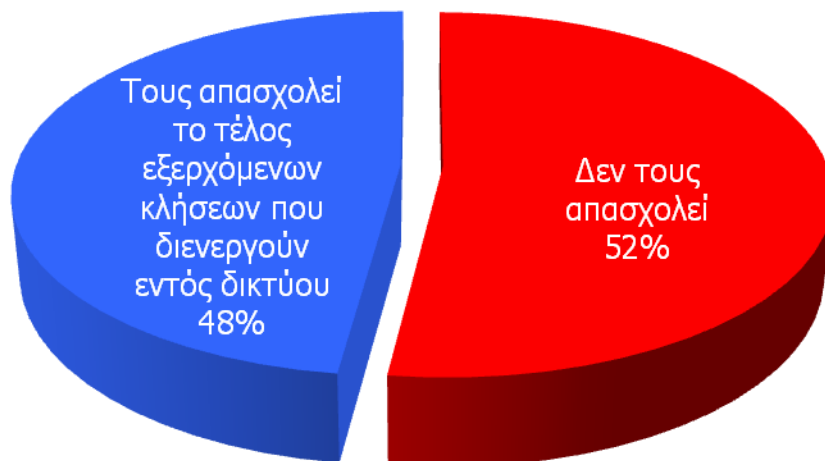


Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

40. Σας απασχολεί το τέλος της κλήσης που διενεργείτε εσείς από το κινητό σας (εξερχόμενων κλήσεων);

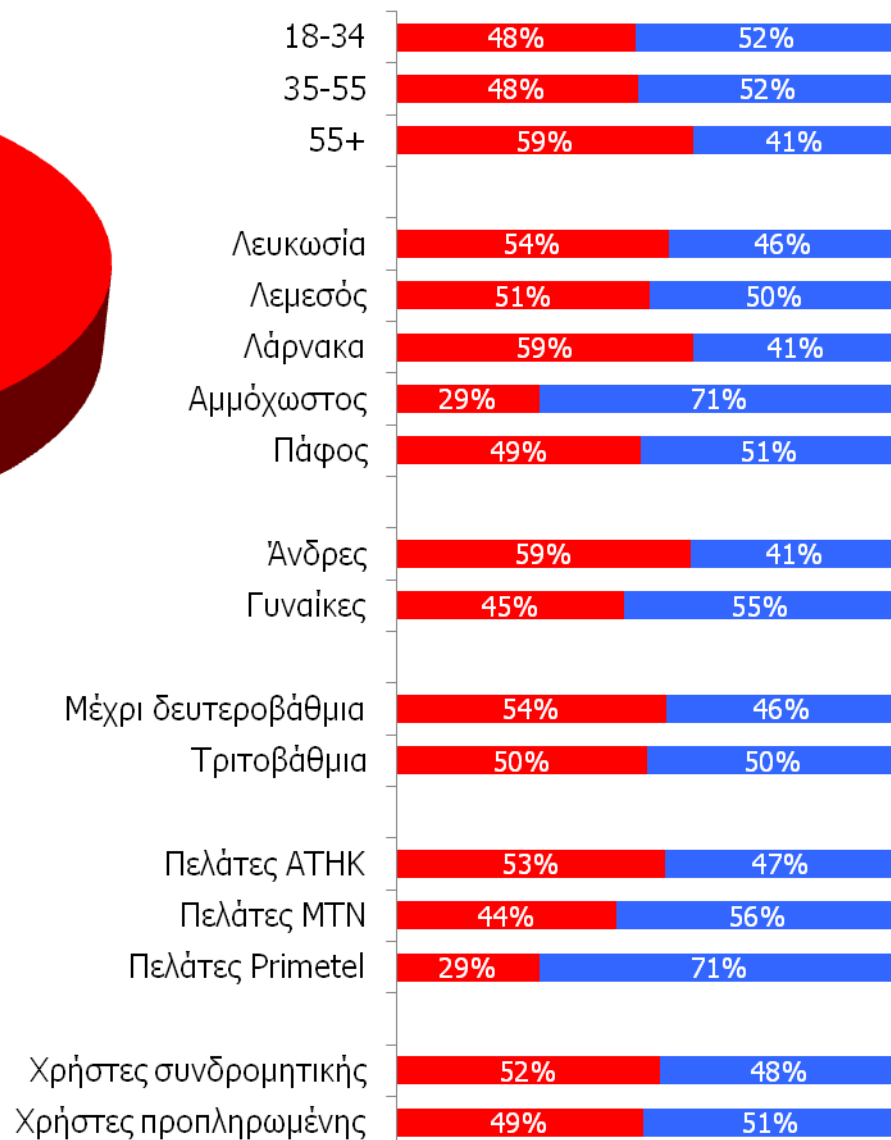
# Τέλη κλήσεων

Σημασία στα τέλη εξερχόμενων κλήσεων εντός δικτύου



Οι μισοί σχεδόν ερωτώμενοι (48%) δηλώνουν ότι τους απασχολεί το κόστος εξερχόμενων κλήσεων εντός δικτύου, ενώ οι υπόλοιποι (52%) δεν προβληματίζονται για αυτό.

Από τη δημογραφική ανάλυση προκύπτει ότι μεγαλύτερη σημασία στο κόστος των εξερχόμενων κλήσεων εντός δικτύου δίνεται από γυναίκες, κατοίκους Αμμοχώστου και πελάτες MTN.

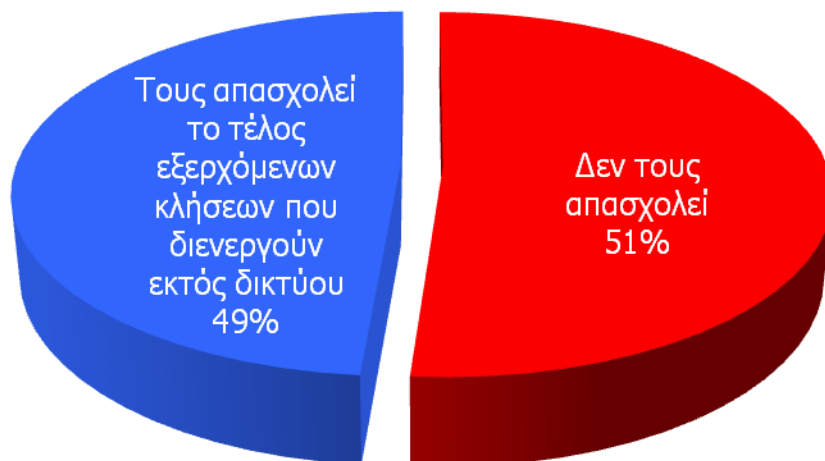


Βάση:  
Όλο το  
δείγμα



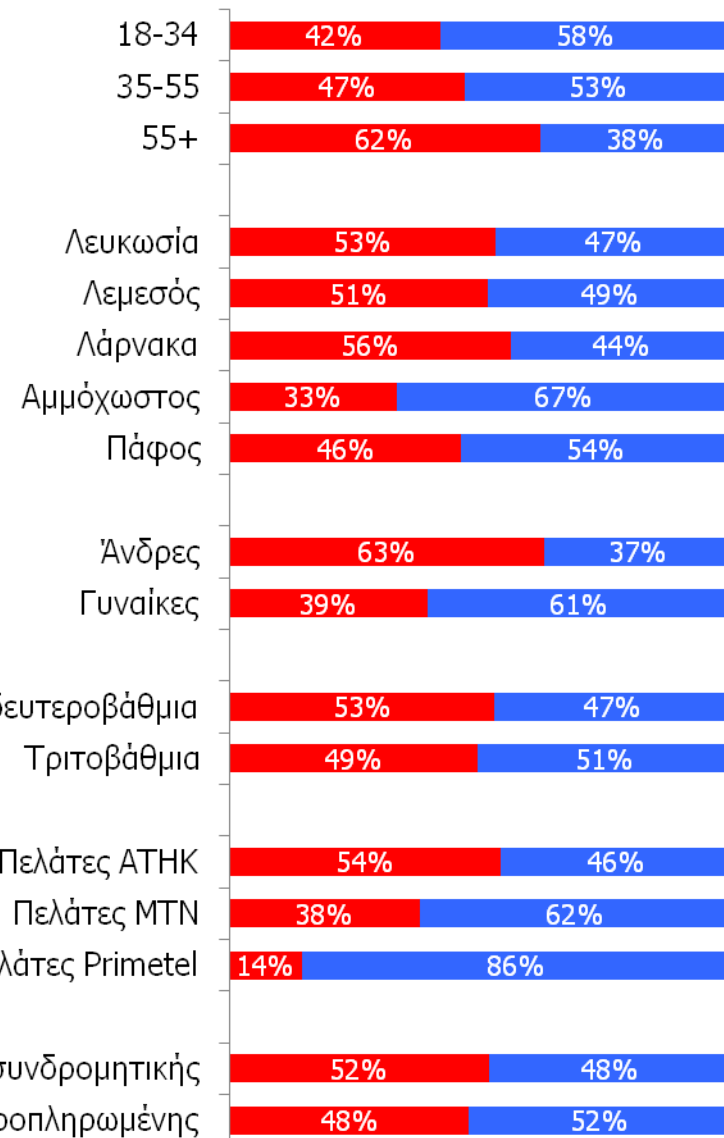
# Τέλη κλήσεων

Σημασία στα τέλη εξερχόμενων κλήσεων εκτός δικτύου



Παρόμοια εικόνα σκιαγραφείται και για τη σημασία που δίνουν οι ερωτώμενοι στο κόστος εξερχόμενων κλήσεων **ΕΚΤΟΣ ΔΙΚΤΥΟΥ**. Το 49% των ατόμων δηλώνει ότι τους απασχολεί, ενώ το υπόλοιπο 51% δηλώνει ότι το κόστος εξερχόμενων κλήσεων εκτός δικτύου δεν τους απασχολεί.

Περισσότερη σημασία στα τέλη εξερχόμενων κλήσεων εκτός δικτύου δίδεται από άτομα κάτω των 55, τις γυναίκες, τους κατοίκους Αμμοχώστου και τους πελάτες MTN.

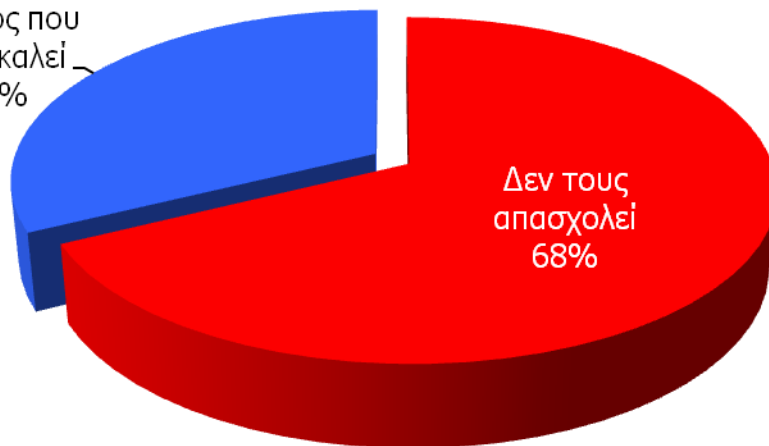


Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

# Τέλη κλήσεων

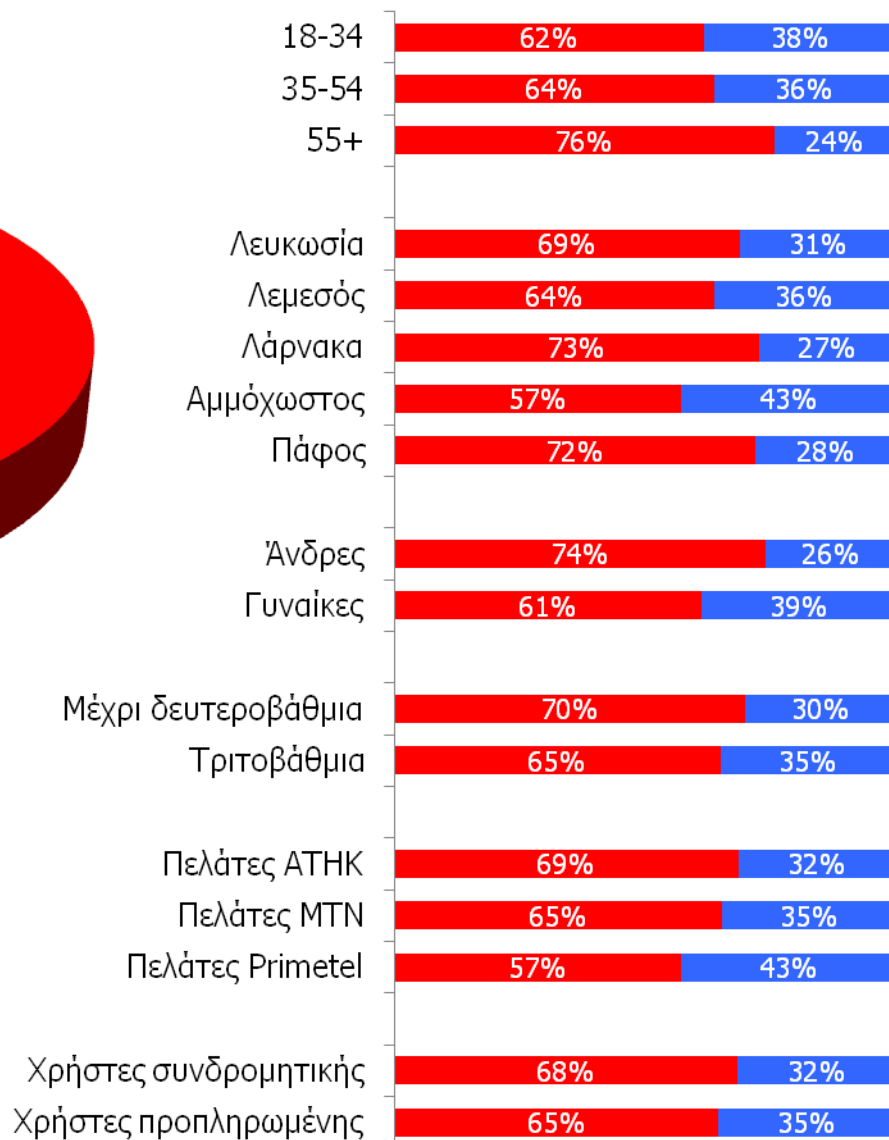
## Σημασία στα τέλη εισερχόμενων κλήσεων

Τους απασχολεί  
το τέλος που  
πληρώνει  
κάποιος που  
τους καλεί  
32%



Διερευνώντας κατά πόσο τους απασχολούν τα τέλη που πληρώνει κάποιος που τους καλεί, το 68% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι δεν το απασχολεί. Μόνο τρεις στους δέκα προβληματίζεται για το θέμα αυτό.

Σε μεγαλύτερο βαθμό δείχνουν να ενδιαφέρονται για τα τέλη που πληρώνει αυτός που τους καλεί τα άτομα κάτω των 55 χρονών, οι γυναίκες και οι κάτοικοι Αμμοχώστου.



Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

41. Σας απασχολεί το τέλος της κλήσης που πληρώνει κάποιος άλλος που σας καλεί στο κινητό σας (δηλ. το κόστος για αυτόν που σας καλεί);

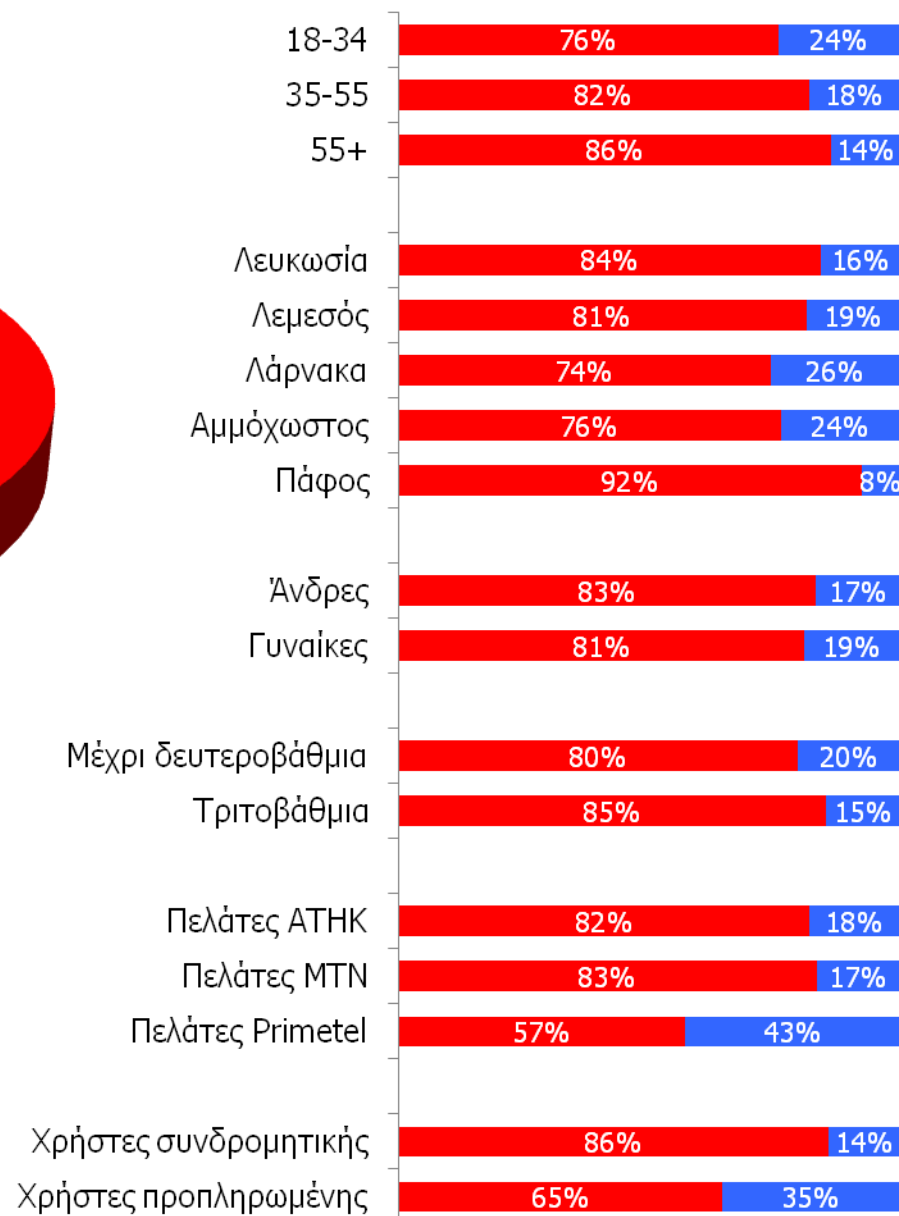
# Τέλη κλήσεων

## Γνώση δικτύου που καλούν



Η συντριπτική πλειοψηφία δηλώνει ότι δεν γνωρίζει πάντα το δίκτυο που ανήκει ο συνδρομητής που καλεί. Μόνο το 18% των ερωτώμενων υποστηρίζει ότι γνωρίζει πάντα το δίκτυο του συνδρομητή που καλεί.

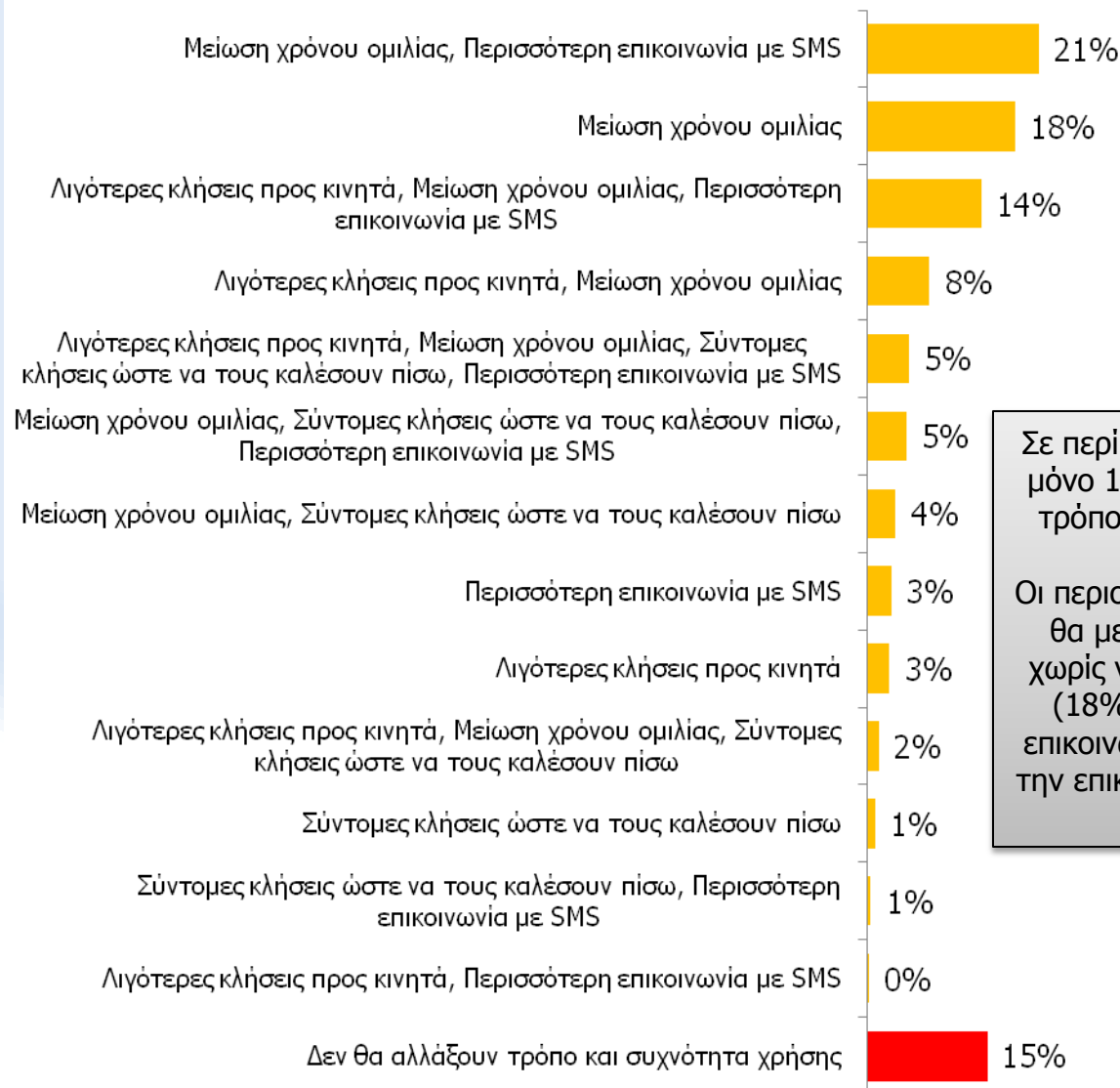
Σε μεγαλύτερο βαθμό φαίνεται να γνωρίζουν το δίκτυο στο οποίο ανήκει ο συνδρομητής που καλούν οι χρήστες προπληρωμένης υπηρεσίας.



Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

# Τέλη κλήσεων

## Αντίδραση σε περίπτωση αύξησης τελών κλήσης σε κινητά



Σε περίπτωση αύξησης των τελών κλήσεων, μόνο 15% των χρηστών δεν θα άλλαζε τον τρόπο και συχνότητα χρήσης του κινητού του.

Οι περισσότεροι χρήστες κινητής τηλεφωνίας θα μείωναν τον χρόνο ομιλίας τους, είτε χωρίς να προβούν σε κάποια άλλη ενέργεια (18%), είτε αυξάνοντας παράλληλα την επικοινωνία με SMS (21%), είτε αυξάνοντας την επικοινωνία με SMS και περιορίζοντας τις κλήσεις προς κινητά (14%).

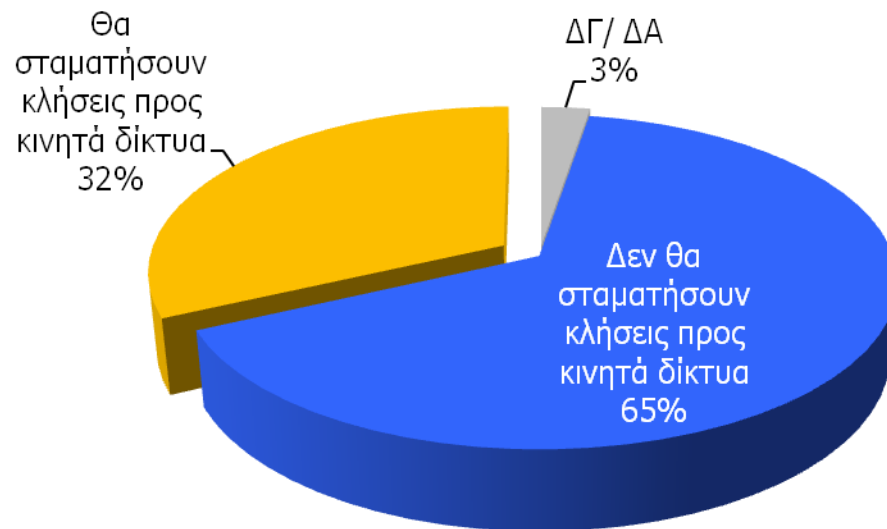
Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

45. Σε περίπτωση που αυξηθεί το λιανικό τέλος για κλήσεις προς κινητά δίκτυα θα χρησιμοποιούσατε οποιαδήποτε από τις πιο κάτω τακτικές ώστε να μειωθεί ο λογαριασμός σας;

# Τέλη κλήσεων

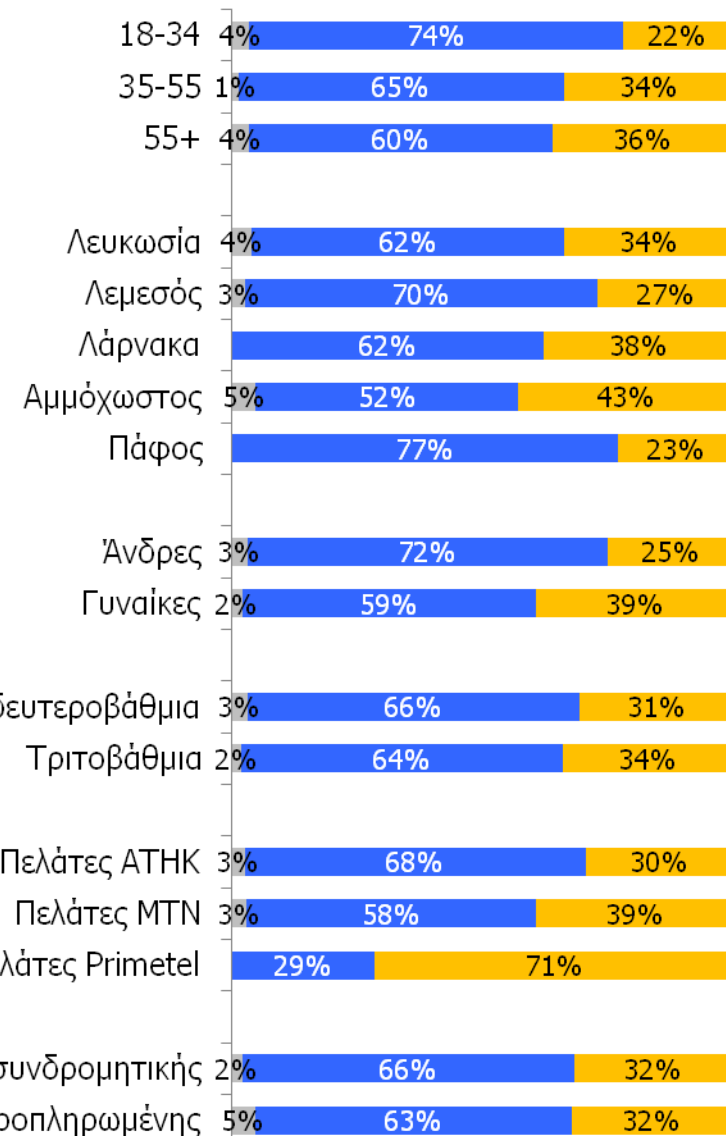
## Αντίδραση σε περίπτωση αύξησης τελών κλήσης σε κινητά

Διακοπή κλήσεων προς κινητά



Εξετάζοντας την αντίδραση των ερωτώμενων σε περίπτωση αύξησης των τελών κλήσης, ένας στους τρεις ερωτώμενους (32%) υποστηρίζει ότι θα σταματήσει τις κλήσεις προς κινητά τηλέφωνα.

Η αντίδραση αυτή είναι πιο πιθανή μεταξύ ατόμων άνω των 35 και των γυναικών.



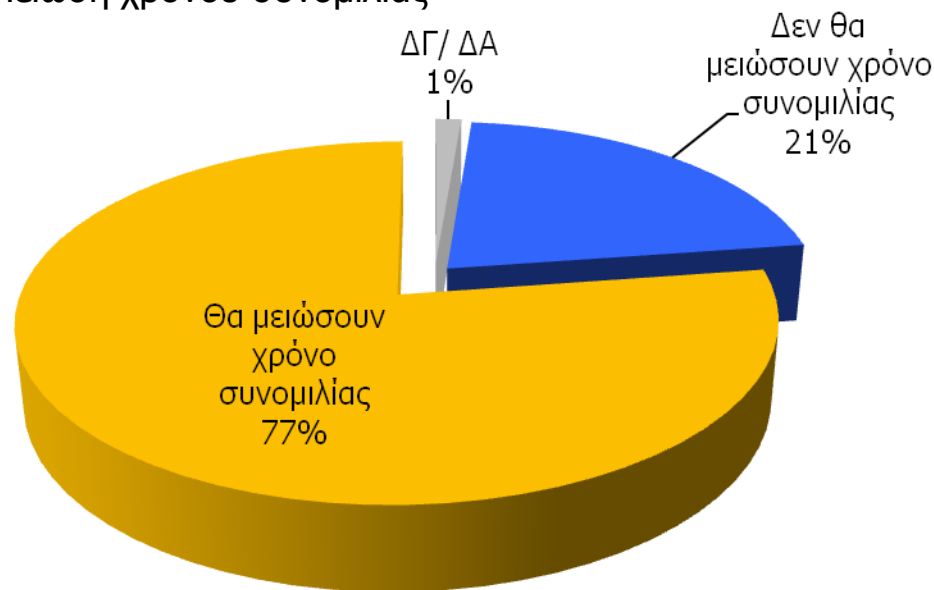
Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

45. Σε περίπτωση που αυξηθεί το λιανικό τέλος για κλήσεις προς κινητά δίκτυα θα χρησιμοποιούσατε οποιαδήποτε από τις πιο κάτω τακτικές ώστε να μειωθεί ο λογαριασμός σας;

# Τέλη κλήσεων

## Αντίδραση σε περίπτωση αύξησης τελών κλήσης σε κινητά

Μείωση χρόνου συνομιλίας



Στη περίπτωση που αυξηθούν τα τέλη κλήσης σε κινητά, το 77% των ερωτώμενων δηλώνει ότι θα μειώσει το χρόνο συνομιλίας.

Η μείωση του χρόνου συνομιλίας σε περίπτωση αύξησης των τελών κλήσης προς κινητά, είναι πιο πιθανή μεταξύ των κατοίκων Αμμοχώστου.



Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

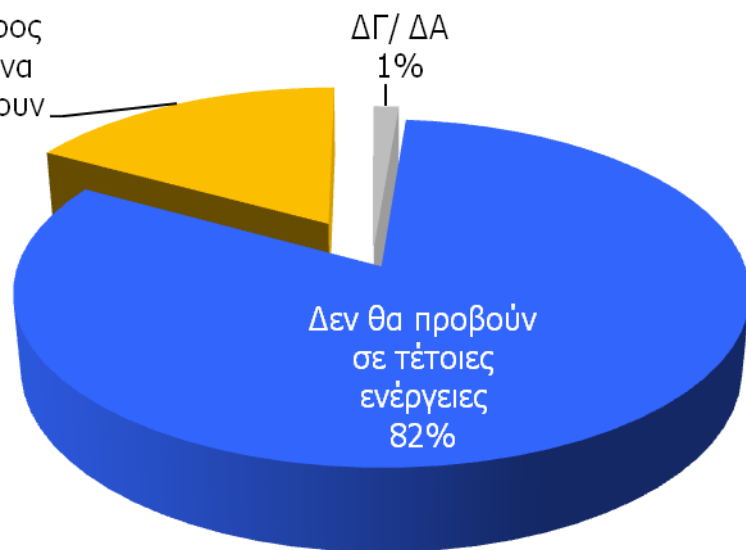
45. Σε περίπτωση που αυξηθεί το λιανικό τέλος για κλήσεις προς κινητά δίκτυα θα χρησιμοποιούσατε οποιαδήποτε από τις πιο κάτω τακτικές ώστε να μειωθεί ο λογαριασμός σας;

# Τέλη κλήσεων

## Αντίδραση σε περίπτωση αύξησης τελών κλήσης σε κινητά

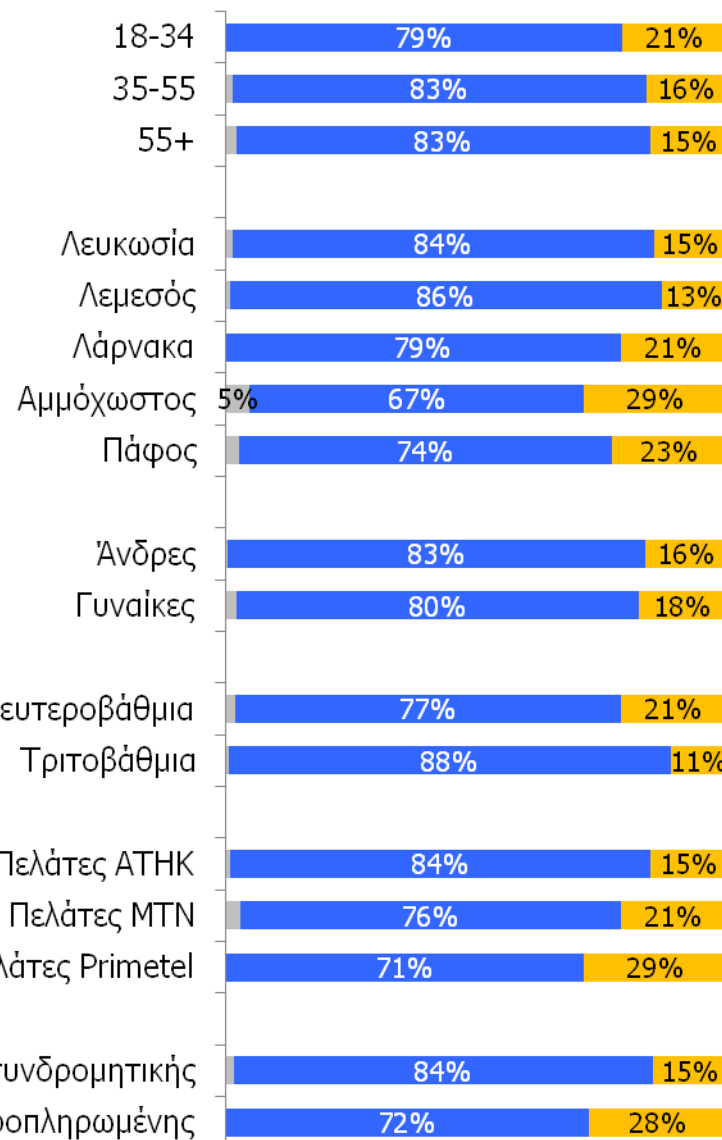
Σύντομες κλήσεις σε κινητά για να τους καλέσουν πίσω

Διενέργεια  
σύντομων  
κλήσεων προς  
κινητά για να  
τους καλέσουν  
πίσω  
17%



Ένα 17% των ερωτώμενων δηλώνει ότι σε περίπτωση αύξησης των τελών κλήσης σε κινητά, θα πραγματοποιεί σύντομες κλήσεις προς κινητά για να ζητά να τον καλέσουν πίσω.

Η διενέργεια σύντομων κλήσεων σε κινητά για να τους καλέσουν πίσω είναι πιο πιθανή μεταξύ των κατοίκων Αμμοχώστου και των χρηστών προπληρωμένων υπηρεσιών.



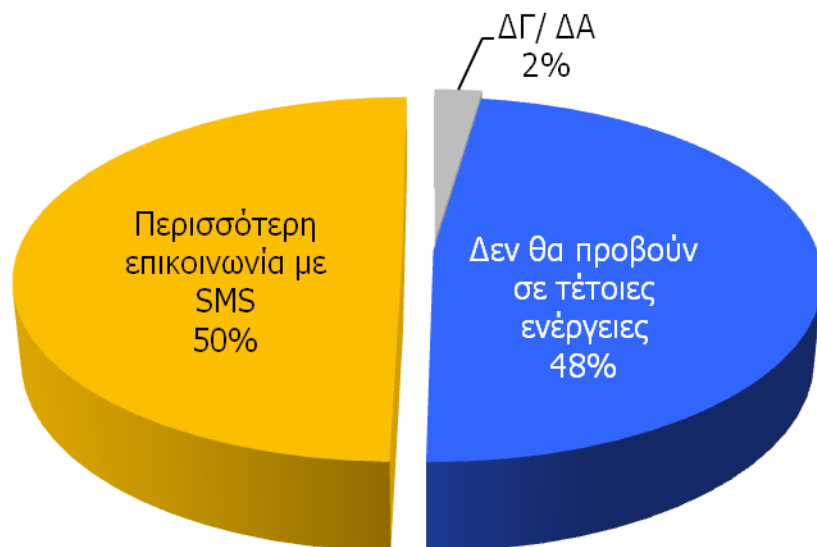
Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

45. Σε περίπτωση που αυξηθεί το λιανικό τέλος για κλήσεις προς κινητά δίκτυα θα χρησιμοποιούσατε οποιαδήποτε από τις πιο κάτω τακτικές ώστε να μειωθεί ο λογαριασμός σας;

# Τέλη κλήσεων

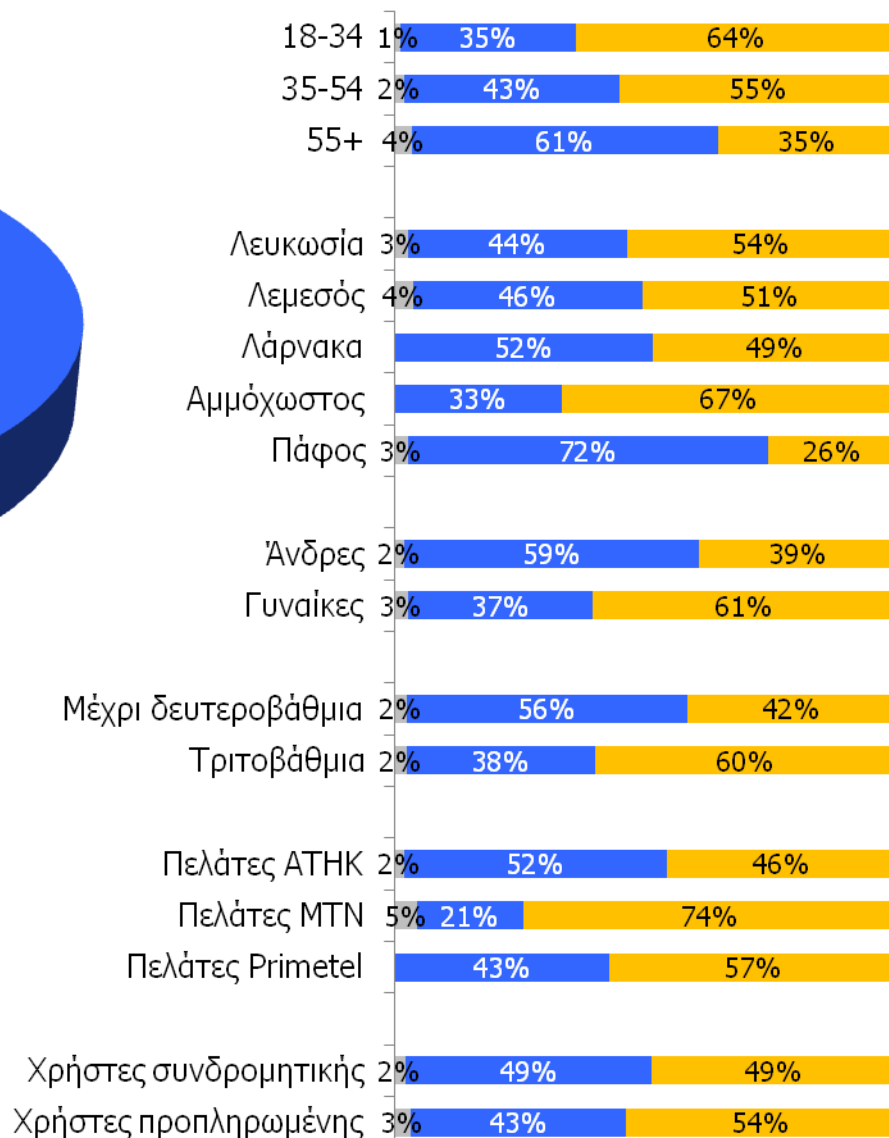
## Αντίδραση σε περίπτωση αύξησης τελών κλήσης σε κινητά

Περισσότερη επικοινωνία με SMS



Σε περίπτωση που αυξηθούν τα τέλη κλήσεων προς κινητά, οι μισοί ερωτώμενοι (50%), δηλώνουν ότι θα επικοινωνούν περισσότερο με SMS.

Η επικοινωνία με τη χρήση σύντομων μηνυμάτων είναι πιο πιθανή μεταξύ νεαρότερων ατόμων (αρνητική συσχέτιση με ηλικία), γυναικών, κατοίκων Αμμοχώστου και πελατών MTN.



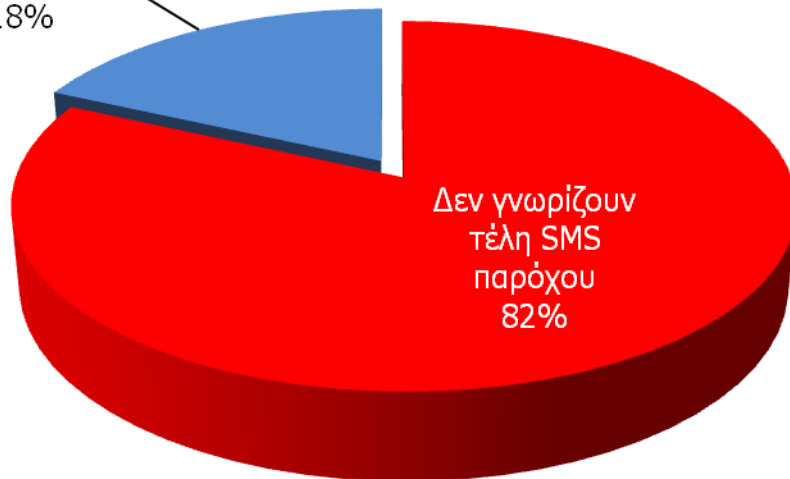
Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

45. Σε περίπτωση που αυξηθεί το λιανικό τέλος για κλήσεις προς κινητά δίκτυα θα χρησιμοποιούσατε οποιαδήποτε από τις πιο κάτω τακτικές ώστε να μειωθεί ο λογαριασμός σας;



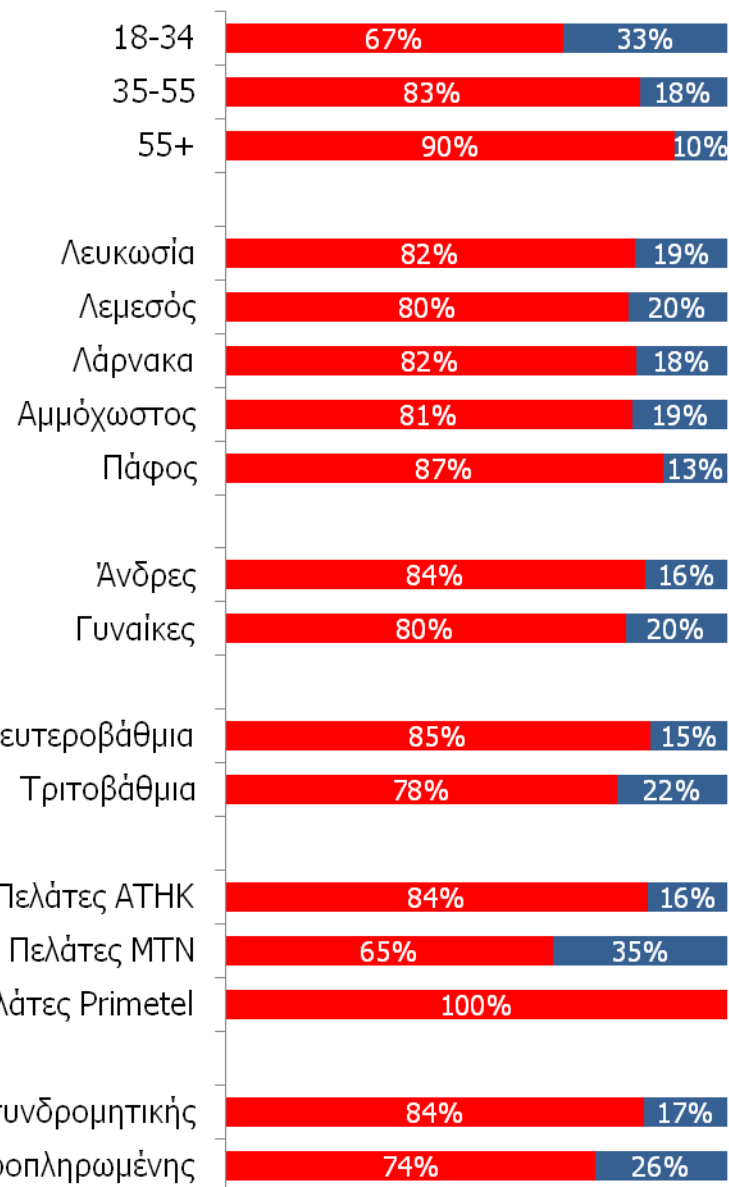
# Γνώση τελών SMS

Γνωρίζουν τέλη  
SMS παρόχου  
18%



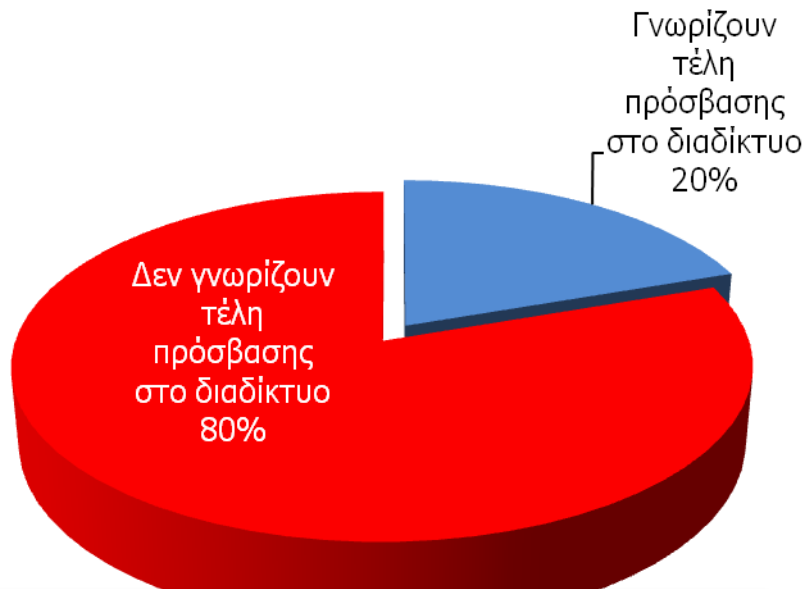
Μόνο ένα 18% δηλώνει ότι γνωρίζει τα τέλη SMS του παρόχου με τον οποίο είναι συμβεβλημένο.

Περισσότερο ενήμερα για το κόστος των μηνυμάτων SMS φαίνεται να είναι τα νεαρότερα άτομα (αρνητική συσχέτιση με ηλικία), οι πελάτες MTN και οι χρήστες προπληρωμένης υπηρεσίας.



Βάση:  
Όλο το  
δείγμα

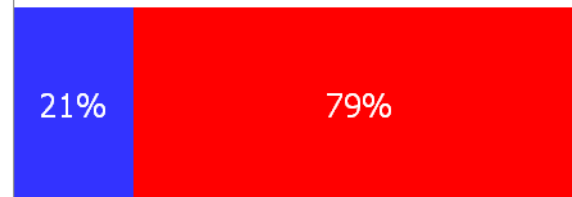
# Γνώση τελών πρόσβασης στο διαδίκτυο



Όσο αφορά τα τέλη πρόσβασης στο διαδίκτυο, μόνο ένας στους πέντε χρήστες της υπηρεσίας δηλώνει ότι γνωρίζει τις χρεώσεις του παρόχου του. Η πλειοψηφία των ατόμων που εισέρχονται σε διαδίκτυο μέσω κινητού δεν γνωρίζουν το τέλος που καταβάλουν στον πάροχο τους για την υπηρεσία αυτή.

Το επίπεδο άγνοιας ως προς τα τέλη που χρεώνει ο πάροχος τους για πρόσβαση στο διαδίκτυο είναι στα ίδια επίπεδα μεταξύ πελατών ΑΤΗΚ (79%) και MTN (80%).

Πελάτες ΑΤΗΚ



Πελάτες MTN



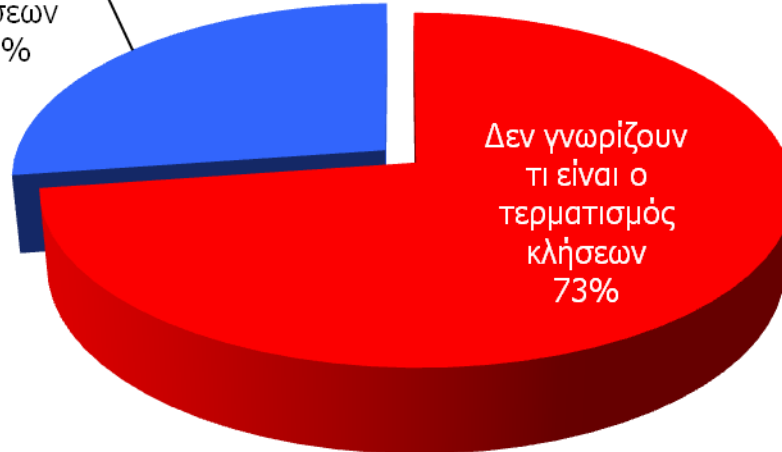
Πελάτες Primetel



Βάση:  
Όσοι  
εισέρχονται  
στο διαδίκτυο  
μέσω κινητού

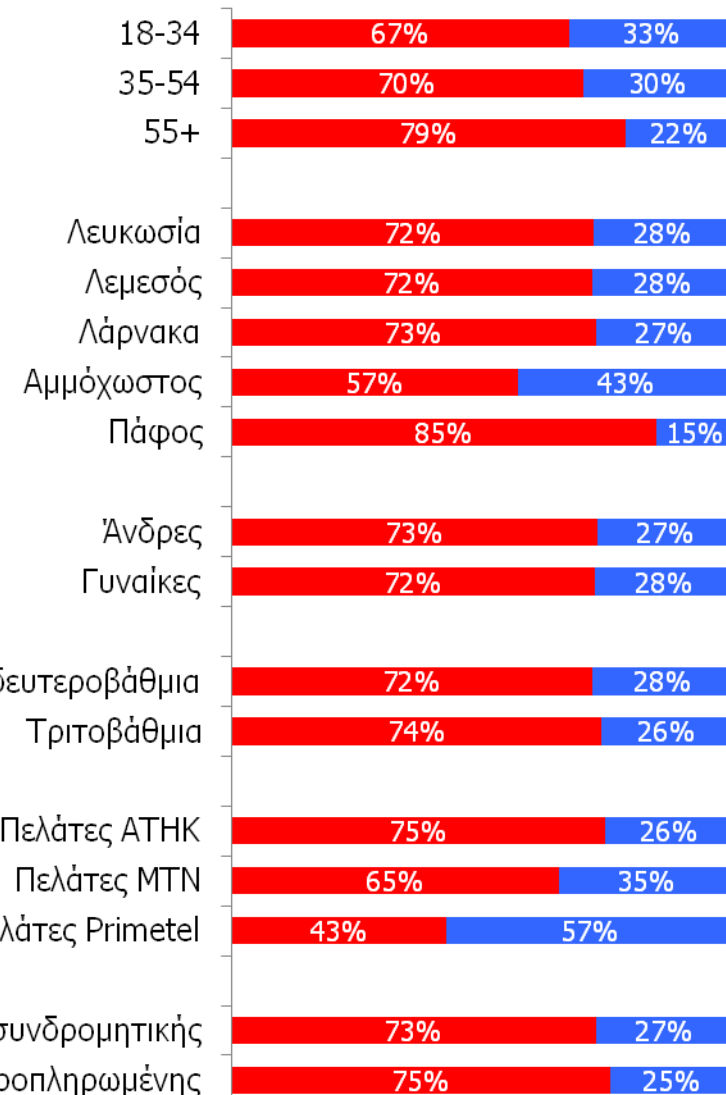
# Γνώση τερματισμού κλήσεων

Γνωρίζουν τι  
είναι ο  
τερματισμός  
κλήσεων  
27%



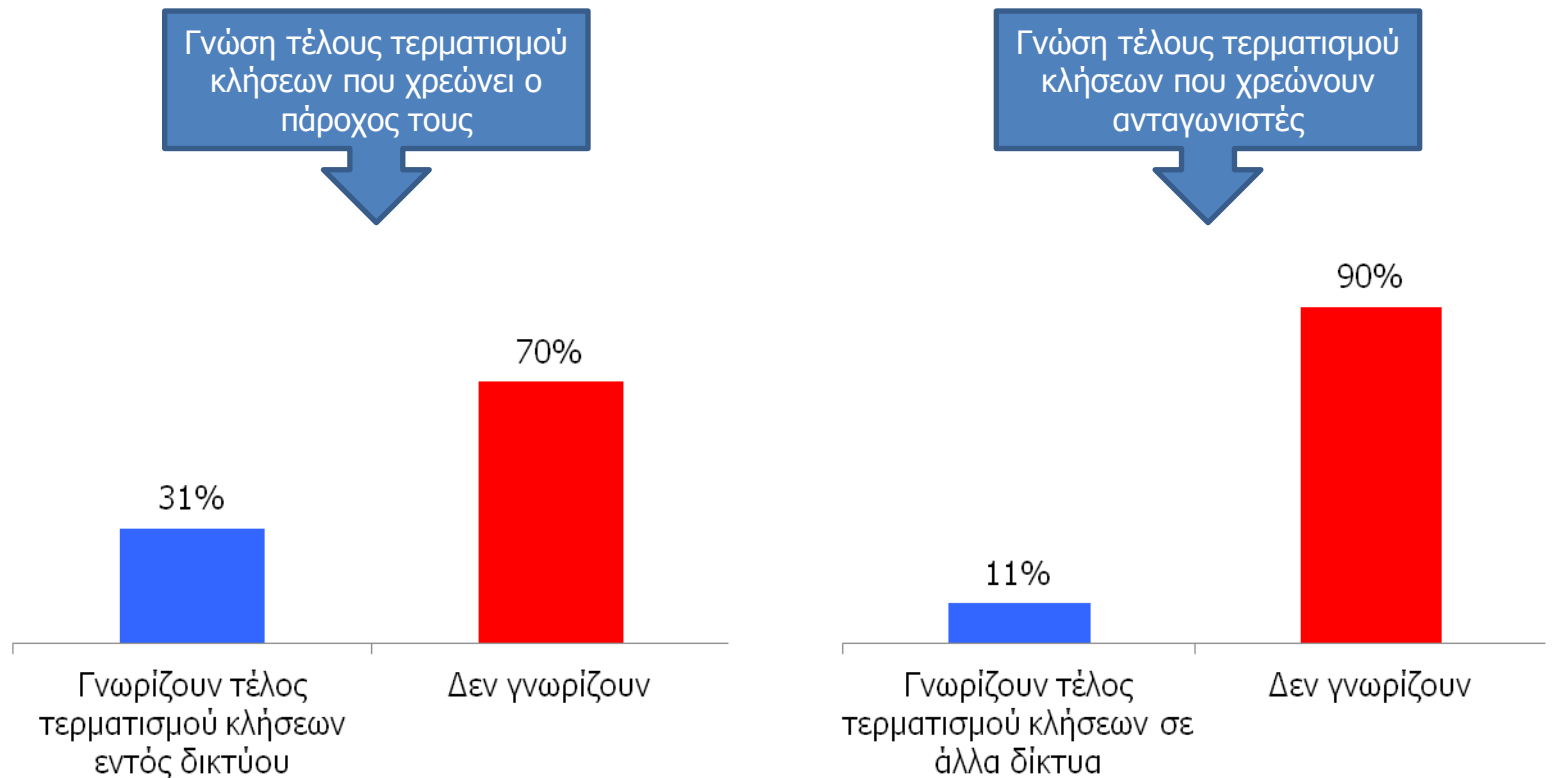
Μόνο ένας στους τέσσερις ερωτώμενους (27%) αναφέρει ότι γνωρίζει τι είναι ο τερματισμός κλήσεων στην κινητή τηλεφωνία. Η πλειοψηφία (73%) παρουσιάζεται να μην γνωρίζει τι είναι ο τερματισμός κλήσεων.

Πιο ενήμερα για το τερματισμό κλήσεων είναι άτομα κάτω των 55 ετών, κάτοικοι Αμμοχώστου και οι πελάτες Primetel.



Βάση:  
Όλο το δείγμα

# Γνώση τελών τερματισμού κλήσεων

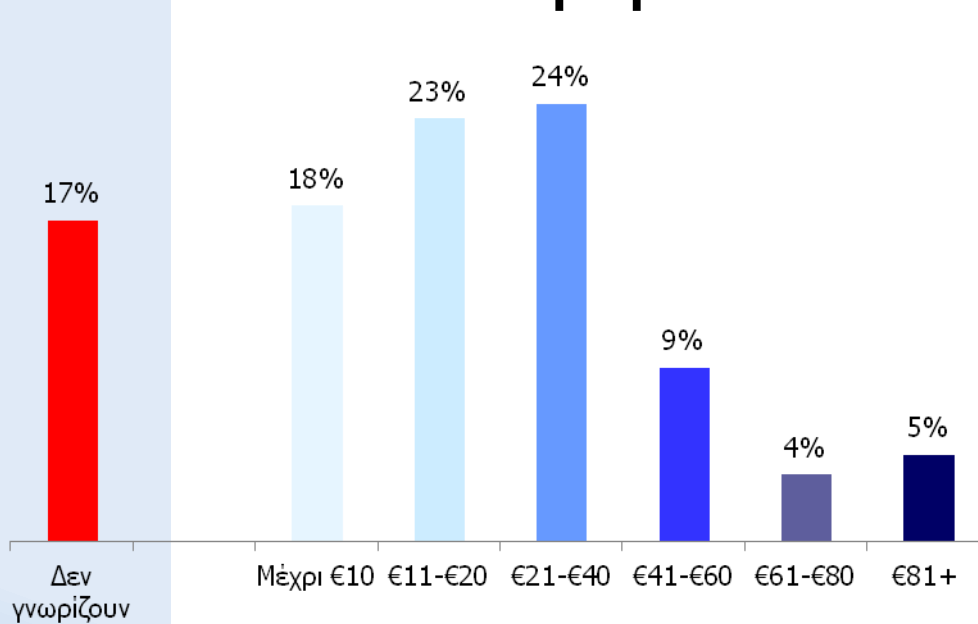


Μεταξύ όσων ανέφεραν ότι γνωρίζουν τι είναι ο τερματισμός κλήσεων, η συντριπτική πλειοψηφία εκφράζει άγνοια ως προς το τέλος τερματισμού κλήσεων που χρεώνει ο πάροχος τους (70%) και το τέλος τερματισμού κλήσεων που χρεώνουν ανταγωνιστικοί πάροχοι (90%).

Βάση:  
Όσοι γνωρίζουν  
τι είναι ο  
τερματισμός  
κλήσεων

38. Γνωρίζετε το τέλος τερματισμού σε κινητό το οποίο χρεώνει ο πάροχος με τον οποίο είστε συμβεβλημένος;  
39. Γνωρίζετε το τέλος τερματισμού σε κινητό το οποίο χρεώνουν οι ανταγωνιστικοί παροχείς με τους οποίους δεν είστε συμβεβλημένος;

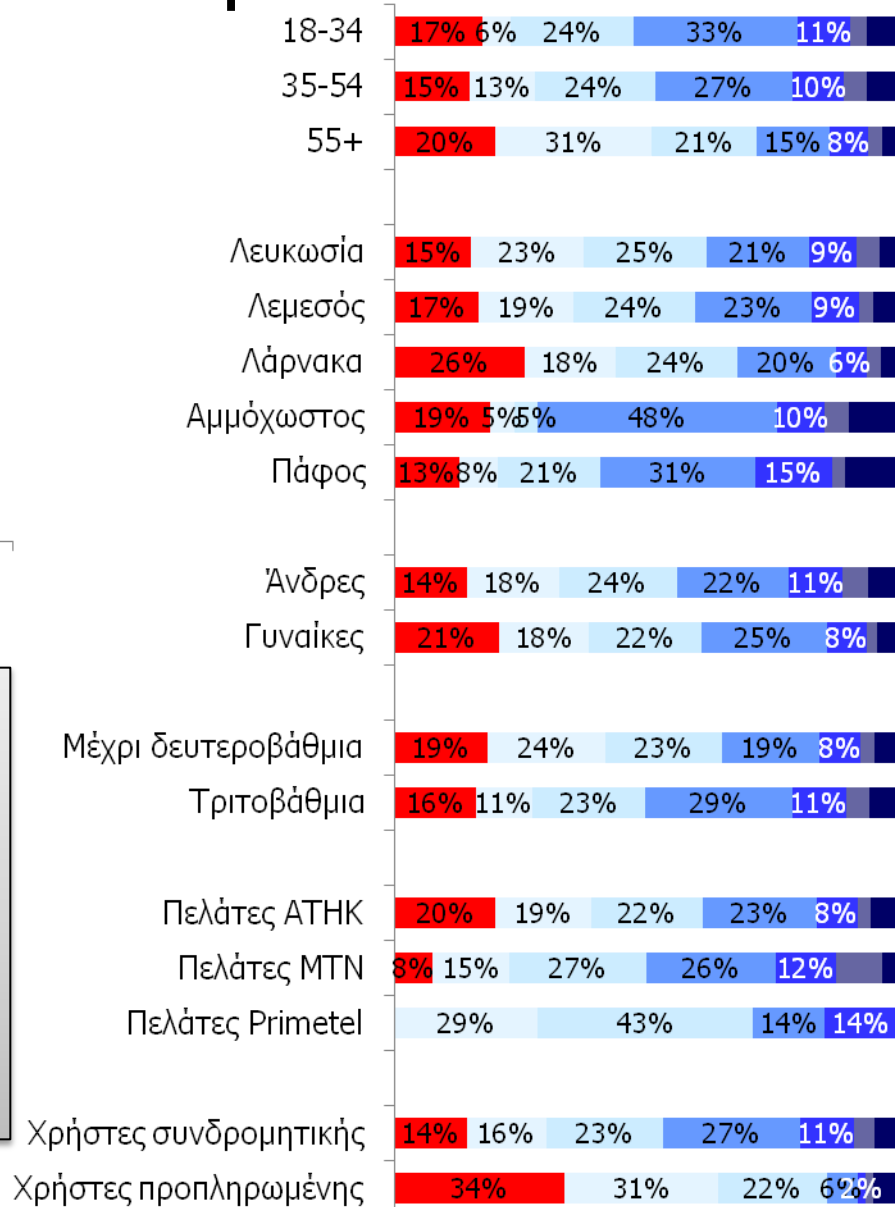
# Συνολικό μηνιαίο ποσό κινητού



Όσον αφορά το μηνιαίο ποσό που πληρώνουν για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, τέσσερις στους δέκα χρήστες πληρώνουν μέχρι €20, ένας στους τέσσερις πληρώνει μεταξύ €21 και €40 και ένας στους πέντε πληρώνει πέραν των €40.

Το μηνιαίο κόστος χρήσης κινητής τηλεφωνίας καταγράφεται ψηλότερο μεταξύ ατόμων κάτω των 55 χρονών, κατοίκων Αμμοχώστου και Πάφου και πελατών MTN.

Ένα ποσοστό της τάξης του 17% εκφράζει άγνοια ως προς το συνολικό ποσό που πληρώνει κάθε μήνα σε κινητή τηλεφωνία. Το ποσοστό αυτό είναι ψηλότερο μεταξύ χρηστών προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας και πελατών της ΑΤΗΚ.



Βάση:  
Όλο το δείγμα

20. Γνωρίζετε το μηνιαίο ποσό του λογαριασμού σας για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας; 21. Εάν ναι, σε τι επίπεδα κυμαίνεται;

# Ενδιαφέρον για ενιαίο λογαριασμό



Το ενδιαφέρον για λήψη ενός ενιαίου λογαριασμού ο οποίος θα συμπεριλαμβάνει υπηρεσίες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, διαδικτύου και τηλεόρασης παρουσιάζεται αυξημένο. Έξι στους δέκα ερωτώμενους δηλώνουν θετικοί προς τη πρόταση αυτή, ενώ τέσσερις στους δέκα δεν ενδιαφέρονται για ενιαίο λογαριασμό.

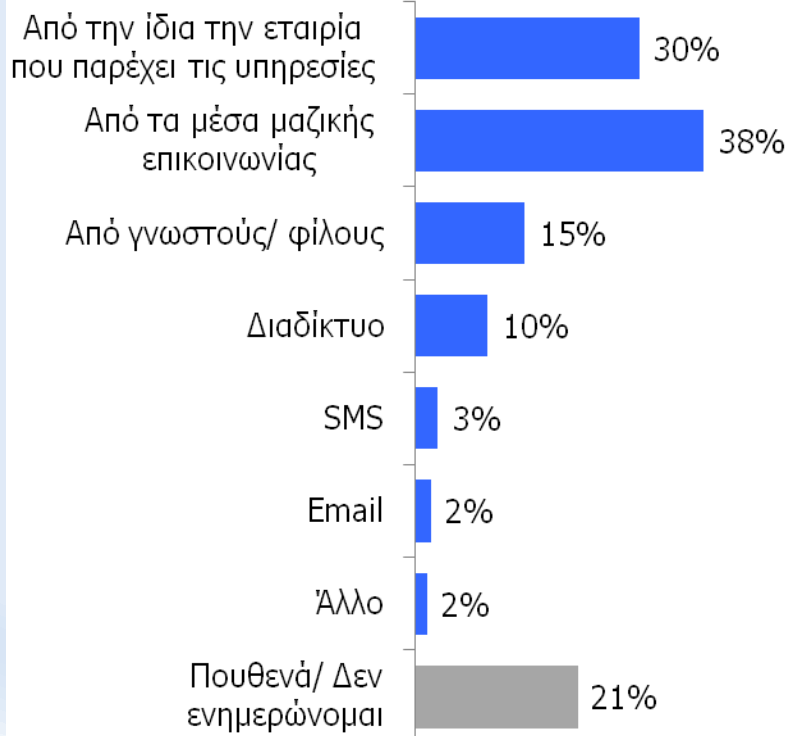
Αναλυτικότερα, ένα 66% των χρηστών που λαμβάνουν πολλαπλές υπηρεσίες από τον ίδιο πάροχο και ένα 52% των χρηστών μόνο μιας υπηρεσίας από τον ίδιο πάροχο, εκδηλώνουν ενδιαφέρον προς την ιδέα ενός ενιαίου λογαριασμού.

Βάση:  
Όλο το δείγμα

36. Θα σας ενδιέφερε να λαμβάνετε ενιαίο μηνιαίο λογαριασμό ο οποίος να περιλαμβάνει υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, σταθερής τηλεφωνίας, διαδικτύου και τηλεόρασης που λαμβάνετε από τον ίδιο πάροχο;

# Ενημέρωση για νέες υπηρεσίες

## Μέσα ενημέρωσης



Ένα 38% των ερωτώμενων ενημερώνεται για νέες υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας από τα ΜΜΕ, ένα 30% ενημερώνεται κατευθείαν από το πάροχο που είναι συμβεβλημένο και ένα 15% ενημερώνεται για νέες υπηρεσίες από γνωστούς/φίλους. Άλλοι τρόποι ενημέρωσης για νέες υπηρεσίες συγκεντρώνουν λιγότερες αναφορές. Αξίζει να αναφερθεί ότι ένας στους πέντε ερωτώμενους (21%) δηλώνει ότι δεν ενημερώνεται για νέες υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας.

Συγκεκριμένα, μέσω των ΜΜΕ ενημερώνεται ένα 37% των πελατών ΑΤΗΚ, και ένα 42% των πελατών ΜΤΝ. Μέσω της εταιρείας που είναι συμβεβλημένο ενημερώνεται το 28% των πελατών ΑΤΗΚ και το 36% των πελατών ΜΤΝ, ενώ μέσω γνωστών/φίλων ενημερώνεται το 14% των πελατών ΑΤΗΚ και το 17% των πελατών ΜΤΝ.

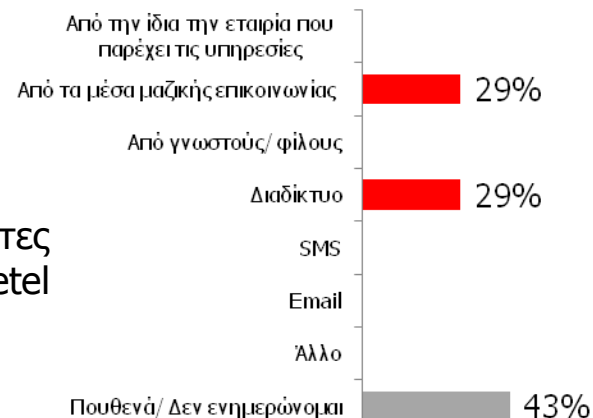
## Πελάτες ΑΤΗΚ



## Πελάτες ΜΤΝ



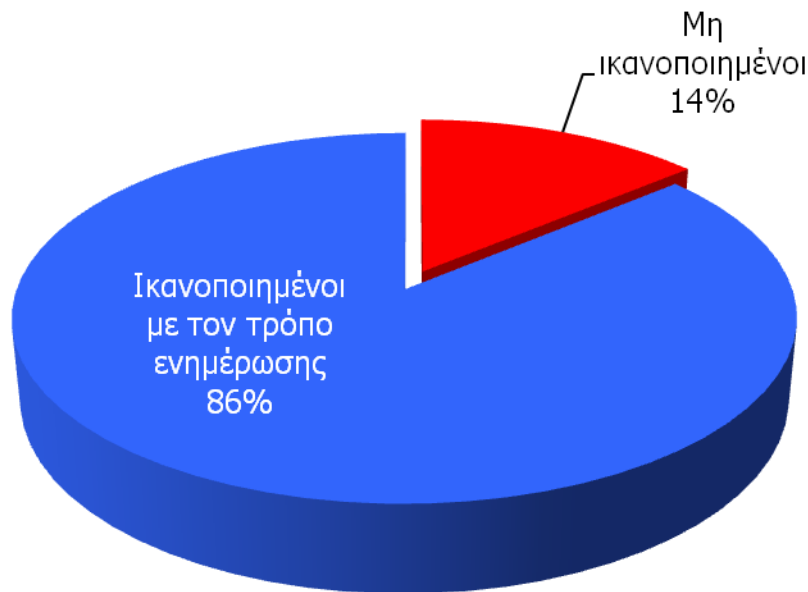
## Πελάτες Primetel



Βάση:  
Όλο το δείγμα

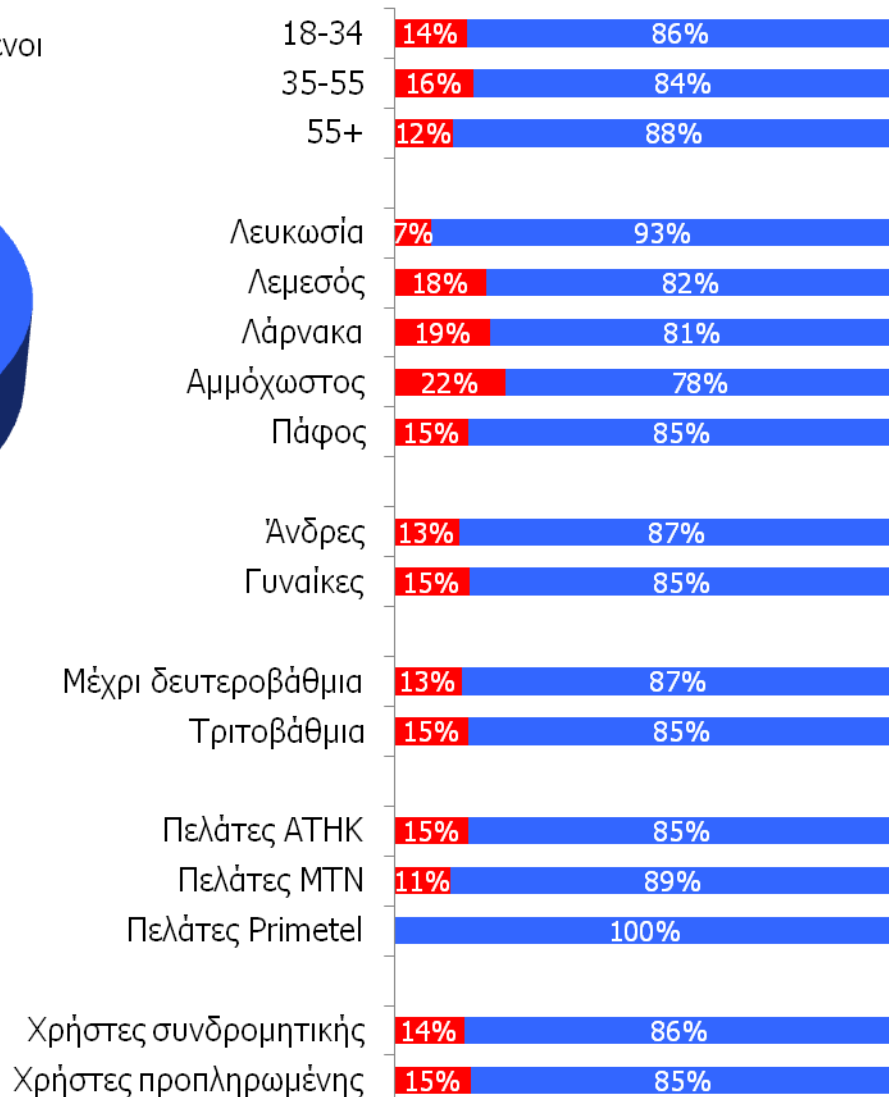
# Ενημέρωση για νέες υπηρεσίες

Ικανοποίηση από τον τρόπο ενημέρωσης για νέες υπηρεσίες



Η πλειοψηφία των ερωτώμενων (86%) δηλώνει ικανοποιημένη από τον τρόπο ενημέρωσης για νέες υπηρεσίες. Μόνο 14% δηλώνει μη ικανοποιημένο.

Η ικανοποίηση με τον τρόπο ενημέρωσης για νέες υπηρεσίες δεν εμφανίζει σημαντικές μεταβολές μεταξύ των διάφορων δημογραφικών ομάδων.



Βάση:  
Όσοι  
ενημερώνονται  
για νέες  
υπηρεσίες

35. Είστε ικανοποιημένος/η με τον τρόπο που ενημερώνεστε για την προσφορά νέων υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας;



# Παράρτημα: Δομή δείγματος

	Σύνολο	Ποσοστό (%)
<b>Επαρχία</b>		
Λευκωσία	151	39
Λεμεσός	107	28
Λάρνακα	66	17
Αμμόχωστος	21	6
Πάφος	39	10
<b>Φύλο</b>		
Άνδρες	196	51
Γυναίκες	188	49
<b>Ηλικία</b>		
Μέχρι 34	86	22
35-54	154	40
55 και άνω	144	38
<b>Μόρφωση</b>		
Μέχρι δευτεροβάθμια	216	56
Τριτοβάθμια	168	44
<b>Πάροχος</b>		
ΑΤΗΚ	298	78
MTN	66	17
Primetel	7	2
Πολλαπλοί πάροχοι	13	3
<b>Υπηρεσίες</b>		
Συνδρομητική	315	82
Προπληρωμένη	65	17
Συνδρομητική & Προπληρωμένη	4	1
<b>Σύνολο</b>	<b>384</b>	<b>100</b>