
A NYÍLT INTERNET HELYZETE MAGYARORSZÁGON 2025

Éves jelentés a 2024. május 1-től
2025. április 30-ig terjedő időszakról

Készítette:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

2025. július 31.

Minden jog fenntartva.

TARTALOM

Tartalom	3
1. BEVEZETŐ.....	4
2. A SZABÁLYOZÁSRÓL RÖVIDEN	6
3. A TSM RENDELET VÉGREHAJTÁSÁNAK NYOMON KÖVETÉSE	8
4. A SZÉLESSÁV MÉRŐRENDSZER.....	9
5. VÁLTOZÁSOK A PIACON ÉS A FELHASZNÁLÓI VÉLEMÉNYEK FIGYELEMMEL KÍSÉRÉSE.....	10
5.1. A piaci jelentésekből származó adatok.....	10
5.2. Az NMHH éves piackutatás eredményei	12

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 2024. május 1. és 2025. 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, folytatta az előző beszámolási időszakban elkezdett ellenőrzéseit. Fejlesztéseket kezdett továbbá annak érdekében, hogy a szolgáltatói általános szerződési feltételekből származó adatok gyorsabban és hatékonyabban kerüljenek be a mérési eredmények és díjcsomag-adatok összevetését lehetővé tevő mérési rendszerébe. A megkülönböztetésmentes, a technológiai fejlettségi szintnek megfelelő minőségben nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatások folyamatos rendelkezésre állását, a végfelhasználói

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2015. november 25-i (EU) 2015/2120. számú rendelete a nyílt internet-hozzáférés megteremtéséhez szükséges intézkedések meghozataláról, továbbá az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv és az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló 531/2012/EU rendelet módosításáról, <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2015/2120/oj/hun>

² <https://nmhh.hu/nyilt-internet>

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

A TSM rendelet felhatalmazása alapján készült BEREC 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 BEREC 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 előző beszámolási időszakban elkezdett ellenőrzését folytatva, az NMHH tovább vizsgálta az egyes internetes sebességmérő oldalak, illetve a saját ügyfélszolgálati alkalmazása használat során alkalmazott nullás díjszabásokkal (internetes forgalom megkülönböztetés-mentes kezelése), valamint a készülékspecifikus előírásokat igénybevételi feltételként rögzítő, végberendezés megvásárlását előíró nyilvánosan hirdetett okosóra csomagokkal (végberendezés-választási szabadság korlátozása) kapcsolatos szolgáltatói gyakorlatokat. A vizsgálatok lezárása hamarosan várható

Tekintettel arra, hogy - az előző évekhez hasonlóan – jelen beszámolási időszakban sem merült fel a végfelhasználói jogok korlátozására mutató, illetve az internet-hozzáférési szolgáltatás teljesítményét érintő kirívó vagy általános jellegű szabálytalanság, az NMHH továbbra 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. Az NMHH emellett 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 kialakítás óta folyamatosan törekedett arra, hogy a szabályozói célok elérése, a felhasználói igények kielégítése és a mérések pontosságának növelése érdekében tovább bővítse, fejlessze a rendszert (pl. Ennek során különös figyelemmel van az összeköttetésre hosszútávon jellemző paramétereket vizsgálatának lehetőségére, ilyen például a kétirányú késleltetéssel terhelt, csaknem teljesen kitöltött kapacitású hálózatokon végzett mérés lehetőségének fejlesztése kétirányú késleltetéssel terhelt, csaknem teljesen kitöltött kapacitású hálózatokon végzett mérés lehetősége).

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).

Jelen beszámolási időszakban a Hatóság a szolgáltatói díjcsomag-adatok mérési rendszerbe kerülése minél gyorsabb és hatékonyabb módjainak kidolgozására helyezte a hangsúlyt. A Mérőrendszer ugyanis az internet paramétereinek mérésén túl támogatást is képes nyújtani a mérések eredményeinek kiértékeléséhez: az egyes szolgáltatói díjcsomagok adatainak a mért értékekre illesztésével, százalékosan megjelenítve a megfelelőség mértékét. E funkció a szolgáltatók általános szerződési feltételeinek adatain alapul. E dokumentumok formátuma és tartalma szolgáltatónként, de akár még időszakonként is eltér, így ezek feldolgozása, a mérőrendszer számára felhasználni kívánt paraméterek kiszűrése, majd azok egységes formátumban a tároló rendszer számára történő átadása gyorsabbá és hatékonyabbá tette a feladatot. A jövőben erre mesterséges intelligenciát kíván igénybe venni a Hatóság.

⁴ <https://szelessav.net/hu>

5. VÁLTOZÁSOK A PIACON ÉS A FELHASZNÁLÓI VÉLEMÉNYEK FIGYELEMMEL KÍSÉRÉSE

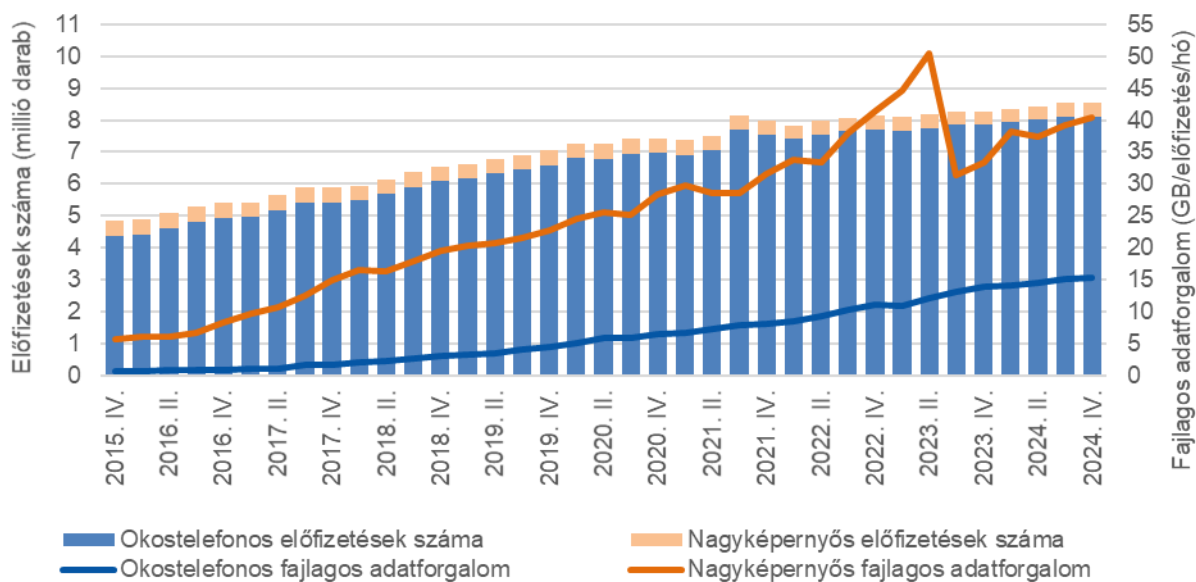
A TSM Rendelet alapján a szabályozó hatóságoknak elő kell mozdítaniuk a megkülönböztetésmentes, a mindenkor technológiai fejlettségi szintnek megfelelő minőségben nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatások folyamatos rendelkezésre állását.

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, 2024. év végén 11,324 millió aktív előfizetés (azaz olyan SIM kártya, amely mögött előfizetői szerződés áll) volt forgalomban, amiből 637 ezer volt az ún. nagyképernyős előfizetés, ami csak mobilinternetet tesz lehetővé. A hívásforgalmat és a mobilinternetet is lehetővé tevő aktív előfizetések (ún. okostelefonos előfizetések) száma 10,686 millió darab volt.



1. ábra: Mobilinternet-forgalmat bonyolított előfizetések száma és a fajlagos havi forgalom

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-erdekelt/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.

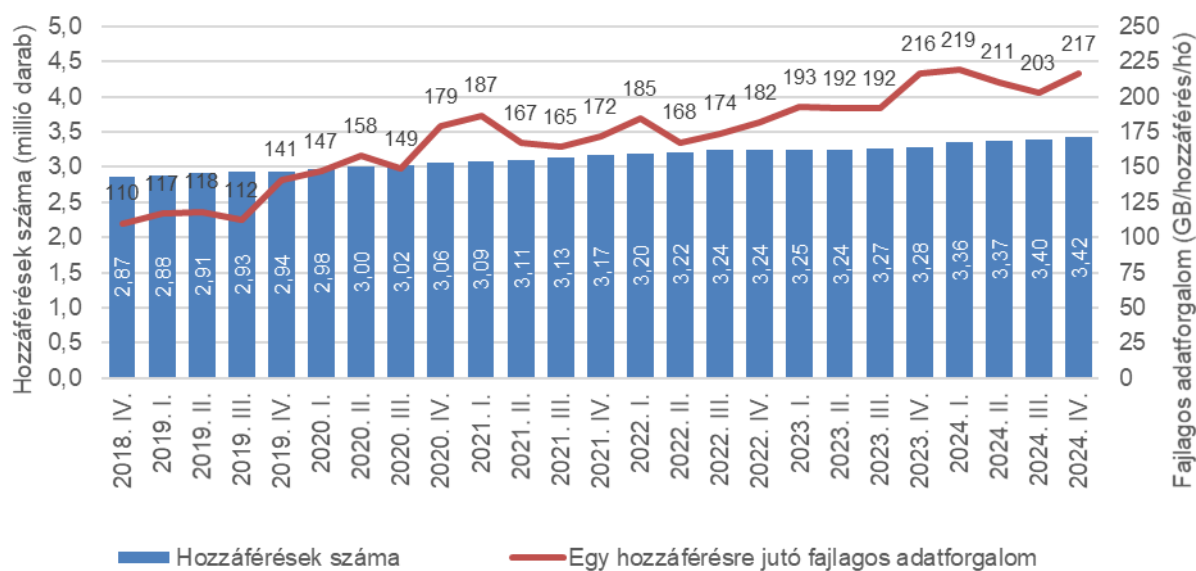
A mobilinternet forgalmat ténylegesen bonyolított előfizetések száma 8,530 millió darab volt 2024. év végén. Ebből 421 ezer darab tartozott a nagyképernyős és 8,109 millió az okostelefonos szegmenshez. [1. ábra]

Az egy előfizetőre jutó fajlagos havi adatforgalom a nagyképernyős előfizetések esetén 40 Gbyte, az okostelefonos előfizetések esetén 15 Gbyte volt 2024. végén. (A nagyképernyős mobilinternet fajlagos adatforgalmának 2023 harmadik negyedévi bezuhanásának oka, hogy ettől kezdve a hatóság nem tekinti mobilinternetnek az olyan, jellemzően magas forgalmat bonyolító előfizetéseket, melyeket csak területileg korlátozottan lehet igénybe venni.)

Az adatokat idősorosan vizsgálva megállapítható, hogy az elmúlt 9 éves időszakban az okostelefonos szegmens mérete nőtt jelentősen, a nagyképernyős szegmens mérete gyakorlatilag változatlan maradt. A fajlagos forgalmak mindkét szegmens esetében nőttek.

Helyhez kötött internet szolgáltatás

A helyhez kötött internet szolgáltatás hozzáféréseinek száma évi 2-3 százalékkal nőtt az elmúlt időszakban, ettől eltérést a 2023-as év jelentett, amikor a hozzáférések száma gyakorlatilag nem változott. A piac 96 százalékát képviselő szolgáltatók 2024 végén 3,4 millió helyhez kötött internet hozzáféréssel rendelkeztek, a piac teljes mérete tehát hozzávetőleg 3,6 millió volt.

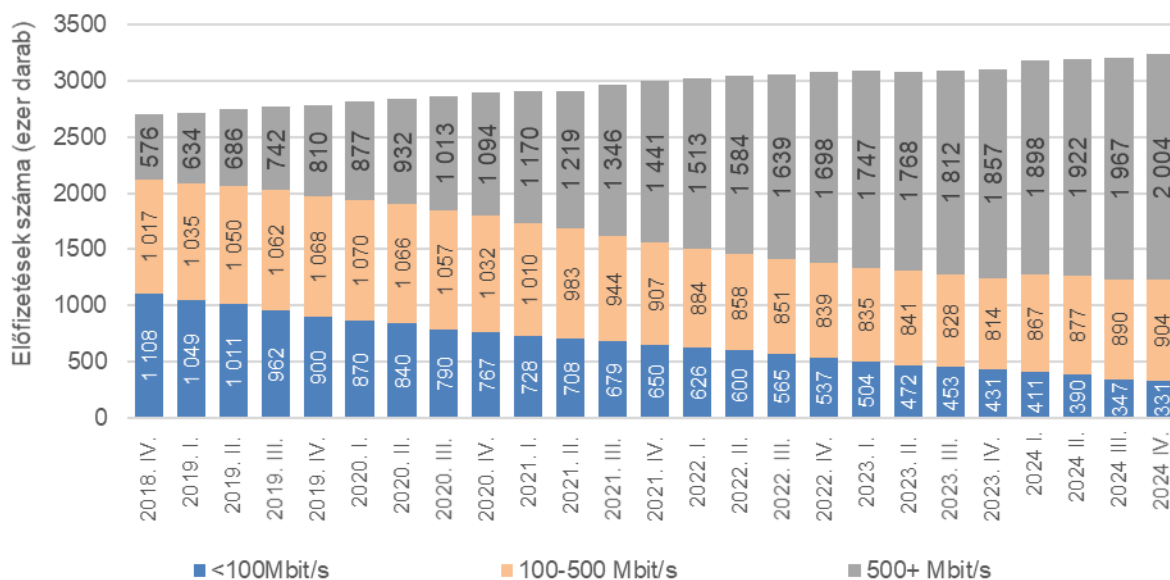


2. ábra: Helyhez kötött internet előfizetések száma (db) és a fajlagos havi forgalom (Gbyte/hó)

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 6 évben. Míg az időszak elején még a hozzáférések 41 százalékán nyújtottak 100 Mbit/s alatti sávszélességű szolgáltatást, az időszak végére az ilyen hozzáférések részaránya 10 százalék alá csökkent. Eközben a 500 Mbit/s feletti sávszélességű szolgáltatással ellátott hozzáférések aránya az időszak eleji 21-ről 62 százalékra nőtt.



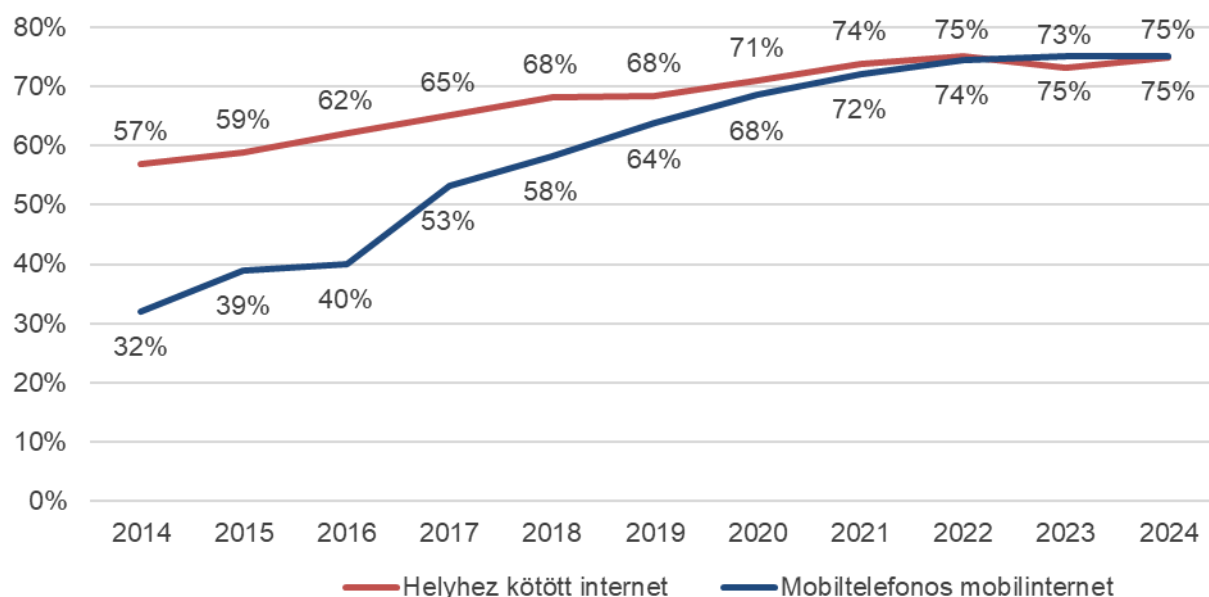
3. ábra: Helyhez kötött internethozzáférések számának alakulása névleges (maximális) sávszélesség szerint
 Forrás: NMHH Helyhez kötött piaci jelentés

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 3005 háztartást kerestek fel személyesen a kérdezőbiztosok, akik a hírközlési eszközök és szolgáltatások használatáról, illetve ezekkel kapcsolatos véleményeikről tettek fel kérdéseket.

A háztartási piackutatás eredményei alapján 2024-ben 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 75 százalékában használnak helyhez kötött szolgáltatást, ugyancsak 75 százalékában mobiltelefonos mobilinternetet. [4. ábra]

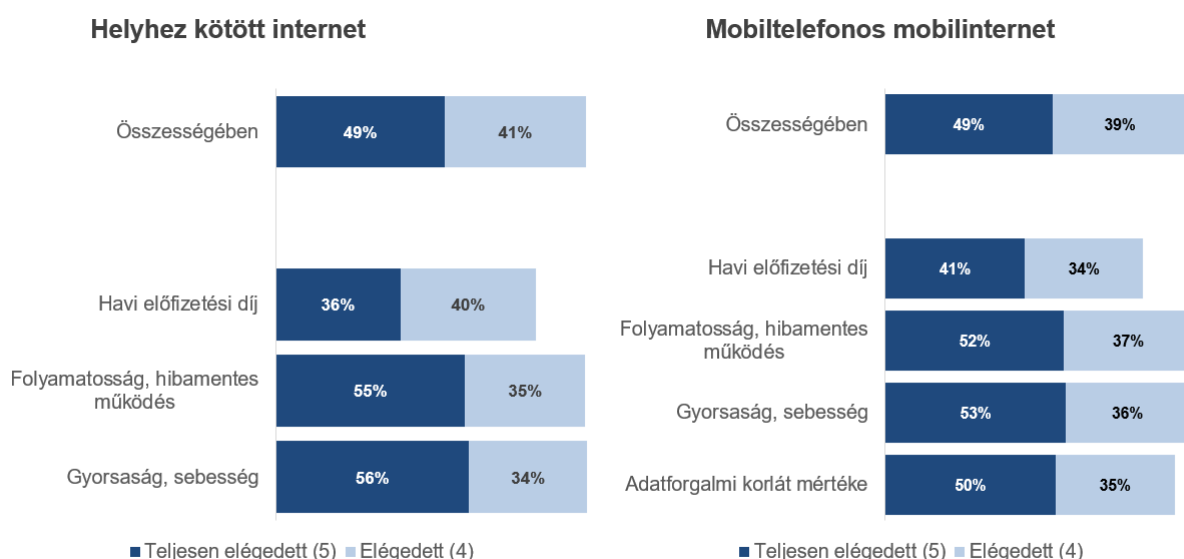
⁷ <https://nmhh.hu/piackutatasok/lakossagi-felmeres>



4. ábra: Háztartások internettel való ellátottsága

Bázis: magyar háztartások, Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2024.

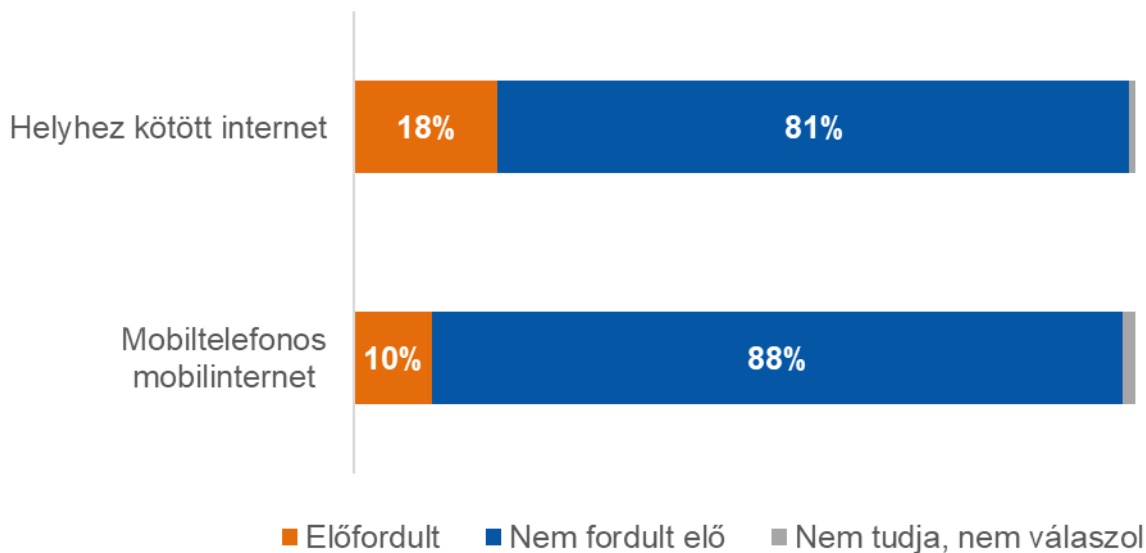
A felmérés alapján, az előző évekhez hasonlóan, a fogyasztók elégedettsége mindkét szolgáltatás esetében 4 és 5 között mozgott egy 1-5-ig terjedő skálán. Az internethasználó ügyfelek közel fele összességében teljesen elégedett volt az otthoni- és a mobilinternettel, míg az 1 vagy 2 pontot adó elégedetlenek aránya csupán 1 százalék alatti volt. 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]



5. ábra: Internetszolgáltatással való elégedettség

Bázis: szolgáltatást használó háztartások, Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2024.

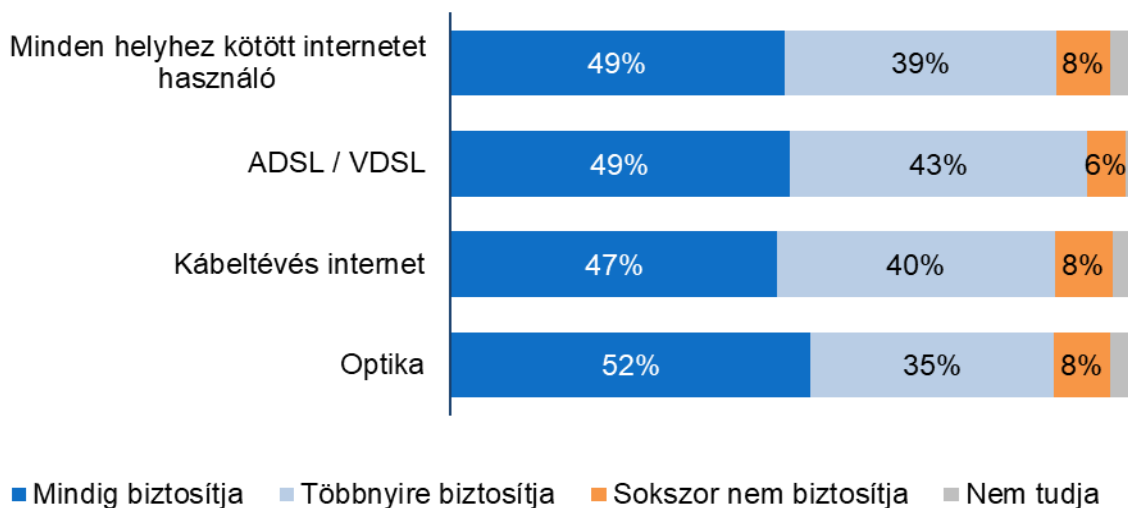
Az otthoni internetkapcsolat sebességét a helyhez kötött internetelőfizetéssel rendelkező háztartások döntéshozóinak csupán ötöde, míg a mobilinternetét tizede mérte már meg. A fogyasztók többnyire otthon folytatnak nagyobb adatforgalmat igénylő tevékenységeket (pl. filmnézés, nagy fájlok mozgatása), 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]



6. ábra: Az internet sebességét figyelemmel kísérők aránya

Bázis: szolgáltatást használó háztartások, Forrás: NMHH háztartási felmérés, 2024.

A helyhez kötött internet előfizetőinek kilenctizede szerint a szolgáltatók mindig vagy többnyire biztosítják az előfizetés során vállalt letöltési sebességet. **[Hiba! A hivatkozási forrás nem található.]** Mivel ezt sebességmérő alkalmazással igen kevesen ellenőrzik, csupán azt mondhatjuk, hogy a fogyasztók nagy többségének érzete szerint a szolgáltatás megfelel a saját elvárásaiknak.

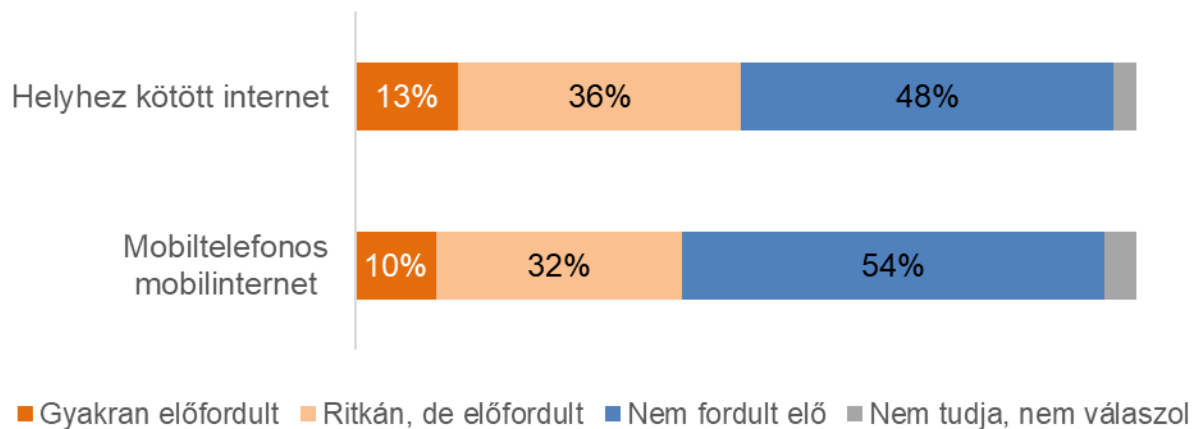


7. ábra: A helyhez kötött internetszolgáltató által vállalt sebesség biztosítása

Bázis: szolgáltatást használó háztartások, Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2024.

Az előbbiek ellenére, a felmérés szerint az otthoni szolgáltatás igénybevétele során a fogyasztók fele, mobilszolgáltatásnál négytizede tapasztalta már, hogy az internet lassúsága akadályozta annak használatát. Tizedük szerint ez rendszeresen előfordul. **[Hiba! A hivatkozási forrás nem található.]** A kifejezetten az internet sebességére vonatkozó magas elégedettségi mutatóval összevetve arra következtethetünk, hogy bár az internethasználók időszakosan találkozhatnak a szolgáltatás akadozásával, lassulásával, ez szerencsére nem éri el azt a mértéket, ami már az általános elégedettség csökkenéséhez vezetne.

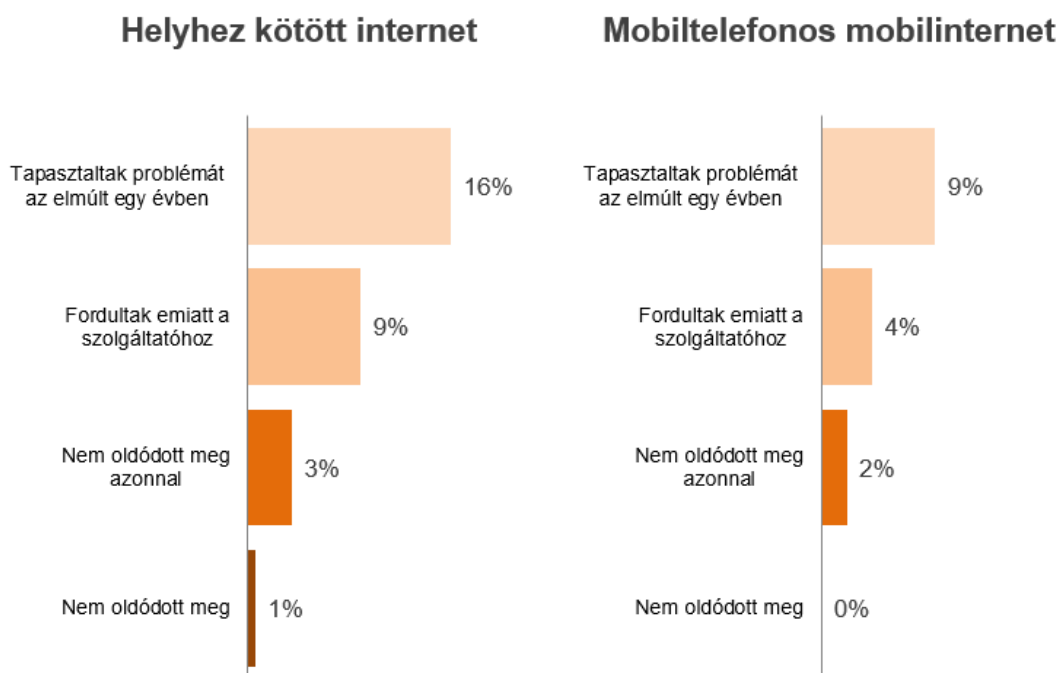
Előfordult, hogy úgy érezte, az otthoni internet / mobiltelefonos mobilinternet lassúsága akadályozza valamilyen online tevékenységben?



8. ábra: Problémaészlelés internet-hozzáférési szolgáltatások kapcsán

Bázis: szolgáltatást használó internetezők Forrás: NMHH Internethasználói felmérés, 2024.

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 9 százalékuknak, a mobilinternet esetében a 4 százalékuknak a szolgáltató segítségét is kellett kérniük a helyzet megoldásához. Szerencsére a legtöbb esetben ez a helyzet nem volt tartós, a helyhez kötött internetnél 3 százalék, mobilinternetnél csupán 3 százalék volt olyan, akinél a problémát nem sikerült azonnal elhárítani. [9. ábra]



9. ábra: Probléma az internetszolgáltatással

Bázis: szolgáltatást használó háztartások, Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2024.