Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI PIAC FOGYASZTÓINAK VIZSGÁLATA

Háztartási felmérés - 2024.

Szocio-Gráf
Piac- és Közvélemény-kutató Intézet

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Vezetői összefoglaló

Szocio-Gráf
Piac- és Közvélemény-kutató Intézet

A kutatás 3005 fős háztartási mintán készült számítógéppel támogatott (CAPI) lekérdezéssel. A minta a magyar háztartásokat régió, a lakott település típusa, a háztartás mérete és életkor szerinti összetétele, valamint a háztartásfő iskolai végzettsége alapján reprezentálja.

A háztartások 99%-a használ valamilyen telekommunikációs szolgáltatást. A legmagasabb a mobiltelefon-szolgáltatás elterjedtsége, a háztartások 95%-ban van mobiltelefon-előfizetés. A háztartások többsége használ fizetős TV- (88%) vagy helyhez kötött internetszolgáltatást (75%). Folyamatosan csökken a helyhez kötött telefonszolgáltatást használó háztartások aránya (27%).

Folyamatosan növekszik a streamingszolgáltatást használó háztartások aránya – 2024-ben a háztartások 26%-a, több, mint 1 millió háztartásban van streaming.

Visszaesett valamelyest a bundled előfizetések aránya, köszönhetően a vezetékes telefonpiac szűkülésének. Így is a helyhez kötött szolgáltatásokat a háztartások 63%-a összecsomagolva veszi igénybe. Egyre elterjedtebb a mobiltelefonok csomagba kerülése.

A társadalom egy jelentős hányada (16%) továbbra sem használja az internetet – elsősorban a 70 év felettiek.

Tovább növekedtek a háztartások telekommunikációs költései, az egy háztartásra jutó átlagos havi költés 2024-ben meghaladta a 23 ezer forintot, ami az előző évhez képest 12%-os növekedés.

Jelentősen emelkedett a háztartások telekommunikációs költése, ami havi szinten meghaladja a 93 Mrd Ft-ot. Ez az előző évhez képest 9 Mrd forint emelkedést jelent.

Romlott a szubjektív árérzet is mind a mobilszolgáltatás, mind a helyhez kötött internetszolgáltatás esetében. Sokan érzik úgy, hogy az elmúlt 12 hónapban jelentősen nőttek az árak.

Továbbra is a Telekom a legnagyobb szolgáltató, amely a háztartások csaknem kétharmadában jelen van valamelyik szolgáltatásával. Az összes vizsgált telekommunikációs részpiacon piacvezető.

A mobiltelefon-piacot a növekvő költségek mellett a stabilitás jellemzi. A Telekom továbbra is a legnagyobb szolgáltató (a háztartások 44%-ban van jelen mobilszolgáltatással; mellette a Vodafone (29%) és a Yettel (29%) a jelentős szolgáltatók.

A mobil hangelőfizetések 75%-a mellé kapcsolódik mobilinternet-szolgáltatás.

A háztartások háromnegyedében (75%) van helyhez kötött internet-szolgáltatás. Növekedett azoknak a háztartásoknak az aránya, ahol van helyhez kötött internet és kisképernyős mobilnet-szolgáltatás – 2023: 64%, 2024: 66%. A mindkét technológiájú internettel rendelkezők a nagy adatforgalmat generáló, illetve a nagy stabilitást igénylő tevékenységeket inkább a helyhez kötött internetet használva végzik.

Minden második háztartásban (48%) 500 Mbit/sec-et meghaladó az internet sebessége.

Nem jellemző, hogy a fogyasztók ellenőrizzék az internetkapcsolatuk sebességét. Ennek valószínűleg az az oka, hogy a többség úgy érzékeli, a szolgáltatók biztosítják a szerződés szerint sávszélességet.

Folyamatosan nő az okostévé-elterjedtség: 2023-ban a háztartások 45%-ban, 2024-ben a háztartások 49%-ban találunk ilyen eszközt.

Nem jellemző a szolgáltatóváltás. Helyhez kötött szolgáltatásoknál a fizetős tévé vagy helyhez kötött internet-, telefon előfizetéssel rendelkező háztartások 3%-a váltott az előző időszakban szolgáltatót. A mobilszolgáltatások esetében a háztartások 2%-ban váltottak szolgáltatót.

Sokan nem nézik (47%) meg a szolgáltatótól kapott számláikat – akik viszont átnézik a számlát, azok összességében könnyebben-nehezebben eligazodnak (81%) rajta.

A válaszadók 13% hallott a távközlési csomagok közti eligazodást segítő alkalmazásokról, weboldalokról, és 15% az NMHH tájékozódást segítő alkalmazásairól.

A legtöbb problémát a helyhez kötött szolgáltatásokkal kapcsolatban tapasztalták a fogyasztók. A helyhez kötött internettel kapcsolatban 16%, a fizetős televízió szolgáltatással kapcsolatban 10% érzékelt problémát. Közülük sokan fordultak a probléma miatt a szolgáltatójukhoz, és ennek hatására a szolgáltatók nagy többségben megfelelően kezelték a problémákat – összességében a háztartások kevesebb, mint 1%-a találkozott olyan problémával, ami a szolgáltató felé történt jelzés után sem oldódott meg.

A kutatás háttere

Készült 2024-ban a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság megbízásából

Kutató: Szocio-Gráf Kft.

Módszer: Személyes megkérdezés standard kérdőívvel, CAPI módszerrel

Mintanagyság: 3005 háztartás

Válaszadó: a háztartásban a telekommunikációs szolgáltatások igénybevételéről döntő háztartástag

Mintavételi hiba: a teljes mintát tekintve +/- 2,7%. Kisebb elemszámú alminták esetében a mintavételi hiba magasabb.

Minta: a kutatás során csak háztartási mintavétel történt; az egyénre vonatkozó kérdések a háztartás telekommunikációs szolgáltatásainak igénybevételéről döntő személy válaszait tükrözik.

Súlyozás:
Háztartások esetében: a háztartás mérete, a háztartás korösszetétele, háztartásfő iskolai végzettsége, településtípus, régió

Alkalmazott eljárás: RIM-weighting (többszempontú iterációs faktorsúlyozás)
A súlyozáshoz a KSH 2022-es cenzusának adatait vettük alapul

Jelölések, rövidítések

A riportban használt rövidítések, szakkifejezések magyarázata

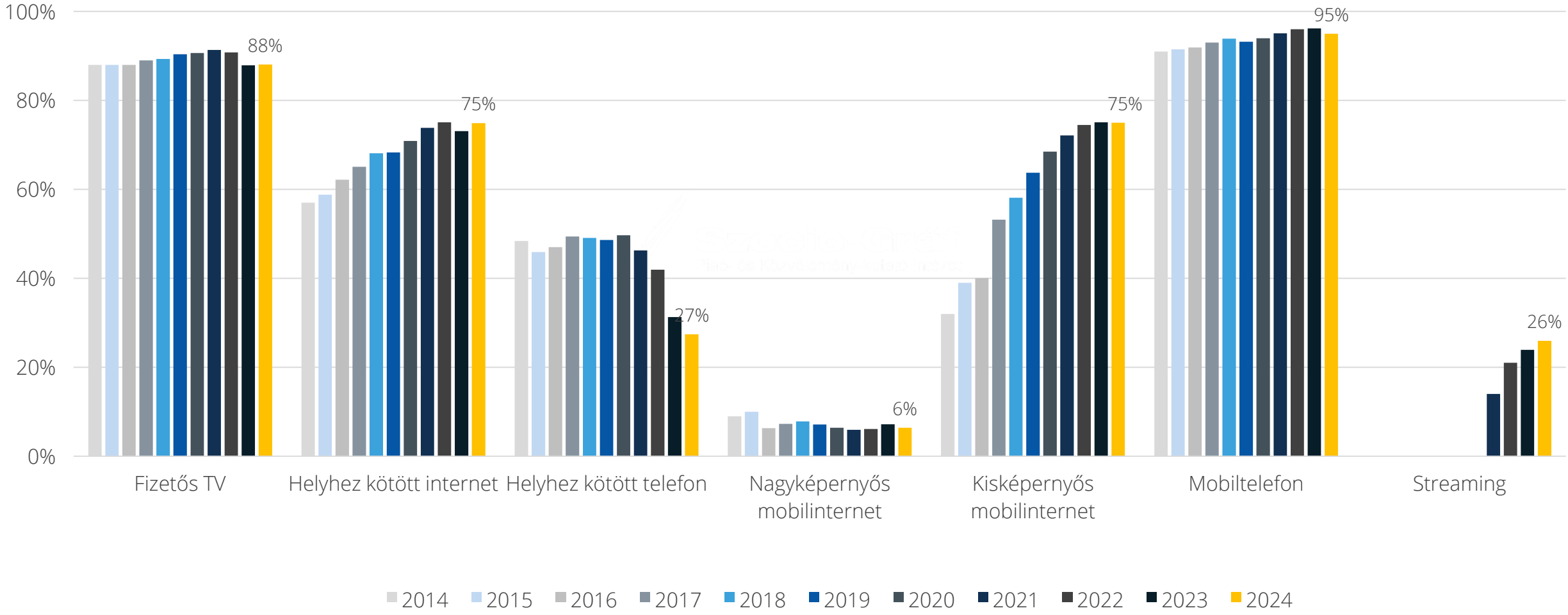
„Large Screen” (LSc) internet	hangszolgáltatáshoz nem kapcsolódó mobilinternet-szolgáltatás, jellemzően nagy képernyőn (PC-n vagy tableten) használt internetkapcsolat
„Small Screen” (SSc) internet	hangszolgáltatáshoz kapcsolódó, kis képernyőn (mobiltelefon kijelzőjén) használt internetkapcsolat
HK internet	helyhez kötött internetelérési technológia
Bundled	több vezetékes szolgáltatás vagy legalább egy vezetékes és egy mobilszolgáltatás igénybevétele ugyanannál a szolgáltatónál közös számlával
NT/NV	nem tudja, nem válaszol
n	mintabeli létszám
N	becsült létszám az alapsokaságban
HT	háztartás

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

ÁTTEKINTÉS

Tovább csökken a helyhez kötött telefonelőfizetések száma

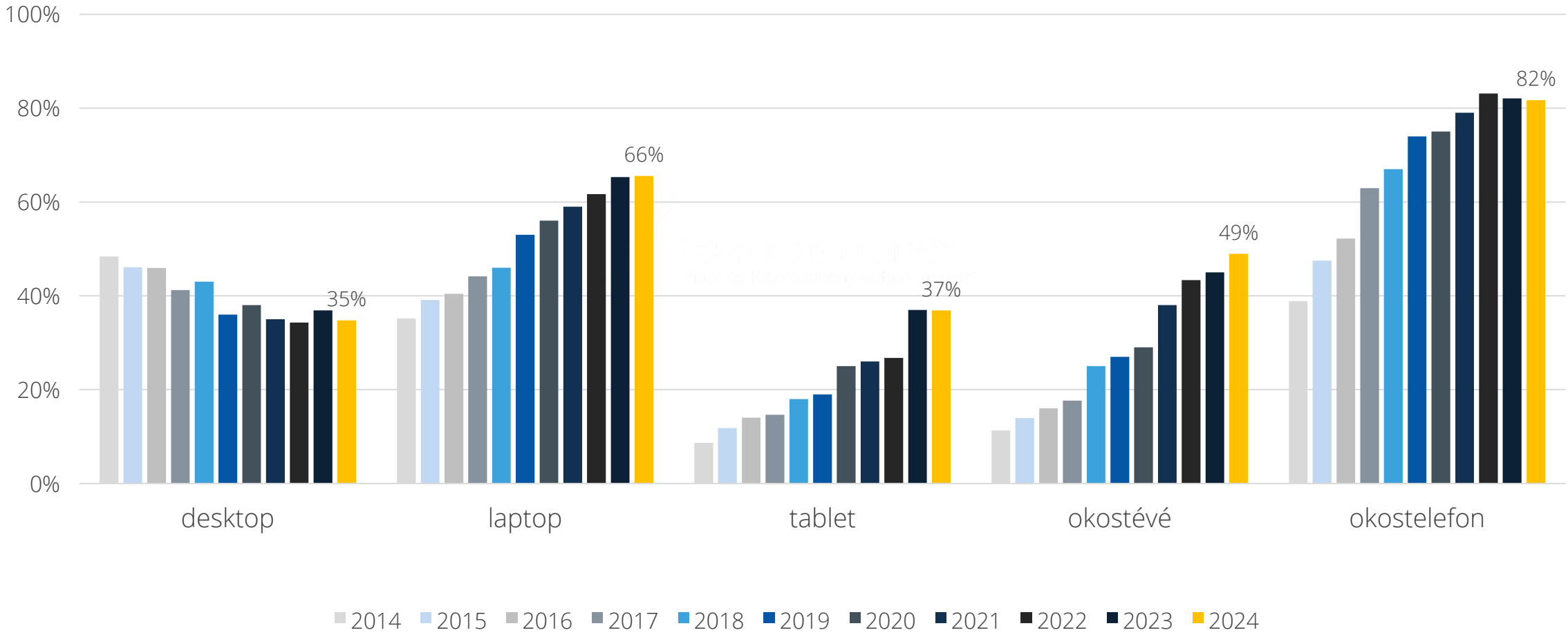
Szolgáltatások elterjedtségének alakulása 2014-2024



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)

Tovább bővült az okostévével rendelkező háztartások száma, az egyéb infokommunikációs eszközök elterjedtsége nem változott

Infokommunikációs eszközök elterjedtségének alakulása 2014-2024



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)

A háztartásfő iskolázottsága, a háztartás jövedelme befolyásolja leginkább az infokommunikációs eszközökkel való ellátottságot

Infokommunikációs eszközökkel és szolgáltatásokkal rendelkezők profilja

(Többváltozós regresszió alapján az adott eszköz vagy szolgáltatás igénybevételét szignifikánsan befolyásoló tényezők)

Az adott eszközzel rendelkezők demográfiai jellemzői

Asztali PC	Közepes vagyoni helyzet, 14-17 éves gyerek a HT-ban, budapesti lakosok, közepes iskolai végzettség
Laptop	Magas HT jövedelem és jó vagyoni helyzet, 14-17 éves gyerek a HT-ban, magas iskolai végzettség, nem egy fős HT, megyei jogú város lakója
Tablet	Magas HT jövedelem, 14-17 éves gyerek a HT-ban, fiatalabb, magasabb végzettségű háztartásfő
Okostévé	Jó és közepes vagyoni helyzet, kisvárosi lakosok, 6-13 éves gyerek a háztartásban
Okostelefon	18-49 éves háztartásfő,14-17 éves gyerek a HT-ban, magas iskolai végzettség, nagyobb HT-létszám

Az adott szolgáltatással rendelkezők demográfiai jellemzői

HK internet	Közepes vagyoni helyzet, kisebb HT-létszám, közepesen iskolázott aktív HT-fő
HK telefon	Közepes vagyoni helyzet, községekben és a fővárosban élnek, egy fős háztartások,
SSc mobilinternet	Gazdaságilag aktív, 70 év alatti, magasabb iskolai végzettségű háztartásfő, fővárosi lakosok
LSI mobilinternet	13 év alatti gyerek a háztartásban, közepes iskolai végzettség, kisebb létszámú háztartások
Streaming	Magas HT-jövedelem, jó vagyoni helyzet, fiatalabbak, magasabb iskolai végzettség, nagyobb települések lakói, legalább két fős HT

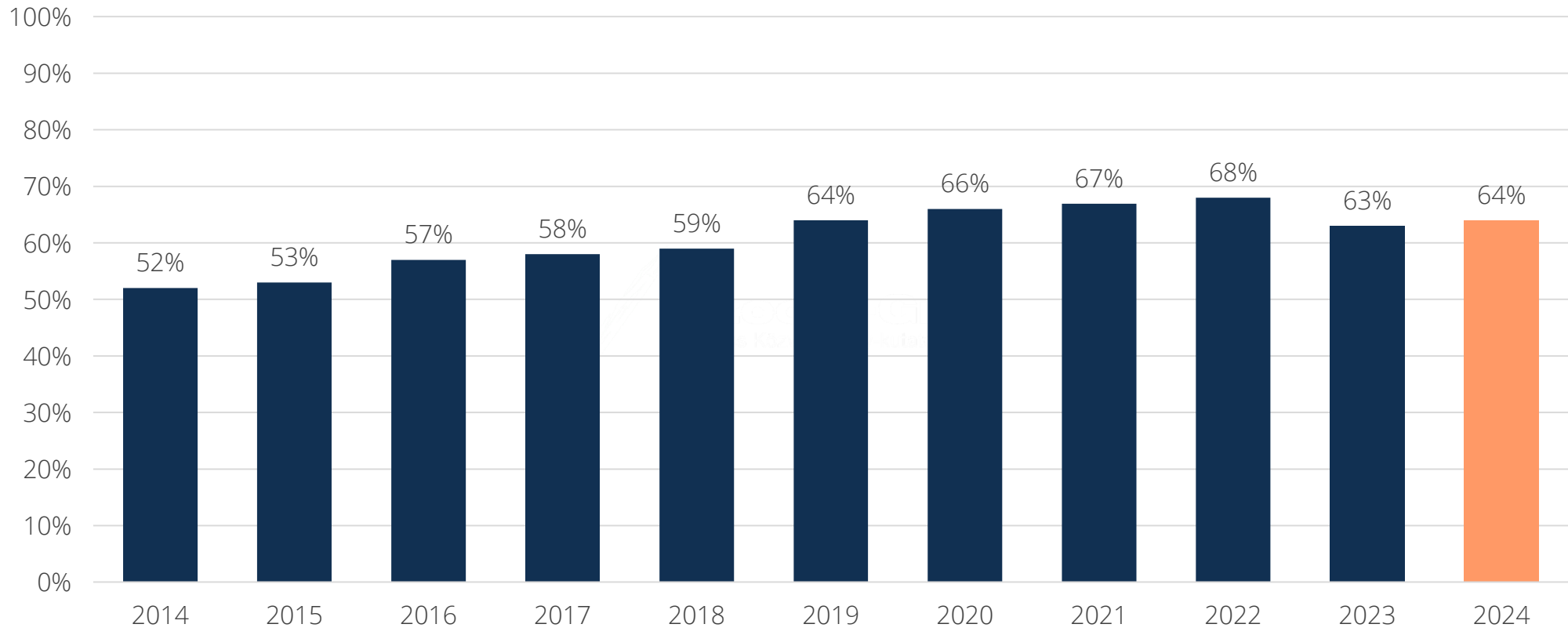
A magyarországi háztartások csaknem mindegyikében (99%) találunk valamilyen telekommunikációs szolgáltatást.
A legmagasabb a mobiltelefon-elterjedtség (95%), majd a fizetős televízió (88%), a mobil hangszolgáltatáshoz kapcsolódó mobilinternet szolgáltatás (SSC, kisképernyős mobilinternet 75%), a helyhez kötött internet (75%). Tovább csökkent a helyhez kötött telefon-elterjedtség, így jelenleg a háztartások valamivel több mint egynegyede (27%) rendelkezik helyhez kötött telefon-szolgáltatással.
Tovább növekedett a streaming-szolgáltatást használó háztartások aránya, 2024-ben a háztartások 26%-a használta valamelyik streaming-szolgáltatást.
Továbbra is alacsony a hangszolgáltatáshoz nem kapcsolódó mobilinternet-szolgáltatás elterjedtsége; az előző évekhez hasonlóan a háztartások 6%-a rendelkezik ilyen szolgáltatással.

Az infokommunikációs eszközök közül az okostelefon-elterjedtség a legmagasabb – jelenleg a háztartások 82%-ában találhatunk valamilyen okostelefont. Növekszik az okostévék elterjedtsége – a 2023. évi 45%-ról, 2024-ben 49%-ra emelkedett az okostévét használó háztartások aránya. Okostévét elsősorban a jó és közepes vagyoni helyzetűek, illetve a 6-13 éves gyermekes háztartások használnak.

Ezzel szemben megállt a tabletek térnyerése – 2024-ben a tavalyihoz hasonlóan a háztartások 37%-ban találhatunk tabletet.
A háztartások jelentős hányada használ valamilyen számítástechnikai eszközt – jellemzően laptopot (66%), kisebb mértékben asztali számítógépet (35%).

Nem változott az elmúlt év óta a bundled előfizetések aránya

Bundled* előfizetések alakulása 2014-2024-ig

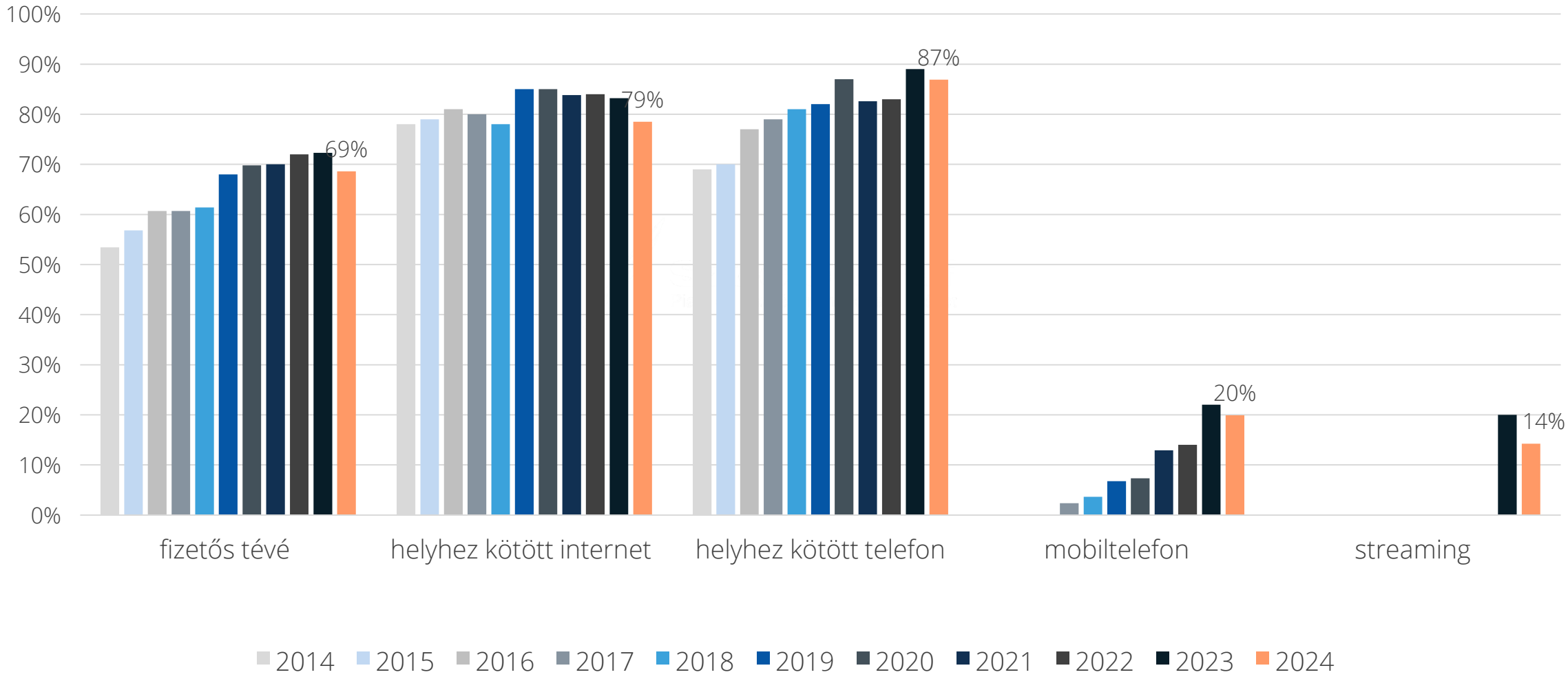


*Bundled: azokat a csomagban vásárolt **helyhez kötött telefon**, **helyhez kötött internet**, **otthoni fizetős TV**, **mobil hang és kisképernyős mobilinternet** és **streaming** előfizetéseket érjük, ahol a szolgáltató egy csomagban kínálja ezeket a szolgáltatásokat, és ezért valamilyen előnyt – általában árelőnyt – kínál a vásárlóinak. Az így csomagban igénybe vett szolgáltatásokról a szolgáltató általában egy számlát állít ki.

Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)

Kis mértékben csökkentek a csomagban igénybe vett szolgáltatások

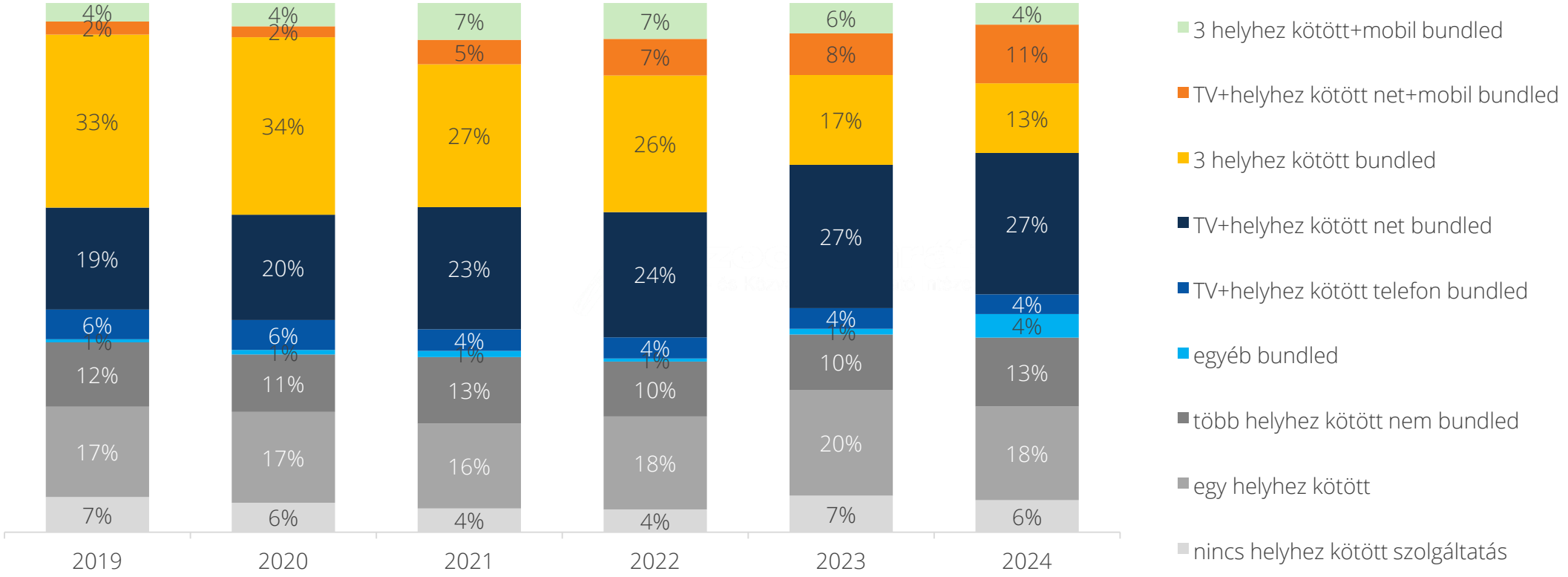
Bundled arány alakulása az egyes szolgáltatásokon belül 2014-2024-ig



Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

Csökken a 3 helyhez kötött szolgáltatást tartalmazó, és növekszik az otthoni TV és internet + mobil csomagok aránya

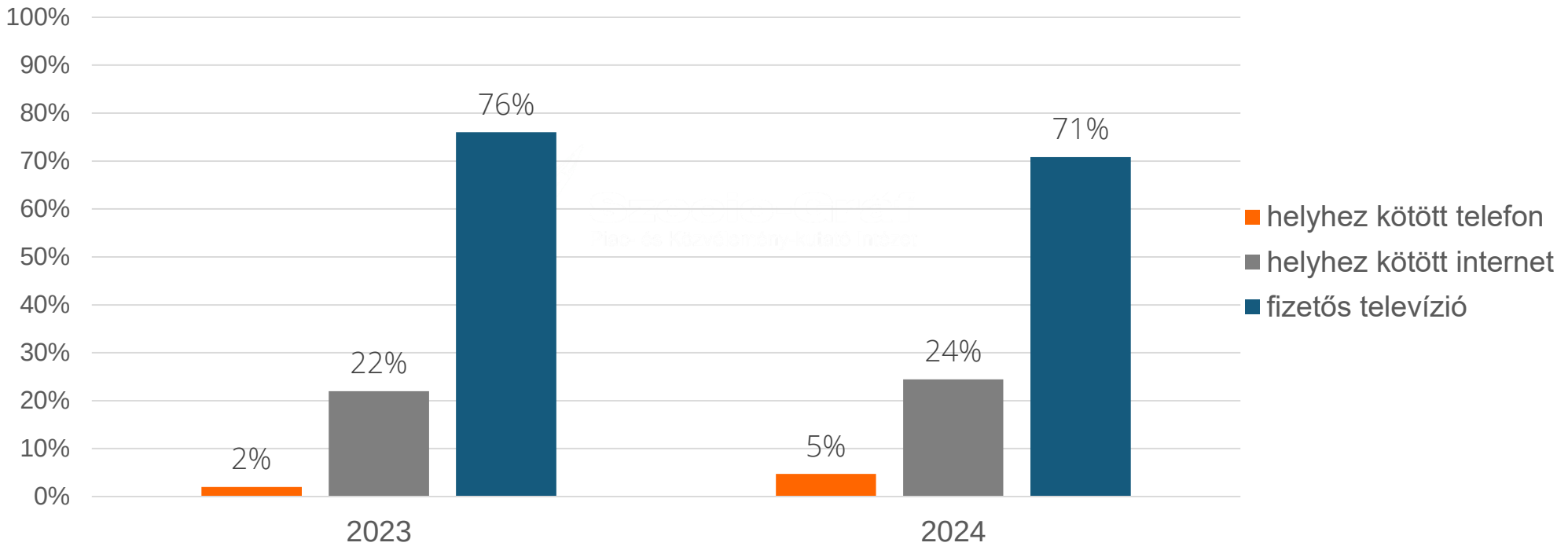
Szolgáltatáskombinációk csomagban és külön



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)

Csökkent a fizetős televízió használata az egy helyhez kötött szolgáltatást használó háztartások között

Helyhez kötött szolgáltatások az egy helyhez kötött szolgáltatást használó háztartásokban



HK=helyhez kötött

Bázis: egy helyhez kötött szolgáltatást használó HT

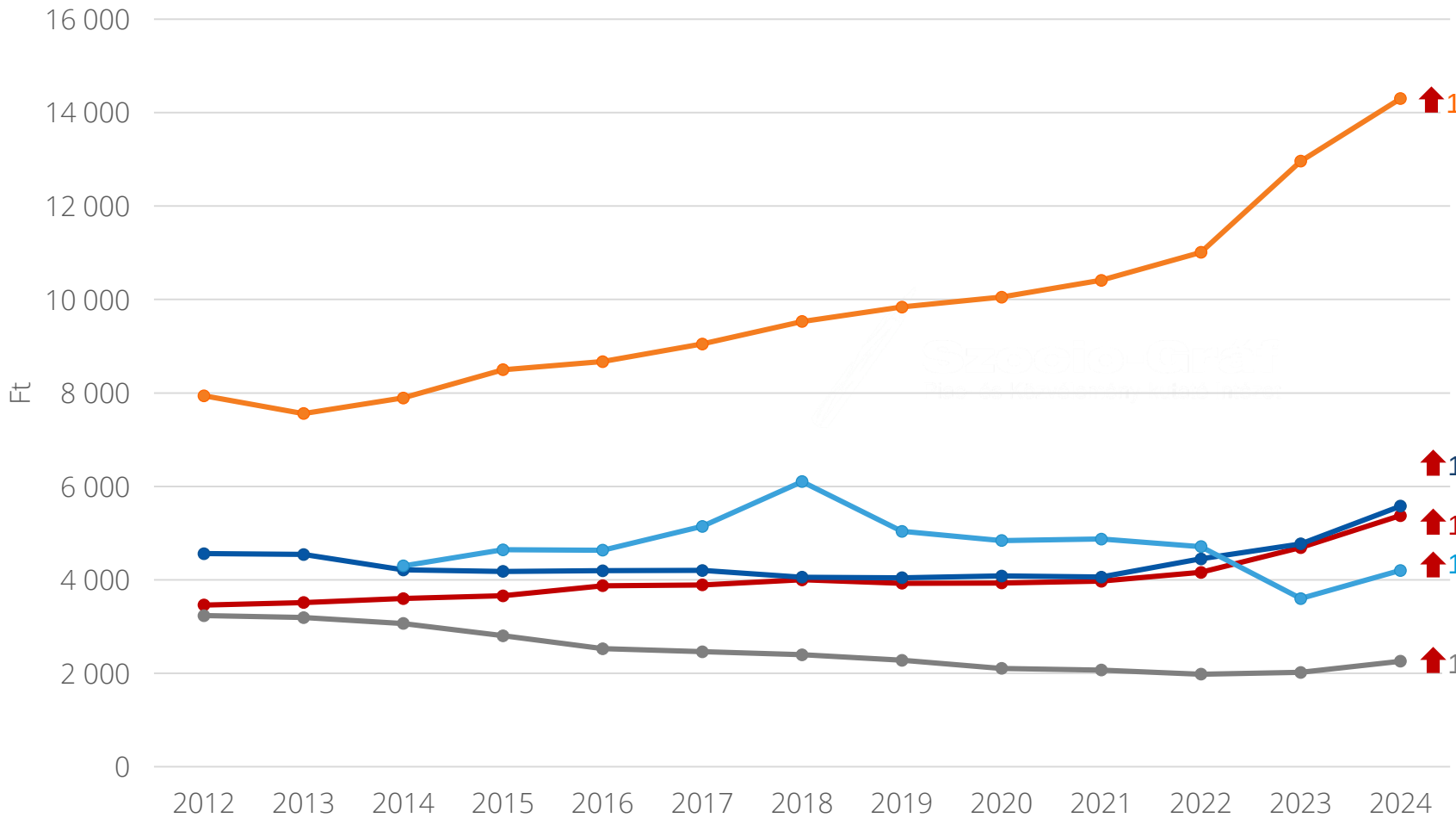
A háztartások 64%-a veszi igénybe a telekommunikációs szolgáltatásait (vagy azok egy részét) csomagban. Ebben az előző évhez képest nem történt jelentős változás (2023-ban 63% volt ez az arány).
A leginkább csomagban igénybe vett szolgáltatás a hosszú múltra visszatekintő, de napjainkban visszaszoruló helyhez kötött telefon. Az erre előfizetők 87%-a egy csomag részeként kapja szolgáltatást. Hasonló a helyzet a helyhez kötött internet (79%) és a fizetős televízió szolgáltatás (69%) esetén. Az újabban bevezetett szolgáltatásoknál kisebb a csomagban való igénybevétel. A mobiltelefon-előfizetőknek csak 20%-a veszi azt csomagban igénybe, streamingnél pedig 14% ez az arány.

Az előző évhez képest kis mértékben emelkedett a televízió + helyhez kötött internet + mobilszolgáltatást tartalmazó csomagok aránya – 2023-ban 8% volt, 2024-ben 11%ra emelkedett. Ezzel párhuzamosan csökkent a csak három helyhez kötött szolgáltatást tartalmazó csomagok aránya: a 2023. évi 17%-ról 13%-ra. Ezzel együtt nem változott érdemben a helyhez kötött internet és fizetős televízió tartalmú csomagok aránya – 2024-ben a 2023. évben mért aránnyal azonosan 27% volt.

Továbbra is jelentős a csak egyetlen helyhez kötött szolgáltatást használó háztartások aránya: 2024-ben a háztartások 18% mindössze egy ilyen szolgáltatást használt. Ezekben a háztartásokban jellemzően (71%) a fizetős televízió az egyelten helyhez kötött szolgáltatás – ez kis mértékű csökkenést jelent az előző évhez képest, hiszen 2023-ban még 76% volt ez az arány.

Minden részpiacon emelkedtek a háztartások költései

Egy előfizető háztartásra jutó átlagos bruttó havi költés (Ft)



10% 14 300 Ft **Mobiltelefon**

A háztartások mobilszámláinak átlaga, a mobilhang mellett az SSc mobilinternet-költséggel együtt.

17% 5 600 Ft **Helyhez kötött internet**

15% 5 500Ft **Fizetős tévé**

17% 4 200 Ft **LSC mobilinternet***

12% 2 300 Ft **Helyhez kötött telefon**

*Az alacsony elemszámok miatt a szokásosnál nagyobb kilengések lehetnek az átlagokban.

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

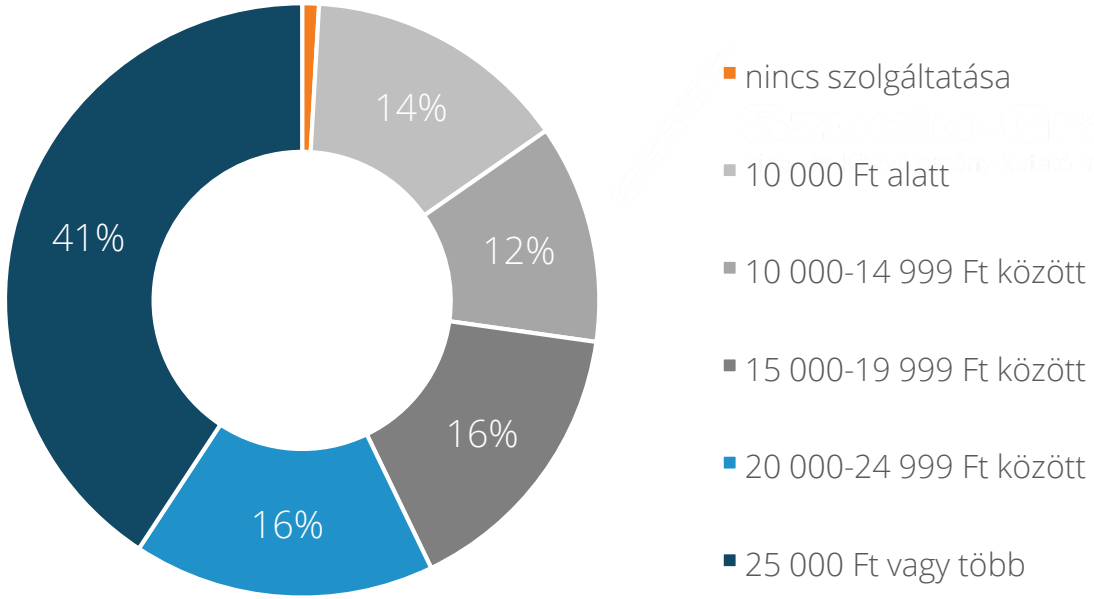
↑ 2023 -> 2024 növekedés

Tovább emelkedtek a háztartások telekommunikációs kiadásai 2024-ben

A háztartások havi telekommunikációs összköltése*

2022: 18 600 Ft +12,5% **2023: 20 900 Ft** +11,8% **2024: 23 400 Ft**

(infláció: 17,6%) (infláció: 3,7%)



*Az összeg nem tartalmazza a streaming és online TV, valamint a mobilvásárlások és készüléktörlesztések költségeit.

Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)

Sokat költenek távközlésre:
- Nagyobb létszámú háztartások
- Aktív szülős gyermekes háztartások
- Budapestiek
- Aktív, magas iskolázottságú háztartásfő
- Magas jövedelmű HT
- Közép-magyarországi és közép-dunántúli régióban lévő háztartások

Keveset költenek távközlésre:
- Alacsony jövedelmű háztartások
- Legalacsonyabb vagyoni harmadba tartozó háztartások
- Egy fős idős háztartások
- Inaktív, alacsony végzettségű háztartásfő

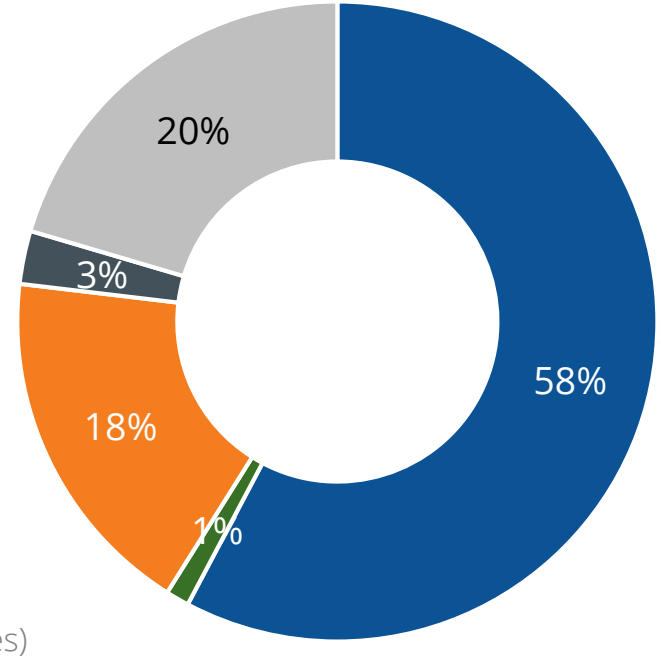
Tovább nőttek a háztartások távközlési célú kiadásai 2024-ben. Az előző évben tapasztalt növekedéssel hasonló arányú költségnövekedés történt mindegyik részpiacon.

A mobiltelefonos költések átlaga – mobil hang és SSc-szolgáltatások költsége – az előző évhez viszonyítva 10%-kal emelkedett, és 2024-ben háztartásonként meghaladta a 14 ezer forintot. A helyhez kötött internet költsége az előző időszakhoz képest 17 %-kal emelkedett, és megközelítette háztartásonként a 6 ezer forintot. Hasonló mértékű emelkedés volt tapasztalható a fizetős televízió részpiacon is, itt a költségek 15%-kal emelkedtek, és elérték az 5500 forintot. Növekedtek – legalacsonyabb elterjedtségű szolgáltatásként – a hangszolgáltatáshoz nem kapcsolódó mobilinternet költségei is. Ezen a területen az emelkedés mértéke 17% volt, és ezzel az emelkedéssel a költségek átlaga meghaladta a 4 ezer forintot (4200 Ft). A helyhez kötött telefonpiacon ennél mérsékeltebb emelkedés történt – itt a költségek 12 %-kal emelkedtek, és így az átlagos költés megközelítette a 2300 forintot.

Egy háztartás átlagos havi telekommunikációs célú költése 2024-ben meghaladta a 23 ezer forintot, ami az előző évben mért szintet valamivel több mint 12%-kal haladja meg. Ezzel az emelkedéssel a háztartások több mint 40%-nak a havi telekommunikációs költése meghaladja a 25 ezer forintot, szemben a 2023. évi 31%-kal. A legnagyobb költők a nagyobb létszámú háztartások, a budapestiek, az aktív, magas iskolázottságú háztartásfővel rendelkező, magas jövedelmű háztartások. Ezzel szemben az alacsony jövedelmű, egy fős idős háztartások képviselik a másik végletet, a kevesebbet költő háztartásokat.

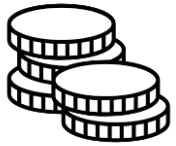
A háztartások telekommunikációs költéseinek legnagyobb hányadát a mobilos költések jelentik

A háztartások telekommunikációs költésének* összetétele



(bruttó havi költés)

A háztartások telekommunikációs költése* havi szinten
93 Mrd Ft



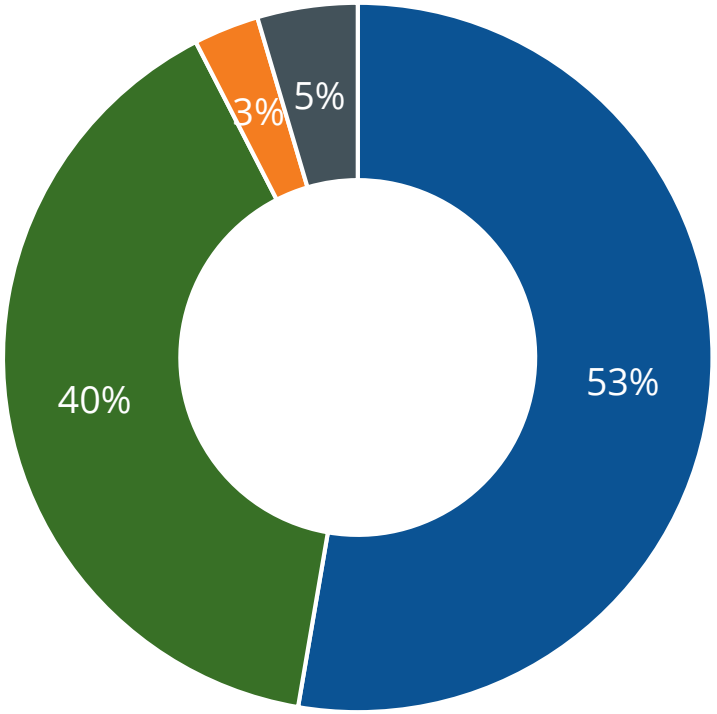
mobil hang és SSC	53,7 Mrd Ft
LSI	1,1 Mrd Ft
HK internet	16,7 Mrd Ft
HK telefon	2,5 Mrd Ft
TV	19,0 Mrd Ft

*Az összeg nem tartalmazza a streaming és online TV, valamint a mobilvásárlások és készüléktörlesztések költségeit. Az érték a megkérdezettek becslésein alapul.

Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)

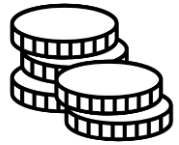
A háztartások mobilköltéseinek már több mint a harmadát a mobilinternetes* költések teszik ki

A háztartások mobiltelefonos költésének összetétele



(bruttó havi költés)

A háztartások havi mobiltelefon-költése**
58 Mrd Ft



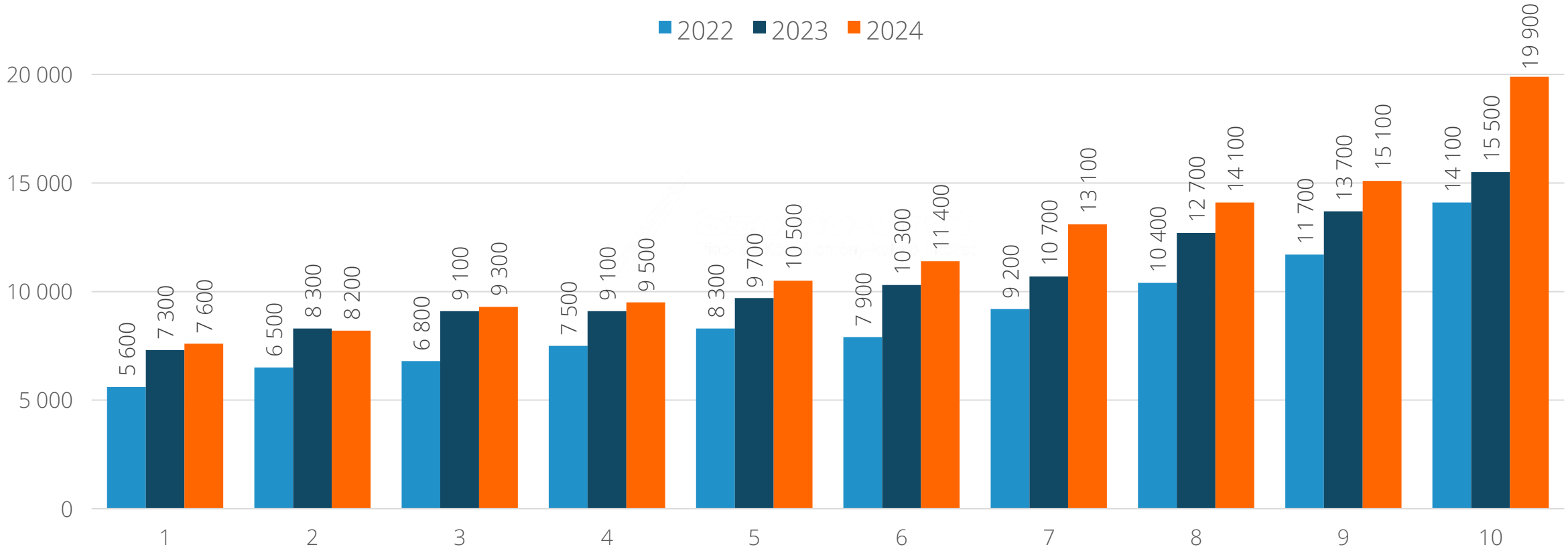
hanghívás- és SMS-szolgáltatás	30,6 Mrd Ft
mobiltelefonos mobilinternet-szolgáltatás	23,1 Mrd Ft
mobilfizetés	1,7 Mrd Ft
készüléktörlesztés	2,6 Mrd Ft

* Mobiltelefonos mobilinternet-szolgáltatás költségei
**Az érték a megkérdezettek becslésein alapul, és nem tartalmazza a nagyképernyős mobilinternetet

Bázis: mobiltelefont használó (N=3,857 millió HT, n=2889)

A legfelső jövedelmi osztályban jelentősen emelkedtek a költségek

A háztartások egy főre jutó havi telekommunikációs összköltése* (Ft) a háztartás egy főre jutó jövedelme szerint (decilisek)



Egy főre jutó háztartás jövedelem decilisek (1 legkisebb, 10 legnagyobb)

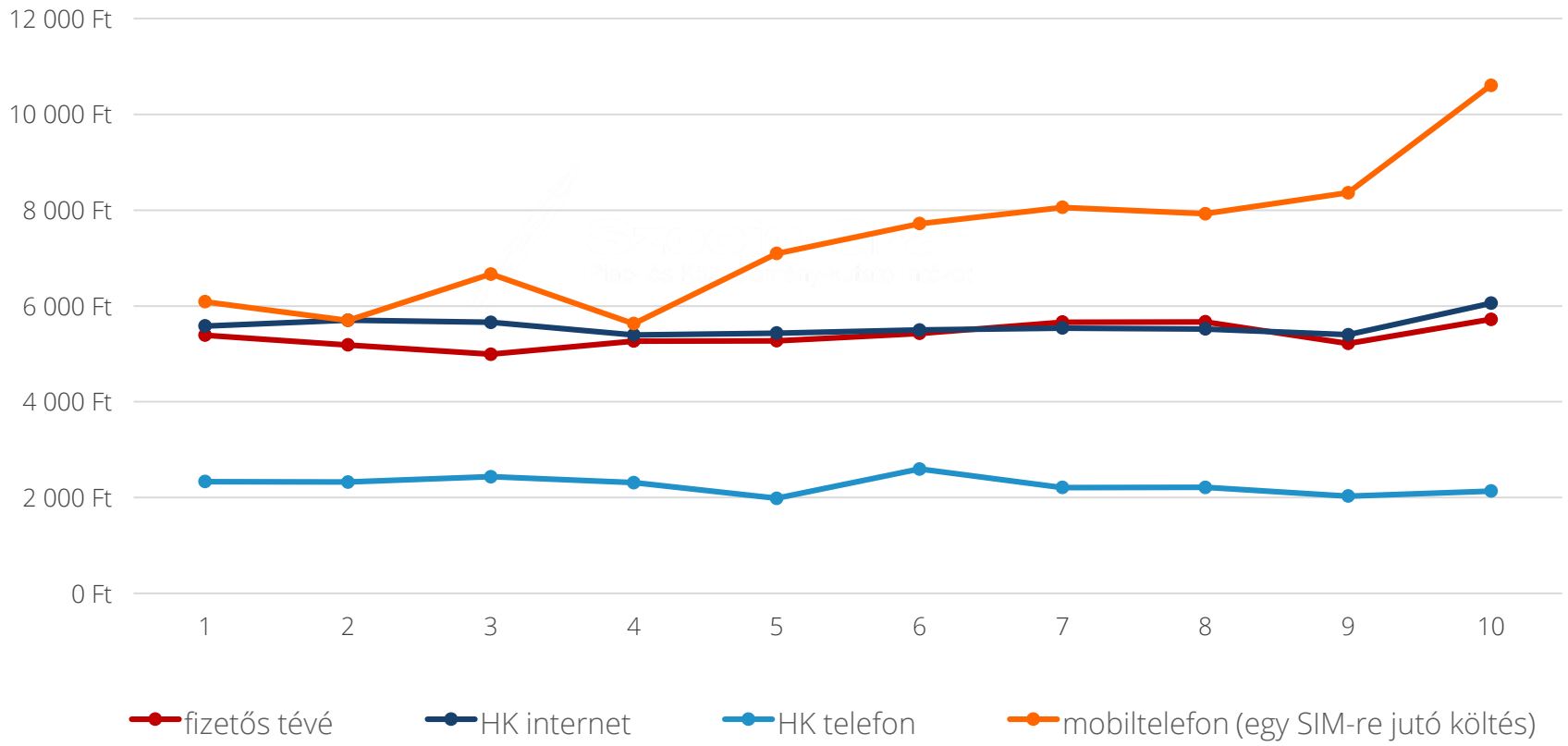
Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)

*Az összeg nem tartalmazza a streaming és online TV, valamint a mobilvásárlások és készüléktörlesztések költségeit.

A magasabb jövedelmű háztartások költései magasabbak

Az egyes szolgáltatásokra előfizető háztartások havi költése szolgáltatásonként az egy főre jutó jövedelem szerint (decilisek)

egy főre jutó háztartás jövedelem decilisek (1 legkisebb, 10 legnagyobb)

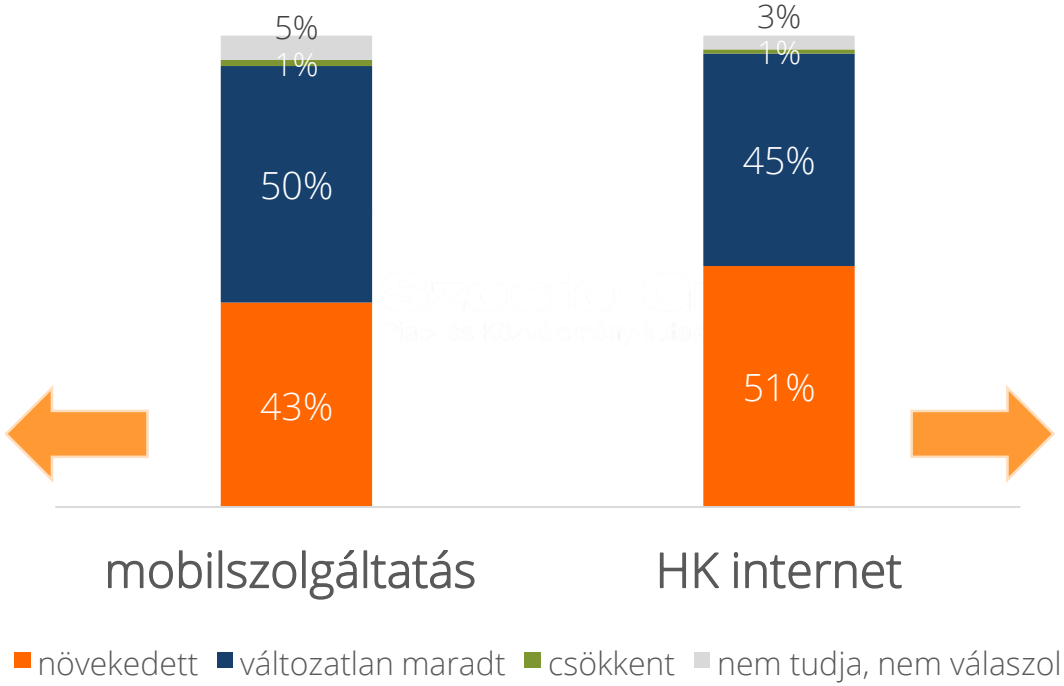


Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

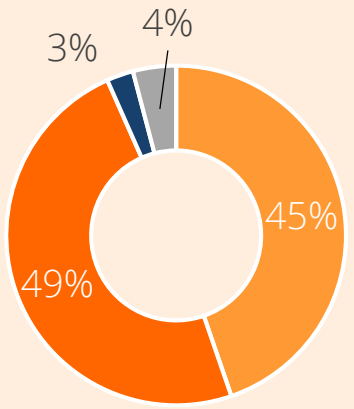
Sokan érzékelték a szolgáltatók által végrehajtott áremelést

Árváltozás-érzékelés

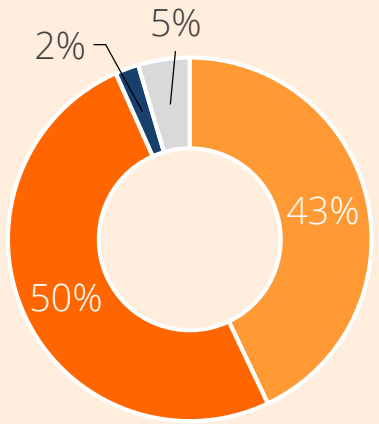
Hogyan változott az elmúlt egy évben a(z) ... ára?



Mekkora volt az emelkedés mértéke?
mobilszolgáltatás



Mekkora volt az emelkedés mértéke?
HK internet



Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

A háztartások teljes telekommunikációs költése – online tv és streaming nélkül – a tavalyi 84 Mrd forintról 93 Mrd forintot meghaladó összegre nőtt. A költségek megoszlása a részpiacok között nem változott jelentősen 2023-hoz képest – a költségek legnagyobb hányadát továbbra is a mobil hang és a hozzá kapcsolódó mobilinternet (58%) jelenti. Jelentős részesedéssel bír a fizetős televízió (20%) és a helyhez kötött internet (18%). Az előző évivel azonos, továbbra is alacsony a helyhez kötött telefon (3%) és a mobil hangszolgáltatáshoz nem kötődő mobilinternet-szolgáltatás (1%) részesedése a háztartások teljes telekommunikációs célú költéseiben.

A teljes mobil költés – a készüléktörlesztés és mobilvásárlás nélkül – havi szinten megközelítette az 54 Mrd forintot; ez az előző évihez képest jelentős, közel 4 Mrd forint emelkedést jelent. Ezen belül a költségek nagyobb hányadát, közel 31 Mrd forintot a hangcsomagok jelentik, a kisebb hányadát a hangcsomagokhoz kapcsolódó mobilinternet-szolgáltatás díja teszi ki (23 Mrd forintot).
Az előzőekben részletezett mobilköltségeken kívül a mobilfizetés hozzávetőleg 2 Mrd forinttal, a készüléktörlesztés közel 3 Mrd forinttal egészíti ki ezt az összeget.

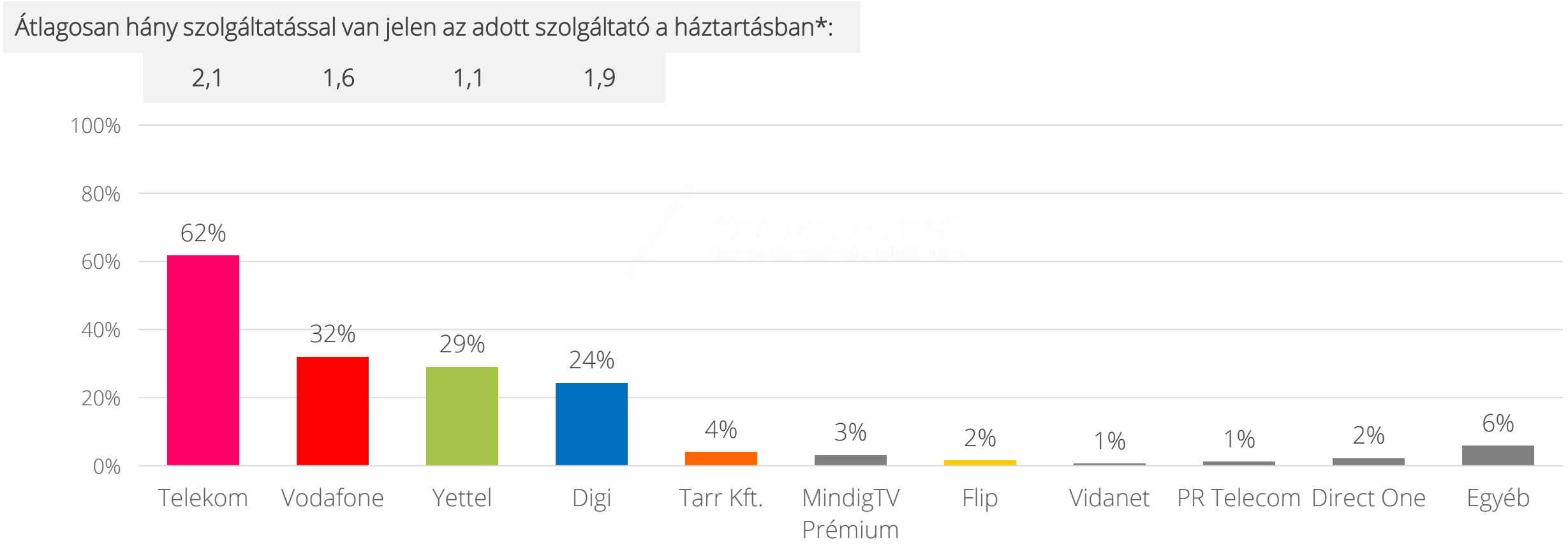
A fizetős televízió a 2023. évi 16,5 Mrd forintról 19,0 Mrd forintra, a helyhez kötött internet 14,0 Mrd forintról 16,7 forintra, a hangszolgáltatáshoz nem kapcsolódó mobilinternet-szolgáltatás (LSI) költsége havi szinten 1,0 Mrd forintról 1,1 Mrd forintra nőtt. A helyhez kötött telefonszolgáltatás 2023. évi 2,5 Mrd forintos költsége nem változott az idei esztendőben, a háztartások továbbra is hozzávetőleg két és fél Mrd forintot költenek a helyhez kötött telefóniára.

Érdekes az egy főre jutó havi költségek növekedése az egy főre jutó jövedelem decilisei alapján. Az alsó jövedelemi osztályokban stagnáltak vagy csak kis mértékben nőttek a költések. Ezt nem az igénybe vett szolgáltatások számának csökkenése okozta, a magyarázatot inkább a jelenleg alacsonyabb költségű szolgáltatások irányába történő elmozdulásban kereshetjük. A magasabb jövedelemi osztályokban ezzel szemben jelentős költségnövekedést tapasztalhatunk – a két legfelső jövedelmi decilisben hozzávetőleg 20%-kal emelkedtek az egy főre jutó havi költségek. Ha a legfelső öt jövedelmi decilist nézzük, az emelkedés ezekben átlagosan megközelíti a 18%-ot.

A felső jövedelmi osztályokban a költségek emelkedésének okait elsősorban a mobiltelefon-szolgáltatásra fordított összegek növekedésében találjuk. Kiemelkedően magas az egy előfizetésre eső átlagos költés (közel 11 ezer forint) a legmagasabb egy főre jutó jövedelmi osztályban, ezzel szemben az alsó jövedelmi osztályokban mindössze ennek az összegnek valamivel több mint a fele, 6 ezer forint.
A szolgáltatók bevallott áremelését sokan érzékelték. A mobilszolgáltatást használó háztartások 43%-ban érzékelték az áremelkedést, aminek a mértékét 45% tíz százalék alattinak, 49% 10-30 százalék közöttire becsülte. A helyhez kötött internetet használó háztartások 51%-ban érzékelték az áremelkedést. Ennek a mértékét 43% tíz százalék alattinak, 50% 10-30 százalék közöttinek érzékelte.

A háztartások közel kétharmadában jelen van valamilyen szolgáltatással a Telekom

A háztartások telekommunikációs szolgáltatói kapcsolatai

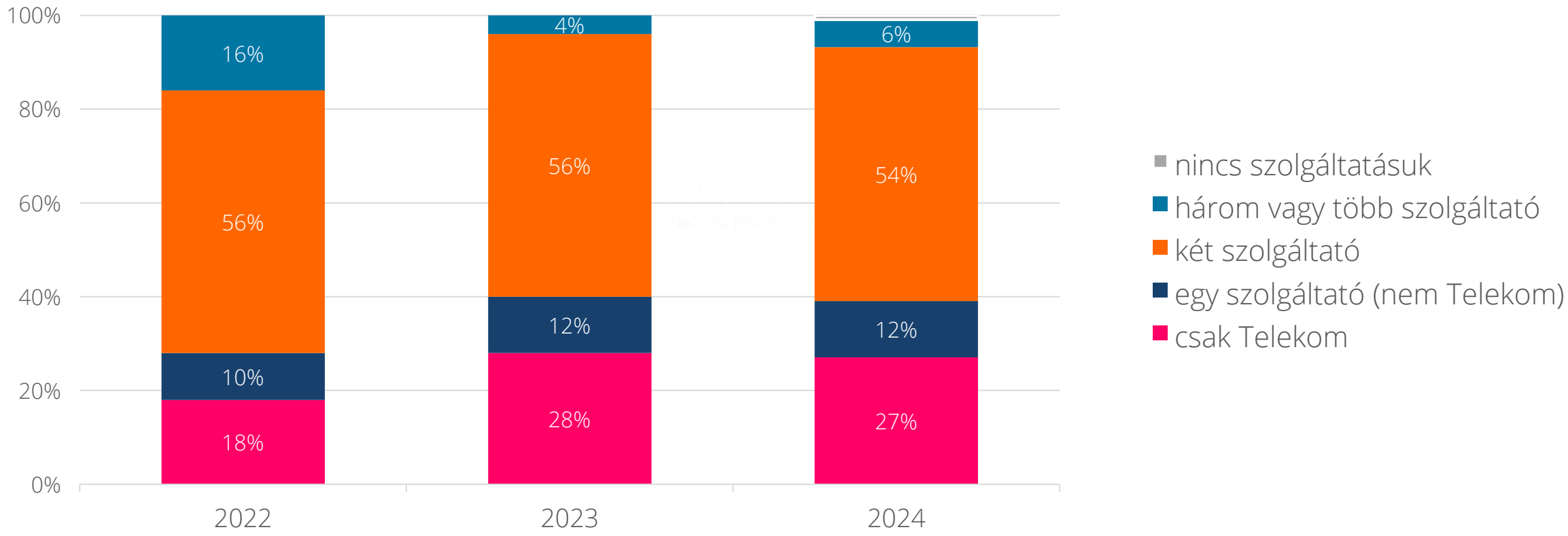


* Csak a helyhez kötött szolgáltatások (tv, internet, telefon) és mobilszolgáltatások (hang+ssc, lsi). Streaming és online TV nélkül.

Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)

A háztartások többségében két szolgáltató van jelen a szolgáltatásaival

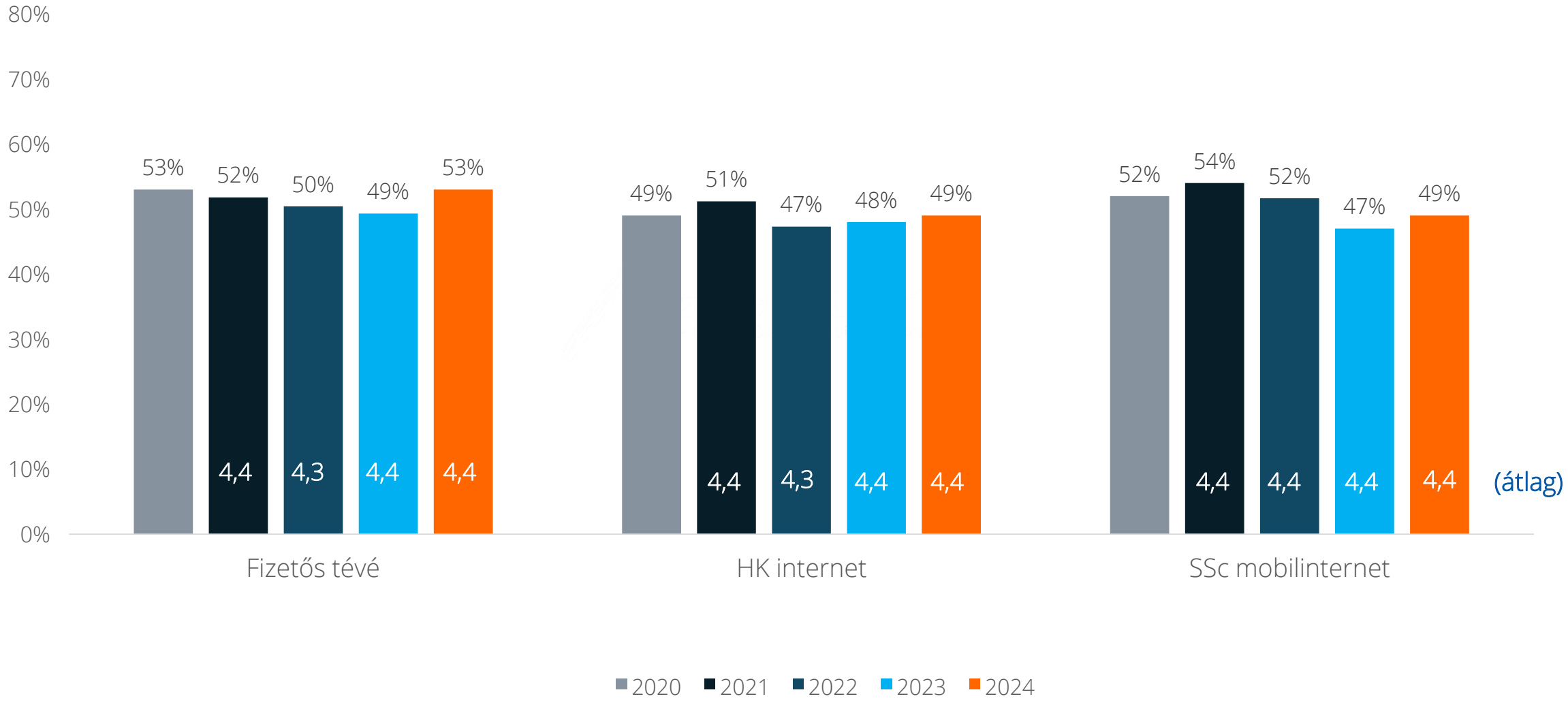
Szolgáltatói konvergencia



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)

Növekedett a fizetős televíziószolgáltatással teljesen elégedettek aránya

A teljesen elégedettek arányának alakulása (1-5 skálán 5-ösre értékelők)



Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

Nem változtak az előző évekhez képest a háztartások szolgáltatói kötődései. A Telekom továbbra is a legnagyobb súlyú szolgáltató, a háztartások csaknem kétharmadában (62%) jelen van valamilyen telekommunikációs szolgáltatással. Jól jelezi a Telekom súlyát a piacon, hogy a háztartások több, mint egynegyedében (27%) a vizsgált szolgáltatások tekintetében egyedüli szolgáltatóként van jelen. Ezzel együtt azért azt láthatjuk, hogy 2024-ben is a háztartások többsége legalább két szolgáltatótól (60%) vásárolja a telekommunikációs szolgáltatásokat.
Három további jelentős szereplő van a piacon: a Vodafone márka a háztartások egyharmadában (32%), a Yettel a háztartások 29%-ban, a Digi pedig a háztartások egynegyedében (24%) érdekelt valamilyen szolgáltatással. A Vodafone-Digi összeolvadás viszont a jövőben csökkenti a kínálat sokszínűségét.

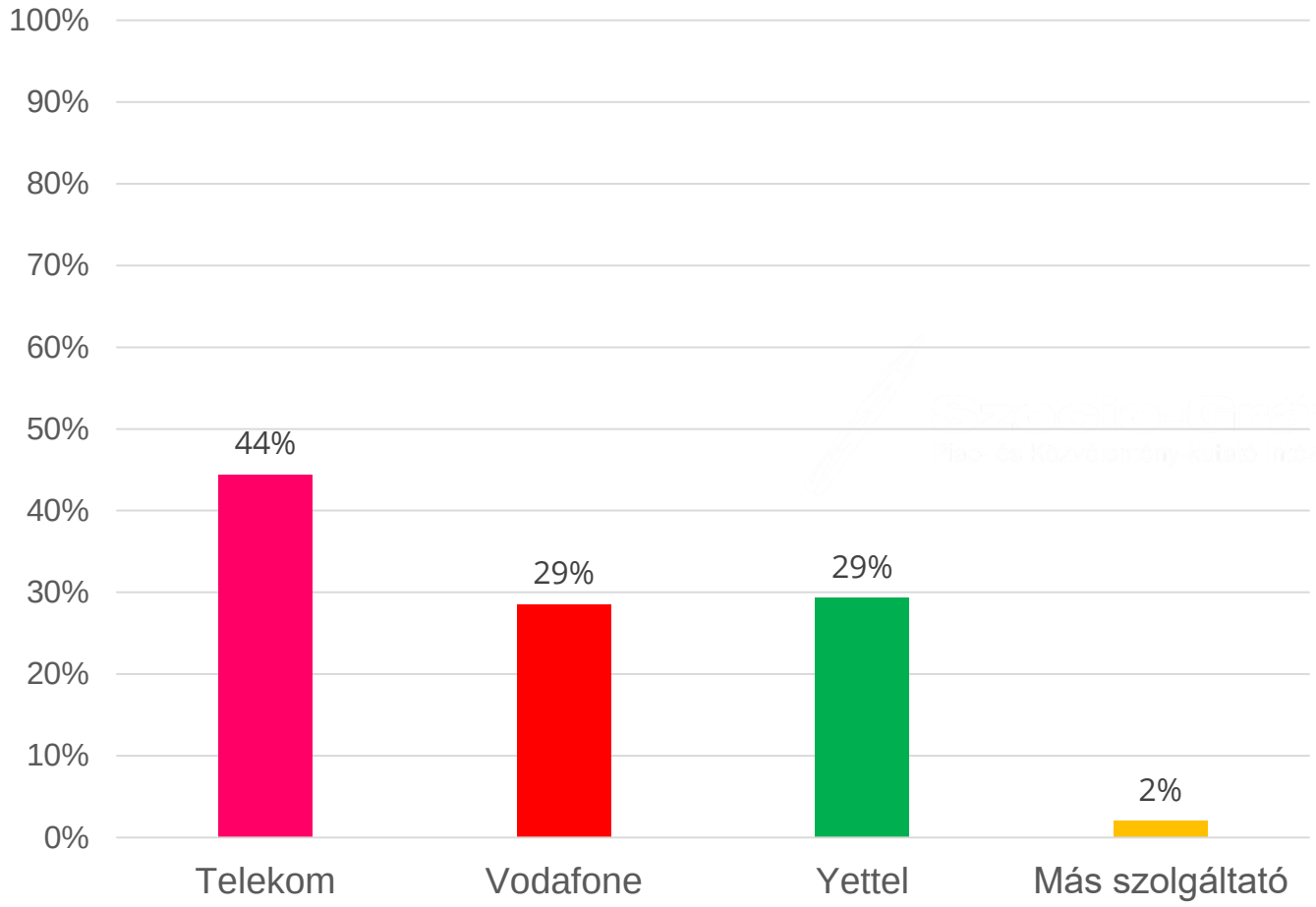
Összességében jól teljesítettek a szolgáltatók a vásárlók értékelési szerint. Minden második fogyasztó teljesen elégedett volt az igénybe vett szolgáltatással.
A fizetős TV-szolgáltatással a fogyasztók 53%-a, a hk internetszolgáltatással 49%,-a az ssc mobilinternet-szolgáltatással a fogyasztók 49%-a volt teljesen elégedett. A magas elégedettség mellett csekély az elégedetlen fogyasztók aránya.

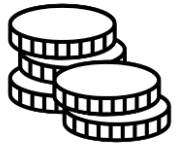
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

MOBILTELEFON

Változatlanul a Telekom a legtöbb háztartásban jelen lévő mobilszolgáltató

A háztartásokban található mobilszolgáltatók (hang és SSc szolgáltatás)





Átlagos költés* - hó / előfizetés

Telekom	7 250 Ft
Vodafone	7 600 Ft
Yettel	7 600 Ft
más szolgáltató	5 000 Ft

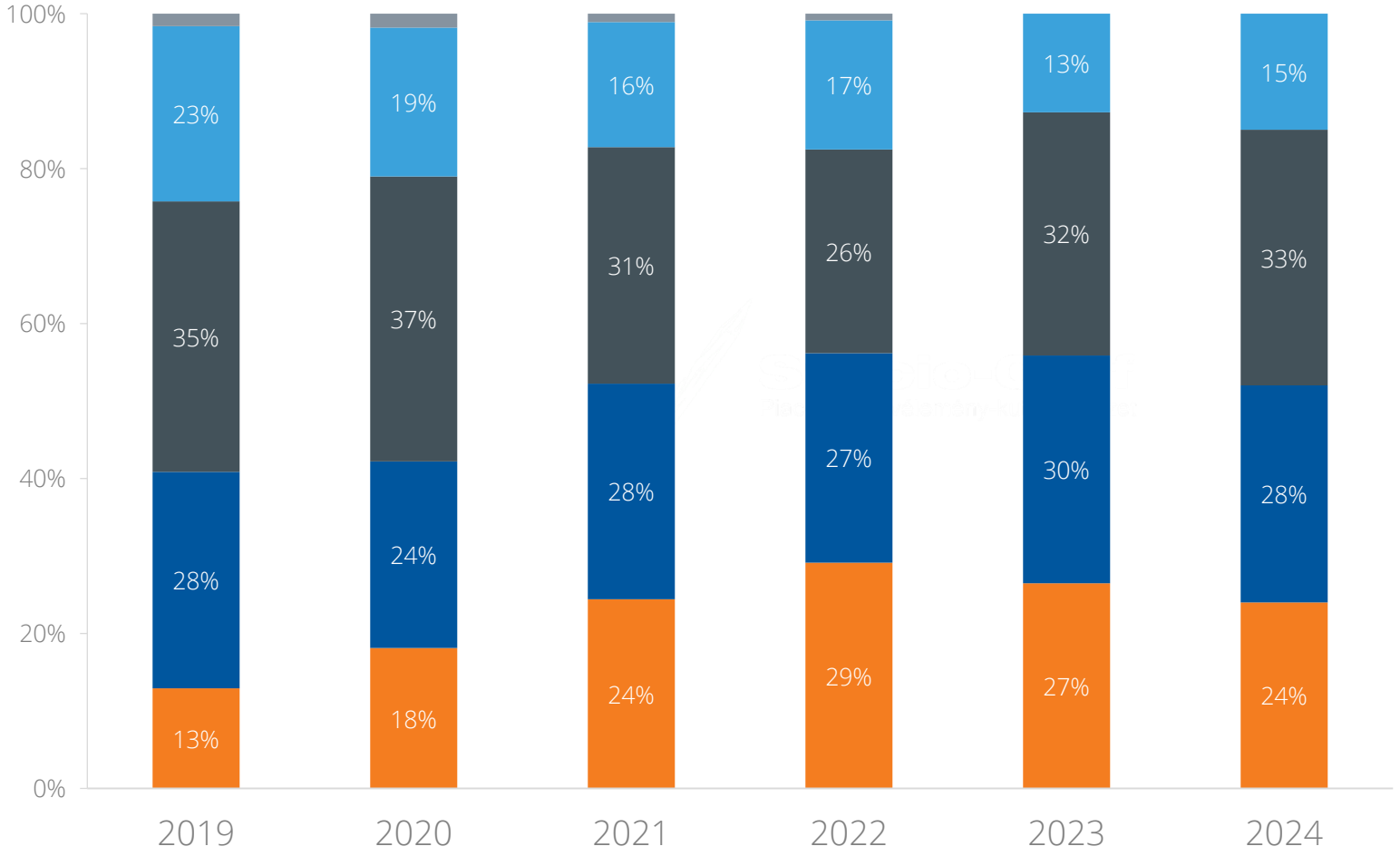
Az érték a megkérdezettek becslésein alapul.

Bázis: mobiltelefon előfizetést használó HT (N=3,809 millió HT, n=2870)

*Az összeg nem tartalmazza a mobilvásárlások és készüléktörlesztések költségeit.

Valamelyest csökkent a belföldi, illetve Eu-s korlátlanságot biztosító csomagok aránya

A postpaid mobil díjcsomagok hangszolgáltatás tartalmának alakulása 2019-2024-ig



*Az adatok a válaszadók besorolásán alapulnak. Az „EU-n belül korlátlan" kategóriánál feltételezzük, hogy a válaszadók egy része az EU-n belüli roamingra gondol, és nem az EU-s számok korlátlan hívására
**2023-tól tartalmazza csoporton belüli korlátlan hívásokat tartalmazó csomagokat is.

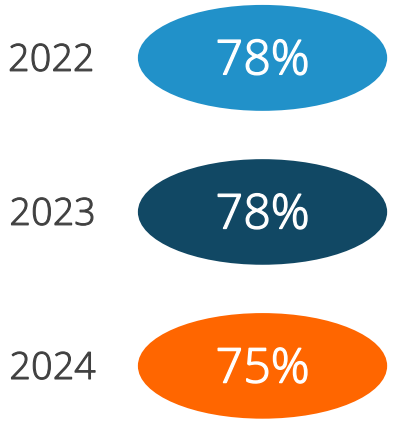
2023-as adatoktól az ábra a háztartás telekommunikációs kérdésekben döntéshozó személy (válaszadó) fő előfizetésének az adatait tartalmazza.

Bázis 2024: postpaid mobilelőfizetést használók (N= 2,666 millió HT, n=2026)

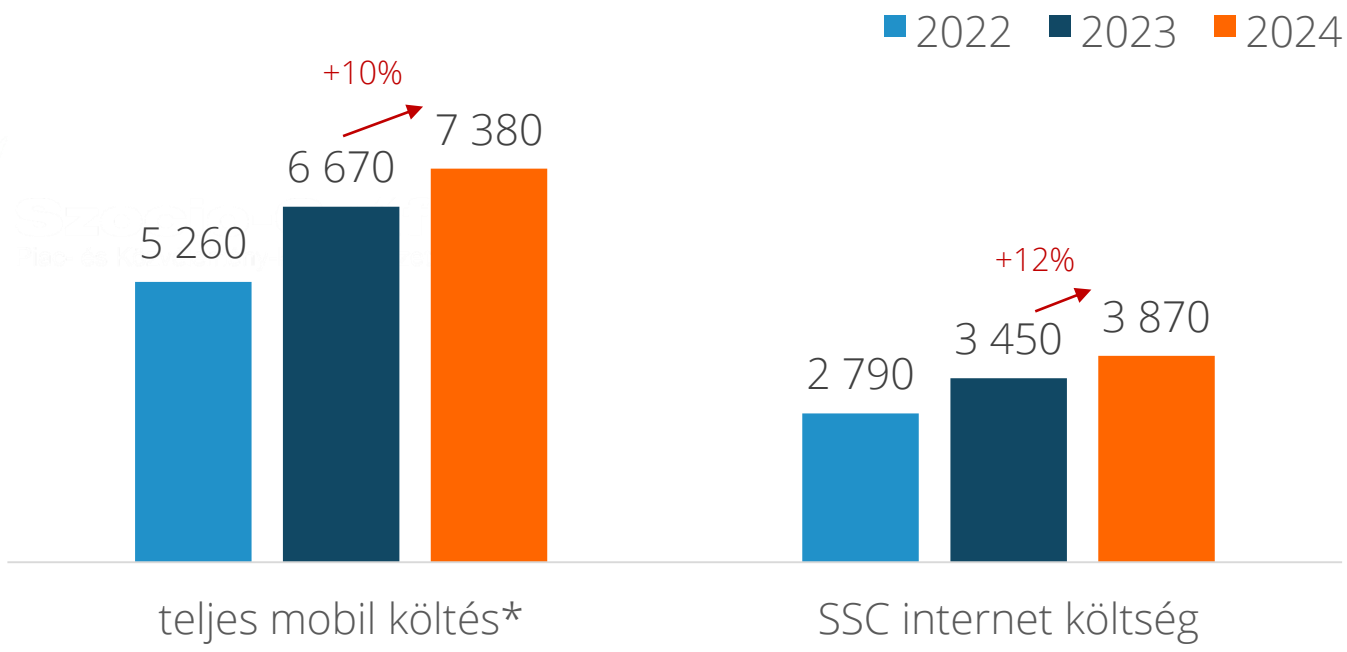
Emelkedett az egy mobilelőfizetésre jutó költés

A háztartások mobilköltései, SSc szolgáltatással rendelkező előfizetések és költései

SSc internetet használó előfizetések aránya



Átlagos havi költés – Ft/hónap/előfizetés



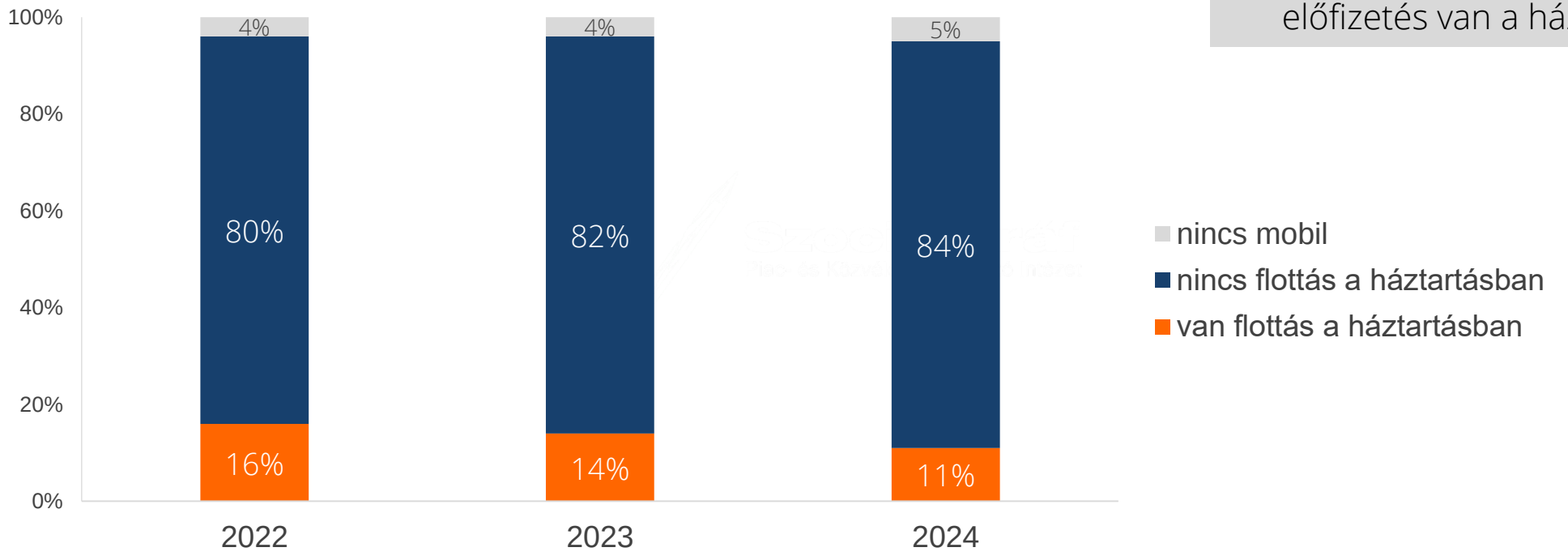
*Az összeg nem tartalmazza a mobilvásárlások és készüléktörlesztések költségeit.

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

A mobil részpiacot növekvő költségek mellett a stabilitás jellemzi.
Ezen a részpiacon is a Telekom a legnagyobb szolgáltató – a háztartások 44%-ában találjuk ezt a márkát mobilszolgáltatóként. Az előző évben a háztartások 45%-ban volt jelen a Telekom mobilszolgáltatással.
A Telekom mellett továbbra is a Vodafone (29%) és a Yettel (29%) a piac két jelentős szolgáltatója. Egyéb szolgáltatók a háztartások 2%-ában vannak jelen.
A Telekomra jellemző egy előfizetésre vetített havi költés az előző évi 6500 Ft-ról 2024-ben 7250 Ft-ra növekedett. A Vodafone-nál 2024-ben a 2023. évi 6800 Ft költést 800 Ft-tal meghaladva 7600 Ft-ra emelkedett. A Yettel-nél a 2023. évi 6900 Ft-ról 7600 Ft-ra emelkedett. A kis szolgáltatóknál lényegesen alacsonyabb volt a fajlagos költés növekedése – 2023-ban 4900 Ft volt ez az érték, ez növekedett 2024-ban 5000 Ft-ra.
A mobil hangcsomagok nagy többsége tartalmaz valamilyen hívásirányú korlátlanságot. Az előző évihez képest kis mértékben csökkent az Eu-n belül (2023: 27%, 2024: 23%), illetve a belföldön bármely szolgáltató irányába (2023: 30%, 2024: 27%) korlátlanságot biztosító csomagok aránya. Ezzel együtt kis mértékben növekedett a saját hálózaton belül ingyenes hívásokat biztosító csomagok (2023: 32%, 2024: 34%), és a korlátlanságot nem tartalmazó csomagok (2023: 13%, 2024: 15%) aránya.
A mobil hang előfizetések háromnegyede (75%) mellé kapcsolódik mobilinternet-előfizetés is. Ez az előző évhez képest kismértékű csökkenést jelent (2023: 78%).
Az SSc – tehát a kisképernyős – mobilnet havi költsége az előző évi 3450 Ft / előfizetés összegről, 12%-os növekedés mellett 3870 Ft-ra nőtt.

Tovább csökkent a flottás előfizetések aránya

Flottás előfizetés* a háztartásban található összes előfizetés alapján



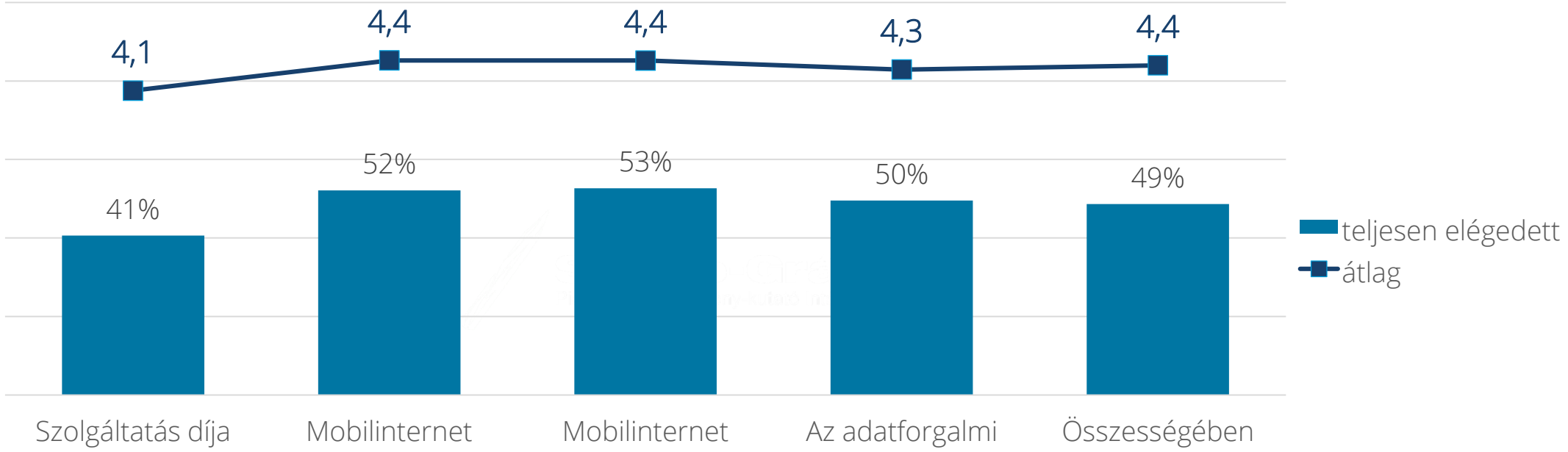
2024-ben közel 800 ezer flottás előfizetés van a háztartásokban

**Flottás előfizetésnél egy flottaüzemeltető cég vagy intézmény szerződik a szolgáltatóval, és engedélyezi a tagok csatlakozását. A költségeket viszont a magánszemély állja. A flotta tagjai egymást ingyen vagy nagyon kedvezményes díjon hívhatják.*

Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)

Változatlanul elégedettek a fogyasztók a mobiljukon használt mobilinternet-szolgáltatásukkal

Elégedettség a szolgáltatással

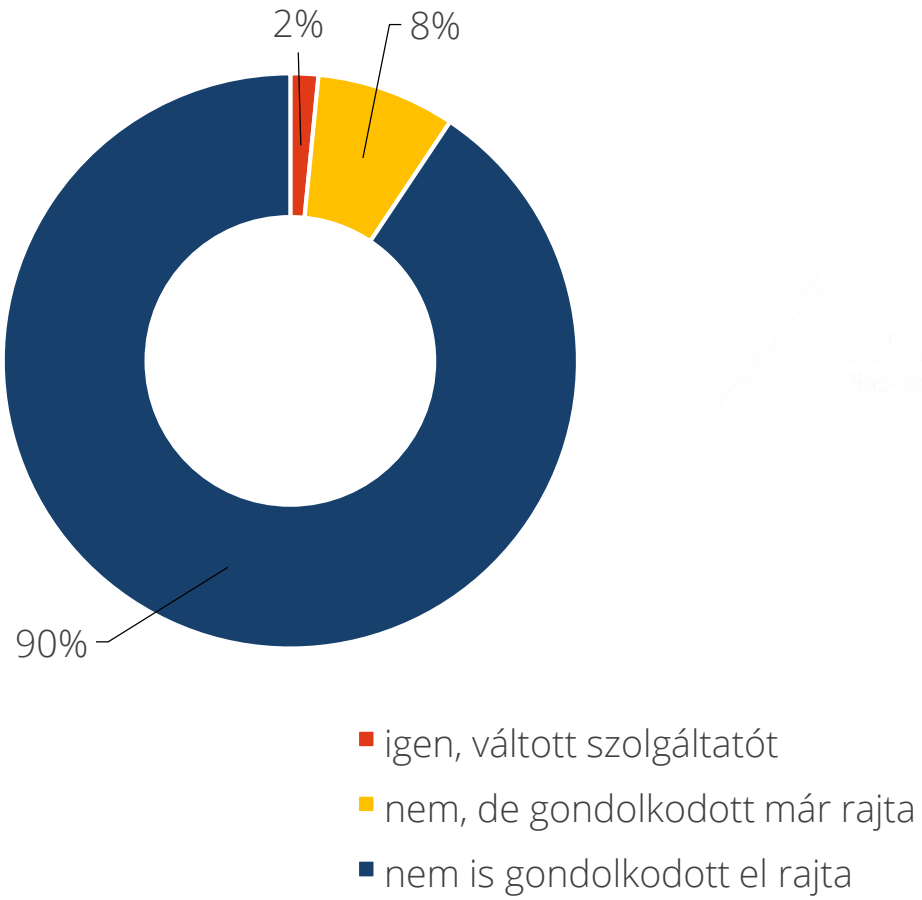


2023	Szolgáltatás díja	Mobilinternet szolgáltatás folyamatossága	Mobilinternet gyorsasága	Az adatforgalmi korlát mértéke	Összességében
teljesen elégedett	40%	54%	54%	53%	47%
átlag	4,1	4,4	4,4	4,4	4,4

Bázis: SSc mobilinternet előfizetést használó (N=2,863 millió HT, n=2144)

Tízből kilenc mobilelőfizetőnek eszébe sem jutott a szolgáltatóváltás

Váltottak mobiltelefon-szolgáltatót az elmúlt 1 évben?



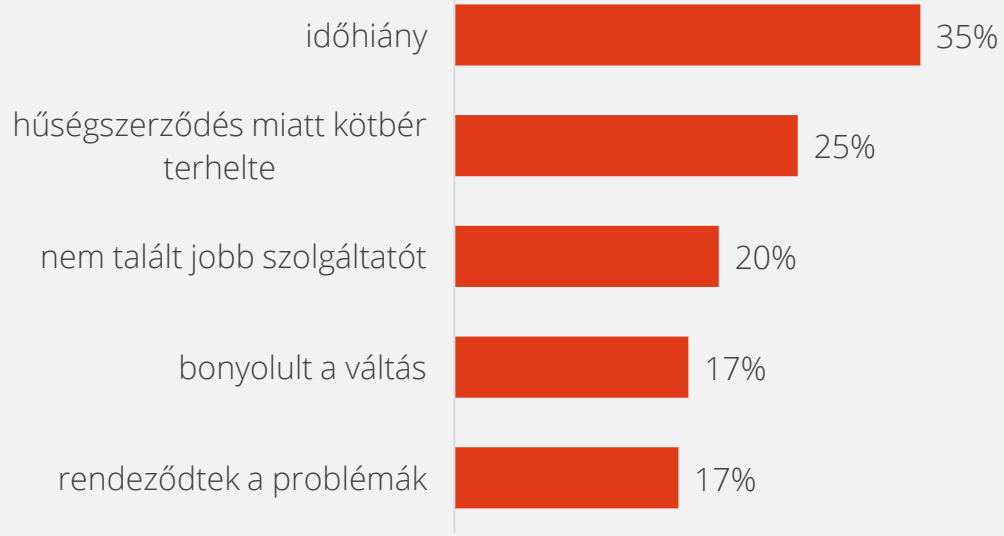
Bázis: mobiltelefonra előfizető válaszadó (N=3,721 millió HT n=2814)

A SZOLGÁLTATÓT VÁLTÓK

- 65% gyorsnak, könnyűnek,
- 33% még elfogadhatónak,
- 2% bonyolultnak ítélte a váltás folyamtát.

Bázis: szolgáltatót váltók HT (N=82 ezer HT, n=44)

MIÉRT NEM VÁLTOTTAK?



Bázis: akik gondolkodtak a váltáson HT (N=300 ezer HT, n=219)

Flottás mobil előfizetés minden tizedik háztartásban található. 2023-hoz képest (14%) kismértékben csökkent a flottás előfizetések aránya (2024: 11%).

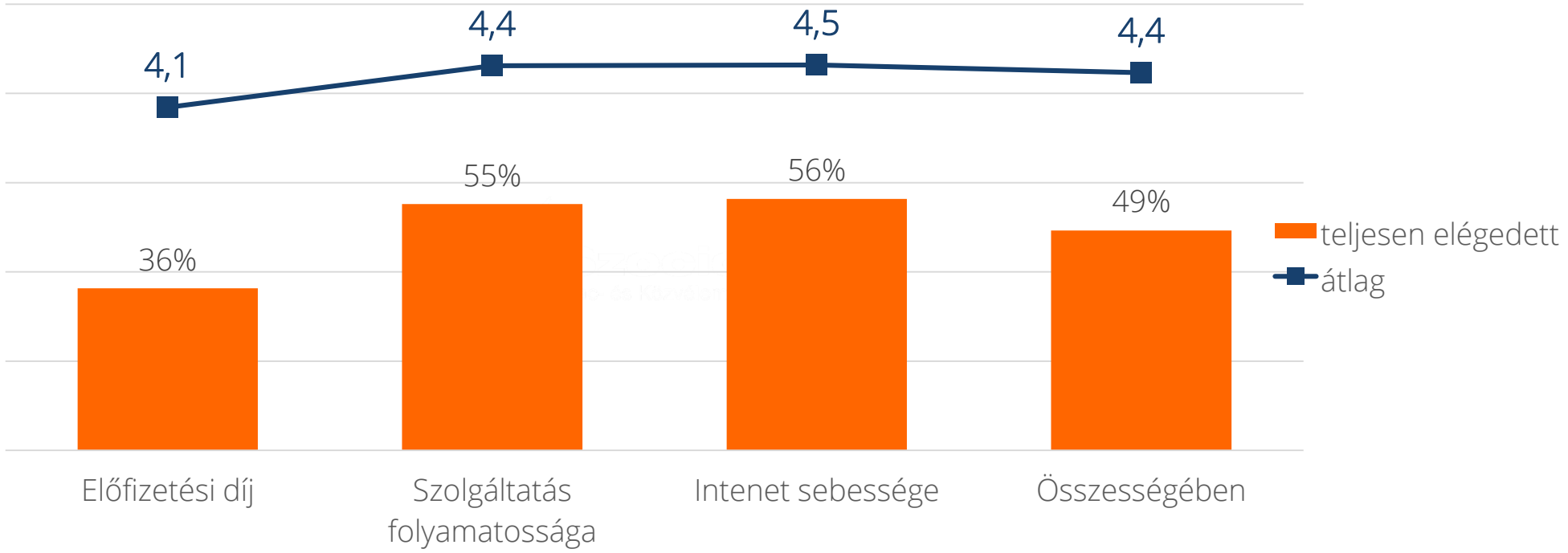
Bár sokan gondolkodtak rajta, mégis csak kevesen váltottak mobilszolgáltatót. 2024-ben a mobil-előfizetők 10%-a jelezte, hogy felmerült benne a mobilszolgáltató-váltás. Azonban mindössze 2% esetében realizálódott ez a váltás, 8% maradt az addigi szolgáltatójánál – ők elsősorban az időhiánnyal (35%) magyarázták a maradást, illetve szerződési kötöttség (25%) és megfelelő alternatíva hiánya (20%) miatt maradtak a szolgáltatójuknál.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

INTERNET

Legkevésbé a helyhez kötött internet-szolgáltatás árával elégedettek a fogyasztók

Elégedettség a szolgáltatással



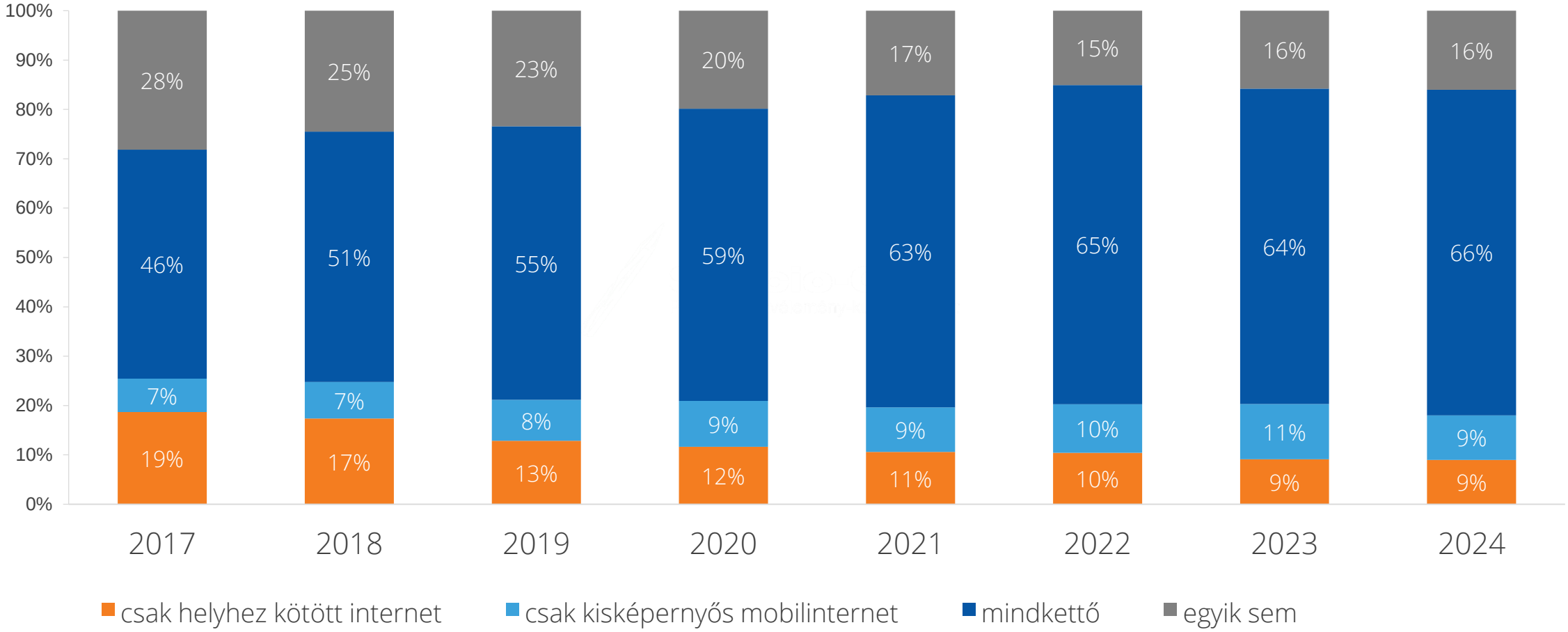
2023

teljesen elégedett	40%	53%	53%	48%
átlag	4,1	4,4	4,4	4,4

Bázis: HK internet előfizetést használó HT (N=3,003 millió HT, n=2270)

A háztartások kétharmadában egyszerre van helyhez kötött internet és kisképernyős mobilnet is

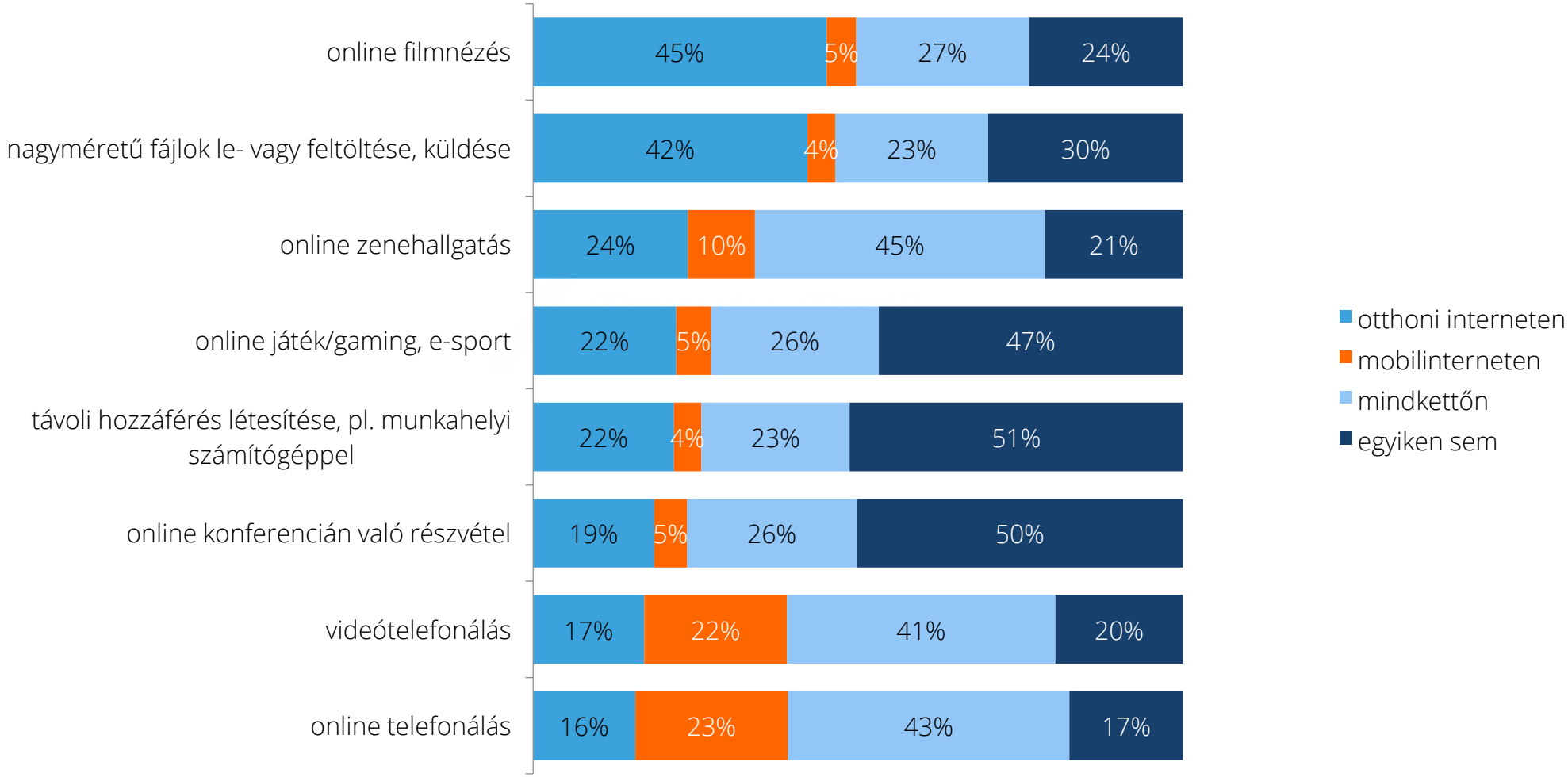
Internetszolgáltatások előfizetőinek alakulása 2017-2024



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005 HT)

A nagy adatforgalmat generáló online tevékenységet továbbra is helyhez kötött interneten intézi a többség

Helyhez kötött és/vagy mobilinterneten végzett tevékenységek a mindkét fajta internetet használók körében



Bázis: Akik használnak HK és mobilinternetet is (N=2,655 millió fő, n=1986 fő)

A háztartások 75%-ában van helyhez kötött, és 75%-ában van mobil hangszolgáltatáshoz tartozó mobilinternet-szolgáltatás (SSc). Továbbra is jelentős (16%) azon háztartások aránya, ahol nincs sem helyhez kötött internet szolgáltatás, sem SSc mobilinternet – ezek jellemzően az egy fős, idősebb, alacsony jövedelmű és iskolázottságú háztartások.

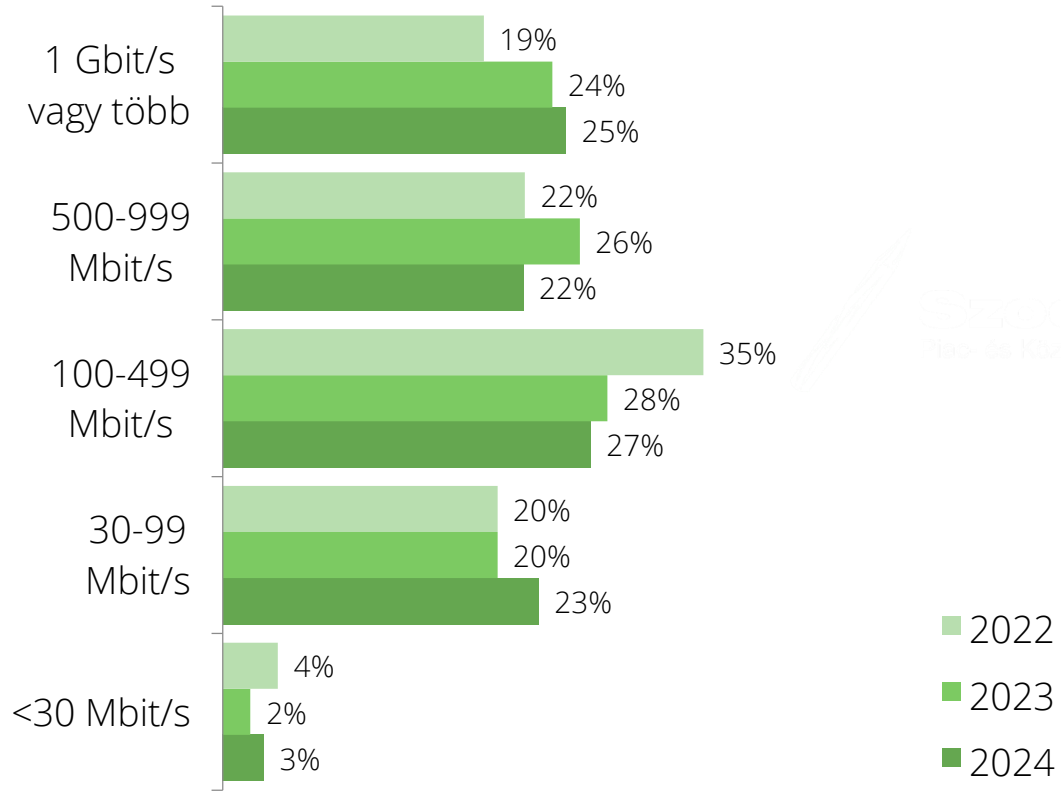
Az előző évhez képest növekedett azoknak a háztartásoknak az aránya, ahol kétfajta internet-szolgáltatást is találhatunk: 2023-ban a háztartások 64%-ban, 2024-ben 66%-ban volt jelen helyhez kötött internet és SSc mobilinternet is. A két net együttes jelenléte jellemzőbb azokban a háztartásokban, ahol 30-49 éves és felsőfokú iskolai végzettségű a háztartásfő, illetve a nagyvárosi, magas jövedelmű háztartásokra.

A hangszolgáltatáshoz nem kapcsolódó mobilinternet-szolgáltatást (LSc-t) a háztartások 6%-ában veszik igénybe. Jellemzően kiegészítő szerepet tölt be, hiszen az erre előfizető háztartások 92%-ában már helyhez kötött internet és mobiltelefonos mobilinternet is van, és csupán fél százalék az olyan háztartások aránya, ahol egyedül LSc internet érhető el.

A helyhez kötött internetet és SSc mobilnetet is használó háztartásokban a nagy adatforgalmat generáló, illetve a nagy stabilitást igénylő tevékenységekhez – filmnézés, nagyméretű állományok le- és feltöltése - inkább a helyhez kötött netet használják.
Az egyéb tevékenységek esetében – pl. online zenehallgatás, játék, online konferencia – a legtöbben nem tesznek különbséget, és mindkét technológiát használják adott esetben.

A háztartások közel felében már legalább 500 Mbit/s-os otthoni internet van

Ennek az otthoni internet-kapcsolatnak mekkora a maximális letöltési sebessége?



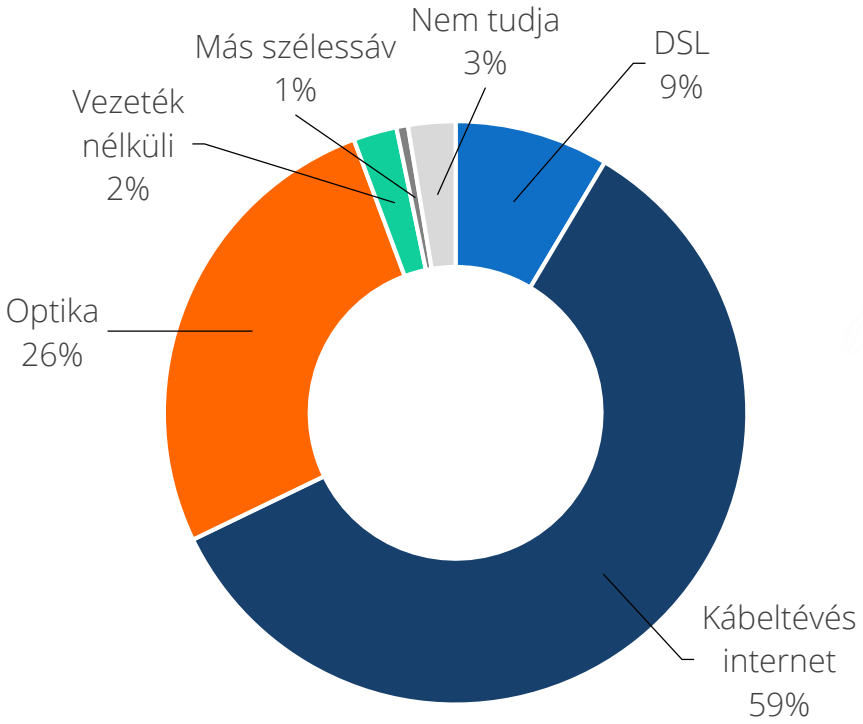
Sávszélesség	Átlagos költés	Demográfiai profil
1 Gbit/s vagy több	6 100 Ft	magas jövedelmű nagyvárosi háztartások, magas végzettségű háztartásfő, jó vagyoni helyzet, van a háztartásban bundling
500-999 Mbit/s	5 500 Ft	fővárosi, alsóközép és felsőközép jövedelem háztartások, van a háztartásban okos TV
100-499 Mbit/s	5 400 Ft	megyei jogú városban lévő és kisvárosi háztartások, kertvárosias környezet
<100 Mbit/s	5 300 Ft	község, kisvárosi háztartások, falusias környezet, alsó és alsó közép vagyoni helyzet

*Az érték a megkérdezettek becslésein alapul.

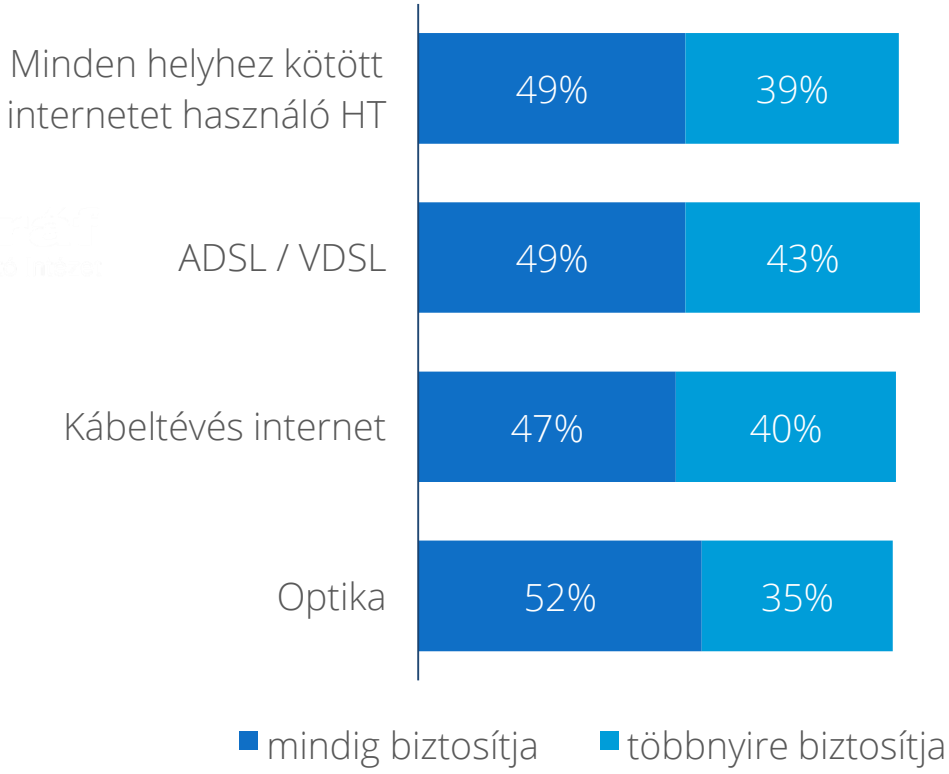
Bázis: aki tudja, hogy mennyi (N=2,140 millió HT, n=1602)

A fogyasztók többsége úgy értékeli, hogy a szolgáltatók betartják a sávszélességre vállalt szerződéses kötelezettségeiket

Helyhez kötött internet technológiája



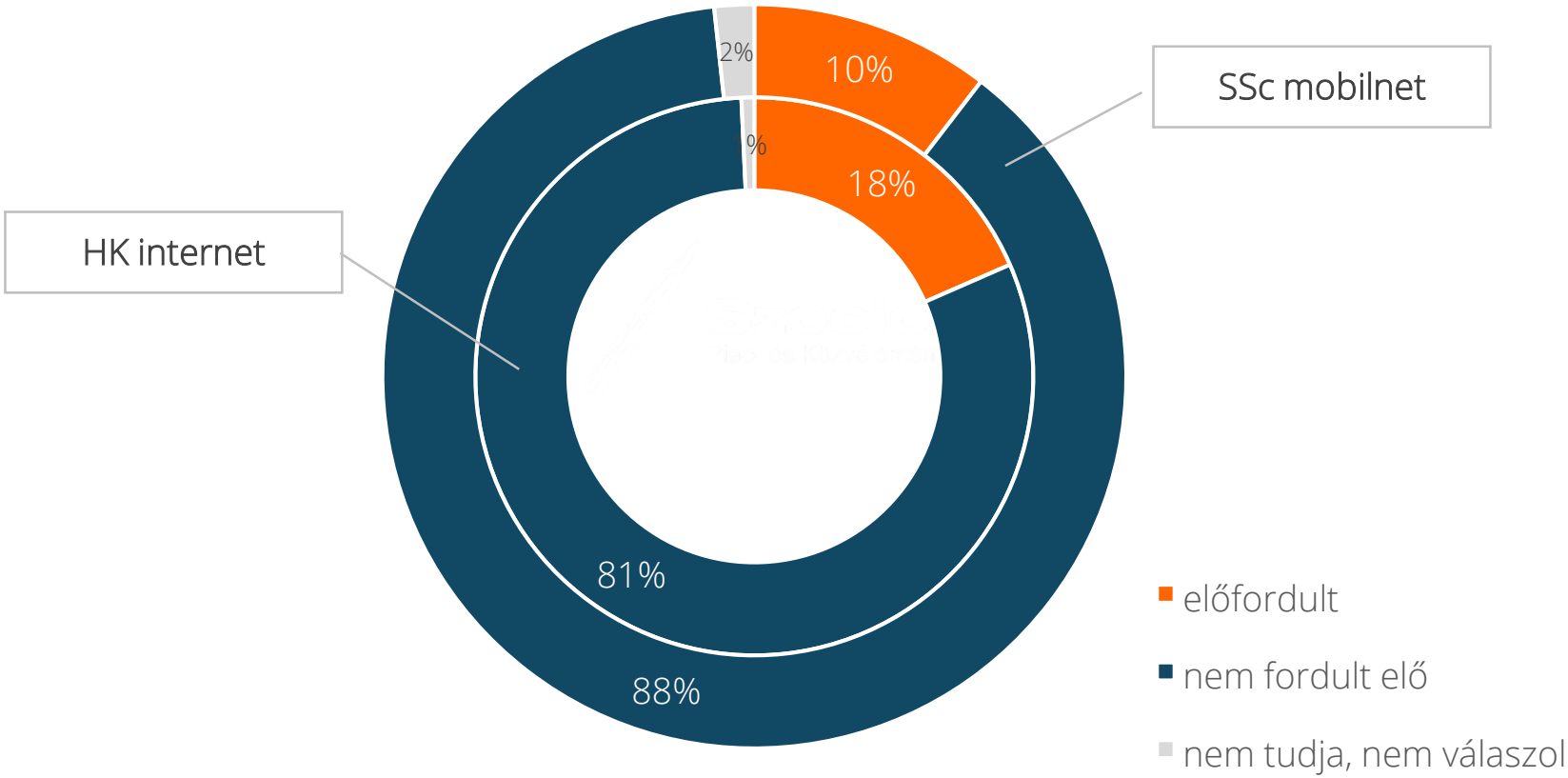
Biztosítja-e a szolgáltató a szerződésben rögzített sávszélességet?



Bázis: HK internet előfizetést használó HT (N=3,003 millió HT, n=2270)

A fogyasztók kis hányada ellenőrzi az internetkapcsolata sebességét

Tesztelte-e már a(z) ... internetkapcsolat sebességét?



Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

Minden második (47%) helyhez kötött internetet használó háztartásban már legalább 500 Mbit/s sávszélességű internetkapcsolat található. Ezek a háztartások átlagosan 5500 Ft-ot meghaladó összeget fizetnek havonta a szolgáltatásukért. A helyhez kötött internetet használó háztartások egynegyede (27%) 100-499 Mbit/s sávszélességgel rendelkezik, melyért átlagosan 5400 Ft-ot fizetnek havi szinten. Sokan kénytelenek beérni ennél szerényebb sávszélességgel: 23% 30-99 Mbit/s, 3% 30 Mbit/s-nél alacsonyabb sávszélességű internetet használ. Ráadásul a lassú internet költsége alig marad el a jelentősen gyorsabb szolgáltatásétól, havi szinten átlagosan 5300 Ft-ot tesz ki.

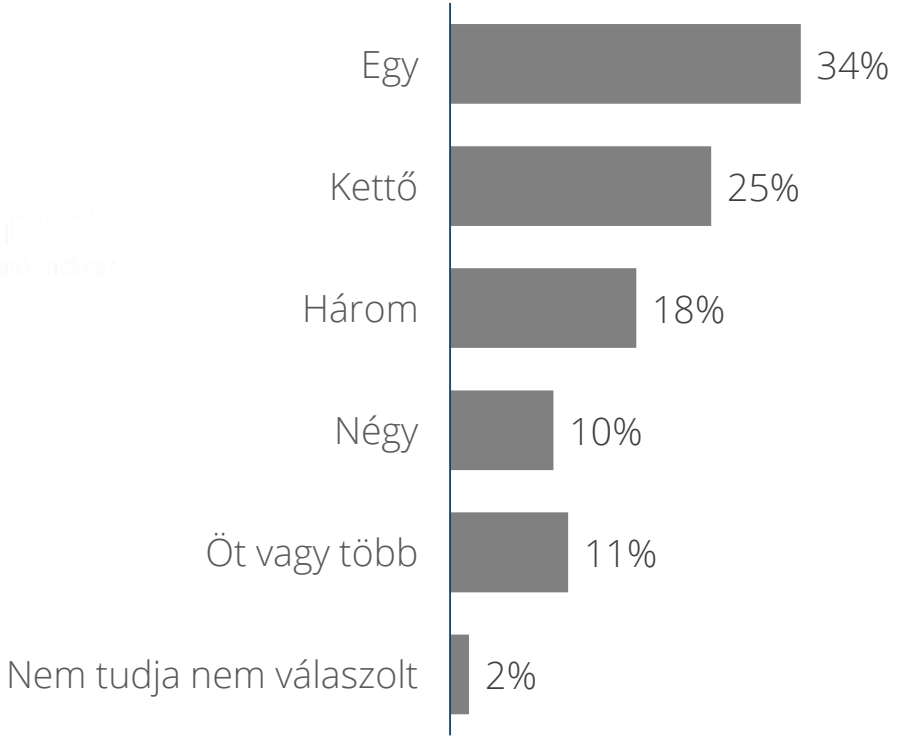
A fogyasztók többsége nem panaszkodik a szolgáltatók által biztosított sebességre – 88% úgy érzi, hogy mindig vagy többségében megvan a szerződés által előírt sávszélesség. Érdekes, hogy a legnagyobb arányban a valamelyik DSL technológiát használó (92%) háztartások mondták, hogy többnyire vagy mindig biztosítja a szerződésben meghatározott sávszélességet a szolgáltató – valószínűleg ezeken a területeteken a szolgáltatók visszafogottak a szerződéskötések során, és a technikai lehetőségekhez igazítják a vállalásaikat az ígért sávszélesség tekintetében.

Ezzel együtt is kevesen ellenőrzik az internetkapcsolatuk sebességét – 2024-ben a helyhez kötött internet sebességét 18%, az SSc mobilnet sebességét 10% ellenőrizte. A tudatos internethasználatban ebben a tekintetben nem történt változás – 2023-ban a helyhez kötött internet sebességét 20%, a mobilinternet sebességét 10% ellenőrizte.

Tízből kilenc internetes háztartásban az internet eléréséhez használnak routert

Használnak-e a háztartásban router-t?

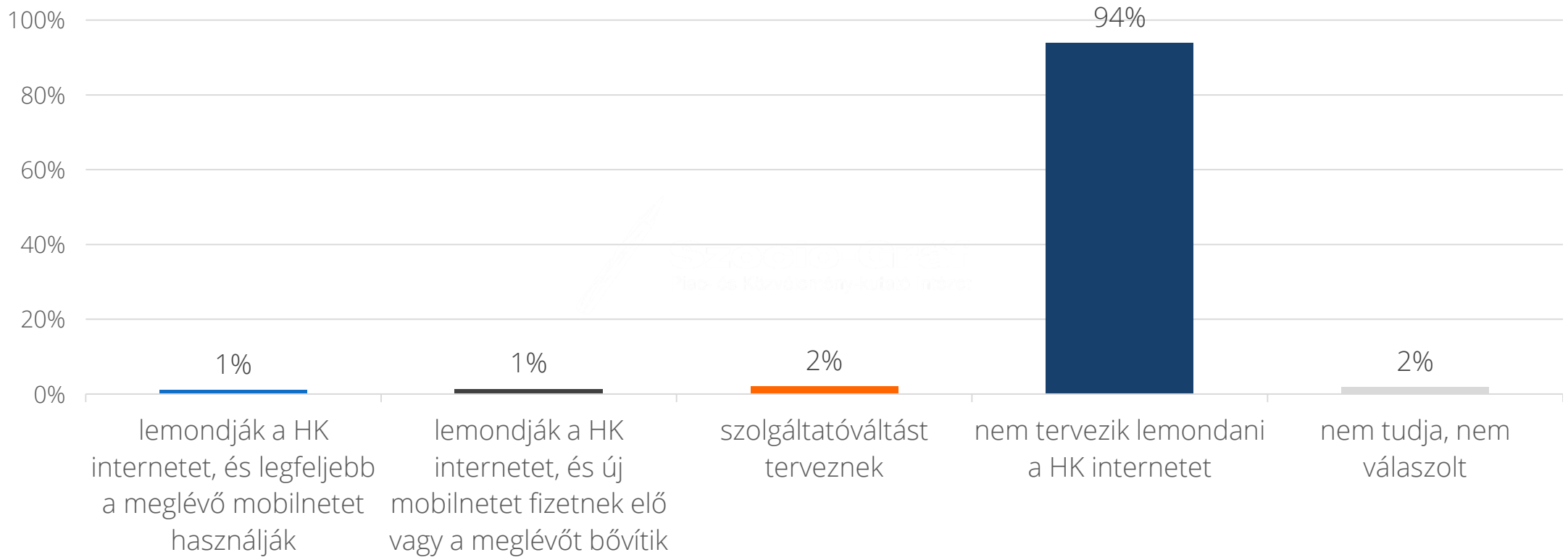
Jellemzően hány eszközzel kapcsolódnak rá?



Bázis: HK internet előfizetést használó HT (N=3,003 millió HT, n=2270)

Nagyon kevesen terveznek változtatni az otthoni internetelőfizetésükön

Terveznek-e változtatni a HK internetelőfizetésükön?

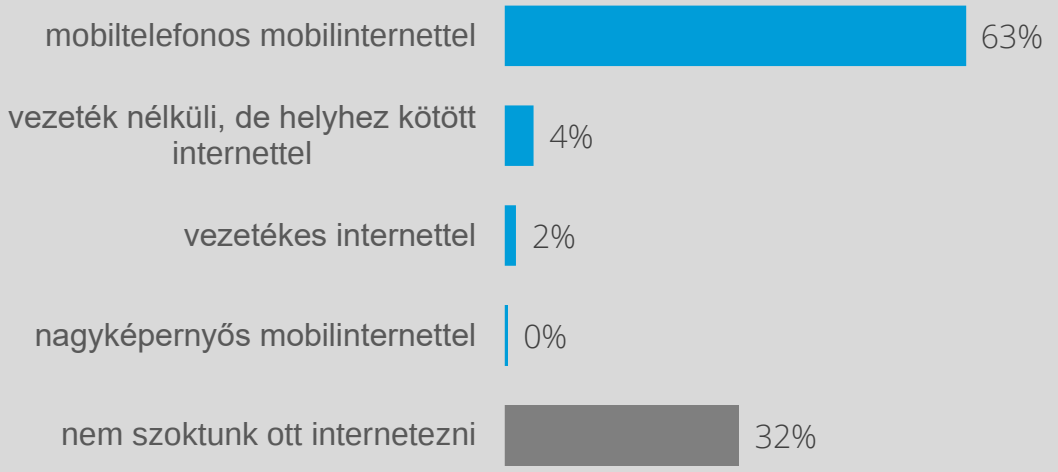


Bázis: HK internet előfizetést használó HT (N=3,003 millió HT, n=2270)

A legtöbben a telefonjukon elérhető mobilinternetet használják a hétvégi házukban/nyaralójukban internetezésre

A háztartások
2% -nak
van nyaralója,
hétvégi háza

Hogyan interneteznek a hétvégi házban/nyaralóban?



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)

Bázis: ahol van hétvégi ház, nyaraló (N=81 ezer HT, n=61)

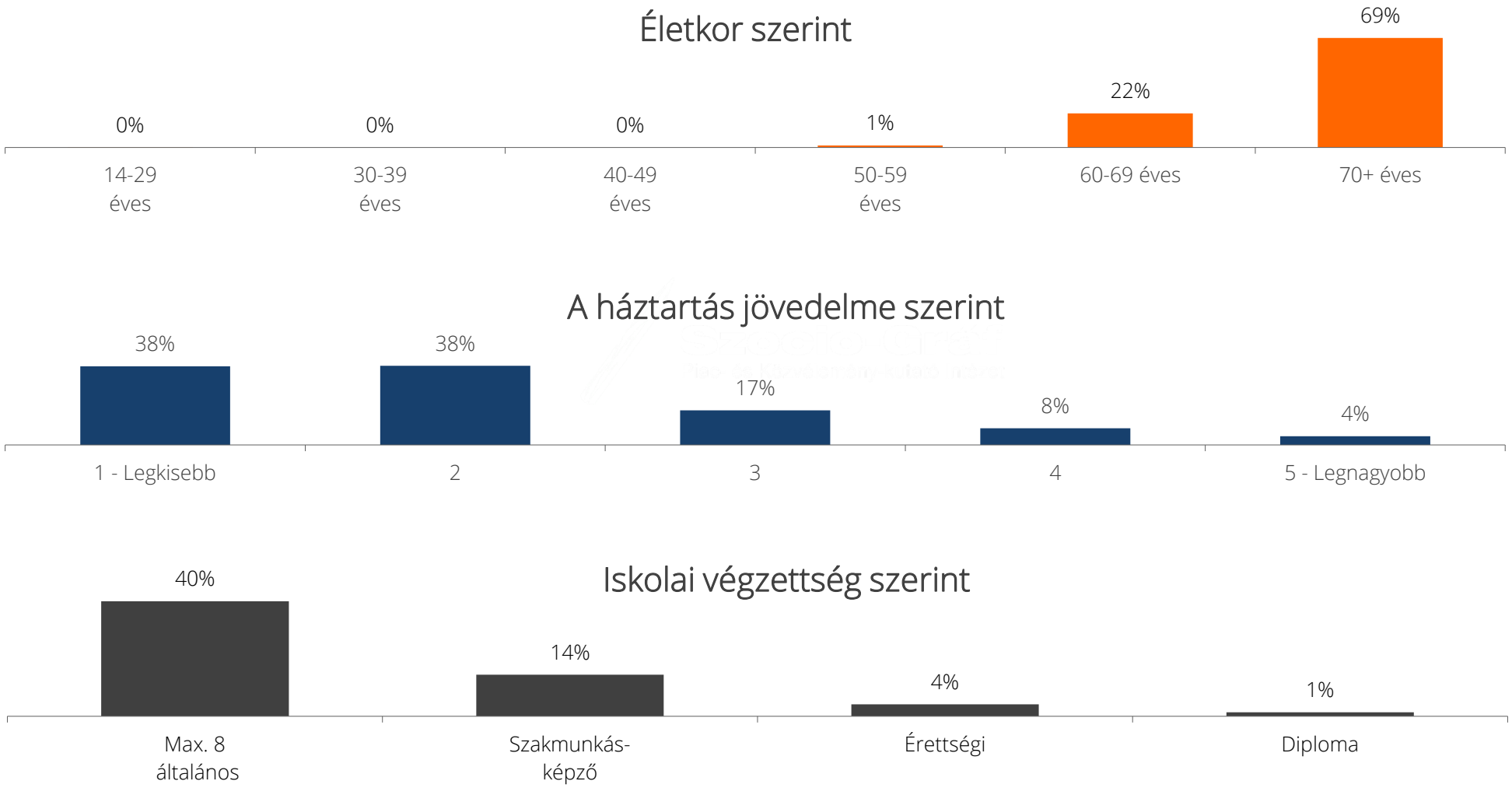
A helyhez kötött internetet használó háztartások többsége routert használ (87%) az internetezéshez. A routerhez a háztartások többségében (59%) egy vagy kettő eszköz kapcsolódik.

A háztartások nagy többsége a jelenleg ismert körülmények között nem tervez változtatni a helyhez kötött internetszolgáltatásán – mindössze 2% tervez szolgáltatóváltást, 1% mobilinternetre váltást, 1% pedig helyhez kötött internetszolgáltatás lemondását tervezi.

A hétvégi házakban, nyaralókban többségükben a mobil hangszolgáltatáshoz kapcsolódó mobilnetet használnak az emberek.

A 70 év felettieket nem érte el még az internetezés – többségük továbbra sem használja az internetet

A nethasználatból kimaradók aránya – szociodemográfiai jellemzők szerint



Bázis: Adott csoportba tartozók

A 14 éven felüli lakosság 16 százaléka egyáltalán nem használ internetet – ez nem változott 2023 óta. Az internet használatából teljesen kimaradók aránya a két alsó jövedelemi ötödben 38%, illetve az idősek körében (60-69 évesek: 22%; 70+ évesek: 69%) lényegesen magasabb. Valamint az átlagosnál magasabb az alacsonyabb iskolai végzettségűek körében (max. 8 általános: 40%).

Mivel vannak, akik csak mobilnetet használnak, a helyhez kötött internetet nem használók aránya kissé bővebb, 25 százalékos. Ők ezt elsősorban azzal magyarázzák, hogy nincs rá szükségük (48%), illetve egyáltalán nem interneteznek (50%). Elmondásuk szerint mobiltelefonról internetezik a helyhez kötött internetre nem előfizető háztartások 12%-a, a drágaságot 14% említi, és elhangzik az is, hogy „bonyolult, nem értenek hozzá" (17%).

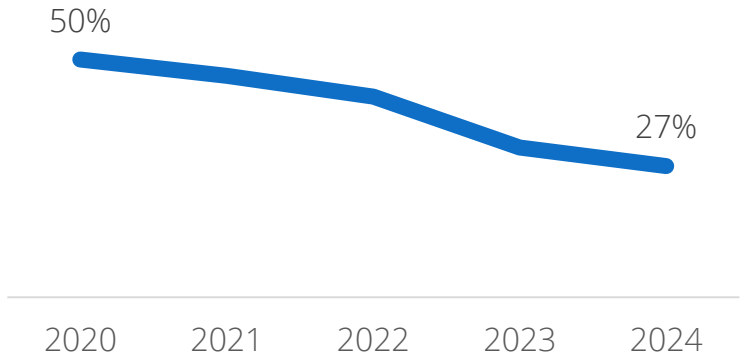
Az SSc mobilnettől tartózkodók legtöbben ugyancsak a „nincs rá szükségük" (41%) és az „egyáltalán nem internetezünk" (36%) okokat említik. Ebben a szegmensben magas a „nem értek az internethez" válaszok aránya (29%). Wifin internetezik helyette 11%, illetve drágának ítéli 15%.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

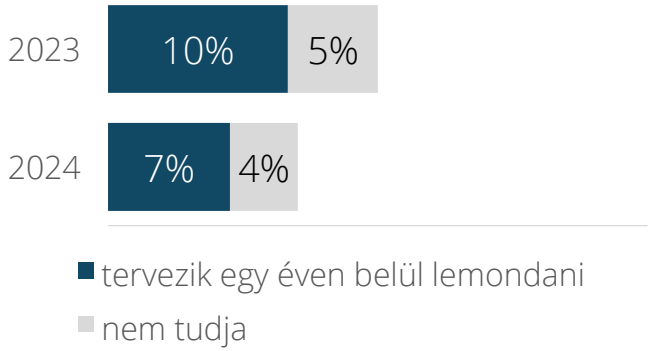
Helyhez kötött telefon

Tovább csökken a helyhez kötött telefonok száma

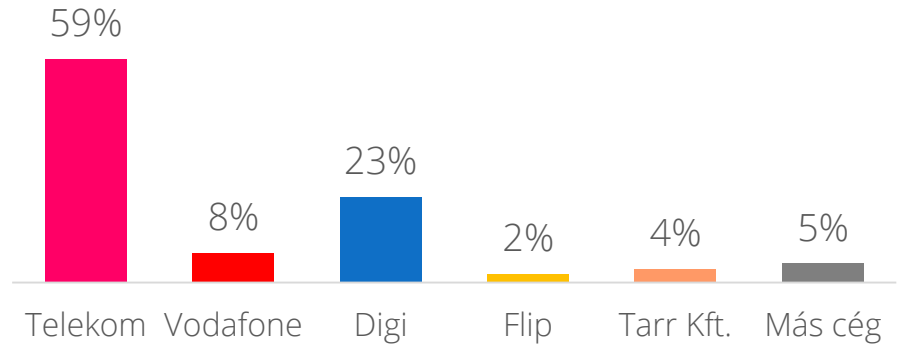
HK telefon elterjedtség



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)



HK telefon szolgáltatója



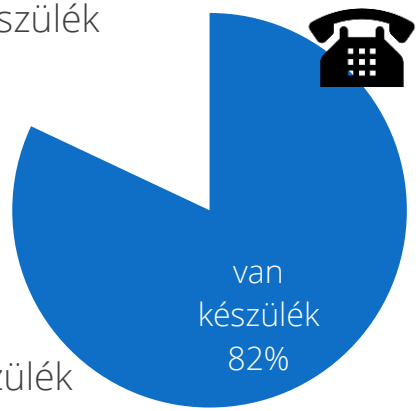
Bázis: HK telefonnal rendelkező HT (N=1,099 millió HT, n=900)

2260 Ft / HT / hónap

csomagban 2000 Ft

nem csomagban 3960 Ft

költés, ha nincs készülék
1650 Ft/hó



költés, ha van készülék
2400 Ft /hó

Csomagköltések (csomagár Ft/hó)

HK telefon + internet + TV egy csomagban
11 800 Ft/hó

HK internet + TV egy csomagban
10 900 Ft/hó

Folyamatosan csökken a helyhez kötött telefon elterjedtsége – a 2020-as 50%-ról 2024-ben 27%-ra esett a helyhez kötött telefonnal ellátott háztartások aránya. Fontos itt megemlíteni, hogy vannak olyan háztartások, ahol nem is tudnak a helyhez kötött telefonszolgáltatás jelenlétéről, mert azt egy csomagajánlat részeként a szolgáltató által kommunikált csomagár-kedvezmény miatt veszik igénye, és a háztartás nem is rendelkezik a szolgáltatás használatához szükséges telefonkészülékkel.

A továbbiakban is várhatóan csökkenni fog a szolgáltatást igénybe vevő háztartások száma – 7% tervezi a szolgáltatás lemondását az elkövetkező időszakban.

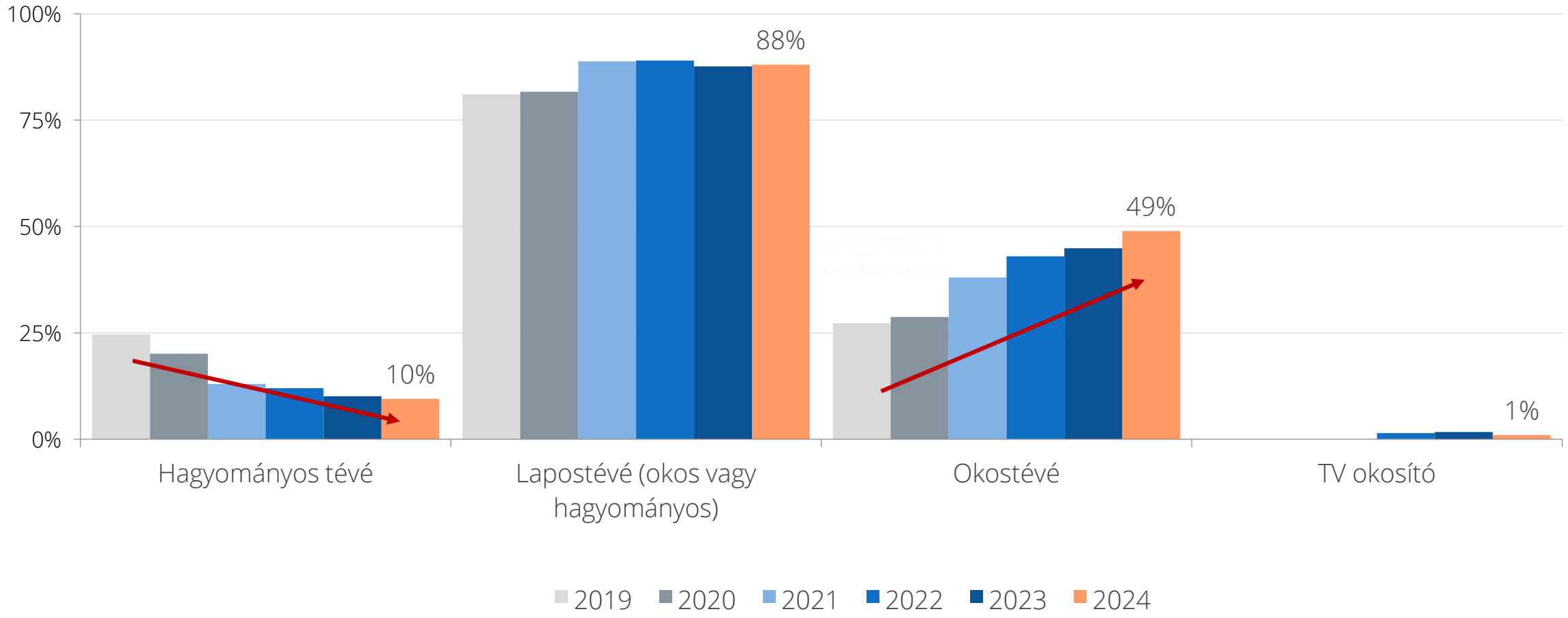
A helyhez kötött telefonnal rendelkező háztartások havonta átlagosan közel 2300 Ft-ot fizetnek a szolgáltatásért – érdekes a csomagban igénybe vett, és a csomagon kívüli szolgáltatás ára közötti különbség. Míg a szolgáltatást az előbbi konstrukcióban igénybe vevő háztartások havi szinten 2000 Ft-ot fizetnek a szolgáltatásért, addig a helyhez kötött telefon szolgáltatást csomagon kívül vásárlóknak közel 4000 Ft költséget kell viselniük.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

TELEVÍZIÓ
STREAMING
ONLINE TV

Továbbra is növekszik az okostévék száma a háztartásokban

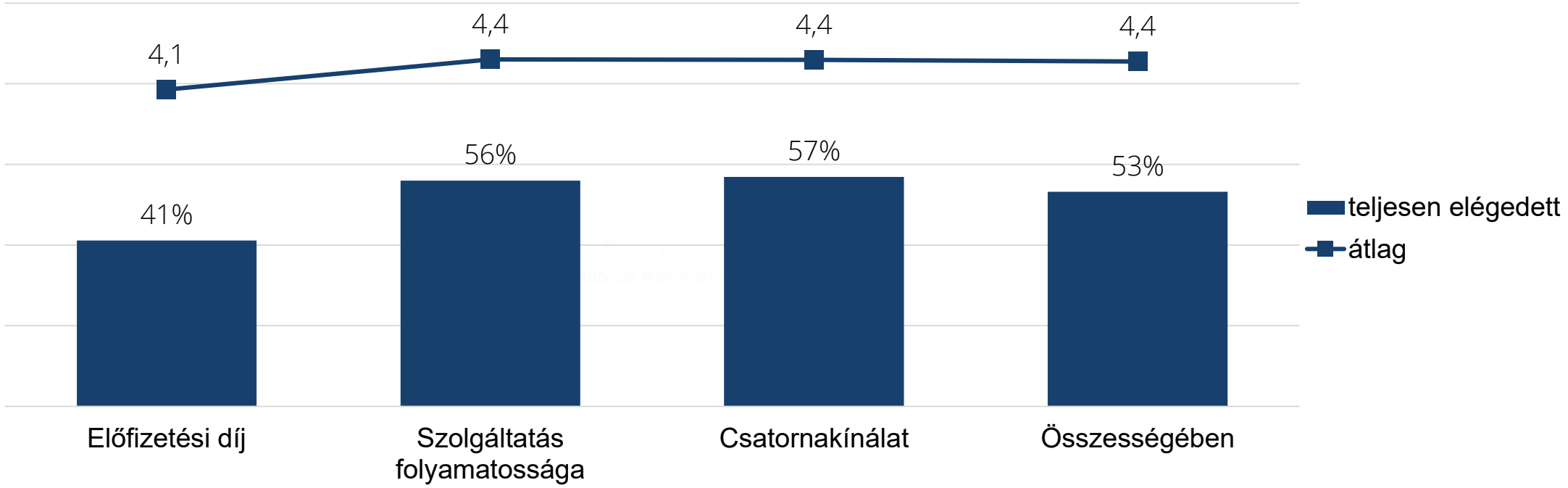
A hagyományos tévénézésre használt eszközök a háztartásban



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005 HT)

A TV-szolgáltatás előfizetési díjával a legkevésbé elégedettek a fogyasztók

Elégedettség a szolgáltatással

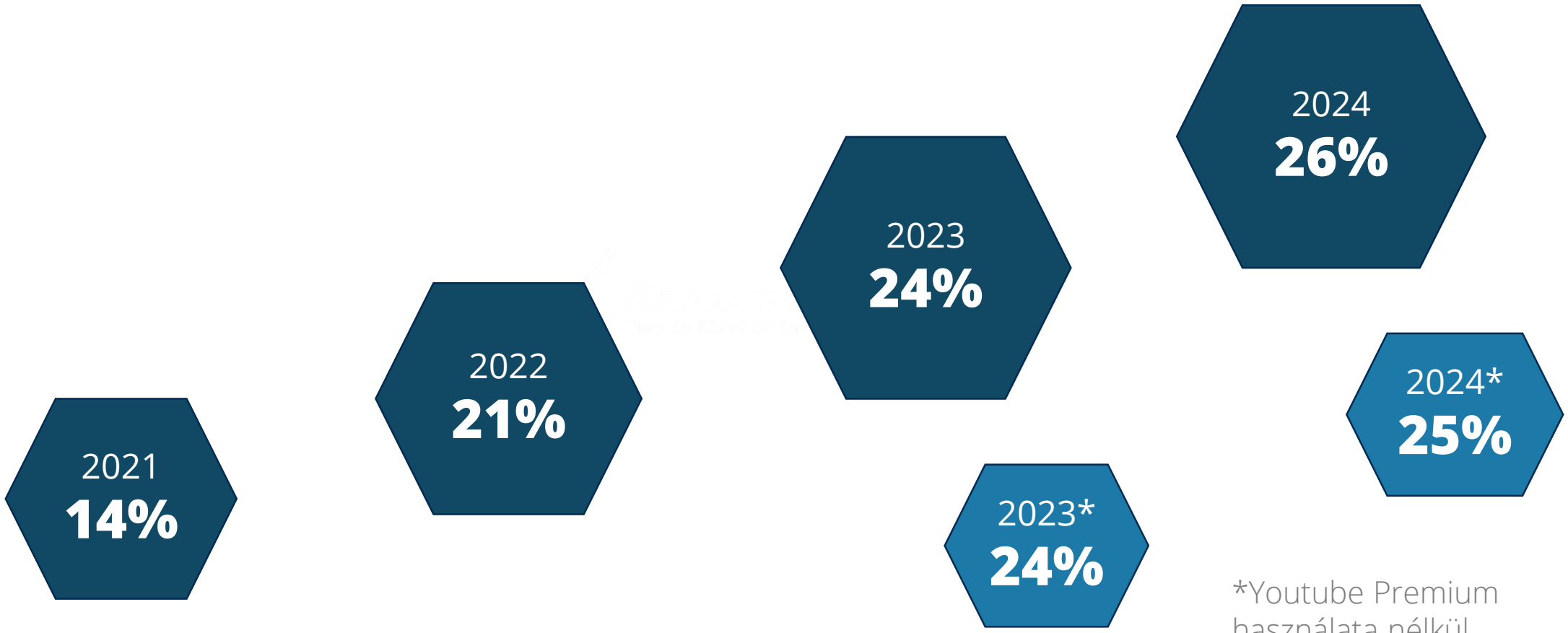


2023				
teljesen elégedett	42%	55%	57%	49%
átlag	4,2	4,4	4,4	4,4

Bázis: TV előfizetést használó HT (N=3,531 millió HT, n=2670)

Folyamatosan bővül a streaming-használat

A streaming-szolgáltatásokra előfizetők (pl. Netflix, HBO Max, Disney+)



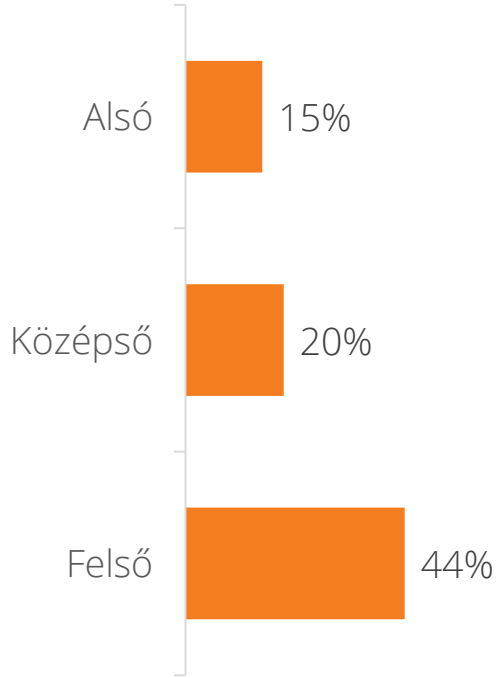
*Youtube Premium használata nélkül

Bázis: Adott évben minden HT

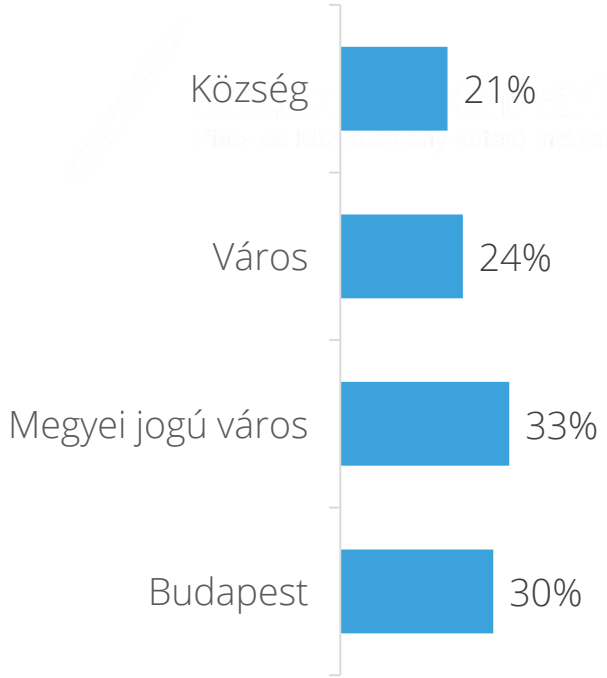
A többszemélyes, a vagyonosabb és a nagyvárosi háztartások elsősorban a streaming-használók

A streaming-szolgáltatásokra előfizetők (pl. Netflix, HBO Max, Disney+)

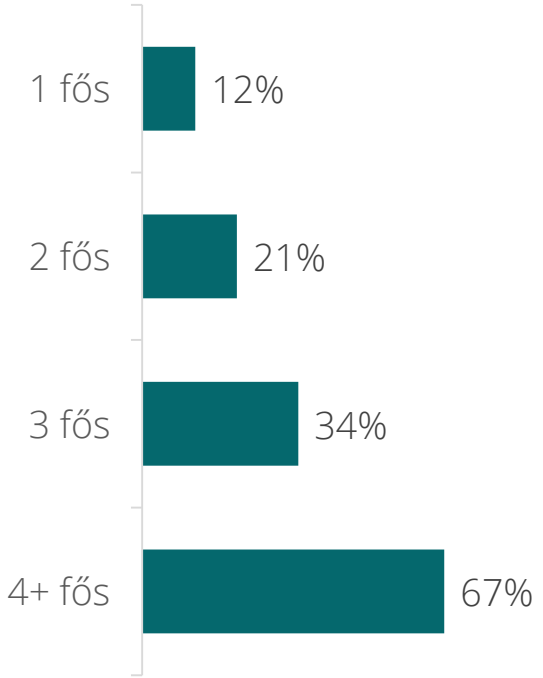
Háztartás vagyoni helyzete szerint



Háztartás településtípusa szerint



Háztartás létszáma szerint



Bázis: Adott csoportba tartozók

Még kevés helyen váltotta ki teljesen a streaming a hagyományos tévézést

26%-ra emelkedett a streaminghasználó háztartások száma: több mint 1 millió HT-ban használnak valamilyen streaminget

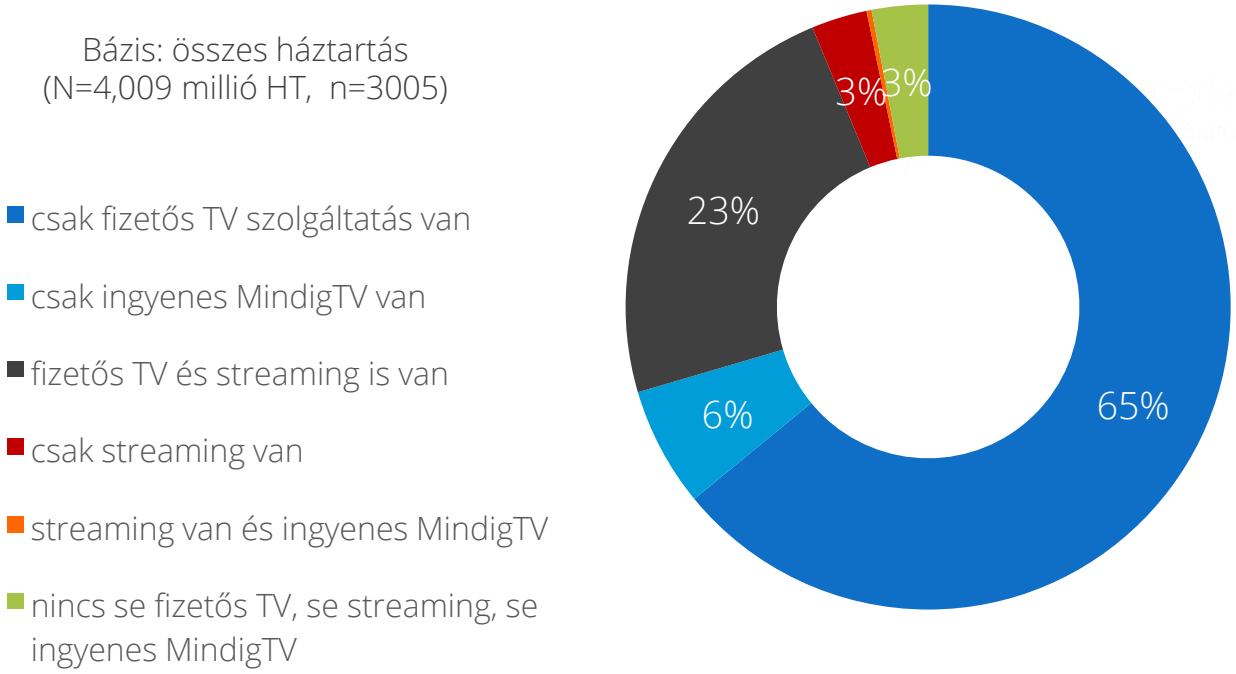
A streaming havi átlagos költsége*

4 600 Ft.

*Csak azok a szolgáltatások, amiért a háztartás díjat fizet.

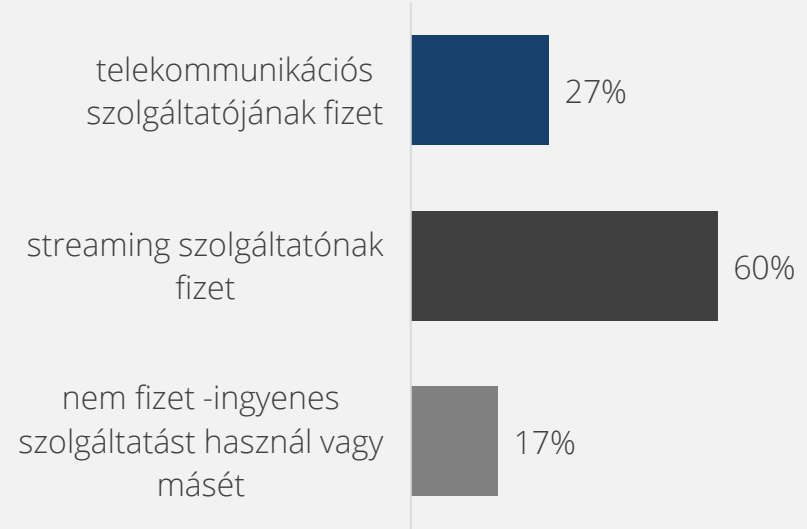
TV-szolgáltatás vs. streaming a háztartásban

Bázis: összes háztartás
(N=4,009 millió HT, n=3005)



Miképpen fizetnek elő?

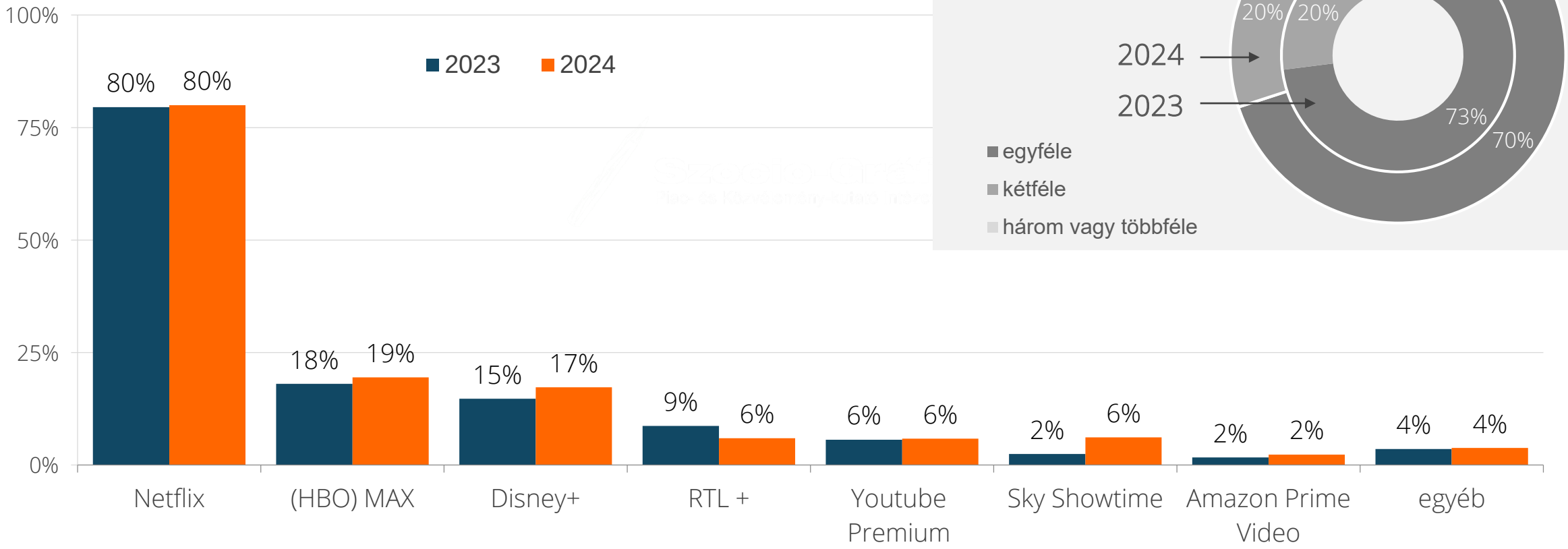
Bázis: ahol van streaming-szolgáltatás
(N=1040 ezer HT, n=742)



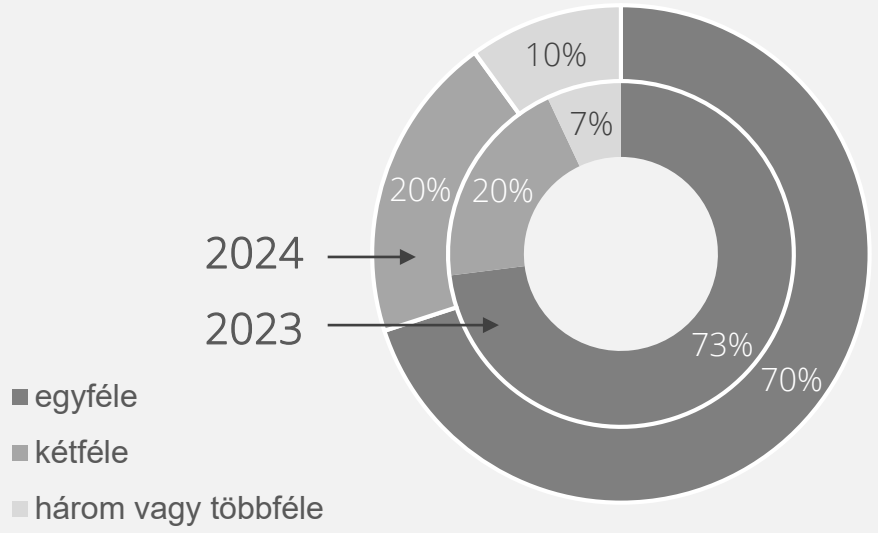
Egy háztartás több módon is előfizethet.

Továbbra is a Netflix a piacvezető streaming-szolgáltató

Használt streaming-szolgáltatók



A háztartásban használt streaming- szolgáltatók száma



Bázis: streaminget használó HT N=1040 ezer HT, n=742)

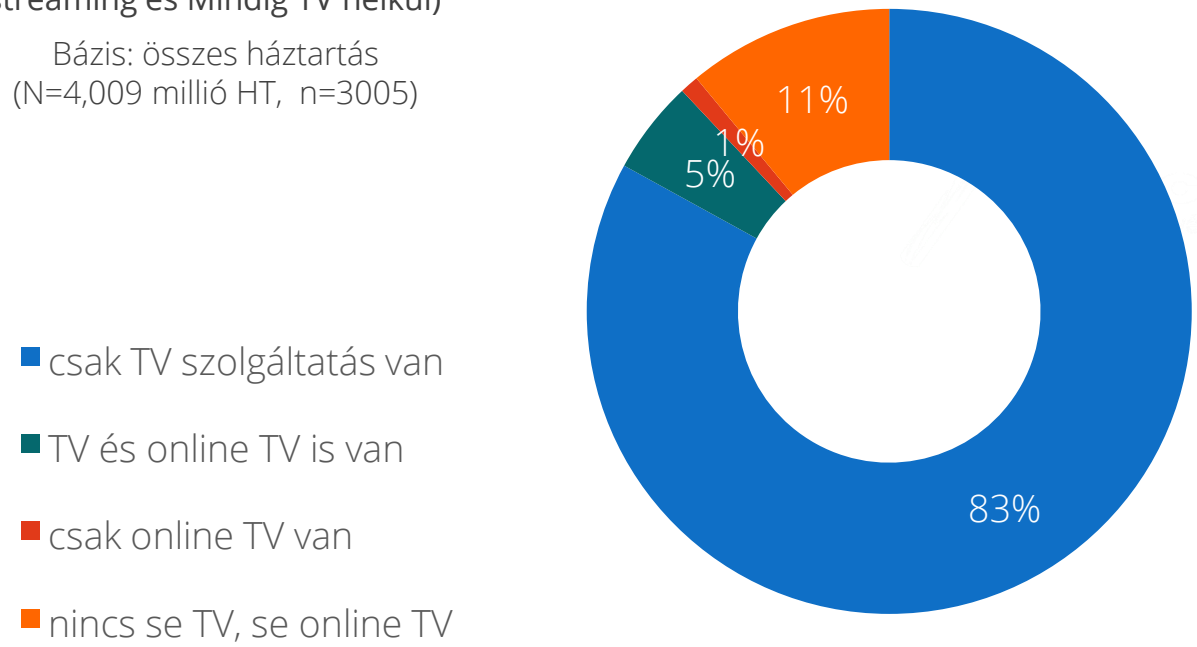
Továbbra sincs áttörés az online TV használatában

A háztartások 6%-ban (közel 250 ezer HT-ban) használnak valamilyen online TV-t

Fizetős TV-szolgáltatás vs. online TV a háztartásban

(streaming és Mindig TV nélkül)

Bázis: összes háztartás
(N=4,009 millió HT, n=3005)



online TV: online bárhonnan elérhető TV-szolgáltatások (pl. Telekom GO, Vodafone TV, DIGI online, stb.).

Az online TV szolgáltatást a használók 75%-a csomagban veszi igénybe.

Az online TV szolgáltatást használók 76%-a fizet díjat a szolgáltatásért.

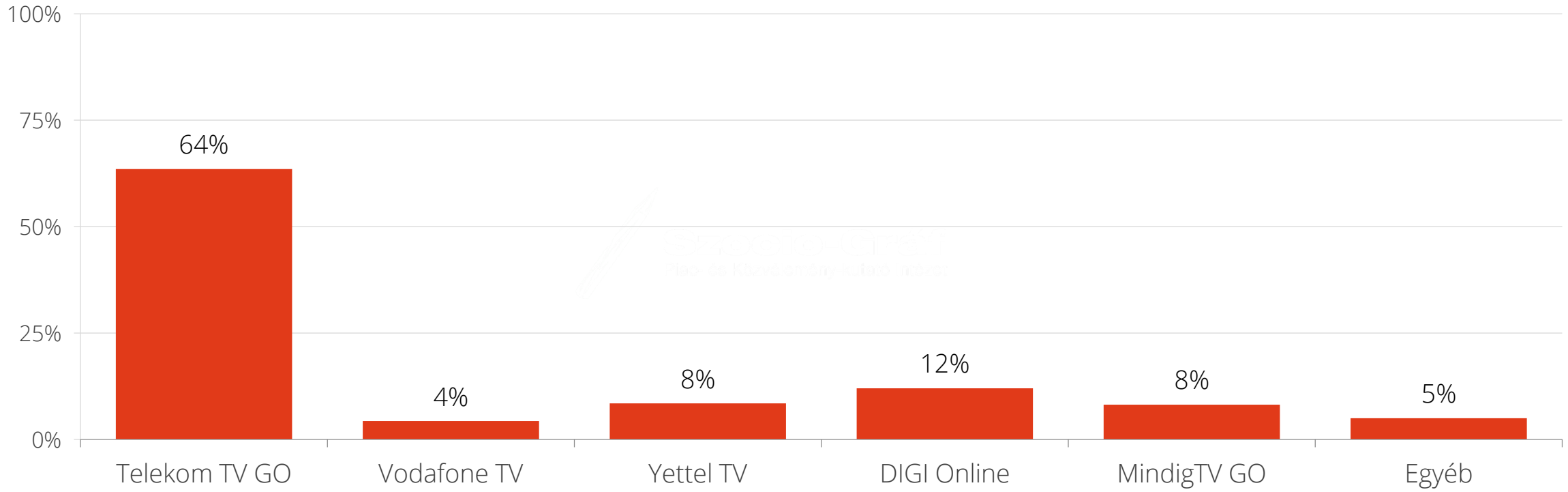
Havi átlagos költés*

3 090 Ft.

*Csak azok a szolgáltatások, amiért a háztartás díjat fizet.

A Telekom TV GO szolgáltatása a piacvezető az online TV-k piacán

Használt online TV-szolgáltatók



Bázis: online TV-t használó HT (N=246 ezer HT, n=158)

A háztartások jelentős hányada kihasználja az **ingyenes Mindig TV** szolgáltatást

mindig TV

A HÁZTARTÁSOK 7%-A SZOKTA OTTHON NÉZNI AZ INGYENES FÖLDFELSZÍNI MINDIG TV-T.

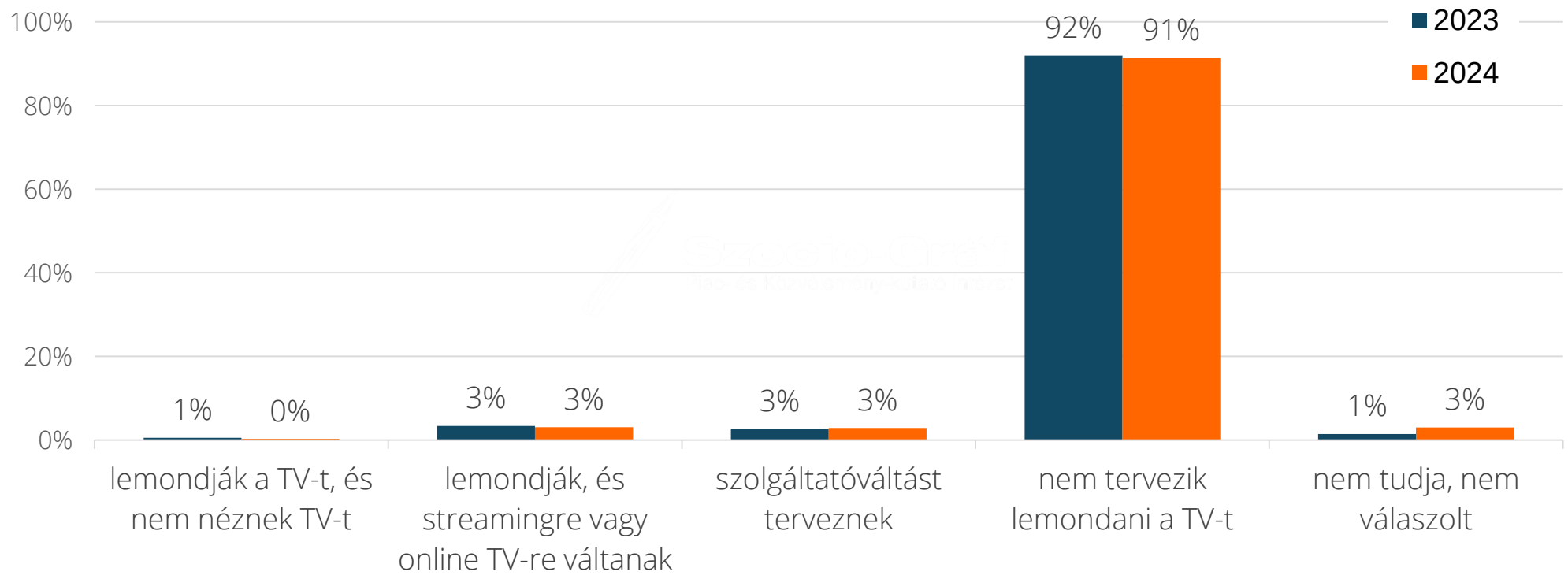
AHOL VAN TV KÉSZÜLÉK,
DE NINCS ELŐFIZETÉS

83% NÉZI AZ INGYENES FÖLDFELSZÍNI MINDIG TV-T

Bázis: ahol van TV készülék, de nincs előfizetés (N=326 ezer HT, n=235)

Csak kevés háztartás tervez a következő 12 hónapban változtatni a TV-előfizetésén

Terveznek-e változtatni a TV-előfizetésükön?



Bázis: TV előfizetést használók (N=3,531 millió HT, n=2670)

A háztartások nagy többségében (96%) használnak valamilyen tévézésre alkalmas eszközt.
A háztartások döntő többségében (88%) már lapostévét találunk. A hagyományos képcsöves tévét használók száma folyamatosan csökken, 2024-ben már csak a háztartások tizedében van ilyen készülék. Az okostévék száma ezzel párhuzamosan folyamatosan emelkedik – 2023-ban a háztartások 45%-ában, 2024-ben már 49%-ában van okostévé.

2021 óta folyamatosan emelkedik a streamingszolgáltatást használó háztartások aránya. Míg 2021-ben a háztartások „mindössze" 14%-ában volt streamingszolgáltatás, addig 2024-ben már minden negyedik (26%), háztartásban találhatunk valamilyen streaminget. Streaminget elsősorban a felső vagyoni harmadban, a nagyvárosi és a nagyobb létszámú háztartások használnak.
A streaminget használók elsősorban a Netflix (80%) szolgáltatását használják, de erős az (HBO) MAX (19%) és a Disney+ (17%) is. Streamingszolgáltatásra havi szinten átlagosan 4600 Ft-ot fordítanak azok a háztartások, amelyek fizetnek a szolgáltatásért.

Összességében a háztartások kétharmadában (65%) csak fizetős TV szolgáltatást találunk, azonban magas azoknak a háztartásoknak az aránya is, amelyekben egyszerre használnak fizetős TV és streaming-szolgáltatást is (23%). Kevés háztartásban váltotta ki teljesen a televízió szolgáltatást a streaming – a háztartások 3%-ban, 120 ezer háztartásban van kizárólag streaming.

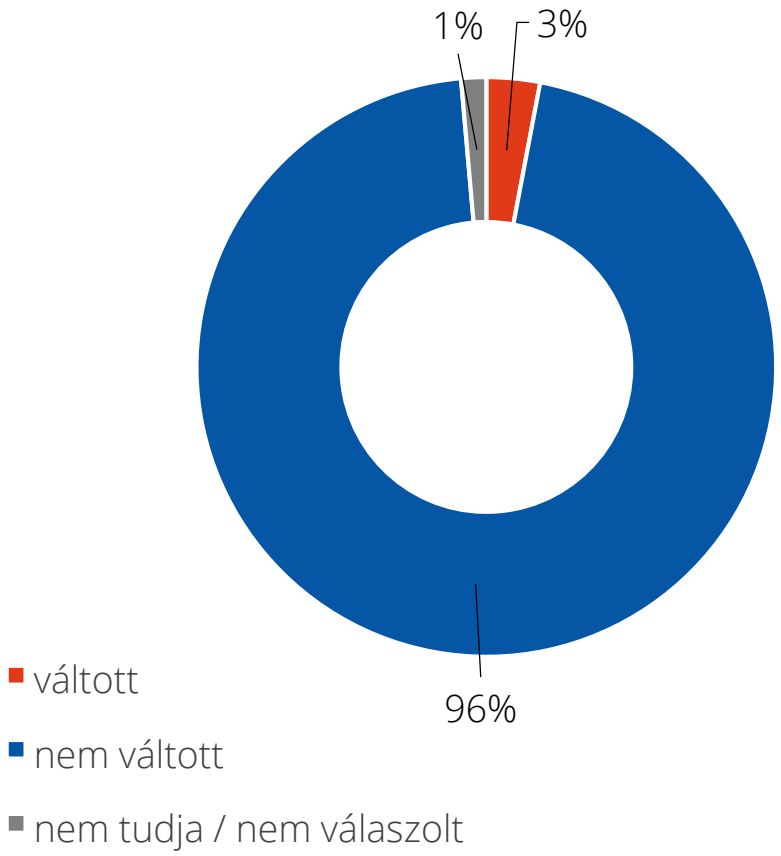
Az online TV, azaz az interneten elérhető lineáris (azaz nem streaming) TV használatában nem történt áttörés. Online TV-szolgáltatást közel 250 ezer háztartásban használnak, a háztartások 6%-ában, és jellemzően a „hagyományos” TV-szolgáltatás mellé vásárolják az előfizetők. A legtöbben a Telekom TV GO (64%) szolgáltatását használják.

A háztartások 7%-a használja a Mindig TV ingyenes adását. Azokban a háztartásokban, amelyekben van TV-készülék, de nincs TV-előfizetés, 83% nézi az ingyenes földfelszíni Mindig TV-t. A háztartások 6%-ban nincs sem fizetős TV szolgáltatás, sem streaming-előfizetés, és csak ingyenes Mindig TV-t néznek.

Kevesen kívánnak változtatni TV-előfizetésükön: mindössze a TV-előfizetést használók 6%-a tervez változtatni. A háztartások 3%-a tervez szolgáltatóváltást, és további 3% gondolkodik a streamingre vagy online TV-re váltáson.

Nem jellemző a szolgáltatóváltás – csak kevés háztartás váltott szolgáltatót az elmúlt 12 hónap során

Váltottak TV, HK internet- vagy telefon-szolgáltatót az elmúlt 1 évben?



Bázis: HK szolgáltatással rendelkező HT (N=3,784 millió HT, n=2863)

A SZOLGÁLTATÓT VÁLTÓK

- 23% gyorsnak, könnyűnek,
- 52% még elfogadhatónak

ítélte a váltás folyamtát.

A VÁLTÁS OKAI:	fő	%
• Egy szolgáltatóhoz vitték a szolgáltatásokat	16	21%
• Költözés miatt	19	24%
• Jobb ajánlatot kaptak	16	21%
• Elégedetlenek voltak a szolgáltatóval	16	21%
• Megszűnt / átalakult a szolgáltató	10	13%
• Ár miatt	13	17%

Bázis: szolgáltatót váltók HT (N=106 ezer HT, n=78)

A múltban sem volt jellemző a szolgáltatóváltás - kevesen váltottak szolgáltatót a tévé vagy helyhez kötött internet-, telefon-előfizetéssel rendelkező háztartásokban. 2024-ben mindössze az ezen szolgáltatások bármelyikével rendelkező háztartások 3%-a váltott.
A váltást elsősorban a szolgáltatások egy szolgáltatónál koncentrálása (27%), egy esetleges költözés (26%), vagy jobb ajánlat felbukkanása (23%), illetve a volt szolgáltatóval kapcsolatos elégedetlenség (23%) okozta.
A váltás módját 23% gyorsnak, könnyűnek, 52% még elfogadhatónak ítélte.

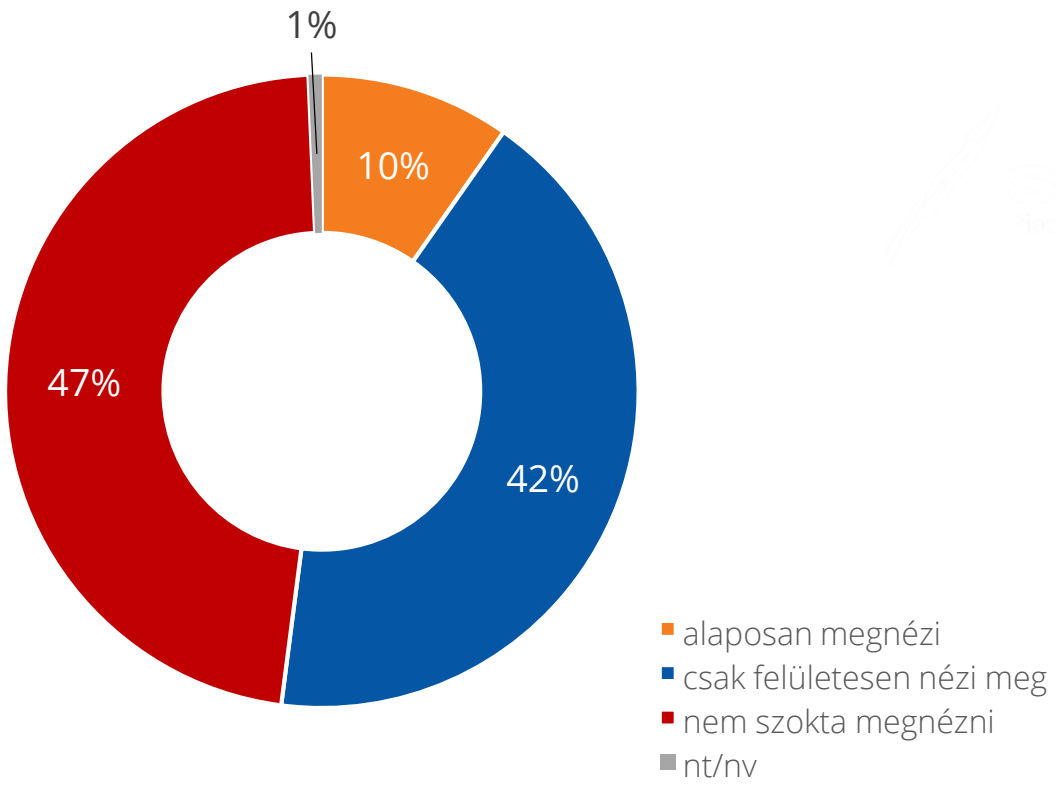
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

FOGYASZTÓI TUDATOSSÁG

Minden második fogyasztó nem nézi meg a távközlési számláit

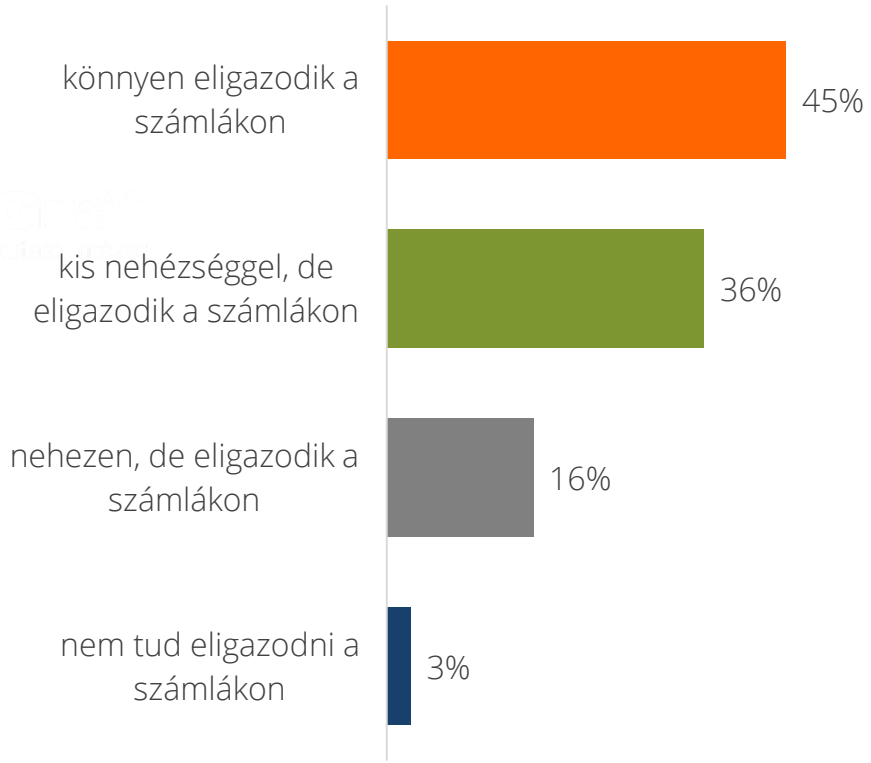
Megnézi-e a távközlési szolgálató számláit?

Bázis: valamely távközlési szolgáltatásra előfizető HT
(N=3,973 millió HT, n=2985)



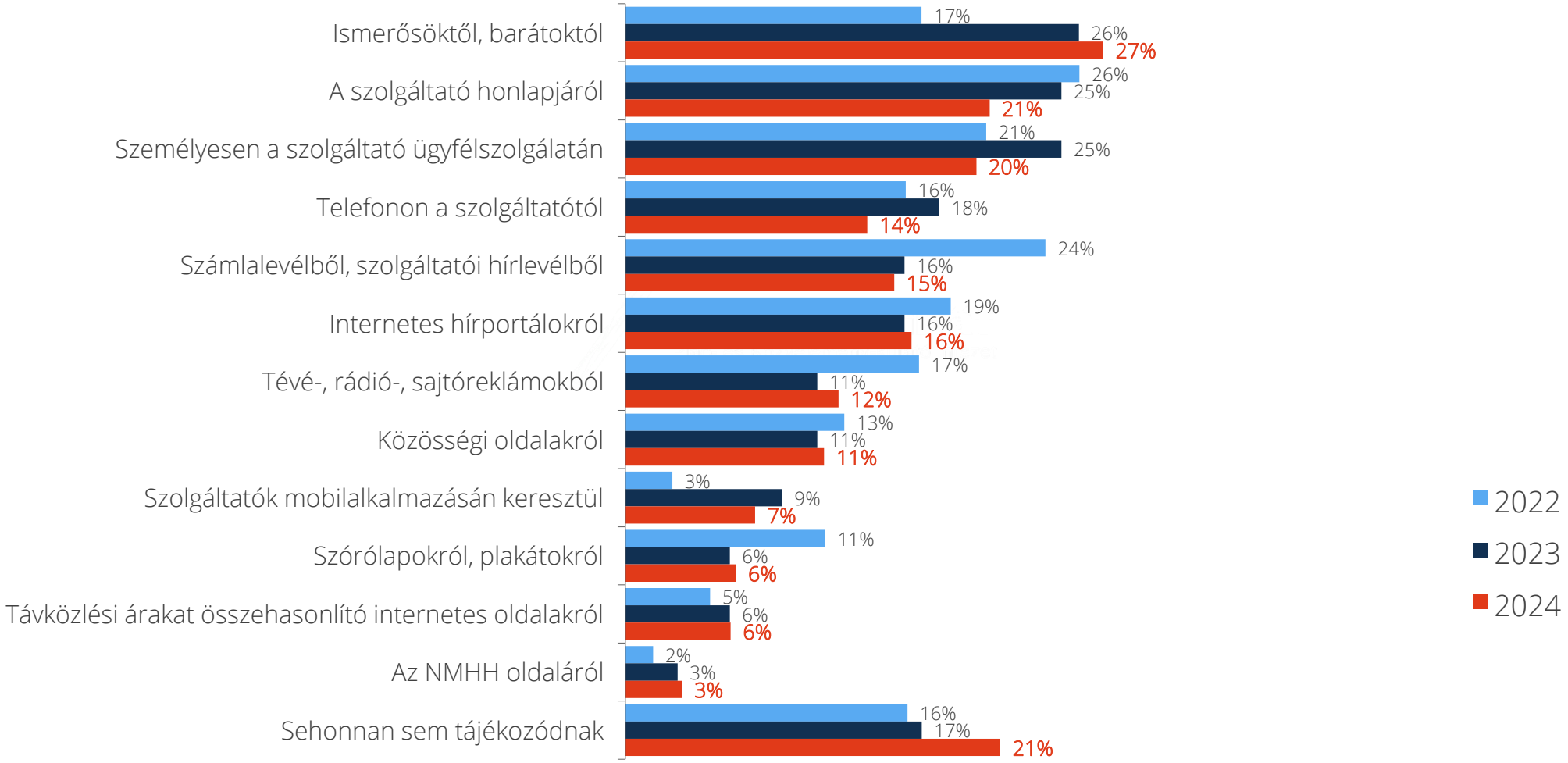
El tud-e igazodni a távközlési szolgálató számláin?

Bázis: akik megnézik a számlákat
(N=2,068 millió HT, n=1564)



Sokan a szolgáltatók ügyfélkiszolgáló és online platformjairól tájékozódnak, de jelentős szerepet játszanak az informális csatornák

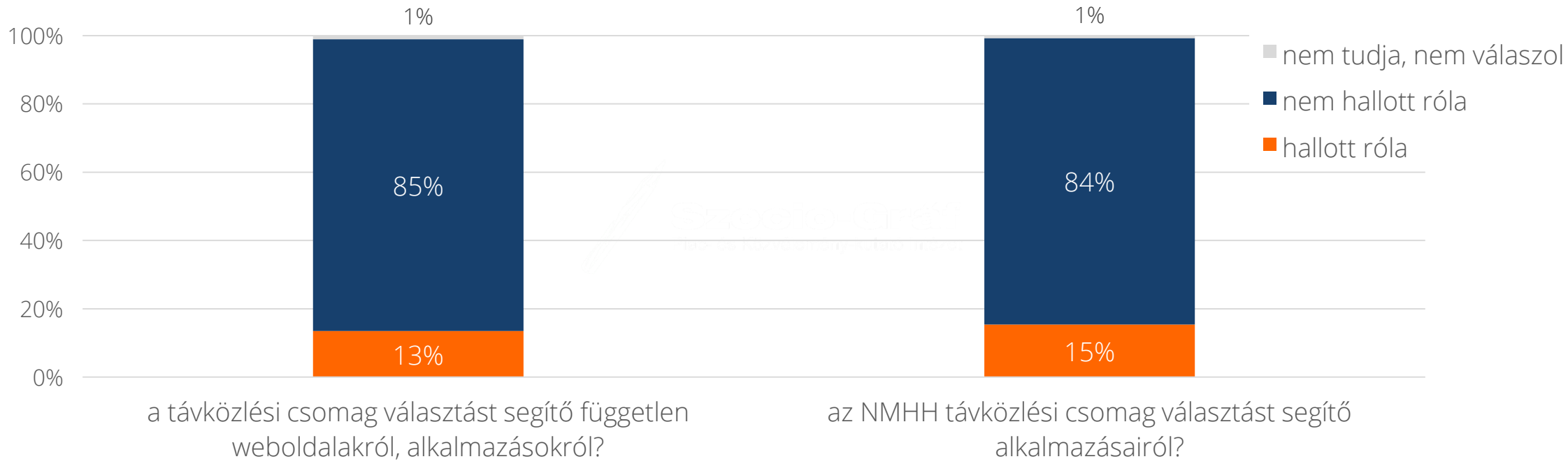
Honnan tájékozódnak a távközlési szolgáltatók kínálatáról, ha új csomagra szeretnének előfizetni?



Bázis: valamely távközlési szolgáltatásra előfizető HT (2024-ben N=3,974 millió HT, n=2985)

Mérsékelt távközlési csomagválasztást segítő oldalak, alkalmazások ismertsége

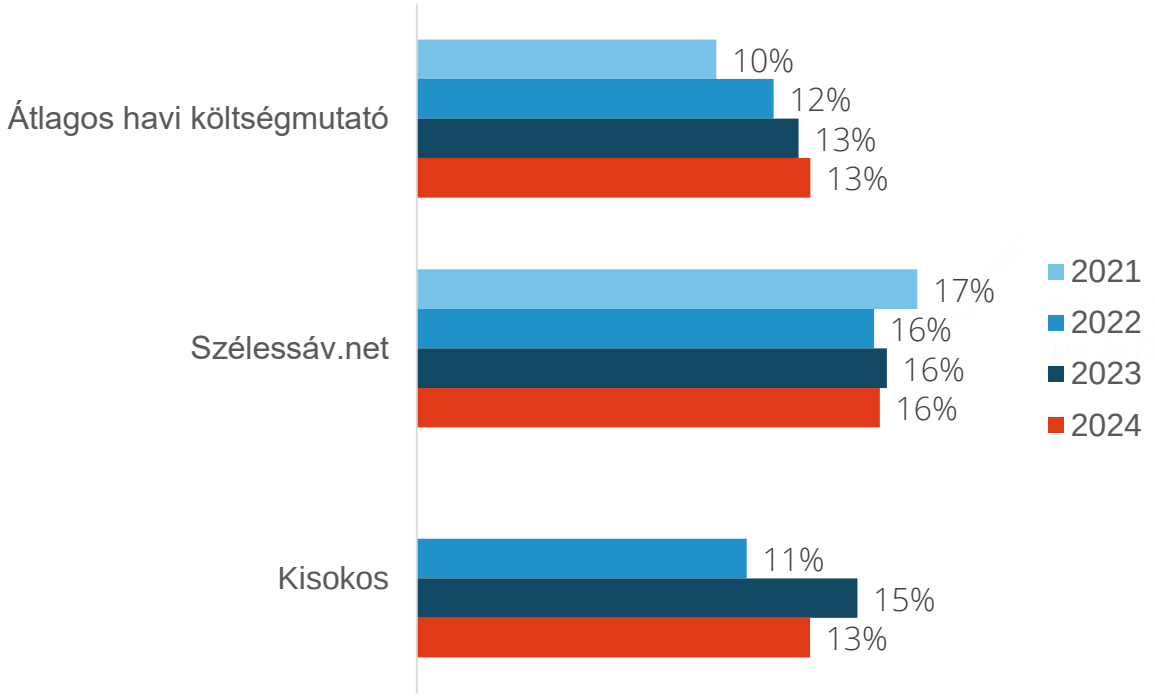
Hallott-e már ...?



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)

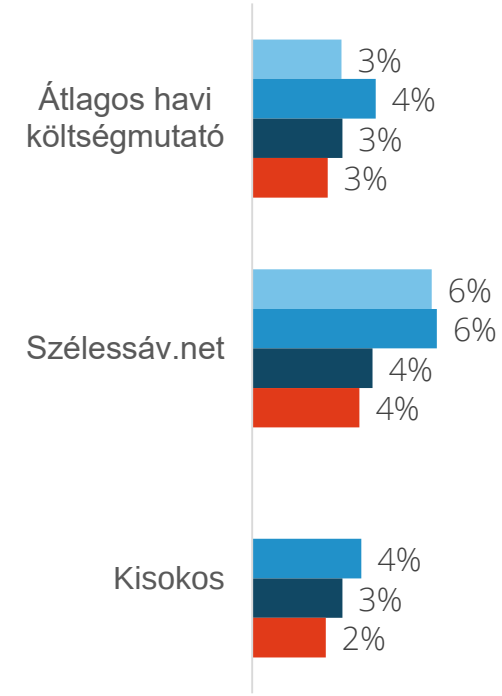
Mérsékelt az NMHH alkalmazások ismertsége, és kevesen használják ezeket

Hallott már a következő NMHH-s alkalmazásokról?



20% hallott valamelyik alkalmazásról

Használta már az alkalmazást?



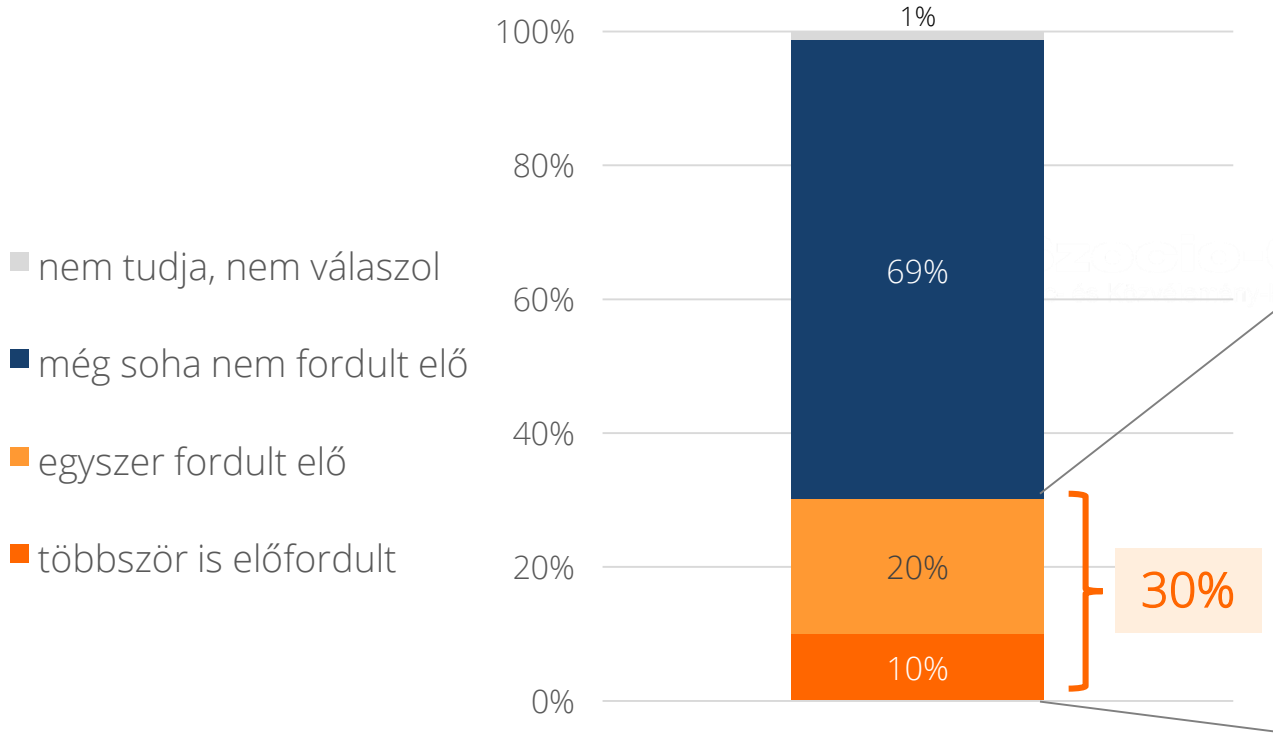
5% használta valamelyik alkalmazást

Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3005)

A helyhez kötött internetet használók egyharmada utánanézett már az előfizetői szerződésben kérdéses tartalmaknak

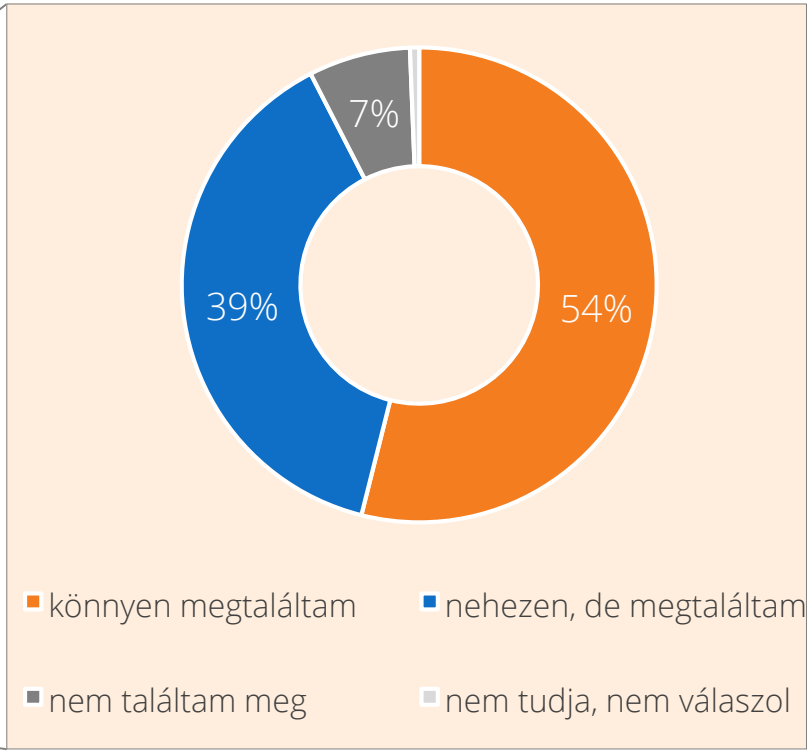
Informálódás a HK internet előfizetési szerződésből

Bázis: HK internetet használók
(N=2,977 millió HT, n=2271)



Mennyire volt könnyű megtalálni a keresett dolgot a szerződésben?

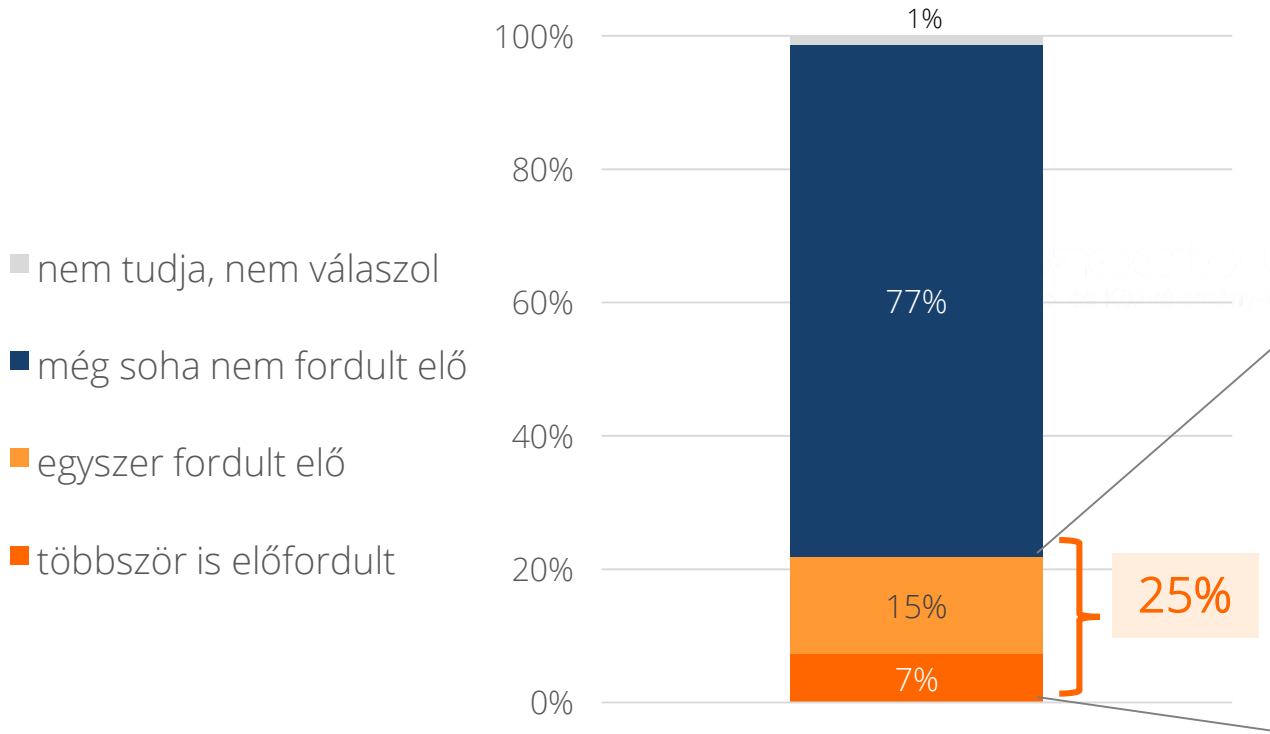
Bázis: a szerződésből informálódók
(N=896 ezer HT, n=628)



Sokan informálódtak a mobil hang csomagjukhoz tartozó mobilinternet-előfizetésükről az előfizetői szerződésből

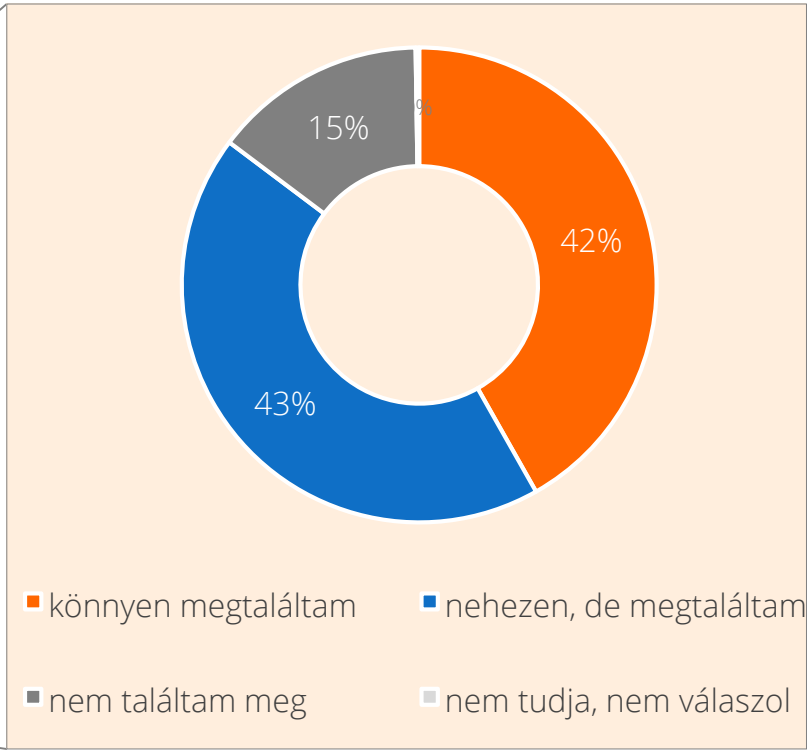
Informálódás a mobil előfizetési szerződésből

Bázis: mobiltelefonos mobilinternettel rendelkező HT
(N=2,863 millió HT, n=2144)



Mennyire volt könnyű megtalálni a keresett dolgot a szerződésben?

Bázis: a szerződésből informálódók
(N=622 ezer HT, n=444)



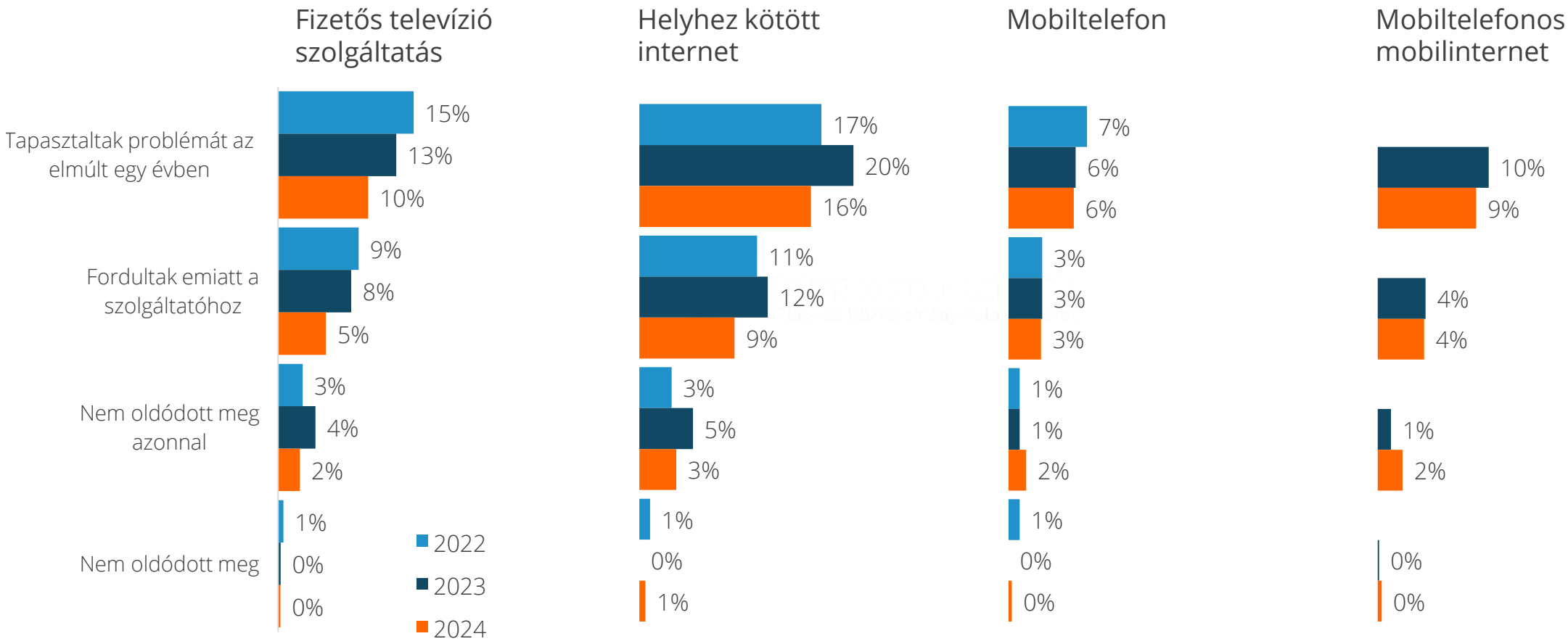
Sokan meg sem nézik a szolgáltatótól kapott számlákat – mindössze a háztartások 10%-ban tekintették át részletesen, 42%-ban nézték meg felületesen a kapott számlákat. Akik megnézték a számlákat, közülük minden második válaszadó (45%) számára könnyen áttekinthetők azok; 36% számára kis nehézséggel ugyan, de áttekinthetők, 16% számára nehezen áttekinthetők a számlák; 3% jelezte, hogy egyáltalán nem tud eligazodni a kapott számlákon.

A távközlési szolgáltatásokra előfizető háztartások jellemzően a szolgáltató ügyfélkiszolgáló – személyes ügyfélszolgálaton 20%, telefonos ügyfélszolgálaton 14% - csatornáin, valamint a szolgáltatók online platformjain – honlap 21%, mobilalkalmazás 7% - tájékozódnak a szolgáltatók ajánlatiról. Jelentős szerepet játszanak továbbá az informális csatornák az ilyen jellegű tájékozódásban – ismerősöktől, barátoktól 27% tájékozódik. De a háztartások egyötödében (21%) egyáltalán nem szoktak tájékozódni a szolgáltatók ajánlatairól.

A kérdezettek 13%-a hallott a távközlési csomagok közötti eligazodást segítő alkalmazásokról, weboldalakról. Körülbelül ugyanennyien (15%) tudnak az NMHH tájékozódást segítő alkalmazásairól. Nem változott ezeknek az alkalmazásoknak az ismertsége: a legismertebb a „Szélessáv.net" (16%), amit a „Kisokos" és az „Átlagos havi költségmutató" követ 13%-os ismertségekkel. Összességében 5% használta is valamelyik alkalmazást.

A helyhez kötött internetet használók közel egyharmada (30%) nézett már valamilyen információ után a szolgáltatási szerződésben - 54% nyilatkozott úgy, hogy könnyen megtalálta a keresett információt. A mobil hangszolgáltatáshoz kapcsolódó mobilinternet-szolgáltatással (SSc) kapcsolatosan a fogyasztók negyede (25%) tájékozódott a szolgáltatási szerződésből - 42% ítélte úgy, hogy könnyen megtalálta a keresett információt.

Problémásabbak a háztartások helyhez kötött szolgáltatásai



Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

A legtöbb problémát a helyhez kötött szolgáltatásokkal kapcsolatban tapasztalták a fogyasztók. A helyhez kötött internet szolgáltatáshoz kapcsolódó problémával az előző 12 hónapban a szolgáltatást használó háztartások 16%-a szembesült. Az előző évhez képest csökkent ez az arány, 2023-ban még 20% volt.

A hagyományos TV-előfizetéssel rendelkező háztartások 10%-a találkozott valamilyen szolgáltatással kapcsolatos problémával. Ennél a szolgáltatásnál is csökkent a problémák aránya: 2023-ban a szolgáltatást használó háztartások 13%-a találkozott ilyen jellegű problémával.

A mobiltelefonos hangszolgáltatást használók 6%-a (2023: 6%) észlelt problémát a szolgáltatással kapcsolatban, míg a mobiltelefonos mobilinternetszolgáltatás esetében 9%-nak voltak gondjai a szolgáltatással.

A problémát észlelők nagy hányada fordult a szolgáltatójához panasszal. Legtöbben (56%) a helyhez kötött internet problémájával keresték a szolgáltatót.

A teljes mintára vetítve a helyhez kötött internet esetében 9%, a fizetős televízió esetében 5% kényszerült a szolgáltatóhoz fordulni. A mobil hangszolgáltatás miatt 3%, mobilinternet szolgáltatás miatt 4% fordult a szolgáltatójához.

Gyakorlatilag minden esetben megoldódik a probléma – egyedül a helyhez kötött internet esetében jelezte néhány háztartás – a szolgáltatást használó háztartások 1%-a -, hogy a probléma a szolgáltató megkeresését követően sem oldódott meg.