

**ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ****13/12/2022**

Το Γραφείο του Επιτρόπου για τη Ρύθμιση Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ) πραγματοποίησε για πρώτη φορά έρευνα σε σχέση με τις αντιλήψεις των καταναλωτών για θέματα που αφορούν την ποιότητα της υπηρεσίας της σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης. Το δομημένο ερωτηματολόγιο ετοιμάστηκε από την ομάδα Παρατηρητηρίου Αγοράς του ΓΕΡΗΕΤ με δείγμα 1019 ατόμων (632 αστικές περιοχές και 387 αγροτικές περιοχές) και διεξήχθη κατά την περίοδο 12 - 28 Σεπτεμβρίου 2022 από την εταιρεία RAI Consultants Ltd που ήταν ο ανάδοχος του έργου.

Τα κυριότερα αποτελέσματα είναι τα ακόλουθα:

1. Περίπου οι μισοί καταναλωτές (49%) δεν γνωρίζουν την ταχύτητα λήψης (download) και 2 στους 3 την ταχύτητα μεταφόρτωσης (upload) της συνδρομής τους. Περαιτέρω, 8 στους 10 καταναλωτές (82%) δεν προβαίνει σε μετρήσεις απόδοσης της σταθερής σύνδεσης στο διαδίκτυο. Το 87% δεν γνωρίζει τις λεπτομέρειες απόδοσης της σύνδεσης του όπως αυτές περιγράφονται στο συμβόλαιο/ιστοσελίδα του παροχέα τους ενώ το 71% δήλωσαν πως δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους ή/και τις διαδικασίες υποβολής παραπόνων. Όλα τα πιο πάνω διαφαίνεται να προέρχονται από την τάση των καταναλωτών να μην μελετούν τα συμβόλαιά τους.
2. Οι καταναλωτές συνδέονται στο διαδίκτυο κυρίως μέσω ασύρματης σύνδεσης (wifi) (90%) και η κύρια συσκευή που χρησιμοποιείται για πρόσβαση είναι το κινητό τους τηλέφωνο (80%).
3. Ο βαθμός ικανοποίησης από την υπηρεσία σταθερού διαδικτύου ανήλθε στο 8,2/10 ενώ για τη σχέση ποιότητας και τιμής στο 7,8/10.
4. Οι 2 κυριότεροι λόγοι επιλογής παροχέα για τις υπηρεσίες διαδικτύου ήταν «Αξιόπιστη εταιρεία/Πιο αξιόπιστο δίκτυο» (28%) και «Καλύτερες τιμές/Πιο φθηνή» (21%).
5. Οι 3 σημαντικότεροι λόγοι για τους οποίους οι καταναλωτές θα άλλαζαν παροχέα σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης ήταν «Πιο φθηνές χρεώσεις / καλύτερες προσφορές από παροχέα» (33%), «Κακή ποιότητα δικτύου / Αναξιόπιστο δίκτυο» (30%) και «Αύξηση τιμών / χρεώσεων / παγίου από τον παροχέα μου» (26%).
6. Το 69% των καταναλωτών δεν παρατηρεί το φαινόμενο κακής ποιότητας σύνδεσης σε συγκεκριμένη ώρα, ενώ το φαινόμενο παρατηρείται πιο συχνά μεταξύ των ωρών 18:00-20:00 (10%) και 20:00-22:00 (16%).
7. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες 30% των καταναλωτών δήλωσαν πως αντιμετώπισαν πρόβλημα με την υπηρεσία σύνδεσης σταθερού διαδικτύου με κυριότερο πρόβλημα να είναι η λειτουργία υπηρεσίας (π.χ. αργή ή απώλεια σύνδεσης) ενώ η συντριπτική πλειοψηφία (87%) υπέβαλε σχετικό παράπονο στον παροχέα του. Ο μέσος όρος ικανοποίησης από το χειρισμό παραπόνων από τον παροχέα κυμάνθηκε στο 7,8/10.

Τα αναλυτικά αποτελέσματα της έρευνας μπορείτε να τα δείτε στον πιο κάτω σύνδεσμο:

[https://ocepr.ee.cy/sites/default/files/home\\_internet\\_-\\_presentation\\_oct2022\\_-\\_gia\\_deltio\\_typosu\\_final.pdf](https://ocepr.ee.cy/sites/default/files/home_internet_-_presentation_oct2022_-_gia_deltio_typosu_final.pdf)