

## ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

**10/11/2023**

Το Γραφείο του Επιτρόπου για τη Ρύθμιση Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ) πραγματοποίησε τη δεύτερη σε σειρά 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 1003 ατόμων (609 αστικές περιοχές και 394 αγροτικές περιοχές) και διεξήχθη κατά την περίοδο 4 - 20 Σεπτεμβρίου 2023 από την εταιρεία RAI Consultants Ltd που ήταν ο ανάδοχος του έργου.

Τα κυριότερα αποτελέσματα είναι τα ακόλουθα:

1. Το 42% των καταναλωτών δεν γνωρίζουν την ταχύτητα λήψης (download) και περισσότεροι από τους μισούς (56%) την ταχύτητα μεταφόρτωσης (upload) της συνδρομής τους, ποσοστά που παρουσιάζουν μικρή βελτίωση σε σχέση με πέρσι, όπου ήταν 49% και 65% αντίστοιχα. Περαιτέρω, όπως και στην προηγούμενη έρευνα, 8 στους 10 καταναλωτές (82%) δεν προβαίνει σε μετρήσεις απόδοσης της σταθερής σύνδεσης στο διαδίκτυο.
2. Το 84% δεν γνωρίζει τις λεπτομέρειες απόδοσης της σύνδεσης του όπως αυτές περιγράφονται στο συμβόλαιο/ιστοσελίδα του παροχέα τους ενώ το 65% 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, παρ' όλα αυτά, η εικόνα είναι ελαφρώς βελτιωμένη αφού τα αντίστοιχα ποσοστά πέρσι ήταν στο 87% και 71% αντίστοιχα.
3. Οι καταναλωτές συνδέονται στο διαδίκτυο κυρίως μέσω ασύρματης σύνδεσης (Wi-Fi) (91%) και η κύρια συσκευή που χρησιμοποιείται για πρόσβαση είναι το κινητό τους τηλέφωνο (85%), ποσοστά που παραμένουν σταθερά σε σχέση με πέρσι.
4. Σταθερός παραμένει και ο βαθμός ικανοποίησης από την υπηρεσία σταθερού διαδικτύου που ανήλθε στο 8,1/10 ενώ για τη σχέση ποιότητας και τιμής στο 7,7/10 (πέρσι 8,2 και 7,8 αντίστοιχα).
5. Οι 2 κυριότεροι λόγοι επιλογής παροχέα για τις υπηρεσίες διαδικτύου ήταν «Αξιόπιστη εταιρεία/Πιο αξιόπιστο δίκτυο» (26% από 28% πέρσι) και «Καλύτερες τιμές/Πιο φθηνή» (23% από 21% πέρσι).
6. Οι 3 σημαντικότεροι λόγοι για τους οποίους οι καταναλωτές θα άλλαζαν παροχέα σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης ήταν «Κακή ποιότητα δικτύου / Αναξιόπιστο δίκτυο» (34% από 30% πέρσι), «Πιο φθηνές χρεώσεις / καλύτερες προσφορές από παροχέα» (32% από 33% πέρσι) και «Αύξηση τιμών / χρεώσεων / παγίου από τον παροχέα μου» (29% από 26% πέρσι).
7. Το 72% των καταναλωτών δεν παρατηρεί το φαινόμενο κακής ποιότητας σύνδεσης σε συγκεκριμένη ώρα (από 69% πέρσι), ενώ το φαινόμενο εξακολουθεί να παρατηρείται πιο συχνά μεταξύ των ωρών 20:00-22:00 (12%).
8. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες 28% των καταναλωτών δήλωσαν πως αντιμετώπισαν πρόβλημα με την υπηρεσία σύνδεσης σταθερού διαδικτύου, σε σχέση με το 30% που αντιμετώπισε κάποιο πρόβλημα πέρσι. Το κυριότερο πρόβλημα εξακολουθεί να είναι η λειτουργία υπηρεσίας (π.χ. αργή ή απώλεια σύνδεσης) ενώ η συντριπτική πλειοψηφία (83%) υπέβαλε σχετικό παράπονο στον παροχέα του. Ο μέσος όρος ικανοποίησης από το χειρισμό παραπόνων από τον παροχέα μειώθηκε από 7,8 πέρσι στο 7,3/10.
9. Ο μέσος όρος αλλαγής παροχέα είναι τα 4,7 χρόνια και ο βαθμός ικανοποίησης με την διαδικασία αλλαγής βρίσκεται στο 3,4/4.0. Ο μέσος βαθμός ικανοποίησης με την

διαδικασία αλλαγής για όσους άλλαξαν παροχέα τους τελευταίους 12 μήνες βρίσκεται στο 3,5.

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

[Έρευνες Καταναλωτών](#)

[Αναλύσεις](#)