

Έρευνα καταναλωτών για τη χρήση προγραμμάτων απεριόριστων δεδομένων κινητής τηλεφωνίας

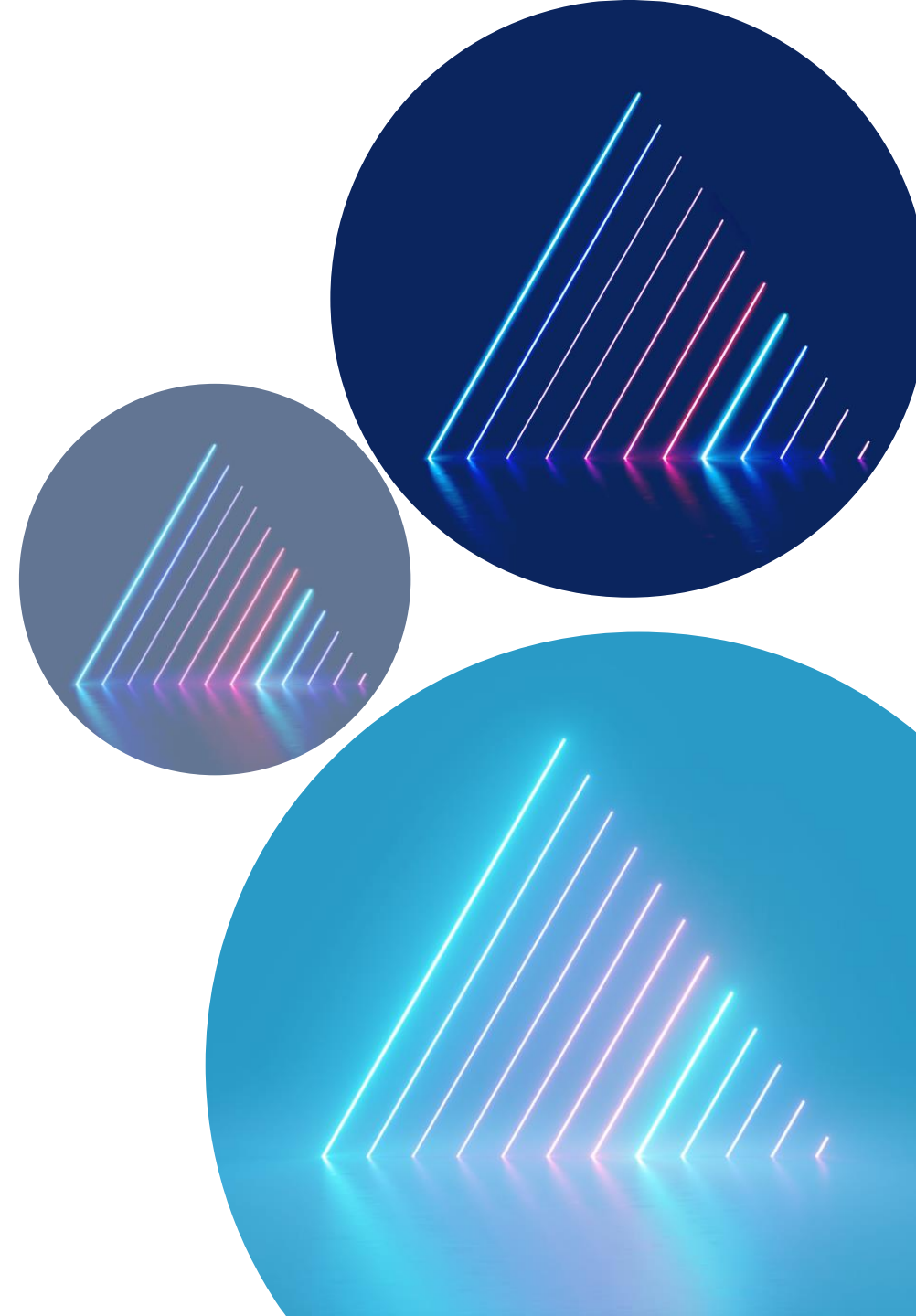
Συντάχθηκε για την



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Δεκέμβριος 2023



- **Μεθοδολογία:** Υβριδική (Τηλεφωνική & Online)
- **Περιοχή έρευνας:** Πανελλαδικά
- **Πληθυσμός έρευνας:** Άνδρες και γυναίκες 18-65, κάτοχοι συσκευής smartphone
- **Μέγεθος δείγματος:** 1.005 άτομα
- **Επιλογή:** Τυχαία επιλογή τηλεφωνικών αριθμών και ερωτώμενων από online panel
- **Διεξαγωγή:** Νοέμβριος-Δεκέμβριος 2023
- **Σταθμίσεις:** Τα στοιχεία σταθμίσθηκαν με τις πληθυσμιακές κατανομές φύλου, ηλικίας και nuts1 γεωγραφικής περιφέρειας
- **Επισημάνσεις:** Ενδείξεις δημογραφικών διαφορών εντοπίζονται με *

Metron Analysis is a member of the European Society of Opinion and Marketing Research, World Association of Public Opinion Research, Greek Association of Pharmaceutical Management, Greek Institute of Customer Service and Greek Association of Opinion and Marketing Research and abides by the relevant codes and principles of professional practice

	Βασικό προφίλ	%
Περιοχή	Αττική	36
	Βόρεια Ελλάδα	28
	Κεντρική Ελλάδα	25
	Νήσοι	11
Οικογενειακή κατάσταση	Έγγαμοι	52
	Άγαμοι	48
	E/E ¹	16
Απασχόληση	Μισθωτοί	49
	Δεν εργάζονται	35
	A/B τάξη	22
Κοινωνικο-οικονομική τάξη ²	C1 τάξη	31
	C2 τάξη	32
	D/E τάξη	15



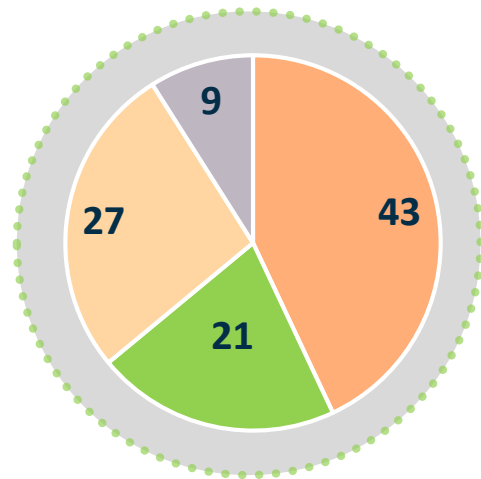
1. Γενικά Χαρακτηριστικά Προγράμματος

METRONANALYSIS

METRONANALYSIS

Τα δεδομένα στο smartphone

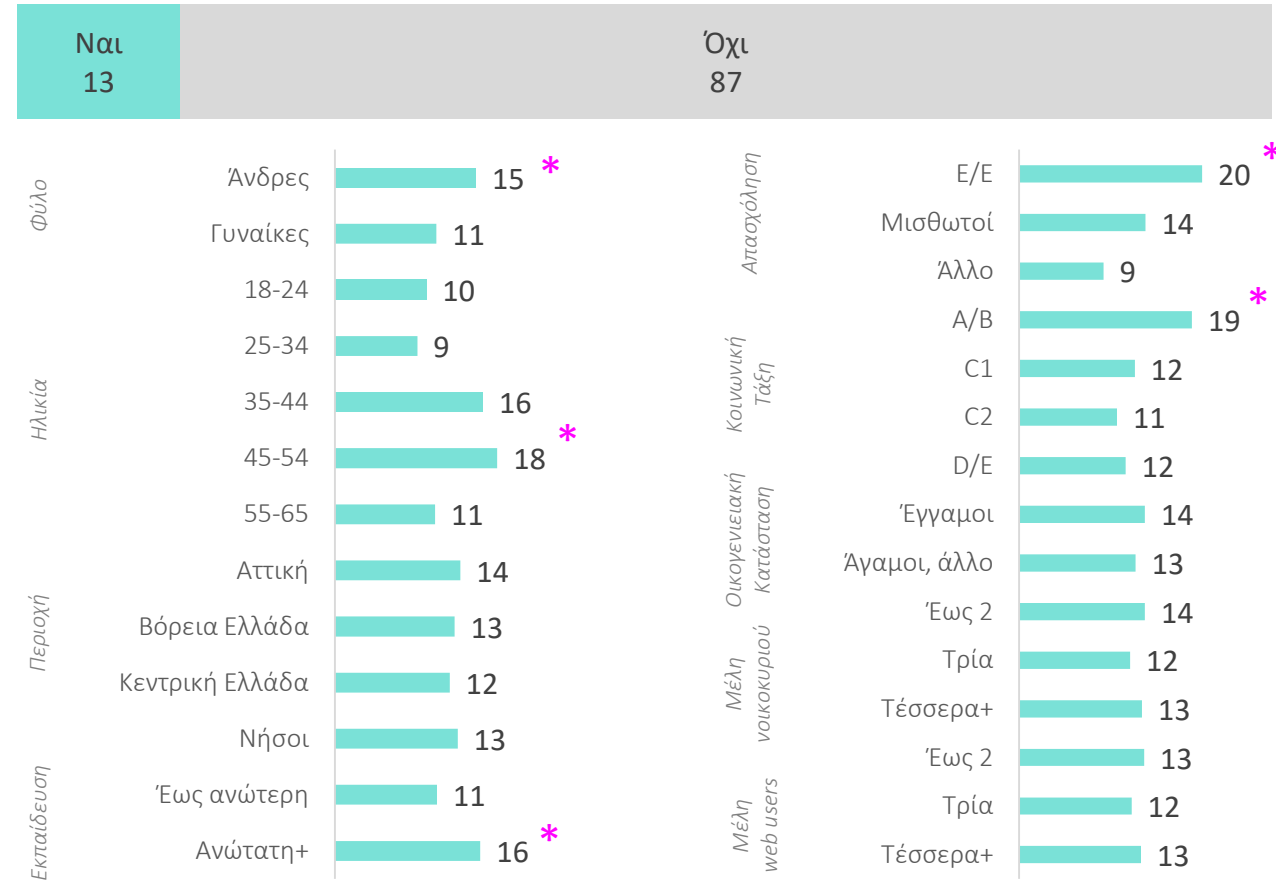
Ερ: Πόσα δεδομένα σε GB σας παρέχει το πρόγραμμα που έχετε στο smartphone σας την περίοδο αυτή; (N=σύνολο)



- Έως 5 GB
- 6-10 GB
- 10+ GB
- ΔΘ



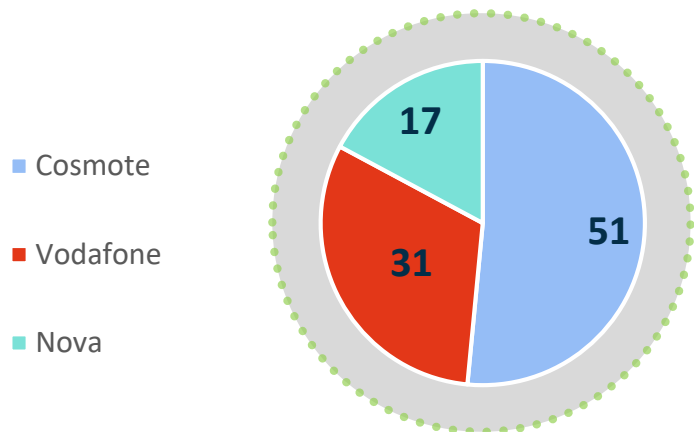
Ερ: Το πρόγραμμα στο smartphone σας, σας παρέχει απεριόριστα δεδομένα για χρήση στο internet; (N=σύνολο)¹



¹Με τον όρο απεριόριστα δεδομένα, δεν εννοούμε περισσότερα δεδομένα από ότι χρειάζεστε, ούτε απεριόριστα δεδομένα μόνο για μία συγκεκριμένη περίοδο, αλλά απεριόριστα δεδομένα καθ' όλη τη χρήση του προγράμματος

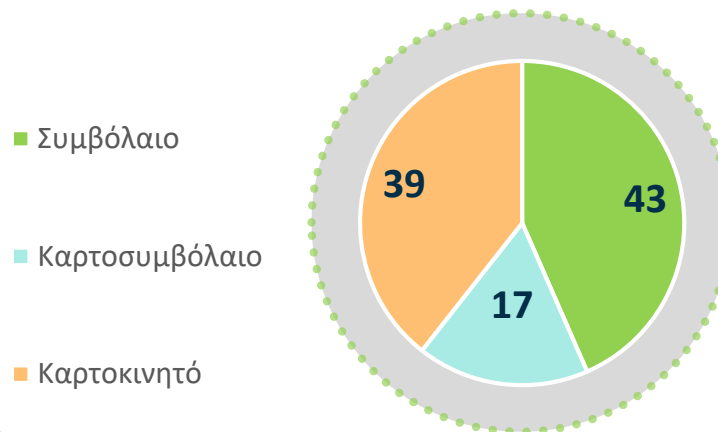
Τα χαρακτηριστικά του προγράμματος

Ερ: Με ποιον πάροχο έχετε τη σύνδεση αυτή; (N=σύνολο)



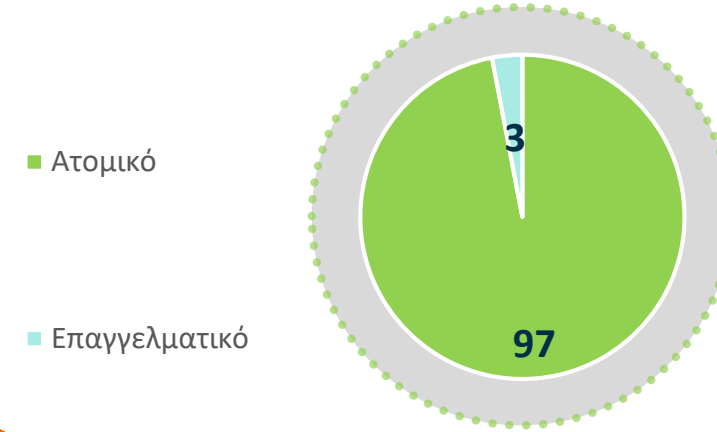
Με απεριόριστα-> Cosmote: 38%, Vodafone: 43%, Nova: 19%

Ερ: Και η σύνδεση είναι; (N=σύνολο)



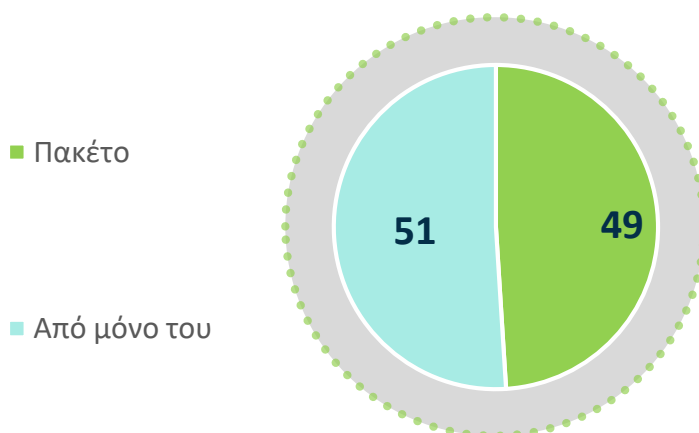
Με απεριόριστα-> Συμβόλαιο: 99%, ΔΑ: 1%

Ερ: Το πρόγραμμα είναι; (N=σύνολο)



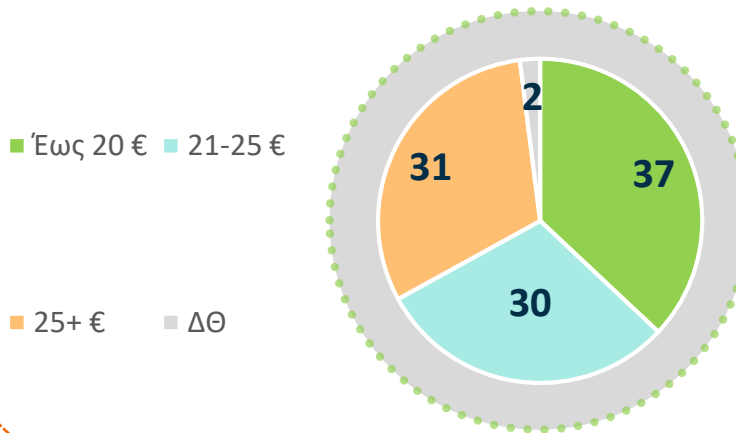
Με απεριόριστα-> Ατομικό: 90%, Επαγγελματικό: 10%

Ερ: Και πληρώνεται από μόνο του ή πακέτο με άλλες υπηρεσίες; (N=εκτός καρτοκινητού)



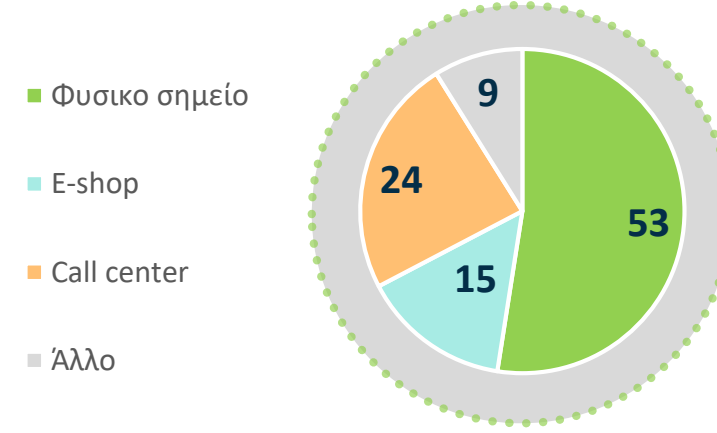
Με απεριόριστα-> Πακέτο: 53%, Μόνο του: 47%

Ερ: Ποιο είναι το μηνιαίο κόστος; (N=εάν από μόνο του)

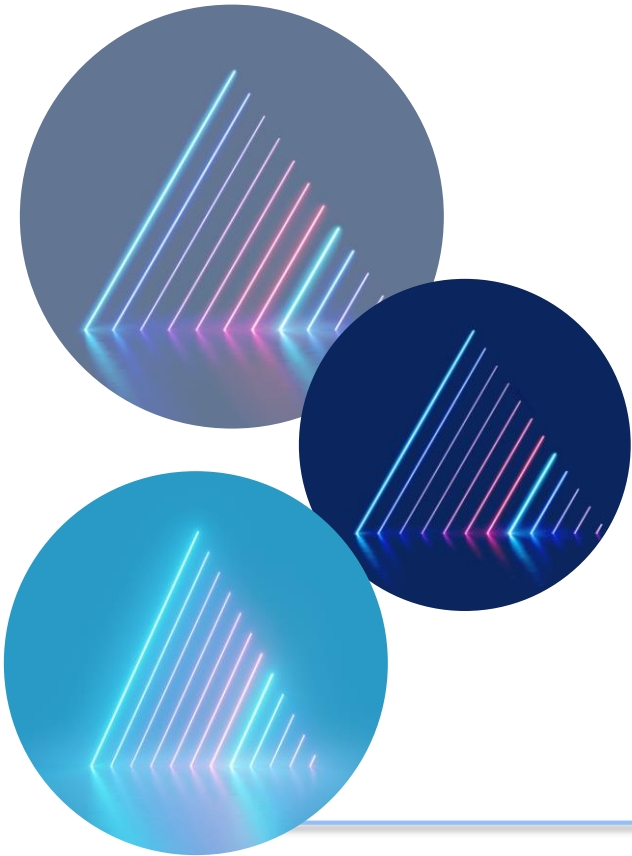


Με απεριόριστα-> Έως 20€: 6%, 21-25€: 17%, 25+€: 70%, ΔΘ: 7%

Ερ: Με ποιο τρόπο πήρατε το πρόγραμμα αυτό; (N=σύνολο)



Με απεριόριστα-> Φ.Σ.: 43%, E-shop: 13%, Call center: 31%, Άλλο: 13%

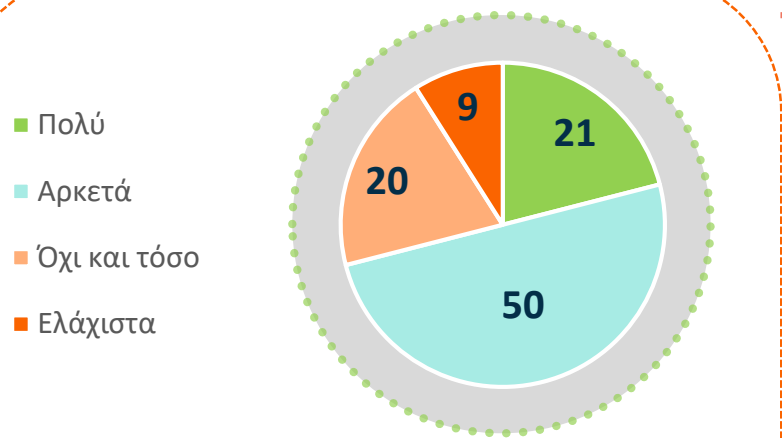


2. Γενικές συνήθειες και στάσεις σχετικά με την κινητή τηλεφωνία

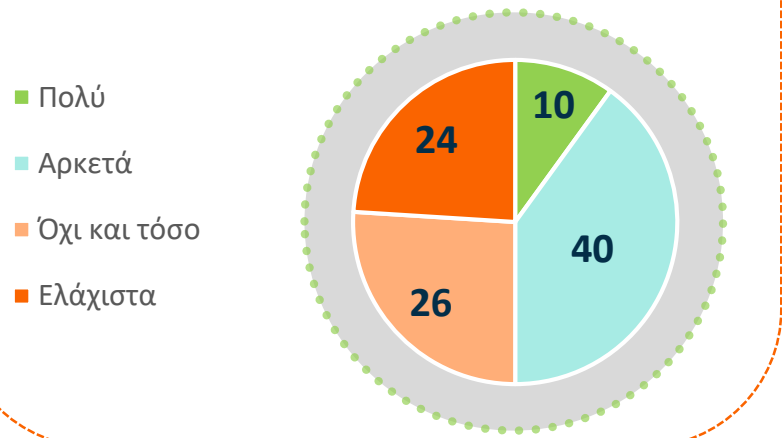
METRONANALYSIS

METRONANALYSIS

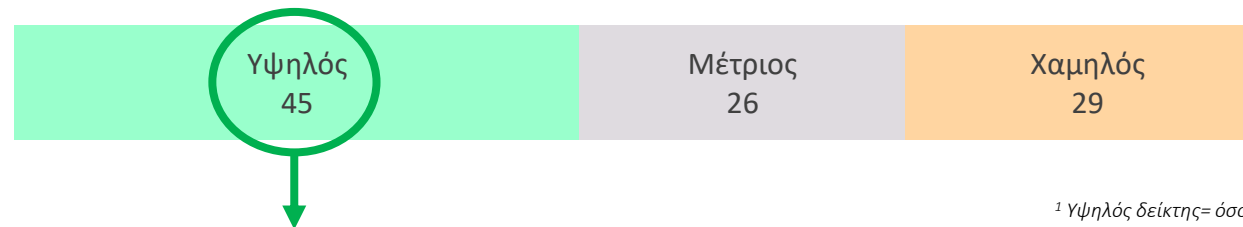
Ερ: Πόσο ενημερωμένοι είστε σχετικά με τους παρόχους και τα προγράμματα κινητής τηλεφωνίας; (N=σύνολο)



Ερ: Σε ποιο βαθμό επηρεάζετε φίλους ή συγγενείς σχετικά με τους παρόχους και τα προγράμματα κινητής τηλεφωνίας; (N=σύνολο)



Δείκτης Διαμορφωτή Γνώμης¹



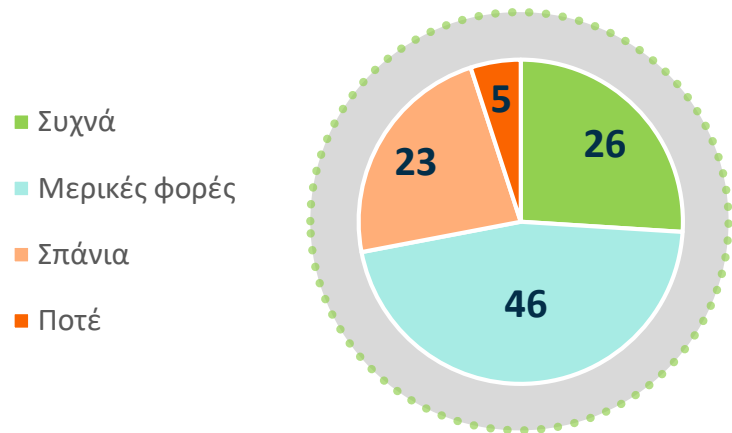
*18-24: 57%, 25-34: 57%, 35-44: 49%, 45-54: 38%, 55-65: 32%

¹ Υψηλός δείκτης= όσοι είναι πολύ/αρκετά ενημερωμένοι και επηρεάζουν, Μέτριος δείκτης=όσοι είναι πολύ/αρκετά ενημερωμένοι χωρίς να επηρεάζουν, Χαμηλός δείκτης=όσοι είναι όχι και τόσο/ελάχιστα ενημερωμένοι

Δείκτης ενημέρωσης	Με απεριόριστα	Χωρίς απεριόριστα
Υψηλός	48%	45%
Μέτριος	25%	26%
Χαμηλός	27%	30%

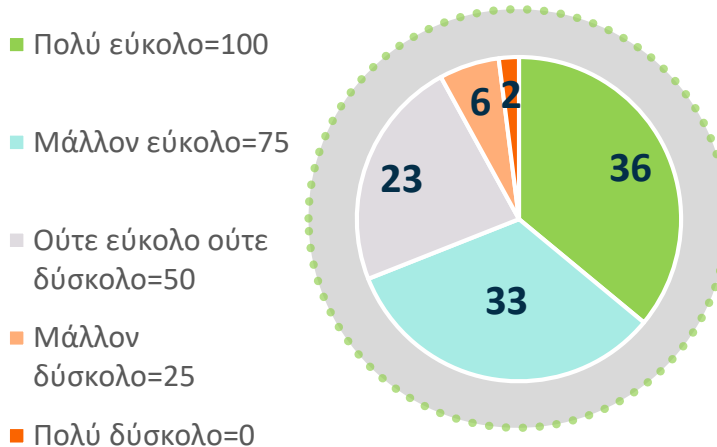
Customer Effort Scores

Ερ: Πόσο συχνά ενημερώνεστε για τις προσφορές των εταιρειών; (N=σύνολο)



Προσφορές	Με απεριόριστα	Χωρίς απεριόριστα
Συχνά	30%	25%
Μερικές φορές	43%	47%
Σπάνια/ποτέ	26%	28%

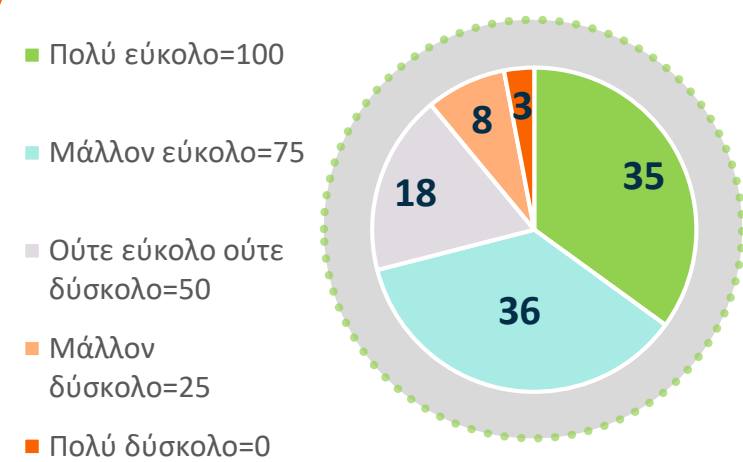
Ερ: Πόσο εύκολο ή δύσκολο θεωρείτε ότι είναι να ενημερωθείτε για τις προσφορές τους; (N=σύνολο)



Μέση τιμή Customer Effort Score: 74%

C.E.S.	
Με απεριόριστα	73%
Χωρίς απεριόριστα	74%

Ερ: Αν στο μέλλον θέλατε να αλλάξετε πάροχο, πόσο εύκολο ή δύσκολο θα ήταν; (N=σύνολο)

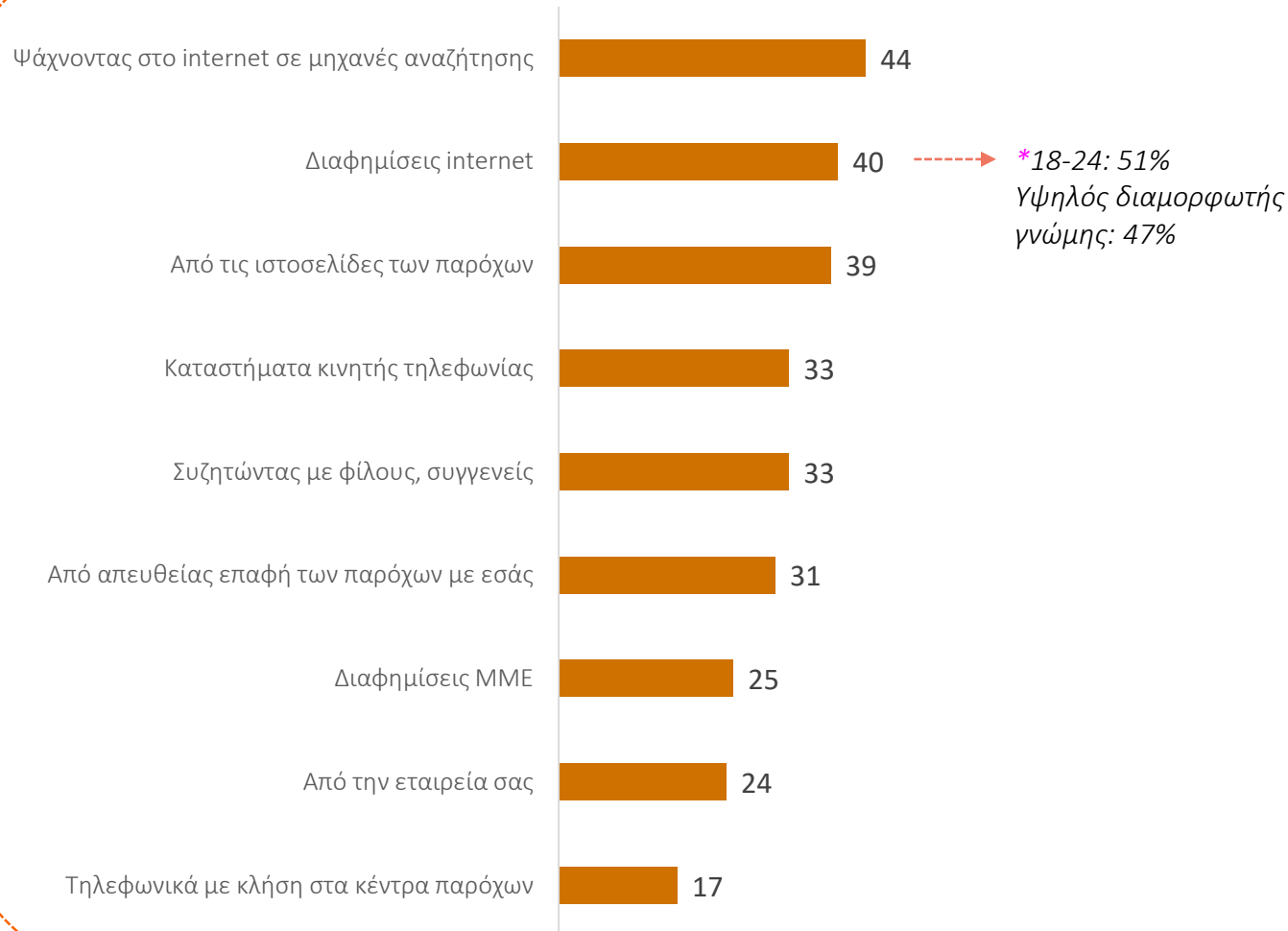


Μέση τιμή Customer Effort Score: 73%

C.E.S.	
Με απεριόριστα	74%
Χωρίς απεριόριστα	73%

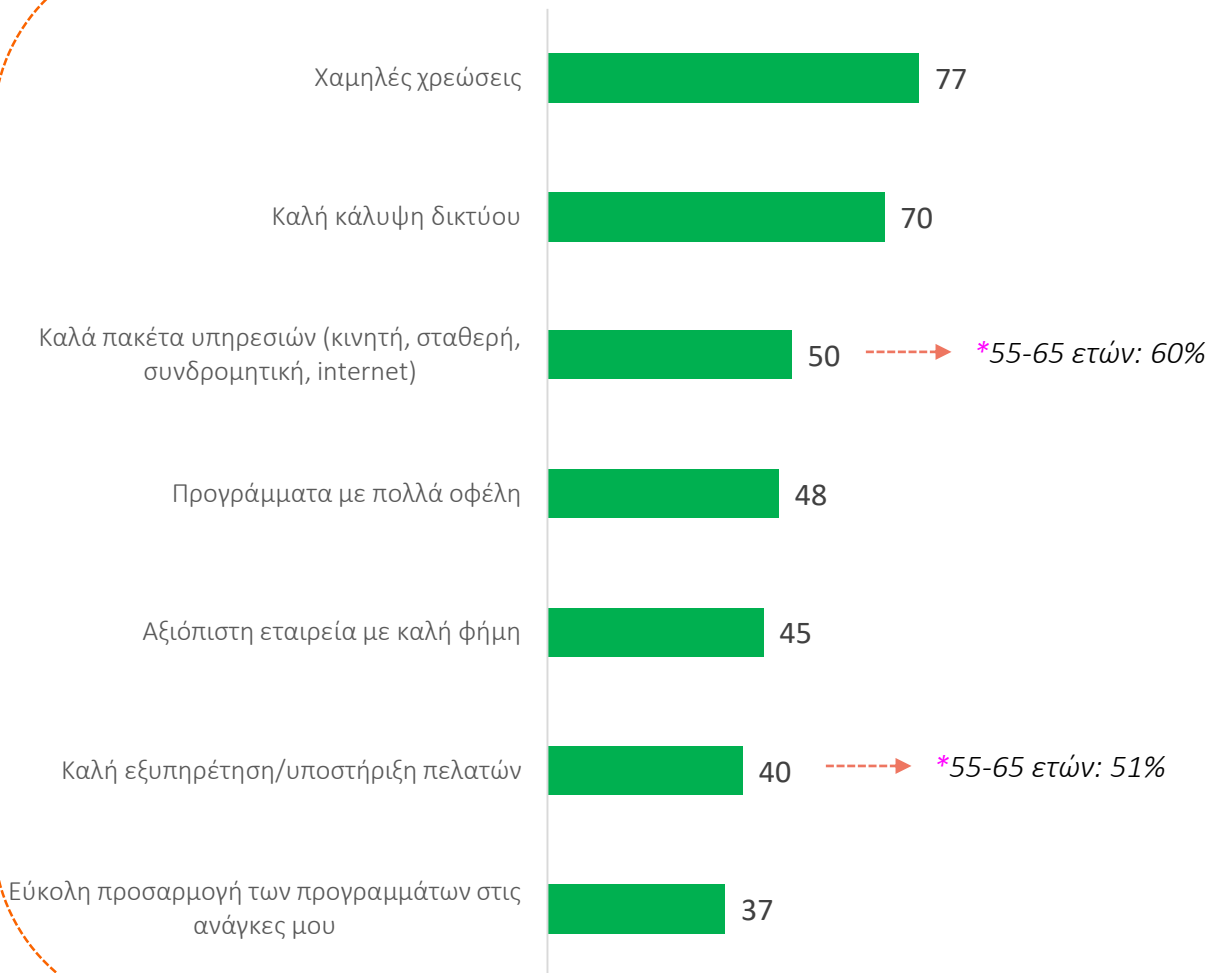
Πηγές ενημέρωσης και κανάλια επικοινωνία

Ερ: Πώς ενημερώνεστε για τους παρόχους και τα προγράμματα κινητής τηλεφωνίας όταν είναι να επιλέξετε; (N=σύνολο), πολλαπλή, λίστα



Πηγές ενημέρωσης	Με απεριόριστα	Χωρίς απεριόριστα
Ψάχνοντας στο internet σε μηχανές αναζήτησης	43	44
Διαφημίσεις internet	44	39
Από τις ιστοσελίδες των παρόχων	45	38
Καταστήματα κινητής τηλεφωνίας	26	34
Συζητώντας με φίλους, συγγενείς	29	34
Από απευθείας επαφή των παρόχων με εσάς	40*	30
Διαφημίσεις MME	44	39
Από την εταιρεία σας	31	22
Τηλεφωνικά με κλήση στα κέντρα παρόχων	25	16

Ερ: Με ποια κριτήρια κυρίως επιλέγετε εσείς ή κάποιος άλλος πάροχο κινητής τηλεφωνίας; (N=σύνολο), πολλαπλή

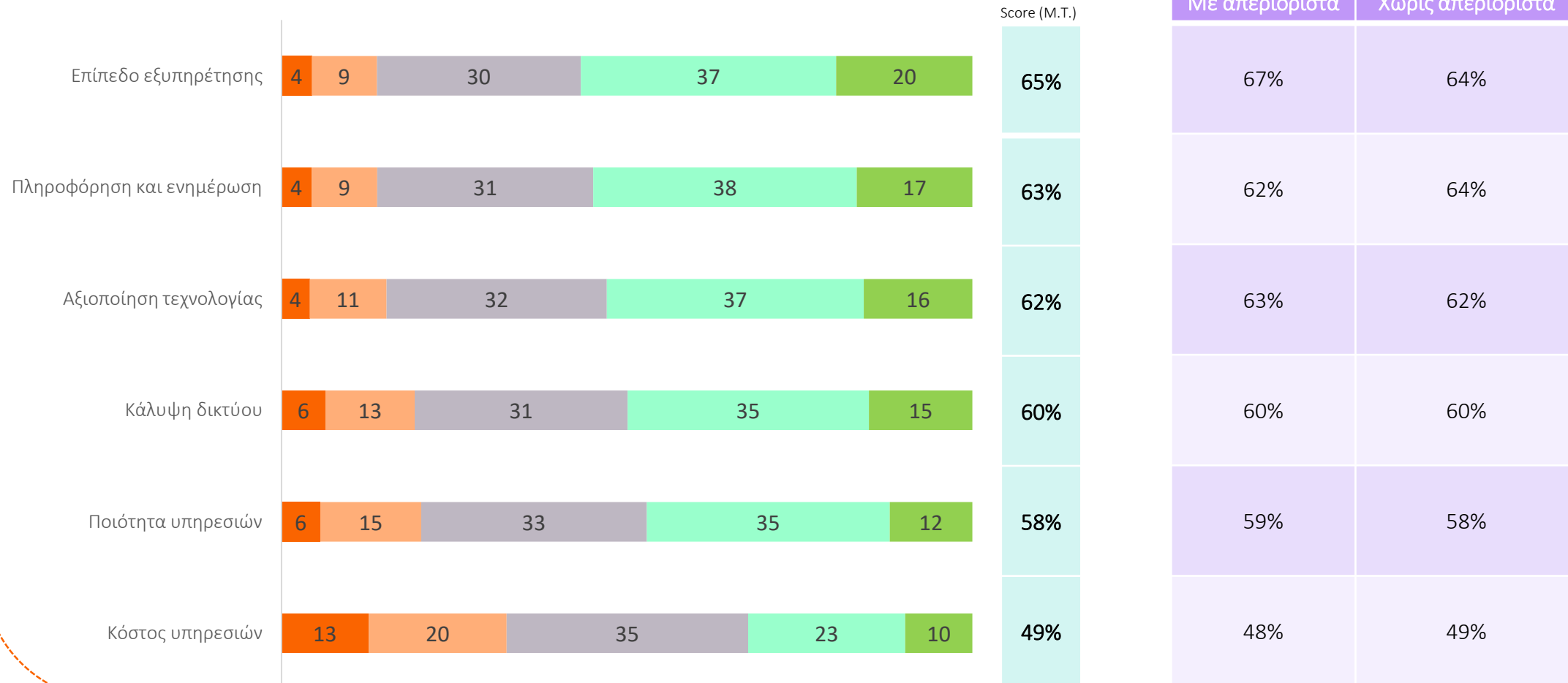


Κριτήρια επιλογής	Με απεριόριστα	Χωρίς απεριόριστα
Χαμηλές χρεώσεις	69%	78%*
Καλή κάλυψη δικτύου	77%*	69%
Καλά πακέτα υπηρεσιών (κινητή, σταθερή, συνδρομητική, internet)	53%	50%
Προγράμματα με πολλά οφέλη	49%	48%
Αξιόπιστη εταιρεία με καλή φήμη	46%	44%
Καλή εξυπηρέτηση/υποστήριξη πελατών	46%	40%
Εύκολη προσαρμογή των προγραμμάτων στις ανάγκες μου	42%	36%

Ικανοποίηση από υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα

Ερ: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα παρακάτω σχετικά με τις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα; (N=Σύνολο)

■ Καθόλου=0 ■ 25 ■ 50 ■ 75 ■ Απόλυτα=100





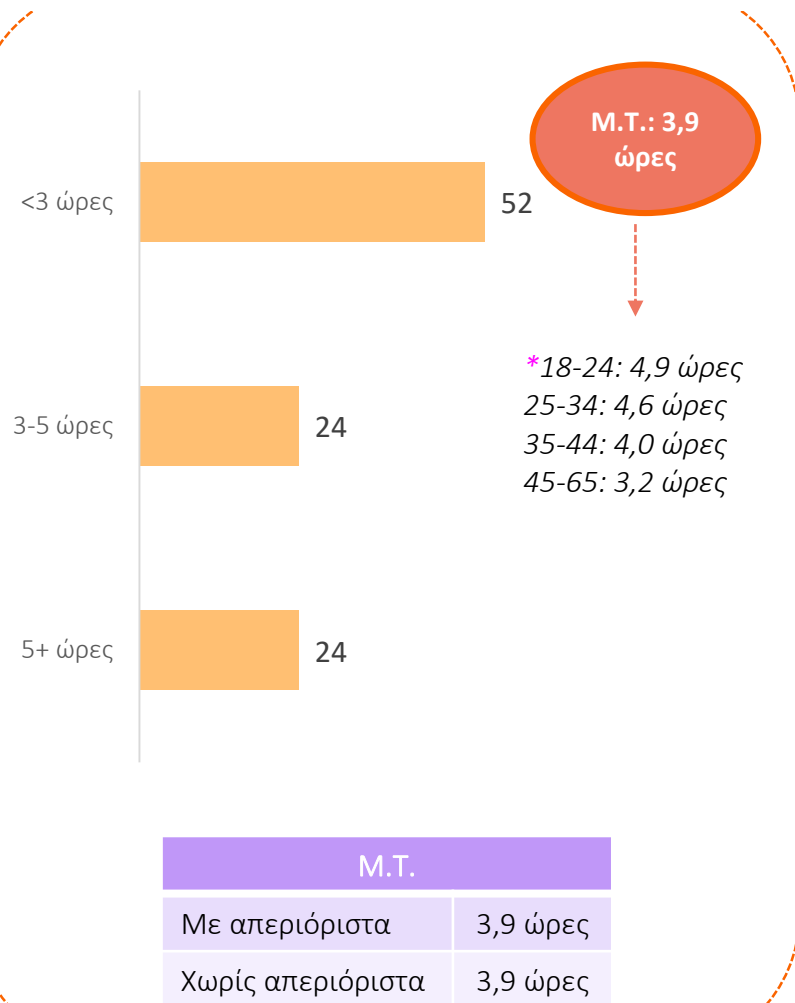
3. Συνήθειες χρήσης internet από το κινητό

METRONANALYSIS

METRONANALYSIS

Η χρήση του κινητού για πρόσβαση στο internet

Ερ: Πόση ώρα την ημέρα χρησιμοποιείτε το κινητό σας για πρόσβαση στο internet; (N=σύνολο που απάντησαν)



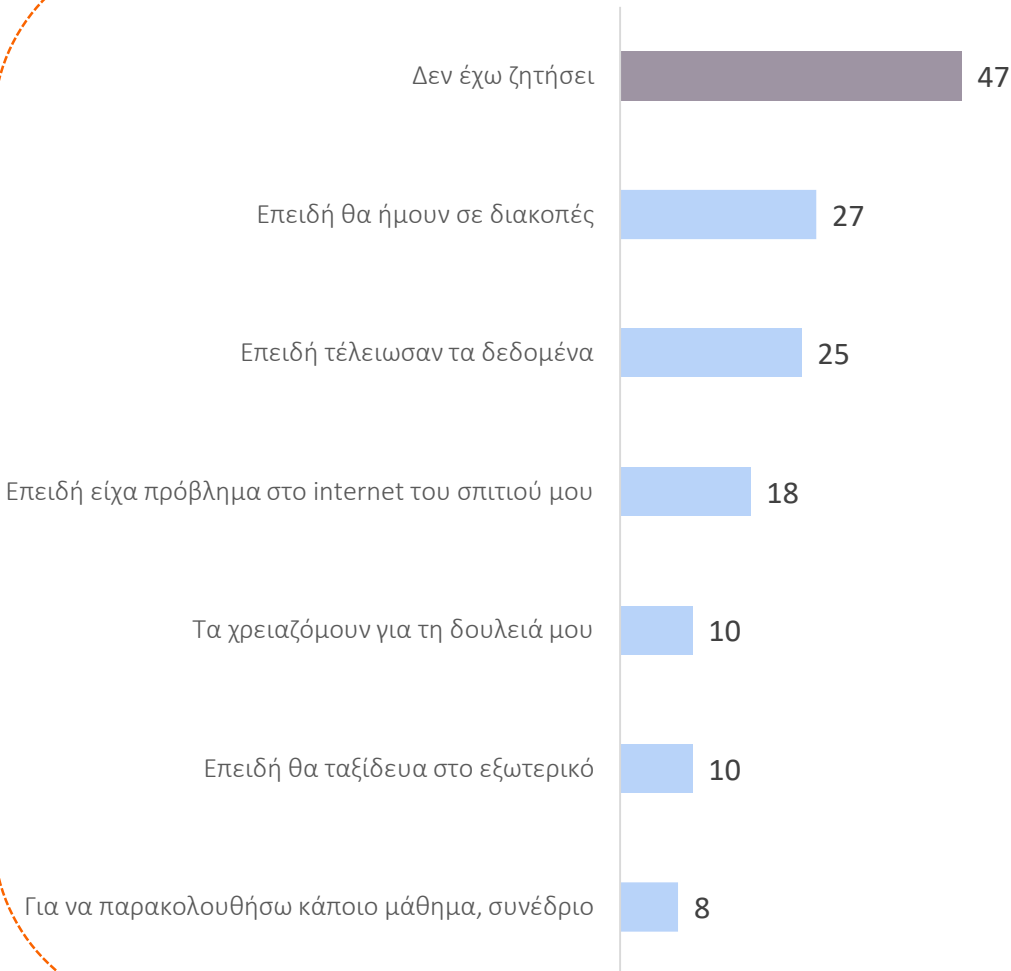
Ερ: Για ποιους λόγους συνήθως; (N=σύνολο), πολλαπλή¹



Λόγοι	Με απεριόριστα	Χωρίς απεριόριστα
Σερφάρισμα στο internet & social media	82%	83%
Αποστολή μηνυμάτων	80%	79%
Συνομιλίες	64%	63%
Online αγορές, banking	71%*	59%
Βιντεοκλήσεις	48%	44%
Παρακολούθηση ταινιών, video	43%*	35%
Μουσική	39%	35%
Gaming apps	31%	28%
Online gambling	16%	13%

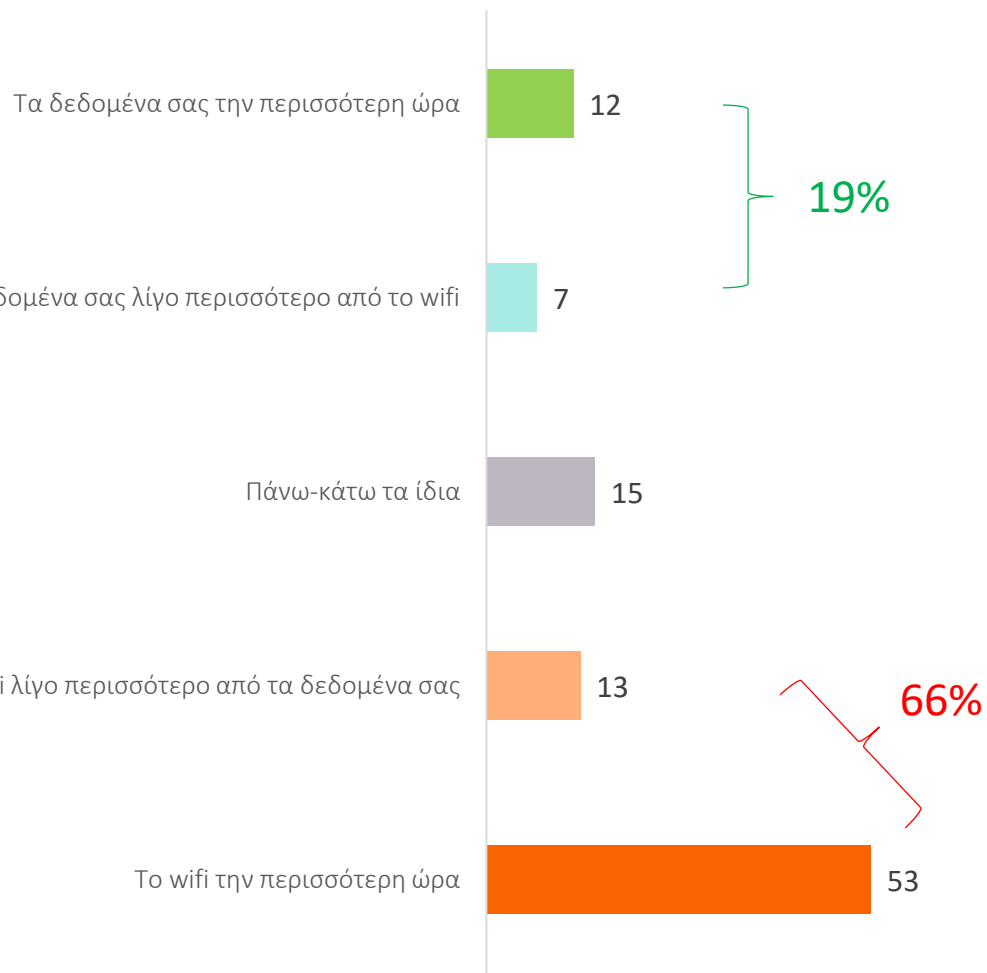
¹ 93% κάνουν τακτική χρήση text, 71% voice & 69% video

Ερ: Έχει τύχει να ζητήσετε πρόσθετα ή απεριόριστα δεδομένα μόνο για κάποια χρονική περίοδο; (N=σύνολο)



Εμπειρία με απεριόριστα	Με απεριόριστα	Χωρίς απεριόριστα
Δεν έχω ζητήσει	64%*	45%
Επειδή θα ήμουν σε διακοπές	12%	29%*
Επειδή τέλειωσαν τα δεδομένα	15%	27%*
Επειδή είχα πρόβλημα στο internet του σπιτιού μου	11%	19%*
Τα χρειαζόμουν για τη δουλειά μου	8%	10%
Επειδή θα ταξίδευα στο εξωτερικό	10%	9%
Για να παρακολουθήσω κάποιο μάθημα, συνέδριο	4%	8%

Ερ: Όταν βρίσκεστε στο σπίτι σας ή σε άλλο χώρο που έχει wifi, τι από τα παρακάτω ισχύει για την πρόσβαση σας στο internet από το κινητό; (N=σύνολο)



Υποκατάσταση	Με απεριόριστα	Χωρίς απεριόριστα
Τα δεδομένα σας την περισσότερη ώρα	33%	9%
Τα δεδομένα σας λίγο περισσότερο από το wifi	8%	7%
Πάνω-κάτω τα ίδια	16%	15%
Το wifi λίγο περισσότερο από τα δεδομένα σας	8%	13%
Το wifi την περισσότερη ώρα	35%	56%
Μεγαλύτερη χρήση δεδομένων	41%*	16%
Μεγαλύτερη χρήση wifi	43%	69%*



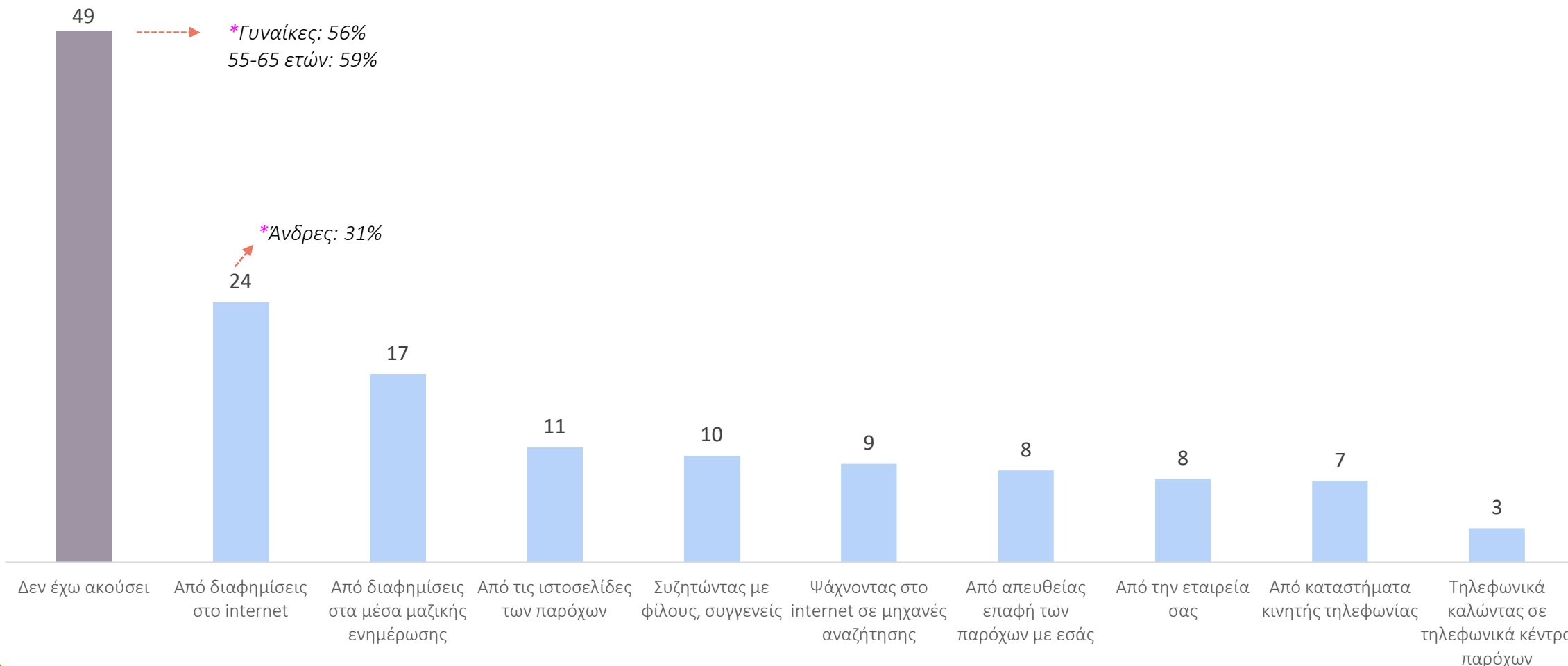
4. Επικέντρωση στους μη χρήστες
απεριόριστων δεδομένων

METRONANALYSIS

METRONANALYSIS

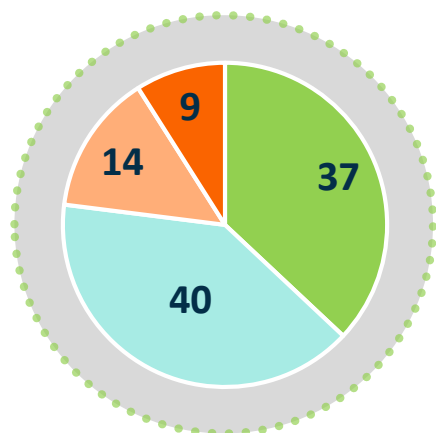
Εξοικείωση & πηγές ενημέρωσης για προγράμματα απεριόριστων δεδομένων (μη κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων)

Ερ: Έχετε ακούσει την περίοδο αυτή κάτι για τα προγράμματα απεριόριστων δεδομένων της κινητής τηλεφωνίας;
(N=όσοι δεν έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα)

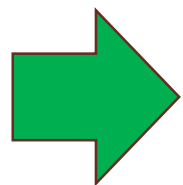


Πρόθεση υιοθέτησης προγράμματος απεριόριστων δεδομένων (μη κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων)

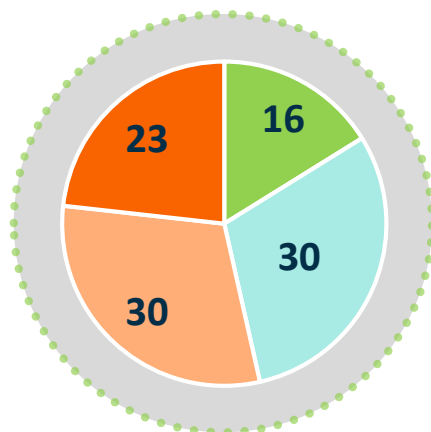
Ερ: Πόσο ενδιαφέρον θα σας φαινόταν να αποκτήσετε ένα πρόγραμμα απεριόριστων δεδομένων στο μέλλον; (N=όσοι δεν έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα)



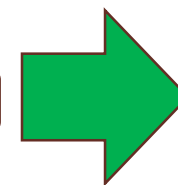
Δείκτης ενδιαφέροντος
77%



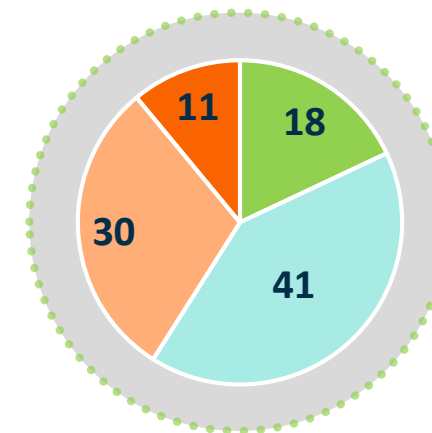
Ερ: Πόσο ενδιαφέρον θα σας φαινόταν να το αποκτήσετε εάν η χρέωση του ήταν 10% ακριβότερη από όσα πληρώνετε σήμερα; (N=όσοι δεν έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα και έδειξαν ενδιαφέρον)



Δείκτης ενδιαφέροντος
46%



Ερ: Πόσο ενδιαφέρον θα σας φαινόταν να το αποκτήσετε από άλλο πάροχο εάν η χρέωση του ήταν 10% ακριβότερη από όσα πληρώνετε σήμερα; (N=όσοι δεν έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα και έδειξαν ενδιαφέρον και στην αυξημένη τιμή)



Δείκτης ενδιαφέροντος
59%



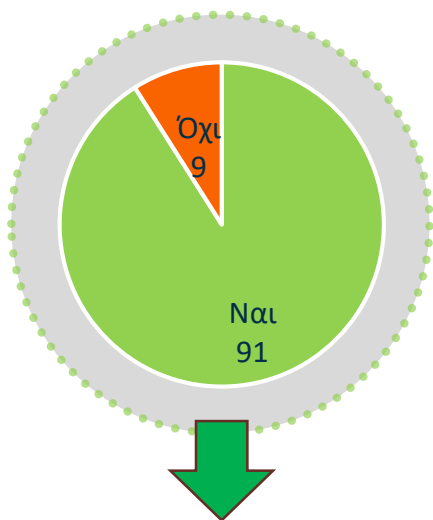
■ Πολύ ■ Αρκετά ■ Όχι και τόσο ■ Ελάχιστα

Ερ: Για ποιο λόγο δεν ενδιαφέρεστε; (N=όσοι δεν έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα και δεν έδειξαν ενδιαφέρον)

- Δε χρησιμοποιώ πολύ, μου φθάνουν τα δεδομένα 66%
- Με καλύπτει το wifi 26%
- Θα είναι ακριβό 6%
- Δε θα είναι αξιόπιστο 2%

Στάση σε πιθανή υποκατάσταση σταθερού internet στο μέλλον (μη κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων)

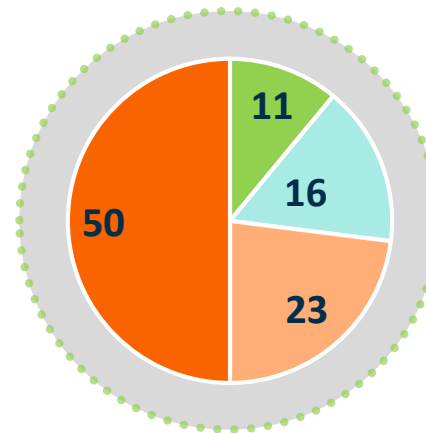
Ερ: Έχετε σταθερό internet στο σπίτι;
(N=όσοι δεν έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα)



Ερ: Τι ταχύτητα;
(N=όσοι δεν έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα και έχουν σταθερό)

- ~24mbps: 26%
- ~50 mbps: 25%
- ~50+ mbps: 34%
- ΔΘ: 16%

Ερ: Ας υποθέσουμε ότι είχατε απεριόριστα δεδομένα διαθέσιμα στο κινητό σας. Πόσο πιθανό θα ήταν να καταργήσετε το σταθερό ίντερνετ στο σπίτι σας και να χρησιμοποιείτε τα απεριόριστα δεδομένα του κινητού σας όταν είστε σπίτι; ;
(N=όσοι δεν έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα και έχουν σταθερό)



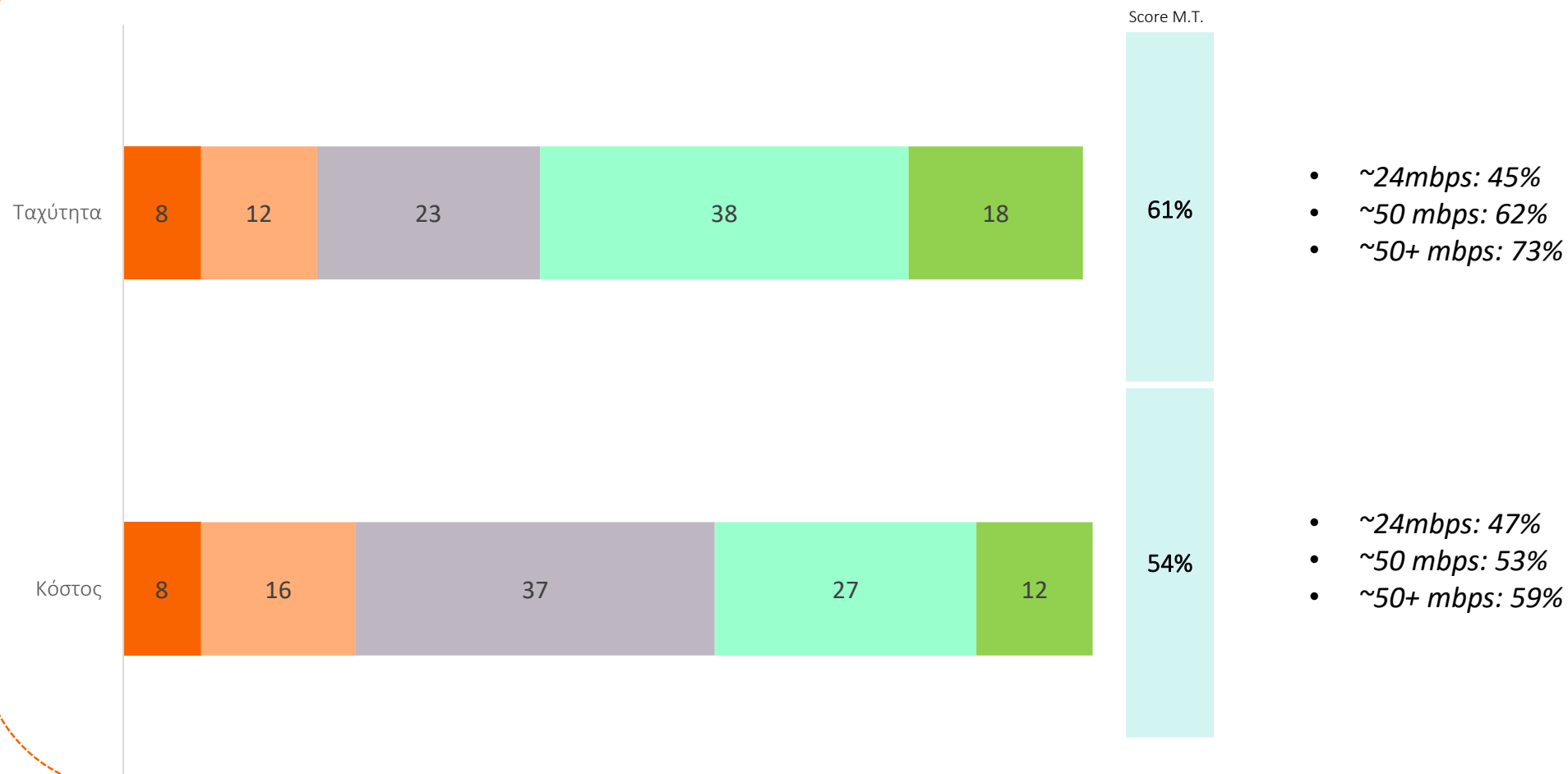
Δείκτης ενδιαφέροντος
27%

■ Πολύ ■ Αρκετά ■ Όχι και τόσο ■ Ελάχιστα

Ικανοποίηση από ταχύτητα και κόστος σταθερού internet (μη κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων)

Ερ: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και κόστος σταθερού Internet; (N=Όσοι δεν έχουν απεριόριστα δεδομένα)

■ Καθόλου=0 ■ 25 ■ 50 ■ 75 ■ Απόλυτα=100





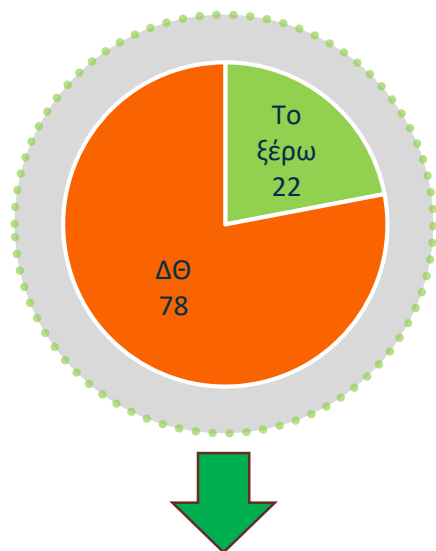
5. Επικέντρωση στους χρήστες
απεριόριστων δεδομένων

METRONANALYSIS

METRONANALYSIS

Εμπειρία με το πρόγραμμα απεριόριστων δεδομένων (κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων)

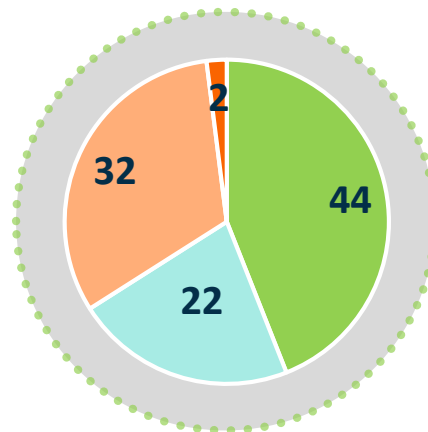
Ερ: Ποιο είναι το όνομα του προγράμματος;
(N=όσοι έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα)



Ερ: Ποιο όνομα;
(N=όσοι έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα και θυμούνται κάποιο όνομα)

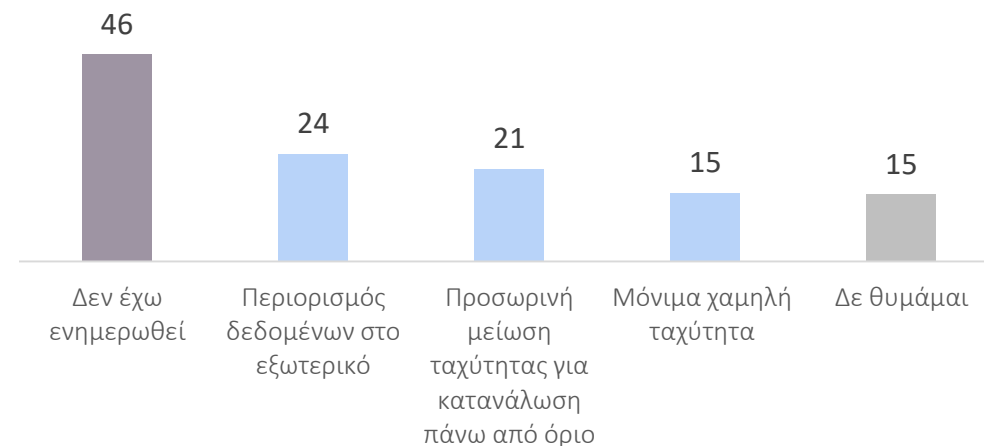
- Red Unlimited
- Business
- Gigamax
- Extra large
- Unlimited all
- Red family
- Silver
- One

Ερ: Πόσο καιρό το έχετε;
(N=όσοι έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα)



- Πριν το 2022
- Το 2022
- Μέσα στο 2023
- ΔΘ

Ερ: Έχετε ενημερωθεί για την πολιτική ορθής χρήσης των προγραμμάτων;
(N=όσοι έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα)

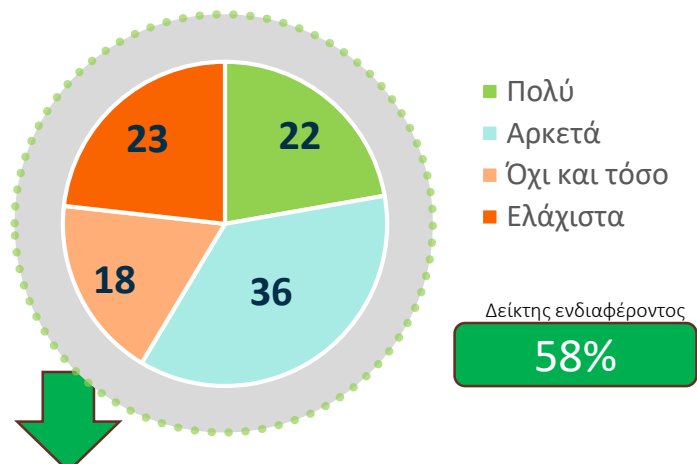


Ερ: Από που ενημερωθήκατε; (N=όσοι δήλωσαν ενημερωμένοι)

- Ο πάροχος στην αγορά: 56%
- Διάβασα μόνος τους όρους: 33%
- Ρώτησα τον πάροχο μετά την αγορά: 15%
- Το συζήτησα με φίλους: 12%

Σενάρια αλλαγών και υποκατάστασης (κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων)

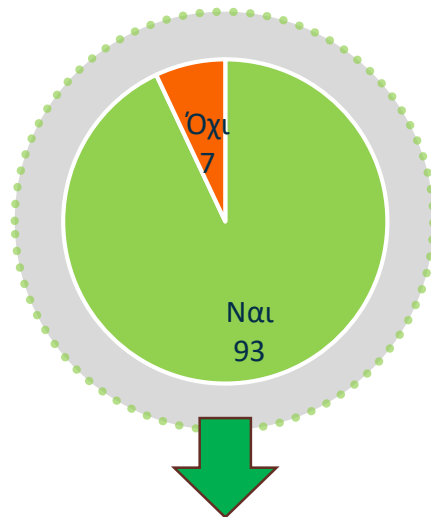
Ερ: Ας υποθέσουμε ότι ένας άλλος πάροχος σας προσέφερε αντίστοιχο πρόγραμμα με 10% χαμηλότερη τιμή, πόσο πιθανό είναι να αλλάζατε πάροχο; (N=όσοι έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα)



Ερ: Γιατί όχι; (N=όσοι έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα και δε θα άλλαζαν)

- Καλή κάλυψη, δίκτυο: 38%
- Καλή εξυπηρέτηση: 25%
- Αξιοπιστία, εμπιστοσύνη: 17%
- Μεγαλύτερη έκπτωση: 7%
- Καλό προϊόν 5%
- Υπάρχει δέσμευση: 4%
- Είναι χρονοβόρο: 3%

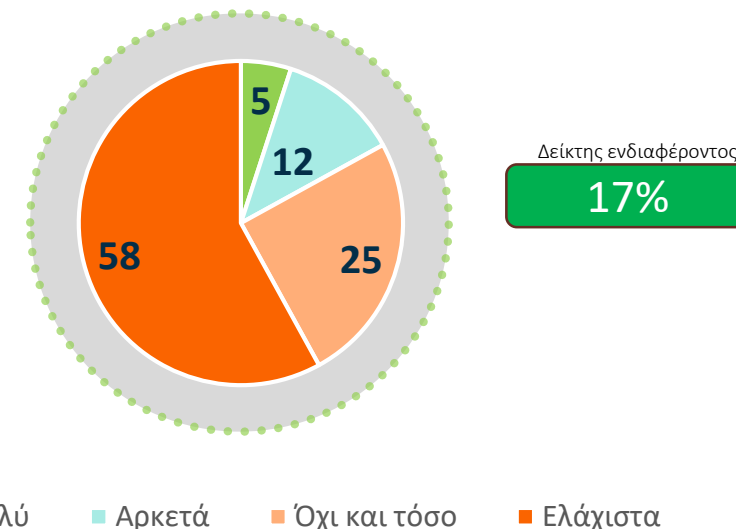
Ερ: Έχετε σταθερό; (N=όσοι έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα)



Ερ: Τι ταχύτητα; (N=όσοι δεν έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα και έχουν σταθερό)

- ~24mbps: 21%
- ~50 mbps: 20%
- ~50+ mbps: 44%
- ΔΘ: 15%

Ερ: Πόσο πιθανό θα ήταν να καταργήσετε το σταθερό ίντερνετ στο σπίτι σας και να χρησιμοποιείτε τα απεριόριστα δεδομένα του κινητού σας όταν είστε σπίτι; ; (N=όσοι έχουν πρόγραμμα με απεριόριστα δεδομένα και έχουν σταθερό)

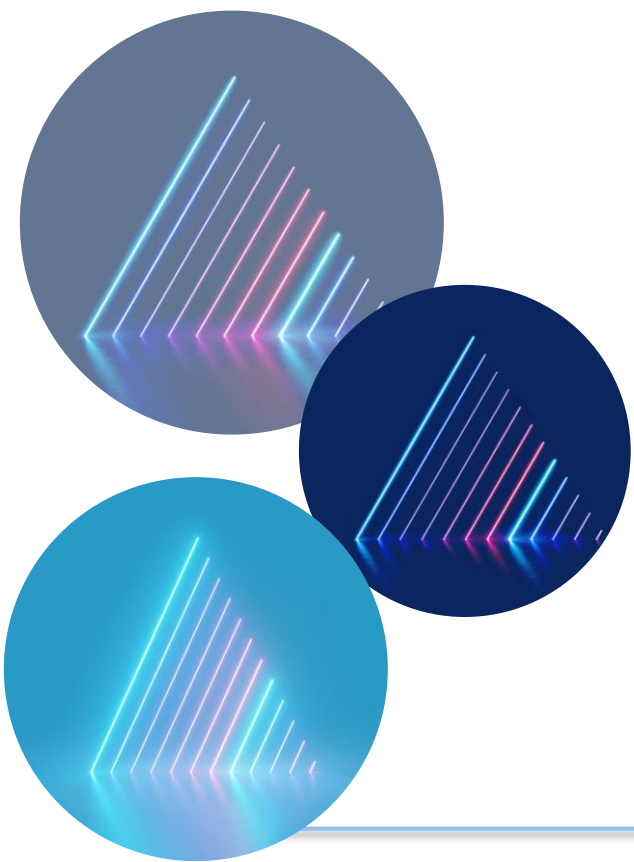


Ικανοποίηση από ταχύτητα και κόστος σταθερού internet (κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων)

Ερ: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ταχύτητα και κόστος σταθερού Internet; (N=Όσοι έχουν απεριόριστα δεδομένα)

■ Καθόλου=0 ■ 25 ■ 50 ■ 75 ■ Απόλυτα=100





6. Ικανοποίηση από χρήση και διαχείριση παραπόνων

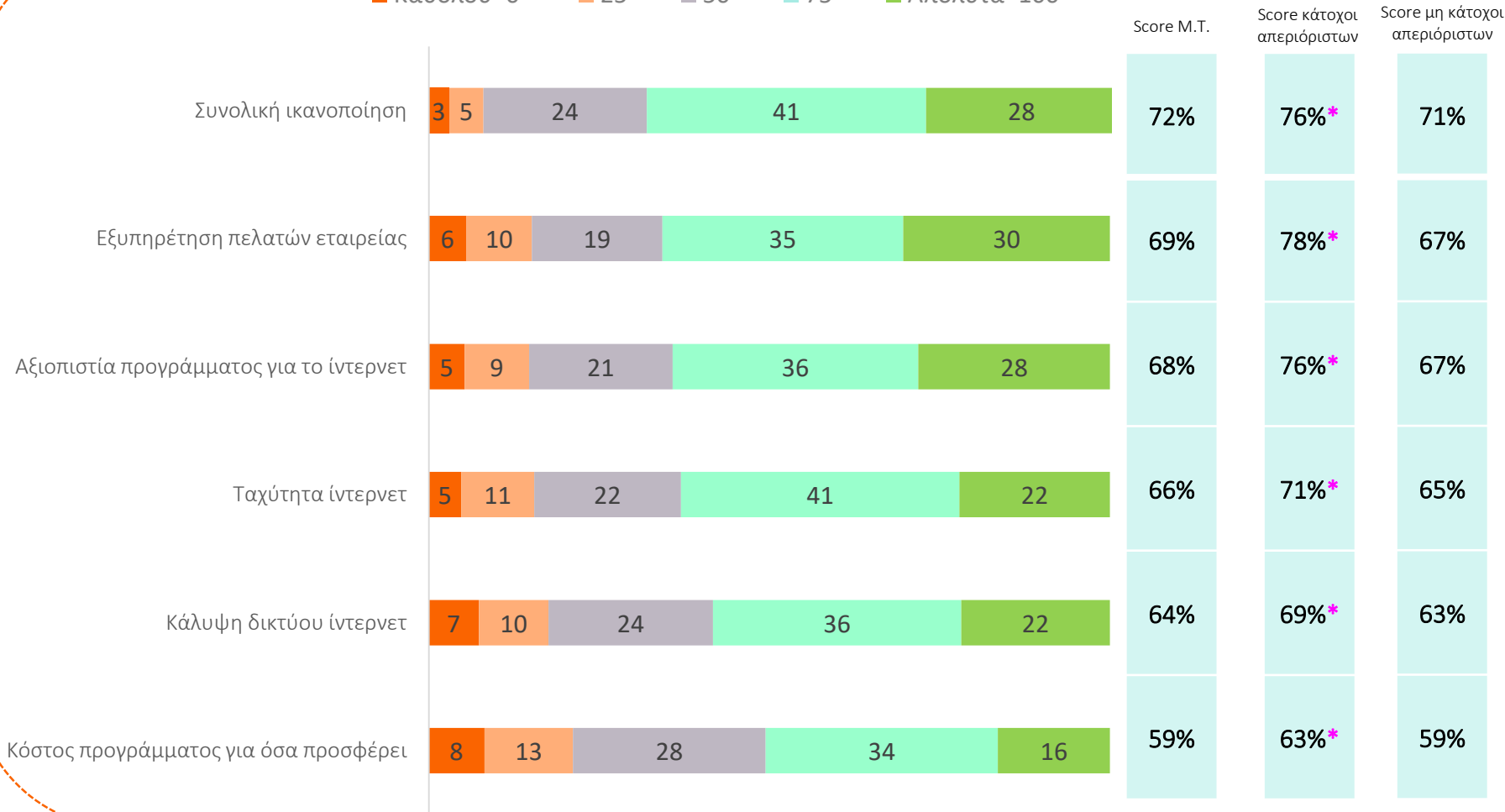
METRONANALYSIS

METRONANALYSIS

Ικανοποίηση από τη χρήση δεδομένων κινητής τηλεφωνίας

Ερ: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη χρήση δεδομένων του προγράμματος κινητής τηλεφωνίας έως σήμερα; (N=Σύνολο)

■ Καθόλου=0 ■ 25 ■ 50 ■ 75 ■ Απόλυτα=100

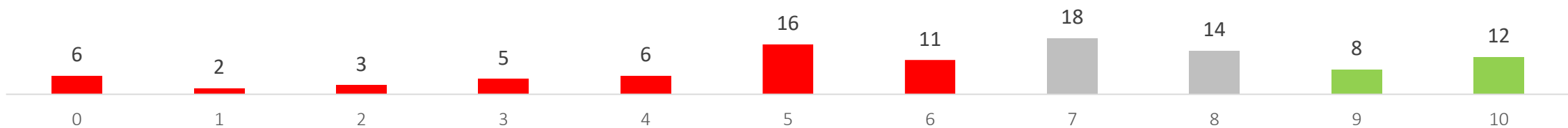
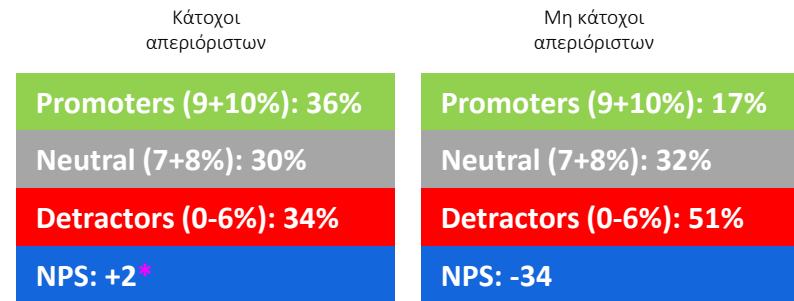
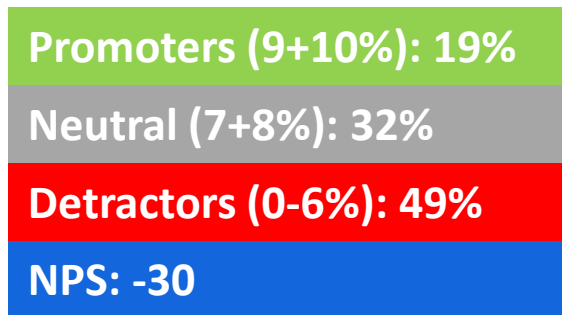


Κύριοι αυθόρμητοι λόγοι δυσαρέσκειας:

- Πρόβλημα κάλυψης: 41%
- Υψηλό κόστος: 29%
- Μικρή ταχύτητα: 27%
- Λίγα δεδομένα: 7%

Net Promoter Score (NPS) – Καθαρός δείκτης σύστασης

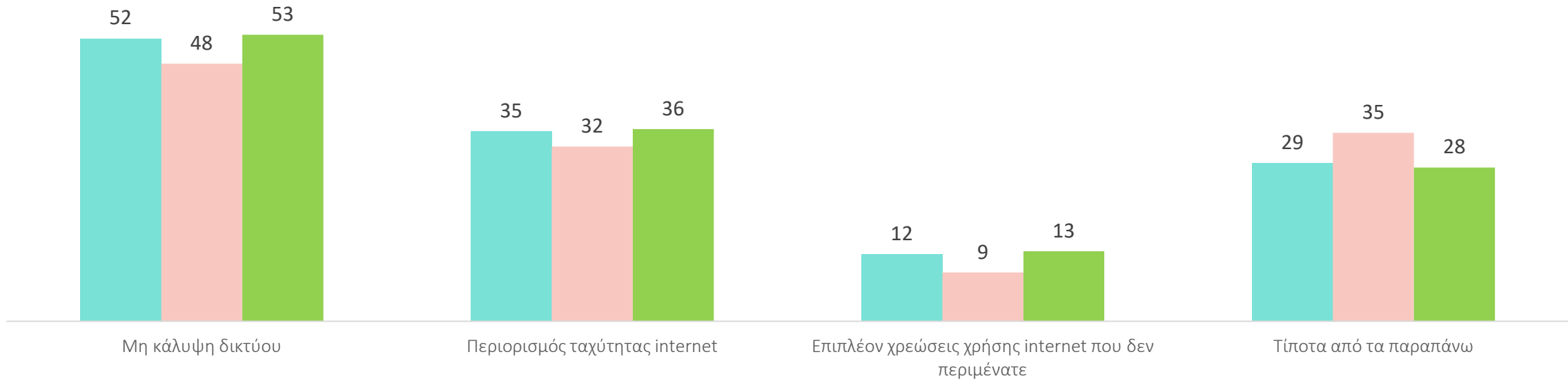
Ερ: Πόσο πιθανόν είναι να συστήσετε το πρόγραμμα κινητής τηλεφωνίας σας για χρήση δεδομένων internet σε φίλους, γνωστούς σε μία κλίμακα 0=καθόλου πιθανόν έως 10=εξαιρετικά πιθανόν; (N=Σύνολο)



Promoters: αυτοί που προωθούν, Neutral: αυτοί που είναι ουδέτεροι και Detractors: αυτοί που δυσφημούν

Ερ: Έχετε αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα χρήσης δεδομένων με το πρόγραμμα σας έως σήμερα;
(N=Σύνολο)

■ Σύνολο ■ Κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων ■ Μη κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων

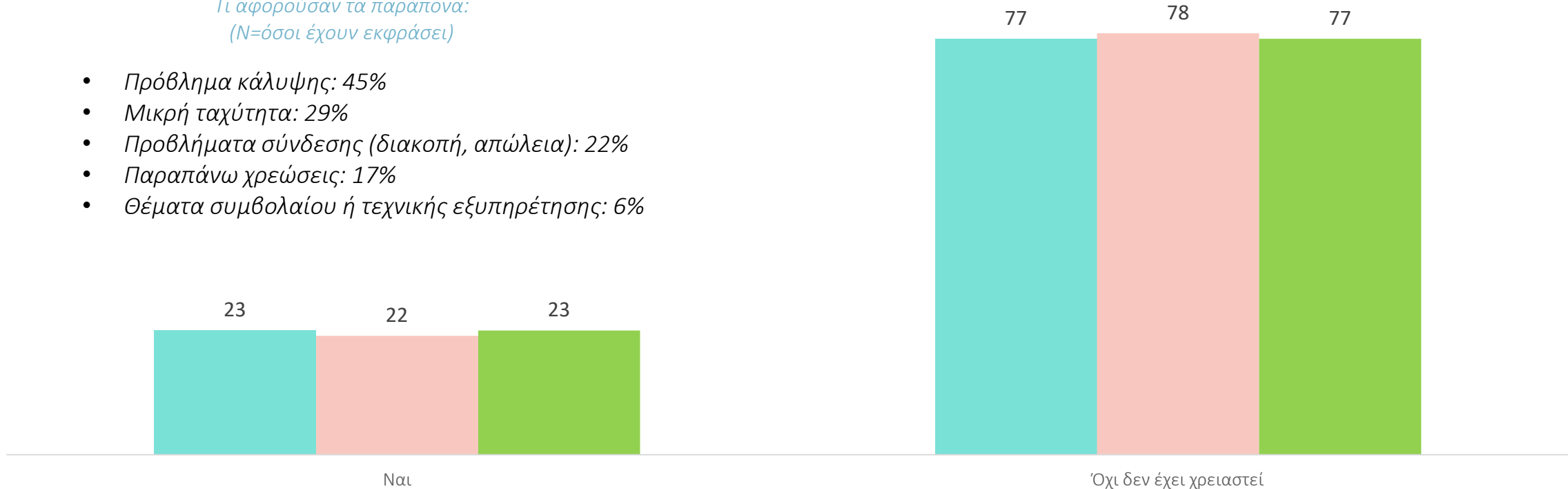


Ερ: Έχετε εκφράσει παράπονο στον πάροχο σας για θέματα χρήσης δεδομένων με το πρόγραμμα σας έως σήμερα;
(N=Σύνολο)

■ Σύνολο ■ Κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων ■ Μη κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων

Τι αφορούσαν τα παράπονα:
(N=όσοι έχουν εκφράσει)

- Πρόβλημα κάλυψης: 45%
- Μικρή ταχύτητα: 29%
- Προβλήματα σύνδεσης (διακοπή, απώλεια): 22%
- Παραπάνω χρεώσεις: 17%
- Θέματα συμβολαίου ή τεχνικής εξυπηρέτησης: 6%



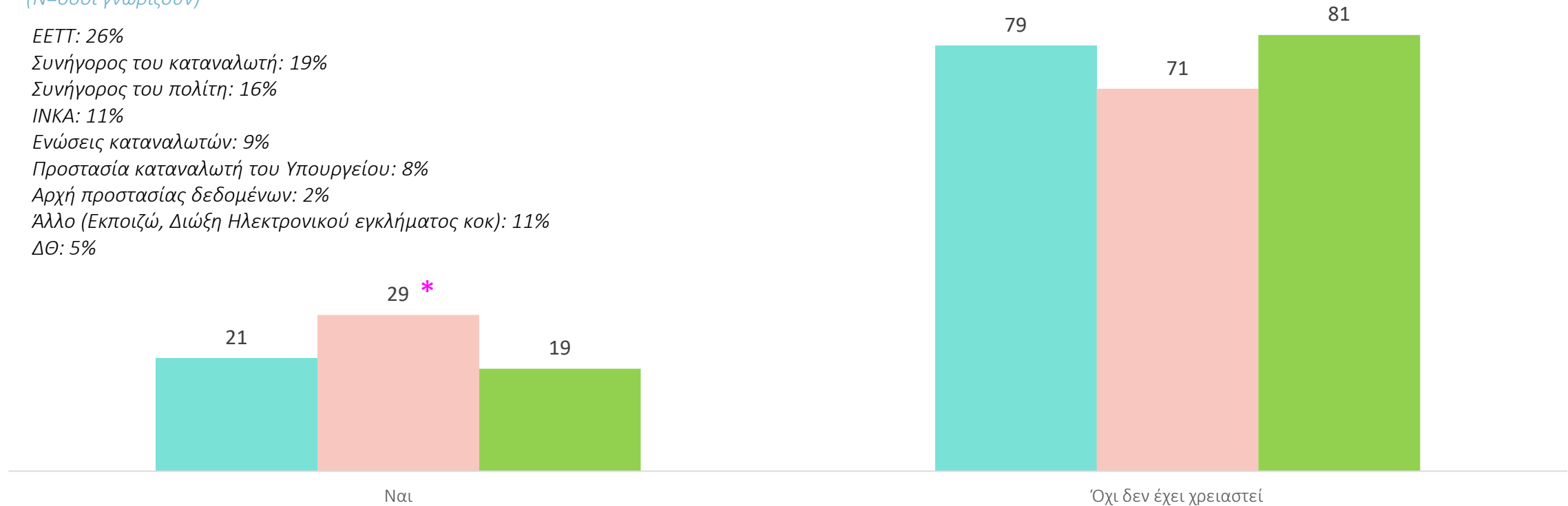
Γνώση φορέων προς υποβολή παραπόνου, καταγγελίας εκτός παρόχου

Ερ: Εκτός από τον πάροχο σας, γνωρίζετε σε ποιους δημόσιους φορείς ή αρχές μπορείτε να απευθυνθείτε για να υποβάλλετε κάποιο παράπονο ή καταγγελία;
(N=Σύνολο)

■ Σύνολο ■ Κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων ■ Μη κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων

Σε ποιους; Αυθόρμητα
(N=όσοι γνωρίζουν)

- EETT: 26%
- Συνήγορος του καταναλωτή: 19%
- Συνήγορος του πολίτη: 16%
- INKA: 11%
- Ενώσεις καταναλωτών: 9%
- Προστασία καταναλωτή του Υπουργείου: 8%
- Αρχή προστασίας δεδομένων: 2%
- Άλλο (Εκποιζώ, Διώξη Ηλεκτρονικού εγκλήματος κοκ): 11%
- ΔΘ: 5%



Διατύπωση παραπόνων εκτός παρόχου

Ερ: Έχει τύχει έως σήμερα να διατυπώσετε κάποιο παράπονο ή καταγγελία για θέματα τηλεπικοινωνιών σε κάποιον από τους παρακάτω φορείς ;
(N=Σύνολο)

■ Σύνολο ■ Κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων ■ Μη κάτοχοι απεριόριστων δεδομένων

Το 48% όσων έχουν υποβάλλει παράπονο ή καταγγελία στο Συνήγορο του Καταναλωτή δηλώνουν ότι συχνά/κάποιες φορές έχουν επιλυθεί τα προβλήματα. Τα αντίστοιχα ποσοστά είναι 68% για όσους έχουν υποβάλλει παράπονο ή καταγγελία στην EETT και 55% σε όσους έχουν υποβάλλει στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

