



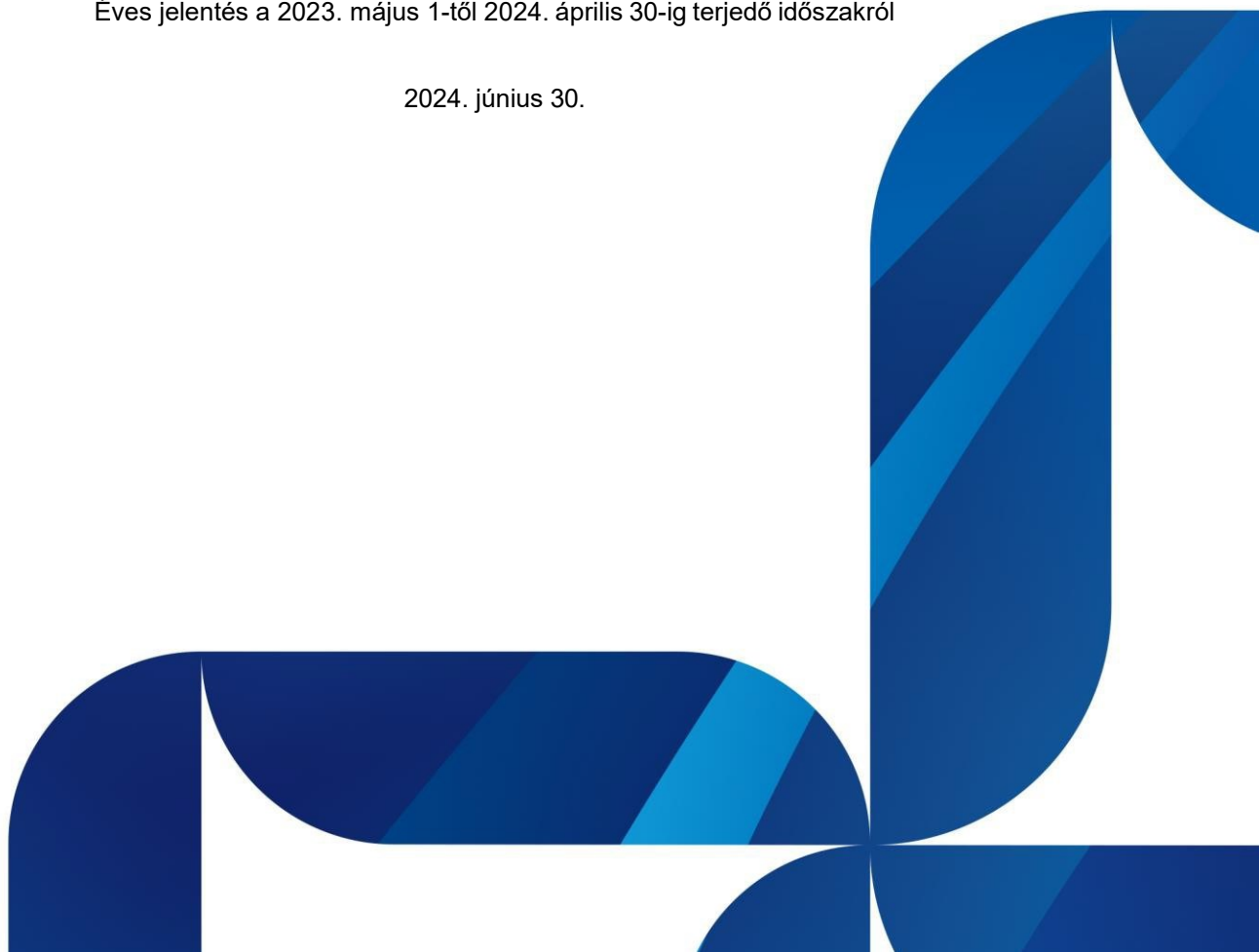
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

A NYÍLT INTERNET HELYZETE MAGYARORSZÁGON 2024

Éves jelentés a 2023. május 1-től 2024. április 30-ig terjedő időszakról

2024. június 30.



Tartalom

Tartalom	2
1. BEVEZETŐ	3
2. A SZABÁLYOZÁSRÓL RÖVIDEN	5
3. A TSM RENDELET VÉGREHAJTÁSÁNAK NYOMON KÖVETÉSE	6
4. A SZÉLESSÁV MÉRŐRENDSZER	7
5. VÁLTOZÁSOK A PIACON ÉS A FELHASZNÁLÓI VÉLEMÉNYEK FIGYELEMEL KÍSÉRÉSE	8
5.1. A piaci jelentésekből származó adatok	8
5.2. Az NMHH éves piackutatás eredményei	10

1. BEVEZETŐ

Napjainkra az internet a társadalom és a gazdaság egyik legfontosabb alap infrastruktúrájává vált, és meghatározó szerepe megkérdőjelezhetetlen az élet szinte minden területén. A legtöbb EU-s tagállamban kiemelt kérdésként kezelik, hogy az előfizetők internet-hozzáférést biztosító hálózati infrastruktúra feletti rendelkezés joga ne vezethessen a hálózaton közvetített tartalmak és szolgáltatások feletti kizárólagos kontrollhoz. Ennek fontossága a platformok és nagy tartalomszolgáltatók szerepének növekedésével, az internetes értékláncok átrendeződése által generált viták korában sem csökkent, hanem növekedett. Így az internethez való hozzáférés feltételei, korlátozása vagy nyitottsága kiemelten fontossá vált a gazdaság és a társadalom minden szereplője, különösen a végfelhasználók számára.

A nyílt internetre vonatkozó alapvető szabályokat az EU-ban a TSM rendelet¹ rögzíti. A TSM rendelet célja, hogy biztosítsa a forgalom kezelése tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az egyenlő és megkülönböztetésmentes bánásmódot, továbbá azt, hogy a végfelhasználók rendeletben meghatározott jogaikkal élhessenek.

Nemzeti szabályozó hatóságként a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH vagy Hatóság) gondoskodik arról, hogy a végfelhasználók ténylegesen élhessenek jogaikkal, és hogy a nyílt internet-hozzáférés biztosításával kapcsolatos szabályokat a szolgáltatók betartsák. A szabályok betartatásán kívül feladata, hogy folyamatosan figyelemmel kísérje a technológiák és a piacok változásait, észlelve a szabályozás módosításának esetleges szükségességét.

Az NMHH a nyílt internet helyzetének hazai alakulásáról, a vonatkozó szabályok érvényesüléséről, az ezzel kapcsolatos tevékenységekről és eredményekről a TSM rendelet előírásaival összhangban éves jelentést készít, amelyet honlapján közzétesz², továbbá megküld az Európai Bizottság és az Európai Elektronikus Hírközlési Szabályozók Testülete (Body of European Regulators for Electronic Communications, a továbbiakban: BEREC) részére.

A jelen éves jelentés a nyílt internet magyarországi helyzetét és a Hatóságnak a TSM rendelet érvényre juttatása érdekében végzett tevékenységét mutatja be a 2023. május 1. és 2024. április 30. közötti időszakban (jelentési időszak). Az NMHH a jelentési időszakban a korábbi évekhez hasonlóan figyelemmel kísérte az elektronikus hírközlési szolgáltatók gyakorlatát és elemezte a Hatósághoz érkező végfelhasználói beadványokat a nyílt internetre vonatkozó szabályok érintettsége szempontjából. Bővítette mérési rendszere lehetőségeit, hogy mind a végfelhasználók, mind saját mérései pontosabb képet mutassanak az elérhető internet-hozzáférési szolgáltatások minőségéről. A megkülönböztetésmentes, a technológiai fejlettségi szintnek megfelelő minőségben nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatások folyamatos rendelkezésre állását, a végfelhasználói tapasztalatokat és az általuk észlelt problémákat a szolgáltatói adatszolgáltatásokon alapuló piaci jelentések és piackutatási eredmények alapján is figyelemmel kísérte. Az NMHH említett, az éves jelentés további pontjaiban részletesen ismertetett tevékenységei eredményeként megállapította, hogy Magyarországon a beszámolási időszakban a nyílt internet érvényesülését tekintve rendszerszintű probléma nem mutatkozott, a szolgáltatók a TSM rendelet vonatkozó előírásainak érvényesülését megfelelően biztosították. Az NMHH-hoz a beszámolási időszakban a TSM rendelet nyílt internet-hozzáférésre vonatkozó szabályainak megsértésére irányuló végfelhasználói panasz nem érkezett, az előfizetőknek a szolgáltatások minőségével kapcsolatos tapasztalatai továbbra is kedvezőek.

A Hatóság a beszámolási időszakban nem határozott meg a TSM rendeletben szabályozottakon túl

¹ <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2015/2120/oj/hun>

² <https://nmhh.hu/nyilt-internet>

további műszaki jellemzőkkel kapcsolatos követelményeket, illetve szolgáltatásminőségre vonatkozó minimum-követelményeket.

A TSM rendelet felhatalmazása alapján készült BEREK Iránymutatás³ értelmezést segítő magyarázatot és szempontokat tartalmaz, amelyeket a nemzeti szabályozó hatóságoknak a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venniük a TSM rendelet alkalmazása és értelmezése során. A jelen éves jelentés szerkezete az Iránymutatásban szereplő ajánlást követi.

³ BoR (22) 81 BEREK Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation, 09 June 2022 (https://www.berec.europa.eu/sites/default/files/files/document_register_store/2022/6/BoR_%2822%29_81_Update_to_the_BEREC_Guidelines_on_the_Implementation_of_the_Open_Internet_Regulation.pdf)

2. A SZABÁLYOZÁSRÓL RÖVIDEN

A nyílt internetre vonatkozó szabályozás alapelve, hogy a végfelhasználók jogosultak az internet-hozzáférési szolgáltatásukon keresztül az általuk választott információkhoz és tartalmakhoz való hozzáférésre, azok terjesztésére, az általuk választott alkalmazások és szolgáltatások használatára és nyújtására, valamint az általuk választott végberendezések használatára, függetlenül a végfelhasználó vagy szolgáltató helyétől, illetve az információ, tartalom, alkalmazás vagy szolgáltatás helyétől, származásától vagy rendeltetésétől.

A végfelhasználók és az internet-hozzáférési szolgáltatók szabadon köthetnek megállapodásokat meghatározott adatforgalmú és sebességű internet-hozzáférési szolgáltatási csomagok (díjcsomagok) igénybevételére vonatkozóan. Ugyanakkor sem a szolgáltatók kereskedelmi gyakorlatai, sem ezek a megállapodások nem vezethetnek az említett jogok korlátozásához. A szolgáltatók oldalán ez valamennyi internetes forgalom megkülönböztetéstől mentes kezelésének kötelezettségét jelenti. A jogszabály kivételként annyit tesz lehetővé, hogy a hálózati erőforrások hatékony felhasználása és az átviteli minőség optimalizálása érdekében hozhatnak észszerű – átlátható, megkülönböztetéstől mentes és arányos – forgalomszabályozási intézkedéseket.

Az észszerű forgalomszabályozási intézkedéseken túlmenő egyéb intézkedéseket a szolgáltatók az alábbi három kivételes esetben, és csak a meghatározott célok eléréséhez szükséges mértékben és szükséges ideig alkalmazhatnak:

- jogszabályoknak, bírósági vagy hatósági döntéseknek megfelelés érdekében,
- amennyiben az a hálózat integritásának és biztonságának megőrzéséhez szükséges,
- hálózati torlódás megelőzése, hatásainak mérséklése érdekében.

A szabályozás előírja azt is, hogy az internet-hozzáférési szolgáltatóknak egyértelmű tájékoztatást kell nyújtaniuk a végfelhasználók számára arról, hogy az alkalmazott forgalomszabályozási gyakorlatok milyen módon befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, a végfelhasználók magánéletének és személyes adatainak védelmét, valamint arról, hogy az általuk előfizetett internet-hozzáférési szolgáltatásokon kívüli más, ugyanazon a fizikai infrastruktúrán, ugyanazon szolgáltató által nyújtott szolgáltatások milyen módon befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatások minőségét és elérhetőségét. Annak érdekében, hogy a végfelhasználók megalapozott döntést hozhassanak, az internet-hozzáférési szolgáltatóknak az előfizetői szerződésben tájékoztatniuk kell a végfelhasználókat arról a sebességről, amelyet ténylegesen biztosítani tudnak, valamint arról, hogy milyen jogorvoslati lehetőségeket vehetnek igénybe abban az esetben, ha a szolgáltató nem tudja biztosítani az elvárt teljesítményt.

Magyarországon a nyílt internetre vonatkozó szabályozás – a TSM rendeleten túl – magában foglalja

- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020 (XII. 21.) NMHH rendeletet, mely előírja az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatóknak, hogy az előfizetők, felhasználók számára az általános szerződési feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített minőségben biztosítsák a szolgáltatáshoz való hozzáférést; valamint
- az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletet, amely minden helyhez kötött és mobilinternet-hozzáférési szolgáltatót kötelez a rendeletben meghatározott minőségi követelmények (mutatók) célértékeinek meghatározására.

3. A TSM RENDELET VÉGREHAJTÁSÁNAK NYOMON KÖVETÉSE

Az NMHH a nyílt internettel kapcsolatos hatósági feladatait az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény szerinti felügyeleti hatáskörében látja el.

A felügyeleti tevékenysége részeként az NMHH éves felügyeleti tervfeladatai keretében, illetve indokolt esetben – kérelem, bejelentés vagy saját észlelés alapján – terven kívül is ellenőrzi, hogy a szolgáltatók betartják-e a nyílt internetre vonatkozó szabályokat.

A hazai szolgáltatók az Európai Unió Bírósága 2021. szeptember 2-án hozott ítéleteit követően 2022. november 15. napja óta nem értékesítenek nullás díjszabást tartalmazó ajánlatot, valamint hatályos előfizetői szerződéseik 2023. március 31-e óta nem tartalmaznak nullás díjszabást. Az NMHH ugyanakkor a szerződéses és kereskedelmi feltételek vizsgálata körében, még az előző beszámolási időszakban észlelte, hogy továbbra is van olyan szolgáltató, amelyik nullás díjszabást alkalmaz egyes internetes sebességmérő oldalak, illetve a saját ügyfélszolgálati alkalmazásának használatával járó adatforgalom tekintetében. A nullás díjszabás alkalmazásának vizsgálatára hatósági ellenőrzés van folyamatban, amelynek tárgya annak feltárása, hogy a szolgáltató gyakorlata összhangban áll-e a TSM rendeletben rögzített, az internetes forgalom megkülönböztetésmentes kezelésére vonatkozó szabályokkal.

Az előző években az NMHH nem tárt fel a végfelhasználói jogok korlátozására mutató, illetve az internet-hozzáférési szolgáltatás teljesítményét érintő kirívó vagy általános jellegű szabálytalanságot, ezért a jelen beszámolási időszakban is a piaci és technológiai változások nyomon követésére, valamint a végfelhasználóktól érkező jelzések elemzésére helyezte a hangsúlyt. Az NMHH ellenőrizte a szolgáltatók honlapjait és reklámjait, szűrőpróba-szerűen megvizsgálta a nyílt internet érvényesülése szempontjából a legnagyobb előfizetői számmal rendelkező mobil- és helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatók általános szerződési feltételeit.

A nyomon követési tevékenysége során az NMHH látókörébe került több hazai szolgáltató okosóra készülékkel igénybe vehető, adatforgalmat is tartalmazó ajánlata. A nyilvánosan hirdetett okosóra csomagok igénybevételi feltételeként a szolgáltatók készülékspecifikus előírásokat határoztak meg, illetve a szolgáltató által kínált végberendezés megvásárlását írták elő. A szolgáltatók ilyen irányú magatartásával összefüggésben felmerült a végfelhasználók TSM rendeletben rögzített végberendezés-választási szabadságának korlátozása, sérelme. Erre tekintettel a Hatóság hatósági ellenőrzés indítását mérlegeli.

Emellett az NMHH a szélessáv-mérőrendszerében a végfelhasználók által kezdeményezett mérések eredményeit is felhasználta annak nyomon követésére, hogy a végfelhasználók által tapasztalt tényleges szolgáltatásminőség visszaigazolja-e a szolgáltatók ajánlataiban megjelenő szolgáltatásminőségi vállalások, különösen a le- és a feltöltési sebesség teljesülését (lásd lentebb a 4. fejezetben).

4. A SZÉLESSÁV MÉRŐRENDSZER

Az NMHH 2012-ben indította el Szélessáv Projektjét és 2015-ben üzembe helyezte az internet-hozzáférési szolgáltatások egyes minőségi mutatóira és a hálózatsemlegességi paraméterekre vonatkozó méréseinek eredményét publikáló interaktív rendszerét⁴ annak érdekében, hogy a hazai szélessávú internet-hozzáférési szolgáltatások valós minőségi paramétereiről pontos képpel rendelkezzen, és ezáltal a hatósági feladatainak ellátását is segítse. A mérőrendszer céljai az idő előrehaladtával kibővültek. Így például a projekt ma már elő kívánja segíteni a végfelhasználók tudatos választását mind a szolgáltatók, mind a szolgáltatások között, ezzel is segítve a hírközlési piaci verseny élénkítését és azt, hogy egyre jobb minőségű szolgáltatásokhoz jussanak a végfelhasználók.

Az NMHH a szabályozói célok és a felhasználói igények alapján bővíti a mérési képességeket. Már a Szélessáv Mérőrendszer kialakításakor törekedett arra, hogy az összeköttetés rövidtávú képességei (pl. az elérhető legmagasabb átocsátóképesség) helyett a felhasználói élményt inkább meghatározó, az összeköttetésre hosszútávon jellemző paramétereket vizsgálja.

A hálózatok fejlesztése során a sebesség növelése mellett egyre nagyobb szerepet kap az átvitel késleltetési ideje és annak ingadozása. Gondoljunk csak egy akadozó video hívásra, lelassult webböngészésre vagy ki-ki hagyó online játéokra. A zavaró jelenség sokszor csak terhelt hálózatokon tapasztalható, és sok esetben a hálózati eszközök hibájára vagy hibás beállítására vezethető vissza. Az NMHH a kétirányú késleltetés terhelt, csaknem teljesen kitöltött kapacitású hálózatokon végzett mérésével képes elősegíteni a szolgáltatások minőségének, a felhasználók élményének javítását.

A Szélessáv Mérőrendszer így már jelenleg is számos, a szolgáltatás tényleges minőségét leíró mérőszámot szolgáltat minden egyes mérésnél (a sebesség adatokon kívül csomagvesztés, késleltetés, terhelt hálózaton mért késleltetés).

⁴ <https://szelessav.net/hu>

5. VÁLTOZÁSOK A PIACON ÉS A FELHASZNÁLÓI VÉLEMÉNYEK FIGYELEMEL KÍSÉRÉSE

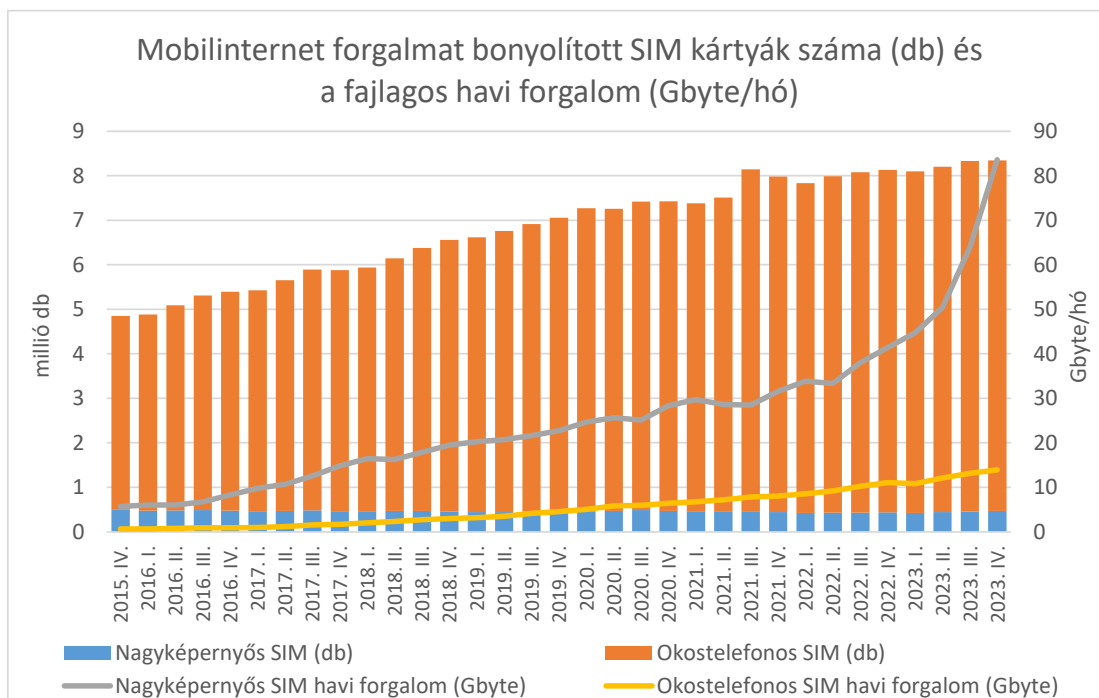
A TSM Rendelet alapján a szabályozó hatóságoknak elő kell mozdítaniuk a megkülönböztetésmentes, a mindenkori technológiai fejlettségi szintnek megfelelő minőségben nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatások folyamatos rendelkezésre állását.

A Hatóság piackutató és -elemző munkája során olyan információkat gyűjt, amelyek elengedhetetlenek a megfelelő hatósági döntései meghozatalához, és e piackutatásokból és piaci jelentésekből származó adatok egyben információval szolgálnak számára az internet-hozzáférési szolgáltatások magyarországi piacának aktuális helyzetéről, a szolgáltatások elérhetőségéről és minőségéről is.

5.1. A piaci jelentésekből származó adatok⁵

Mobilinternet szolgáltatás⁶

A mobil internet-hozzáférési szolgáltatások igénybevételi volumene folyamatosan nő, 2023. év végén 11,369 millió aktív SIM kártya (olyan SIM kártya, amely mögött előfizetői szerződés áll) volt forgalomban, amiből 681 ezer volt az ún. nagyképernyős SIM kártya, ami csak mobilinternetet tesz lehetővé. A hívásforgalmat és a mobilinternetet is lehetővé tevő aktív SIM kártyák (ún. okostelefonos SIM kártyák) száma 10,688 millió darab volt.



1. ábra: Mobilinternet forgalmat bonyolított SIM kártyák száma (db) és a fajlagos havi forgalom (Gbyte/hó)
Forrás: NMHH Mobilpiaci jelentés

⁵ Az NMHH folyamatosan nyomon követi a hírközlési piacok kínálati oldalának változásait, melyről félévente, negyedéves bontásban publikálja az adatokat: <https://nmhh.hu/szakmai-erdekeltok/hirkozles-szabalyozas/piaci-jelentesek>

⁶ Az éves beszámoló mobilinternet szolgáltatással kapcsolatos része az előzetes piaci jelentésbeli adatok alapján készült. A végleges mobilpiaci jelentés a fenti linken lesz elérhető.

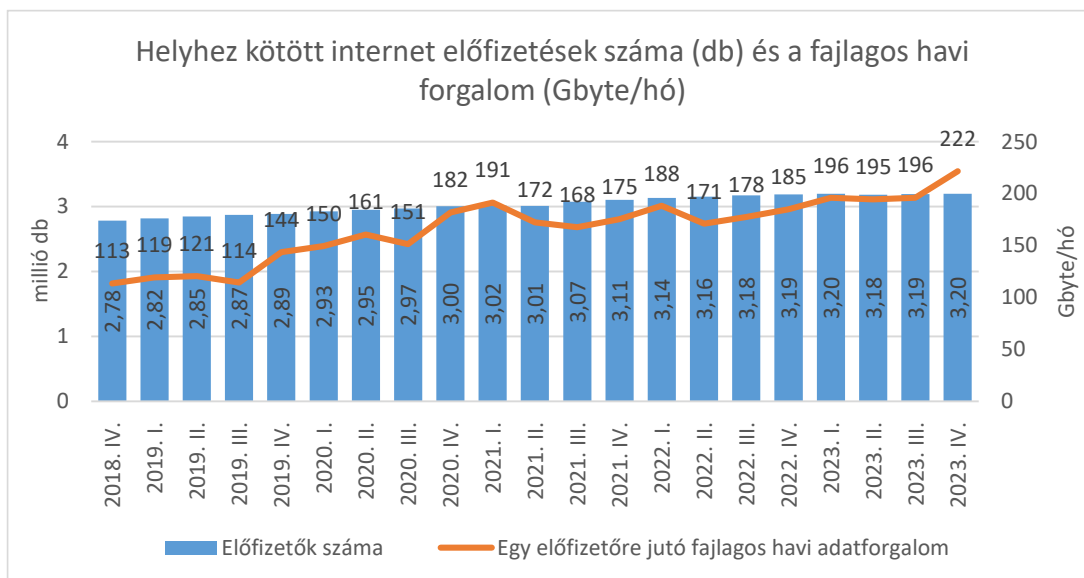
A mobilinternet forgalmat ténylegesen bonyolított SIM kártyák száma 8,347 millió darab volt 2023. év végén. Ebből 472 ezer darab tartozott a nagyképernyős és 7,875 millió az okostelefonos szegmenshez.

Az egy előfizetőre jutó fajlagos havi adatforgalom a nagyképernyős SIM kártyák esetén 84 Gbyte, az okostelefonos SIM-ek esetén 14 Gbyte volt 2023. végén.

Az adatokat idősorosan vizsgálva megállapítható, hogy az elmúlt 8 éves időszakban az okostelefonos szegmens mérete nőtt jelentősen, a nagyképernyős szegmens mérete gyakorlatilag változatlan maradt. A fajlagos forgalmak mindkét szegmens esetében nőttek, a nagyképernyős szegmens esetében – elsősorban a lakossági előfizetők fajlagos forgalmának növekedése miatt – az időszak végén robbanásszerűen.

Helyhez kötött internet szolgáltatás

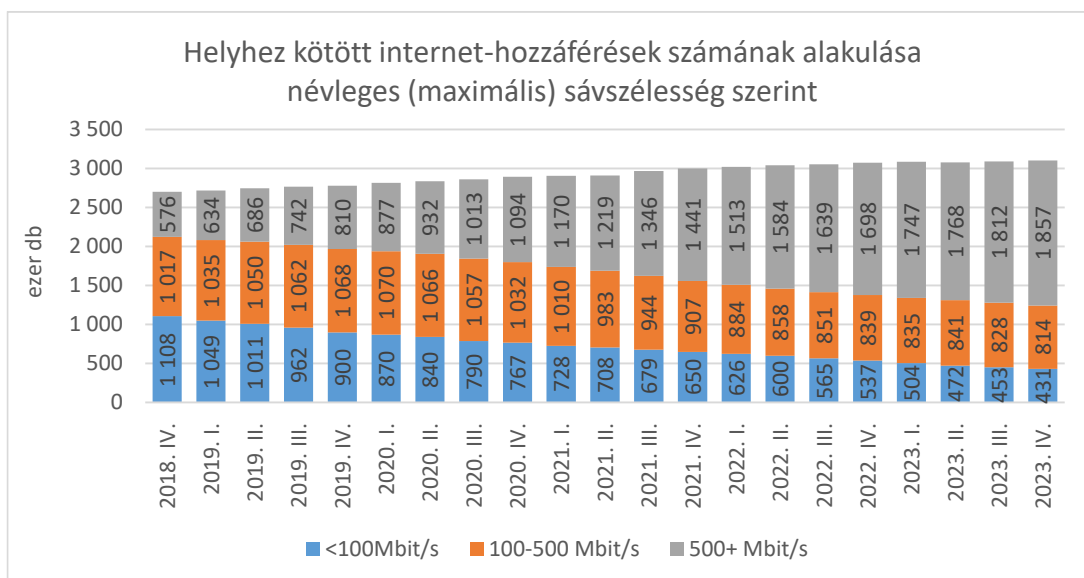
A helyhez kötött internet szolgáltatás előfizetőinek száma évi 2-3%-kal nőtt az elmúlt időszakban, ettől eltérést a 2023-as év jelentett, amikor az előfizetők száma gyakorlatilag nem változott. A piac 93%-át képviselő szolgáltatók 2023 végén 3,2 millió helyhez kötött internet előfizetővel rendelkeztek, a piac teljes mérete tehát hozzávetőleg 3,45 millió előfizető volt.



2. ábra: Helyhez kötött internet előfizetések száma (db) és a fajlagos havi forgalom (Gbyte/hó)
 Forrás: NMHH Helyhez kötött piaci jelentés

Az egy előfizetőre jutó adatforgalom közel duplájára nőtt a vizsgált időszakban.

A helyhez kötött internet hozzáférésekhez kínált névleges (maximális) sávszélesség értékeket vizsgálva jelentős előrelépés következett be az elmúlt 5 évben. Míg az időszak elején még a hozzáférések 41%-án nyújtottak 100 Mbit/s alatti sávszélességű szolgáltatást, az időszak végére az ilyen hozzáférések részaránya 15% alá csökkent. Eközben a 500 Mbit/s feletti sávszélességű szolgáltatással ellátott hozzáférések aránya az időszak eleji 21%-ról 60%-ra nőtt.



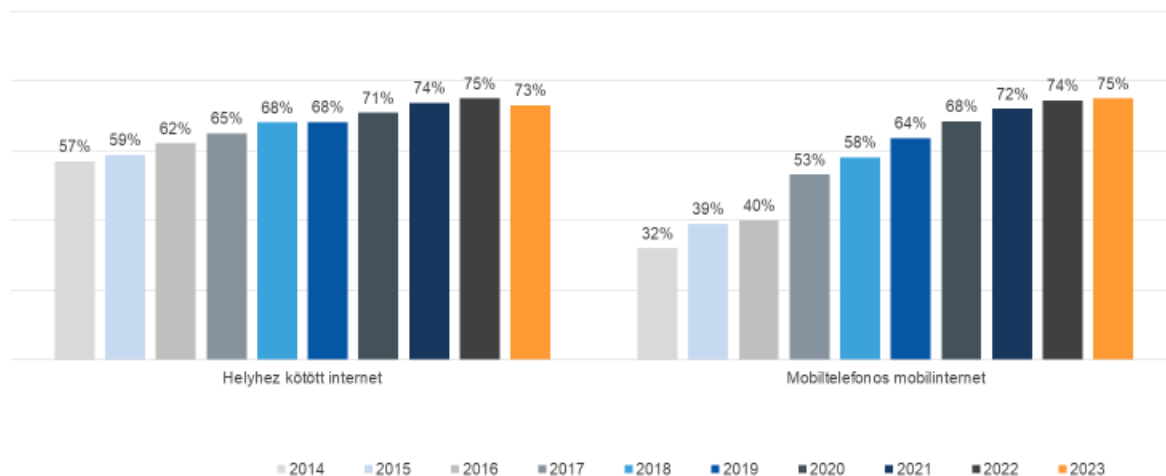
3. ábra: Helyhez kötött internet hozzáférések számának alakulása névleges (maximális) sávszélesség szerint
 Forrás: NMHH Helyhez kötött piaci jelentés

5.2. Az NMHH éves piackutatás eredményei

Az NMHH nagymintás, országosan reprezentatív, évente végzett felmérésekkel folyamatosan figyelemmel kíséri az elektronikus hírközlési piacot annak érdekében, hogy megismerje a fogyasztók használati szokásait, véleményét és problémáit.⁷ A háztartási piackutatás során 3003 háztartást kerestek fel személyesen a kérdezőbiztosok, akik a hírközlési eszközök és szolgáltatások használatáról, illetve ezekkel kapcsolatos véleményekről tettek fel kérdéseket.

A háztartási piackutatás eredményei alapján 2023-ban megtorpanni lászik a háztartások internetellátottságának korábbi növekedése. Alapvetően a háztartások 84 százalékában elérhető az internet (helyhez kötött vagy mobilinternet, 66 százalékában pedig mindkettő). Az okostelefonnal használt mobilinternet elterjedtsége már utolérte az otthoni (helyhez kötött) internet szintjét. A háztartások 73 százalékában használnak helyhez kötött szolgáltatást, 75 százalékában pedig mobiltelefonos mobilinternetet. [4. ábra]

⁷ <https://nmhh.hu/piackutatasok/lakossagi-felmeres>



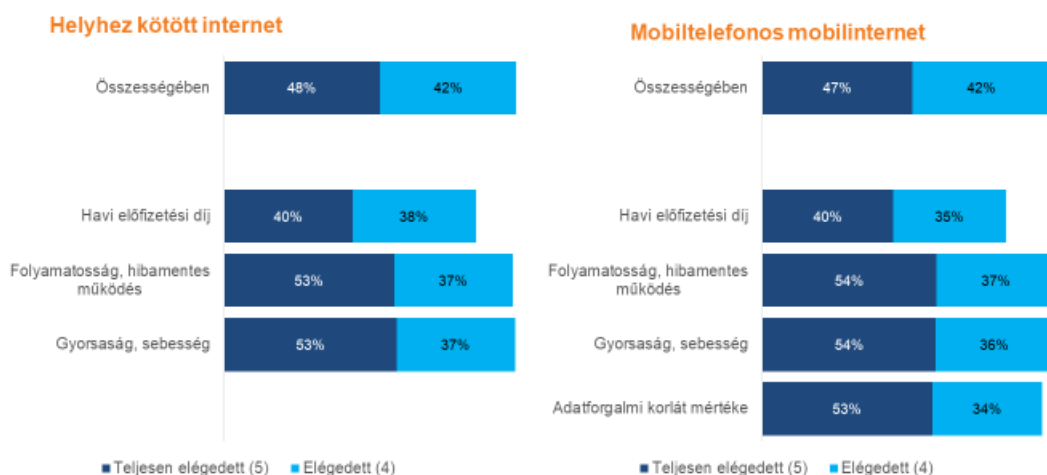
Bázis: összes háztartás (N=4,01 millió HT, n=3003)

4. ábra: Háztartások internettel való ellátottsága

Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2023.

A felmérés alapján, az előző évekhez hasonlóan, a fogyasztók elégedettsége mindkét szolgáltatás esetében 4 és 5 között mozgott egy 1-5-ig terjedő skálán. Az internethasználó ügyfelek közel fele összességében teljesen elégedett volt az otthoni- és a mobilinternettel, míg az 1 vagy 2 pontot adó elégedetlenek aránya csupán 1 százalék alatti volt. A mobiltelefonos mobilinternet esetén kissé csökkent a teljesen elégedettek aránya, ami a részelégedettségek változása alapján az emelkedő díjaknak tudható be.

Az eredmények alapján mindkét szolgáltatás esetében a szolgáltatás minőségét jelző mutatókkal, vagyis a működés folyamatosságával és az adatforgalom sebességével a fogyasztók kilenczede elégedett. [5. ábra]



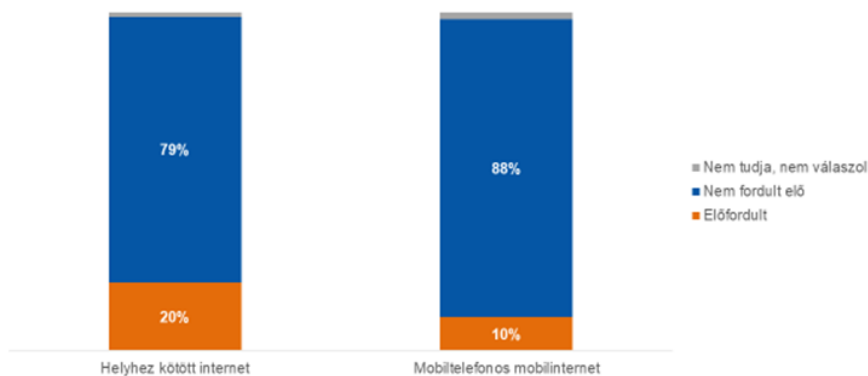
Bázis: helyhez kötött internetre előfizető háztartások döntéshozói: n=2074, N=2,9m, mobiltelefonos mobilinternetet használó döntéshozók: n=1975, N=2,8m

5. ábra: Internetszolgáltatással való elégedettség

Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2023.

Az otthoni internetkapcsolat sebességét a helyhez kötött internetelőfizetéssel rendelkező háztartások döntéshozóinak csupán ötöde, míg a mobilinternetét tizede mérte már meg. A fogyasztók többnyire otthon folytatnak nagyobb adatforgalmat igénylő tevékenységeket (pl. filmnézés, nagy fájlok mozgatása), így ott fontos a számukra, hogy meglegyen a megfelelő, a szolgáltató által ígért sávszélesség. Valószínűleg ezért ellenőrzik gyakrabban az otthoni internet sebességét, mint a mobilét. [6. ábra]

Előfordult, hogy kíváncsi volt, mekkora az internetkapcsolat sebessége, és ezért letesztelte/megmérte valamely weboldalon vagy applikációval, amely sebességmérésre szolgál?

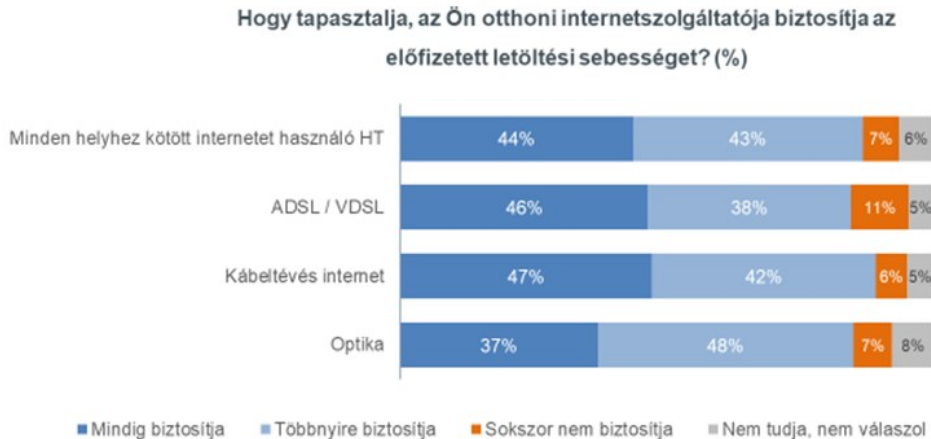


Bázis: helyhez kötött internetre előfizető háztartások döntéshozói: n=2074, N=2,9m, mobiltelefonos mobilinternetet használó döntéshozók: n=1975, N=2,8m

6. ábra: Az internet sebességét figyelemmel kísérők aránya

Forrás: NMHH háztartási felmérés, 2023.

A helyhez kötött internet előfizetőinek kilenczede szerint a szolgáltatók mindig vagy többnyire biztosítják az előfizetés során vállalt letöltési sebességet. [7. ábra] Mivel ezt sebességmérő alkalmazással igen kevesen ellenőrzik, csupán azt mondhatjuk, hogy a fogyasztók nagy többségének érzete szerint a szolgáltatás megfelel a saját elvárásaiknak.



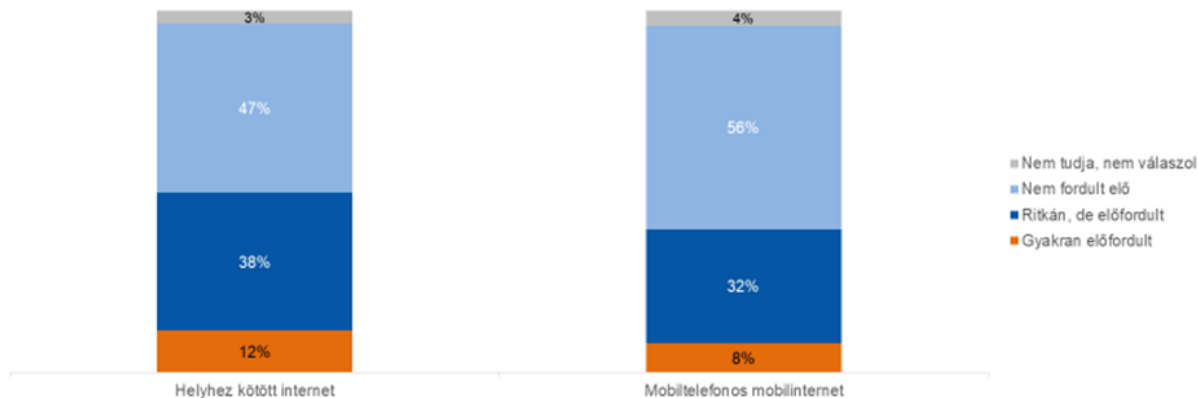
Bázis: helyhez kötött internetre előfizető háztartások döntéshozói: n=2074, N=2,9m

7. ábra: A helyhez kötött internetszolgáltató által vállalt sebesség biztosítása

Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2023.

Az előbbieket ellenére, a felmérés szerint az otthoni szolgáltatás igénybevétele során a fogyasztók fele, mobilszolgáltatásnál négyzede tapasztalta már, hogy az internet lassúsága akadályozta annak használatát. Tizedük szerint ez rendszeresen előfordul. [8. ábra] A kifejezetten az internet sebességére vonatkozó magas elégedettség mutatóval összevetve arra következtethetünk, hogy bár az internethasználók időszakosan találkoznak a szolgáltatás akadozásával, lassulásával, ez szerencsére nem éri el azt a mértéket, ami már az általános elégedettség csökkenéséhez vezetne.

Előfordult, hogy úgy érezte, az otthoni internet / mobiltelefonos mobilinternet lassúsága akadályozza valamilyen online tevékenységben?



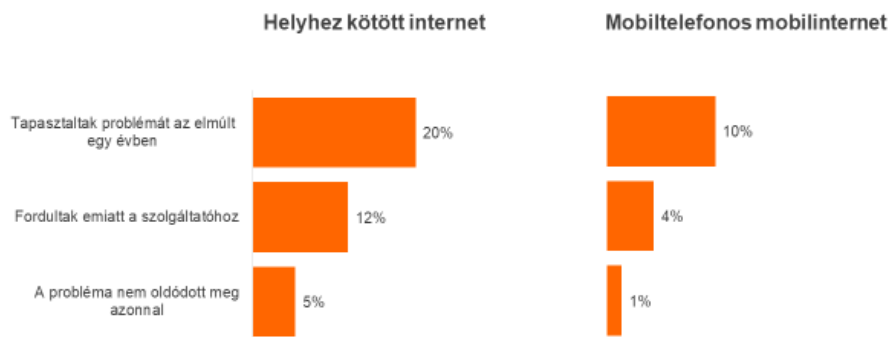
Bázis: internethasználók, akiknek háztartásában van helyhez kötött internet: n=2676, N=5,8m fő / mobilinternet használók n=2769, N=6,0m fő

8. ábra: Problémaészlelés internet-hozzáférési szolgáltatások kapcsán

Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2023.

A helyhez kötött internetre előfizetők ötöde, a mobilinternetre előfizetők tizede tapasztalt problémát a szolgáltatásával kapcsolatosan a megelőző egy évben. A helyhez kötött internet esetében a 12%-uknak, a mobilinternet esetében a 4%-uknak a szolgáltató segítségét is kellett kérniük a helyzet megoldásához. Szerencsére a legtöbb esetben ez a helyzet nem volt tartós, a helyhez kötött internetnél 5 százalék, mobilinternetnél csupán 1 százalék volt olyan, akinél a problémát nem sikerült azonnal elhárítani. [9. ábra]

Probléma az internetszolgáltatással



Bázis: helyhez kötött internetre előfizető háztartások döntéshozói: n=2074, N=2,9m, mobiltelefonos mobilinternetre előfizető háztartások döntéshozói: n=2174, N=3,1m

9. ábra: Probléma az internetszolgáltatással

Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2023.