

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ**13/06/2023**

Το Γραφείο του Επιτρόπου για τη Ρύθμιση Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ) πραγματοποίησε την 3η 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 2-10 Μαρτίου 2023 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 καλύτερη κάλυψη δικτύου, η αξιοπιστία, οι καλύτερες τιμές/προσφορές και τα χρόνια συνεργασίας. Σε σχέση με τις προηγούμενες έρευνες καταναλωτών (Ιούλιο 2021 και Σεπτέμβριο 2022), έχουν παραμείνει ως σημαντικότεροι λόγοι η καλύτερη κάλυψη δικτύου (32%), η αξιοπιστία (30%) και οι καλύτερες τιμές/προσφορές (26%). Οι προαναφερθέντες λόγοι ισχύουν ανεξάρτητα του αν οι ερωτώμενοι διαμένουν σε αστική ή αγροτική περιοχή. Ο κύριος όμως λόγος επιλογής παροχέα εστιάζει στην αξιοπιστία του παροχέα (20%).
2. Οι σημαντικότεροι λόγοι για την αλλαγή παροχέα κινητής τηλεφωνίας, όπως και στις προηγούμενες έρευνες, είναι οι πιο φθηνές χρεώσεις και καλύτερες προσφορές (35%), η καλύτερη κάλυψη δικτύου από άλλο παροχέα για κλήσεις (27%) και η καλύτερη κάλυψη δικτύου από άλλο παροχέα για πρόσβαση στο διαδίκτυο (16%).
3. Το επίπεδο ικανοποίησης για την υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας που έχουν από τον παροχέα τους ανήλθε στο 8,6/10 και για την σχέση ποιότητας-τιμής στο 8,2/10, παρουσιάζοντας διαχρονικά μικρή βελτίωση σε σχέση με τις προηγούμενες έρευνες καταναλωτών.
4. Σε σχέση με τα φαινόμενα κακής ποιότητας υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας τουλάχιστον 1 φορά το μήνα οι καταναλωτές δήλωσαν πως παρατηρούν:
 - το 20% πλήρης απώλεια της υπηρεσίας,
 - το 16% διακοπή κλήσης,
 - το 16% κακή ποιότητα γραμμής,
 - το 13% μεταφορά κλήσεων απευθείας στο φωνοκιβώτιο,
 - το 7% καθυστέρηση αποστολής γραπτών μηνυμάτων/sms, και
 - το 3% 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, 52% αναφέρουν ότι παρατήρησαν το φαινόμενο κακής λήψης σε συγκεκριμένες περιοχές με τους κάτοικους αγροτικών περιοχών να το έχουν παρατηρήσει σε μεγαλύτερο βαθμό (58%).
5. Μόνο το 12% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι τους τελευταίους 12 μήνες είχαν κάποιο λόγο να παραπονεθούν για τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας που λαμβάνουν από τον παροχέα τους και αφορά κυρίως θέματα γενικά με την λειτουργία της υπηρεσίας. Το ποσοστό αυτό έχει μειωθεί από 15% και 14% στις προηγούμενες έρευνες. Παράλληλα παρατηρείται μείωση του ποσοστού των καταναλωτών που υποβάλουν παράπονο στον παροχέα τους από 64% και 57% σε 56% καθώς και αύξηση της ικανοποίησης χειρισμού του παραπόνου τους από 5,5/10 και 4,2/10 σε 5,9/10.
6. Το 14% των καταναλωτών είναι ανοιχτοί στην ιδέα να αλλάξουν παροχέα κινητής τηλεφωνίας και ένα 3% ψάχνει ενεργά να αλλάξει παροχέα.

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

<https://ocepr.ee.cy/el/content/apotelesmata-ereynas-katanaloton-gia-tin-poiotita-tis-kinitis-tilefonias-0>