



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

ΕΤΟΙΜΑΣΤΗΚΕ ΓΙΑ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2022



Εισαγωγή & Μεθοδολογία

Αντικείμενο Μελέτης

Αντικείμενο της Σύμβασης αποτελεί η Παροχή Υπηρεσιών διεξαγωγής έρευνας καταναλωτών σε σχέση με την ποιότητα της σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης. Σκοπός της έρευνας είναι αφενός η καταγραφή της αντίληψης των καταναλωτών για το πόσο συχνά έχουν προβλήματα ποιότητας με την σταθερή ευρυζωνική σύνδεση και αφετέρου ο εντοπισμός τυχόν προβλημάτων από οποιοδήποτε παροχέα.

Κάλυψη

Παγκύπρια κάλυψη, σε αστικές και αγροτικές περιοχές της ελεύθερης Κύπρου, ανάμεσα σε άντρες και γυναίκες ηλικίας 18 χρονών και άνω.

Μέγεθος Δείγματος

Για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης έγιναν συνολικά **1019** επιτυχείς συνεντεύξεις εκ των οποίων:

Αστικοποίηση 1	Αστικοποίηση 2	Αστικοποίηση 1&2	Αστικοποίηση 3
427	205	632	387

Μέθοδος δειγματοληψίας

Τυχαία πολυσταδιακή στρωματοποιημένη δειγματοληψία – Ποσοτώσεις σε 3 περιοχές αστικοποίησης 1-2-3, σύμφωνα με την Ταξινόμηση για το Βαθμό Αστικοποίησης στην Κύπρο της Στατιστικής Υπηρεσίας

Συλλογή στοιχείων

Τηλεφωνικές συνεντεύξεις με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου το οποίο ετοίμασε στη βασική του μορφή το ΓΕΡΗΕΤ

Ημερομηνίες διεξαγωγής

12 – 28 Σεπτεμβρίου 2022

Στάθμιση δείγματος

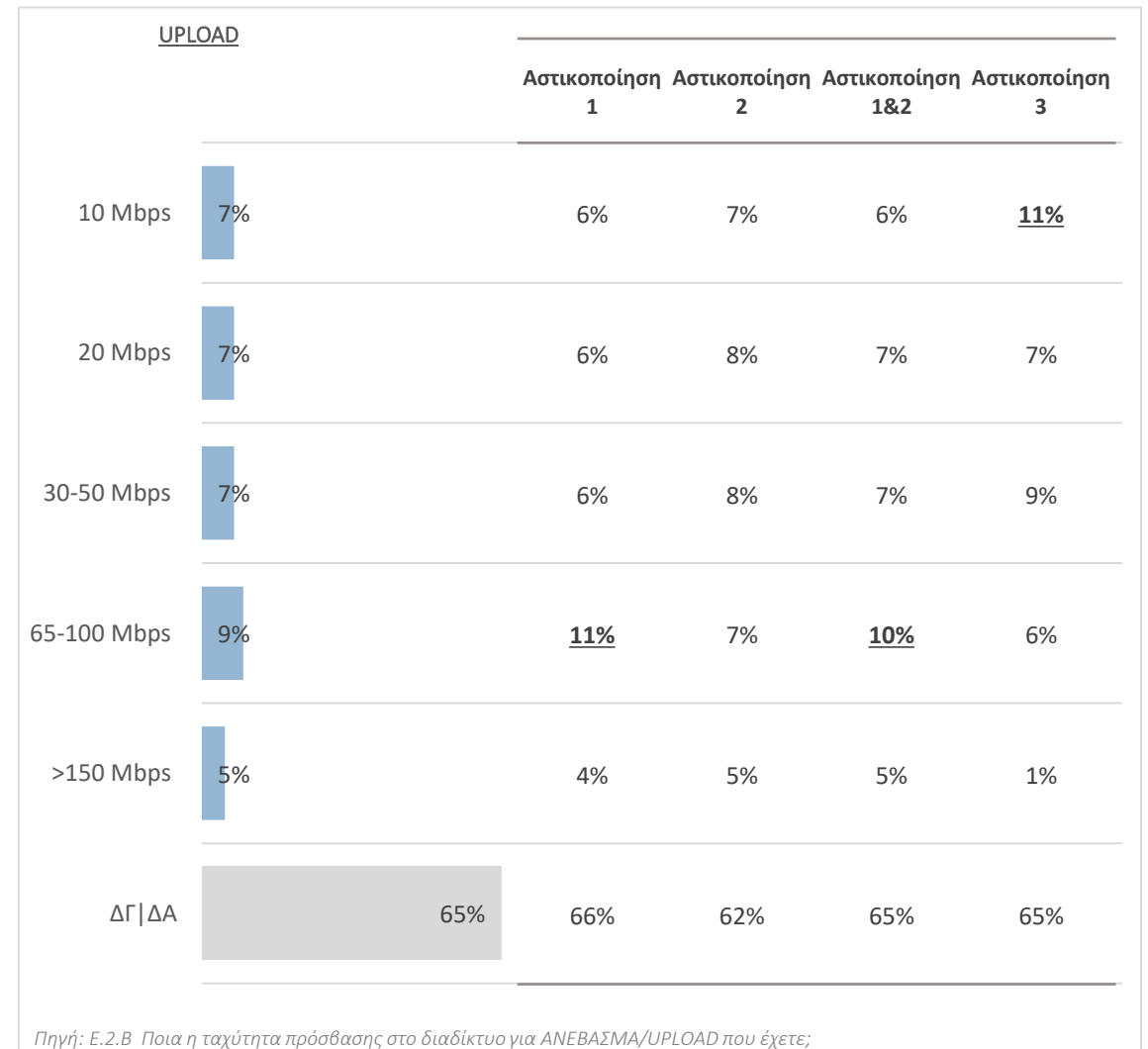
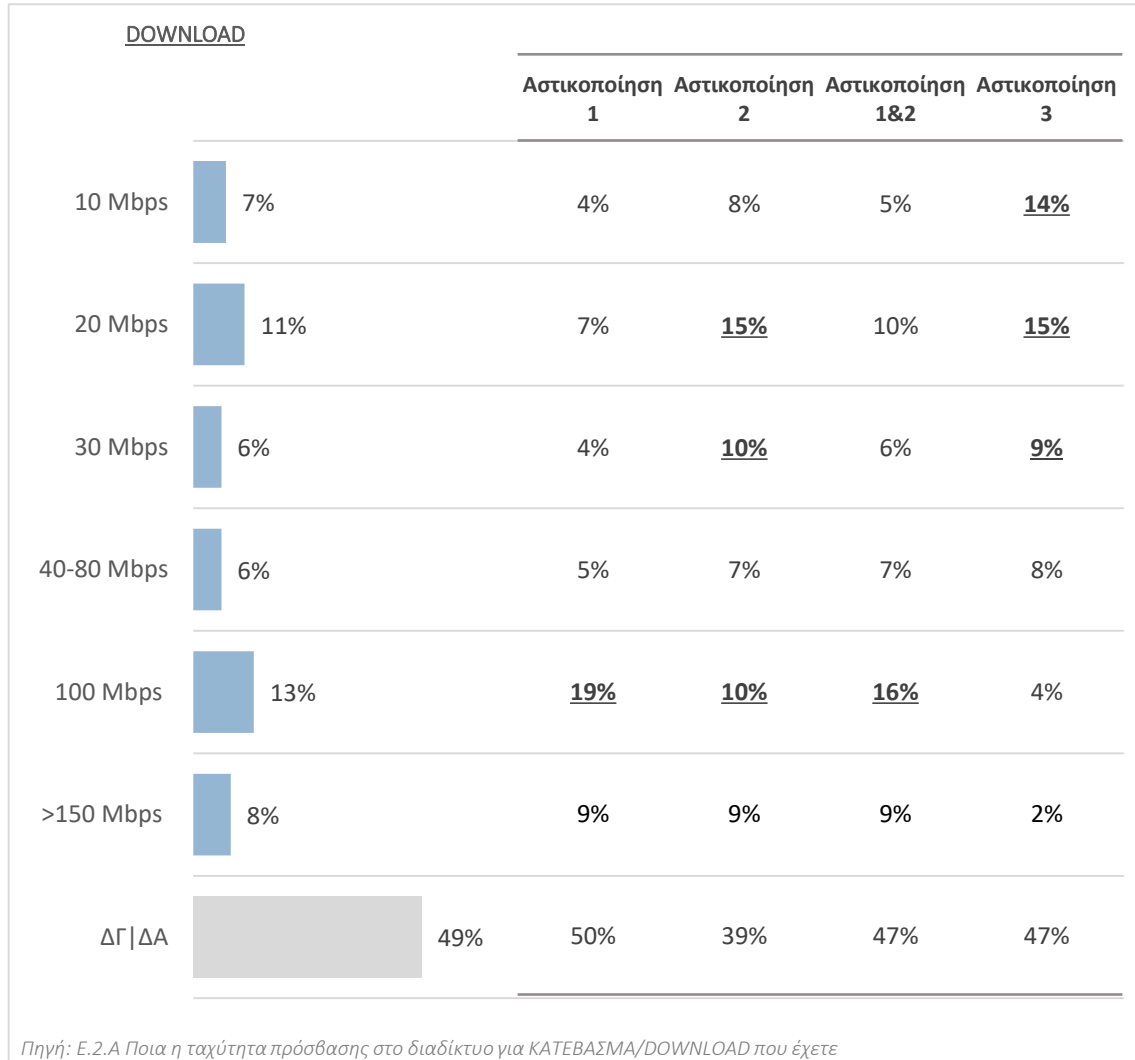
▪Στάθμιση δεικτών παγκύπριου δείγματος, ως προς την πληθυσμιακή κατανομή των επαρχιών και της αστικότητας. Στάθμιση στα 9 στρώματα ως εξής:
Λευκωσία: Αστική: 29% | Αγροτική: 10%, **Λεμεσός:** Αστική: 21% | Αγροτική: 7%, **Λάρνακα:** Αστική: 10% | Αγροτική: 7%, **Πάφος:** Αστική: 7% | Αγροτική: 3%,
Αμμόχωστος: 6%



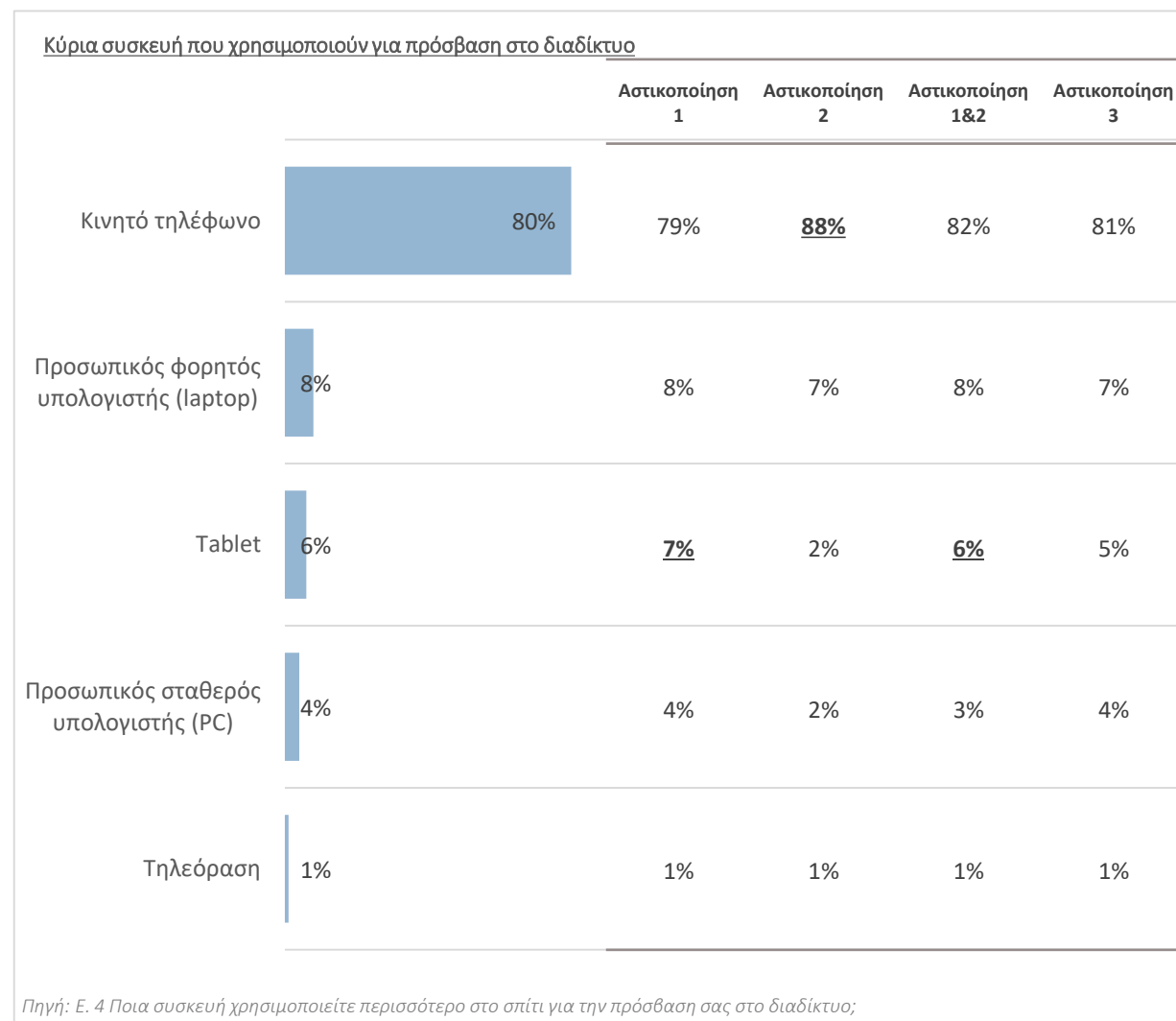
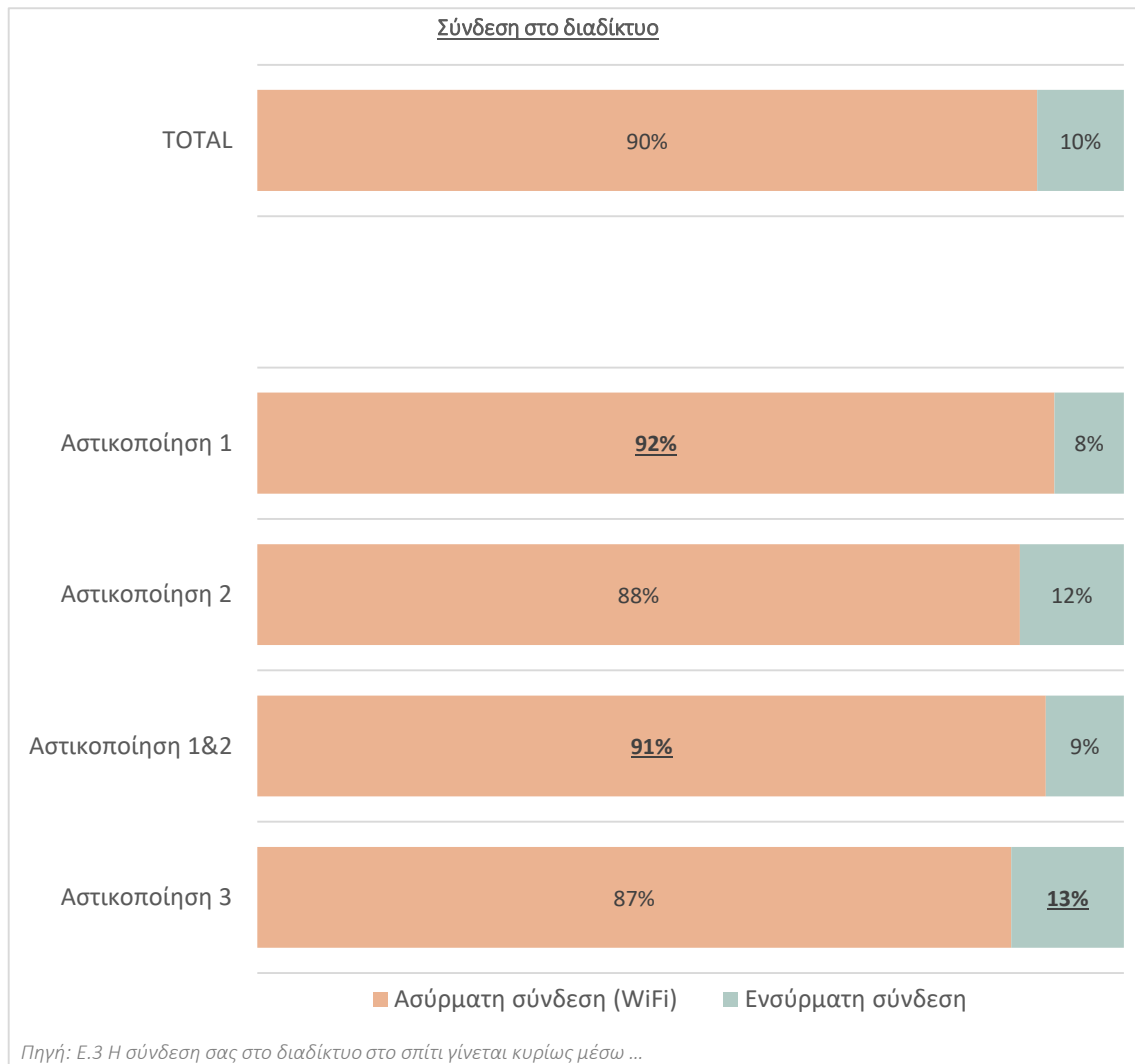
ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ



Ταχύτητες πρόσβασης



Σύνδεση στο διαδίκτυο & Κύρια συσκευή που χρησιμοποιούν για πρόσβαση

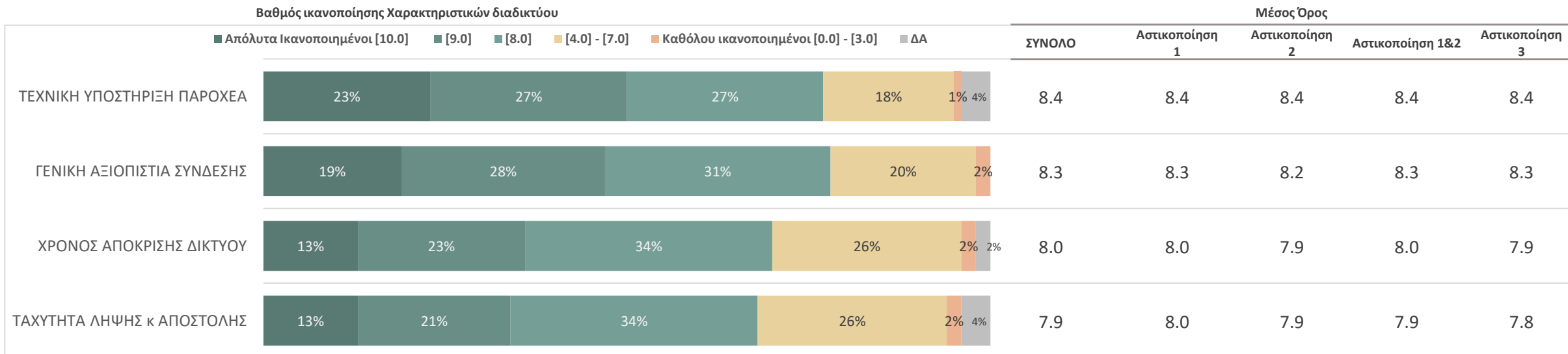


Μετρήσεις απόδοσης σταθερής σύνδεσης στο διαδίκτυο

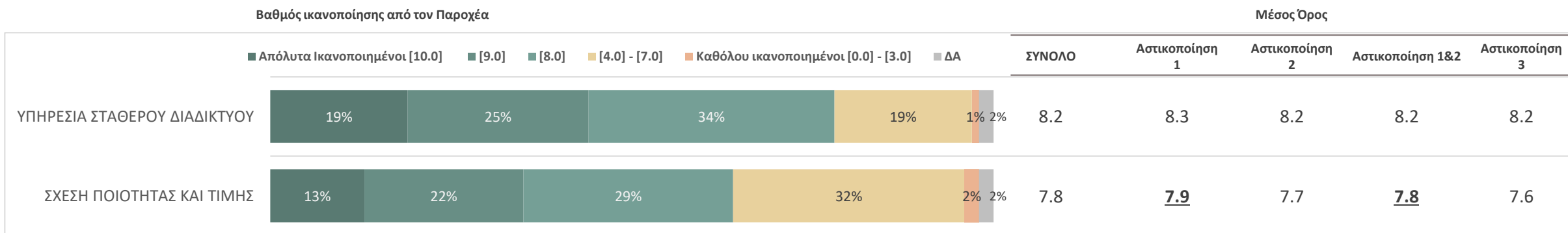
		Αστικοποίηση 1	Αστικοποίηση 2	Αστικοποίηση 1&2	Αστικοποίηση 3
Χρησιμοποιώ συχνά ανεξάρτητα εργαλεία μετρήσεων για να ελέγξω την ταχύτητα μου	8%	8%	8%	8%	7%
Χρησιμοποιώ συχνά το εργαλείο μέτρησης στην ιστοσελίδα του παροχέα μου για να ελέγξω την ταχύτητα μου	4%	4%	6%	4%	4%
Κάνω έλεγχο μόνο όταν παρουσιαστεί πρόβλημα στην υπηρεσία με ανεξάρτητα εργαλεία μετρήσεων	5%	6%	5%	6%	4%
Κάνω έλεγχο μόνο όταν παρουσιαστεί πρόβλημα στην υπηρεσία μέσω του εργαλείου μέτρησης στην ιστοσελίδα του παροχέα μου	3%	2%	3%	3%	3%
Δεν πραγματοποιώ μετρήσεις απόδοσης ελέγχους ποιότητας της σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης	82%	82%	79%	81%	84%

Πηγή: Ε. 5 Κάνετε μετρήσεις της απόδοσης της σταθερής σύνδεσης σας στο διαδίκτυο; Δηλαδή μετράτε την ταχύτητα σύνδεσης σας για download και upload;

Βαθμός ικανοποίησης χαρακτηριστικών της σταθερής σύνδεσης διαδικτύου | Βαθμός ικανοποίησης από τον παροχέα

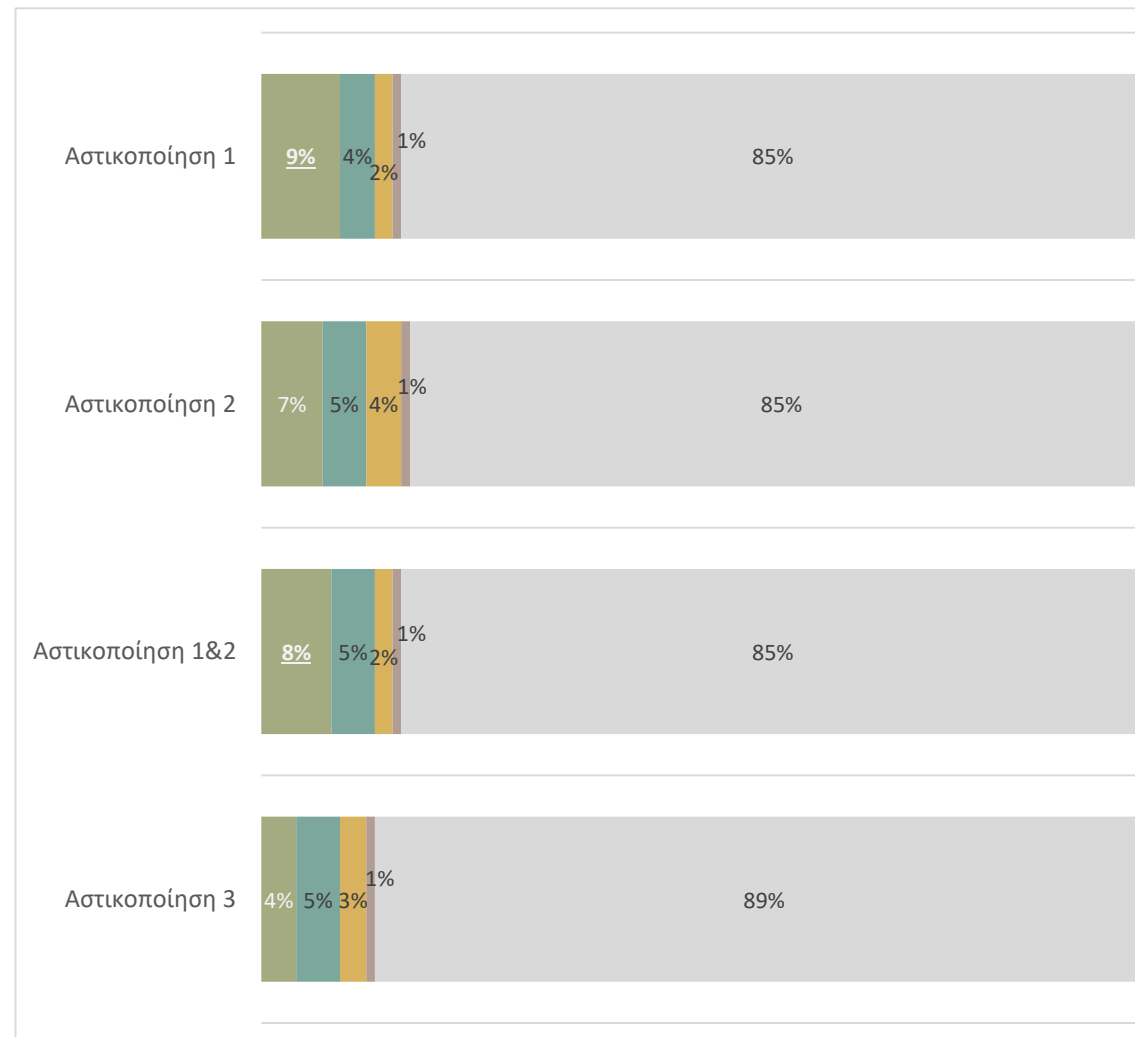
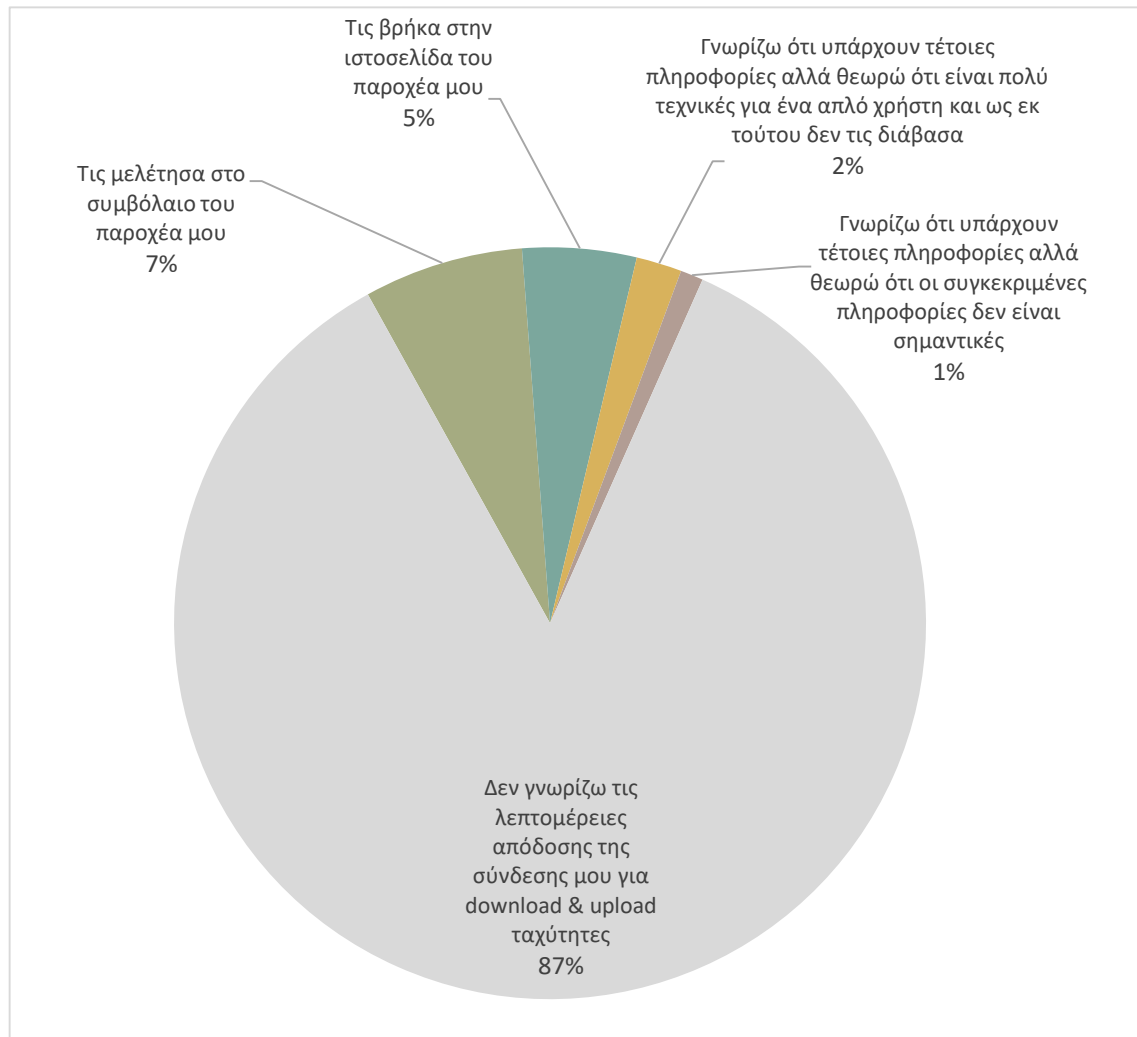


Πηγή: E.6 Αξιολογήστε κατά την γνώμη σας την σημαντικότητα κάθε χαρακτηριστικού της σταθερής σύνδεσης σας στο διαδίκτυο χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από το 0 μέχρι το 10, όπου το 0 σημαίνει «Καθόλου Ικανοποιημένος» και το 10 σημαίνει «Απόλυτα Ικανοποιημένος»:



Πηγή: E.9 Χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από το 0 μέχρι το 10, όπου το 0 σημαίνει «Καθόλου Ικανοποιημένος» και το 10 σημαίνει «Απόλυτα Ικανοποιημένος», πόσο ικανοποιημένος/η θα λέγατε ότι είστε με την ...

Γνώση για τις λεπτομέρειες απόδοσης της σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης



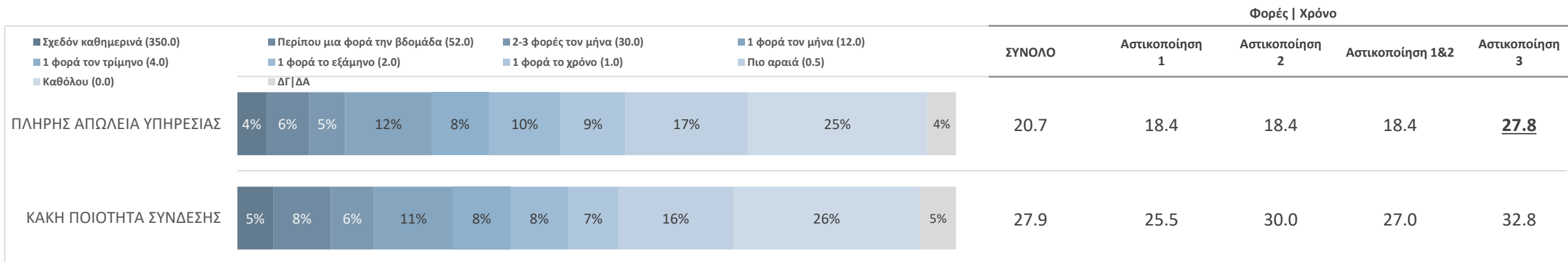
Πηγή: Ε. 7 Γνωρίζετε τις λεπτομέρειες απόδοσης της σύνδεσης σας για download/upload ταχύτητες όπως αυτές περιγράφονται στο σύμβολο/ιστοσελίδα του παροχέα σας; | Τι από τα ακόλουθα ισχύει, όσον αφορά τις λεπτομέρειες απόδοσης της σύνδεσης σας;

Κύριος λόγος επιλογής παροχέα για τις υπηρεσίες διαδικτύου

		Αστικοποίηση 1	Αστικοποίηση 2	Αστικοποίηση 1&2	Αστικοποίηση 3
Αξιόπιστη εταιρία Πιο αξιόπιστο δίκτυο	28%	26%	33%	28%	30%
Καλύτερες τιμές Πιο φθηνή	21%	26%	14%	22%	14%
Καλύτερη ποιότητα δικτύου	10%	11%	4%	9%	12%
Έχω άλλες υπηρεσίες με τον ίδιο παροχέα	6%	5%	8%	6%	8%
Γρήγορο δίκτυο Ταχύτητες	6%	4%	12%	7%	4%
Δεν υπήρχε κάλυψη από άλλο παροχέα στην περιοχή μου	5%	4%	5%	4%	12%
Γρήγορη Αποτελεσματική εξυπηρέτηση	5%	5%	5%	5%	5%
Εκπτώσεις Προσφορές	4%	3%	5%	4%	3%
Σύσταση από φίλους συγγενείς	4%	4%	1%	3%	3%
Αρνητική εμπειρία με άλλους παροχείς	2%	2%	2%	2%	1%
Φίλοι Συγγενείς έχουν τον ίδιο παροχέα	2%	3%	1%	2%	1%
Ανταπόκριση Αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων	2%	1%	1%	1%	2%
Μακροχρόνια συνεργασία Χρόνια πελάτης	2%	1%	2%	1%	2%

Πηγή: Ε.Β.Α Ποιος είναι ο ΚΥΡΙΟΣ ΛΟΓΟΣ για τον οποίο επιλέγετε την ... [κύρια εταιρεία] για τις υπηρεσίες διαδικτύου;

Συχνότητα φαινομένων ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΩΛΕΙΑΣ και ΚΑΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ



Πηγή: Ε.11.Α+Β Ακολουθούν κάποιες ερωτήσεις σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας διαδικτύου που λαμβάνετε από την ... [κύρια εταιρεία]. Πόσο συχνά παρατηρείτε το φαινόμενο ..

Συγκεκριμένες ώρες που συμβαίνει το φαινόμενο κακής σύνδεσης

Βάση: Όλοι όσοι αντιμετωπίζουν πρόβλημα με την σύνδεση τους τουλάχιστον 1 φορά το τρίμηνο

	ΣΥΝΟΛΟ	Αστικοποίηση 1	Αστικοποίηση 2	Αστικοποίηση 1&2	Αστικοποίηση 3
00:00-02:00	3%	4%	2%	3%	1%
02:00-04:00	2%	2%	4%	3%	1%
04:00-06:00	2%	2%	2%	2%	1%
06:00-08:00	2%	1%	4%	2%	2%
08:00-10:00	4%	4%	4%	4%	3%
10:00-12:00	3%	3%	4%	4%	1%
12:00-14:00	3%	3%	4%	4%	3%
14:00-16:00	3%	3%	6%	4%	2%
16:00-18:00	3%	2%	3%	3%	4%
18:00-20:00	10%	9%	9%	9%	13%
20:00-22:00	16%	16%	14%	15%	17%
22:00-00:00	6%	6%	4%	6%	5%
Δεν παρατήρησα συγκεκριμένες ώρες κακής σύνδεσης	69%	66%	76%	69%	70%

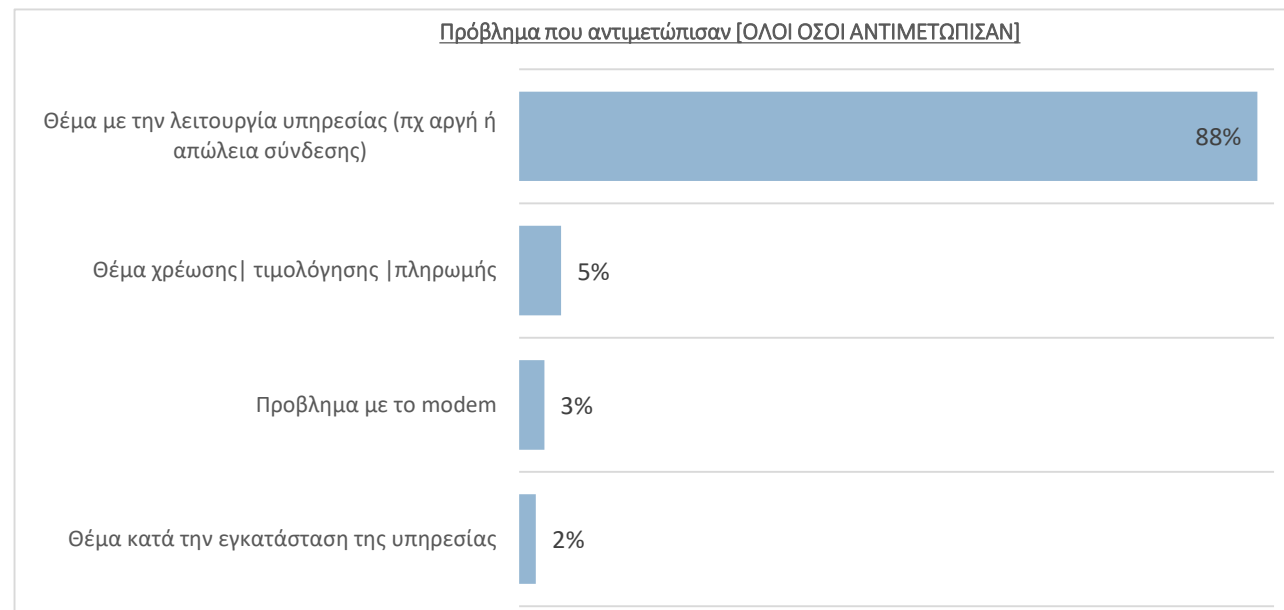
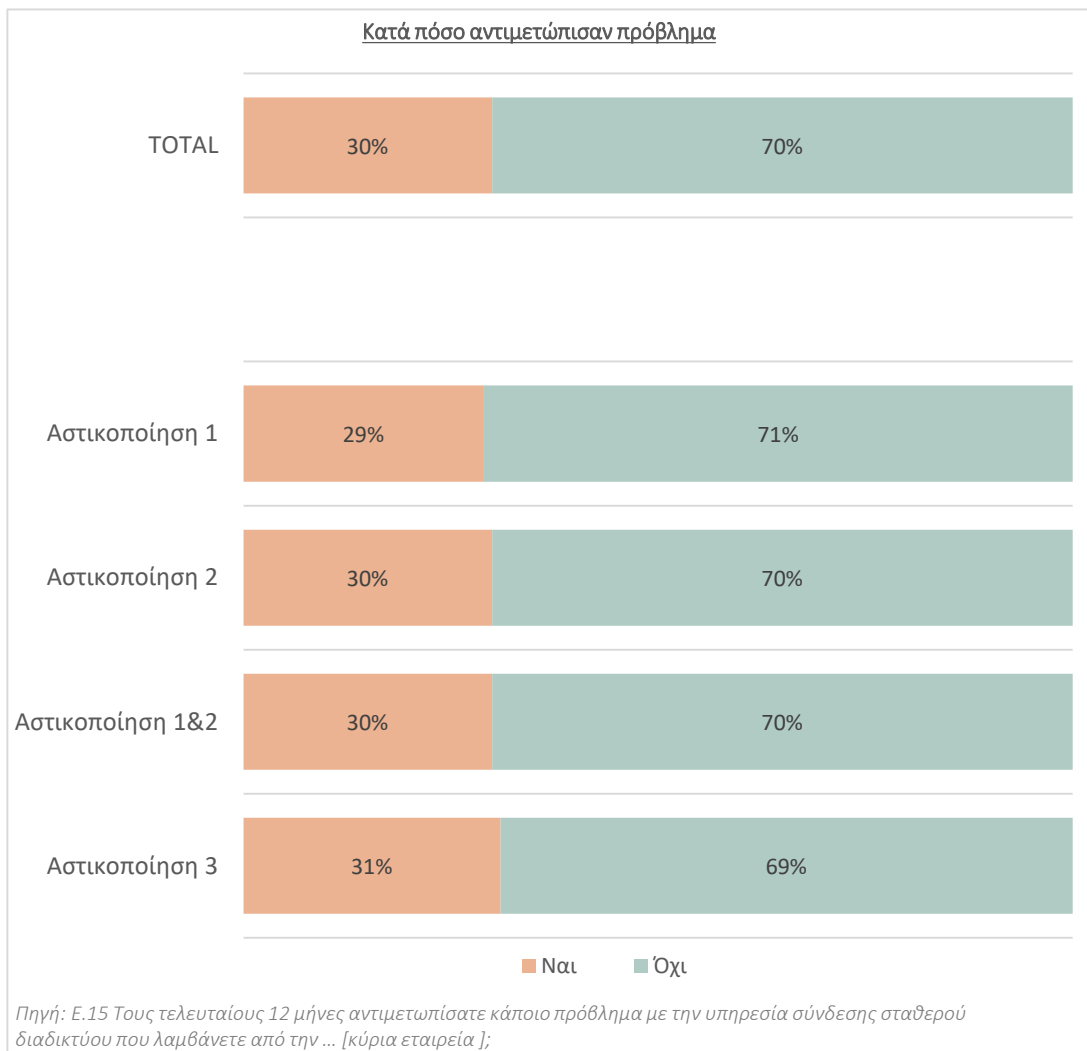
Πηγή: Ε. 12 Έχετε παρατηρήσει το φαινόμενο της κακής σύνδεσης να συμβαίνει σε συγκεκριμένες ώρες | Ε.13 Σε ποιες ώρες συμβαίνει αυτό;

Γνώση για τα δικαιώματα και τις διαδικασίες υποβολής παραπόνων

		Αστικοποίηση 1	Αστικοποίηση 2	Αστικοποίηση 1&2	Αστικοποίηση 3
Τα μελέτησα στο συμβόλαιο του παροχέα μου	13%	<u>14%</u>	<u>17%</u>	<u>15%</u>	9%
Τα βρήκα στην ιστοσελίδα του παροχέα μου	10%	<u>12%</u>	9%	11%	8%
Τα βρήκα στην ιστοσελίδα αρμόδιας αρχής για την προστασία των καταναλωτών	2%	2%	<u>4%</u>	3%	1%
Γνώριζα ότι υπάρχουν τέτοιες πληροφορίες αλλά δεν μπήκα ποτέ στον κόπο να της διαβάσω οπότε δεν γνώριζα ότι έχω δικαίωμα υποβολής παραπόνου	7%	7%	8%	8%	5%
Δεν γνώριζω τα δικαιώματα μου ή/και τις διαδικασίες υποβολής παραπόνων	71%	69%	67%	68%	<u>79%</u>

Πηγή: Ε.14.+ 14.Α Γνωρίζετε τα δικαιώματά σας ως συνδρομητής και τις διαδικασίες υποβολής παραπόνου σε περίπτωση που δεν είστε ευχαριστημένος με την υπηρεσία σταθερού διαδικτύου που λαμβάνετε; | Τι από τα ακόλουθα ισχύει, όσον αφορά στα δικαιώματά σας και τις διαδικασίες υποβολής παραπόνου;

Κατά πόσο αντιμετώπισαν πρόβλημα με την υπηρεσία σύνδεσης σταθερού διαδικτύου, τους τελευταίους 12 μήνες

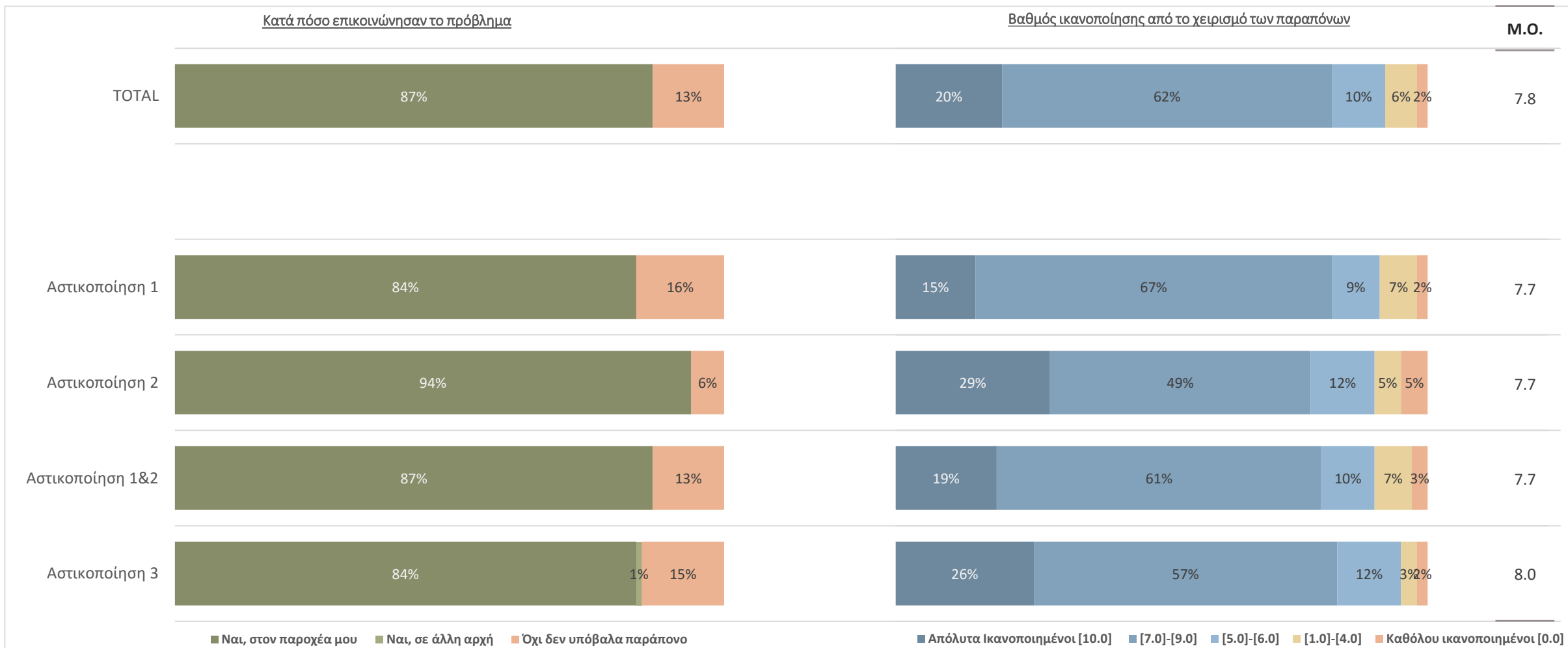


	Αστικοποίηση 1	Αστικοποίηση 2	Αστικοποίηση 1&2	Αστικοποίηση 3
Θέμα με την λειτουργία υπηρεσίας	88%	95%	90%	83%
Θέμα χρέωσης τιμολόγησης πληρωμής	5%	3%	4%	3%
Πρόβλημα με το modem	2%	2%	2%	7%
Θέμα κατά την εγκατάσταση της υπηρεσίας	2%	0%	1%	3%

Πηγή: Ε.16 Ποιο ήταν το πιο πρόσφατο πρόβλημα για το οποίο είχατε λόγο να παραπονεθείτε σχετικά με την υπηρεσία σταθερής σύνδεσης στο διαδίκτυο;

Κατά πόσο επικοινωνήσαν το πρόβλημα ή υπέβαλαν παράπονο | Βαθμός ικανοποίησης από το χειρισμό των παραπόνων

Βάση: Όλοι όσοι υπέβαλαν παράπονο στο παροχέα



Πηγή: E.17 Επικοινωνήσατε (τηλεφωνικώς ή γραπτώς) για αυτό το πρόβλημα ή έχετε υποβάλει παράπονο στον παροχέα σας ή κάπου αλλού;

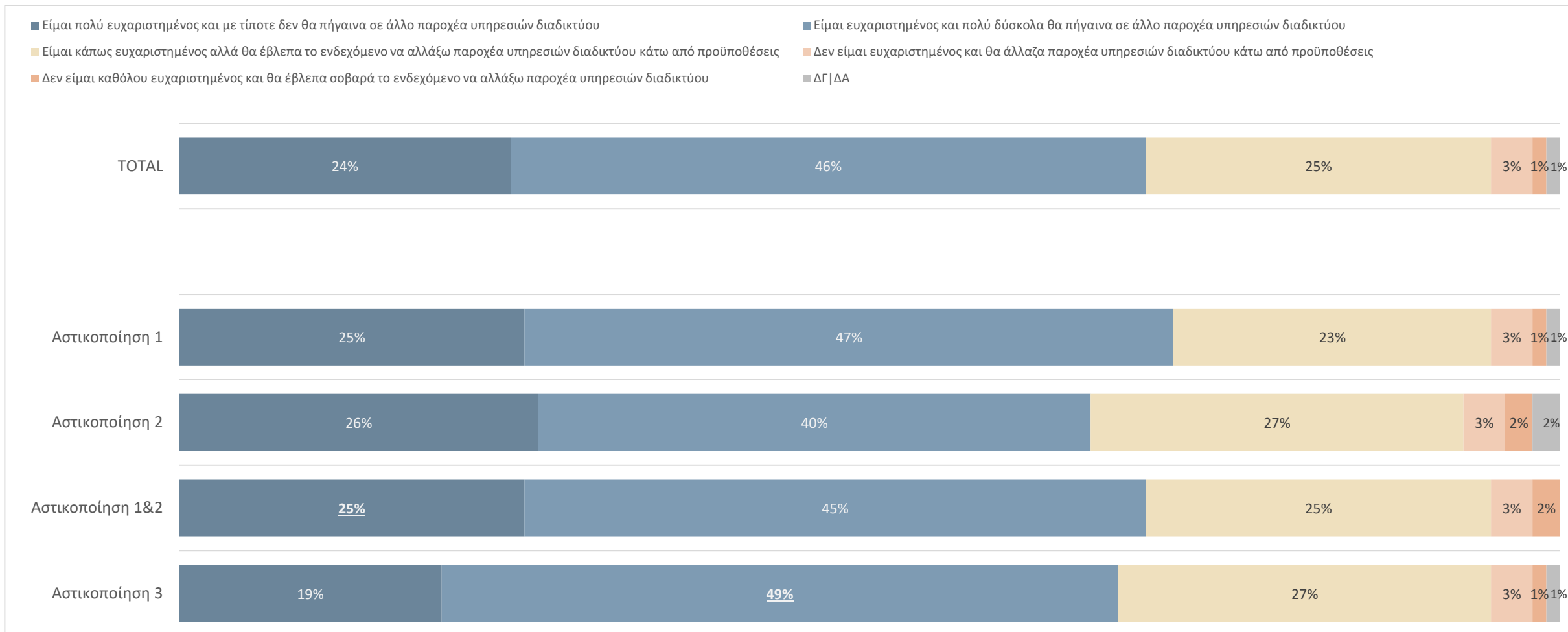
Πηγή: E.18 Χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από το 0 μέχρι το 10, όπου το 0 σημαίνει «Καθόλου Ικανοποιημένος» και το 10 σημαίνει «Απόλυτα Ικανοποιημένος», πόσο ικανοποιημένος/η θα λέγατε ότι είστε από το χειρισμό του παραπόνου σας;

Οι πιο σημαντικοί λόγοι για τους οποίους θα άλλαζαν παροχέα σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης

		Αστικοποίηση 1	Αστικοποίηση 2	Αστικοποίηση 1&2	Αστικοποίηση 3
Πιο φθηνές χρεώσεις καλύτερες προσφορές από άλλο παροχέα	33%	34%	36%	34%	29%
Κακή ποιότητα δικτύου Αναξιόπιστο δίκτυο	30%	28%	31%	29%	33%
Αύξηση των τιμών χρεώσεων παγίου από τον παροχέα μου	26%	26%	29%	27%	27%
Πιο γρήγορες ταχύτητες από άλλο παροχέα	18%	17%	18%	17%	18%
Καλύτερη κάλυψη δικτύου από άλλο παροχέα	15%	15%	15%	15%	17%
Κακή Ελλιπής εξυπηρέτηση πελατών από τον παροχέα μου	12%	12%	12%	12%	12%
Μη επίλυση τεχνικών προβλημάτων μετά από παράπονό μου	8%	<u>10%</u>	6%	<u>9%</u>	5%
Θέματα λογαριασμού υπερτιμολόγησης από τον παροχέα μου	5%	5%	4%	5%	5%
Για να συνδυάσω το πακέτο μου και με άλλες υπηρεσίες	4%	4%	<u>8%</u>	5%	3%

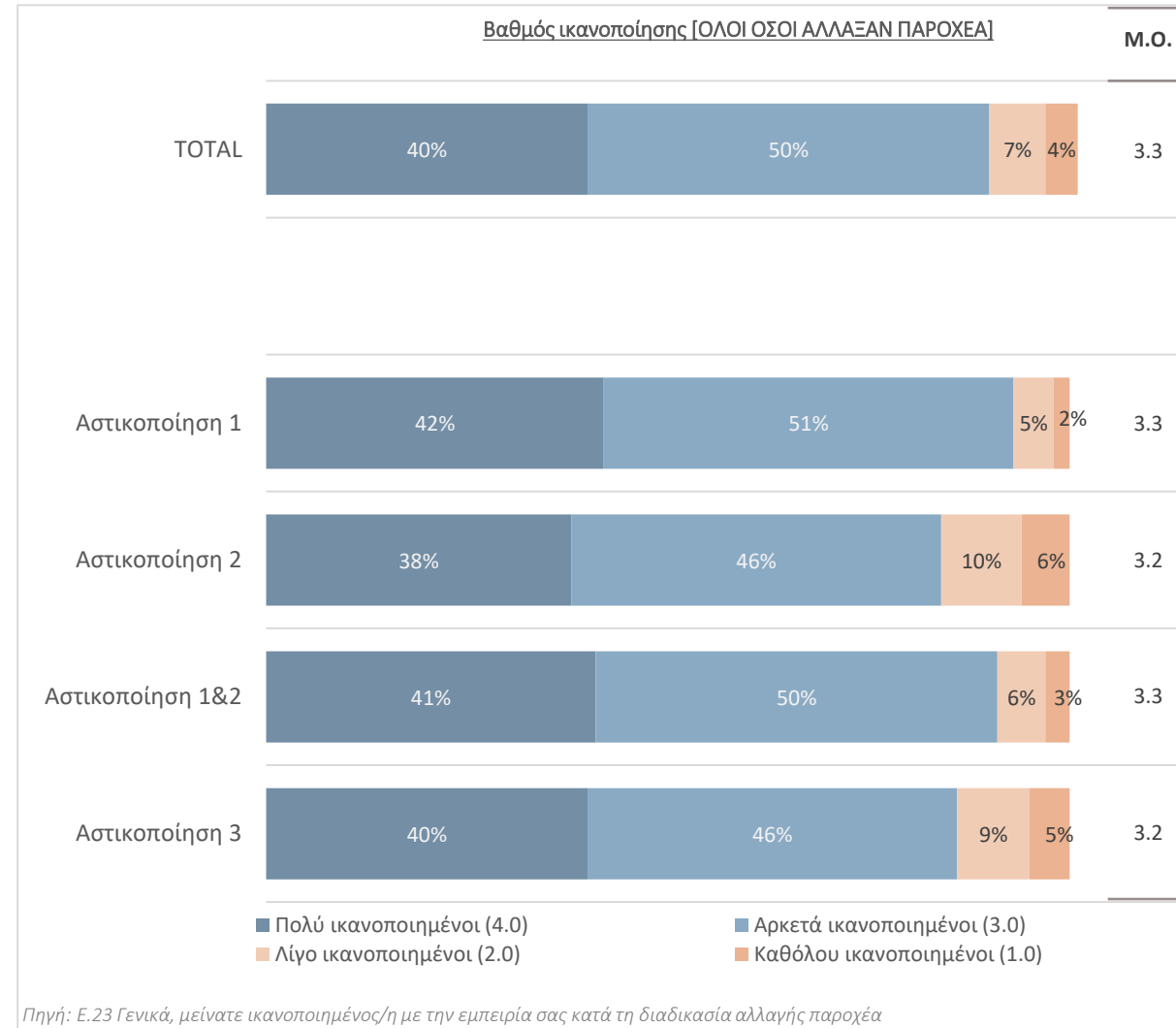
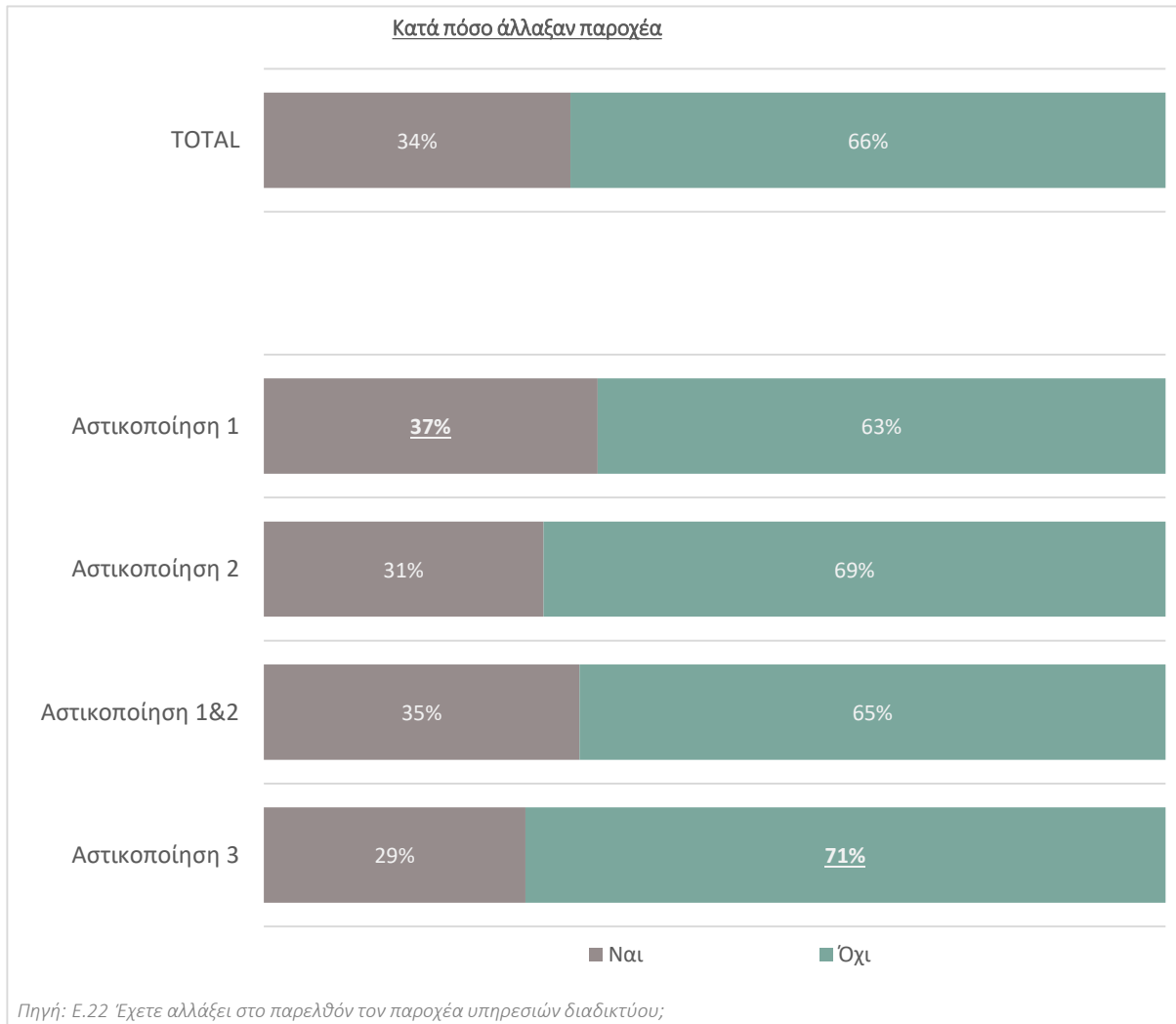
Πηγή: E.20 Αν υποθέσουμε ότι θα αλλάζατε σήμερα παροχέα διαδικτύου, ποιοι θα ήταν οι πιο σημαντικοί λόγοι για τους οποίους θα το κάνατε;

Βαθμός ικανοποίησης παροχέα υπηρεσιών σταθερού διαδικτύου



Πηγή: Ε.21 Θα σας διαβάσω κάποιες δηλώσεις που σχετίζονται με ... [κύρια εταιρεία από Ε.1.Α], ως παροχέα υπηρεσιών σταθερού διαδικτύου και θα ήθελα να μου πείτε με ποια από αυτές συμφωνείτε περισσότερο

Κατά πόσο έχουν αλλάξει στο παρελθόν παροχές υπηρεσιών διαδικτύου | Βαθμός ικανοποίησης με την εμπειρία κατά τη διαδικασία αλλαγής





ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

ΕΤΟΙΜΑΣΤΗΚΕ ΓΙΑ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2022

