

# Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében 2010

**Ariosz - 2011. január**

## A kutatás paramétereit



Készült a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság megbízásából

Kutató műhely: Ariosz Szolgáltató, Informatikai és Tanácsadó Kft.

A kutatás időpontja: 2010.11.06. – 2010.11.30.

Módszer: Személyes kérdezés standard kérdőívvel

Mintanagyság: 2000

Az interjúk átlagos időtartama: 52 perc

Súlyozás: **Háztartások** esetében háztartás mérete, a háztartás korösszetétele, a településtípus, a régió, valamint az inkumbens távközlési szolgáltatói terület.

**Személyek** esetében a kérdezett neme, korcsoportja, iskolai végzettsége, háztartás nagysága, a településtípus, a régió, és az inkumbens távközlési szolgáltatói terület dimenziói alapján.

Alkalmazott eljárás: RIM weighting (több szempontú iterációs cella-súlyozás)

Jelölések:



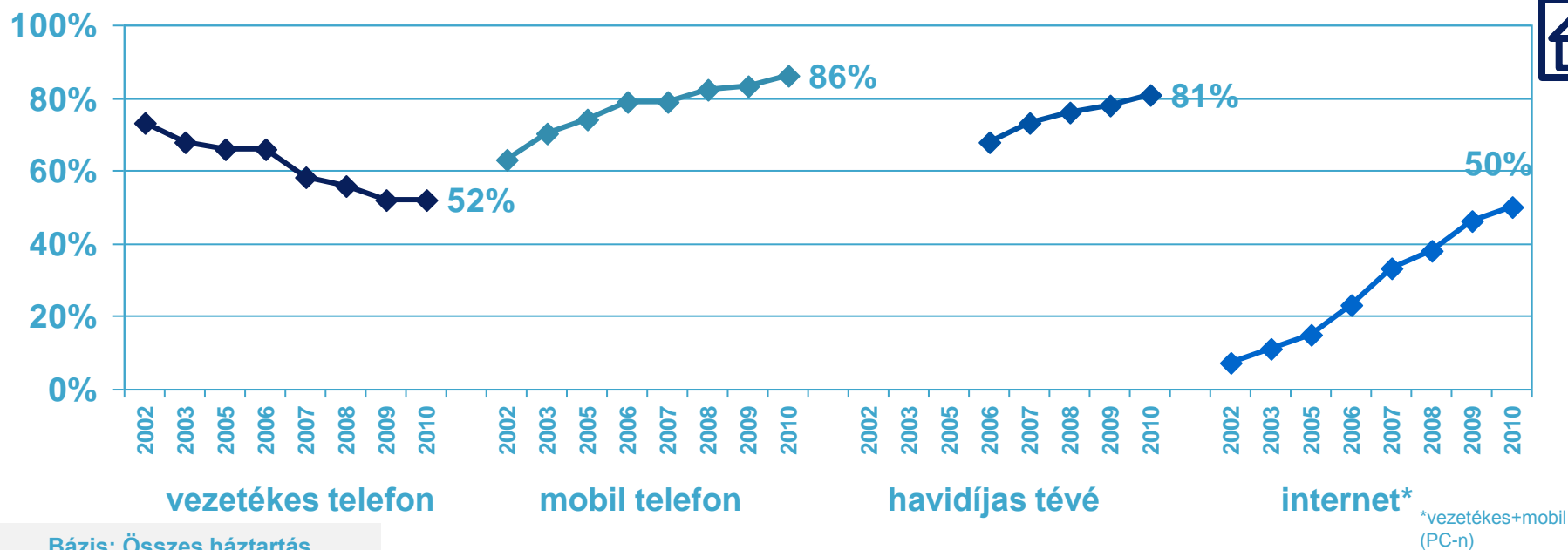
háztartásokra vonatkozó adat



személyekre vonatkozó adat

# A TELEKOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZÖKKEL RENDELKEZŐ HÁZTARTÁSOK SZÁMA ÉS ARÁNYA

Tovább szűkül a vezetékes hangpiac, az internet piac pedig bővül.



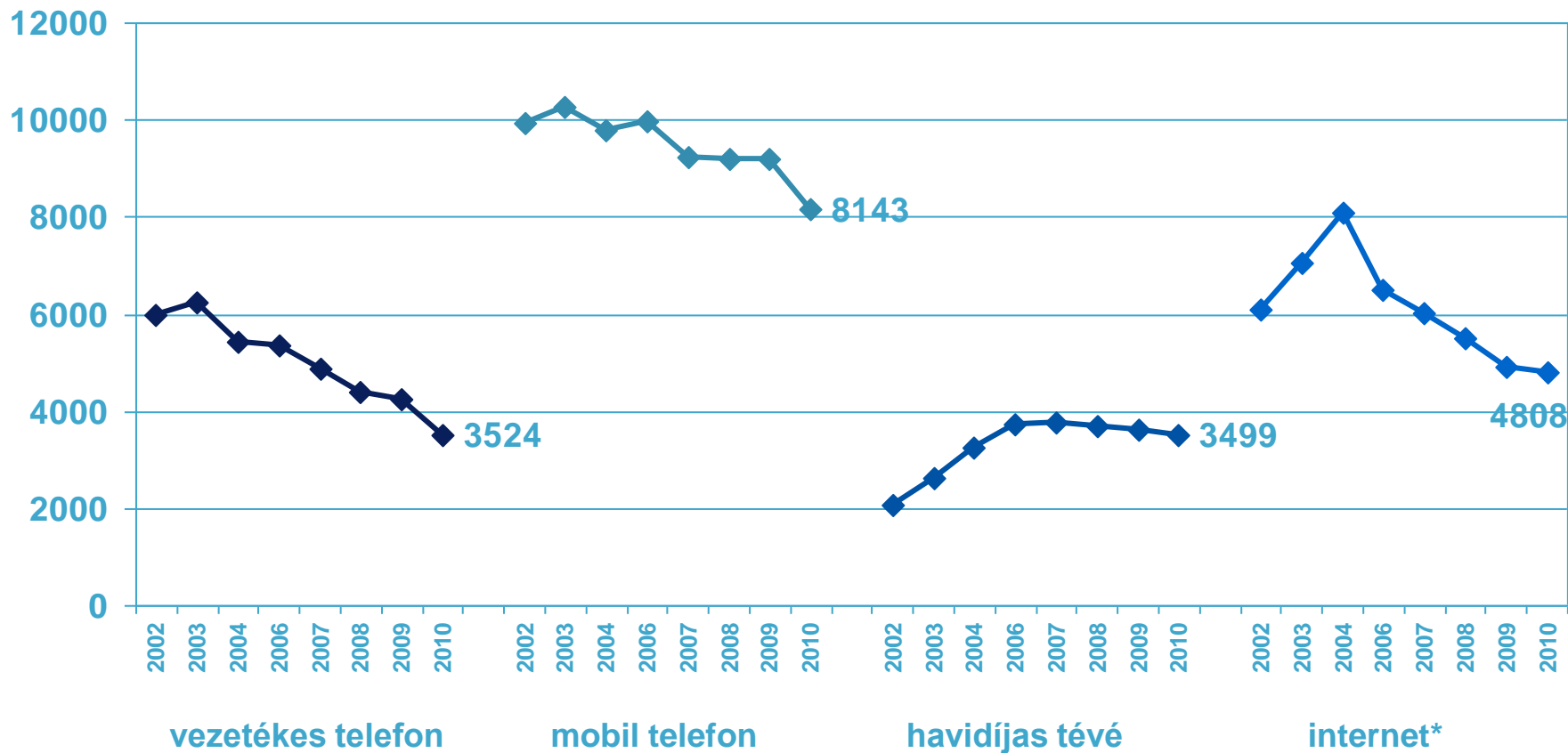
háztartások száma millióban	2002	2003	2005	2006	2007	2008	2009	2010
vezetékes telefon	2,80	2,64	2,55	2,66	2,33	2,24	2,10	2,08
mobiltelefon	2,42	2,69	2,86	3,15	3,17	3,17	3,33	3,44
havidíjas tévé				2,63	2,82	2,94	3,11	3,23
internet	0,27	0,43	0,59	0,93	1,33	1,49	1,86	2,00



# A HÁZTARTÁSOK HAVI ÁTLAGOS TELEKOMMUNIKÁCIÓS KIADÁSAI

A háztartások átlagos vezetékes és mobiltelefon-kiadásai érezhetően csökkentek az előző évekhez képest. A bruttó internetkiadások és tévé-előfizetési költségek stagnálnak.

Az adatok értelmezésénél figyelembe kell venni az ÁFA változásokat is.



Bázis: Az adott szolgáltatással rendelkező háztartások

\*vezetékes+mobil (PC-n)

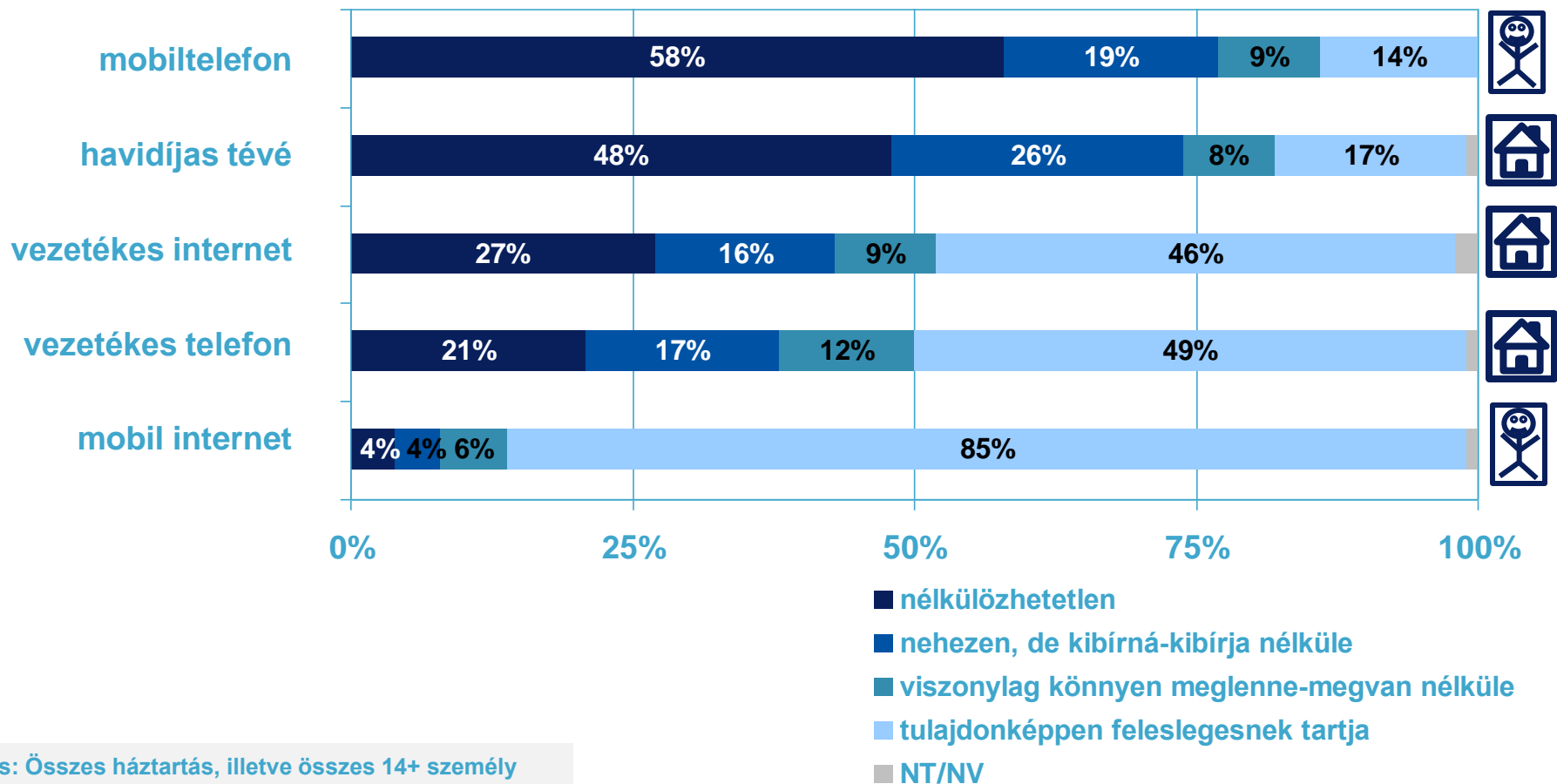
**A lakossági piac mérete 2010-ben nettó 540 md Ft. (2009: 558 md Ft.)**



# A TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK IRÁNTI IGÉNYSZINTEK



A legnélkülözhetetlenebb távközlési szolgáltatásnak a lakosság – ahogy évek óta mindig, úgy 2010-ben is – a mobiltelefont tartotta.

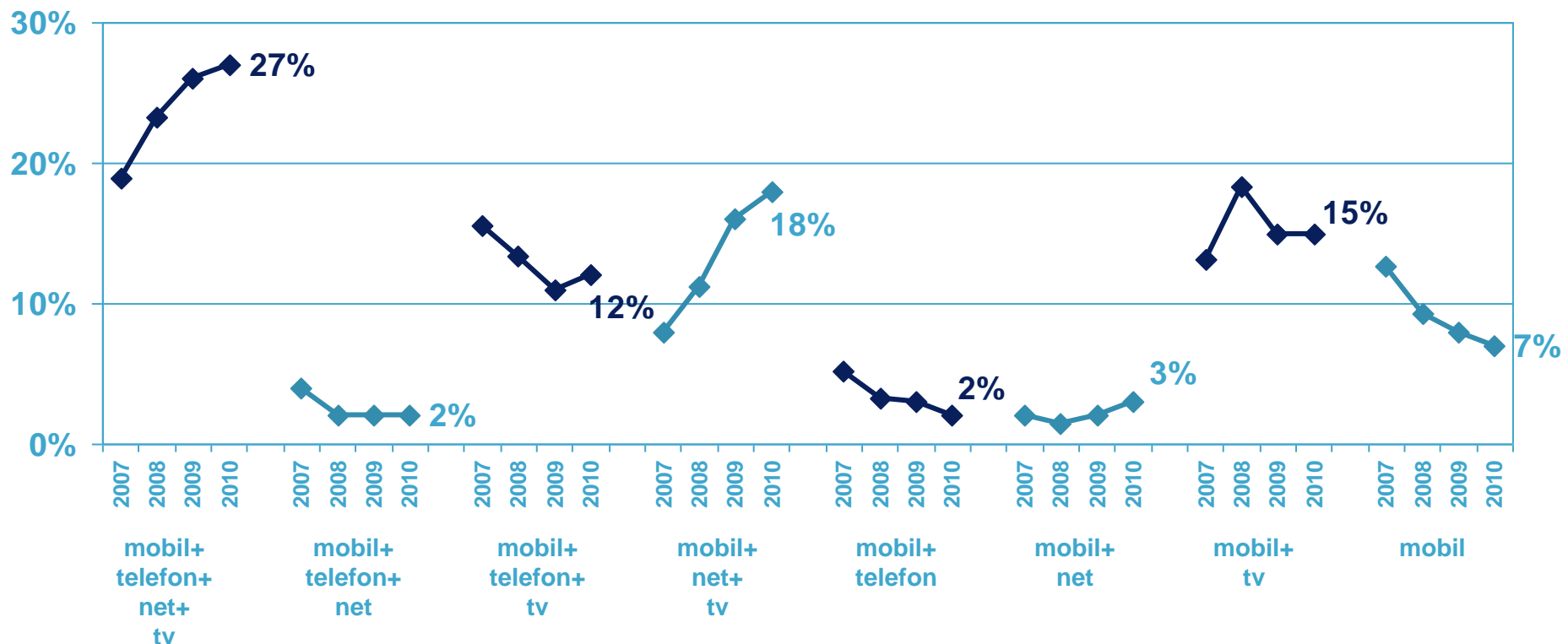


# SZOLGÁLTATÁSKOMBINÁCIÓK 1.

A leggyakrabban igénybe vett szolgáltatáskombinációk mindegyike tartalmazza a mobil- és a havidíjas tévé használatát. A legdinamikusabban azon csomagok aránya nő, amely ezek mellett az internetet is tartalmazza. A csak mobillal rendelkezők aránya folyamatosan csökken.

## Szolgáltatáskombinációk (van mobil)

1% feletti előfordulások



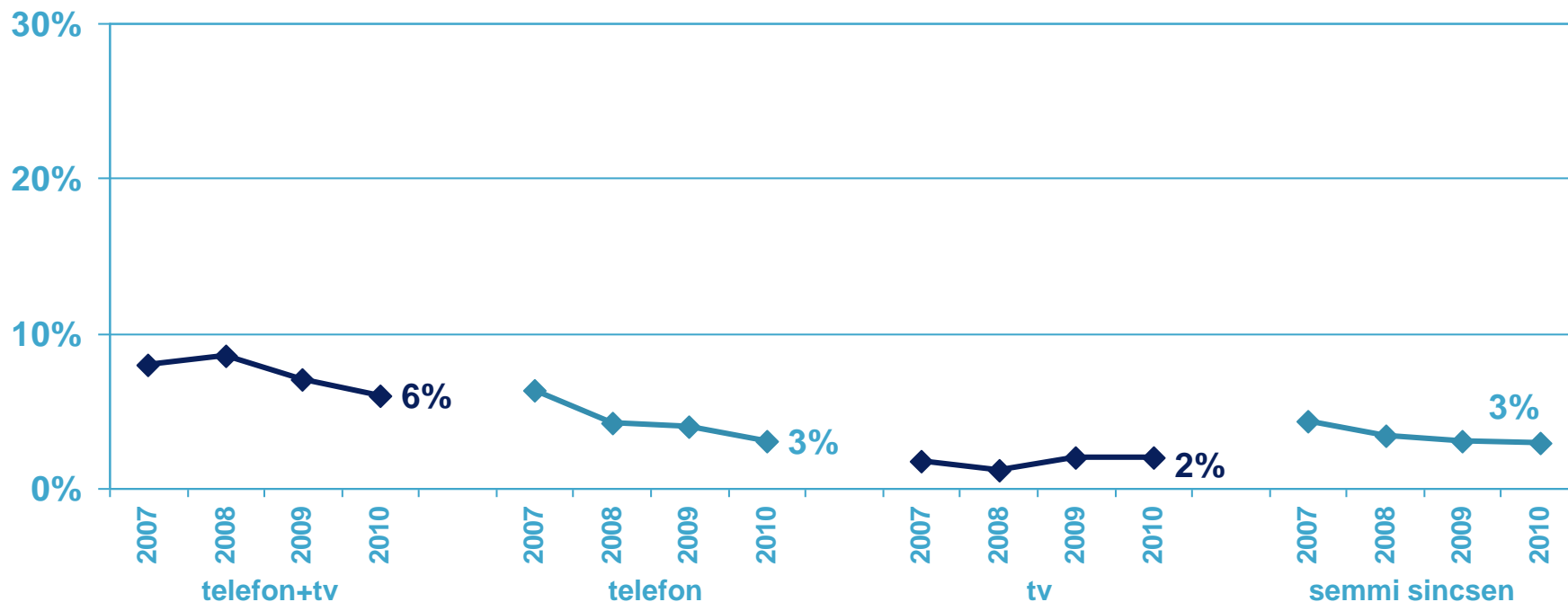
Bázis: Összes háztartás

## SZOLGÁLTATÁSKOMBINÁCIÓK 2.

Ahol nincs mobilhasználó a háztartásban, ott 1% alatti az internet előfordulási arány, azaz gyakorlatilag nincs internet sem. Folyamatosan csökken azon háztartások aránya, ahol nincs mobil, de valamilyen fizetős vezetékes szolgáltatást igénybe vesznek.

### Szolgáltatáskombinációk (nincs mobil)

1% feletti előfordulások



Bázis: Összes háztartás

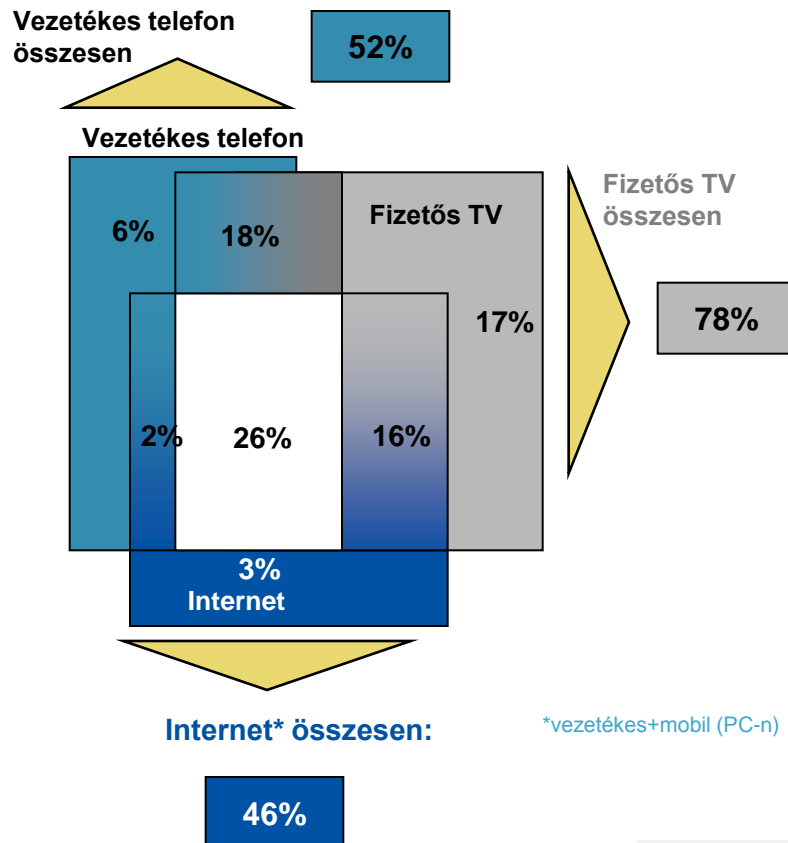
# SZOLGÁLTATÁSKOMBINÁCIÓK 3.

A vezetékes telefon előfizetések aránya nem csökkent jelentősen 2009-hez képest, de egyre inkább csomagok részeként tartják csak meg. A fizetős tv szolgáltatások aránya 3%-kal, az internet előfizetéseké (beleértve a PC-n használt mobil internetet is) 4%-kal nőtt a tavalyi évhez képest.

## Helyhez kötött szolgáltatások kombinációi



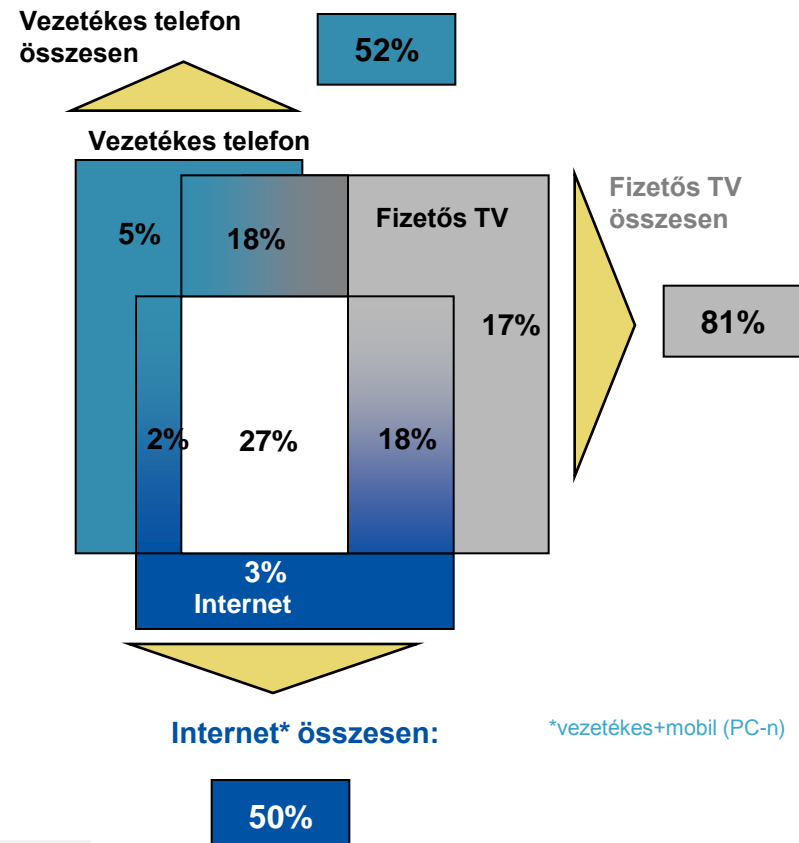
2009



## Helyhez kötött szolgáltatások kombinációi



2010



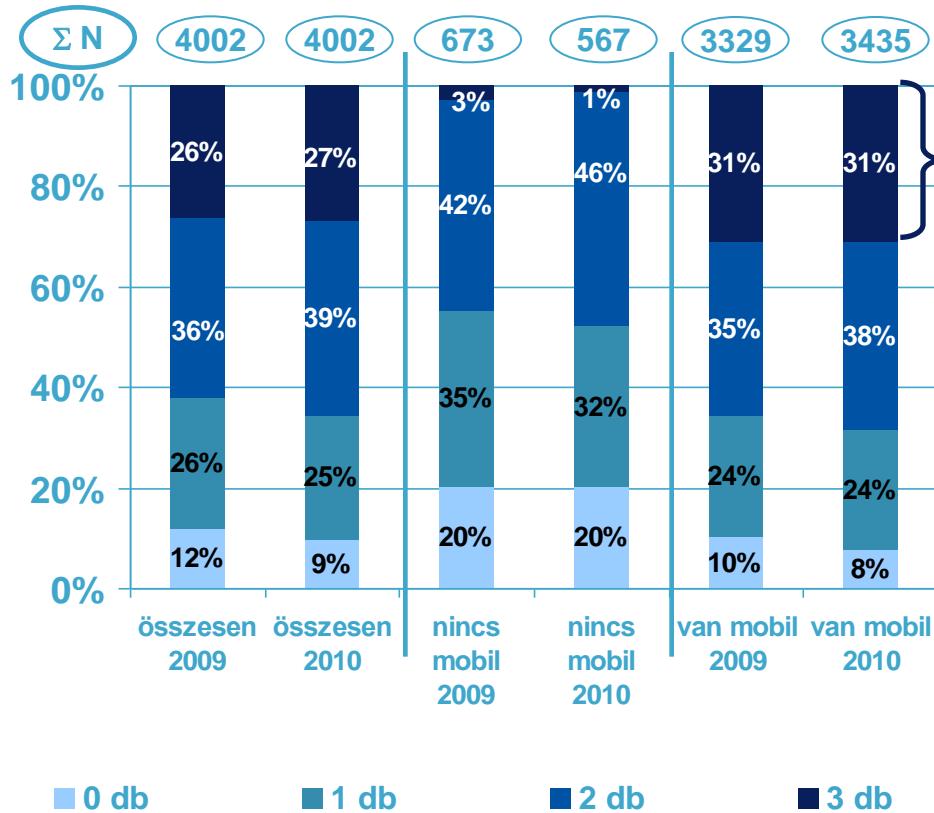
Bázis: Összes háztartás



# SZOLGÁLTATÁSKOMBINÁCIÓK 4.

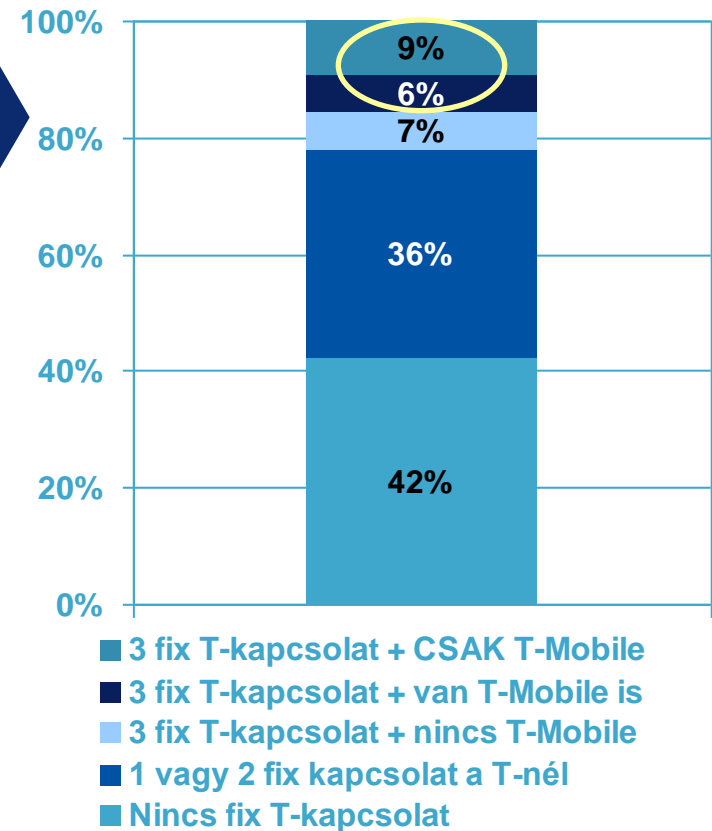
2009-hez képest 3 százalékponttal csökkent azon háztartások aránya, ahol nincs fizetős szolgáltatás. Ahol van mobil, ott a másik három szolgáltatás igénybevétele is gyakoribb. 4play ajánlattal csak a Magyar Telekom szolgálhat, de a 4play háztartásoknak csak a 15%-a használ négy T szolgáltatást.

Az igénybe vett szolgáltatások száma (a mobiltelefonon kívül)



Bázis: Összes háztartás

Az igénybe vett Magyar Telekom szolgáltatások száma



Bázis: Azon háztartások, ahol mind a 4 szolgáltatást igénybe veszik

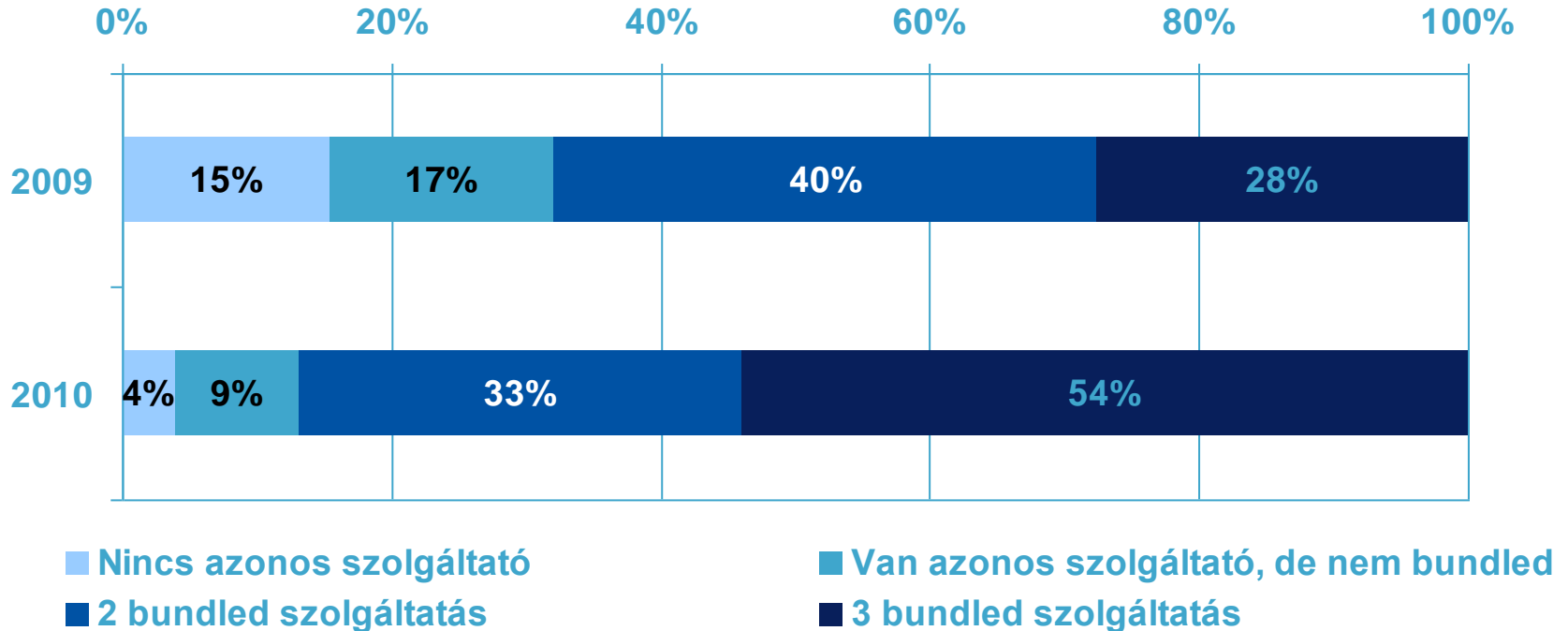


## VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSOK KOMBINÁCIÓI

Megközelítőleg 1 600 000 háztartás vesz igénybe valamilyen vezetékes távközlési csomagot. (Ez közel 40%-os növekedést jelent 2009-hez képest) A 3 vezetékes szolgáltatást egy csomagban igénybe vevő háztartások száma 560 000.



Csomagok a 3 vezetékes szolgáltatást igénybe vevő háztartásokban



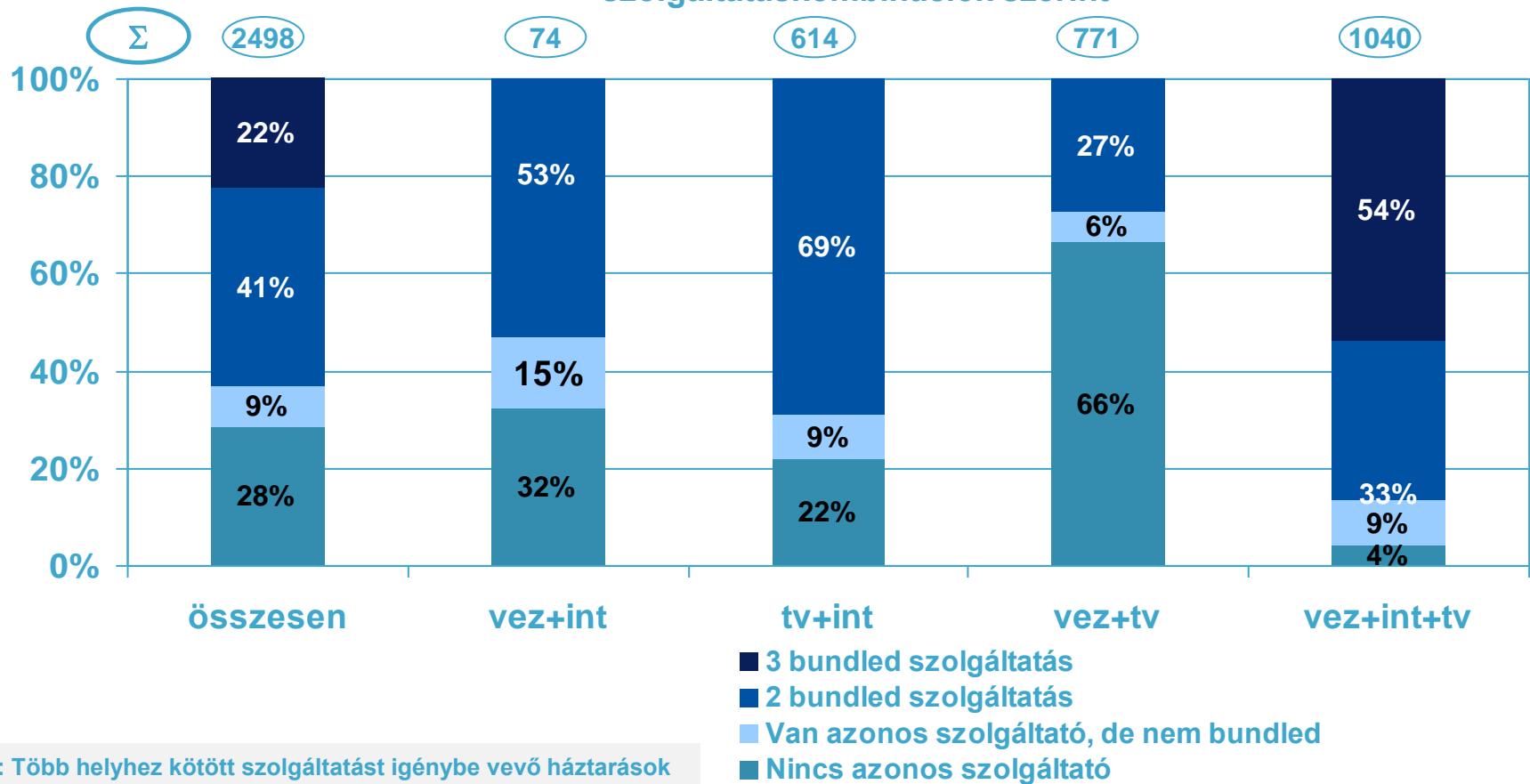
Bázis: 3 vezetékes szolgáltatással rendelkező háztartások

## 2 PLAY / 3 PLAY

A több szolgáltatást igénybe vevő háztartások több mint 70%-a egy szolgáltatónál több szolgáltatásra is előfizet. Az ilyen háztartások közel 90%-a csomagban (bundled) veszi igénybe a szolgáltatásokat. Az összecsomagolás drivere a net, ahol nincs net ott csak 33%, ill. 80% a két arány.



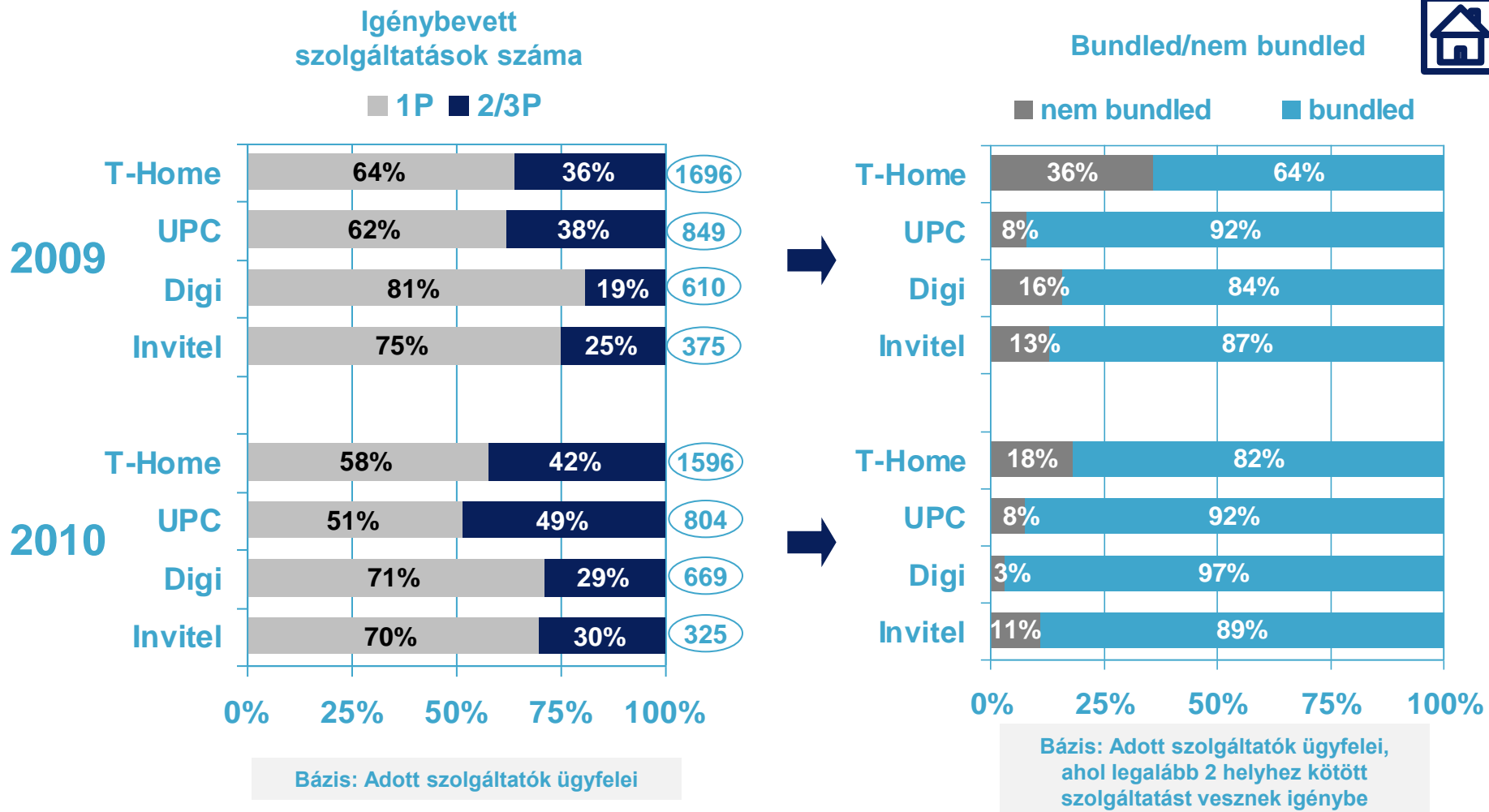
Bundled szolgáltatások igénybevétele az előfizetett szolgáltatáskombinációk szerint



Bázis: Több helyhez kötött szolgáltatást igénybe vevő háztartások

# SZOLGÁLTATÓI RÉSZESEDESEK A BUNDLED PIACON

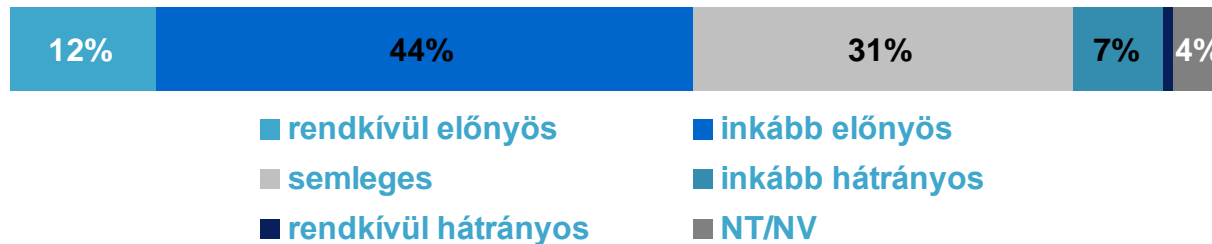
A szolgáltatások összecsomagolásában a UPC a legsikeresebb: ügyfelei csaknem fele bundled ügyfél. Ugyanakkor számosságot tekintve a T-Home rendelkezik a legtöbb bundled ügyféllel. A UPC szolgáltatás-palettáján nagyobb szerepe van az internetnek, mint a telefonszolgáltatói piacon erős T-Home esetében.



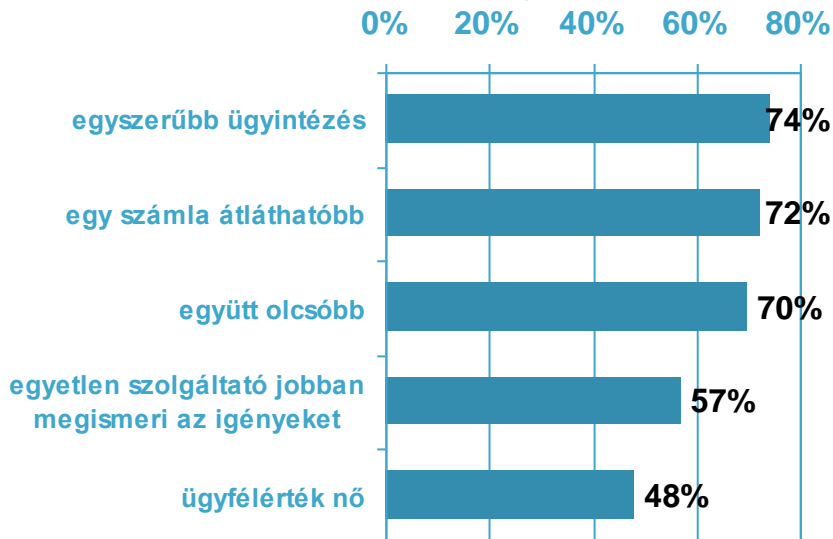
# BUNDLED ATTITŰDÖK

A bundled szolgáltatásban a háztartások 56%-a előnyt lát és csak 8% tartja hátrányosnak. A bundled szolgáltatás attraktivitása kettős: (1) egyszerűbb, átláthatóbb a szolgáltatókkal való kapcsolat; (2) az együttes igénybevétel olcsóbb, mint a külön-külön való használat. 2009-hez képest e tekintetben nem történt változás.

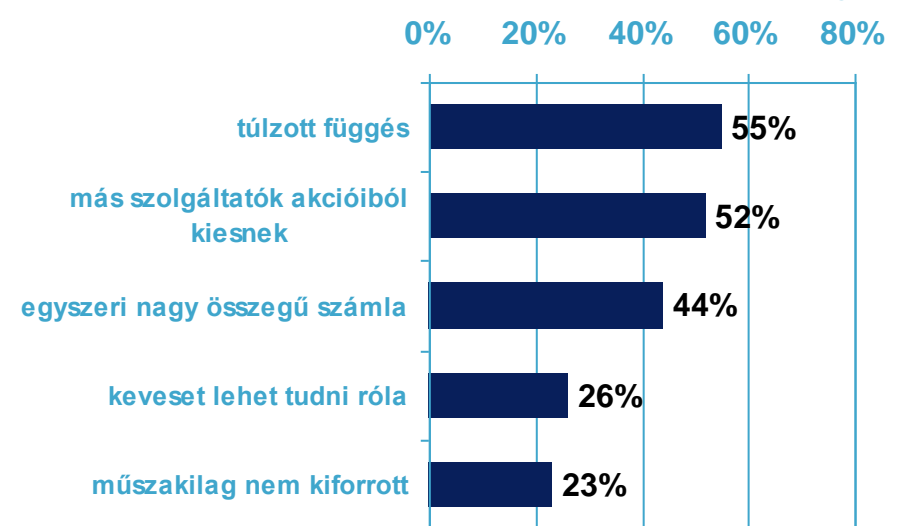
## Bundled szolgáltatás értékelése összességében



## Bundled szolgáltatás előnyei (5-ös skálán top2box arány)



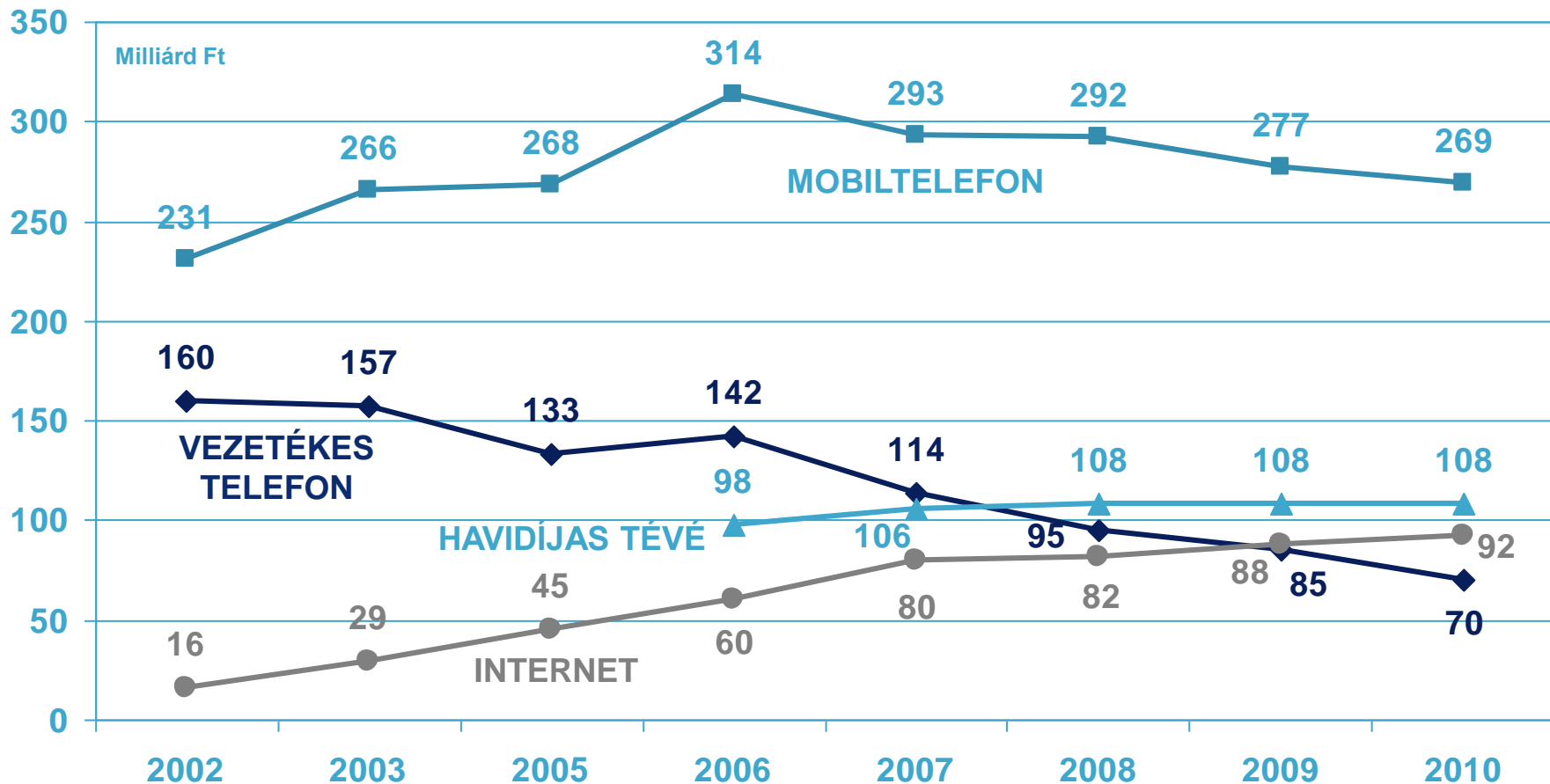
## Bundled szolgáltatás hátrányai (5-ös skálán top2box arány)



Bázis: Összes háztartás

# A TELEKOMMUNIKÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK PIACMÉRETE 2002-2010

Tovább szűkül a vezetékes és a mobil hangpiac. A fizetős TV piac stagnál, az internet piac pedig bővül.



Bázis: Összes háztartás

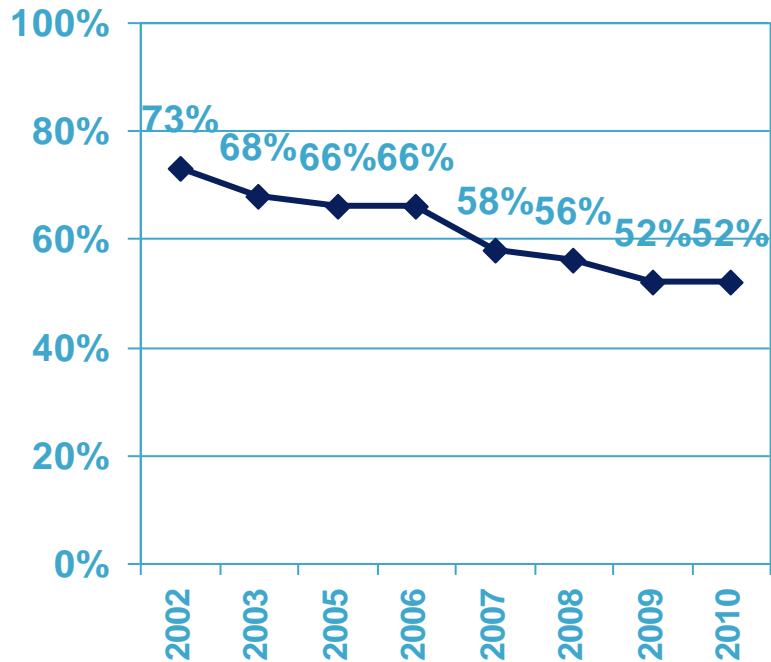
# VEZETÉKES TELEFON PIAC

# ELLÁTOTTSÁG

A háztartások alig több mint felében van már csak vezetékes telefon. Ezen belül is a kábeltelefon súlya erősen növekszik. Már csak a vezetékes telefontal ellátott háztartások 71%-ában használnak PSTN-t

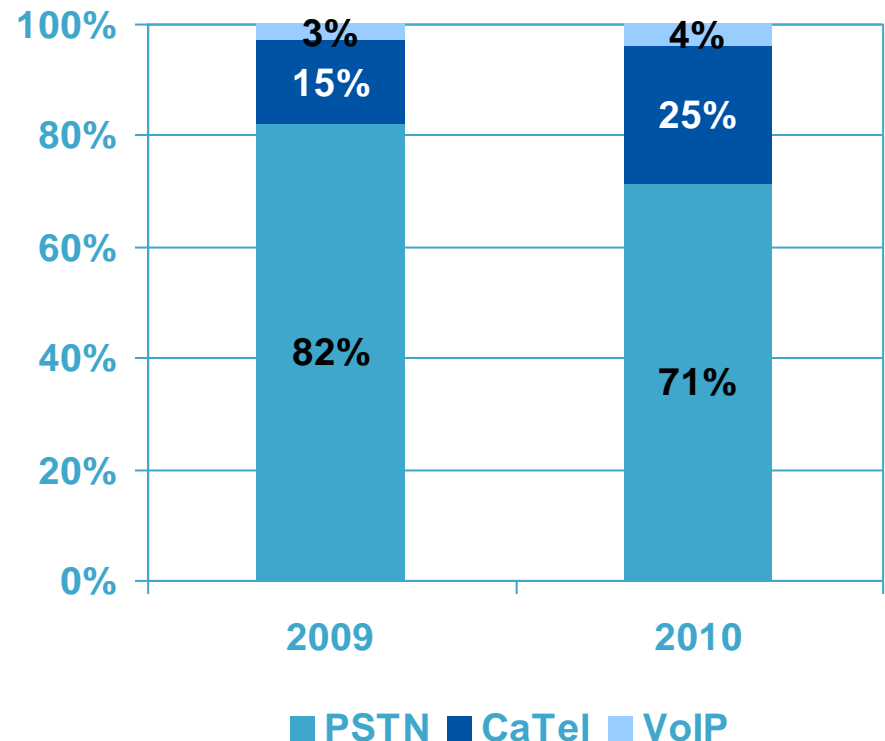


A háztartások vezetékes telefon ellátottsága



Bázis: Összes háztartás

A vezetékes hozzáférések technológiája



Bázis: vezetékes telefon előfizetések

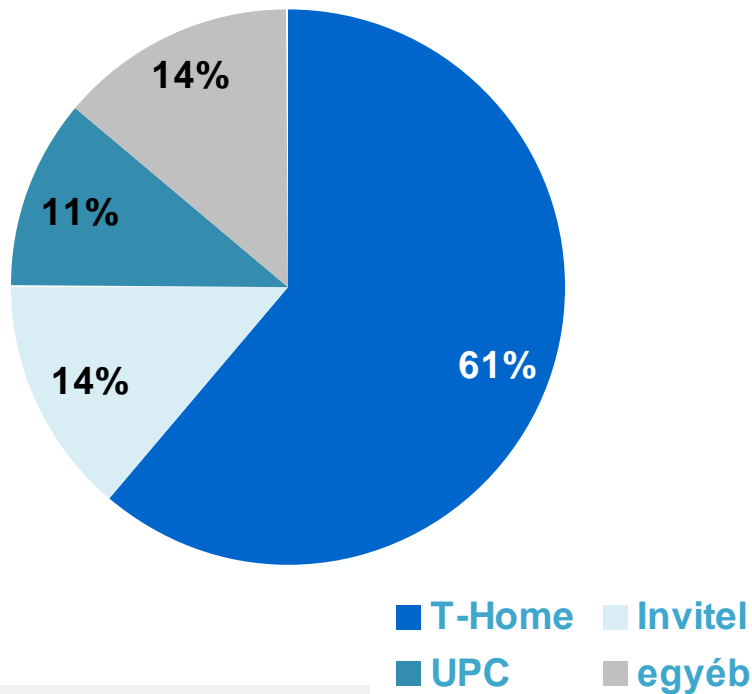


## VEZETÉKES KÖLTÉSEK

A kábeltelefon rohamos terjedésének oka, hogy a kábeltelefonálás ára (szinte 100%-ban más szolgáltatással összecsomagolt volta miatt) lényegesen alacsonyabb a PSTN áránál. Az átlagos VoIP költség a kettő között helyezkedik el.

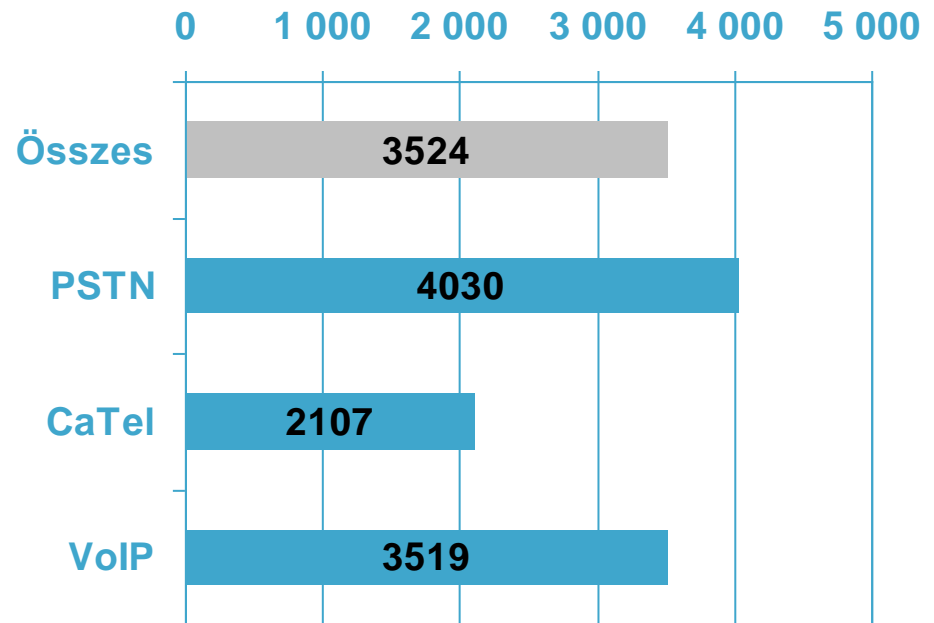


A vezetékes hozzáférések  
szolgáltatók szerinti  
megoszlása



Bázis: Vezetékes előfizetések

Költség technológia szerint  
(bruttó Ft/hó)

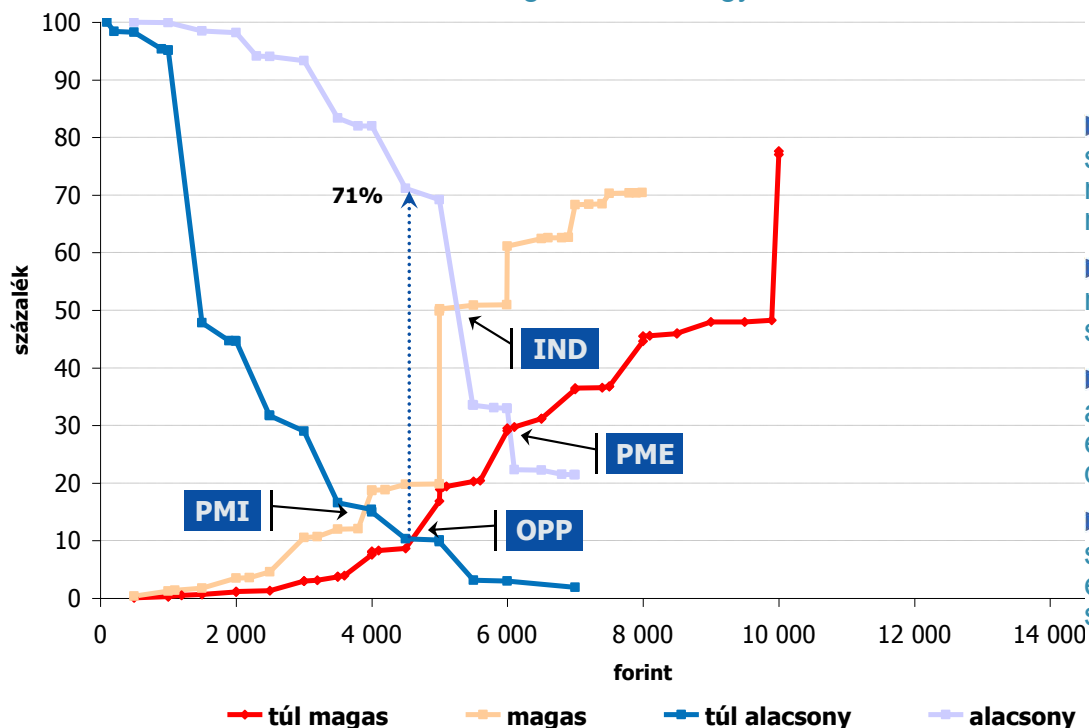


A lakossági vezetékes piac mérete évi nettó 70 md Ft. (2009 = 85 md Ft)



## A Van Westendorp árteszt kérdései:

- ▶ Ahhoz képest, amennyit jelenleg telefonálnak / interneteznek / tévéznek mekkora összeget tartana elfogadhatónak, reálisnak?
- ▶ Mennyi lenne az az összeg, amennyit már drágának tartanának, de biztosan kifizetnének havonta?
- ▶ És mennyi lenne az a havi összeg, amelyet már olyan soknak tartanának, hogy fontolóra vennék, hogy lemondják a szolgáltatást?
- ▶ És mekkora lenne az a havi összeg, amiért már gyanúsán olcsónak találnák ezt a szolgáltatást?



▶ **PMI** (point of marginal inexpensiveness): a szolgáltatást túl alacsony ára (azaz gyenge minősége) miatt elutasítók száma egyenlő az árat még elfogadókéval.

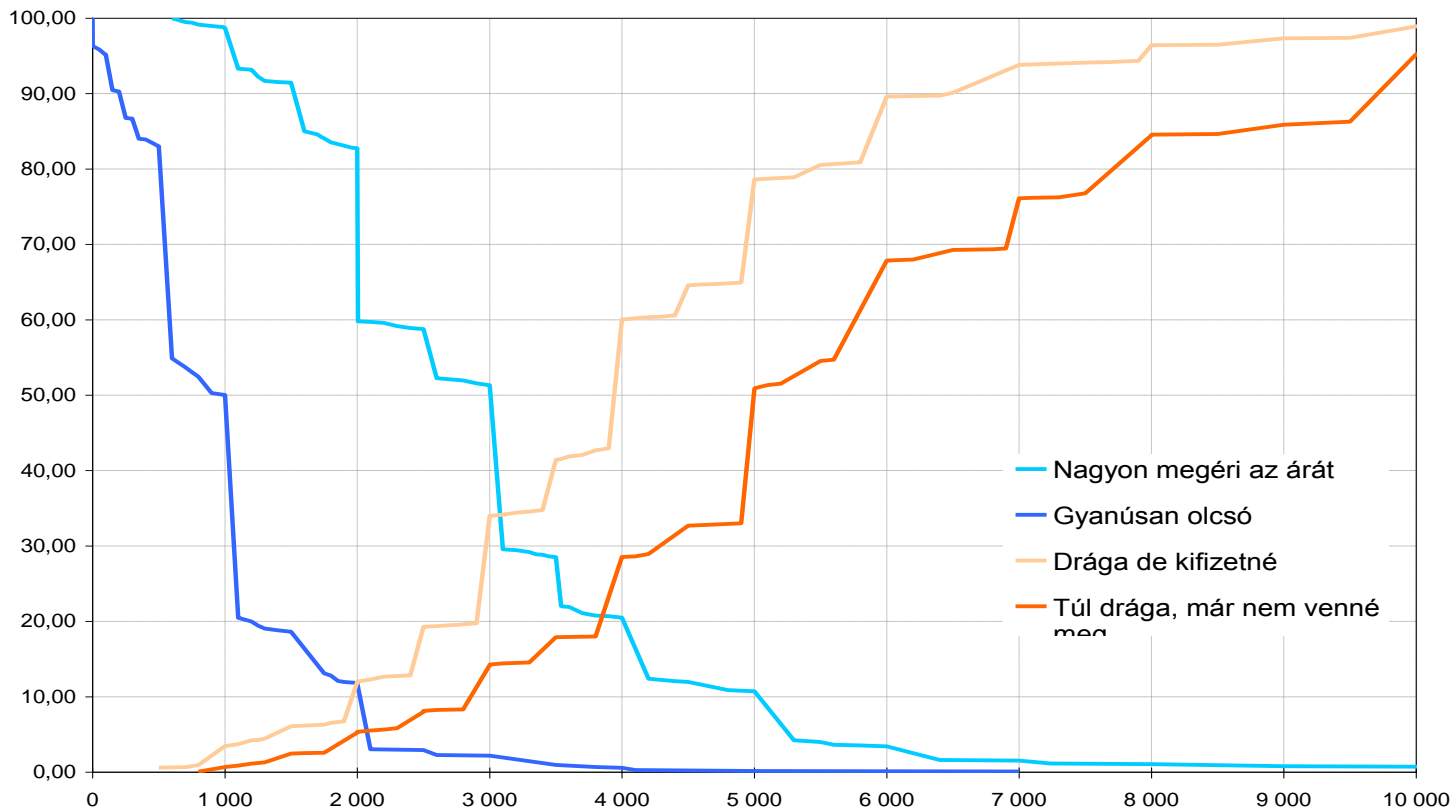
▶ **IND** (point of indifference): a szolgáltatást még megfizethetőnek tartók száma egyenlő a szolgáltatást olcsónak tartó személyek számával.

▶ **OPP** (optimal pricing point): a szolgáltatást túl alacsony ára (azaz gyenge minősége) miatt elutasítók száma egyenlő a szolgáltatást túl drágának találó személyek számával.

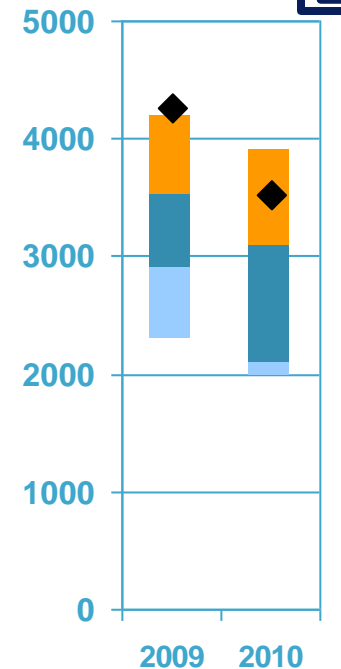
▶ **PME** (point of marginal expensiveness) - a szolgáltatást még megfizethetőnek tartók száma egyenlő a szolgáltatást túl drágának találó személyek számával.

# VEZETÉKES TELEFON SZOLGÁLTATÁS: VAN WESTENDORP TESZT

A szolgáltatás ideális ár-tartománya 2100 és 3100 forint között helyezkedik el. (2009-ben ez még 2900 és 3500 forint között volt) A jelenlegi átlagköltség 3524 forint/hó, a marginálisan drágának minősülő ár-kategóriában található. Jelentős árcsökkenést regisztráltunk, hiszen tavaly az átlagköltség még 4260 forint/hó volt.



Bázis: Vezetékes előfizetéssel rendelkező vagy arra igényt tartó háztartások



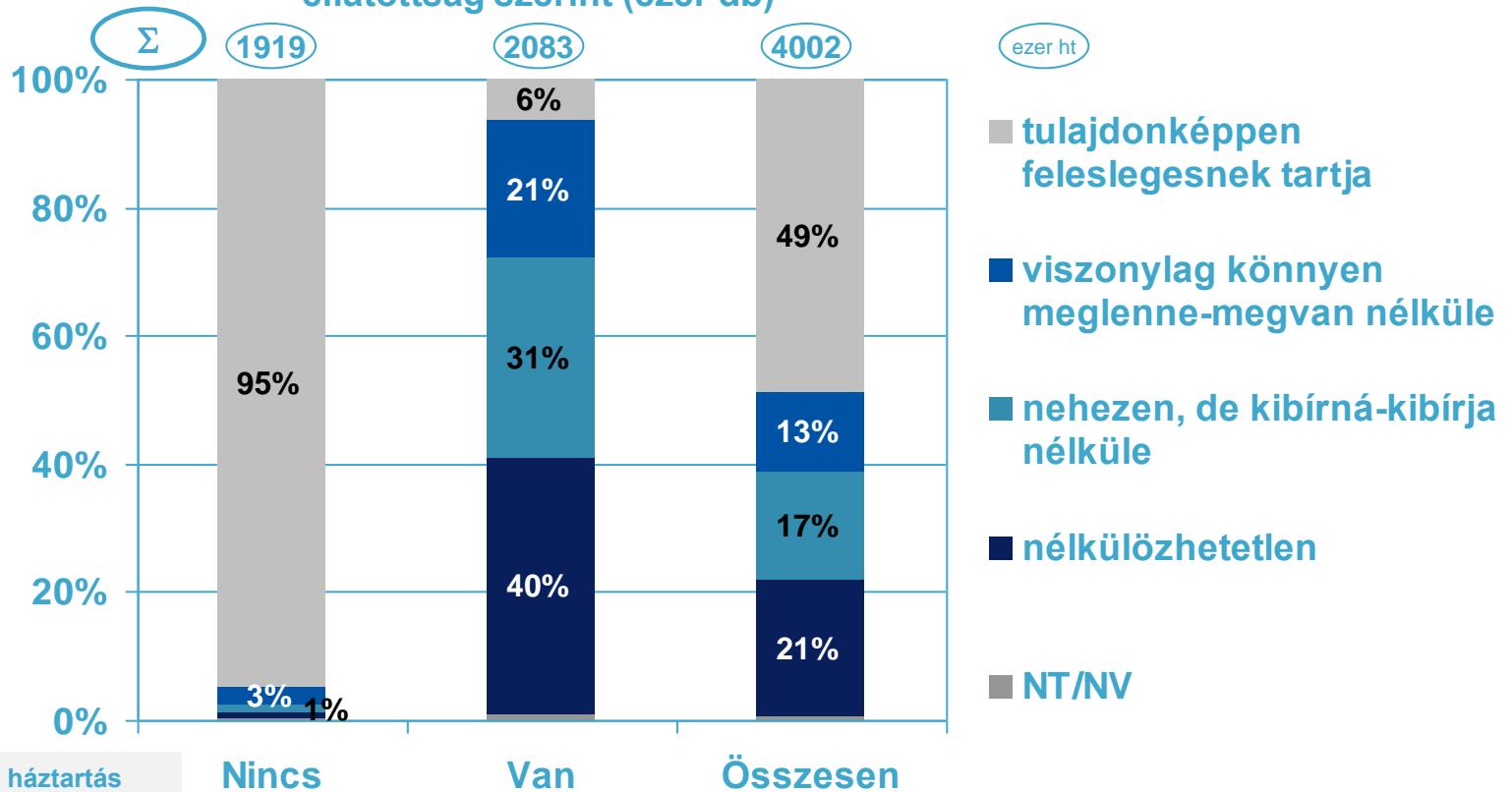
# IGÉNYSZINTEK A VEZETÉKES SZOLGÁLTATÁSNAÁL



134 ezer olyan háztartás, melynek van ilyen előfizetése, tulajdonképpen feleslegesnek tartja a vezetékes telefont, további 440 ezer pedig könnyen meglenne nélküle. Mindössze 38 ezer olyan háztartás van, akinek lenne igénye telefonra, és még sincs náluk.

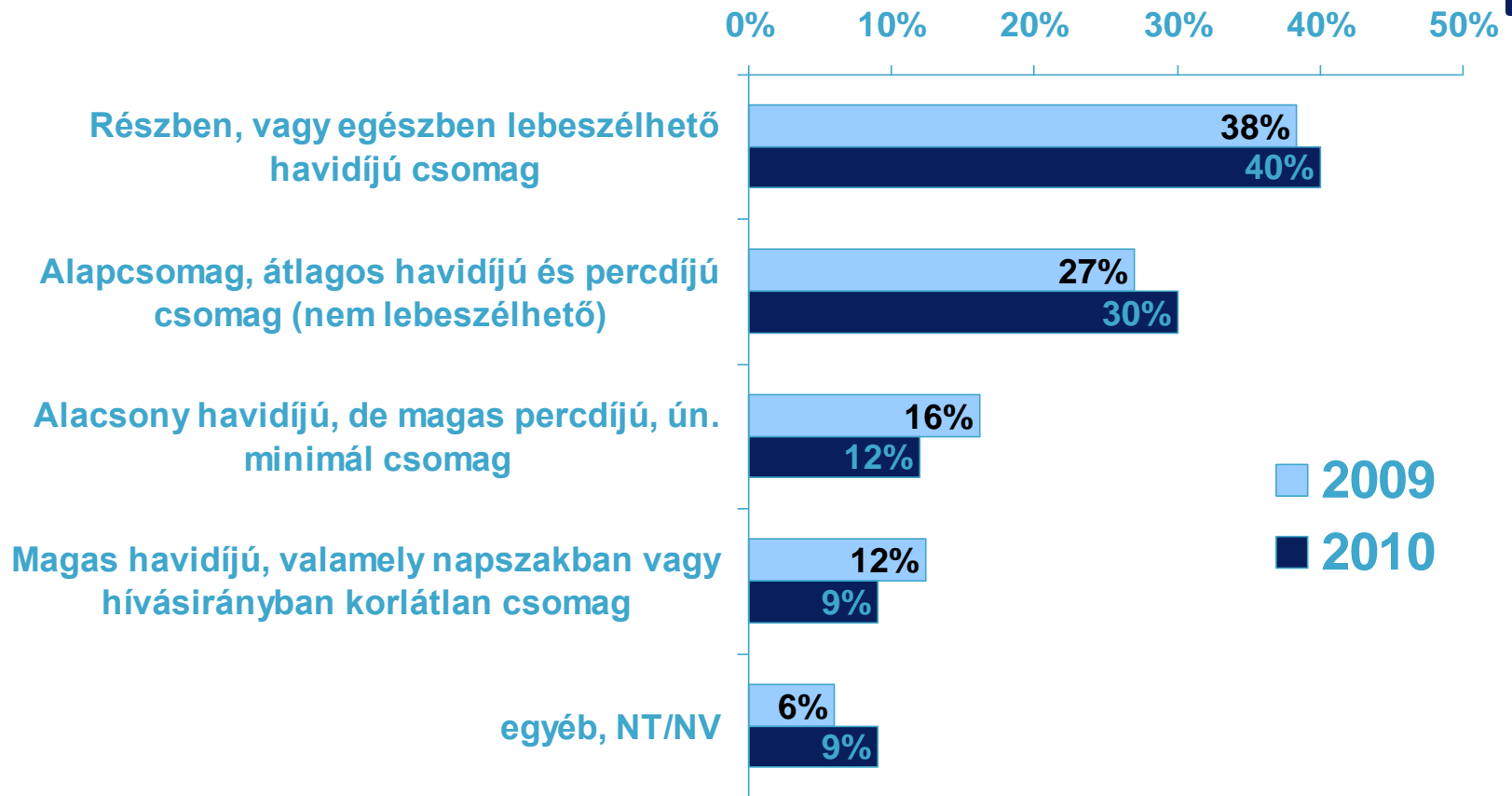


A háztartások vezetékes telefon iránti igény szintje ellátottság szerint (ezer db)



## VEZETÉKES DÍJCSOMAGOK

A vezetékes díjcsomagok között változatlanul a részben vagy egészben lebeszélhető havidíjú csomag a legelterjedtebb, sőt elterjedtsége kismértékben nőtt is tavalyhoz képest.

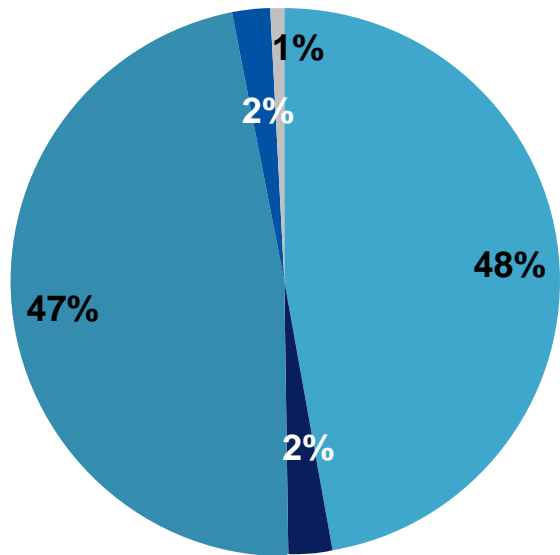


Bázis: Vezetékes előfizetéssel rendelkező háztartások

# MIGRÁCIÓ A VEZETÉKES PIACON

A 31 ezer új belépés szemben a 97 ezer tervezett lemondással, tükrözi a vezetékes piac eróziójának mértékét és a tendencia tartósságát. A kábeltelefon a PSTN piac rovására tud csak növekedni.

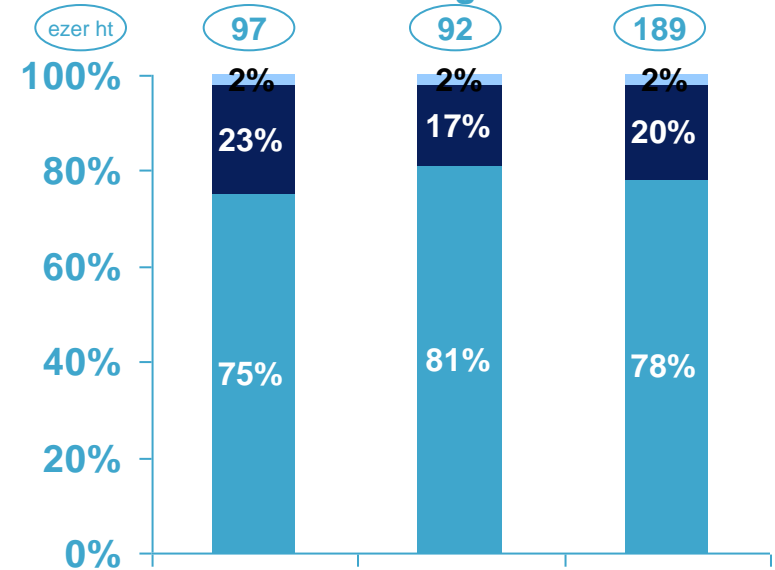
### A háztartások migrációs kategóriái



- nincs, és nem is vesz
- van, lemond
- van, nem migrál
- van, vált
- új belépő

Bázis: Összes háztartás

### Az elhagyni tervezett technológiák



lemondók      váltók      összesen

- VoIP
- Kábeltelefon
- PSTN

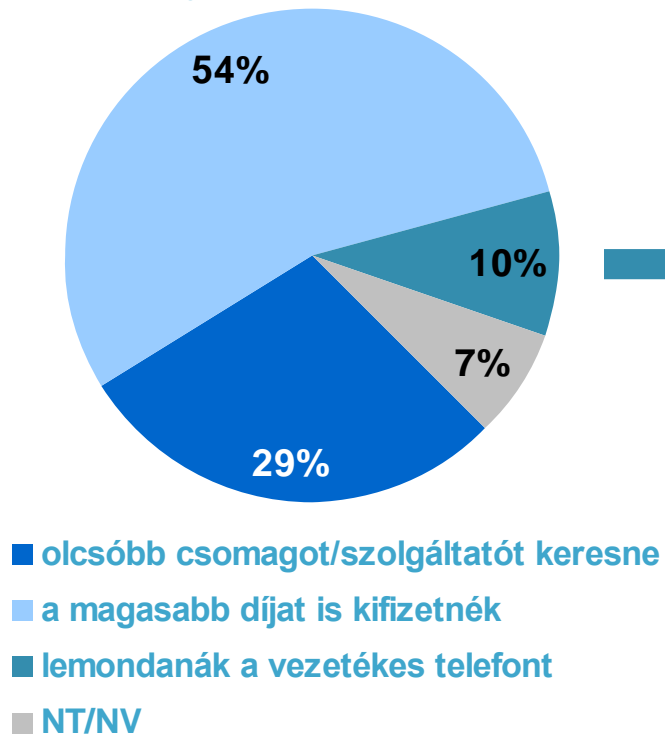
Bázis: Vezetékes előfizetéssel rendelkező migrációt tervező háztartások



# HIPOTETIKUS MONOPOLISTA TESZT I.

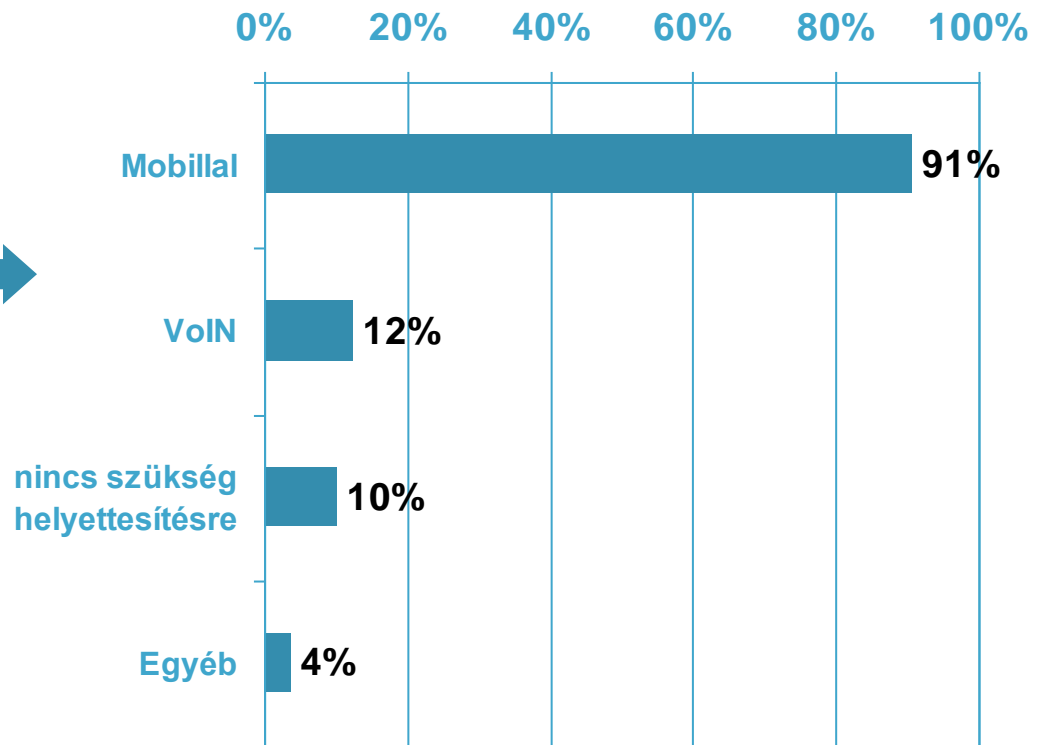
A havidíj 10% emelésének hatására az előfizetők 10%-a mondaná le az előfizetését. Az elsődleges helyettesítő eszköz a mobil lenne: 91% ezzel helyettesítené a vezetékes telefont. VoIN-nal csak 12% helyettesítené.

Mit tenné, ha vezetékes előfizetésének havidíja 10%-kal emelkedne?



Bázis: Vezetékes előfizetéssel rendelkező háztartások

Hogyan helyettesítené a vezetékes telefont?



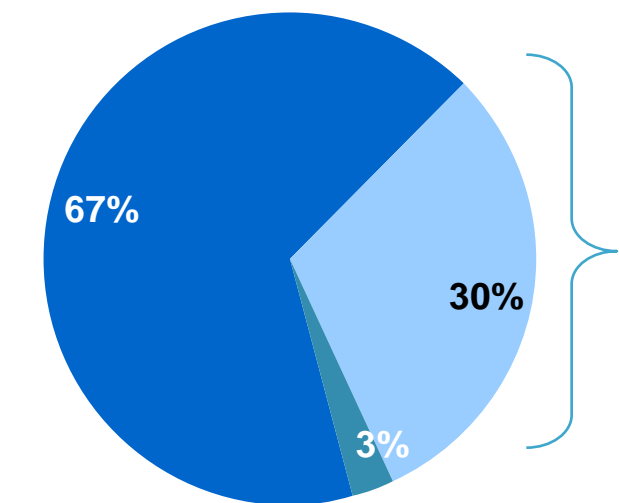
Bázis: Háztartások, amelyek áremelkedés esetén lemondanák a szolgáltatást

## HIPOTETIKUS MONOPOLISTA TESZT II.

Az alacsonyabb díjú hívásirányok árának 1-2 forintos emelkedésére 33% reagálna az ilyen hívások csökkentésével.

Az elsődleges helyettesítő eszköz a mobil lenne, 35% ellenben nem helyettesítene: egyszerűen kevesebbet telefonálna.

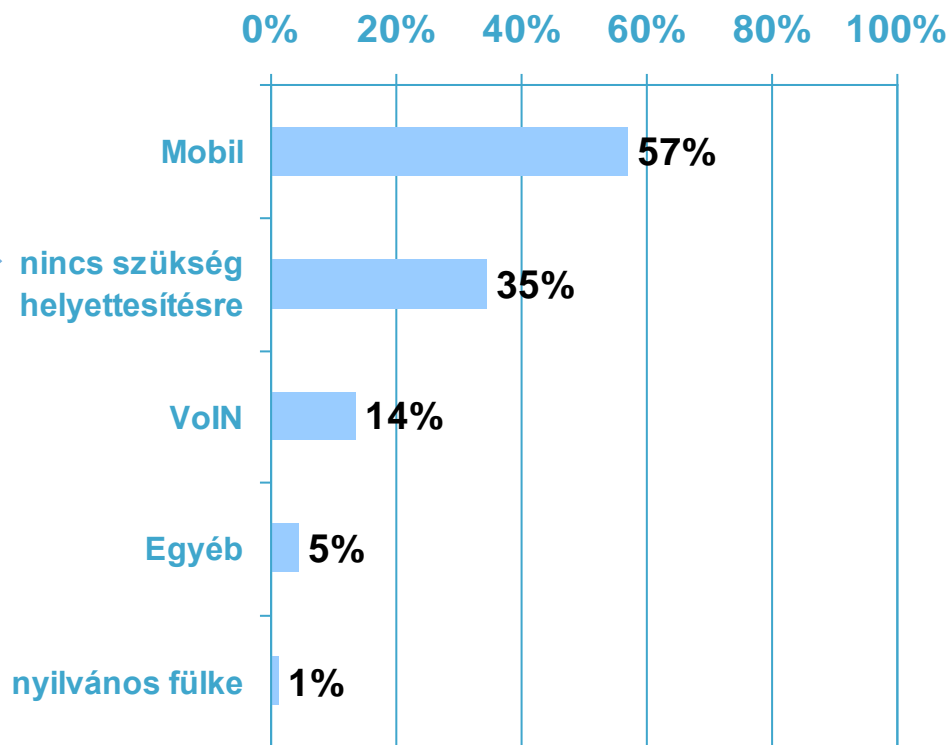
Mit tenne, ha a helyi/hálózaton belüli hívásirányok díja 1-2 forinttal emelkedne?



- kifizetnék a magasabb díjat
- csökkentenék a hívások mennyiségét
- nem hívnának ilyen számokat

Bázis: Vezetékes előfizetéssel rendelkező háztartások

Hogyan helyettesítené a kieső hívásokat?



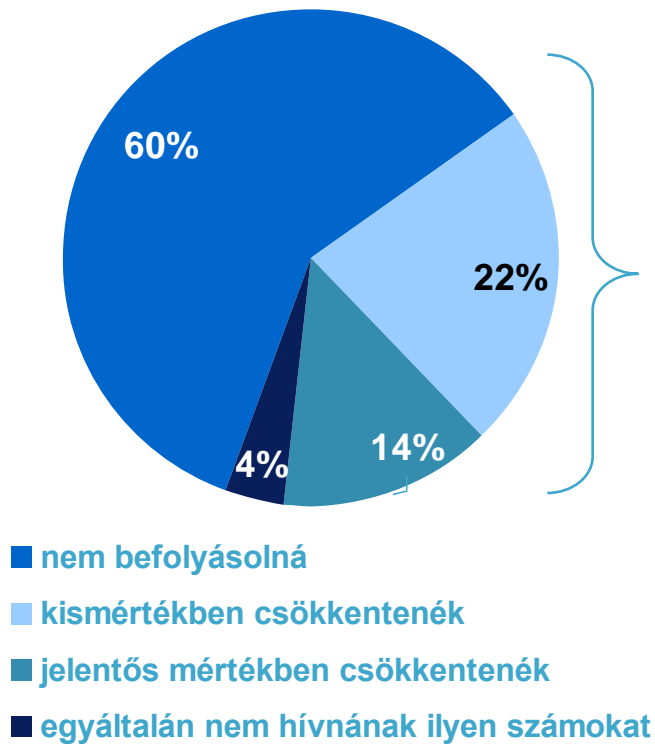
Bázis: Háztartások, amelyek áremelkedés esetén csökkentenék hívásaik mennyiségét



## HIPOTETIKUS MONOPOLISTA TESZT III.

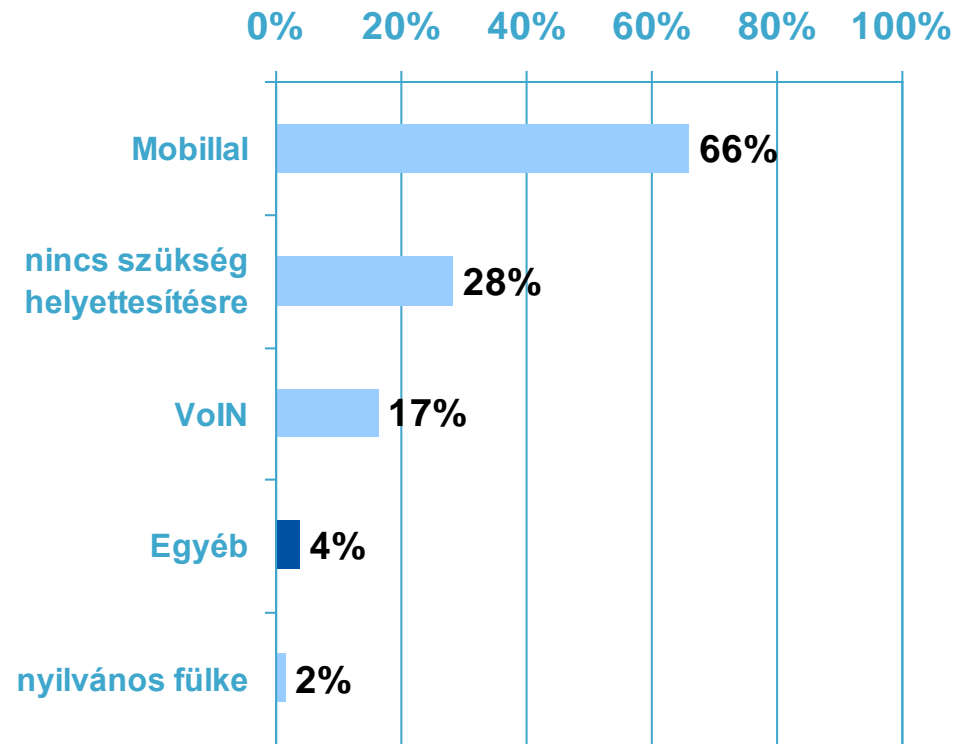
A magasabb díjú hívásirányok árának 1-2 forintos emelkedésére 40% reagálna az ilyen hívások csökkentésével. Közel felük akár jelentősen is visszafogná ezeket a hívásokat. Kétharmaduk mobillal helyettesítené a vezetékes telefont, 28% nem helyettesítené.

Mit tenné, ha a távolsági/hálózaton kívüli/mobil hívásirányok díja 1-2 forinttal emelkedne?



Bázis: Vezetékes előfizetéssel rendelkező háztartások

Hogyan helyettesítené a kieső hívásokat?



Bázis: Háztartások, amelyek áremelkedés esetén csökkentenék hívásaik mennyiségét

# HÍVÁSSZOKÁSOK

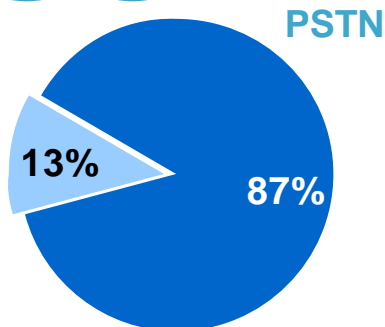
A telefonos háztartásban lakók nyolcada egyáltalán nem használja a vezetékes telefont. A kábeltelefonnal rendelkezők némileg nagyobb arányban használják a telefonjukat, mint a hagyományos technológiával rendelkezők. Az otthonról telefonáló személyek közel kétharmada nem figyel a kedvezményes időszakokra, 38% ellenben zömében vagy kizárólag kedvezményes időszakban telefonál.

Ön szokta-e használni az itthoni vezetékes telefont?

Σ

2960

ezer fő



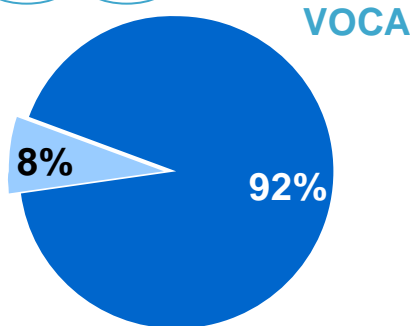
■ Igen

■ Nem

Σ

1063

ezer fő

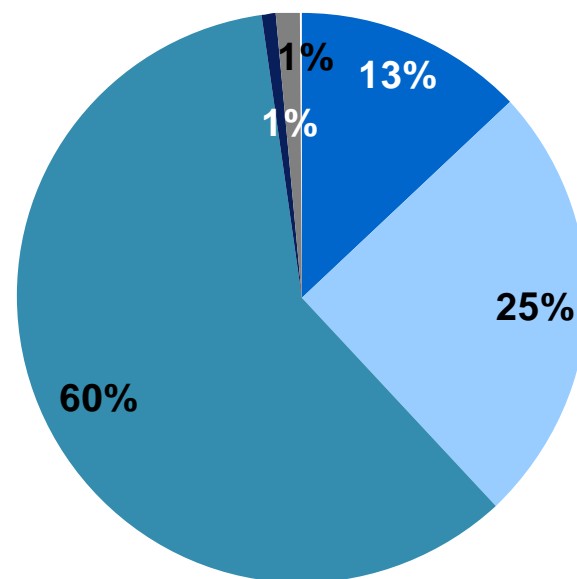


■ Igen

■ Nem

Bázis: Vezetékes telefontal rendelkező háztartásban lakó személyek

Mi jellemzi az itthoni telefonhasználatát?



- csak kedvezményes időszakban
- zömében kedvezményes időszakban
- napszaktól függetlenül telefonál
- zömében csúcsidőben
- nem kezdeményezek hívásokat

Bázis: Vezetékes telefont használó személyek



# HÍVÁSSZOKÁSOK

A vezetékes telefont használók egyötöde soha, vagy csak nagyon ritkán kezdeményez hívást, további egynegyedük pedig gyakrabban fogad hívást, mint kezdeményez.

Csak 28% szokott 10 percnél hosszabb hívásokat is kezdeményezni.

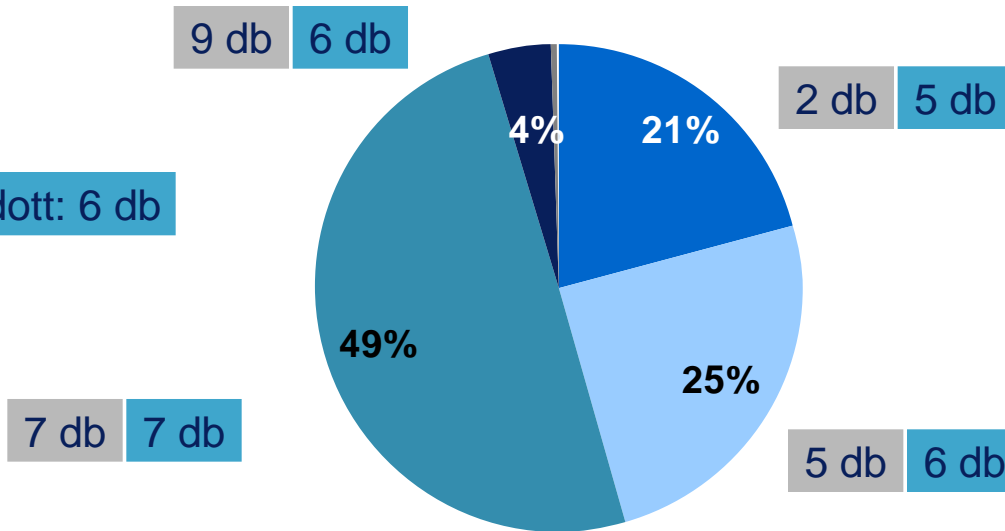
Mi jellemzi az Ön vezetékes telefon használatát?



Heti átlagos hívás

Indított: 5 db

Fogadott: 6 db



- inkább Önt szokták hívni, Ön sosem vagy csak nagyon ritkán hív
- Ön is szokott kezdeményezni hívást, de gyakrabban fogad hívást
- egyforma arányban hív és Önt is hívják
- inkább Ön szokott felhívni másokat
- NT/NV

Bázis: Vezetékes telefont használó személyek

# MOBIL TELEFON PIAC

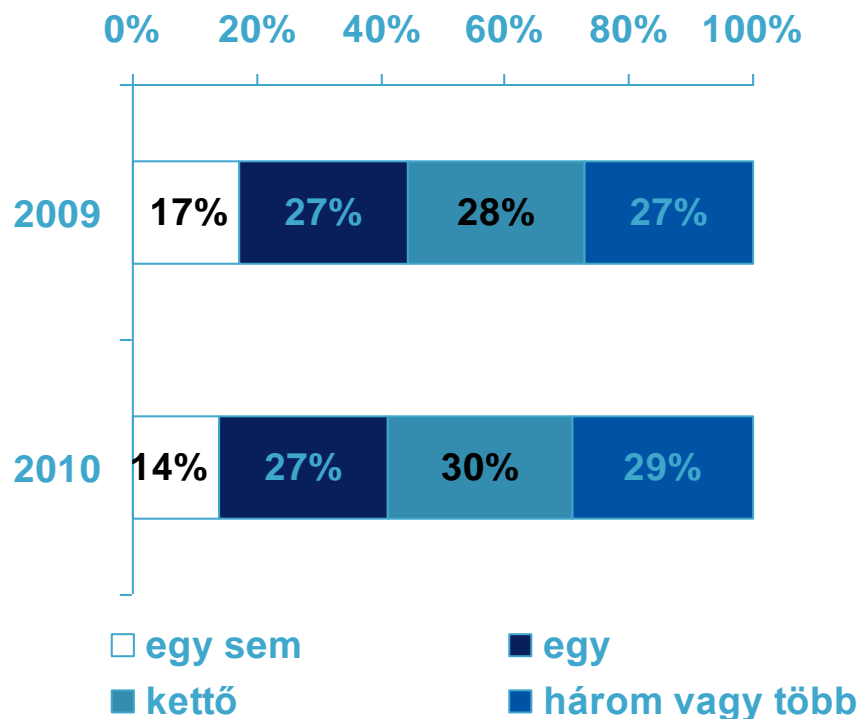
# ELLÁTOTTSÁG

A háztartások 86%-ában van mobiltelefon. (2009-ben 83% volt az arány). Tavalyhoz képest nőtt a több SIM-mel rendelkező háztartások aránya. A lakossági használatban lévő közel 7,7 millió\* SIM kártya 43%-a havidíjas, 57%-a prepaid. (2009-ben még 61% volt prepaid arány).

\*A kutatásban a valóban használt SIM-eket vettük számba, így nem szerepelnek az inaktív SIM-ek, és pl. az ipari felhasználású adatkártyák.

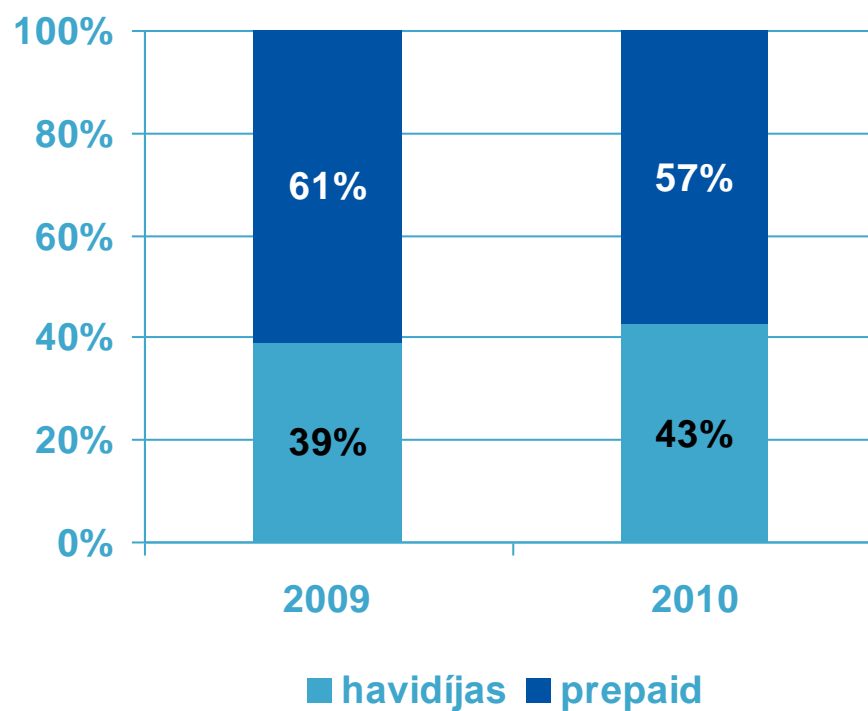


A háztartások megoszlása  
SIM szám szerint



Bázis: Összes háztartás

Havidíjas és prepaid  
előfizetések száma (ezer db)

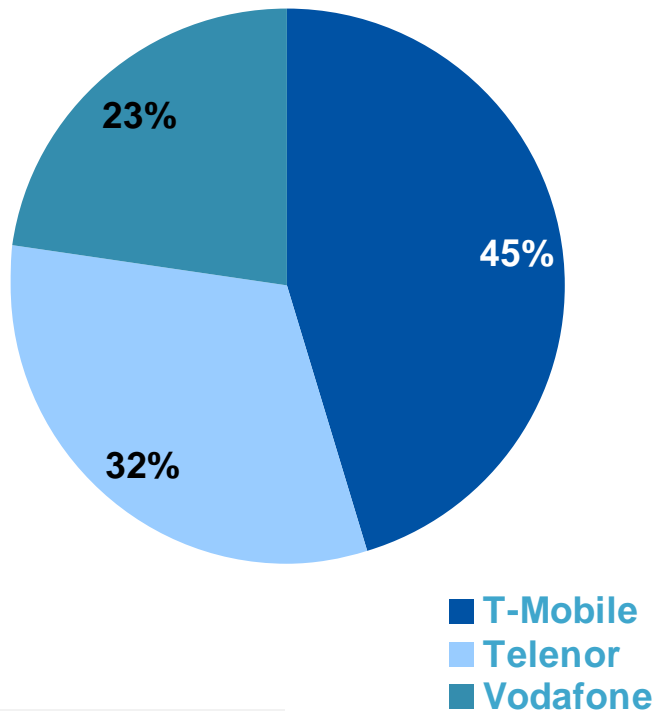


Bázis: Mobil előfizetések

## MOBIL PIACI RÉSZESEDESEK

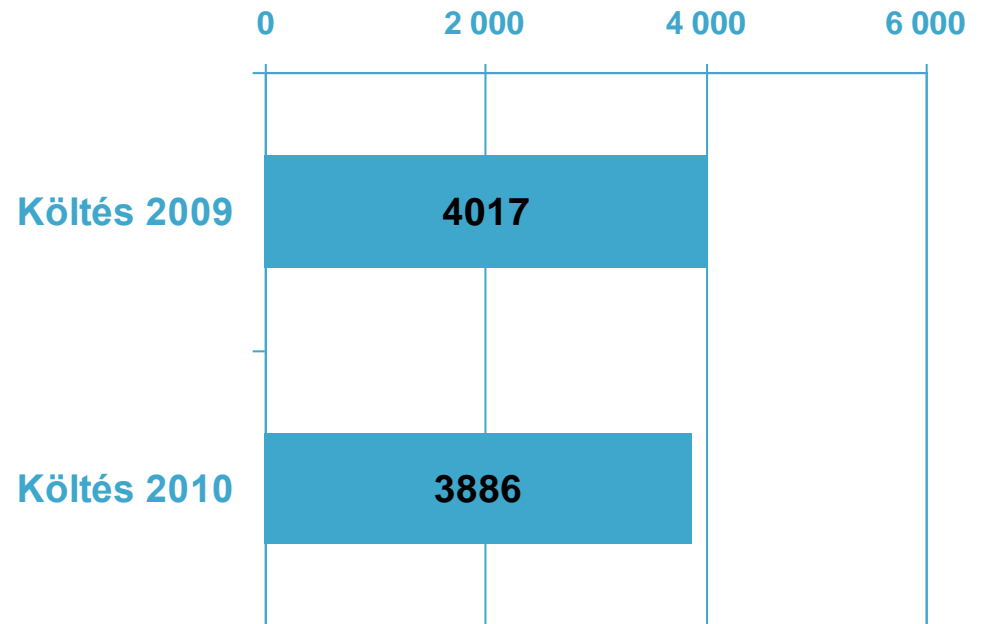
A szolgáltatói piacrészesedések hosszú idő óta változatlanok. Egy SIM kártyára fajlagosan 3886 Ft-ot költenek az előfizetők. A teljes mobil piacméret (az ARPU csökkenése miatt) valamelyest csökkent a tavalyi évhez képest.

A mobilpiaci részesedések  
SIM kártyák száma alapján



Bázis: Mobil előfizetések

Költség (bruttó Ft/hó)\*

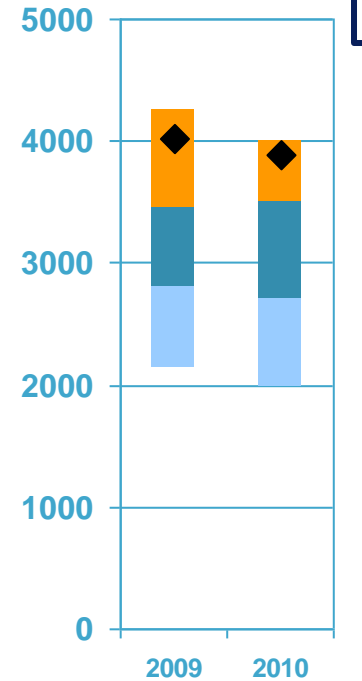
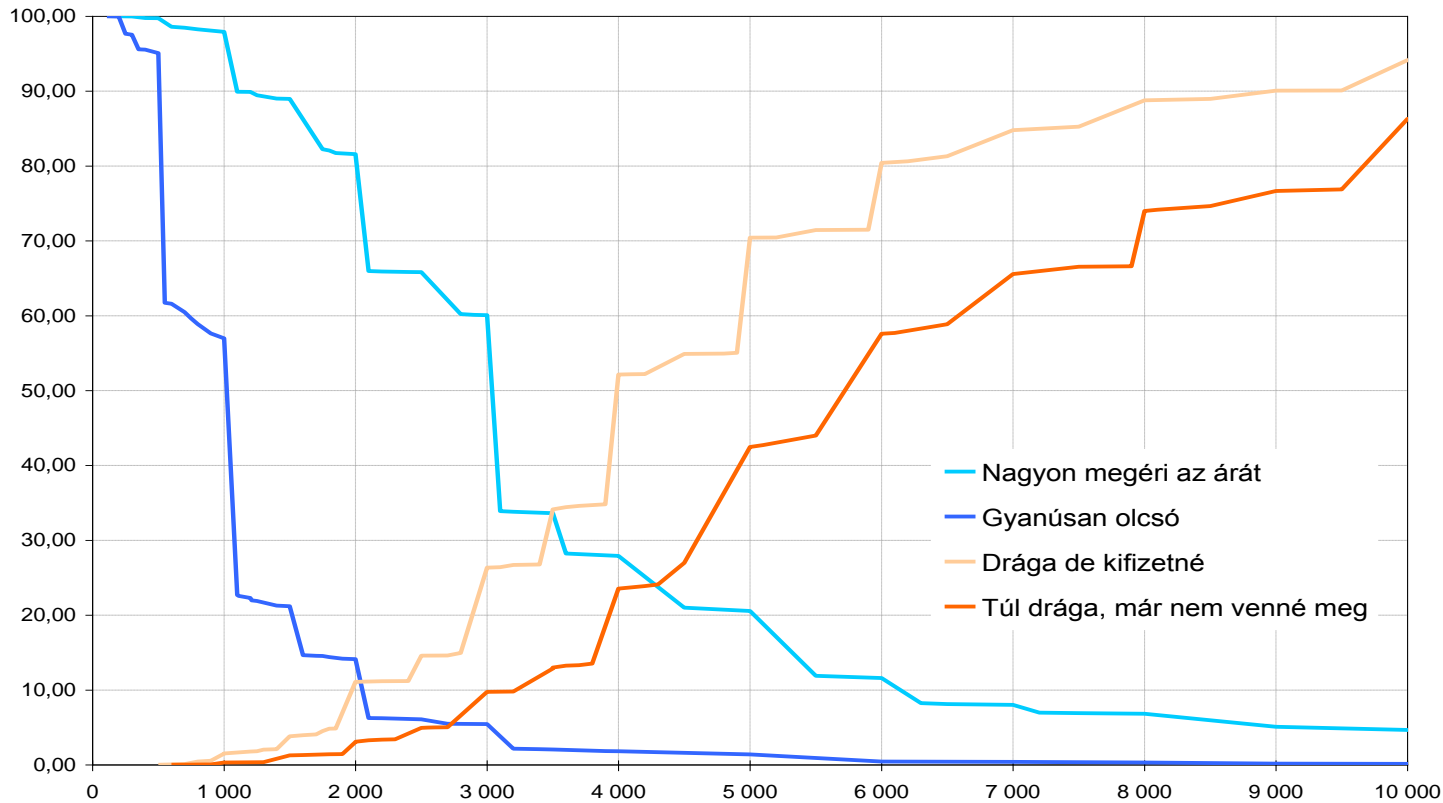


A lakossági mobil piac mérete évi nettó 269 md Ft. (2009=277 md Ft.)



# MOBIL SZOLGÁLTATÁS: VAN WESTENDORP TESZT

A szolgáltatás ideális ártartománya 2700 és 3500 forint között helyezkedne el a lakossági használók érzékelése alapján. Ugyanakkor a mobilhasználó személyek kb. 3900 forintot fizetnek a szolgáltatásért.



■ marginálisan drága  
■ ideális tartomány  
■ marginálisan olcsó

◆ átlagköltség

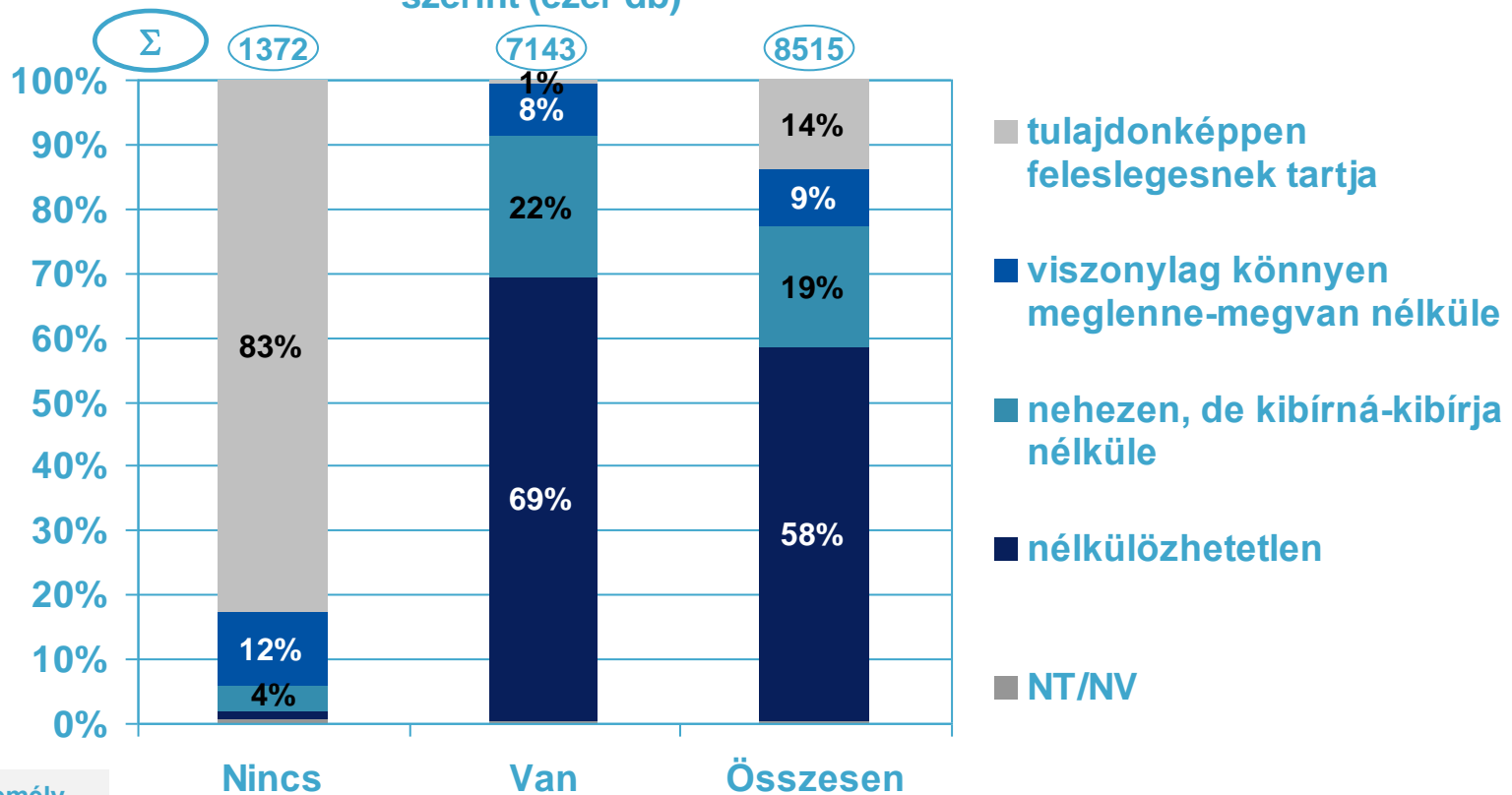
Bázis: Mobil telefont használó vagy arra igényt tartó személyek



# IGÉNYSZINTEK A MOBIL SZOLGÁLTATÁSNAÁL

A mobiltelefonnal rendelkezők több mint kétharmada nélkülözhetetlennek tartja a mobilt, és csak kevesebb mint egytizedük tudja elképzelni nélküle a az életét. Mindössze 70 ezer személynek lenne igénye mobilra, úgy, hogy jelenleg nincs nekik.

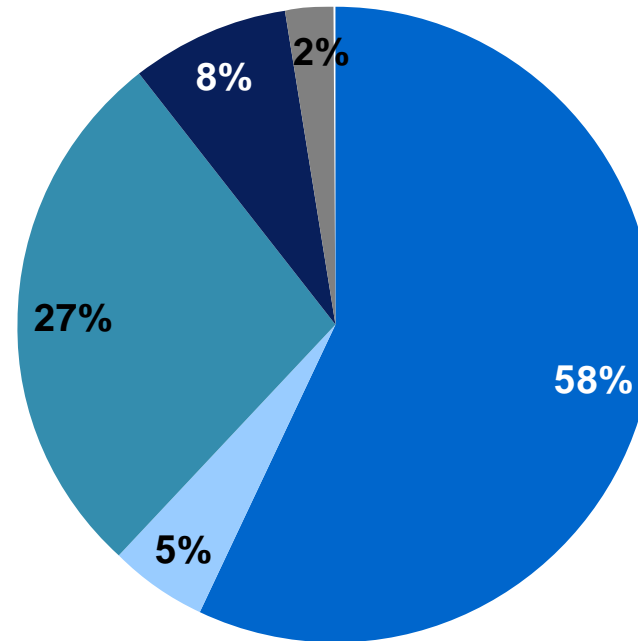
Az egyének mobiltelefon iránti igényszintje ellátottság szerint (ezer db)





## MOBIL DÍJCSOMAGOK

A lakossági felhasználók 58%-a a feltöltő kártyás csomagokat preferálja. Az előfizetéses csomagok közül a normál percdíjúak a legnépszerűbbek, mindössze 8%-nak van igénye részben vagy egészben flat, de magas havidíjú csomagra.



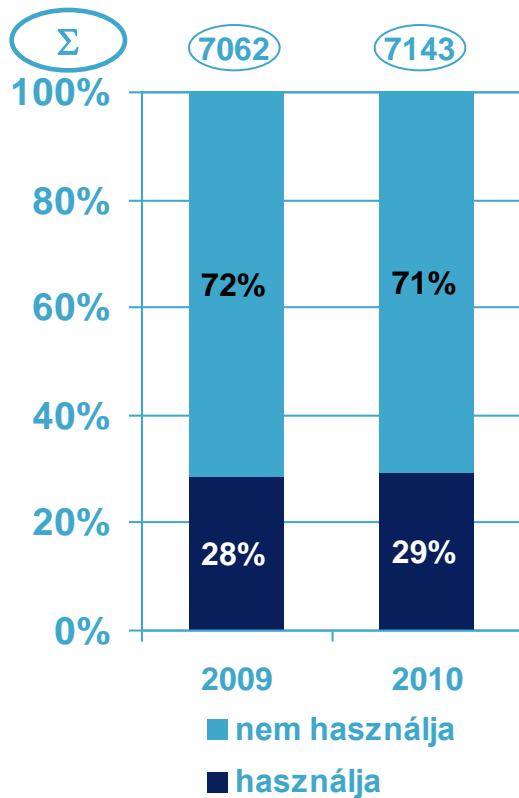
- feltöltőkártyás csomagra
- alacsony havidíjú, de magas percdíjú
- közepes havidíjú, de normál percdíjú
- magas havidíjú, de alacsony percdíjú, illetve ingyenes hívásirányokkal
- NT/NV

Bázis: Mobiltelefonra igényt tartó személyek

## MOBIL CUG

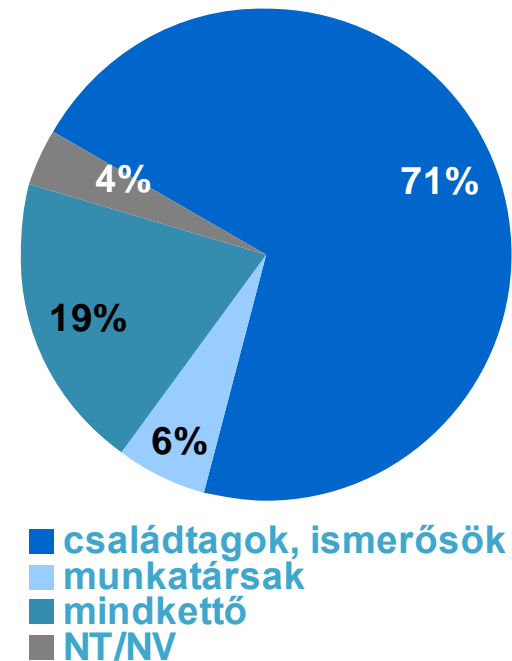
A mobillal rendelkező 7,1 millió felnőtt (14+) közül 2,1 millió (a mobilhasználók 29%-a) vesz igénybe olyan csomagot, amelyben bizonyos embereket (jellemzően családtagokat, ismerősöket) ingyen hívhat.

### CUG igénybevétele



Bázis: Mobiltelefont használó személyek

### CUG partnerek



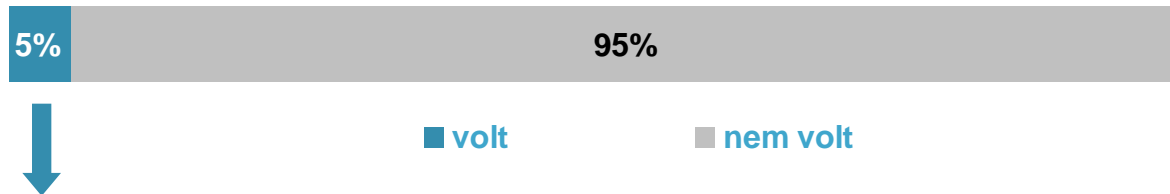
Bázis: CUG előfizető személyek



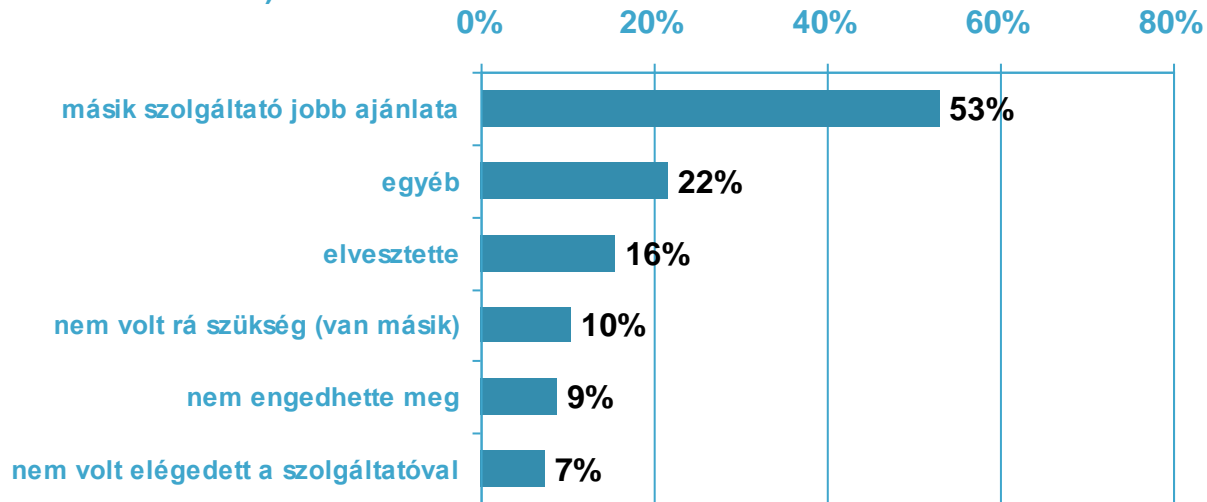
## MOBIL ÜGYFÉLMÚLT

A mobilügyfelek 5%-a mondott le az elmúlt egy évben mobil előfizetést. Ennek többségében egy másik szolgáltató jobb ajánlata volt az oka. Az előfizetés prepaidról postpaidre váltása viszonylag ritka (csak 2%), de ha megtörténik, legtöbbször anyagi megfontolások állnak a háttérben.

### Elmúlt 12 hónapban lemondott mobiltelefon előfizetés



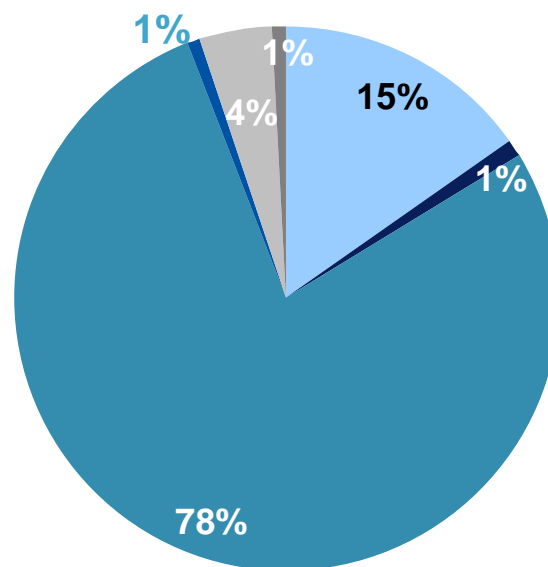
#### Előfizetés megszüntetésének okai (5% feletti említések)



Bázis: Mobiltelefont használó személyek

## MIGRÁCIÓ A MOBILTELEFON PIACON

Négyszer annyian tervezik mobil előfizetéseik bővítését, mint 2009-ben. Ennek folyamatként 450 ezer új előfizetés várható. Az új előfizetéseknek csak 18%-át veszik majd olyanok, akik eddig nem rendelkeztek mobillal. Ugyanakkor több mint 94 ezer személy tervezi a mobilelőfizetés lemondását, és közel 90 ezren szolgáltató váltást terveznek.



- nincs, és nem is vesz
- van, lemond
- van, nem migrál
- van, vált
- van, bővít
- új belépő

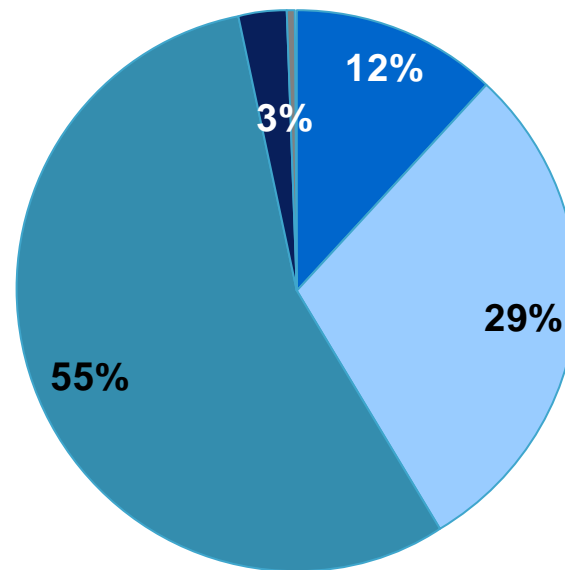
Bázis: Összes személy

# MOBILHASZNÁLATI SZOKÁSOK



A mobiltelefonos használók több mint fele érzi úgy, hogy ugyanannyi hívást indít, mint amennyit fogad, 41% úgy véli, őt gyakrabban hívják.

Mi jellemzi az Ön mobiltelefonálását?



- inkább Önt szokták hívni, Ön sosem vagy csak nagyon ritkán hív
- Ön is szokott kezdeményezni hívást, de gyakrabban fogad hívást
- egyforma arányban hív és Önt is hívják
- inkább Ön szokott felhívni másokat
- NT/NV

Bázis: Mobiltelefonos használó személyek

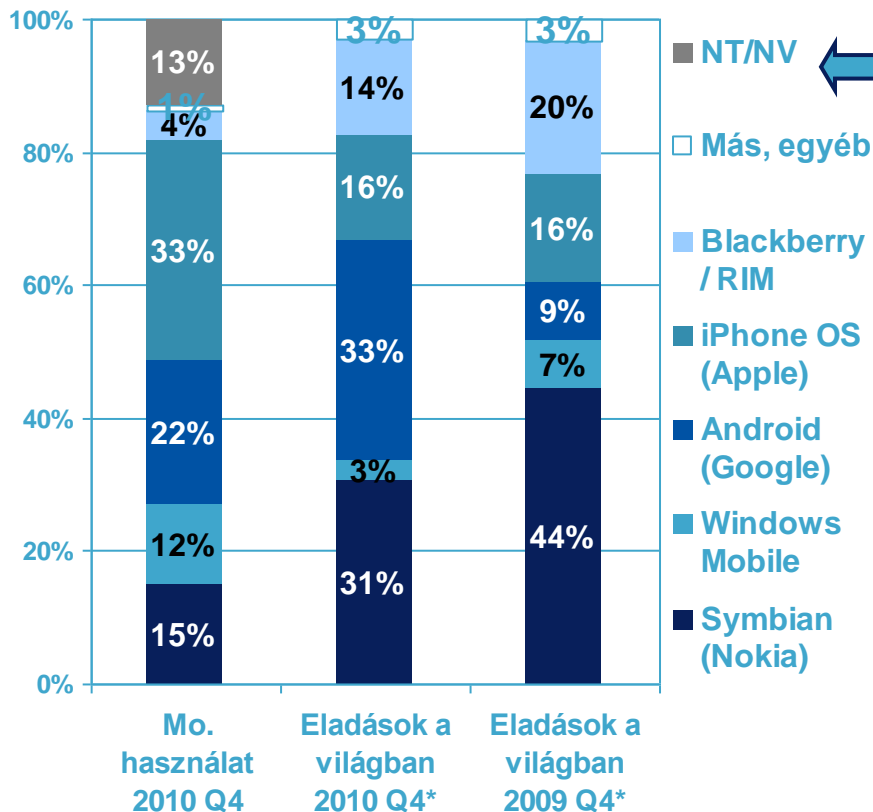


# OKOSTELEFONOK

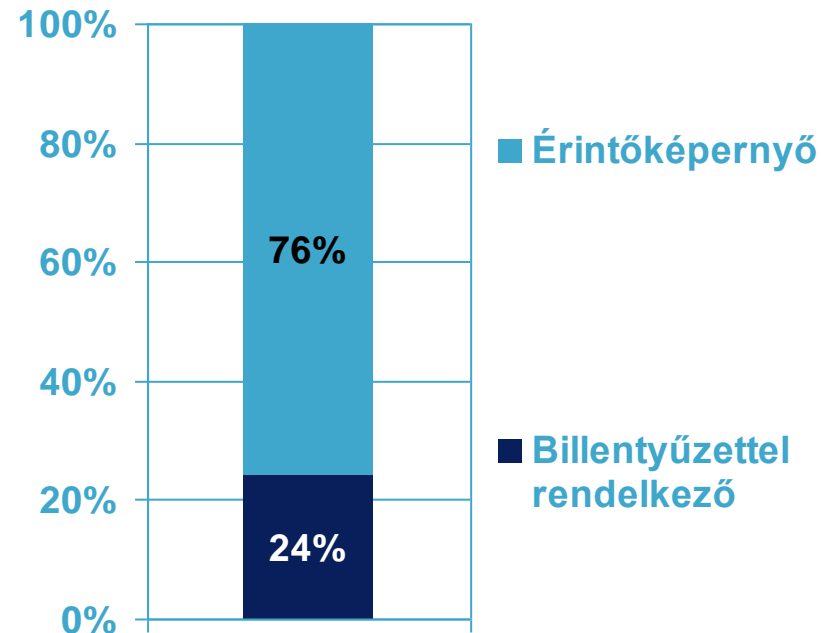
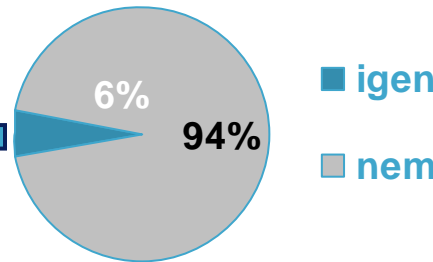
Közel 400 ezer ember (a mobiltelefonos használat 6%-a) használ okostelefont. Ezek harmadán iPhone OS, 22%-án pedig Android operációs rendszer fut. (Minden hetedik okostelefonos használatos telefonja operációs rendszerével.) Az okostelefonok háromnegyede érintőképernyős.

Bázis: Mobiltelefonos használatos személyek

Az Ön által használt mobiltelefon okostelefontekinthető-e?



\* Forrás: Canalis estimates © Canalis 2011



Bázis: Okostelefonnal rendelkező személyek

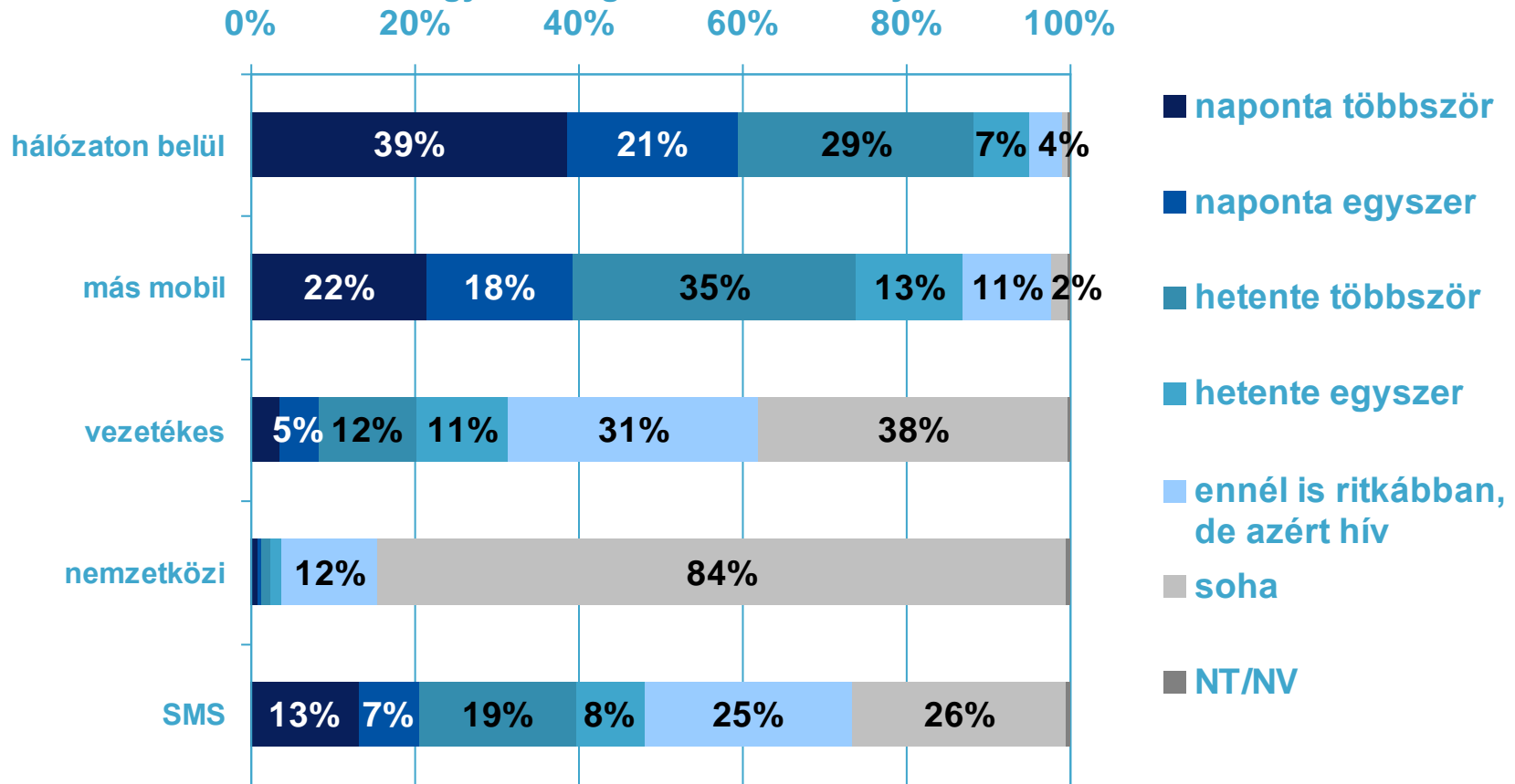
# MOBILHASZNÁLAT GYAKORISÁGA

A mobilosok 60%-a naponta legalább egyszer hív hálózaton belüli számot.

Mindössze 30% hív legalább egyszer egy héten vezetékes számot.  
Közel felük szinte egyáltalán nem küld SMS-t.



Hívások gyakorisága különböző irányokba



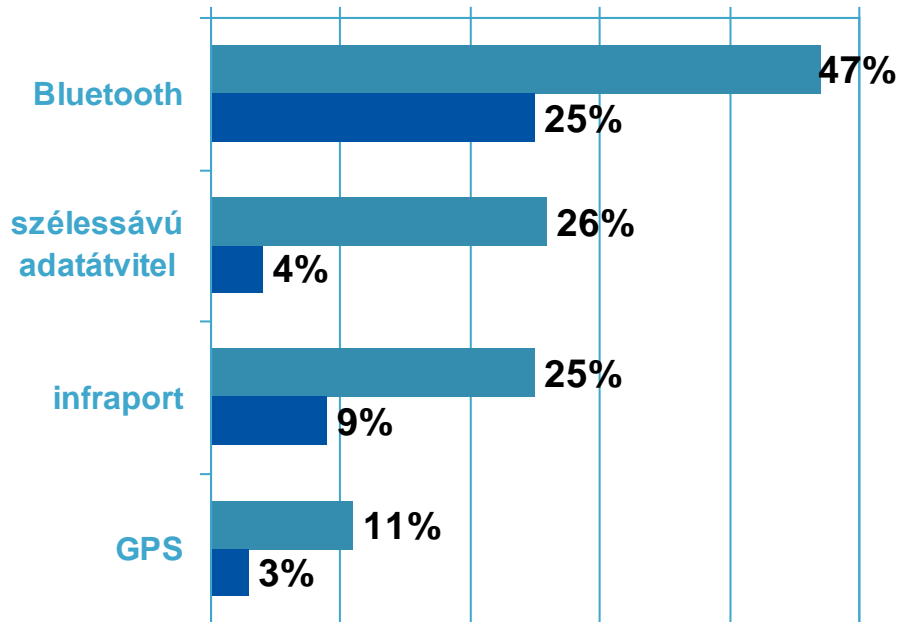
Bázis: Mobiltelefont használó személyek

# KIEGÉSZÍTŐ FUNKCIÓK

A legelterjedtebb adatátviteli funkció a Bluetooth. A mobilkészülék kiegészítő funkciói közül a játék, az MMS, valamint az okostelefon használók körében az e-mailezés használata a leginkább elterjedt. A mobilfizetésben még jelentős tartalékok vannak, bár elterjedtsége 2009-hez képest jelentősen nőtt. Az okostelefonnal való rendelkezés ténye jelentősen növeli a kiegészítő funkciók használatát.

Adatátviteli funkciók elterjedtsége a mobilkészülékeken

0% 10% 20% 30% 40% 50%

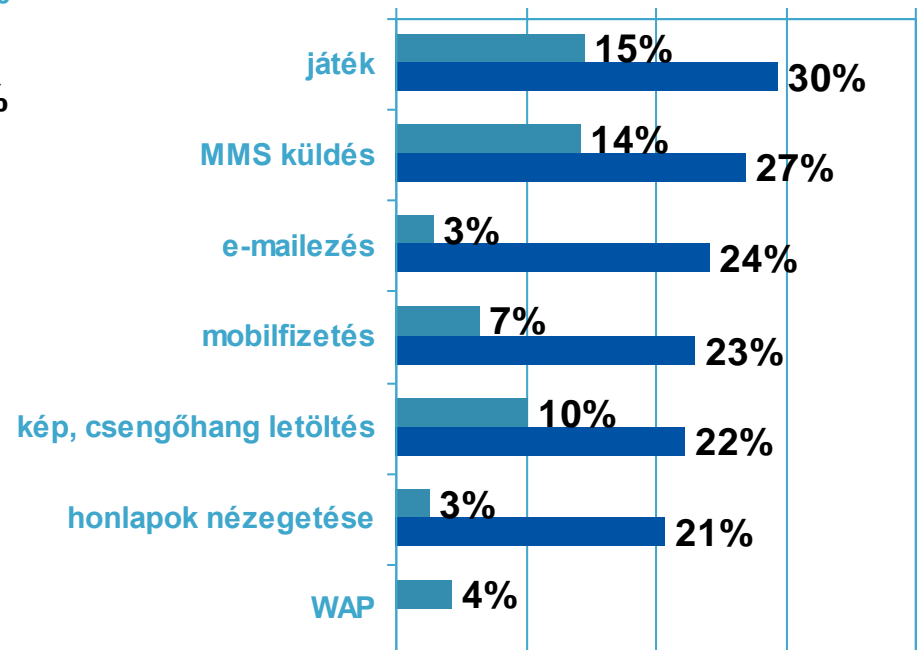


■ van ■ használja

Bázis: Mobiltelefont használó személyek

Kiegészítő funkciók használatának elterjedtsége

0% 10% 20% 30% 40%



■ nem okostelefon ■ okostelefon





# VEZETÉKES ÉS MOBIL HANGPIAC VISZONYA

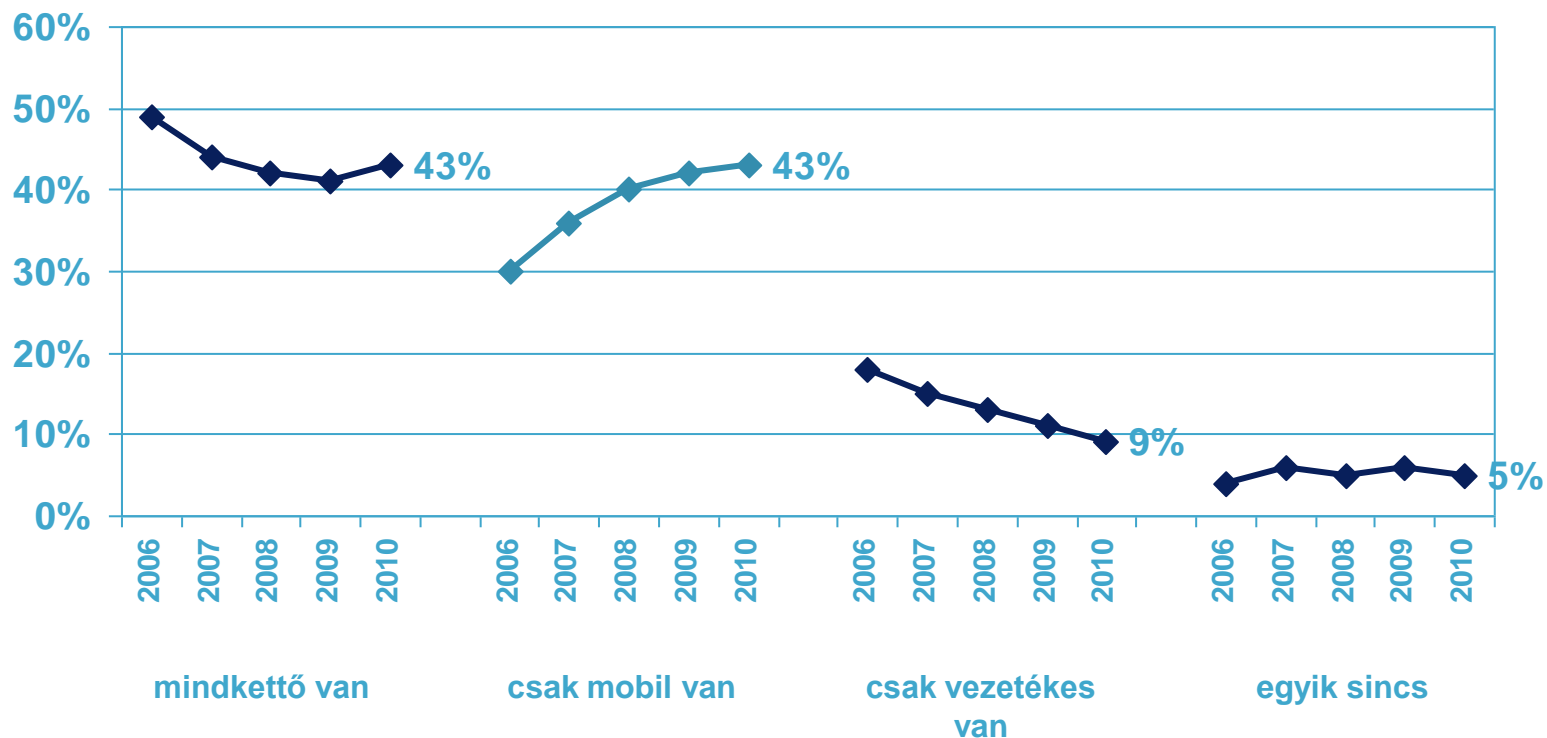


## VEZTETÉKES ÉS MOBIL KERESZTHASZNÁLAT

Tartós tendencia az átrendeződés: folyamatosan csökken azon háztartások aránya, ahol csak vezetékes telefon van. A vezetékes csökkenésével párhuzamosan nő a mobilhasználat. Ugyanakkor megállt azon háztartások arányának csökkenése, melyek mindkét eszközt használják. Ennek oka elsősorban a vezetékes telefon más szolgáltatásokkal való összecsomagolásában rejlik



Vezetékes és mobiltelefonnal rendelkező háztartások



Bázis: Összes háztartás

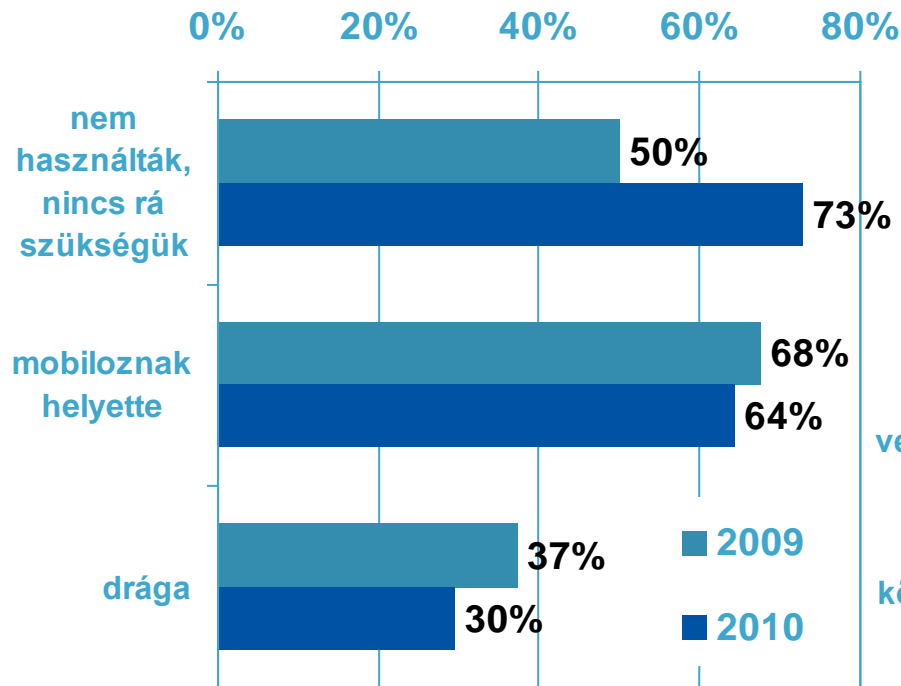


# A VEZETÉKES ILLETVE A MOBIL VISSZAUTASÍTÁSÁNAK OKAI

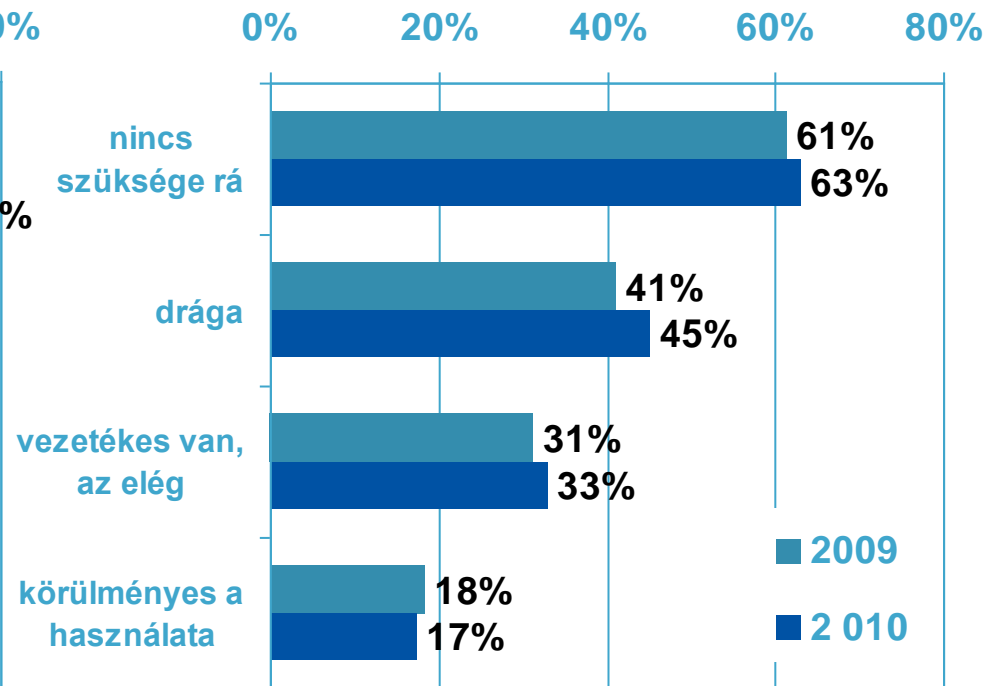
A vezetékes telefon nélküli háztartások 73%-a azért nem használ fix telefont, mert egyszerűen nincs rá szükségük, 64%-ban pedig mobillal helyettesítik (a két csoport átfedő). A nem mobilozó személyek csak 33%-ban említették a vezetékes technológia helyettesítő funkcióját. A mobillal nem rendelkezők 17%-a még mindig nehéznek, körülményesnek tartja a mobil használatát (ezek kizárólag idős válaszadók).



Miért nincs vezetékes telefonjuk?  
(az említések százaléka)



Miért nincs mobiltelefonja?  
(az említések százaléka)

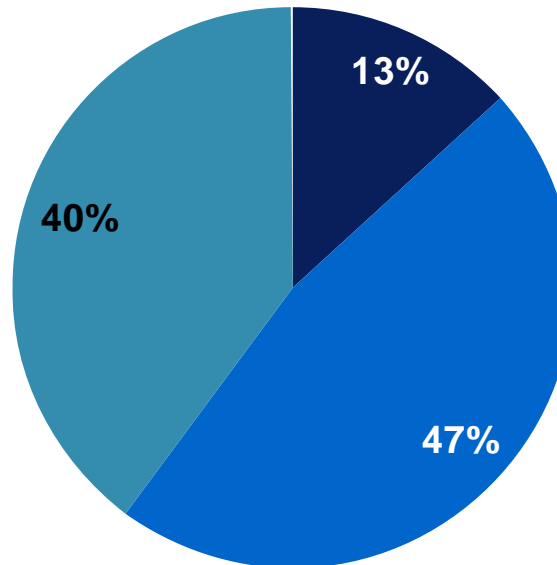


Bázis: akik nem rendelkeznek az adott szolgáltatással

## HELYETTESÍTÉS

A mobilosoknak csak a 13%-a gondolja, úgy hogy a mobil más eszközzel helyettesíthető. 47% szerint csak részben, 40% szerint pedig egyáltalán nem lehetne kiváltani más eszközzel a mobiltelefont.

Ha nem lenne mobiltelefon,  
tudna-e kapcsolatot tartani a jelenlegi szinten más emberekkel?



- igen, mert a mobiltelefon teljes egészében helyettesíthető lenne más megoldással
- csak részben, mert a mobiltelefon nem mindig helyettesíthető
- nem, mert a mobiltelefon mással nem helyettesíthető

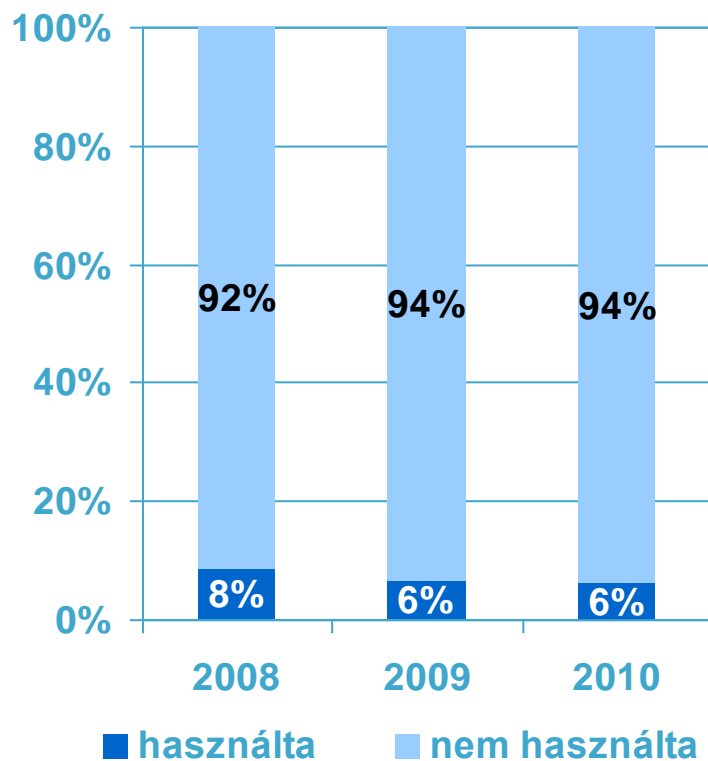
Bázis: 14 évnél idősebb, mobiltelefont használó személyek

## A HANGFORGALOM EGYÉB CSATORNÁI

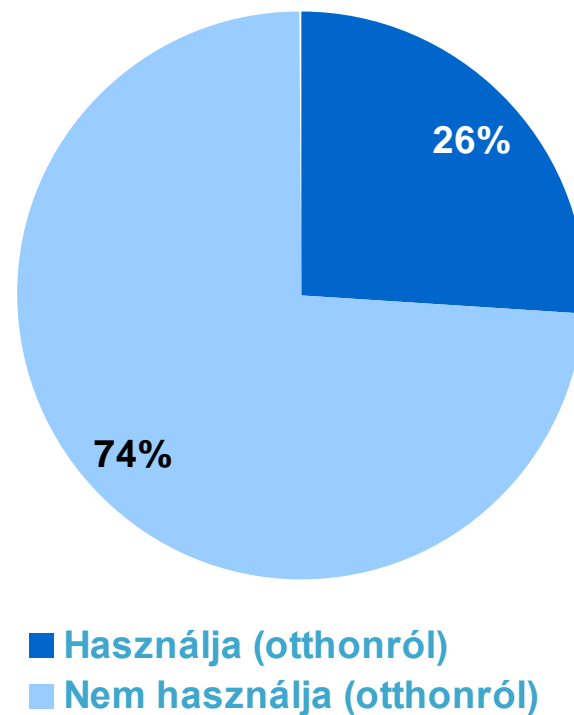
Nyilvános telefont a lakosságnak mindössze 6%-a használt az elmúlt félév során, 80%-uk kizárólag érmés telefont használt.

2,2 millió személy, a lakosság 26%-a használ valamilyen VoIN programot beszélgetésre (ez az arány 2009-ben még csak 17% volt), de csak 37 ezren vesznek igénybe fizetős módot (ez a szám csökkent 2009-hez képest).

Nyilvános telefon használata  
(az elmúlt 6 hónapban)



Szokta-e az internetes telefonálást  
használni otthonról?



Mindössze 37 ezer (<1%) személy vesz igénybe fizetős VoIN szolgáltatást.

Bázis: összes 14 évnél idősebb személy

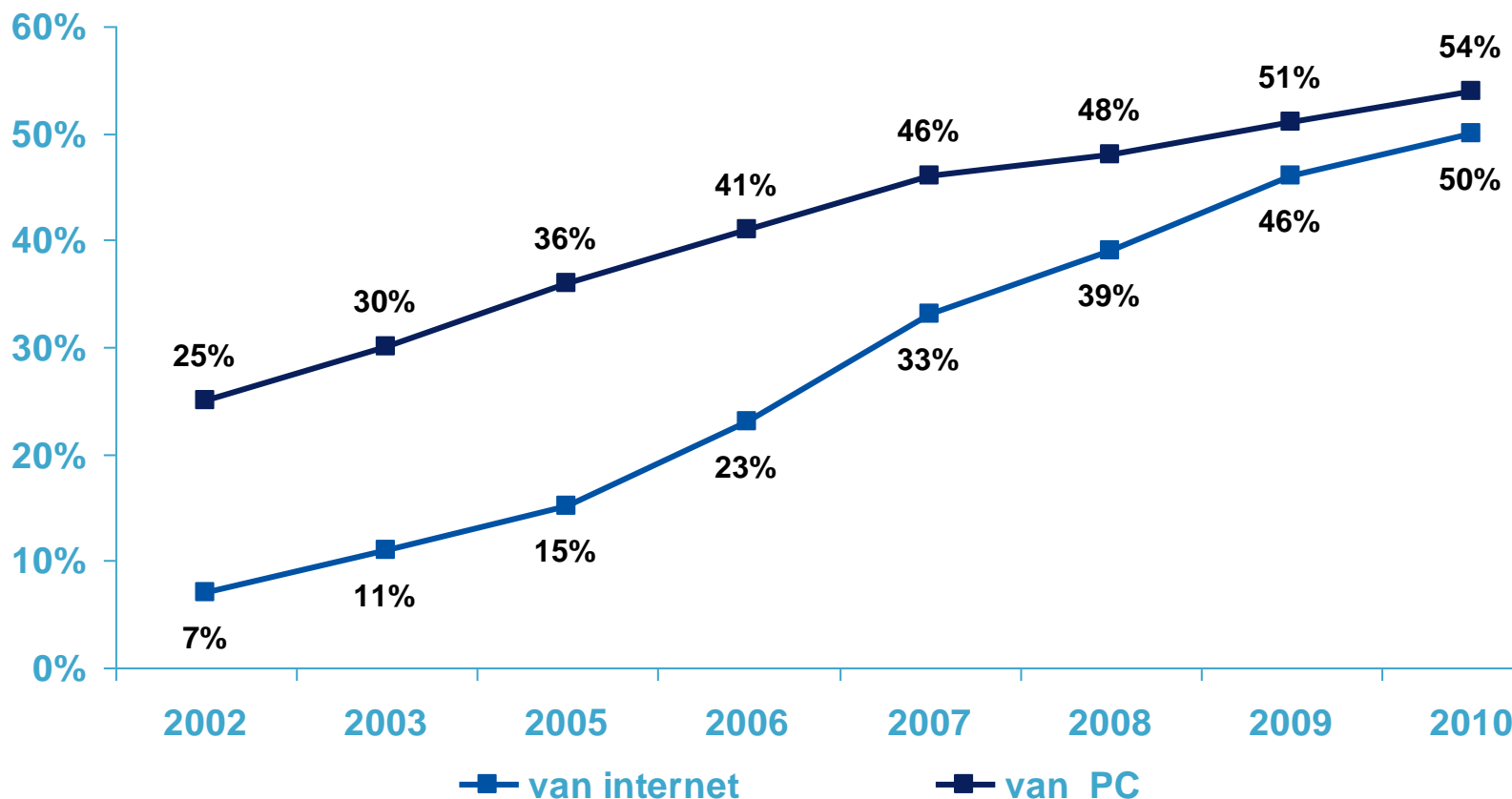
# INTERNET PIAC

# DIGITÁLIS ÉRETTSÉG



A háztartások internet-ellátottsága nagyobb ütemben nő, mint a PC ellátottság. A rés szűkülése azt mutatja, hogy egyrészt a korábban offline PC-s háztartások nagy arányban lépnek be az internet előfizetők közé. Másrészt a PC-vel nem rendelkező háztartások az internettel együtt vesznek PC-t, azaz – a korábbi időszaktól eltérően – a PC-vel rendelkezés már nem szükségeszerű „előszobája” az internetezésnek.

## A háztartások PC és internet ellátottsága



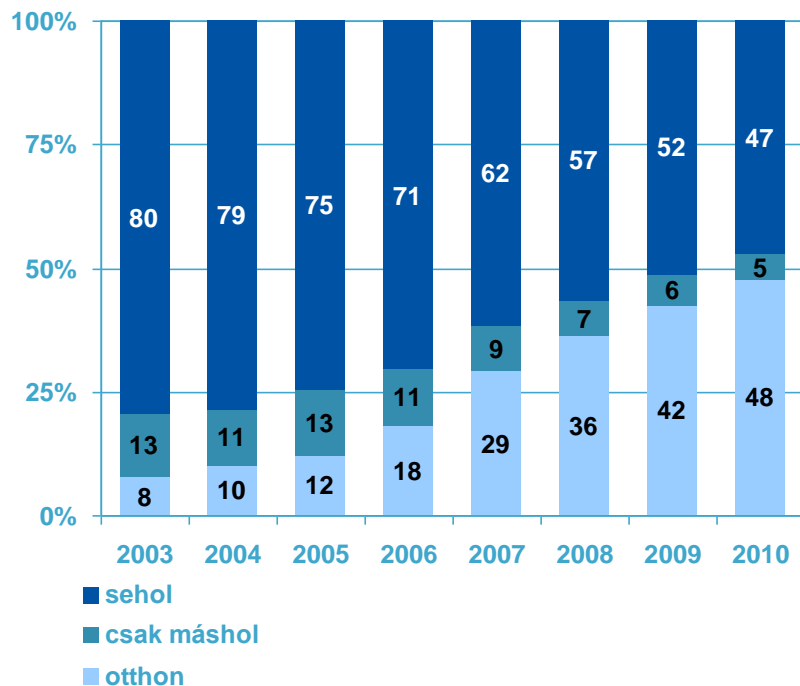
Bázis: összes háztartás

## DIGITÁLIS ÉRETTSÉG 2.

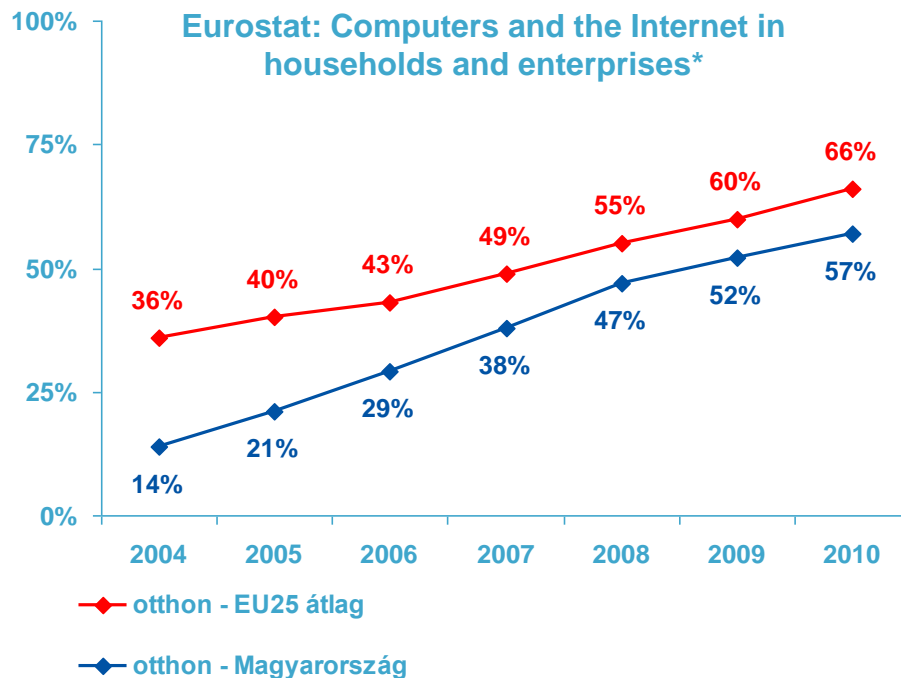


Az otthon internetet használók aránya folyamatosan nő: 2003 óta meghatszorozódott. Ugyanakkor az utóbbi két évben a növekedés üteme némileg lelassult, ezért a távolság az EU25 átlagtól nem csökkent.

### Digitális írástudás - internethasználat



Bázis: 14 évesnél idősebb személyek



Bázis: 16-74 éves személyek (Eurostat)

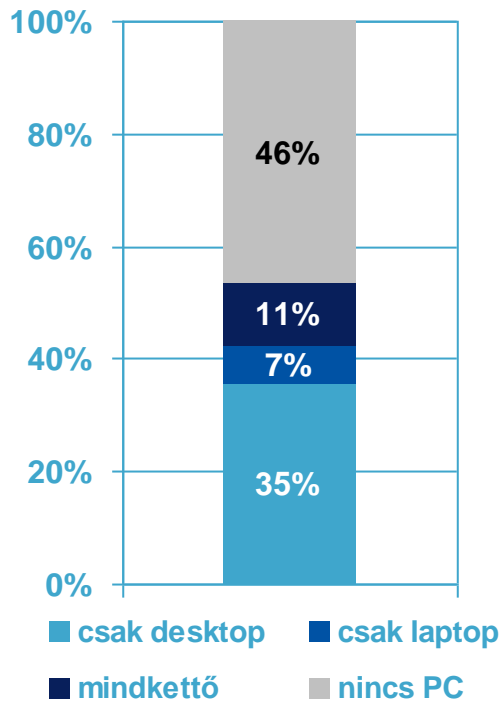
\* Az Eurostat mientől eltérő mintavételi módszerei és eltérően használt definíciói magyarázzák a két adatsor közötti különbséget.



# ELLÁTOTSÁG

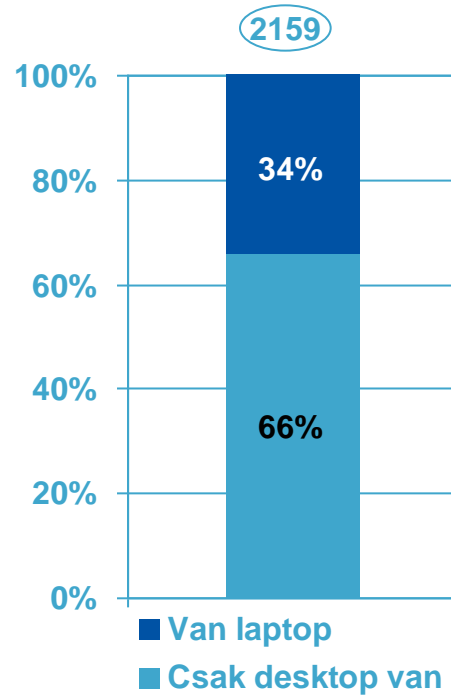
A háztartások több mint felében van PC. A PC-s háztartások túlnyomórésze internet előfizetéssel is rendelkezik (2,0 millió ht.). A laptopok részaránya a tavalyi 27 százalékról 34 százalékra nőtt. 2011 az első olyan év, hogy több laptopot terveznek venni, mint desktopot.

PC tipológia a háztartások százalékában



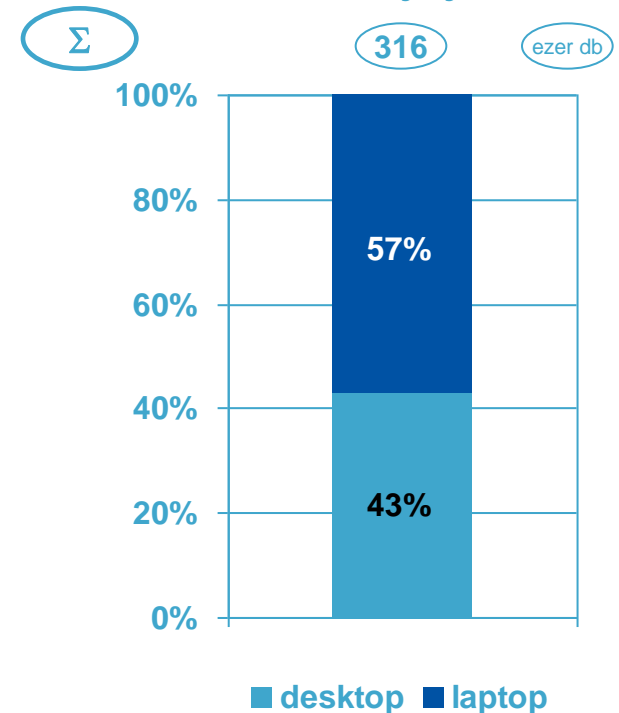
Bázis: összes háztartás

Laptopal rendelkező háztartások aránya



Bázis: PC-vel rendelkező háztartások

Beszerezni kívánt PC fajtája



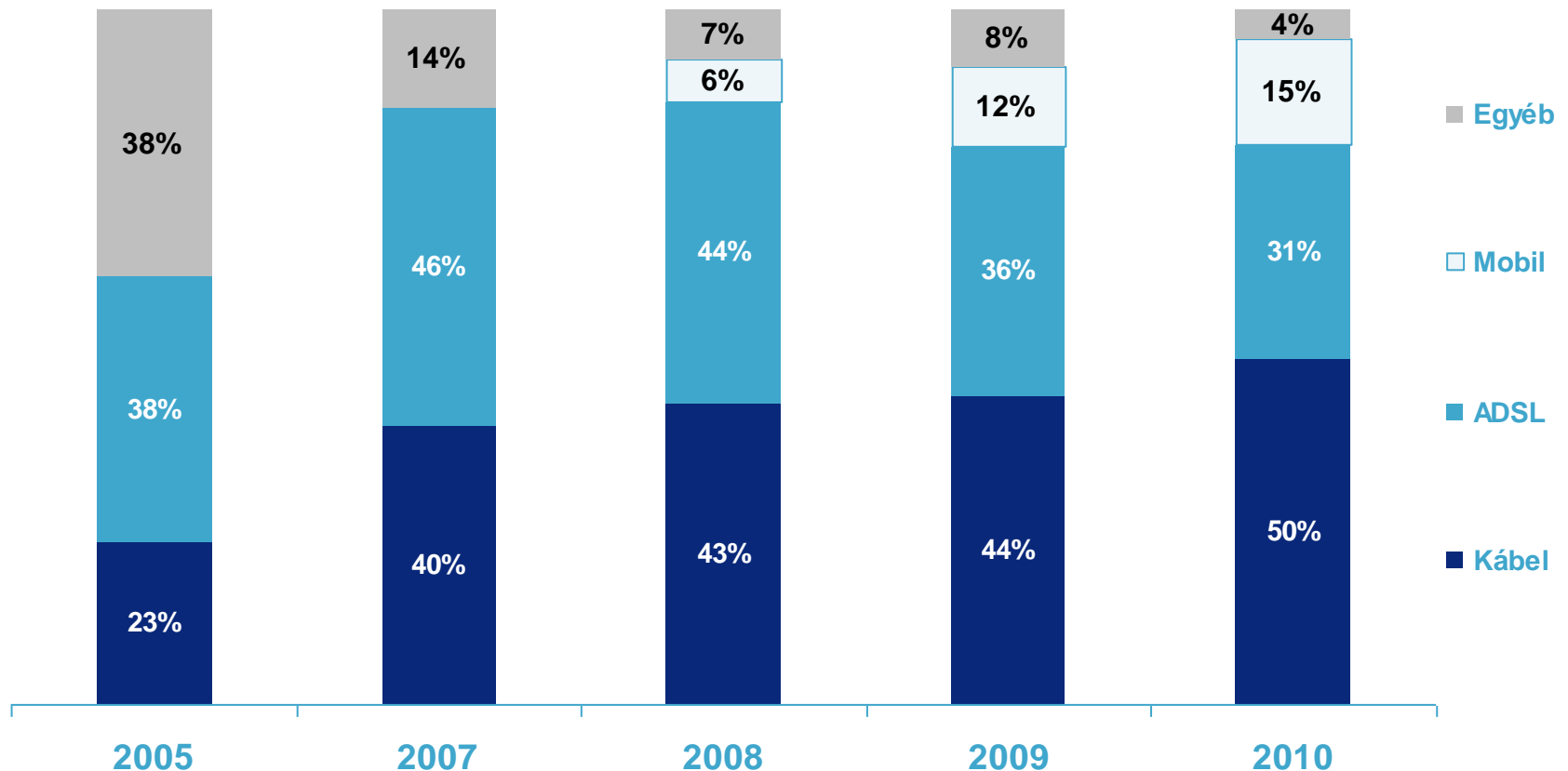
Bázis: PC vásárlást tervező háztartások

**A háztartások 8%-a tervez PC-t vásárolni a következő évben.**

# OTTHONI INTERNET TECHNOLÓGIÁK ARÁNYA

DSL egyre inkább teret veszít. Nem csak a mobilinternet növekedése jelentős, de a kábel is jelentősen nő a DSL kárára. Már csaknem minden hatodik internet előfizetés mobilinternet.

Internet technológiák időszora (accesssek)



Forrás: NHH kutatás

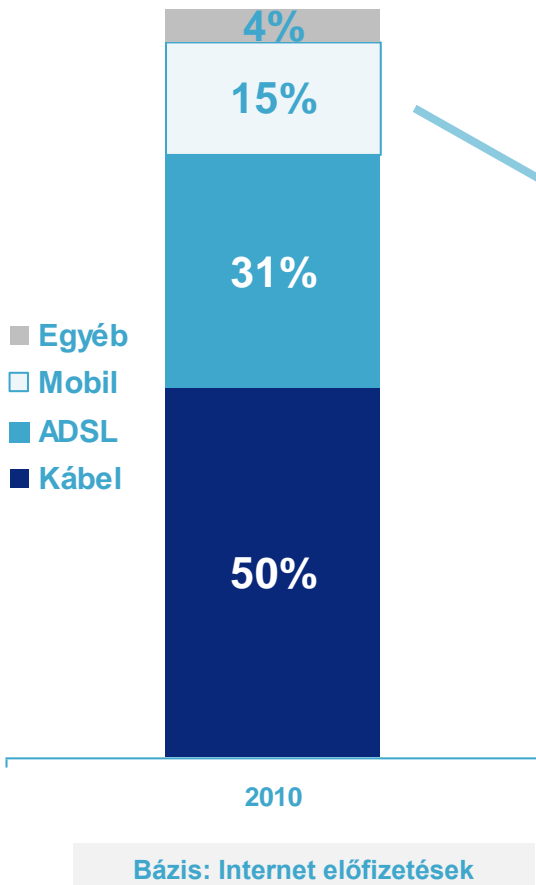
Bázis: adott évben internet előfizetéssel rendelkező háztartások



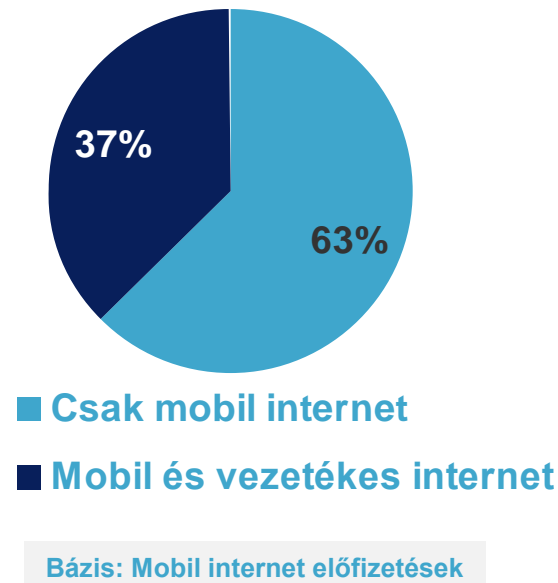
# MOBIL INTERNET – ÖNÁLLÓ VS. PÁRHUZAMOS HASZNÁLAT

Jelenleg kb. 320 ezer háztartásban van mobilinternet. Ez kerek százezres növekedés 2009-hez képest. Ezek közül mintegy 200 ezer háztartásban már kizárólag ezzel a technológiával érik el az internetet.

## Internet technológiák megoszlása



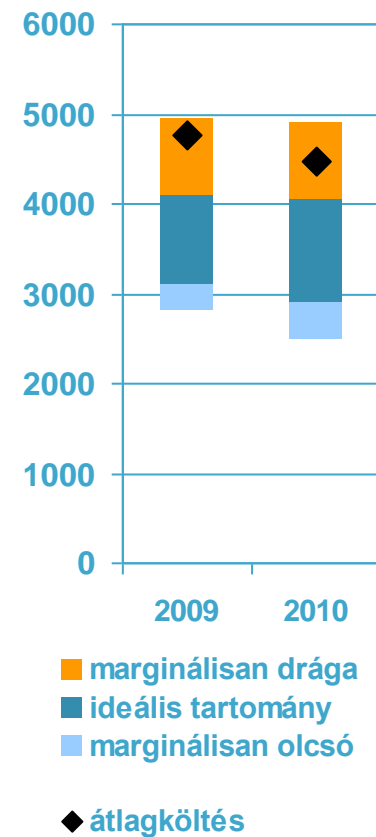
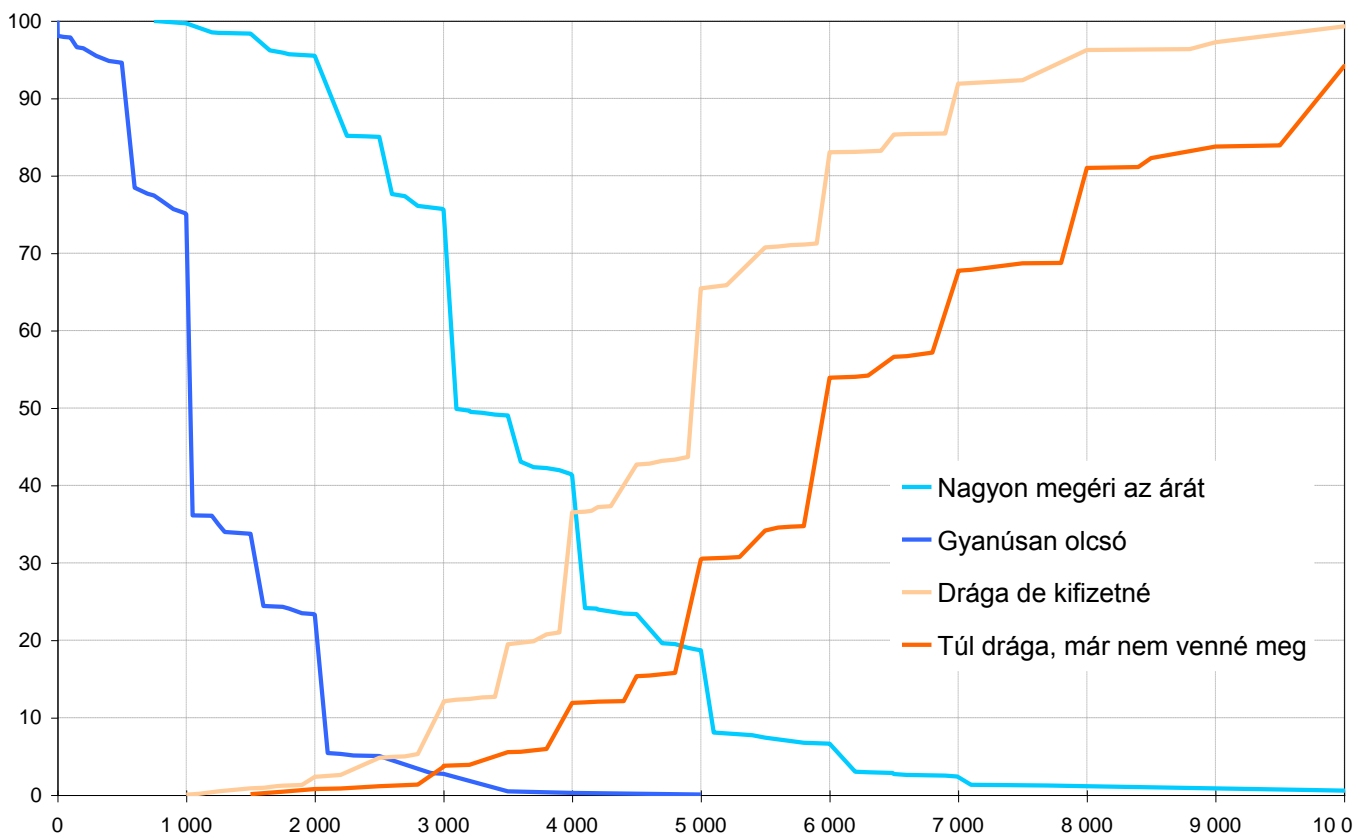
## Mobil internet helyettesítő vs. kiegészítő használata



# FIX INTERNET: VAN WESTENDORP TESZT



A szolgáltatás ideális ártartománya 200 forinittal a tavalyi szint alatt, 2900 és 4050 forint között helyezkedik el. Az átlagköltség 4477 forint/hó. Ez 290 forinittal kevesebb, mint egy évvel ezelőtt.



bázis: akinek van fix internete, vagy lenne igénye rá

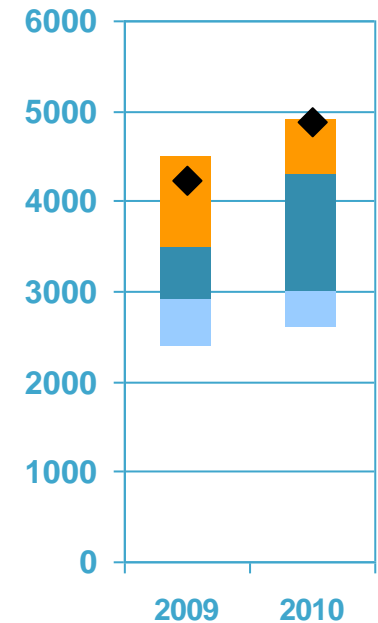
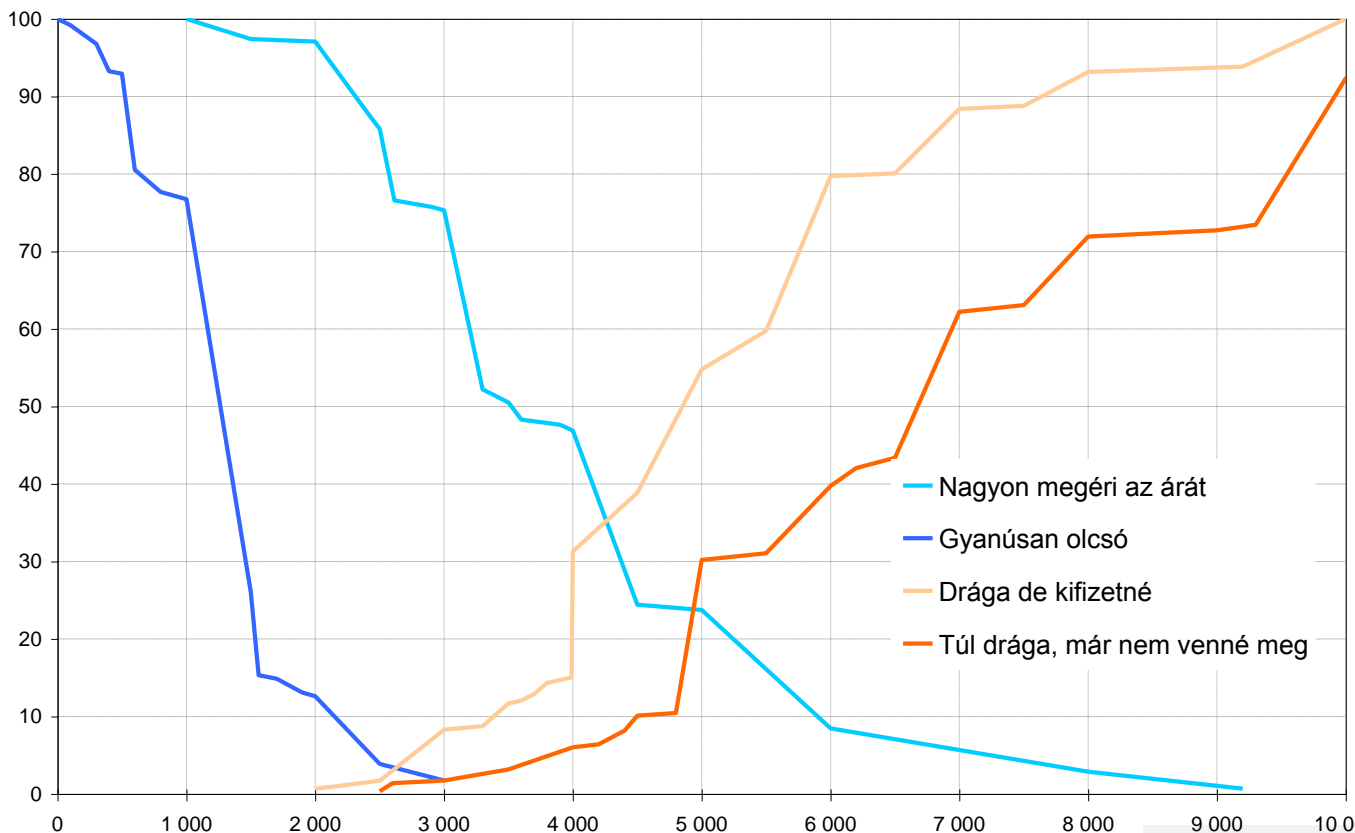




## MOBILINTERNET: VAN WESTENDORP TESZT

A mobilnetes átlagköltség egy év alatt 660 forinttal nőtt, most 4883 forint. Ugyanakkor a válaszadók is magasabb árat tartanak reálisnak a szolgáltatásért, a szolgáltatás ideális ártartománya 3000 és 4300 forint között helyezkedik el.

Az árnövekedés és az optimális ártartomány növekedése mögött is a technológia fejlődése, teljes értékű internetezést lehetővé tevő értéknövekedése állhat.



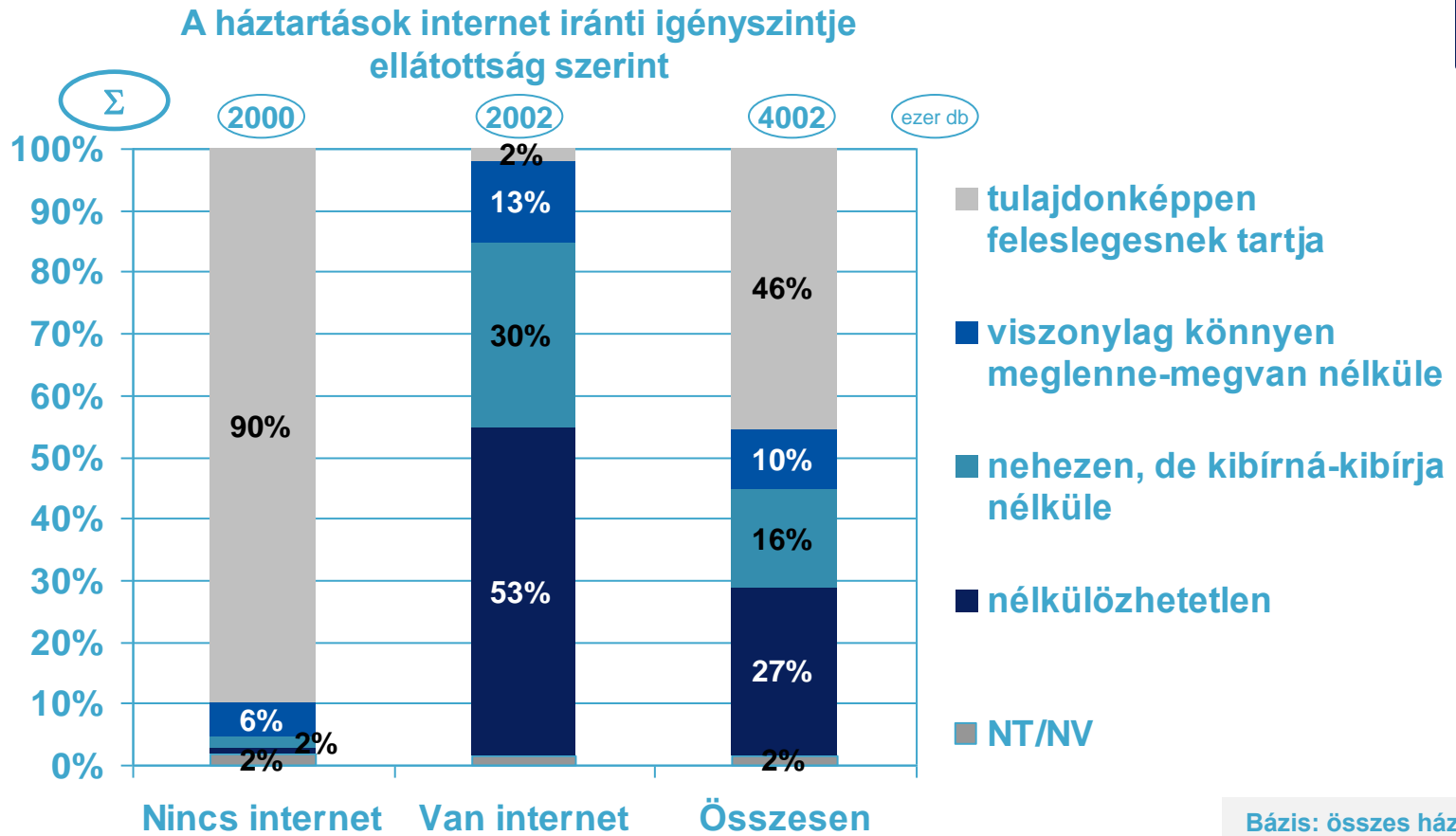
bázis: akinek van mobil internete, vagy lenne igénye rá



# IGÉNYSZINTEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSNÁL

Az internettel nem rendelkező háztartásoknak csupán 2 százaléka érzi hiányát az internetnek, 90%-uk ellenben feleslegesnek tartja.

A feleslegesnek tartók aránya nőtt (81%-ról), a hiányt érzők aránya pedig csökkent (4%-ról) tavaly óta, vagyis a potenciális új internet előfizető háztartások köre szűkült.



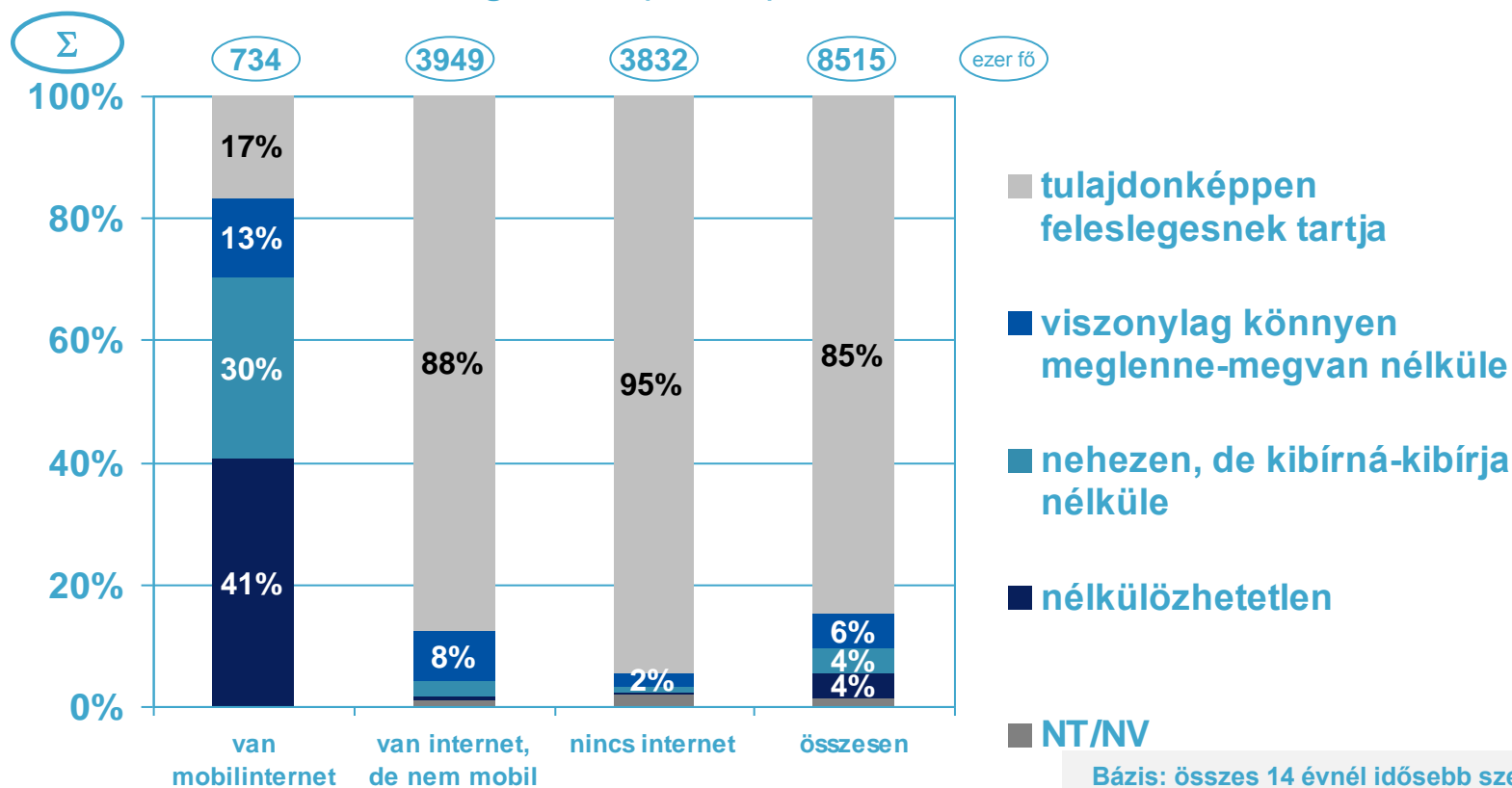
305 ezer előfizető háztartás számára nem olyan fontos az internet.

# IGÉNYSZINTEK A MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁSNAÁL



Az internetezők 7 százaléka, azaz 320 ezer internetező már „nélkülözhetetlenek” tartja a mobil internetet, de a nagy többség még feleslegesnek véli; 195 ezer személy érzi szükségét mobil-internetnek, de még sincs neki. Ez a szám tavaly még csak 61 ezer volt.

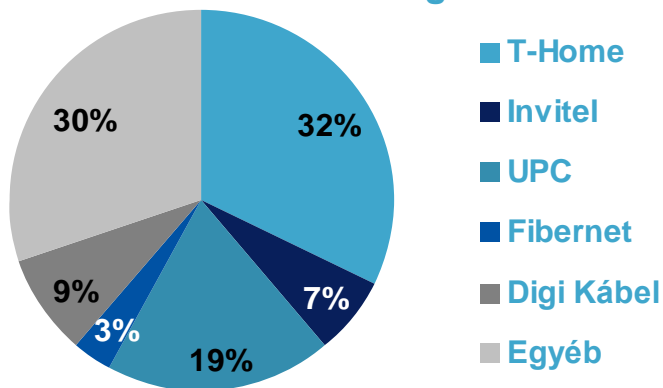
Az egyének mobilinternet iránti igény szintje ellátottság szerint (ezer fő)



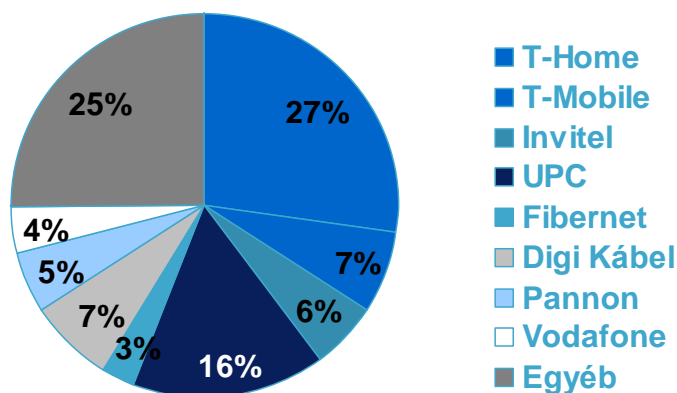
# FIX INTERNET KÖLTÉSEK

A Digi és mobilszolgáltatók előretörtek, míg a kis szolgáltatók visszaszorulóban vannak az internet piacon. A kábel-internet ára havonta átlagosan 370 forinittal alacsonyabb a DSL kapcsolat havi átlagáránál. (Ennek oka elsősorban a tévé szolgáltatással való gyakoribb összecsomagolásban rejlik.) Az internet havidíjának 98 százalékát a háztartások saját maguk fizetik.

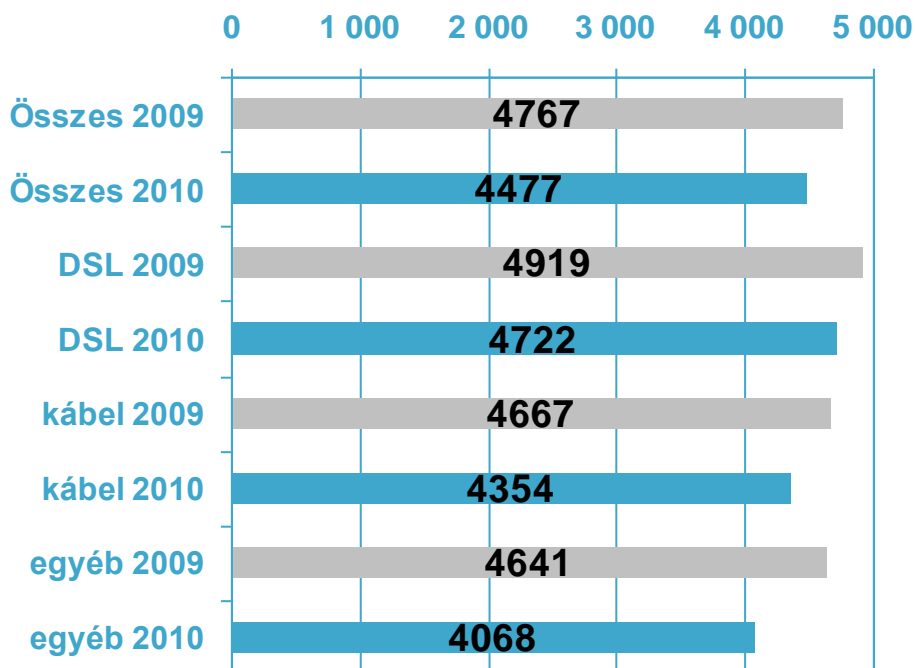
## A fix internet hozzáférések megoszlása



## A fix és a mobilinternet hozzáférések megoszlása



## Költség technológia szerint (bruttó Ft/hó)



Bázis: Internet előfizetések

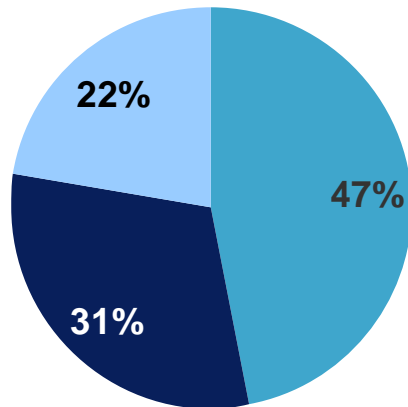
**A lakossági fix internet piac mérete évi nettó 77 milliárd forint.**



# MOBILINTERNET KÖLTÉSEK

Árbevétel alapon a mobilinternet piacon a T-Mobile részesedése meghaladja a mobil hangpiacon detektált részesedését. Ennek egyik oka, hogy a T-Mobile előfizetők költik a legtöbbet mobilinternetre.

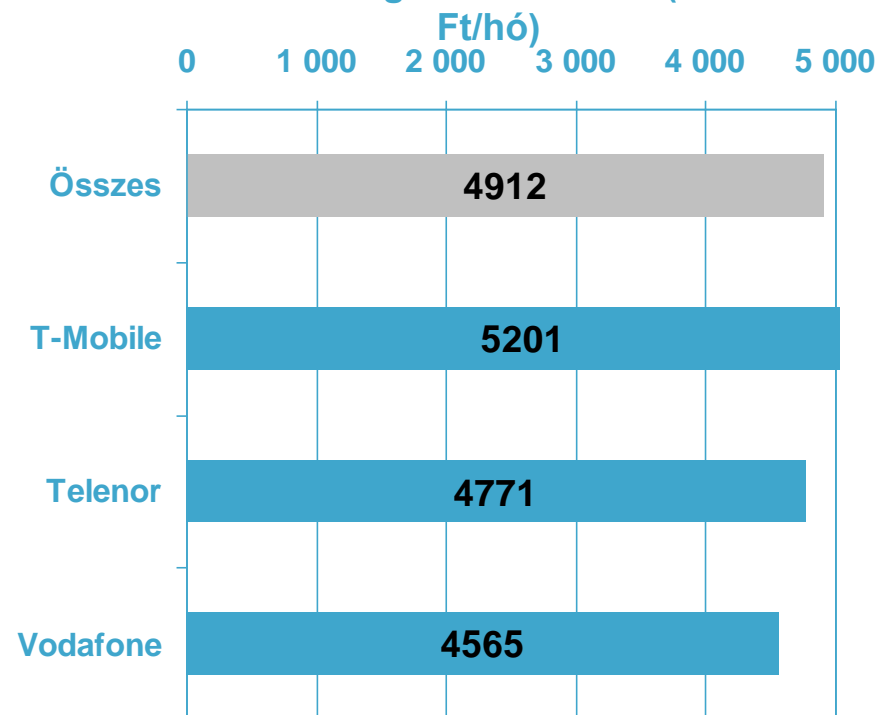
A mobilinternet árbevételek megoszlása



■ T-Mobile ■ Telenor ■ Vodafone

Bázis: mobilinternet előfizető háztartások

Háztartás szintű mobilinternet költség szolgáltatók szerint (bruttó Ft/hó)



Bázis: mobilinternet előfizető háztartások

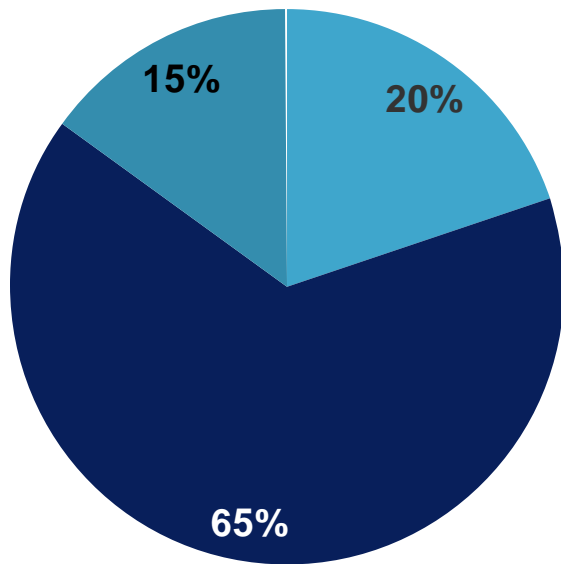
A lakossági mobilinternet piac mérete évi nettó 13,6 md Ft (2009=9,6 md Ft)

# MOBILINTERNET HASZNÁLATÁNAK JELLEMZŐI



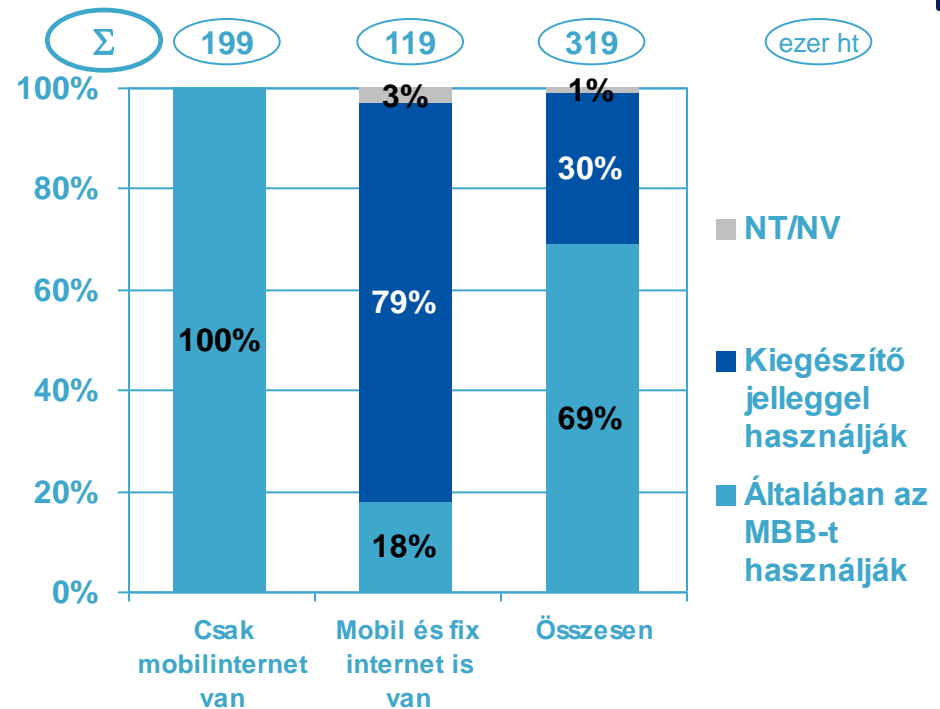
Tavaly még ugyanolyan gyakori volt a mobilinternet használata asztali gépen, mint laptopon. Jelenleg elsősorban a laptopokhoz használják ezt a technológiát (desktophoz inkább csak kiegészítő jelleggel). Így a mobilinternet egyre inkább személyhez, mintsem háztartáshoz köthető technológia.

A mobilinternet  
használatának eszköze



■ desktop    ■ laptop  
■ mindkettő

Fix-mobil helyettesítés



Bázis: mobilInternettel rendelkező háztartások



# MOBILINTERNET MEGÍTÉLÉSE 1.

A technológiai korlátok és az ár szempontjából a vezetékes internet még mindig versenyképesebb. Még azok is jórészt így látják, akik csak mobilnetet használnak.

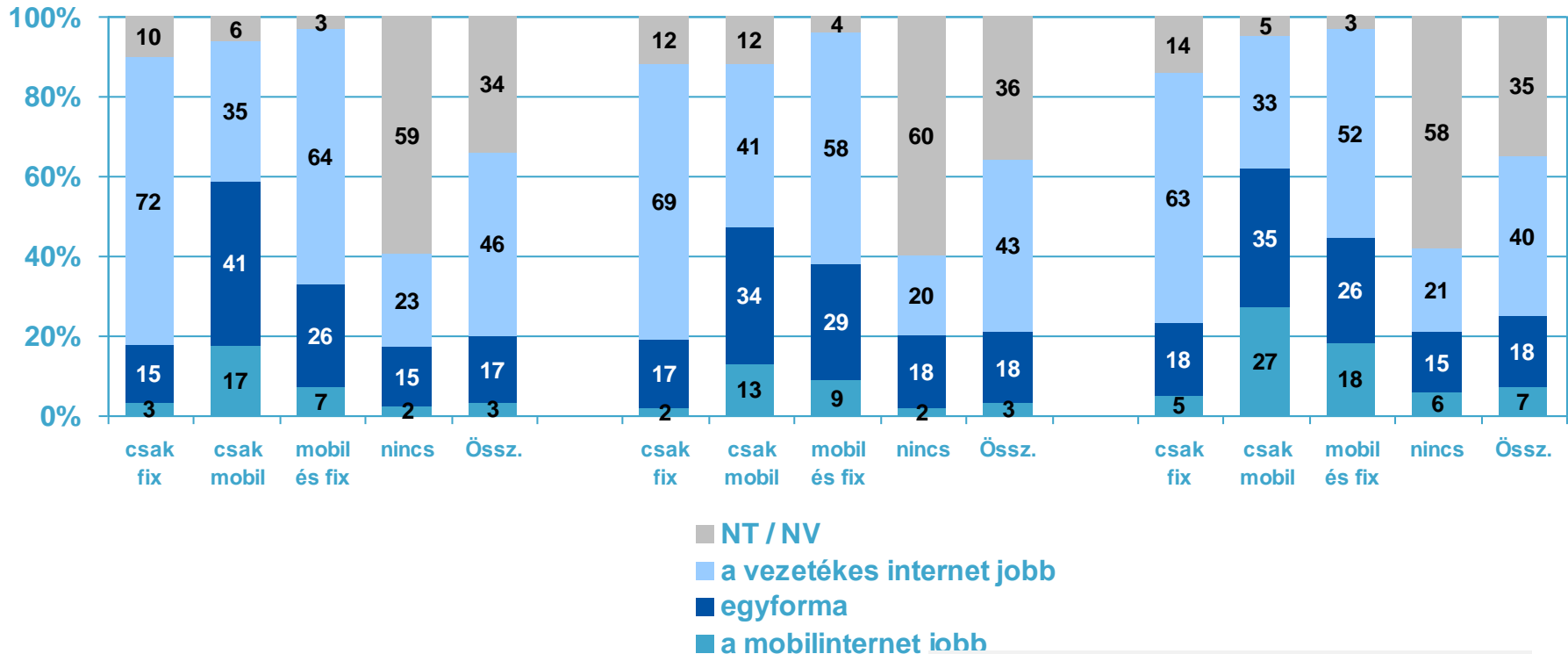
## Fix-mobil internet összehasonlítás a jelenlegi internet-kapcsolat tükrében



sávszélesség

letölthető  
adatmennyiség

ár

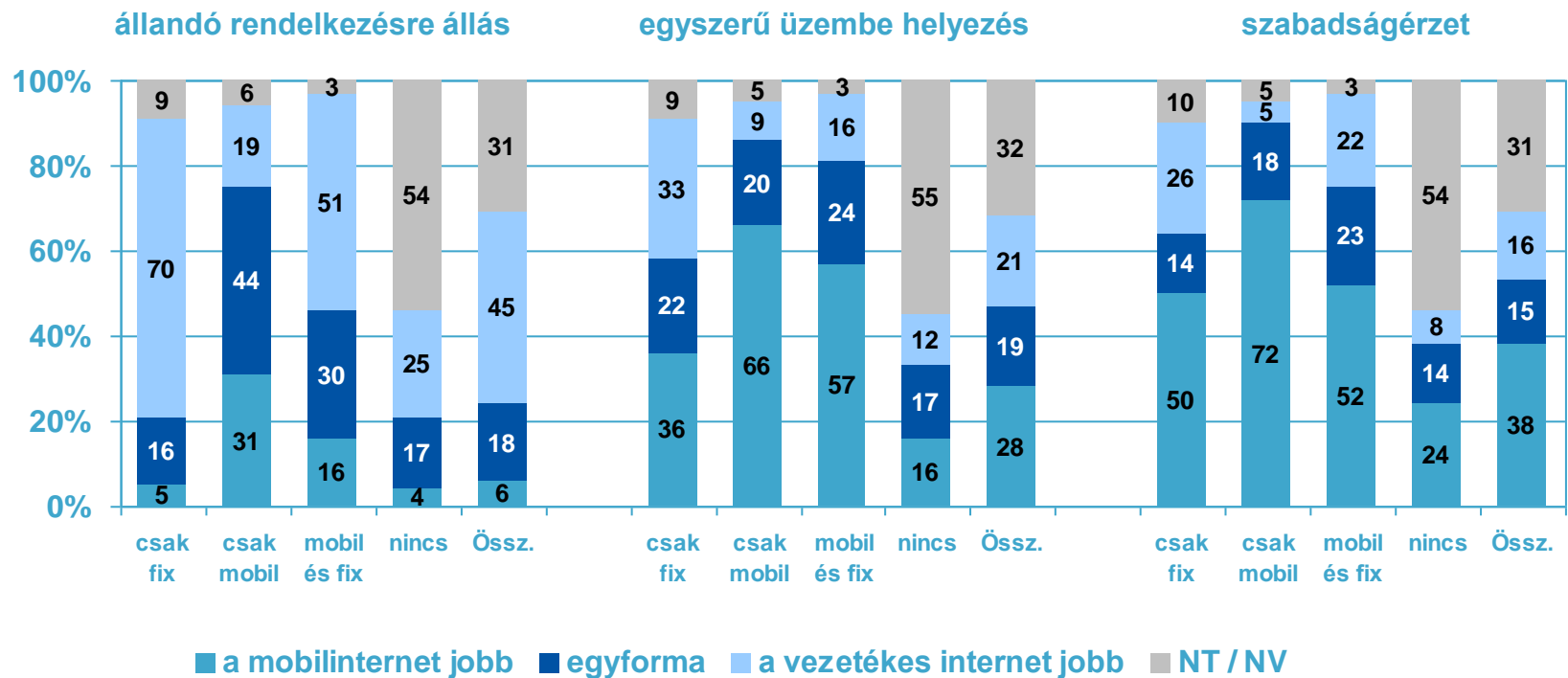


Bázis: internettel rendelkező háztartások

## MOBILINTERNET MEGÍTÉLÉSE 2.

Vannak azonban olyan szempontok is – az egyszerű üzembe helyezés és a szabadságérzet – amelyek a mobilinternet mellett szólnak. Ezt a kizárólag vezetékes internettel rendelkezők, és az internetet nem használók is elismerik.

### Fix-mobil internet összehasonlítás a jelenlegi internet-kapcsolat tükrében



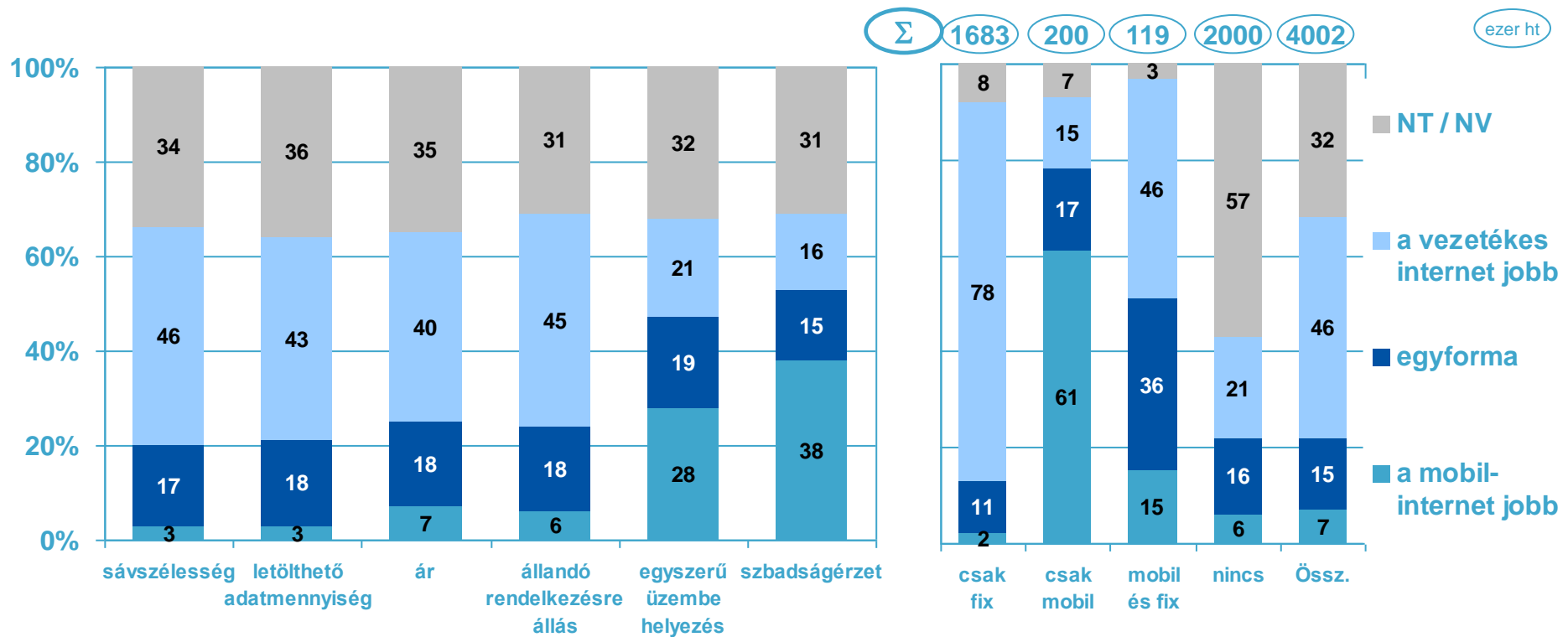
Bázis: internettel rendelkező háztartások

# MOBILINTERNET MEGÍTÉLÉSE ÖSSZESEGÉBEN



A technológiai korlátok és az ár szempontjából a vezetékes internet a köznélekedés szerint még mindig versenyképesebb. Az egyszerű üzembe helyezés és a szabadságérzet ugyanakkor a mobilinternet mellett szólnak. Ezt a kizárólag vezetékes internettel rendelkezők, és az internetet nem használók is elismerik. A mobilosok a saját technológiájukat tartják jobbnak. A párhuzamos használók többsége a vezetékes internetet látja előnyösebbnek.

## Fix-mobil internet összehasonlítás



Bázis: internettel rendelkező háztartások

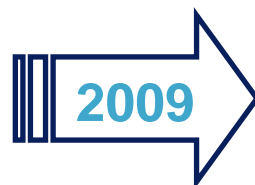
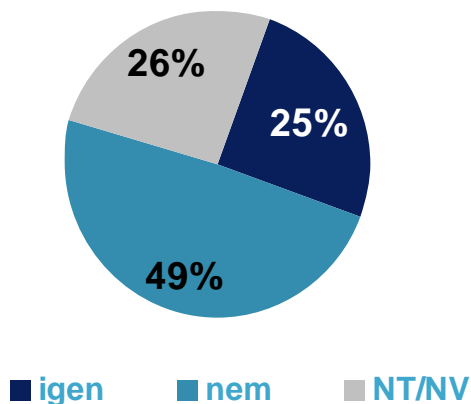
Bázis: internettel rendelkező háztartások



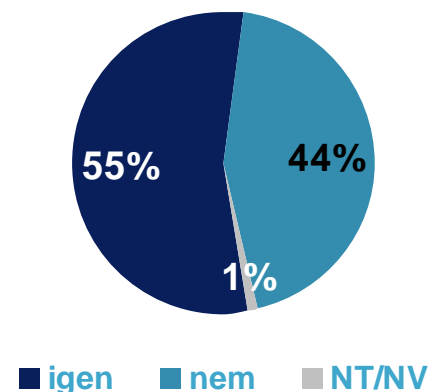
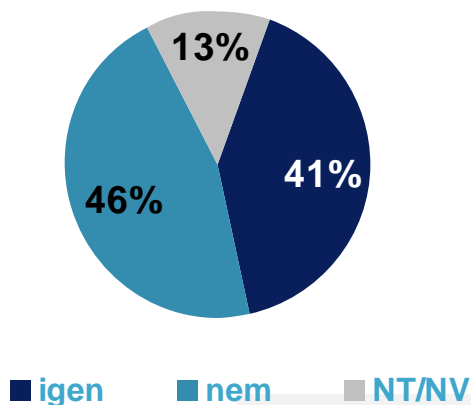
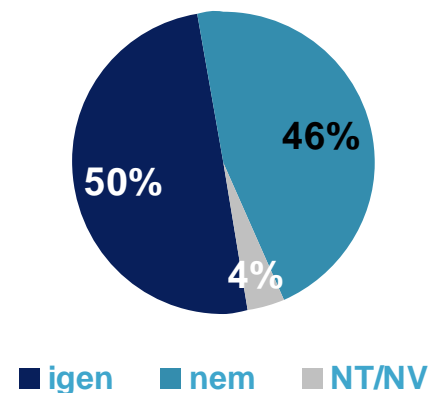
# MOBILINTERNET-ELŐFIZETÉSEK FORGALMI KORLÁTJA

A mobilinternetet használó személyek 41 százaléka – saját beszámolója szerint – korlátos csomaggal netezik. A korlátosság az érintettek mintegy felét befolyásolja a használatban.

## Korlátos az előfizetés?



## A korlátosság befolyásolja a használatot?



Bázis: mobilinternettel rendelkező 14 évesnél idősebb személyek

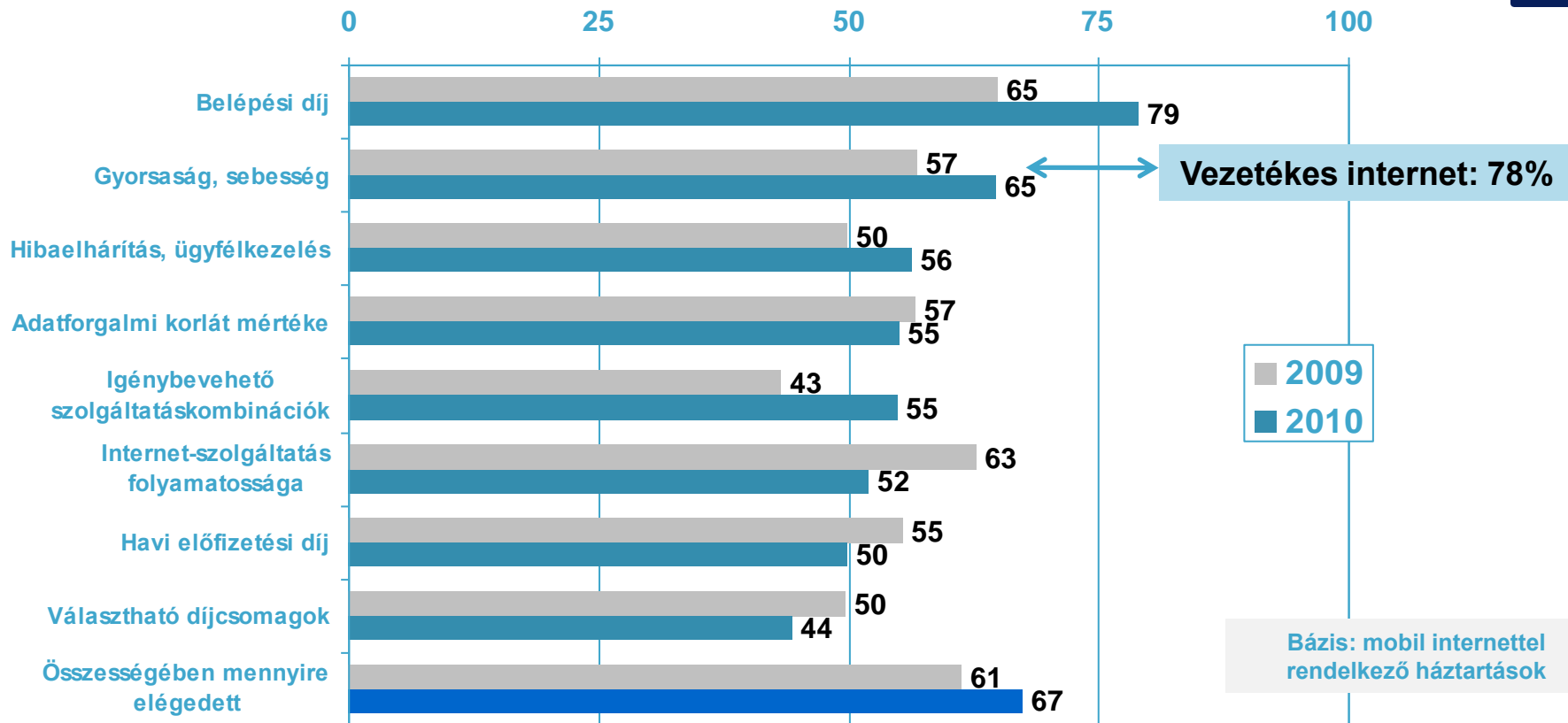


# ELÉGEDETTSÉG A MOBILINTERNETTEL



Tavaly óta összességében javult az ügyfelek elégedettsége a mobilinternettel. A belépési díjjal, a sebességgel és a hibaelhárítással elégedettebbek, a havi előfizetési díjjal, a díjcsomagokkal és a szolgáltatás folyamatosságával azonban most kevésbé elégedettek, mint egy éve.

Elégedettség a mobilinternettel (5-ös skálán top2box arány)



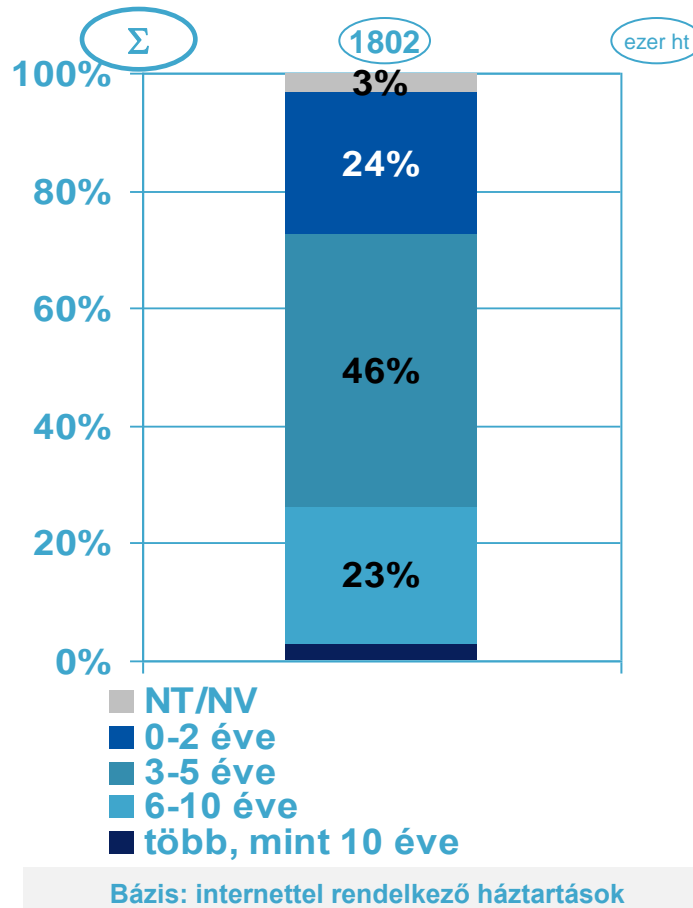
**A vezetékes internet sebességével lényegesen többen elégedettek.**



## VEZETÉKES INTERNET ÜGYFÉLMŰLT

Az internet előfizető háztartások 24 százaléka az utóbbi két évben vásárolt otthonra internetet. Ez 6 százalékponttal kisebb arány, mint egy évvel ezelőtt.

Mióta van otthon internet?





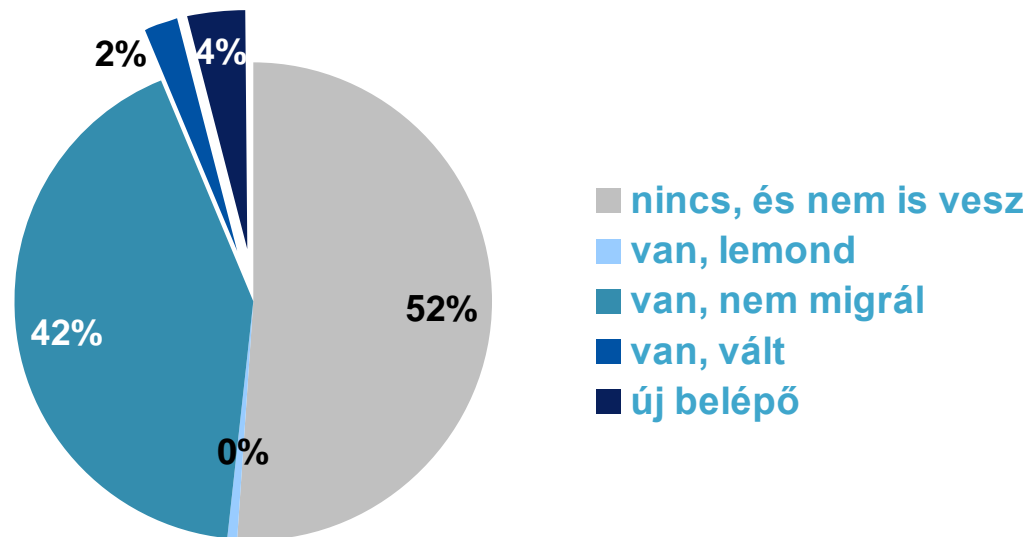
# MIGRÁCIÓ A VEZETÉKES INTERNET PIACON



154 ezer háztartás (a háztartások 4%-a) tervezi, hogy vezetékesinternet-előfizetővé váljon. A fixinternetező háztartások közül gyakorlatilag semelyik sem tervezi annak helyettesítés nélküli lemondását. 97 ezer háztartás (a háztartások 2%-a) tervez szolgáltató cserét, ezek közt elenyésző a fix > mobil technológia-váltás (8 ezer).



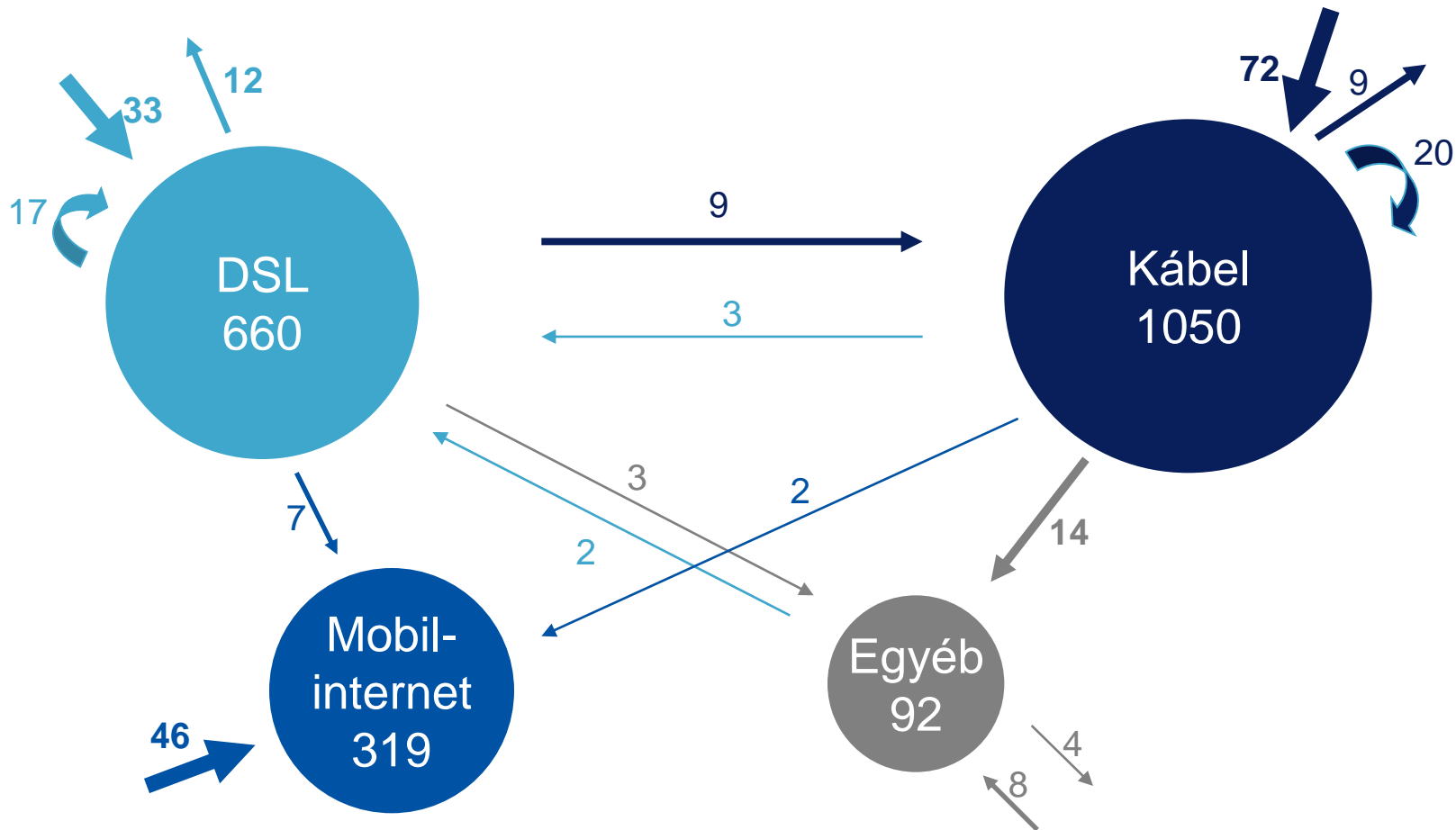
A háztartások migrációs kategóriái



Bázis: összes háztartás

# TECHNOLÓGIAI MIGRÁCIÓ A VEZETÉKES INTERNET PIACON

A kábelinternet dominanciája a DSL-lel szemben várhatóan tovább erősödik. A vezetékes internet várhatóan 4 százalékponttal, a mobilinternet pedig további 2 százalékponttal járulhat hozzá az internet-penetráció bővüléséhez.



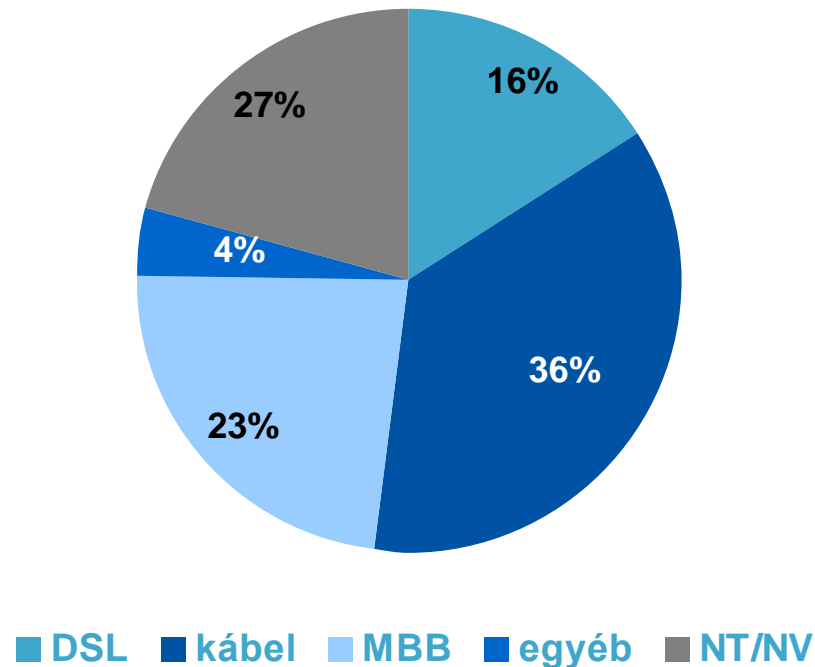
Bázis: meglévő és tervezett fix és mobil internet előfizetések

## AZ ÚJ BELÉPŐK TERVEI

201 ezer olyan háztartás tervezi az internet előfizetését, ahol jelenleg még nincs internet.

Az új belépők bő egyharmada kábeles előfizetést venne, negyedüknek pedig még nincs kiforrott elképzelése a technológiáról.

A tervezett internet-technológia



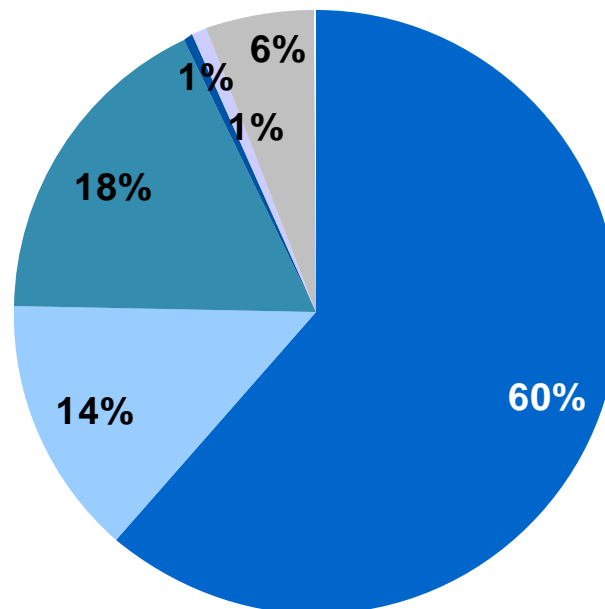
bázis: akiknek még nincs internetük, de tervezik annak előfizetését



## HIPOTETIKUS MONOPOLISTA TESZT

A havidíj 10 százalékos emelésére az előfizetők 40 százaléka lenne érzékeny, de többségük csak szolgáltatót váltana vagy kisebb csomagra fizetne elő. Az előfizetők 1 százalékánál is kevesebben mondanának le az internet hozzáférésről.

Mit tenne, ha vezetékes internet havidíja 10 százalékkal emelkedne?



- a magasabb díjat is kifizetné
- kisebb csomagra váltana
- szolgáltatót váltana
- mobilnetre váltana
- NT/NV
- lemondana az internetről

n=171

Bázis: Vezetékes internettel rendelkező háztartások

# FIZETŐS MŰSORSZOLGÁLTATÁS PIACA

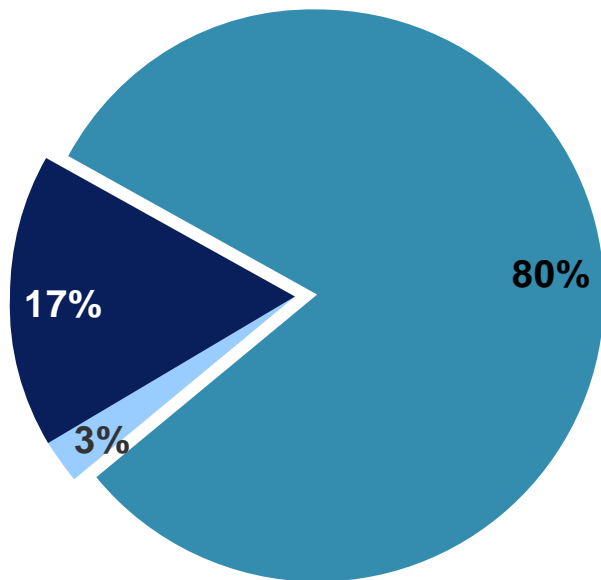
# ELLÁTOTSÁG



A háztartások négyötöde vesz igénybe fizetős műsorszolgáltatást. Ez két százalékpontos növekedés 2009-hez képest. A legelterjedtebb technológia a kábeltévé.



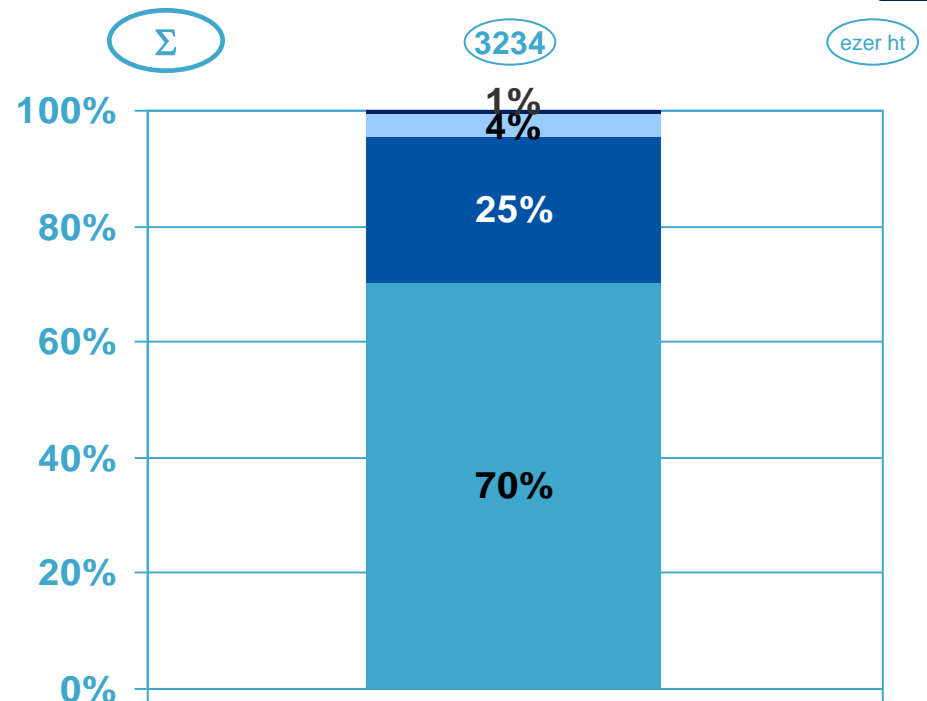
A háztartások ellátottsága fizetős tévével



- nincs tévé
- nincs fizetős tévé
- van fizetős tévé

Bázis: összes háztartás

A fizetős tévés szolgáltatás technológiája



- fizetős kódolt földfelszíni
- IPTV
- fizetős parabola
- kábel

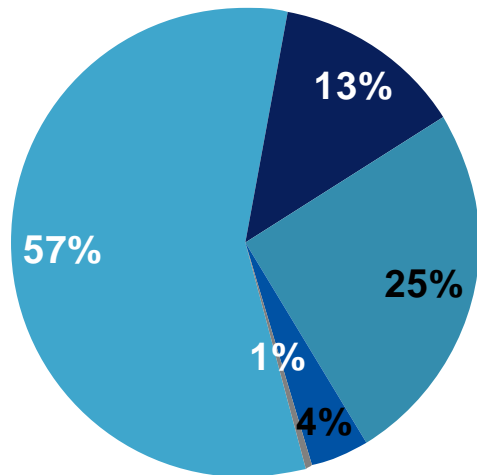
Bázis: fizetős tévével rendelkező háztartások

# DIGITALIZÁLTság

A digitális előfizetések aránya egy év alatt 34-ről 43 százalékra nőtt, a kábel előfizetéseken belül pedig 11-ről 18 százalékra.

A digitális előfizetéseket az azt használó háztartások 28 százaléka több set top boxszal veszi igénybe.

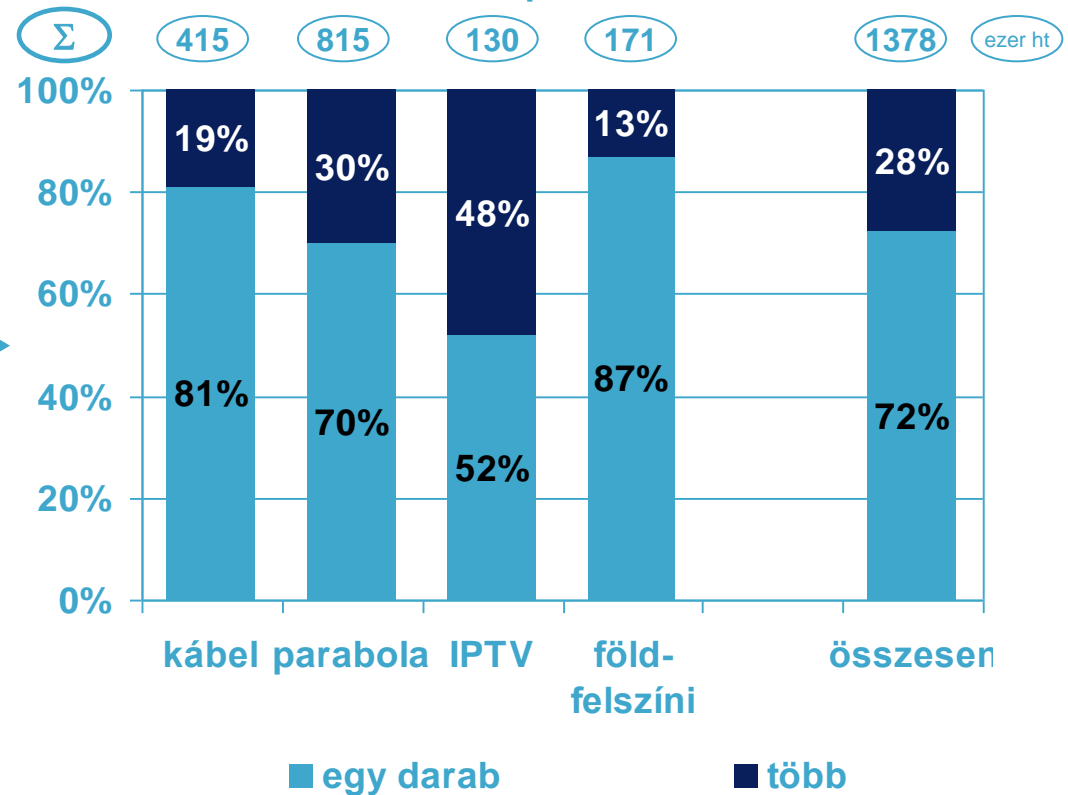
A digitális előfizetések aránya



- analóg kábel
- digitális kábel
- (digitális) parabola
- (digitális) IPTV
- (digitális) földfelszíni

Bázis: fizetős tévével rendelkező háztartások

A háztartásokban használt set top boxok száma



Bázis: digitális tévéelőfizetéssel rendelkező háztartások

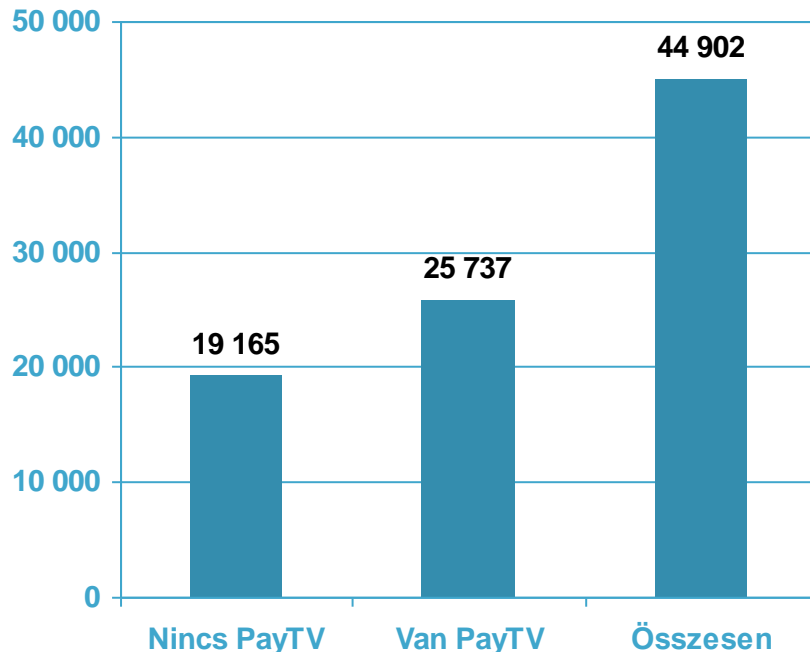


## Ingyenes digitális földfelszíni adás

Az ingyenes digitális földfelszíni adásokat 45 ezer háztartás nézi . Ebből 25 ezer csak kiegészítő jelleggel a fizetős tévé-előfizetés mellett. Tehát mindössze 20 ezer azon háztartások száma, akik a DVB-T elérésnek köszönhetően kerültek ki az analóg lekapcsolás érintettjeinek köréből .

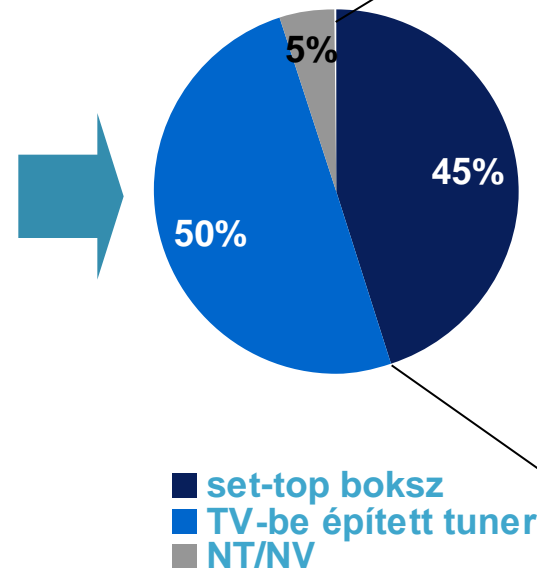


Ingyenes digitális adások nézettsége  
télé-előfizetés megléte szerinti bontásban (ht)



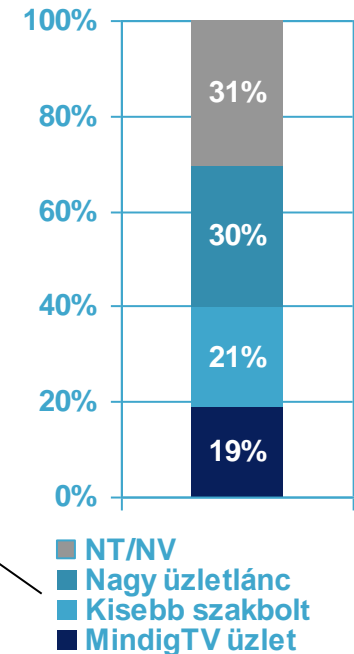
Bázis: Összes háztartás

Milyen eszközzel nézik



Bázis: A digitális földfelszíni  
adásokat néző háztartások

Hol szereztek be  
a set-top box-ot



Bázis: STB-vel rendelkező ht-k

20 ezer háztartás rendelkezik fizetős szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő kártyaolvasóval

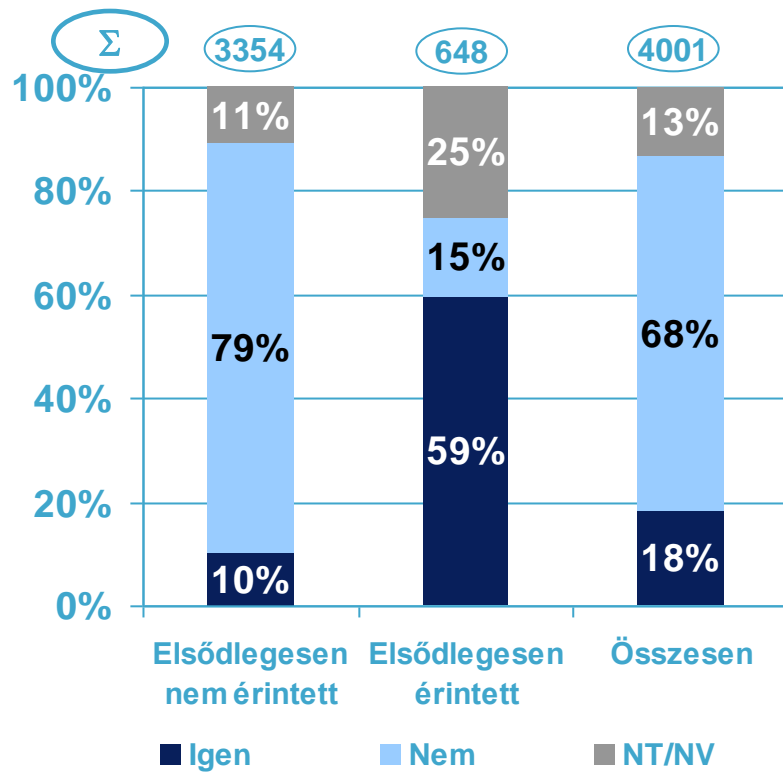


## Ingyenes digitális földfelszíni adás

Az elsődlegesen érintett háztartások\* mindössze 59 %-a van tisztában azzal a ténnyel, hogy érintettje az analóg lekapcsolásnak.

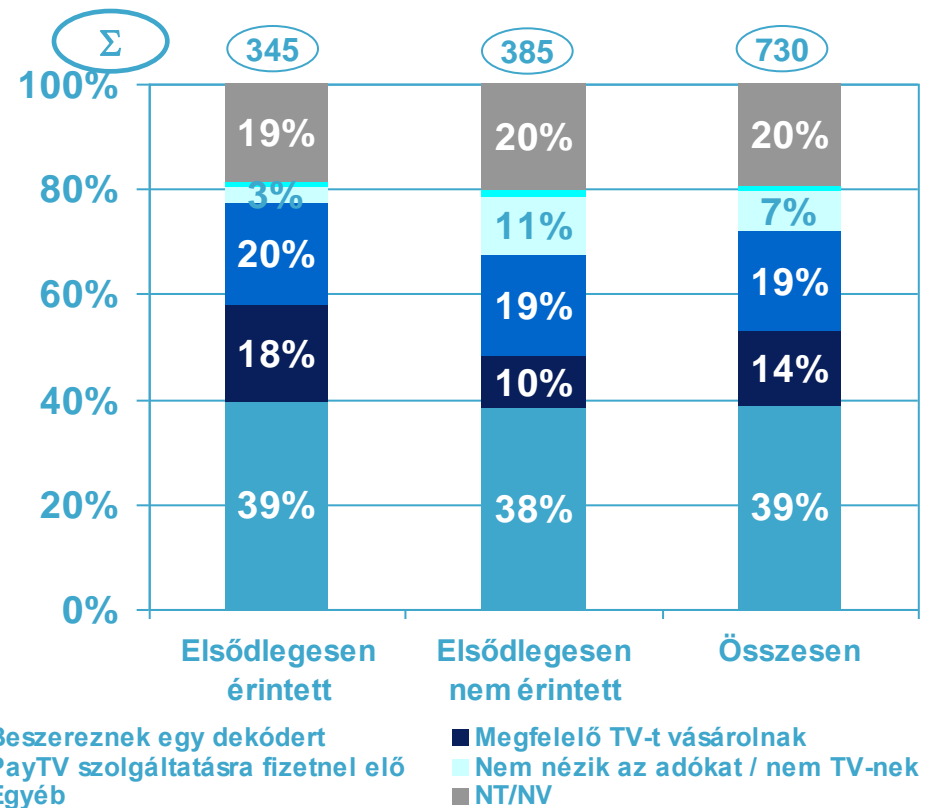
A felnőtt lakosság 61%-a hallott a digitális földfelszíni adások elindulásáról, ez az arány az érintettek körében csak 49,5%.

Önöket érinteni fogja a hagyományos, analóg földi televíziós sugárzás megszűnése?



Bázis: Összes háztartás

Mit kívánnak tenni az analóg földi televíziós sugárzás megszűnése esetén?



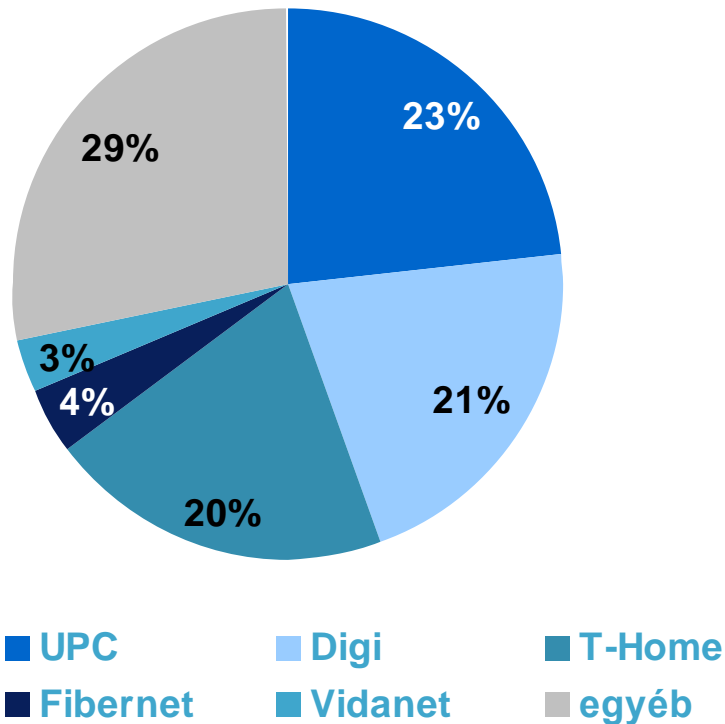
Bázis: Akik érintettnek vélik magukat

\*Elsődlegesen érintett háztartás: Fizetős tévével nem rendelkező, digitális földfelszíni adást nem néző, de tévő háztartások

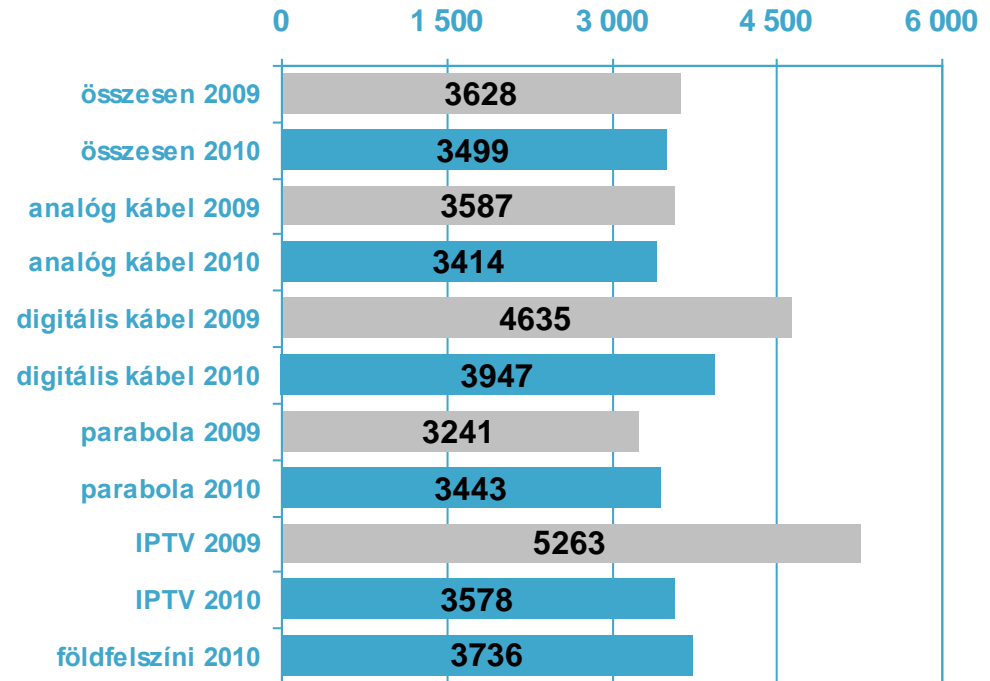
## FIZETŐS TÉVÉ: KÖLTÉSEK

Az előfizetések számát tekintve a UPC 23 százalékos részesedéssel piacvezető. (Az árbevételt tekintve részesedése már 26%) Bár az előfizetések számát tekintve a Digi lenne a második és a T-Home a harmadik, a Digi alacsonyabb árai miatt a bevételi rangsorban a sorrend megfordul és a Digi a T-Home mögött a harmadik helyre szorul. A digitális szolgáltatásokban igen jelentős az árcsökkenés.

A fizetőstévé hozzájárulások megoszlása



Költség technológia szerint (bruttó Ft/hó)

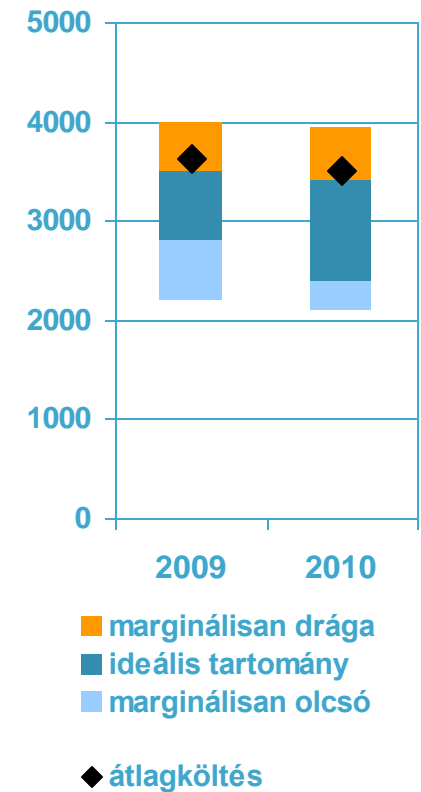
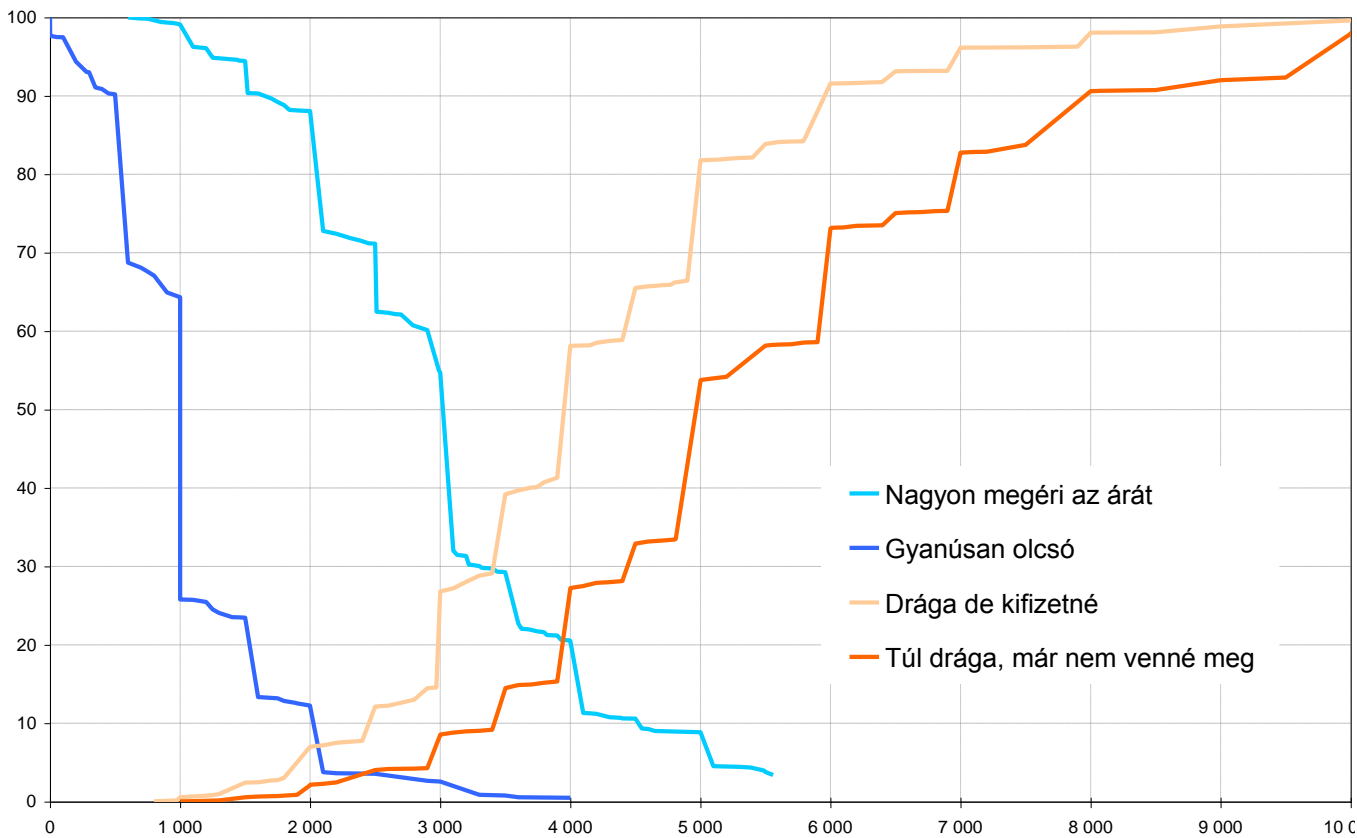


Bázis: fizetős tévéelőfizetések

A lakossági televíziós piac mérete évi nettó 109 md Ft. (2009=108 md. Ft.)

# FIZETŐS TÉVÉ: VAN WESTENDORP TESZT

A szolgáltatás ideális ártartománya 2400 és 3400 forint helyezkedik el. A jelenlegi átlagköltség 3500 forint/hó, ami alig magasabb az ideális tartomány felső határánál.



Bázis: akinek van fizetős tévéje, vagy lenne igénye rá

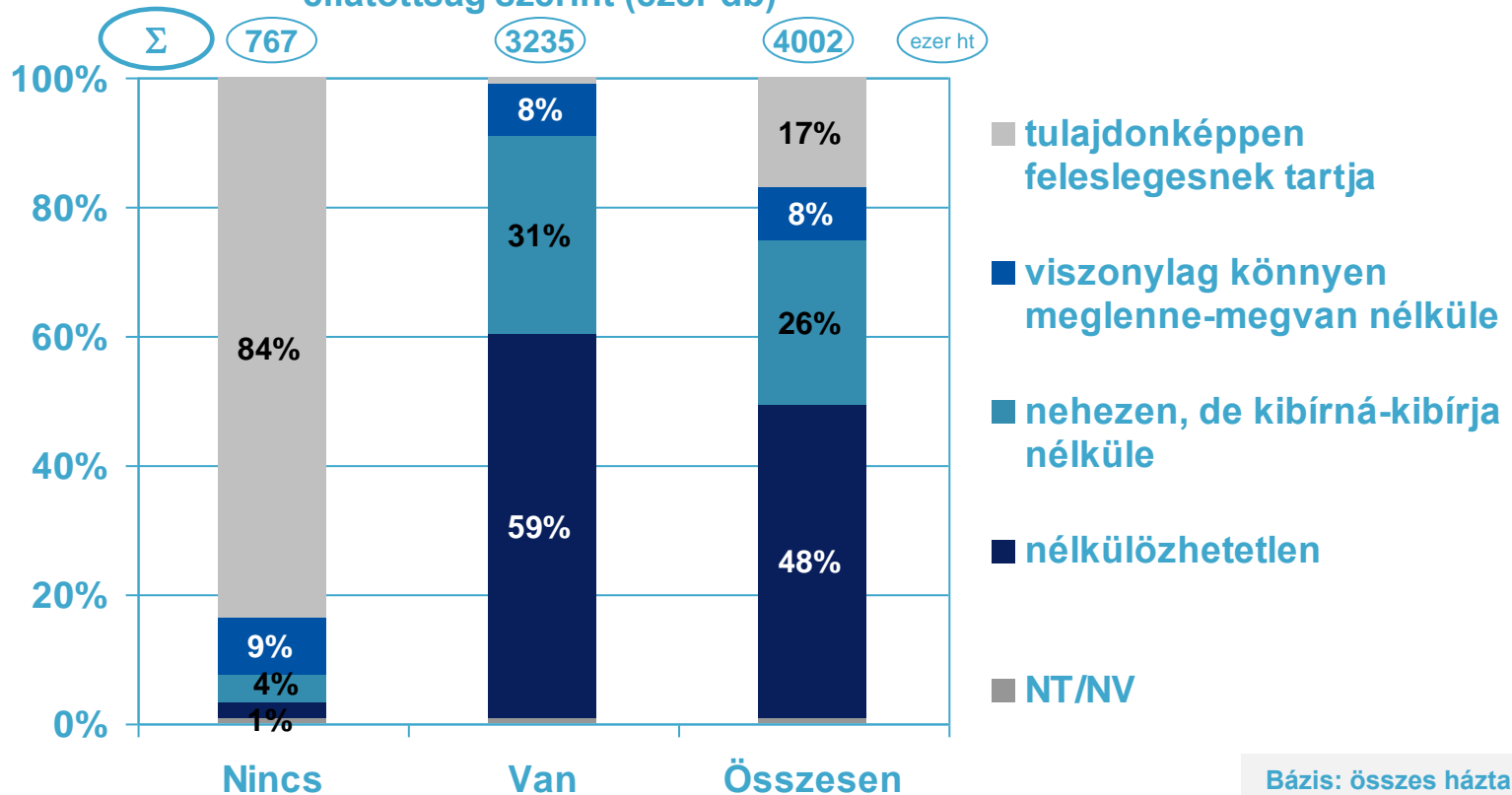
## IGÉNYSZINTEK A FIZETŐS TÉVÉ SZOLGÁLTATÁSNÁL

34 ezer tévé előfizető háztartás tulajdonképpen feleslegesnek tartja a fizetős tévét, további 257 ezer könnyen meglenne nélküle.

51 ezer háztartásnak lenne igénye fizetős tévére, és még sincs náluk. Ez a szám tavaly még 73 ezer volt.



A háztartások fizetős tévé iránti igény szintje ellátottság szerint (ezer db)



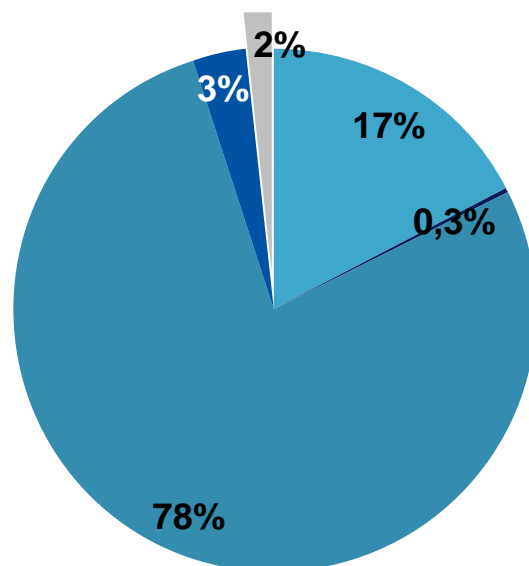


## MIGRÁCIÓ AZ FIZETŐS TV PIACON

70 ezer olyan háztartás jelezte, hogy be fog lépni a fizetős tévé piacára, akiknek jelenleg még nincsen ilyen szolgáltatásuk. 11 ezren szüntetik meg az előfizetésüket. A UPC-nél és a kis szolgáltatóknál a legnagyobb a churn veszély.



A háztartások migrációs kategóriái



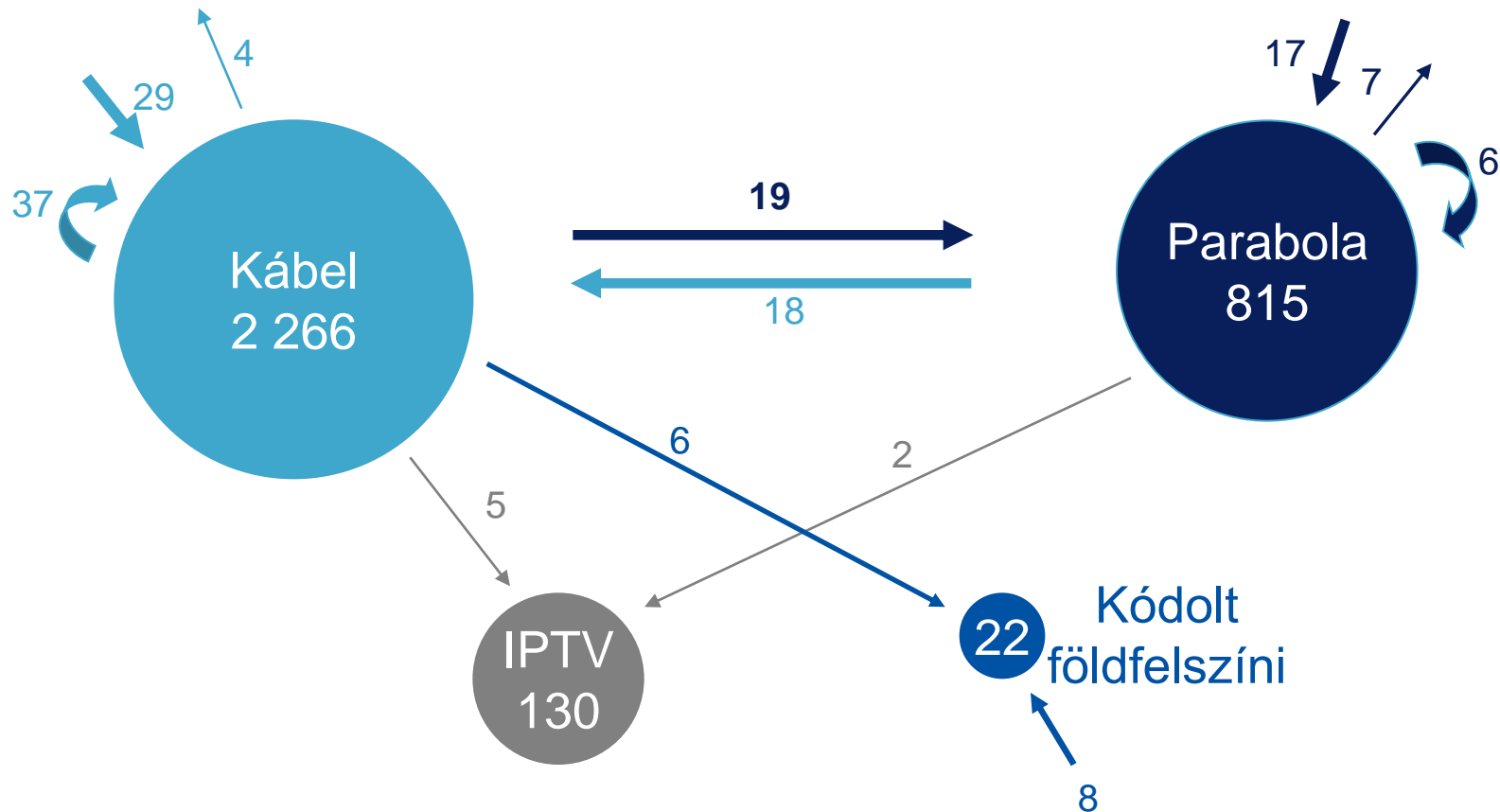
- nincs, és nem is vesz
- van, lemond
- van, nem migrál
- van, vált
- új belépő

Bázis: összes háztartás

# TECHNOLÓGIAI MIGRÁCIÓ A FIZETŐS TV PIACON



A lakossági szándékok alapján 2011-ben valamennyi technológia esetében mérsékelt (7 – 14 ezer előfizetés nagyságrendű) növekedésre számíthatunk. Szakmai becslésünk szerint azonban a parabolás és az IPTV előfizetések növekedése ennél valamivel erőteljesebb lesz.

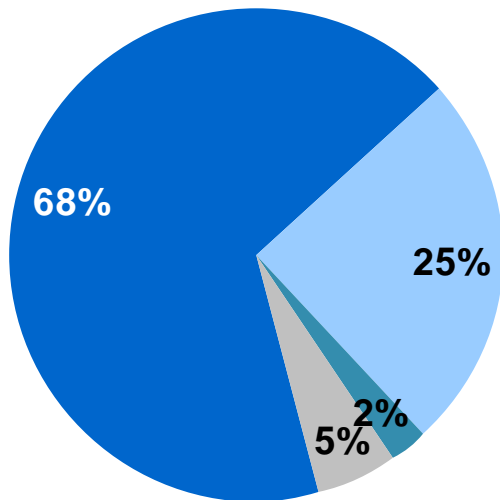


Bázis: azon háztartások, amelyek fizetős tévéelőfizetéssel rendelkeznek, vagy annak vásárlását tervezik

# HIPOTETIKUS MONOPOLISTA TESZT

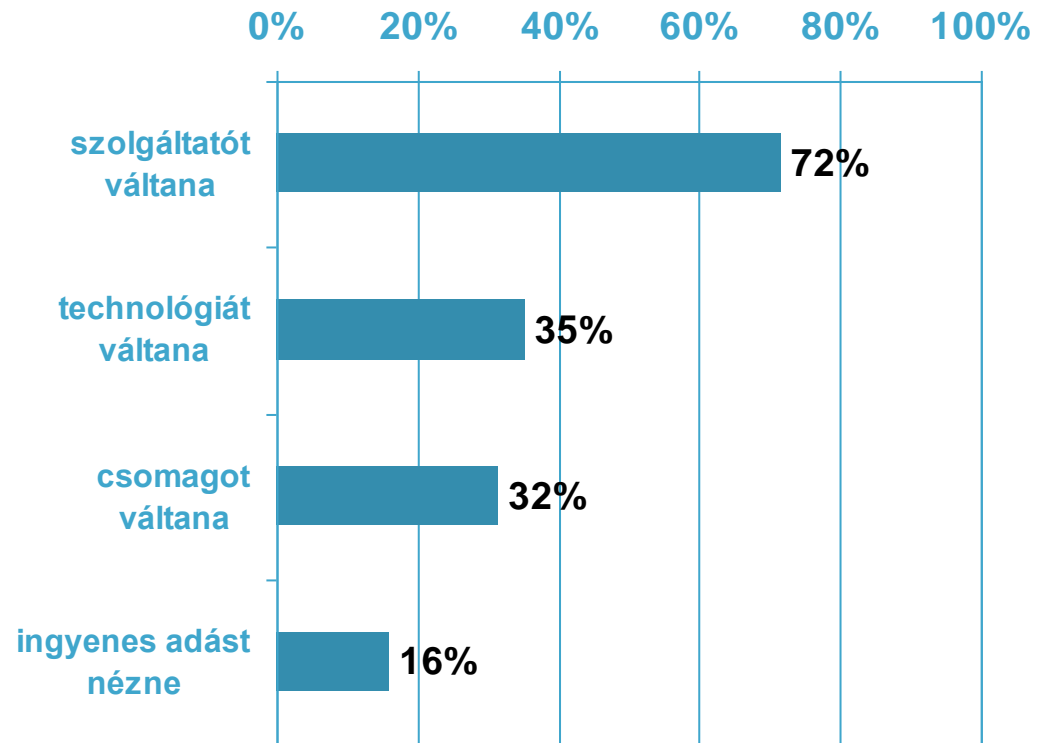
A havidíj 10% emelésének hatására az előfizetők kétharmada megtartaná jelenlegi előfizetését. Alig van olyan, aki lemondana a tévénézésről (2%). Az áremelés esetén 25% keresne új megoldást. Közülük 72 százalék másik szolgáltatónál próbálna szerencsét, 16% pedig ingyenes tévénézési megoldást keresne.

Mit tenne, ha a műsorcsomag előfizetésének díja 10 százalékkal emelkedne?



- a magasabb díjat is kifizetné
- más módon nézne tévét
- lemondana a tévénézésről
- NT/NV

Hogyan nézne tévét?



Bázis: Vezetékes előfizetéssel rendelkező háztartások

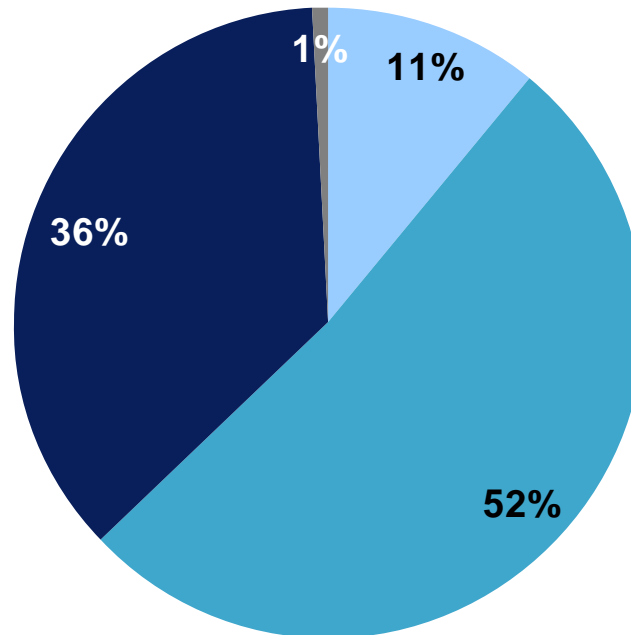
Bázis: Háztartások, amelyek áremelkedés esetén lemondanák a szolgáltatást

## FIZETŐS TÉVÉ CSOMAGOK

A legkevesebb csatornát tartalmazó „minimál” csomagokat csak a tévé előfizető háztartások 11 százaléka veszi igénybe.

Több mint egyharmaduk ellenben a legtöbb csatornát tartalmazó csomagra fizet elő.

Az igénybe vett tévécsomagok



- a legkevesebb csatornát tartalmazó, minimum jellegű csomag
- közepes jellegű csomag
- a legtöbb csatornát tartalmazó, legmagasabb havidíjú csomag
- NT/NV

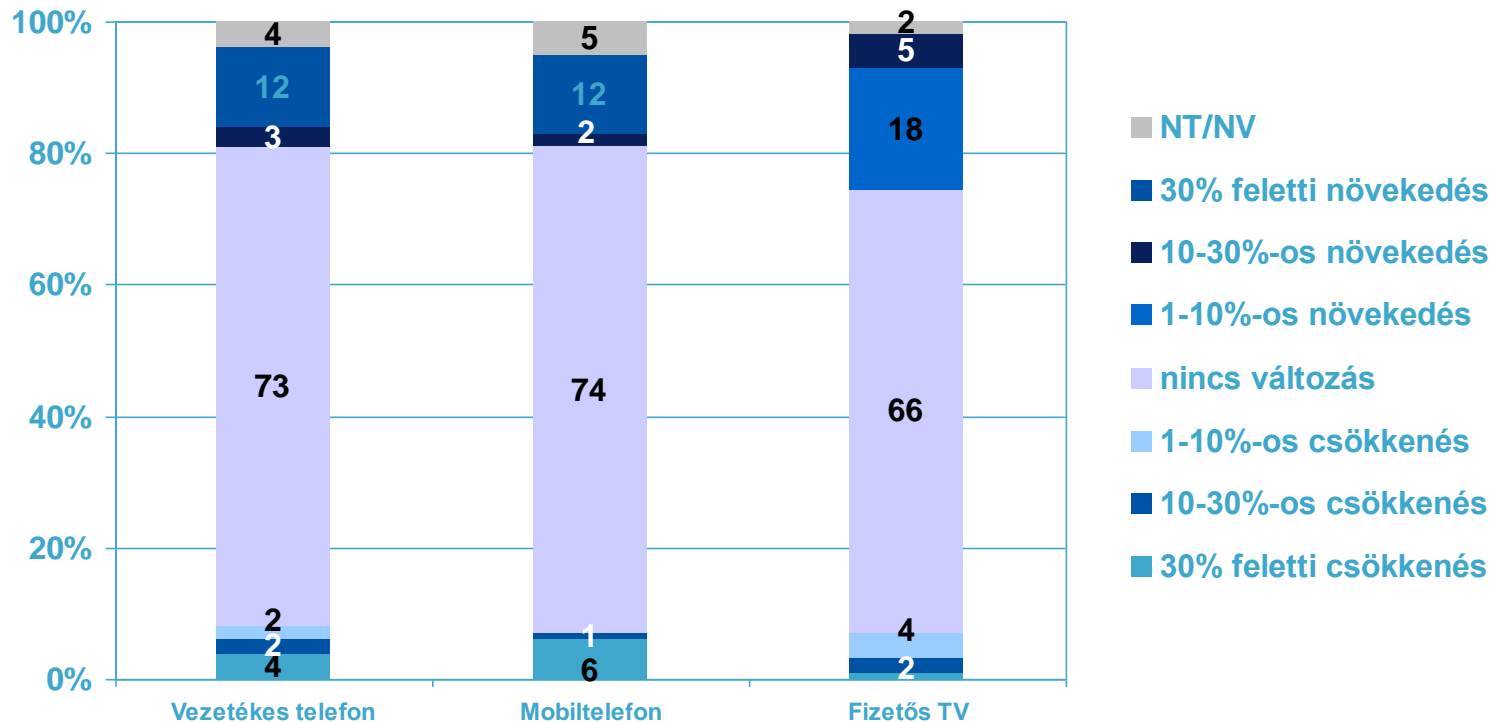
Bázis: fizetős tévével rendelkező háztartások



# FOGYASZTÓI TUDATOSSÁG, FOGYASZTÓVÉDELEM

# ÁRPERCEPCIÓ

A fogyasztók nagy része mindhárom piacon változatlanul érzékeli az árakat. Az előfizetők 12-12 százaléka érezte úgy, hogy a mobil- illetve a vezetékös telefon sokkal drágább lett. A fizetős tévénél csak minimális drágulást érzékelt az érintettek 18 százaléka.



Bázis: az adott szolgáltatással rendelkező háztartások

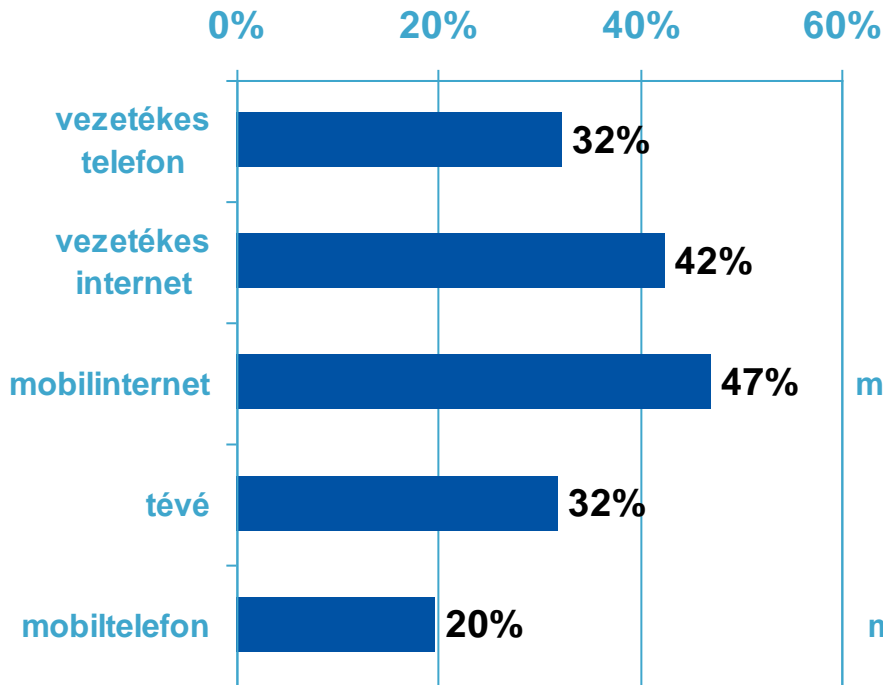
**Az előfizetők 6-8 százaléka érezte úgy, hogy a szolgáltatások ára csökkent.**

# HŰSÉGSZERZŐDÉSEK

Az elmúlt évben valamennyi szolgáltatás esetében néhány százalékponttal nőtt a hűsészerződések gyakorisága, és az elégedettség is.

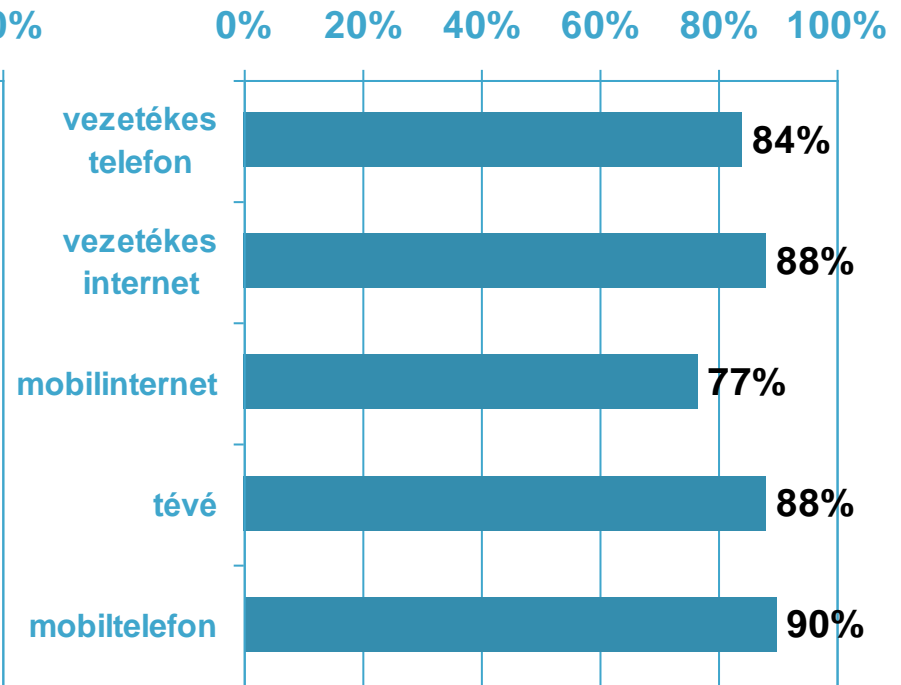
A hűsészerződés a mobil-internetes részpiacon a leggyakoribb (a legtöbb új belépő itt van), de itt érzik a legkevésbé azt is, hogy megérte megkötni a hűsészerződést.

Hűsészerződések gyakorisága az egyes részpiacokon



■ van hűsészerződés

Azok aránya, akik szerint megérte megkötni a hűsészerződést



■ megérte megkötni

Bázis: adott szolgáltatással rendelkező háztartások, illetve személyek

Bázis: hűsészerződéssel rendelkező háztartások, illetve személyek