

**ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ****07/12/2022**

Το Γραφείο του Επιτρόπου για τη Ρύθμιση Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ) πραγματοποίησε τη δεύτερη σε σειρά έρευνα που αφορά την αντίληψη των καταναλωτών για την ποιότητα της υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας. Το δομημένο ερωτηματολόγιο ετοιμάστηκε από την ομάδα Παρατηρητηρίου Αγοράς του ΓΕΡΗΕΤ με δείγμα 800 ατόμων (400 αστικές περιοχές και 400 αγροτικές περιοχές) και διεξήχθη κατά την περίοδο 01<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου με 07<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2022 από την εταιρεία Pulse Market Research Ltd που ήταν ο ανάδοχος του έργου.

Τα κυριότερα αποτελέσματα της έρευνας είναι τα ακόλουθα:

1. Οι σημαντικότεροι λόγοι για την επιλογή παροχέα κινητής τηλεφωνίας είναι η αξιοπιστία, η καλύτερη κάλυψη δικτύου, οι καλύτερες τιμές/προσφορές και τα καλύτερα πακέτα. Σε σχέση με την προηγούμενη έρευνα καταναλωτών (Σεπτ. 2021), οι καλύτερες τιμές/προσφορές (26%) από 3ος λόγος επιλογής παροχέα κινητής τηλεφωνίας παρουσιάζεται ως 1ος με ποσοστό 35%, με την αξιοπιστία να μετατοπίζεται από την 1η θέση (30%) στην 3η θέση (26%).
2. Οι σημαντικότεροι λόγοι για την αλλαγή παροχέα κινητής τηλεφωνίας είναι οι πιο φθηνές χρεώσεις και καλύτερες προσφορές, η καλύτερη κάλυψη δικτύου από άλλο παροχέα για κλήσεις και internet.
3. Το επίπεδο ικανοποίησης από τον παροχέα των καταναλωτών για την υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας ανήλθε στο 8,4/10 και για την σχέση ποιότητας- τιμής στο 8,1/10, παρουσιάζοντας μικρή βελτίωση σε σχέση με την προηγούμενη έρευνα καταναλωτών (Σεπτ. 2021).
4. Σε σχέση με τα φαινόμενα κακής ποιότητας υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας τουλάχιστον 1 φορά το μήνα οι καταναλωτές δήλωσαν πως παρατηρούν:
  - το 19% πλήρης απώλεια της υπηρεσίας,
  - το 17% διακοπή κλήσης,
  - το 16% κακή ποιότητα γραμμής,
  - το 14% μεταφορά κλήσεων απευθείας στο φωνοκιβώτιο,
  - το 7% καθυστέρηση αποστολής γραπτών μηνυμάτων/sms, και
  - το 2% καθυστέρηση λήψης φωνητικών μηνυμάτων.Τα άτομα που κατοικούν στις αγροτικές περιοχές και ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 18-39 παρατηρούν τα πιο πάνω φαινόμενα πιο συχνά. Επίσης, 57% αναφέρουν ότι παρατήρησαν το φαινόμενο κακής λήψης σε συγκεκριμένες περιοχές με τους κάτοικους αγροτικών περιοχών να το έχουν παρατηρήσει σε μεγαλύτερο βαθμό (64%).
5. Το 15% των καταναλωτών είναι ανοιχτοί στην ιδέα να αλλάξουν τον παροχέα της κινητής τους τηλεφωνίας και ένα 2% ψάχνει ενεργά να αλλάξει παροχέα. Το 14% είχαν κάποιο λόγο για να παραπονεθούν τους τελευταίους 12 μήνες στον παροχέα κινητής τους τηλεφωνίας με το 8% να αναφέρει θέματα γενικά με την λειτουργία υπηρεσίας, 4% για θέματα χρέωσης, τιμολόγησης, πληρωμής και 1% για θέματα εξυπηρέτησης πελατών. Η βαθμολογία ικανοποίησης από τον χειρισμό του παραπόνου που υπέβαλαν ανήλθε στο 4,2/10.

Τα αποτελέσματα μπορείτε να δείτε αναλυτικά στο πιο κάτω σύνδεσμο:

[https://ocepr.ee.cy/sites/default/files/gerhet\\_presentation\\_v2\\_11-22.pdf](https://ocepr.ee.cy/sites/default/files/gerhet_presentation_v2_11-22.pdf)