



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI PIAC FOGYASZTÓINAK VIZSGÁLATA

Háztartási felmérés - 2023.



Szocio-Gráf
Piac- és Közvélemény-kutató Intézet

A kutatás 3003 fős háztartási mintán készült személyes lekérdezéssel (CAPI). A minta a magyar háztartásokat régió, a település típusa, a háztartás mérete és korösszetétele, valamint a háztartásfő iskolai végzettsége alapján reprezentálja.

A háztartások 87%-a rendelkezik valamilyen internetezésre alkalmas eszközzel. Az asztali számítógépek aránya az utóbbi években fokozatosan csökkent. Viszont jelentősen emelkedett a hordozható PC-k aránya. Jelenleg a háztartások 37%-ban használnak tablet-et és 65%-ban laptopot. A legjelentősebb növekedést az okostévék esetében figyelhetjük meg, 2023-ban már minden második háztartásban megtalálható az eszköz. Legelterjedtebb eszközök az okostelefonok (82%).

A jó eszközellátottság ellenére a 14 éven felüli lakosság 16 százaléka nem használ internetet.

Visszaesett valamelyest a csomagban értékesített (bundled) előfizetések aránya, köszönhetően a vezetékes telefonpiac szűkülésének. Így is a helyhez kötött szolgáltatásokat a háztartások 63%-a összecsomagolva veszi igénybe. Egyre elterjedtebb, hogy a mobiltelefon-szolgáltatások is bekerülnek az előfizetési csomagba.

A háztartások telekommunikációs összköltsége jelentősen emelkedett, 2023-ban 20 930 Ft volt, ami 2022-höz képest 12,5%-os növekedés. A háztartások mobilköltségei nőttek a legintenzívebben, az egy előfizető háztartásra jutó átlagos bruttó havi költség 12 960 Ft (növekedés 18%). A háztartások havi telekommunikációs költsége 84 milliárd Ft/hónap.

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

A Telekom a háztartások kétharmadában jelen van valamelyik szolgáltatásával, és az összes vizsgált telekommunikációs területen piacvezető.

Egyre több az olyan mobilelőfizetés, amely korlátlanúságot tartalmaz valamilyen hívásirányba, a havidíjas mobilelőfizetéseknek a 89%-ában szerepel korlátlanúság.

A háztartások háromnegyedében használnak helyhez kötött internetet, és már ugyanekkora az aránya a kisképernyős mobilinternettel rendelkezőknek is. Egyre több háztartásban található meg (64%) mindkét típusú internet. A mindkét típusú nettel rendelkezők a nagy adatforgalmat generáló, illetve a nagy stabilitást igénylő tevékenységeket inkább a helyhez kötött neten végzik.

Minden második háztartásban már 500 Mbit/sec-et meghaladó az internet sebessége.

A fogyasztók úgy érzékelik, hogy a szolgáltatók biztosítják a szerződés szerint sávszélességet. Valójában meglehetősen kevesen ellenőrizték a szolgáltatás letöltési gyorsaságát.

A döntő többség (88%) már rendelkezik lapostévével. Az okostévé a háztartások 45%-ban van, (plusz 2% használ úgynevezett „tévéokosítót”).

A háztartások 24%-ában néznek valamilyen streaming filmszolgáltatást. A streaming szolgáltatásokat nézők aránya dinamikusan növekszik, 2021-ben még csak 14% volt.



Még kevés helyen váltotta ki teljesen a streaming a hagyományos TV-szolgáltatást (4%).

A háztartások 5%-ában szokták nézni a MindigTV ingyenes adását.

A válaszadók 43%-a meg sem nézi a szolgáltatótól kapott számlát. A számlát megnézők csaknem fele könnyen eligazodik rajta.

A kérdezettek ötöde hallott a távközlési csomagok közötti eligazodást segítő alkalmazásokról, weboldalakról. Körülbelül ugyanennyien (23%) az NMHH segítő alkalmazásairól.

Készült 2023-ban a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság megbízásából

Kutató: Szocio-Gráf Kft.

Módszer: Személyes megkérdezés standard kérdőívvel, CAPI módszerrel

Mintanagyság: 3003 háztartás

Válaszadó: a háztartásban a telekommunikációs szolgáltatások igénybevételéről döntő háztartástag

Mintavételi hiba: +/- 2,7%

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

Súlyozás:

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

Alkalmazott eljárás: RIM weighting (többszemponjú iterációs faktorsúlyozás)

A súlyozáshoz a KSH 2022-es cenzusának adatait vettük alapul

JELÖLÉSEK, RÖVIDÍTÉSEK

A riportban használt rövidítések, szakkifejezések magyarázata

„Large Screen” (LSc) internet	nagy képernyőn (PC-n vagy tableten) használt internetkapcsolat
„Small Screen” (SSc) internet	kis képernyőn (mobiltelefon kijelzőjén) használt internetkapcsolat
HK internet	helyhez kötött internetelérési technológia
Bundled	több vezetékes szolgáltatás vagy legalább egy vezetékes és egy mobilszolgáltatás igénybevétele ugyanannál a szolgáltatónál közös számlával
NT/NV	nem tudja, nem válaszol
n	mintabeli létszám
N	becsült létszám az alapsokaságban
HT	háztartás
Streaming filmszolgáltatás	online médiaszolgáltatás, amely az előfizető által kiválasztott műsorok nézését teszi lehetővé az eredeti fájlok teljes letöltése nélkül (pl. Netflix)



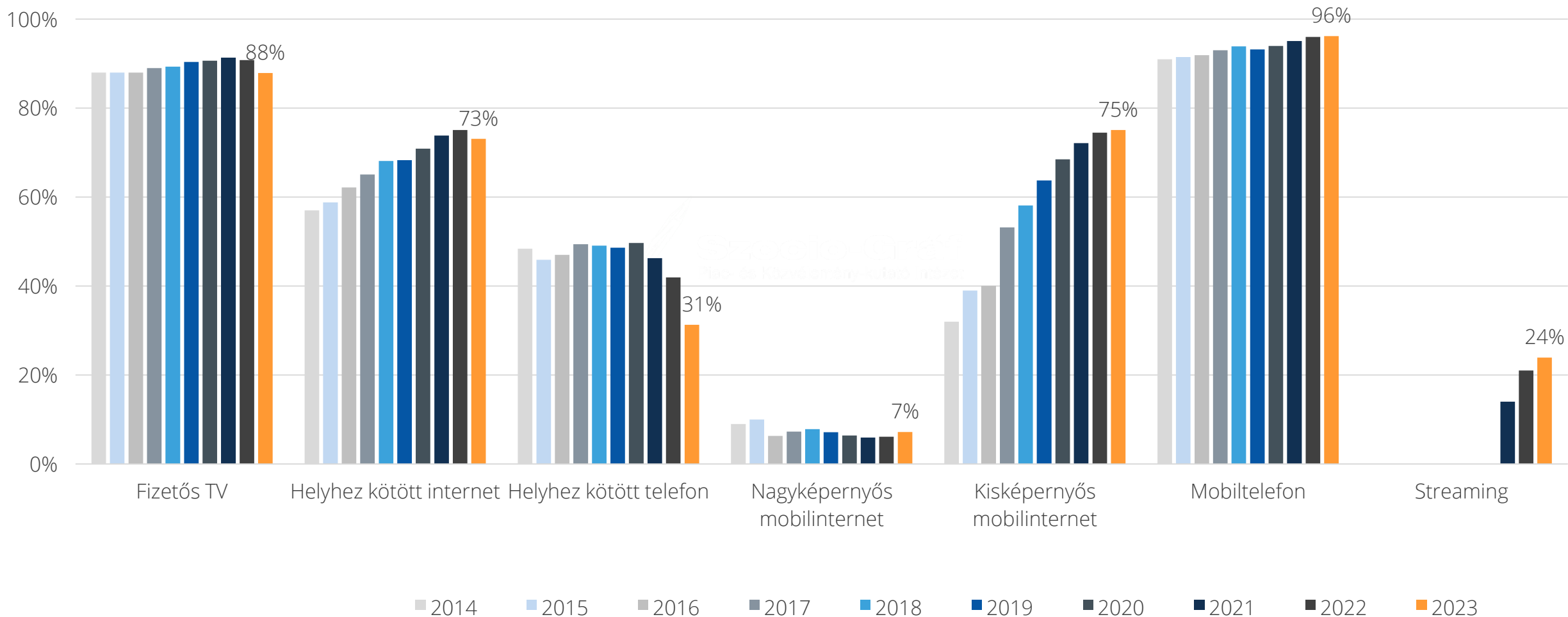
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

ÁTTEKINTÉS

BŐVÜLT A STREAMING, VISSZAESETT A HK TELEFONSZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATA

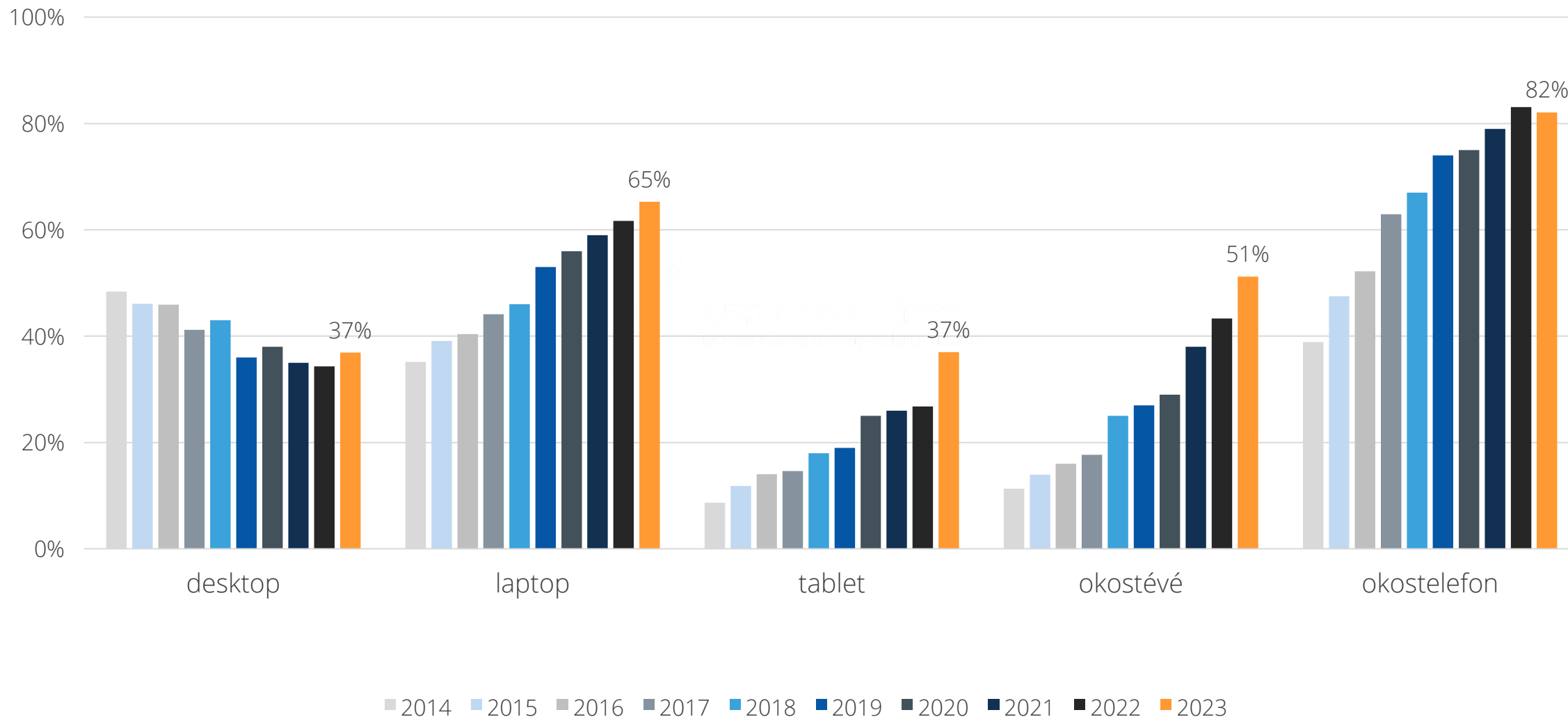
Infokommunikációs szolgáltatások előfizetőinek alakulása 2014-2023



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003)

JELENTŐSEN EMELKEDETT AZ OKOSTÉVÉK ÉS A TABLETEK ELTERJEDTSÉGE

Infokommunikációs eszközök penetrációjának alakulása 2014-2023



■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003)

A HÁZTARTÁSFŐ ISKOLÁZOTTSÁGA, A HÁZTARTÁS JÖVEDELME BEFOLYÁSOLJA LEGINKÁBB AZ INFOKOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZÖKKEL VALÓ ELLÁTOTTSÁGOT

Infokommunikációs eszközökkel és szolgáltatásokkal rendelkezők profilja

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

Az adott eszközzel rendelkezők demográfiai jellemzői

Asztali PC	Jó vagyoni helyzet, 14-17 éves gyerek a HT-ban, magas iskolai végzettség
Laptop	Magas HT jövedelem és jó vagyoni helyzet, 14-17 éves gyerek a HT-ban, magas iskolai végzettség, nem egy fős HT, 70 év alatti háztartásfő
Tablet	Magas HT jövedelem, 6-17 éves gyerek a HT-ban, fiatalabb, magasabb végzettségű háztartásfő
Okostévé	Jó és közepes vagyoni helyzet, kisvárosi lakosok, 70 alatti háztartásfő

Az adott szolgáltatással rendelkezők demográfiai jellemzői

HK internet	Jó és közepes vagyoni helyzet, kisvárosi lakosok
HK telefon	Közepes vagyoni helyzet, községekben élnek, egy fős háztartások,
SSc mobilinternet	Gazdaságilag aktív, 70 év alatti, magasabb iskolai végzettségű háztartásfő
LSI mobilinternet	Van 14-17 éves gyerek a háztartásban, közepes iskolai végzettség, kisebb létszámú háztartások
Streaming	Magas HT jövedelem, jó vagyoni helyzet, fiatalabbak, magasabb iskolai végzettség, budapesti lakosok

A háztartások 87%-a rendelkezik valamilyen internetezésre alkalmas eszközzel (ez az arány 2021 óta 3 százalékponttal nőtt). Az asztali számítógépek aránya az utóbbi években fokozatosan csökkent, jelenleg stagnál. Viszont jelentősen emelkedett a hordozható PC-k aránya. Jelenleg a háztartások 37%-ában használnak asztali PC-t és 65%-ában laptopot. Összességében a PC-vel rendelkező háztartások aránya 76%, ez 2021-hez viszonyítva 3 százalékpontnyi növekedést jelent. A tabletek penetrációjának növekedése az előző három évben lelassult, de 2023-ban új lendületet vett, és jelenleg a háztartások 37%-a rendelkezik vele. A legjelentősebb növekedést az okostévék esetében figyelhetjük meg, ahol 2014-ben még csak 11% volt az elterjedtség, idén pedig már 51%. Az elmúlt három évben felgyorsult a bővülés. Ezen felül a háztartások 2%-a rendelkezik valamilyen TV-okosító eszközzel. Az okostelefonok a leginkább elterjedt hírközlési eszközök, jelenleg már 82%-os a penetrációjuk. Okosóra a háztartások 22%-ban van (feltehetően sokan beleértik az egészségügyi okosórát is), a játékkonzol 14%-os, a fitnesskarkötő és az okosotthon 5-5%-os elterjedtségű.

Az internetezésre alkalmas eszközök hiánya továbbra is leginkább az egyszemélyes, idős háztartásokra jellemző, de az átlagosnál szintén jellemzőbb a községekben, az alacsony jövedelmű és vagyoni helyzetű háztartásokban.

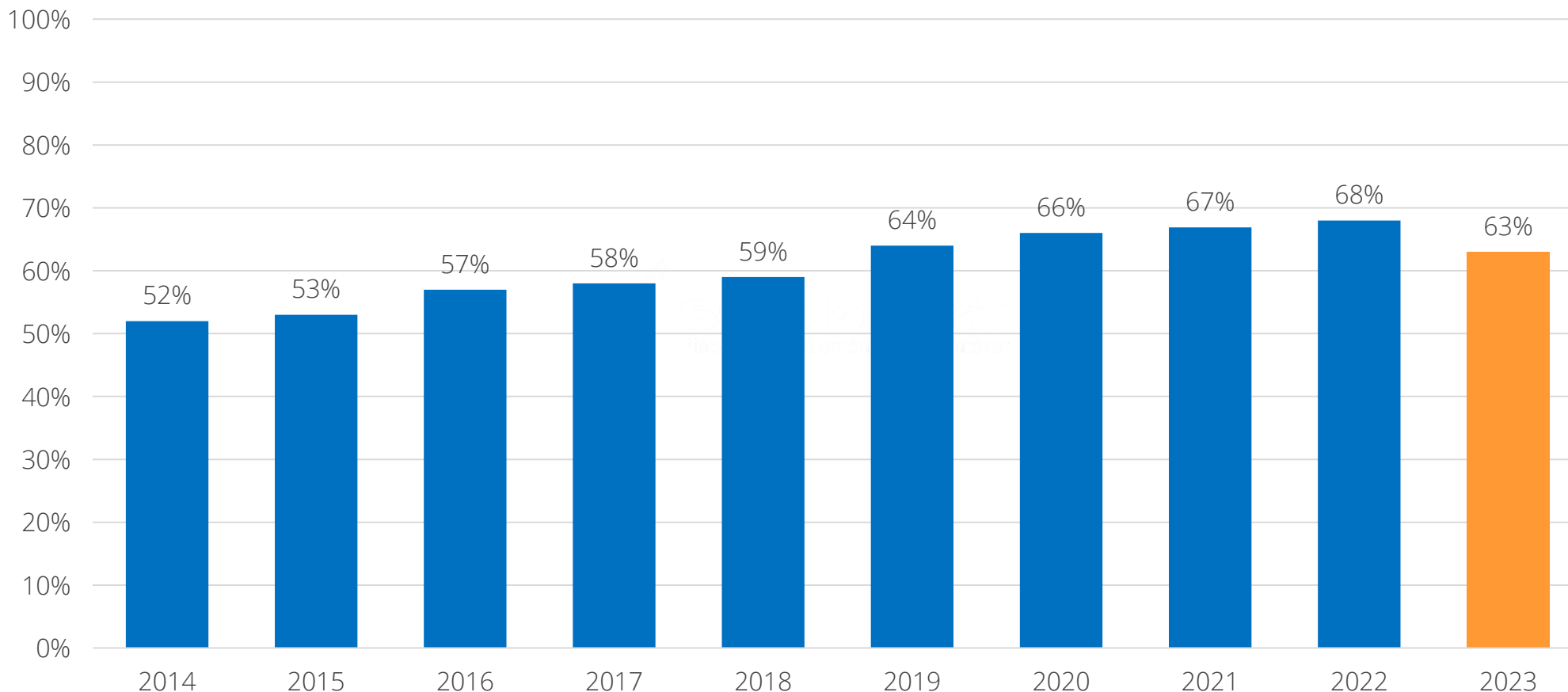
Csaknem minden háztartásban (99,6%) van már legalább egy telekommunikációs szolgáltatás. A mobiltelefon (96%) és a fizetős tévészolgáltatás (88%) a legelterjedtebb. A helyhez kötött internet (73%) esetében megállt növekedés. Enyhén növekedett az okostelefonon használt mobilinternet (SSc MBB) elterjedtsége (75%), amely már kevéssel megelőzi a helyhez kötött net penetrációját.

A harmadik fajta internetelőfizetés, a nagy képernyős mobilinternet (LSc) igénybevétele az utóbbi néhány évben stabilan 6-8 százalék körül alakult (idén 7%). A helyhez kötött telefon jelentős csökkenést mutatott (jelenleg a háztartások 31%-a fizet rá elő).

Egyre elterjedtebb a streaming-szolgáltatások használata, amely folyamatosan nő, 2023-ban a háztartások 24%-a nézi valamelyiket.

VISSZAESETT A BUNDLED ELŐFIZETÉSEK ARÁNYA – KÖSZÖNHETŐEN A VEZETÉKES TELEFONPIAC SZŰKÜLÉSÉNEK

Bundled* előfizetések alakulása 2014-2023-ig

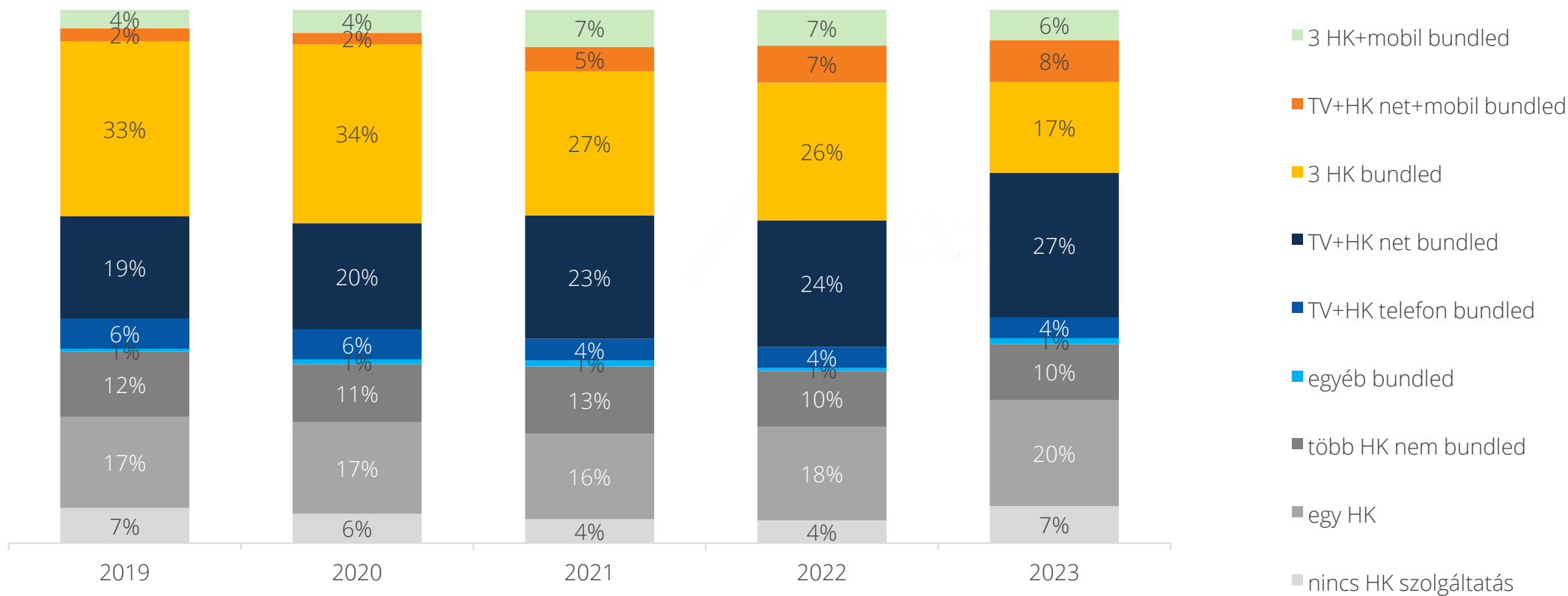


*Bundled: amikor egy távközlési szolgáltató csomagban kínálja a szolgáltatásait, amely így olcsóbb, mint ha külön-külön fizetnének elő rá, és többnyire csak egy számla érkezik.

Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003)

TOVÁBB CSÖKKEN A 3 HK SZOLGÁLTATÁST TARTALMAZÓ CSOMAGOK ARÁNYA

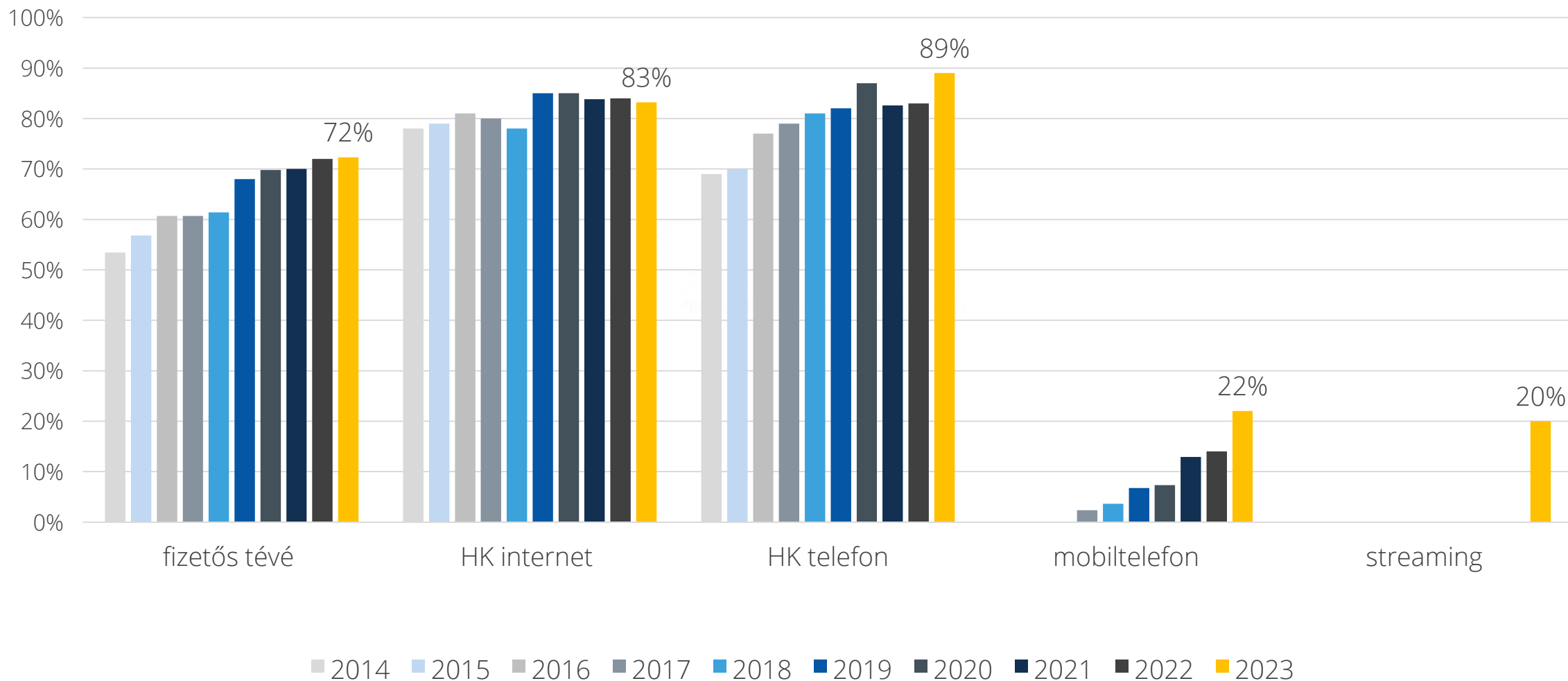
Szolgáltatáskombinációk csomagban és külön



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003)

EGYRE TÖBB MOBIL ELŐFIZETÉS KERÜL A CSOMAGBA

Bundled arány alakulása az egyes szolgáltatásokon belül 2014-2023-ig



Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

A háztartások 93%-a rendelkezik legalább egy helyhez kötött szolgáltatással. 20%-nak csak egy előfizetése van, 47%-nak két ilyen szolgáltatása van, és 26% rendelkezik hárommal. A háztartások 63%-a veszi igénybe összecsomagolva (bundled) ezeket a szolgáltatásokat. Tavaly óta ez 5 százalékpontos csökkenést jelent, ami elsősorban a HK telefon és kisebb mértékben a fizetős TV-szolgáltatások visszamondásának köszönhető. A csomagban előfizetők 64%-nál két vezetékes szolgáltatást tartalmaz a csomag, 36%-nál hármat.

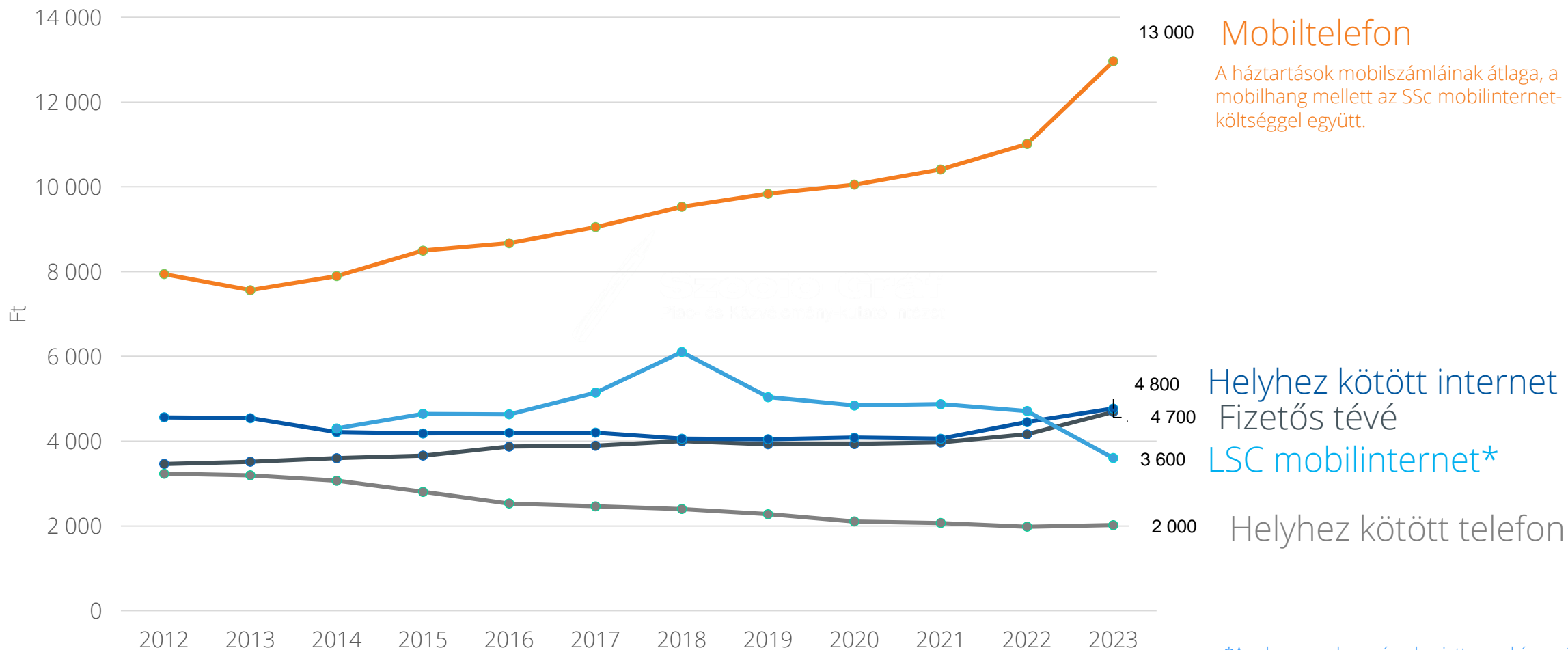
66% a csomagban előfizető háztartások aránya amennyiben a helyhez kötött csomagok mellett az olyan előfizetéseket is csomagnak tekintjük, ahol egy helyhez kötött szolgáltatást mobiltelefon előfizetéssel együtt vesznek igénybe.

Összességében a bundleddal rendelkezők egyötödének (22%-nak) csomagja tartalmaz mobil előfizetést is: ezt 58% kettő, 42% három helyhez kötött szolgáltatás mellé vásárolta. Azoknak a csomagoknak az aránya, ahol van valamilyen mobil szolgáltatás is, a Telekom ügyfelek körében a legmagasabb. A Vodafone ügyfelek 27%-a számolt be arról, hogy közös csomagban van valamilyen vezetékes és mobil előfizetése. A legjellemzőbb bundled továbbra is 2 helyhez kötött szolgáltatást tartalmaz: többnyire a tévét és az otthoni internetet.

Az összes TV-előfizetés 72%-a van csomagban, a helyhez kötött telefon és internetelőfizetéseknek pedig a 89 illetve a 83%-a. 2014-hez képest mindhárom területen növekedés tapasztalható, ami az utóbbi években lelassult vagy megállt.

FOLYTATÓDIK A HÁZTARTÁSOK MOBILKÖLTÉSÉNEK EMELKEDÉSE

Egy előfizető háztartásra jutó átlagos bruttó havi költség (Ft)



Mobiltelefon

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

Helyhez kötött internet

Fizetős tévé

LSC mobilinternet*

Helyhez kötött telefon

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

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

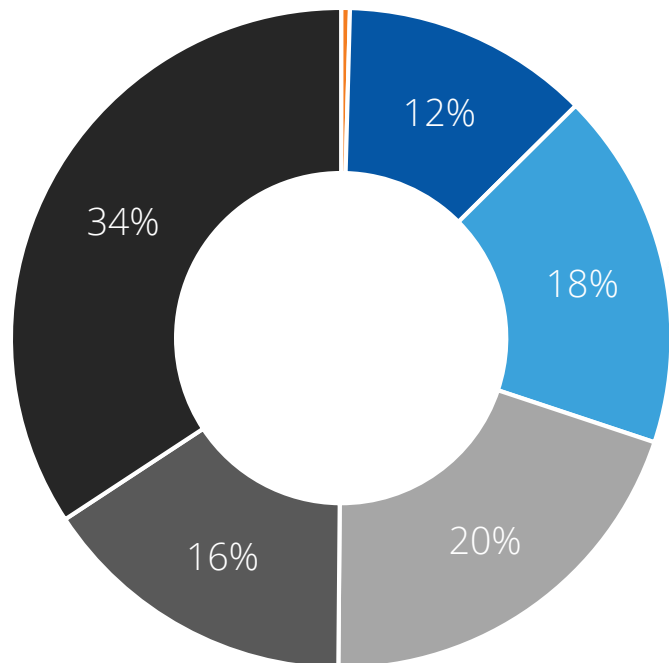
JELENTŐSEN EMELKEDTEK 2023-BAN A HÁZTARTÁSOK TÁVKÖZLÉSRE FORDÍTOTT KÖLTSÉGEI

A háztartások havi telekommunikációs összköltsége*

Átlag 2023: 20 930 Ft

2022: 18 600 Ft

+12,5%



- nincs szolgáltatása
- 10 000 Ft alatt
- 10 000-14 999 Ft között
- 15 000-19 999 Ft között
- 20 000-24 999 Ft között
- 25 000 Ft vagy több

Sokat költenek távközlésre:

- Legmagasabb vagyoni kvartilisbe tartozó HT
- Magas jövedelmű HT
- Budapestiek
- Közép-magyarországi és közép-dunántúli régióban lévő HT
- Nagyobb létszámú háztartások
- Aktív, magas iskolázottságú háztartásfő

Keveset költenek távközlésre:

- Alacsony jövedelmű HT
- Alsó vagyoni kvartilisbe tartozó HT
- Egy fős HT
- Inaktív, alacsony végzettségű háztartásfő

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

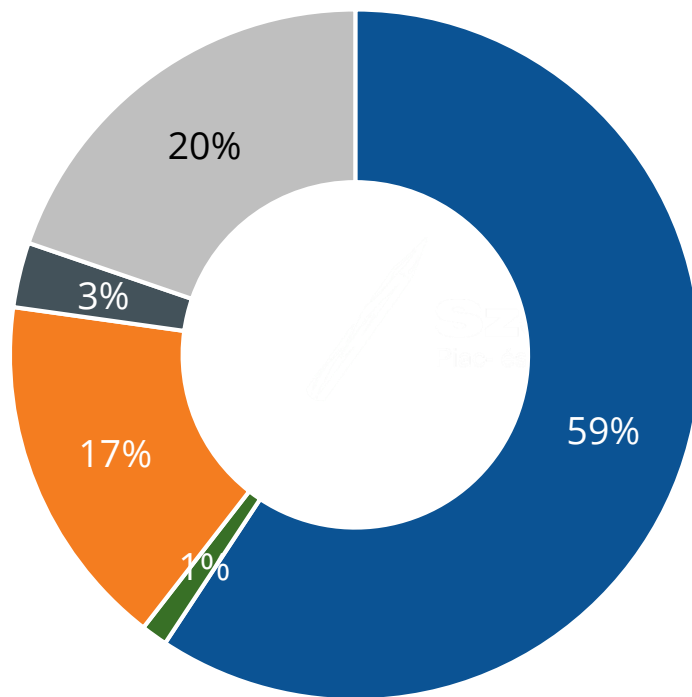
Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003)

A távközlési szolgáltatásokra előfizető háztartások havi átlagos költsége idén több szolgáltatás esetében is emelkedett. A háztartások mobilköltségei nőttek a legintenzívebben, a 2023-as kutatás szerint az egy előfizető háztartásra jutó átlagos bruttó havi költség 12 960 Ft, ami a tavalyi évhez képest 18%-os növekedést jelent. Mivel az egy előfizető háztartásra jutó SIM kártyák darabszámának átlaga nem változott jelentősen (2022-ben 2,0; 2023: 1,9), ez a növekedés inkább adódhat az inflációt követő emelkedéséből, valamint abból, hogy egyre több előfizetés tartalmaz belföldön vagy EU-n belül korlátlan híváslehetőséget, illetve nagyobb mobilinternetet keretet. Kisebb emelkedést észleltünk a fizető TV szolgáltatásnál (2023: 4 690 Ft; 2022: 4 160 Ft), ami 13%-os növekedés. A helyhez kötött internet költségeinél az átlag 4 770 Ft (7%-os emelkedés), a helyhez kötött telefonnál az átlag 2 020 Ft (2% növekmény). Az LSc mobilinternettel kapcsolatos átlagos költség 3 600 Ft, ez 14%-os átlagos költségcsökkenést jelent.

A háztartások telekommunikációs összköltsége is jelentősen emelkedett, 2023-ban 20 930 Ft volt, ami 2022-höz képest 12,5%-os emelkedés. Sokat költenek a távközlésre a legmagasabb vagyoni kvartilisbe tartozó, magas jövedelmű háztartások, a Budapesten, illetve a közép-magyarországi és közép-dunántúli régióban élők, a nagyobb létszámú háztartások és ahol a háztartásfő magasabb iskolai végzettségű. Keveset költenek az alsó vagyoni kvartilisbe tartozó, alacsony jövedelmű, egyszemélyes háztartások, illetve ahol inaktív, alacsony iskolai végzettségű a válaszadó.

A HÁZTARTÁSOK TELEKOMMUNIKÁCIÓS KÖLTÉSEINEK KÖZEL KÉTHARMADÁT A MOBIL KÖLTÉSEK JELENTIK

A háztartások telekommunikációs költségének* összetétele



(bruttó havi költség)

A háztartások havi telekommunikációs költsége*:
84 Mrd Ft / hónap

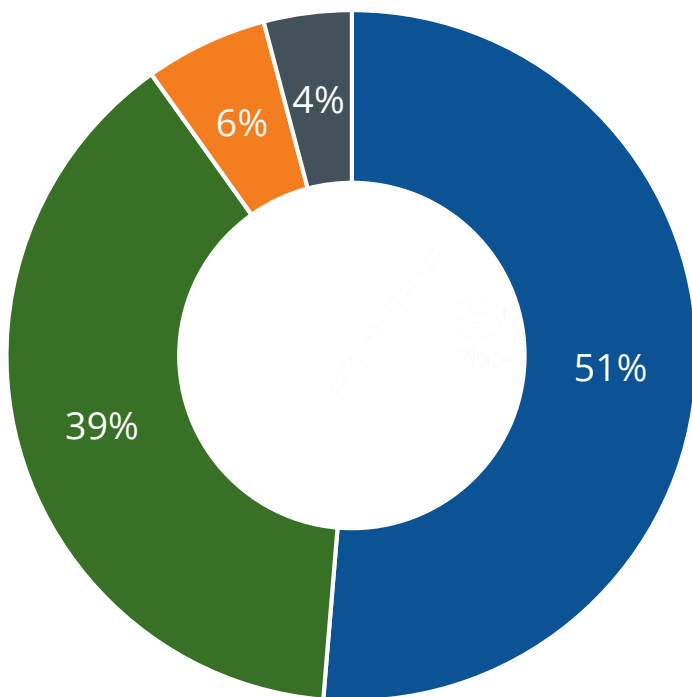


■ mobil hang és ssc	50,0 Mrd Ft
■ LSI	1,0 Mrd Ft
■ HK internet	14,0 Mrd Ft
■ HK telefon	2,5 Mrd Ft
■ TV	16,5 Mrd Ft

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

Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003)

A háztartások mobiltelefonos költségének összetétele



A háztartások havi mobiltelefon-költsége:
55 Mrd Ft / hónap*



hanghívás- és SMS-szolgáltatás	28,5 Mrd Ft
mobiltelefonos mobilinternet-szolgáltatás	21,5 Mrd Ft
mobiltöltés	3,0 Mrd Ft
készüléktörlesztés	2,0 Mrd Ft

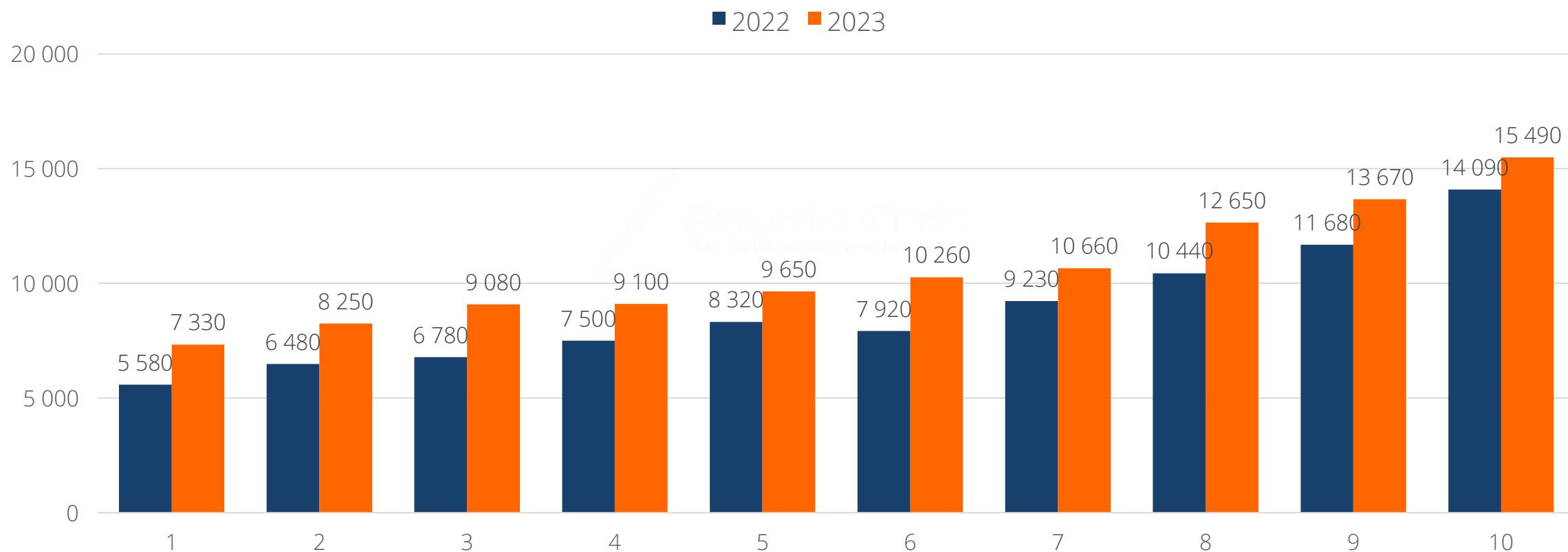
(bruttó havi költség)

*Az érték a megkérdezettek becslésein alapul, és nem tartalmazza a nagyképernyős mobilinternetet

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

MINDEN JÖVEDELMI OSZTÁLYBAN NŐTTEK A KÖLTÉSEK

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



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

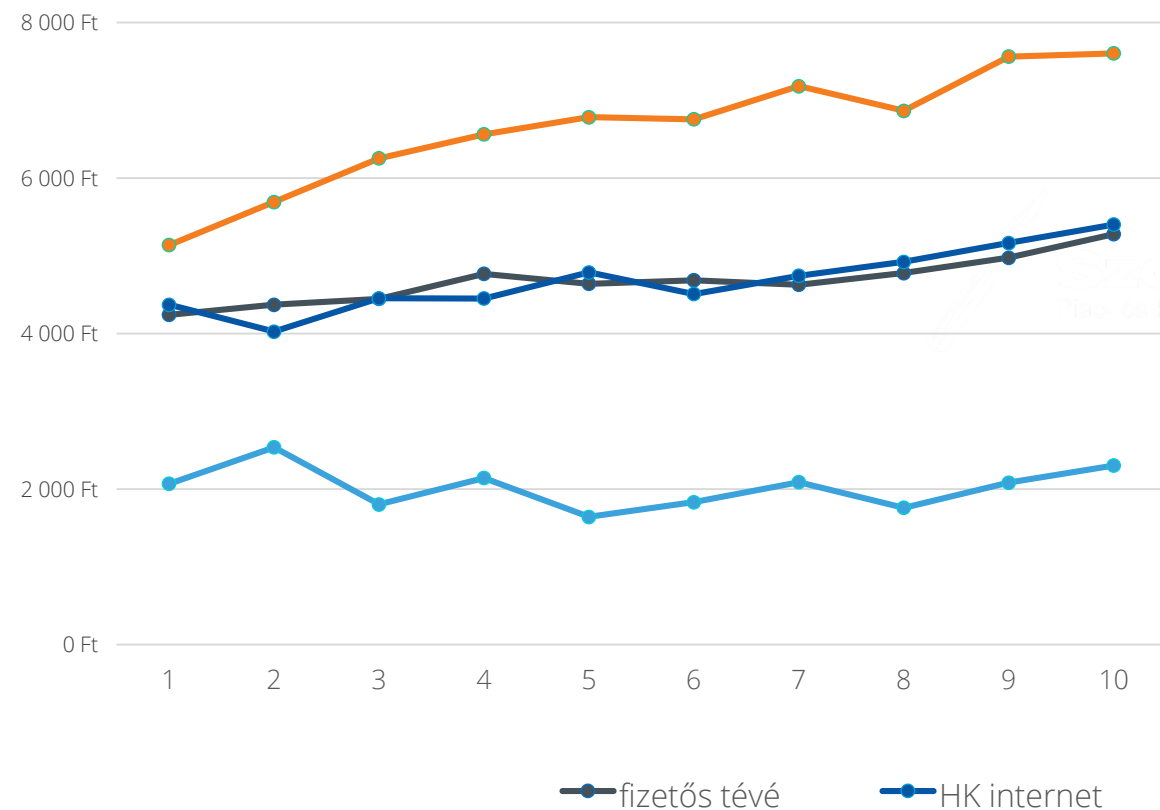
*Az összeg nem tartalmazza a streaming és online TV, valamint a mobilvásárlások és készüléktörlesztések költségeit.

Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003)

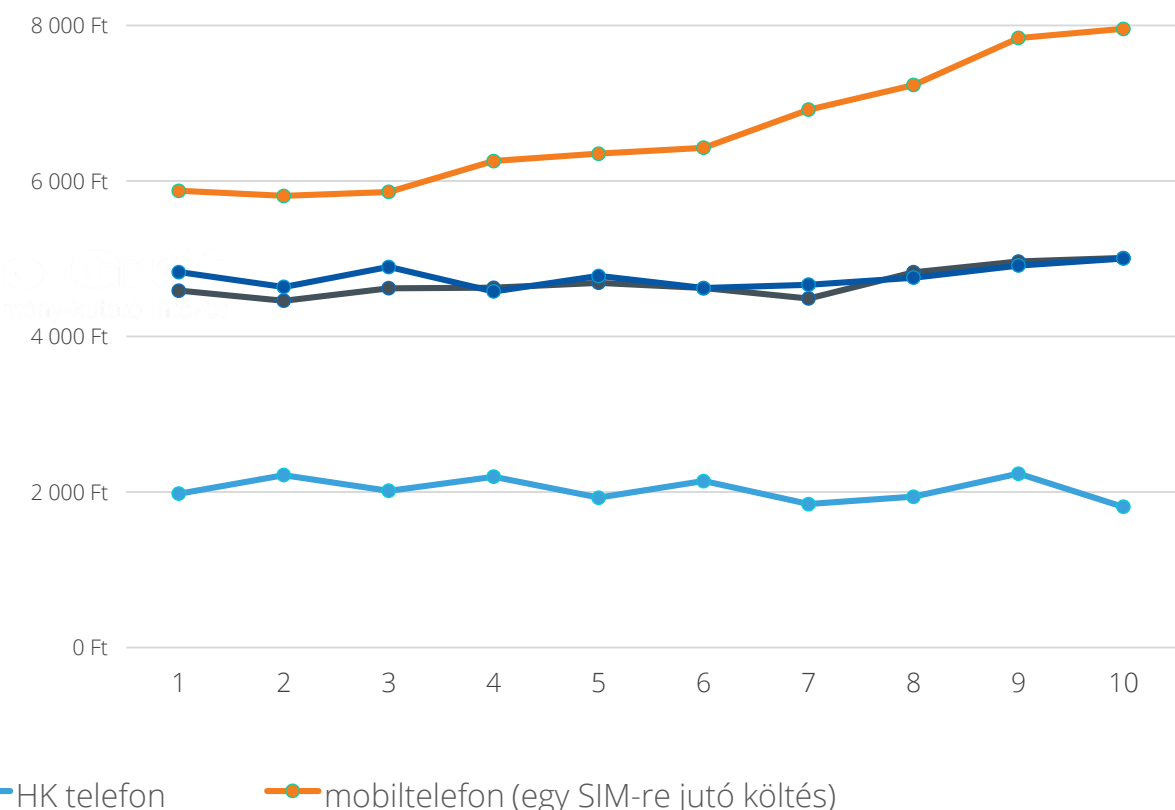
A FELSŐ JÖVEDELEMI DECILISEKBEN MAGASABBAK A KÖLTÉSEK

Az egyes szolgáltatásokra előfizető háztartások havi költése szolgáltatásonként a jövedelem szerint (decilisek)

háztartás jövedelem decilisek (1 legkisebb, 10 legnagyobb)



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

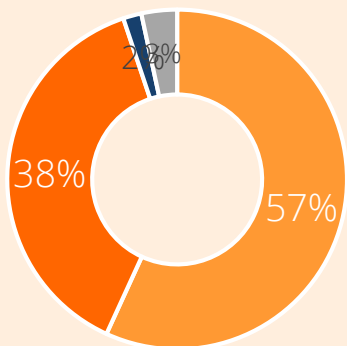


ROMLOTT A SZUBJEKTÍV ÁRÉRZET - SOKAN ÚGY ÉRZIK, HOGY AZ ELMÚLT EGY ÉV SORÁN JELENTŐSEN EMELKEDTEK AZ ÁRAK

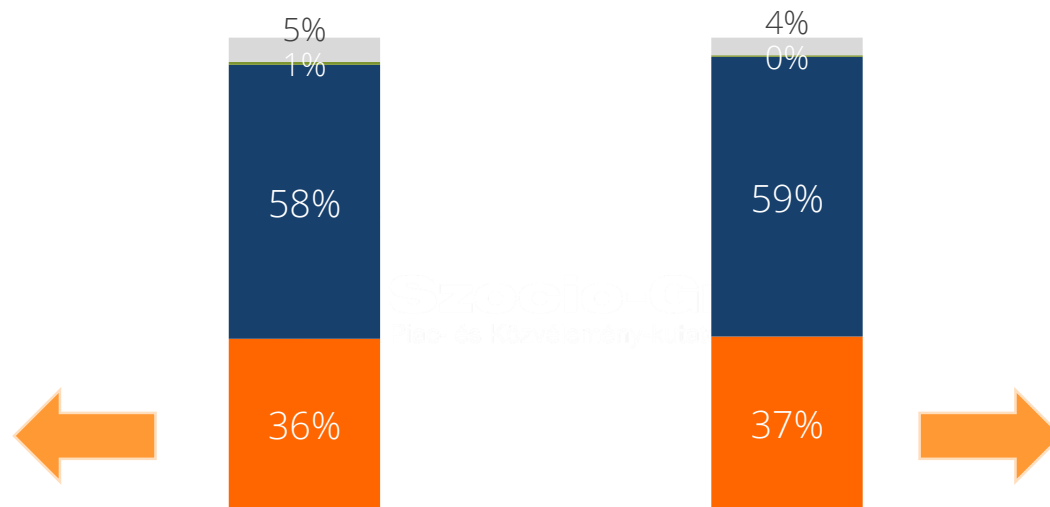
Árváltozás érzékelés

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

Mekkora volt az emelkedés mértéke?
mobilszolgáltatás



- 10% alatt
- 10-30%
- 30% feletti
- nem tudja, nem válaszol

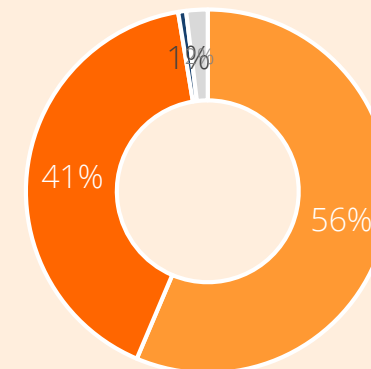


mobilszolgáltatás

HK internet

- növekedett
- változatlan maradt
- csökkent
- nem tudja, nem válaszol

Mekkora volt az emelkedés mértéke?
HK internet



- 10% alatt
- 10-30%
- 30% feletti
- nem tudja, nem válaszol

A háztartások telekommunikációs költségeinek közel kétharmadát (59%) a mobilköltségek jelentik. A második legmagasabb költséget a televízió-előfizetéseknél mértük (20%), majd a helyhez kötött internet következik (17%). Ezekhez képest elenyésző a helyhez kötött telefonra és a nagyképernyős mobilinternetre költött pénz a maguk 3, illetve 1 százalékával.

A háztartások havi telekommunikációs költsége 84 milliárd Ft/hónap. Ez az összeg nem tartalmazza a streaming és online TV, valamint a mobilvásárlások és készüléktörlesztések költségeit.

A háztartások havi mobil költsége 55 milliárd Ft. A teljes mobilszámla fele (51%) hang- és SMS-szolgáltatásból adódik, 39% a mobilinternet-szolgáltatás költsége. Mobilvásárlásra 6%-ot, készüléktörlesztésre 4%-ot fordítanak a háztartások.

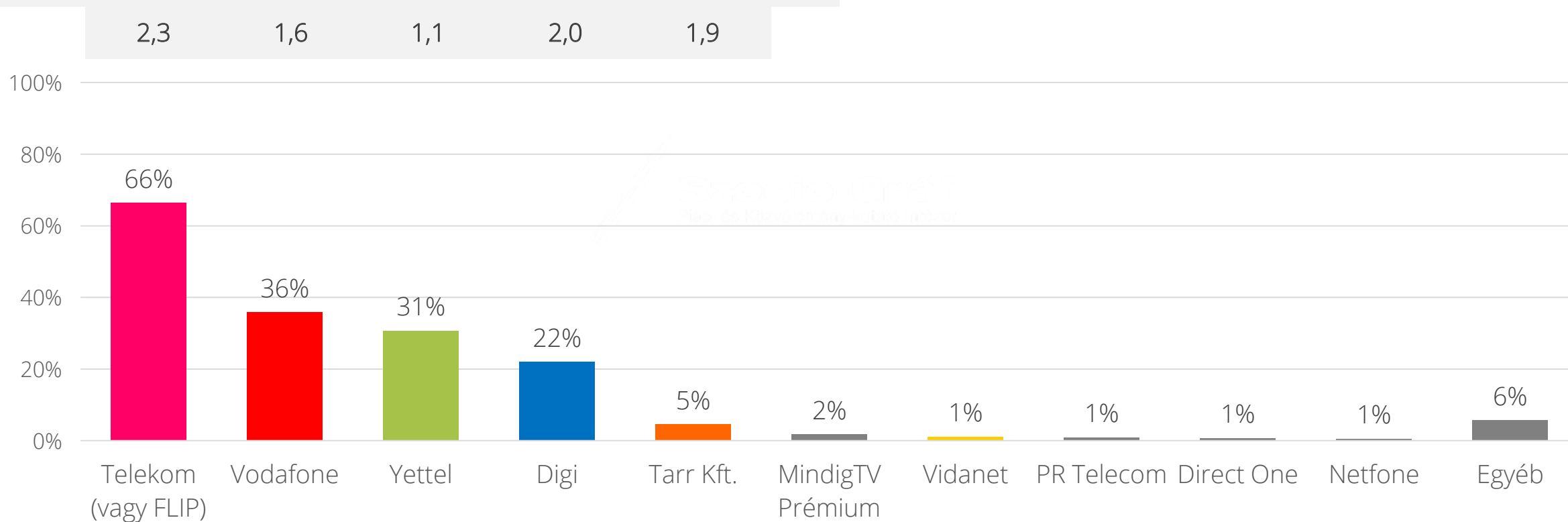
A telekommunikációs költségek minden jövedelmi osztályban nőttek. Leginkább az alsó három egy főre jutó jövedelmi decilis esetében, legkevésbé a legfelső decilisben. A felsőbb háztartási jövedelmi decilisekben magasabbak a költségek mindegyik szolgáltatás esetében.

Romlott a szubjektív árérzet a mobilszolgáltatás és a helyhez kötött internetszolgáltatás esetében is, sokan érzik úgy, hogy az elmúlt 12 hónapban jelentősen nőttek az árak. Mindkét esetben a válaszadók több mint harmada érzett növekedést, ezen belül a mobilnál 38%, a HK internetnél 41% érezte a növekedést 10 és 30 százalék közöttinek.

A TELEKOM A HÁZTARTÁSOK KÉTHARMADÁBAN JELEN VAN VALAMILYEN SZOLGÁLTATÁSSAL

A háztartások telekommunikációs szolgáltatói kapcsolatai

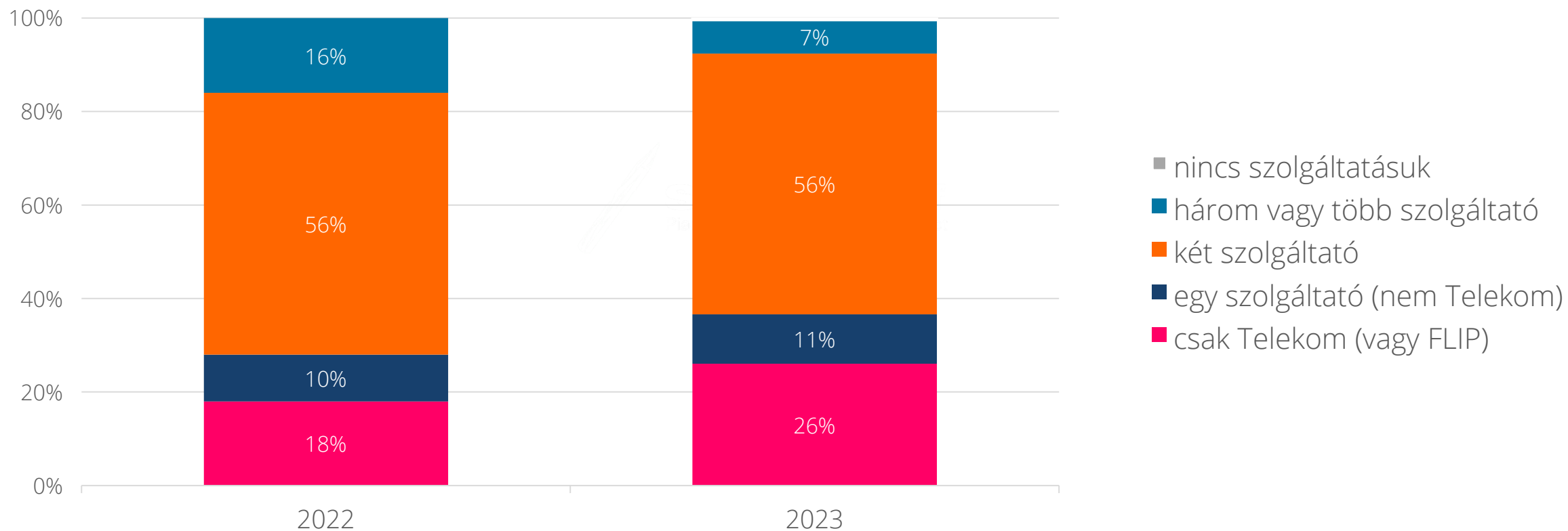
Átlagosan hány szolgáltatással van jelen az adott szolgáltató a háztartásban*:



* Csak a helyhez kötött szolgáltatások (tv, internet, telefon) és mobilszolgáltatások (hang+ssi, lsi). Streaming és online TV nélkül. Telekomnál Flip előfizetések nélkül.
Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003)

A HÁZTARTÁSOK TÖBBSÉGÉBEN LEGALÁBB KÉT SZOLGÁLTATÓ VAN JELEN, DE EGYRE TÖBB HÁZTARTÁSNAK CSAK EGY CÉGGEE VAN KAPCSOLATA

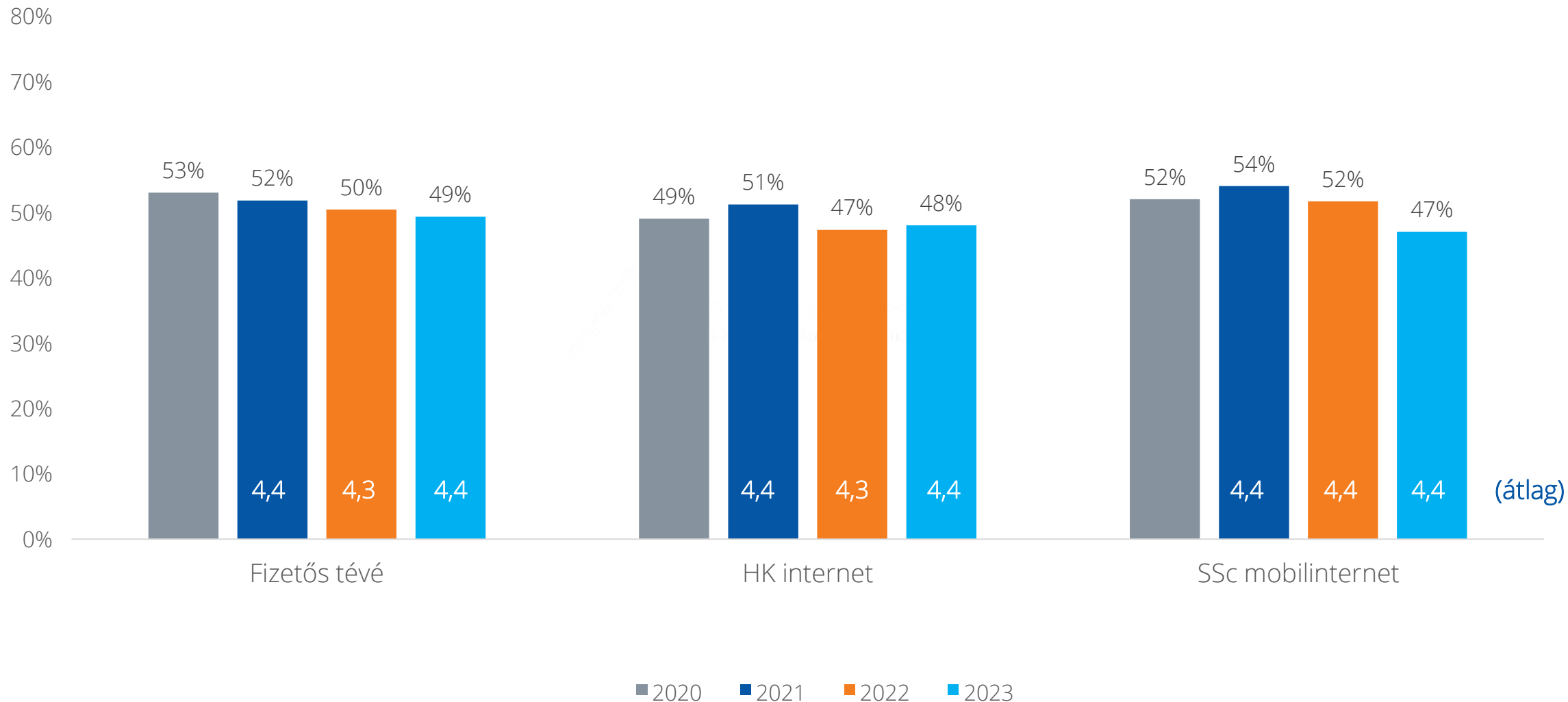
Szolgáltatói konvergencia



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003)

CSÖKKENT AZ SSc MOBILINTERNETTEL TELJESEN ELÉGEDETTÉK ARÁNYA

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



Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

A Telekom a háztartások kétharmadában jelen van valamelyik szolgáltatásával (saját vagy FLIP márkánév alatt), átlagosan háztartásonként 2,3 szolgáltatással. A Vodafone a háztartások 36%-ában képviselteti magát, a Yettel 31%-ban, a Digi 22%-ban. A háztartások többségében (63%) két vagy több szolgáltató van jelen, viszont 2022 óta növekedett azon háztartások aránya, melyeknek csak egy szolgáltatóval (jellemzően a Telekommal) van kapcsolata.

A fizetős tévé, helyhez kötött internet és okostelefonon használt mobilinternet esetében vizsgáltuk az ügyfelek elégedettségét:

Az átlagos elégedettség mindhárom szolgáltatás esetében 2020-tól minden évben 4 és 5 között mozgott egy 1-5-ig terjedő skálán (2023-ban: TV – 4,4, HK net – 4,4, SSc mobilnet – 4,4).

A tévészolgáltatással az átlagosnál elégedettebbek a jobb anyagi helyzetűek. A tévészolgáltatók közül a legelégedettebbek a Tarr Kft., átlagosan elégedettek a Telekom és legkevésbé a DIGI előfizetői.

Az otthoni vezetékes internettel is a jó anyagi helyzetűek és a Telekom ügyfelei a leginkább elégedettek, legkevésbé a DIGI ügyfelei.

A kisképernyős mobilinternetet használók közül elégedettebbek a szolgáltatással a magas jövedelmű háztartásban élők, magasabb iskolai végzettségűek, valamint a megyeszékhelyen vagy megyei jogú városban élők. Ennek feltehető oka, hogy ezek a csoportok jobb minőségű telefonhoz, gyorsabb és nagyobb mennyiségű internethez jutnak hozzá.

Csökken a mobilinternettel teljesen elégedettek aránya. Míg 2022-ben 52% volt, addig 2023-ban 47%.



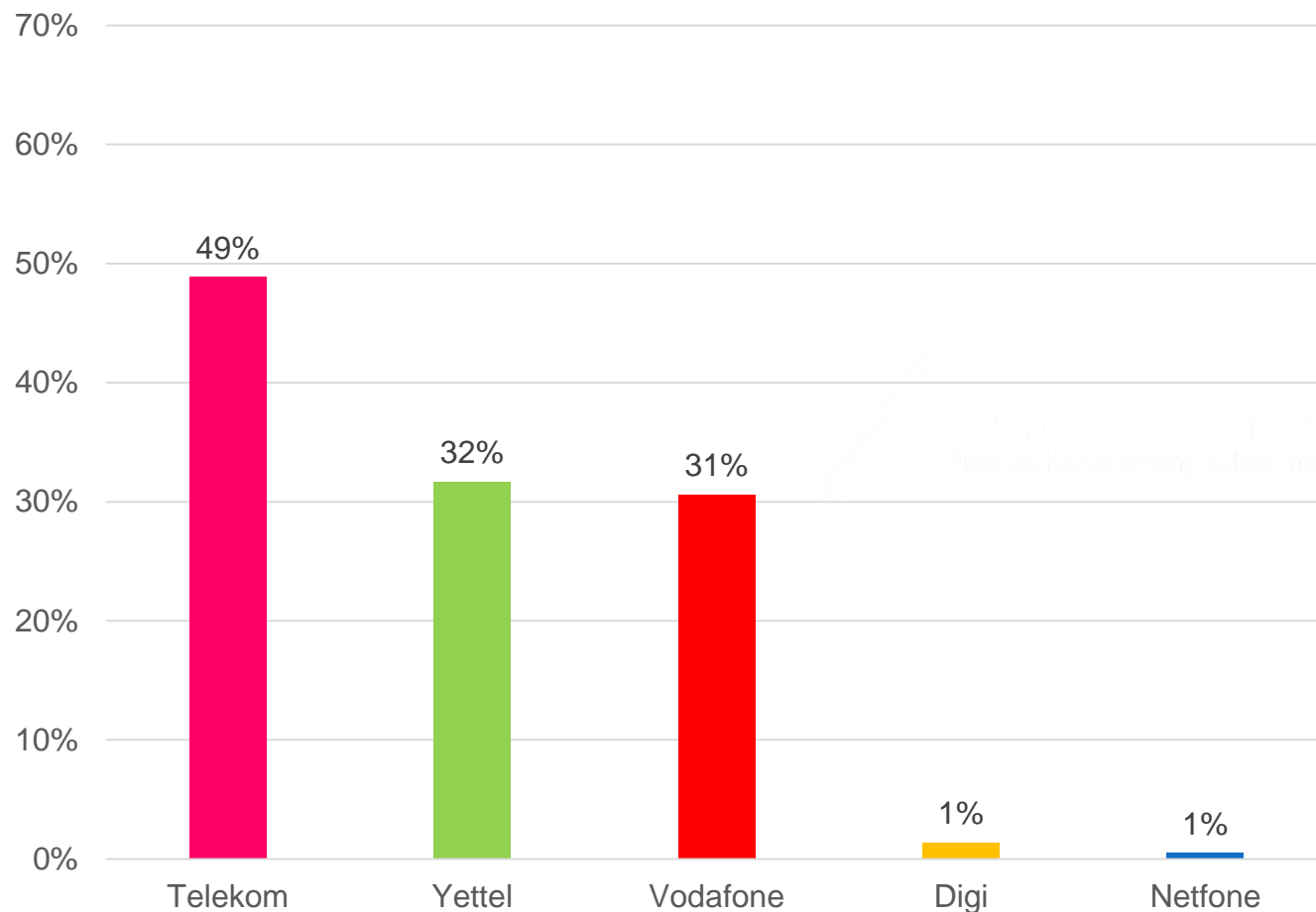
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

MOBILTELEFON

A TELEKOM A LEGNAGYOBB SZOLGÁLTATÓ

A háztartásokban található mobilszolgáltatók (hang és SSc szolgáltatás)



Átlagos költsége* - hó / SIM

Telekom	6 500 Ft
Yettel	6 900 Ft
Vodafone	6 800 Ft

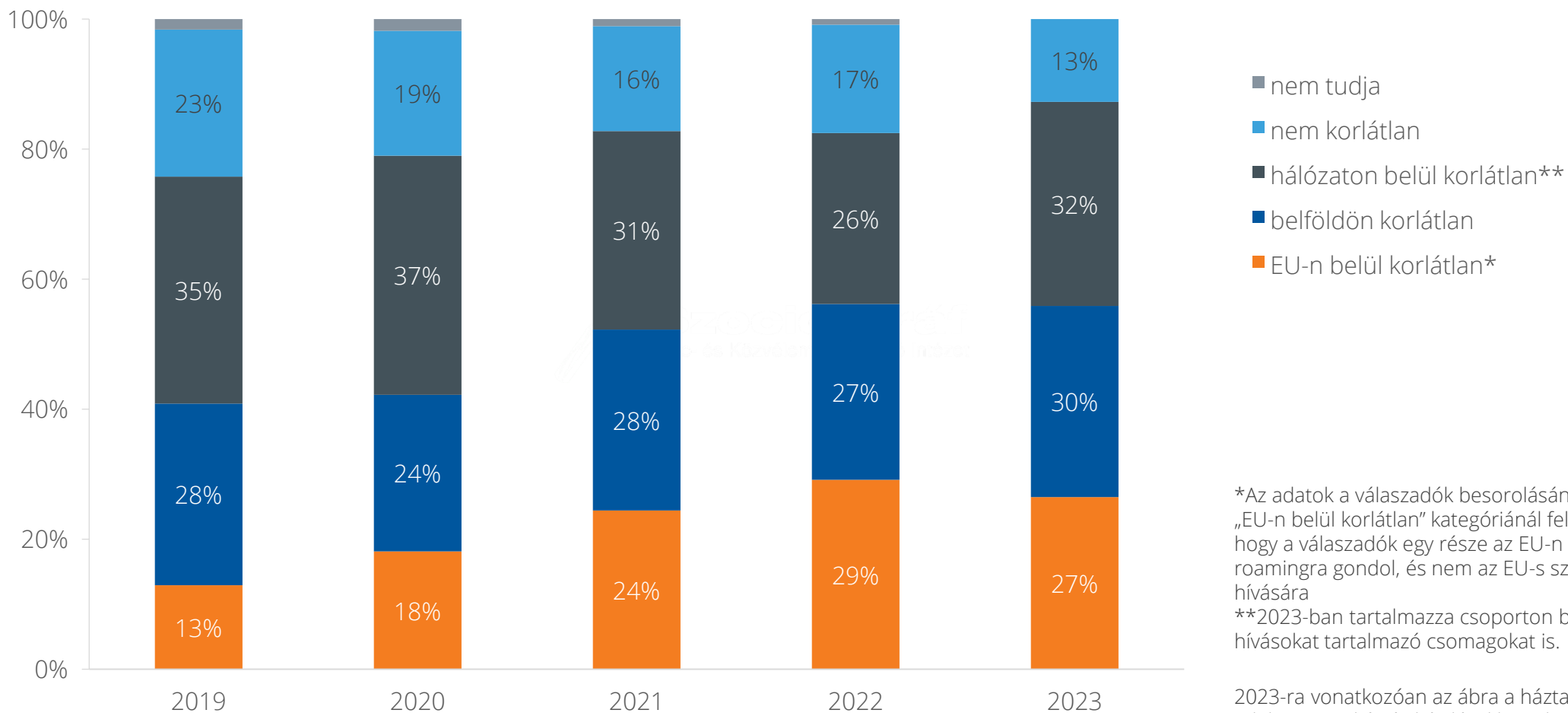
*Az érték a megkérdezettek becslésein alapul.

Bázis: mobiltelefon előfizetést használó HT (N=3,851 millió HT, n=2885)

*Az összeg nem tartalmazza a mobilvásárlások és készüléktörlesztések költségeit.

EGYRE TÖBB CSOMAGBAN VAN KORLÁTLANSÁG VALAMILYEN HÍVÁSIRÁNYBAN

A postpaid mobil díjcsomagok hangszolgáltatás tartalmának alakulása 2019-2023-ig



*Az adatok a válaszadók besorolásán alapulnak. Az „EU-n belül korlátlan” kategóriánál feltételezzük, hogy a válaszadók egy része az EU-n belüli roamingra gondol, és nem az EU-s számok korlátlan hívására

**2023-ban tartalmazza csoporton belüli korlátlan hívásokat tartalmazó csomagokat is.

2023-ra vonatkozóan az ábra a háztartás telekommunikációs kérdésekben döntéshozó személy (válaszadó) fő SIM kártyájának az adatait tartalmazza.

Bázis 2023: postpaid mobilelőfizetést használók (N= 2,859 millió HT, n=2141)

2022-höz képest amellet emelkedett az egy SIM-re jutó átlagos költség, hogy az SSc internetet használó SIM-ek aránya változatlan maradt

A háztartások mobil költségei, SSc szolgáltatással rendelkező SIM kártyái és költségei

Átlagos havi költség – Ft/hónap/SIM

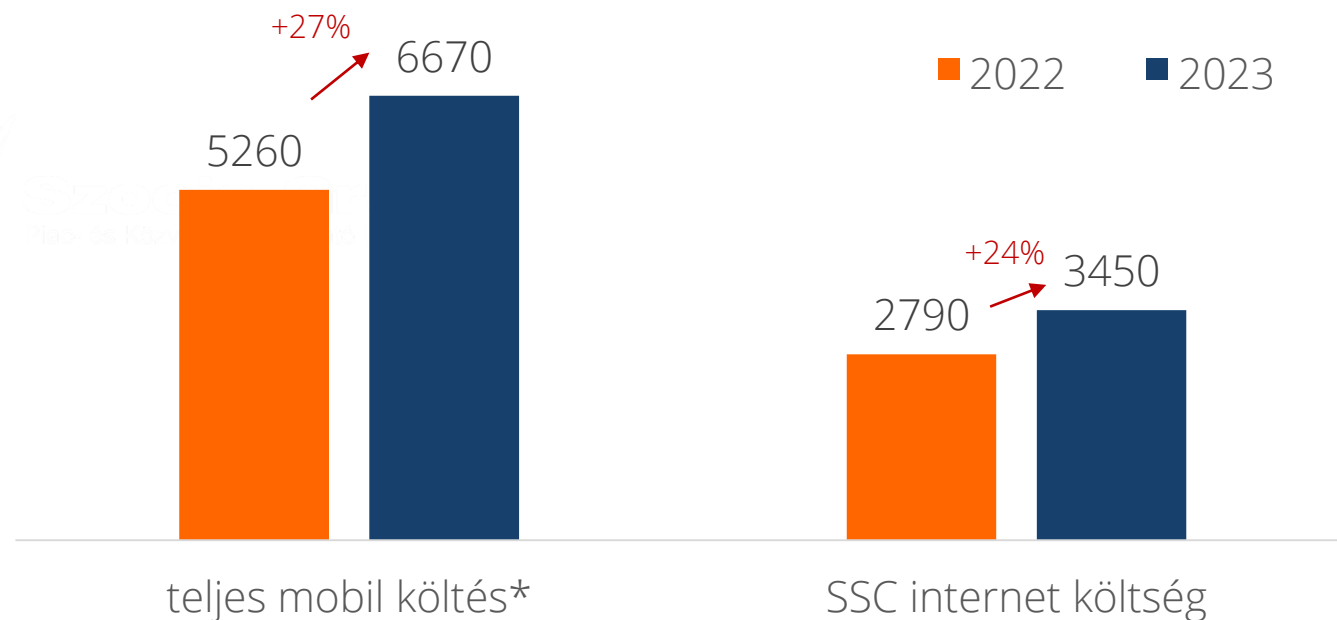
SSc internetet használó SIM-ek aránya

2022

78%

2023

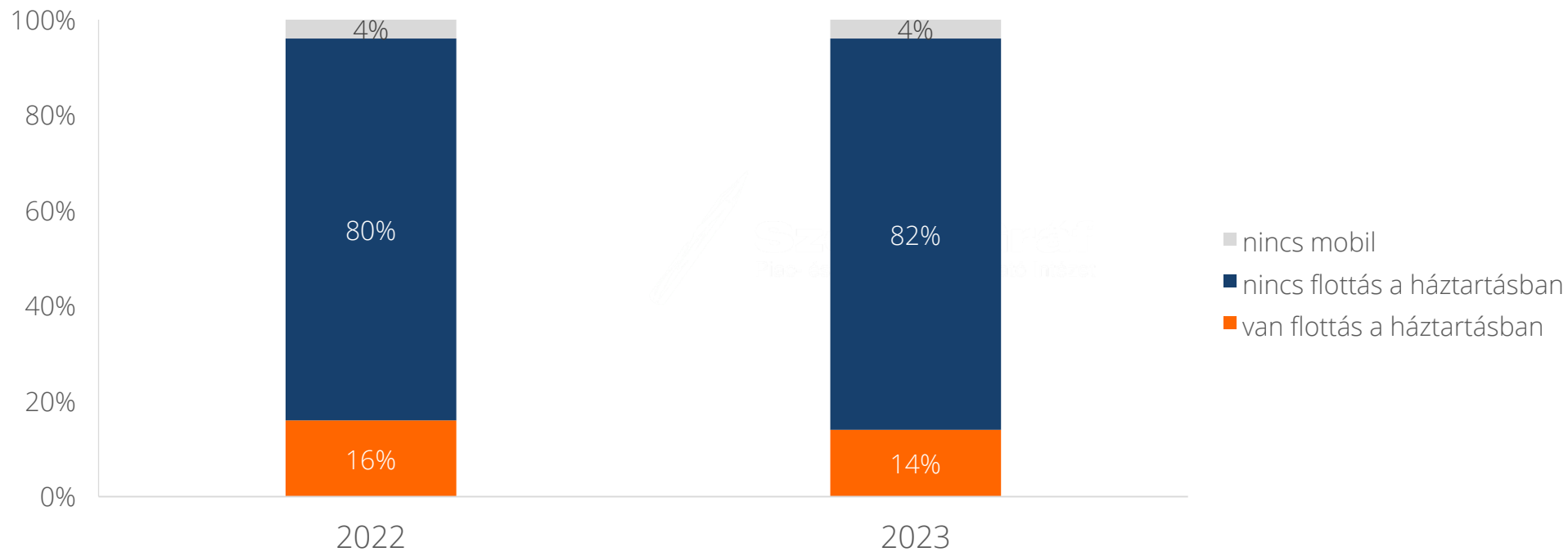
78%



*Az összeg nem tartalmazza a mobilvásárlások és készüléktörlesztések költségeit.

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

Flottás előfizetés* a háztartásban található összes SIM kártya alapján

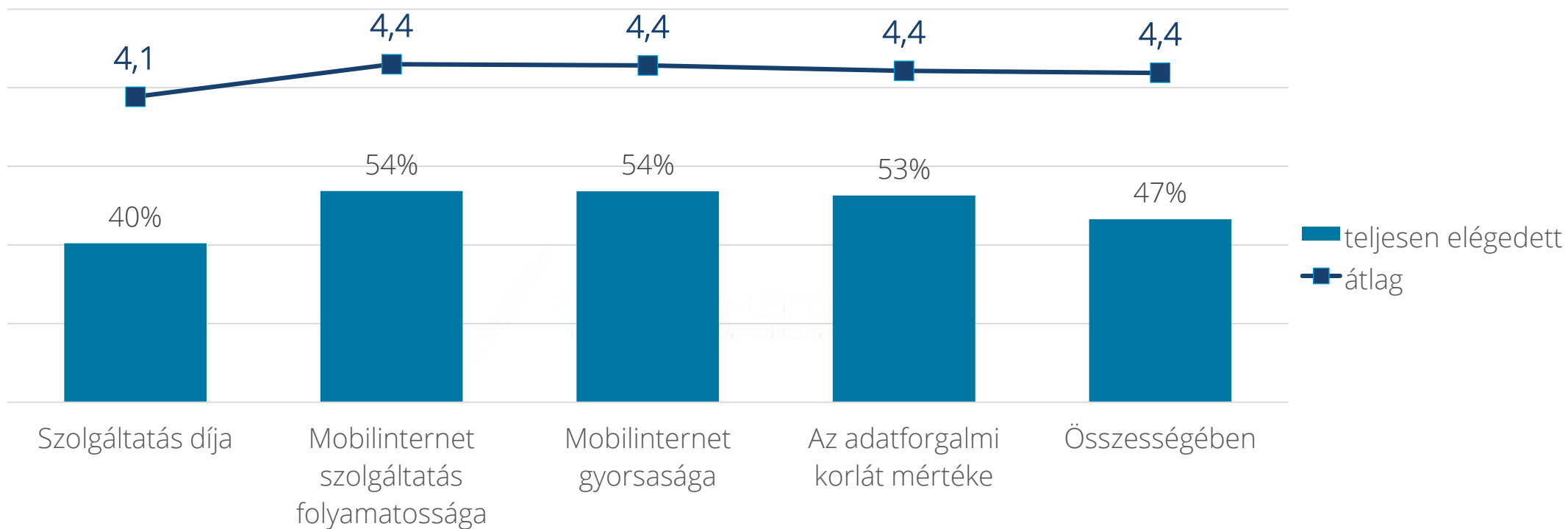


*Flottás előfizetésnél egy flottaüzemeltető cég vagy intézmény szerződik a szolgáltatóval, és engedélyezi a tagok csatlakozását. A költségeket viszont a magánszemély állja. A flotta tagjai egymást igen gyakran ingyen vagy nagyon kedvezményes díjon hívhatják.

Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003)

ELÉGEDETTÉK A FOGYASZTÓK AZ SSc MOBILINTERNET-SZOLGÁLTATÁSUKKAL

Elégedettség a szolgáltatással (1-5-ig terjedő skálán)

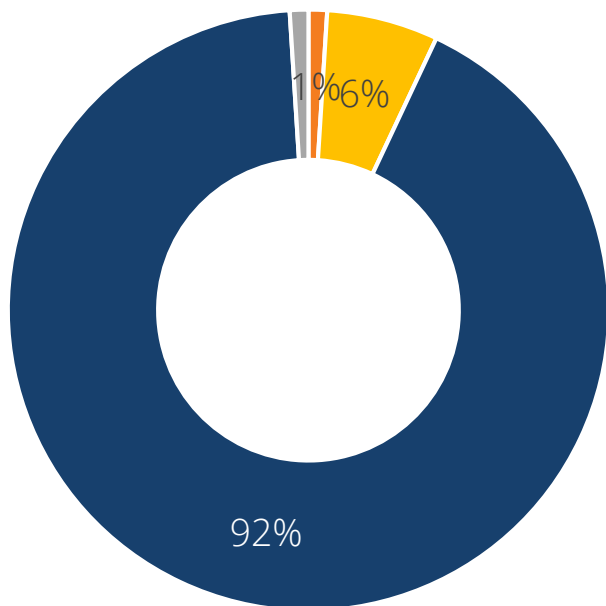


2022

teljesen elégedett	43% ↓	55%	55%	53%	52% ↓
átlag	4,3	4,5	4,4	4,4	4,4

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

Váltottak mobiltelefon szolgáltatót az elmúlt 1 évben?



- igen, váltott szolgáltatót
- nem, de gondolkodott már rajta
- nem is gondolkodott el rajta
- nem tudja, nem válaszol

2022-ben: az elmúlt 5 évre visszatekintve 5% váltott, 6% gondolkodott rajta, de végül nem váltott.

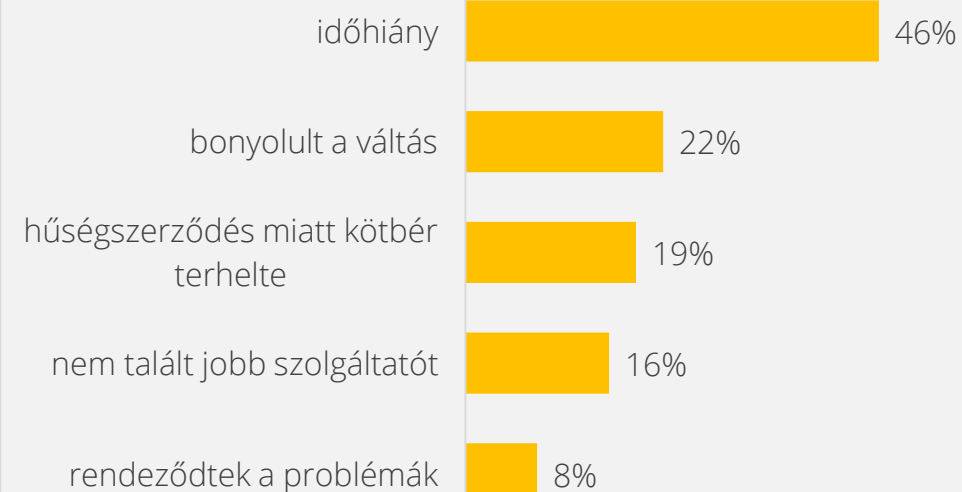
Bázis: mobiltelefonra előfizető háztartások (N=3,769 millió HT n=2822)

A SZOLGÁLTATÓT VÁLTÓK

- 72% gyorsnak, könnyűnek,
- 28% még elfogadhatónak ítélte a váltás folyamatát.

Bázis: szolgáltatót váltók HT (N=54 ezer HT, n=40)

MIÉRT NEM VÁLTOTTAK?



Bázis: akik gondolkodtak a váltáson HT (N=245 ezer HT, n=183)

A Telekom a legnagyobb mobilszolgáltató, a háztartások 49%-ában van jelen mobiltelefon-szolgáltatással. Az átlagos költség Telekom mobilszolgáltatásra 6 500 Ft/hó. A Vodafone és a Yettel részesedése 30% körüli, 6 800 és 6 900 Ft-os átlagos havi költséssel. A többi szolgáltató piaci része mindössze 2%. A háztartások 88%-ában csak egy mobilszolgáltatót vesznek igénybe, csak 12%-ban fordul elő, hogy egy személy, vagy a különböző háztartátagok különféle mobilszolgáltatók ügyfelei.

Egyre több az olyan előfizetés, amely tartalmaz valamilyen hívásirányú korlátlan-ságot. A havidíjas mobilelőfizetéseknek a 89%-a ilyen, és az előfizetéseknek már több mint felével korlátlanul hívhatóak a belföldi telefonszámok. A legalább belföldön korlátlan csomag az átlagosnál jellemzőbb a budapesti lakosokra, 40-49 éves, jó anyagi helyzetű, legalább középfokú végzettségű válaszadókra.

2022-höz képest emelkedett az egy SIM-re jutó átlagos költség, amellet hogy az SSc internetet használó SIM-ek aránya változatlan maradt (78%). A teljes mobil költség 27%-kal nőtt 2022-höz képest, az SSc internet költség 24%-kal.

A háztartások 14%-ában használnak flottás mobiltelefon előfizetést, ez közel 1 millió flottás előfizetést jelent.

A fogyasztók nagy többsége nem tervezi mobilszolgáltatójának leváltását, 92% nem is gondolkodott el rajta. A váltás elmaradásának legfőbb indokaként az időhiányt említik (46%), amit a váltás vélt bonyolultsága (22%) és a hűség szerződés terhe követ (19%).

A szolgáltatót váltók 72%-a gyorsnak, könnyűnek értékelte a váltást, míg 28%-uk még elfogadhatónak. Legkisebb arányban az alacsony jövedelmű háztartások gondolnak a váltásra, leginkább azok, ahol a háztartásfő magas iskolai végzettségű.



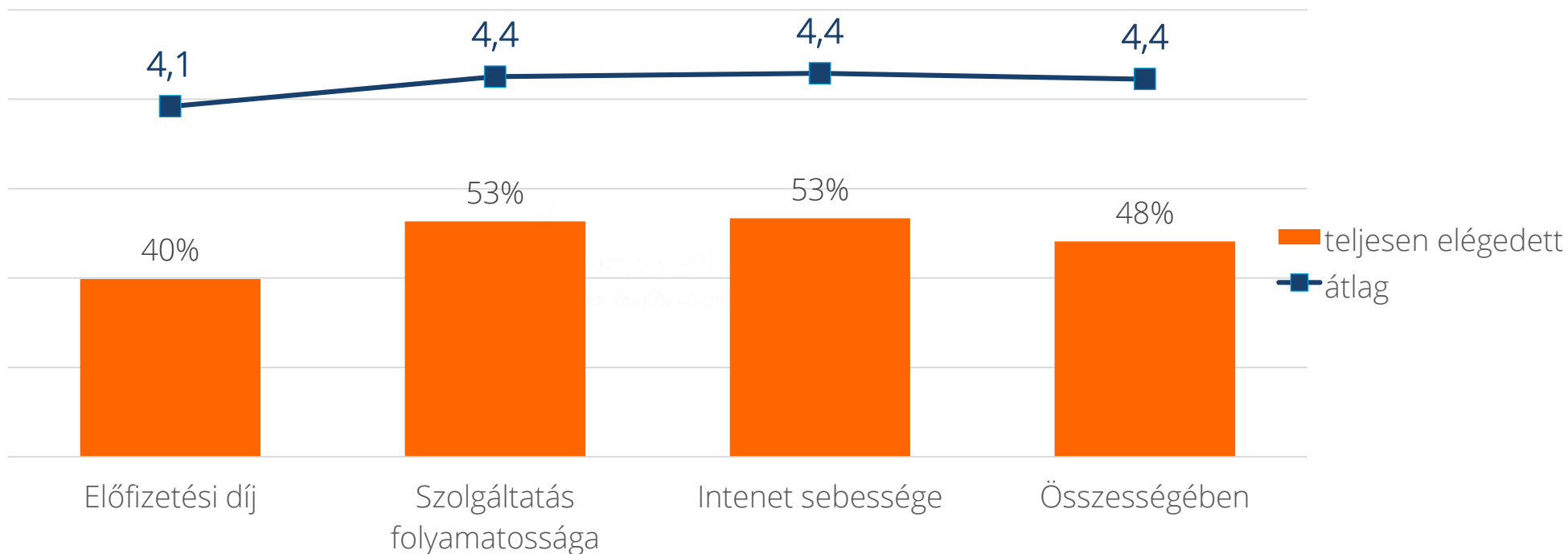
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

INTERNET

ELÉGEDETTÉK A FOGYASZTÓK AZ OTTHONI INTERNET-SZOLGÁLTATÁSUKKAL

Elégedettség a szolgáltatással (1-5-ig terjedő skálán)



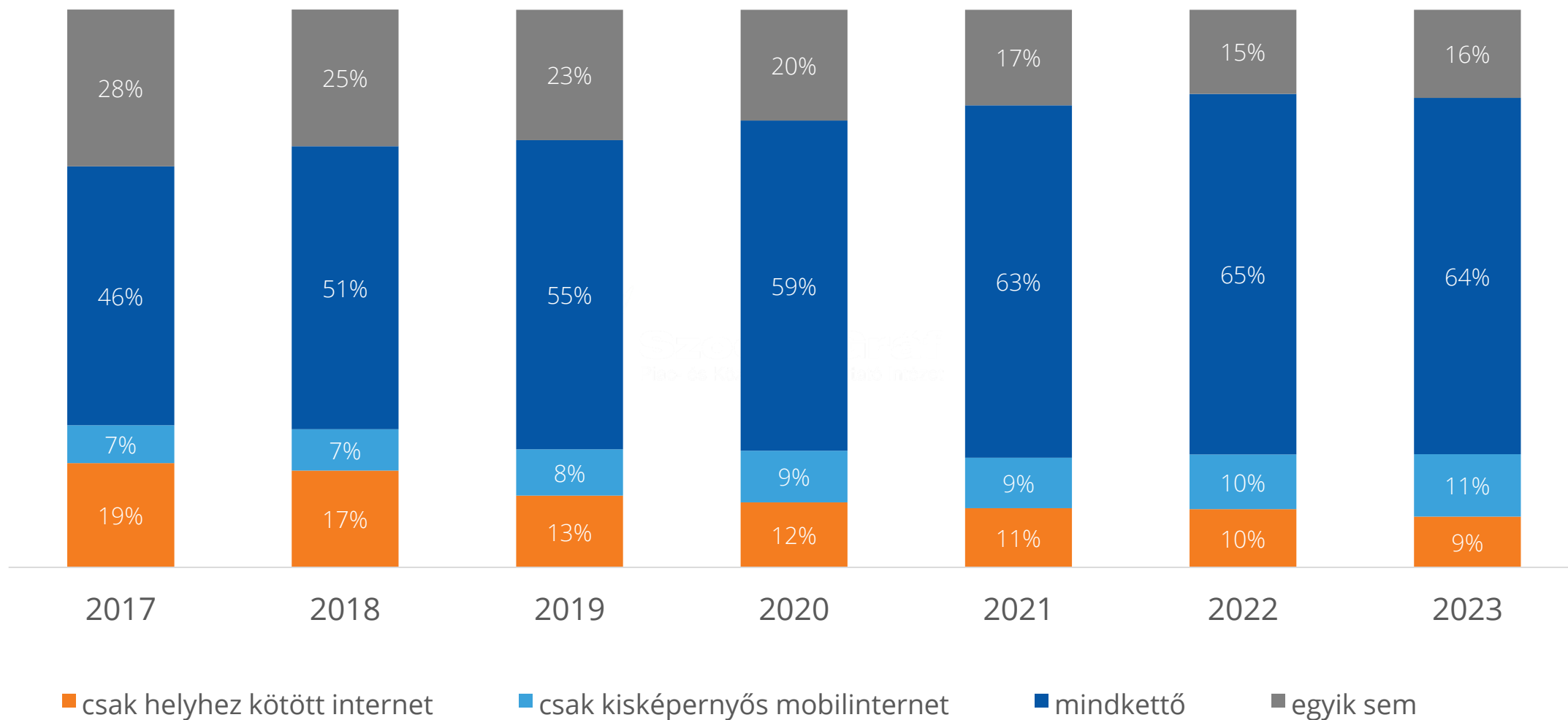
2022

teljesen elégedett	44%	50%	51%	47%
átlag	4,2	4,3	4,3	4,3

Bázis: HK internet előfizetést használó HT (N=2,931 millió HT, n=2195)

A HÁZTARTÁSOK TÖBBSÉGÉBEN HASZNÁLNAK MOBIL ÉS HELYZEZ KÖTÖTT NETET IS

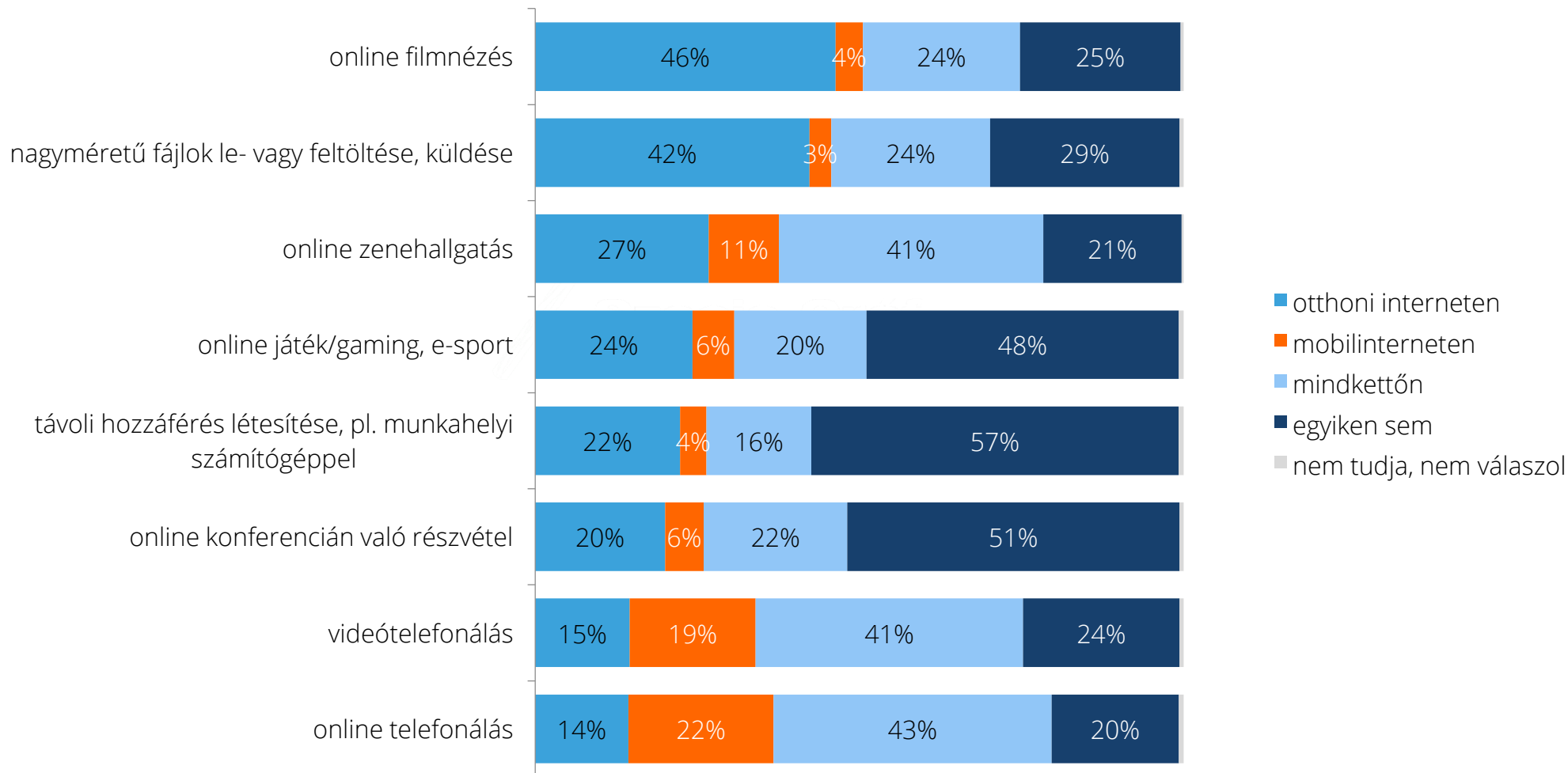
Internetszolgáltatások előfizetőinek alakulása 2017-2023



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003 HT)

A NAGY ADATFORGALMAT GENERÁLÓ, ILLETVE A STABILITÁST IGÉNYLŐ TEVÉKENYSÉGEKET INKÁBB HK INTERNETEN VÉGZIK

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



Bázis: Akik használnak HK és mobilinternetet is (N=2,446 millió fő, n=1832 fő)

A háztartások 73%-ban használnak helyhez kötött internetet, és már közel ugyanekkora (75%) az aránya a kisképernyős mobilinternettel rendelkező háztartásoknak is. Egyre több háztartásban található meg (idén már 64%) mindkét típusú internet. A két net együttes megjelenése jellemzőbb a nagyvárosi, magas jövedelmű háztartásokra, amelyeknél a háztartásfő 30-49 éves és felsőfokú iskolai végzettségű.

Az, hogy nincs egyik net sem, az egy fős háztartásokra jellemző (30%). Az időseknél és a közepes vagyoni helyzetűeknél gyakoribb a HK internet használata.

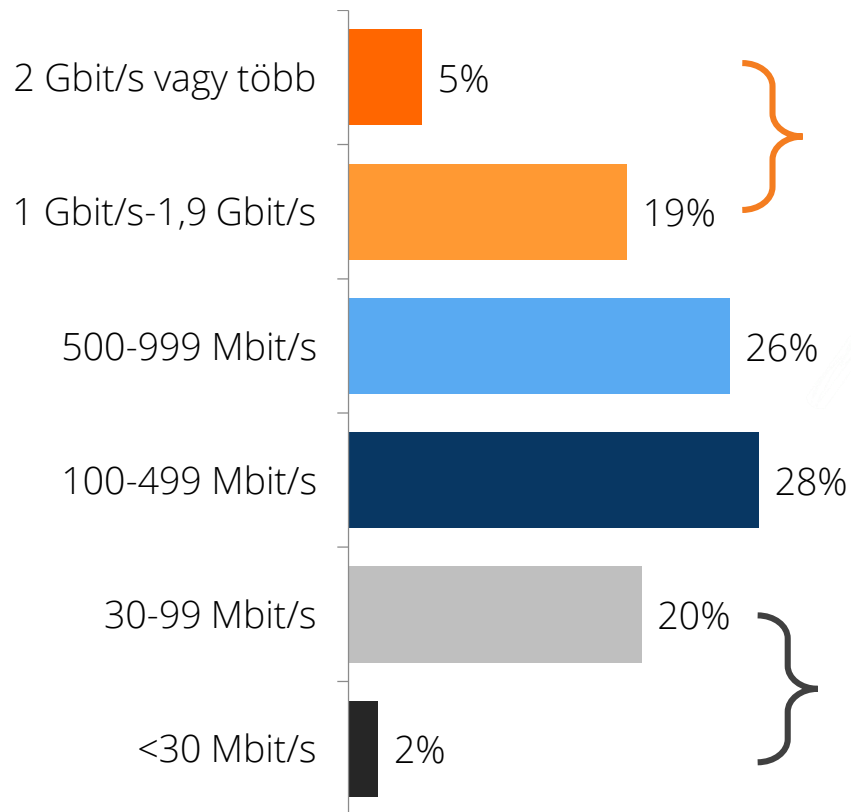
Csak kisképernyős mobilinternetet használók aránya magasabb a 18-29 évesek között, illetve az alacsonyabb iskolai végzettségű, kedvezőtlen vagyoni helyzetű, községekben élő háztartásokban.

Megkérdeztük a válaszadókat, hogy bizonyos tevékenységeket jellemzően a háztartásban inkább HK vagy mobilneten végeznek-e. A felsorolt 8 tevékenység közül legtöbben az online telefonálást, az online zenehallgatást, illetve a filmnézést szokták igénybe venni, míg legkevésbé a távoli hozzáférés létesítése, az online konferencia és az online gameing fordul elő.

A mindkét nettel rendelkezők a nagy adatforgalmat generáló, illetve a nagy stabilitást igénylő tevékenységeket inkább a helyhez kötött neten végzik, de csaknem minden kérdezett tevékenységet nagyobb arányban végeznek helyhez kötött neten, mint mobilon, kivétel az online telefonálás és a videótelefonálás. A legnagyobb a különbség a HK internet használata javára az online filmnézés és a nagyméretű fájlok le- és feltöltése esetében tapasztalható.

MINDEN MÁSODIK HÁZTARTÁSBAN MÁR 500 MBIT/S-ET MEGHALADÓ A HK INTERNET SEBESSÉGE

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



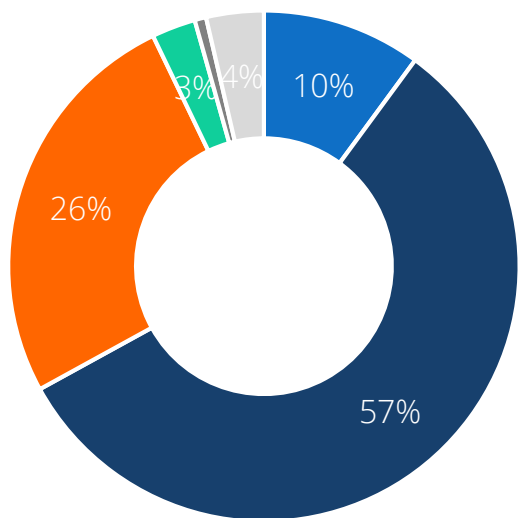
Átlagos költség*	Demográfiai profil
4 700 Ft	magas HT jövedelem, fővárosi és megyeszékhelyi lakos, van okostévé, nagy szolgáltató ügyfelei, van okos TV
4 600 Ft	fővárosi lakosok, alsóközép és felsőközép jövedelmi negyed, van okos TV
4 800 Ft	megyei jogú városok lakói, van okos tv, kis szolgáltatók ügyfelei
4 900 Ft	középső vagyoni harmad, kisvárosi lakosok,

*Az érték a megkérdezettek becslésein alapul.

Bázis: aki tudja, hogy mennyi (N=2,039 millió HT, n=1527)

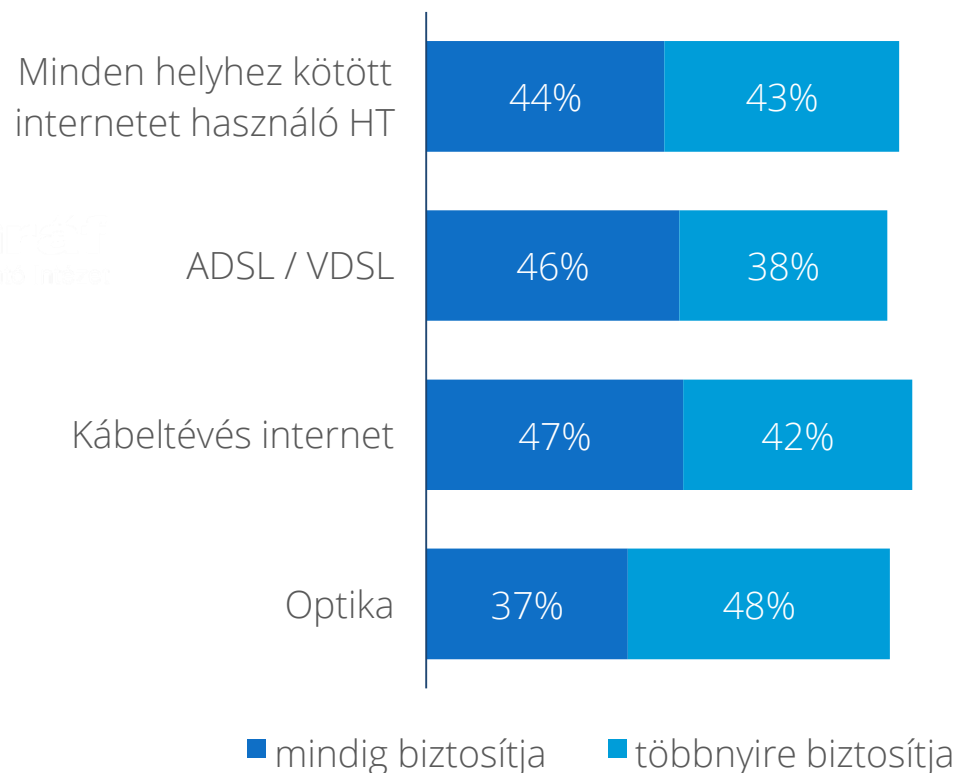
A FOGYASZTÓK ÚGY ÉRZÉKELIK, HOGY A SZOLGÁLTATÓK BIZTOSÍTJÁK A SZERZŐDÉS SZERINTI SÁVSZÉLESSÉGET

Helyhez kötött internet technológiája



- ADSL / VDSL
- Optika
- Más szélessáv
- Kábeltévés internet
- Vezeték nélküli
- Nem tudja, nem válaszol

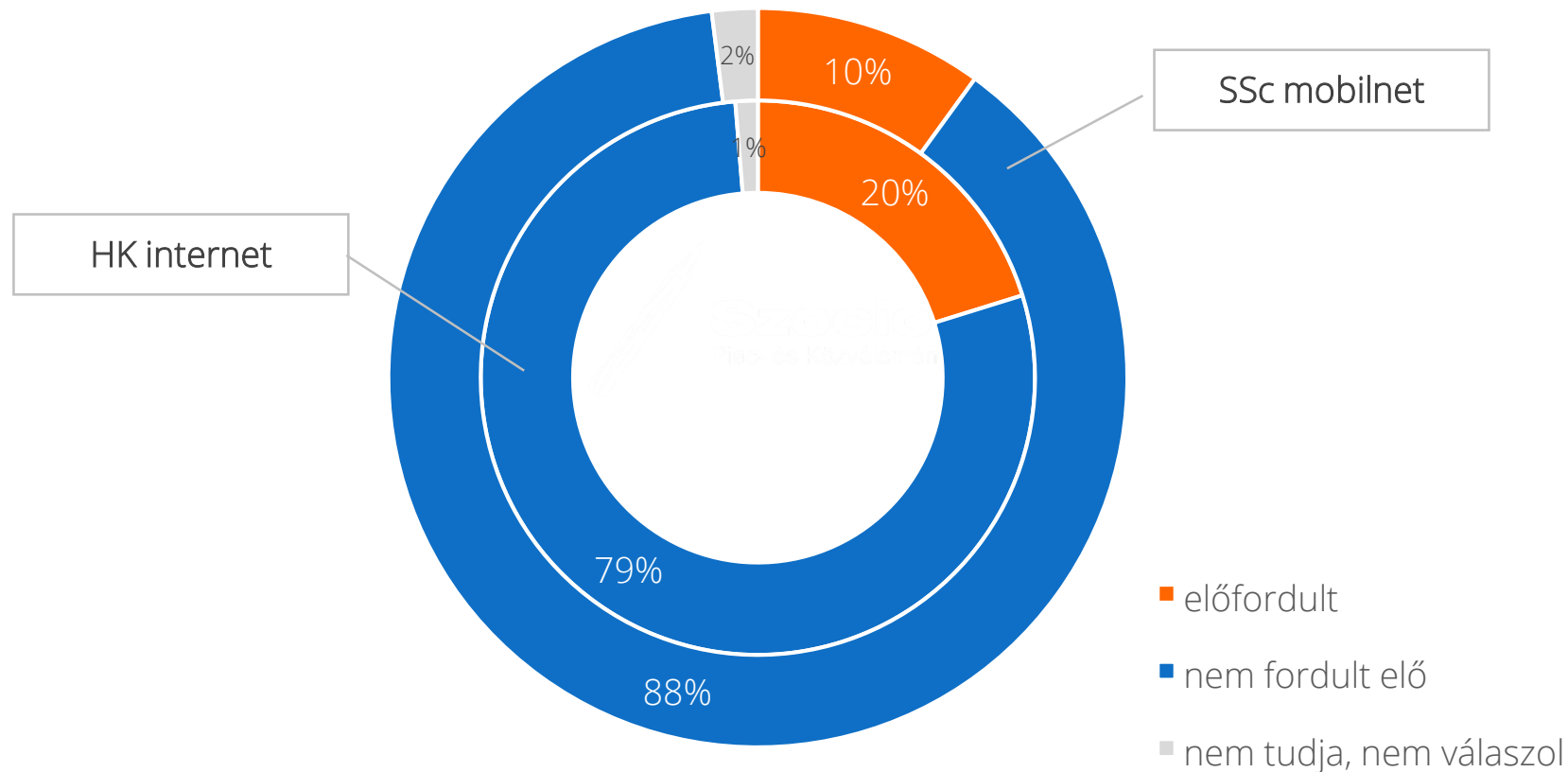
Biztosítja-e a szolgáltató a szerződésben rögzített sávszélességet?



Bázis: HK internet előfizetést használó HT (N=2,931 millió HT, n=2195)

KEVESEN ELLENŐRZIK AZ INTERNETKAPCSOLATUK SEBESSÉGÉT

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



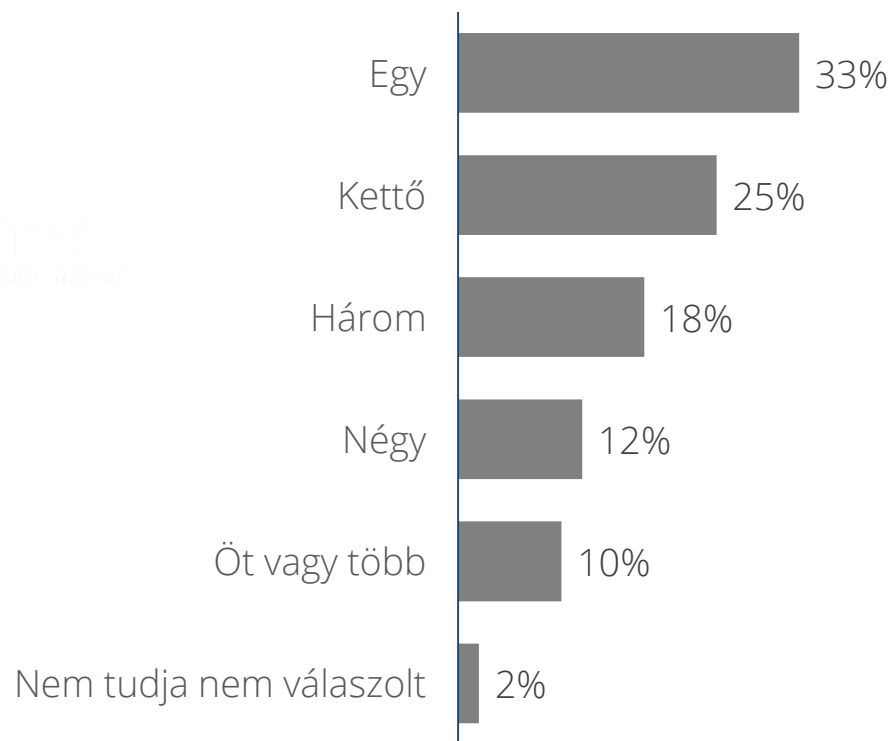
Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

A HELYHEZ KÖTÖTT INTERNETHEZ A HAZTARTÁSOK NAGY TÖBBSÉGE HASZNÁL ROUTERT

Használnak-e a háztartásban router-t?



Jellemzően hány eszközzel kapcsolódnak rá?

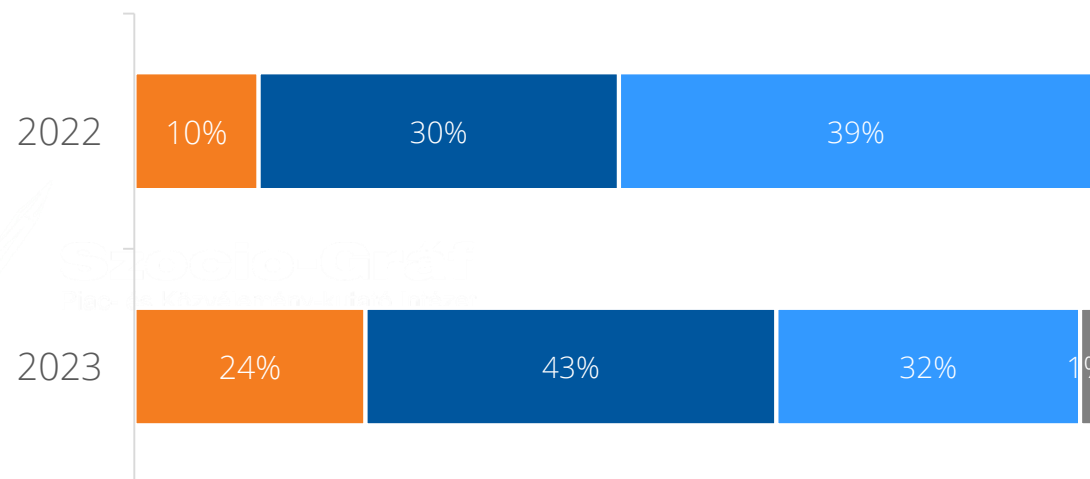


Bázis: HK internet előfizetést használó HT (N=2,931 millió HT, n=2195)

EGYRE TÖBBEN HALLOTTAK MÁR A MOBILINTERNETET JELLEMZŐ SEBESSÉGMUTATÓRÓL

Hallott-e már Ön arról a mobilinternetet jellemző mutatóról, hogy becsült maximális sebesség?

Becsült maximális sebesség



- Igen, és jól tudja, hogy mit jelent ez a mutató
- Hallott már róla, de nem tudja pontosan, mit jelent
- Nem hallott még róla
- nem tudja, nem válaszol

Bázis: az adott szolgáltatást használók

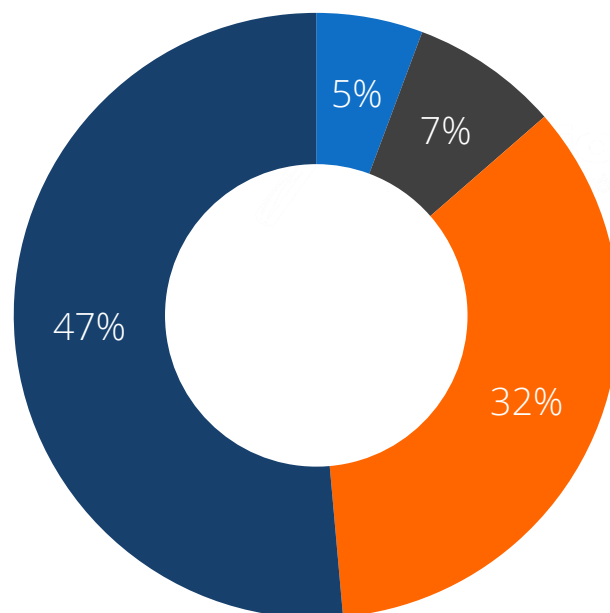
Hogyan reagálna egy váratlan 10% díjemelésre a HK internet esetében?

Összességében a háztartások

- ⇒ 14% lemondaná (400 ezer HT)
- ⇒ 5% mobilnetre váltana (148 ezer HT)

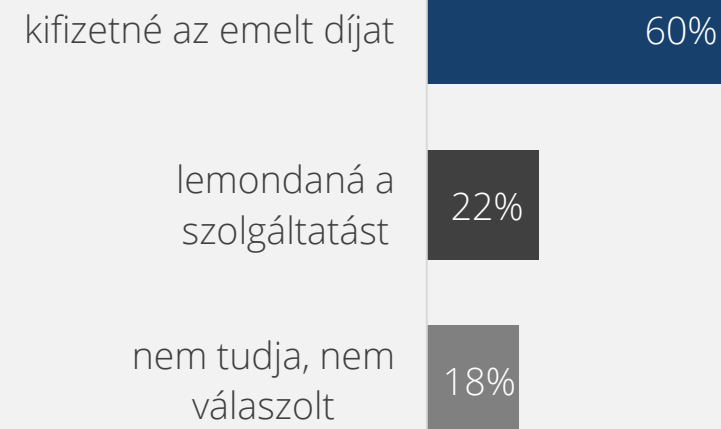
Mit tenné, ha váratlanul 10%-kal emelkedne a HK internet díja?

- lecserélné mobilnetre
- lemondaná a szolgáltatást
- kedvezőbb csomagot keresne
- kifizetné az emelt díjat



Ha nem találna kedvezőbb díjcsomagot?

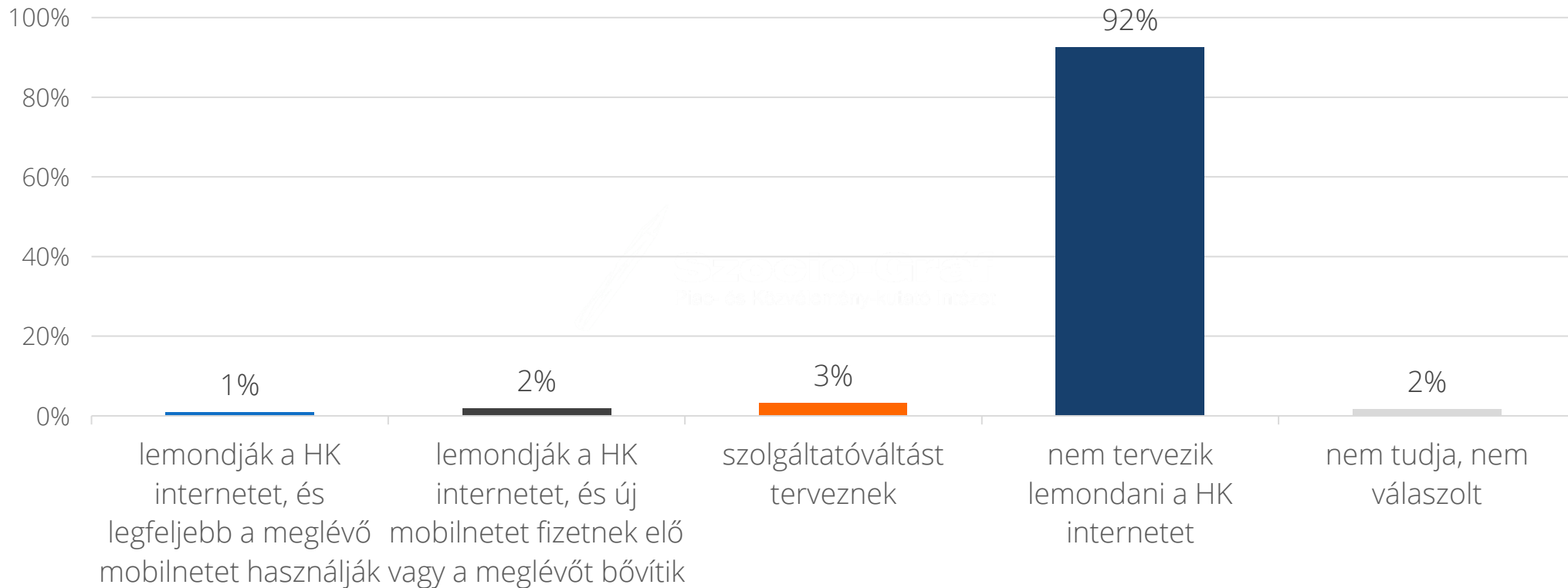
Bázis: kedvezőbb díjcsomagot keresők
(N=910 ezer HT, n=682)



Bázis: HK internetet használók (N=2,930 millió HT, n=2795)

KEVESEN KÍVÁNNAK VÁLTOZTATNI A HK INTERNET-ELŐFIZETÉSÜKÖN

Terveznek-e változtatni a HK internet-előfizetésükön?



Bázis: HK internetet használók (N=2,930 millió HT, n=2795)



A HÁZTARTÁSOK 3%-NAK VAN HÉTVÉGI HÁZA / NYARALÓJA.

Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003)

⇒ mobiltelefonos mobilinternettel	63%
⇒ nem mobiltelefonos, hanem számítógéppel vagy táblagéppel használt mobilinternettel	4%
⇒ vezetékes internettel	3%
⇒ vezeték nélküli, de helyhez kötött internettel	2%
⇒ nem szoktunk ott internetezni	29%

Bázis: ahol van hétvégi ház, nyaraló (N=111 ezer HT, n=83)

Minden második háztartásban már 500 Mbit/sec-et meghaladó az internet sebessége. 100 és 500 Mbit/sec közötti sebességről 28% számolt be, és 22%-nak van 100 Mbit/s-nál kisebb előfizetése. Nagyobb sebességű a HK internet a magasabb jövedelmű, fővárosi háztartásokban, ahol a háztartásfő magas iskolai végzettségű, és jellemzően a nagyobb szolgáltatók ügyfele. A 100 Mbit/s vagy kisebb sebesség a közepes anyagi helyzetű, kisvárosi háztartásokban található, ahol a Telekom a szolgáltató.

A HK internet technológiája a háztartások több mint felében (57%) kábeltévés internet, és 26%-nál találunk optikai rendszert. A fogyasztók úgy érzékelik, hogy a szolgáltatók biztosítják a szerződés szerinti sávszélességet, minden technológia esetében 85% felett van azok aránya, akik így érzik. Ugyanakkor meglehetősen kevesen ellenőrizték már ténylegesen ezt a sebességet, helyhez kötött internet esetében az arányuk 20%, SSc mobilinternet esetében csak 10%.

A HK internet használatához a háztartások nagy többsége használ routert (86%). Egyharmaduk átlagosan egy eszközzel csatlakozik egyidőben a nethez, 43% 2-3 eszközzel és 22% ennél többel.

Egyre többen állítják, hogy hallottak már a mobilinternetet jellemző sebességmutatóról, a becsült maximális sebességről. A háztartások kétharmadában hallottak róla, de csak az egynegyedük véli tudni, hogy mit jelent ez a mutató.

Egy váratlan 10%-os áremelés nem rengetné meg a HK internet piacát. A többség (47%) kifizetné az emelt díjat, további 32% kedvezőbb csomagot keresne, de ha nem találnának, akkor 60%-uk mégis kifizetné a többletet. Kevesen cserélnék le mobilnetre (5%) vagy mondanák le a szolgáltatást (7%).

Nagyon kevesen kívánnak változtatni a helyhez kötött internet előfizetésükön. 92% nem változtatna, 3% szolgáltatóváltást tervez, 2% tervezi, hogy lemondja a HK net szolgáltatást és új mobilnetre fizet elő, vagy a meglévőt bővíti, 1% lemondja a HK netet és a jelenlegi mobilnetet használná.

A hétvégi házakban, nyaralókban többségében SSc mobilnetet használnak.

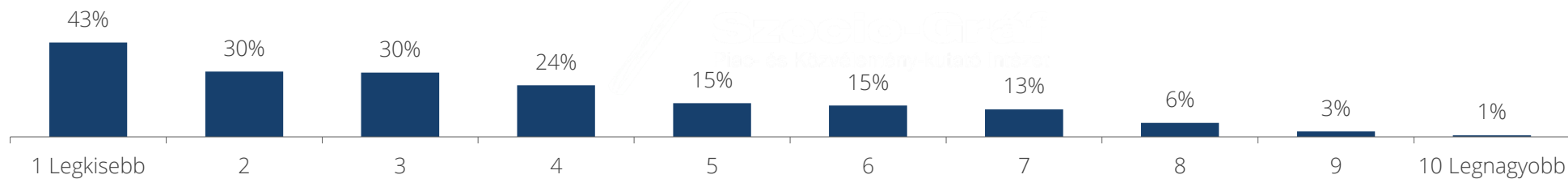
NINCS IGAZI FELZÁRKÓZÁS – A 70 ÉV FELETTIEK TÖBBSÉGE TOVÁBBRA SEM NETEZIK

A nethasználatból kimaradók aránya – szociodemográfiai jellemzők szerint

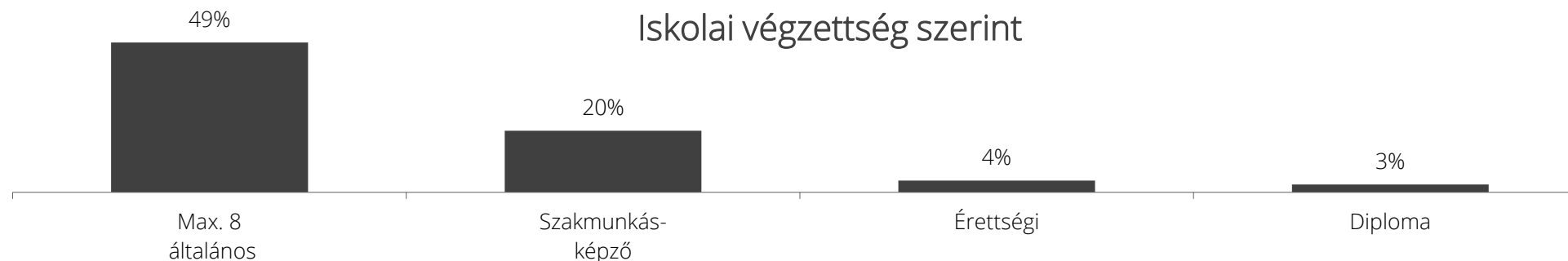
Életkor szerint



A háztartás jövedelme szerint



Iskolai végzettség szerint



Bázis: Adott csoportba tartozók

A 14 éven felüli lakosság 16 százaléka nem használ internetet. A kimaradók aránya az átlagos vagy annál rosszabb anyagi helyzetűek (legkisebb decilis: 43%, legnagyobb: 1%), illetve az idősek körében a legnagyobb (50-59 évesek: 4%; 60-69 évesek: 21%; 70+ évesek: 63%). Az 50 év alattiak körében csupán 2% ez az arány.

A HK internetből kimaradók indokai közül a leggyakoribb válasz az, hogy nincs rá szükségük (30%), illetve egyáltalán nem interneteznek (24%). Mobiltelefonról internetezik a kimaradó háztartások 14%-a, a drágaságot 11% említi, és elhangzik az is, hogy „bonyolult, nem értenek hozzá” (7%).

A SSc mobilnettől tartózkodók legtöbbször ugyancsak a „nincs rá szükségük” (23%) és az „egyáltalán nem internetezünk” (18%) okokat említik. Itt elég nagy az aránya a „nem értek az internethez” válasznak (14%). Otthoni internetet használ 10%, a drágaságot ebben az esetben 9% hozza fel.

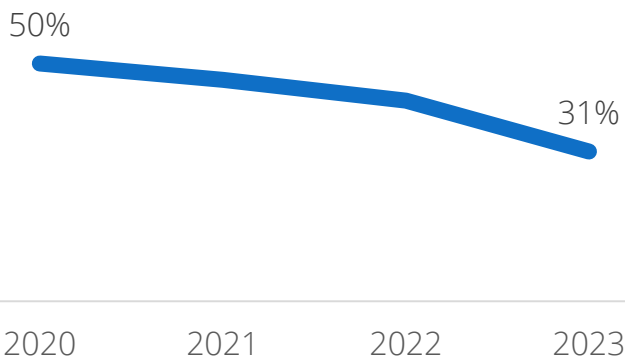


NMHH

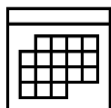
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Helyhez kötött telefon

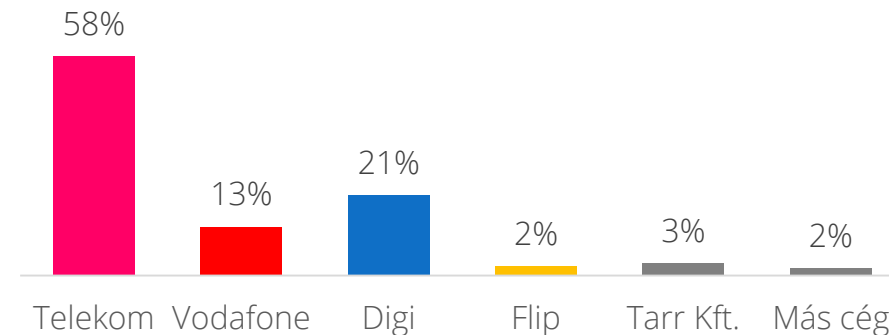
HK telefon penetráció



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003)



HK telefon szolgáltatója



Bázis: HK telefonnal rendelkező HT (N=1,255 millió HT, n=940)



2000 Ft / HT / hónap

csomagban 1900 Ft



nem csomagban 3100 Ft

költség, ha nincs készülék
1200 Ft/hó



költség, ha van készülék
2200 Ft/hó

Csomag költségek (csomagár Ft/hó)

HK telefon + internet + TV egy csomagban
15300 Ft/hó

HK internet + TV egy csomagban
13200 Ft/hó



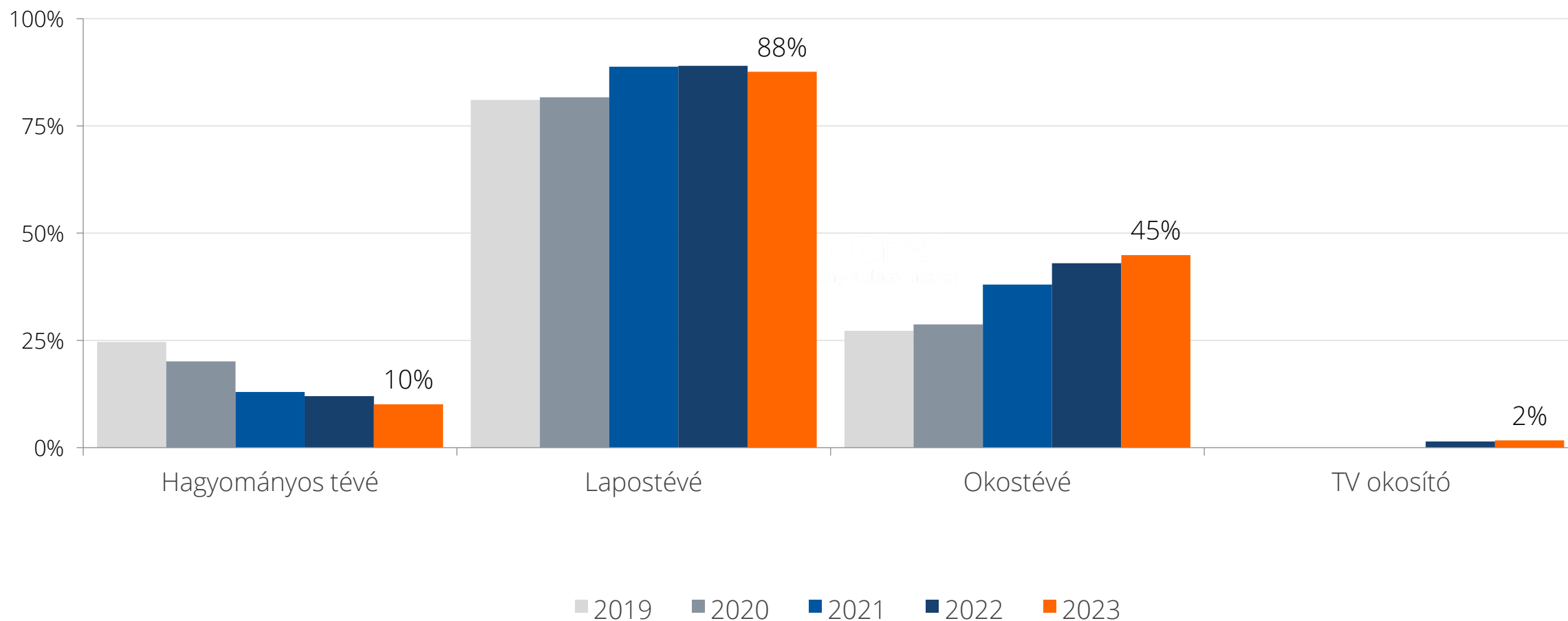
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

TELEVÍZIÓ
STREAMING
ONLINE TV

EGYRE TÖBB AZ OKOSTÉVÉ

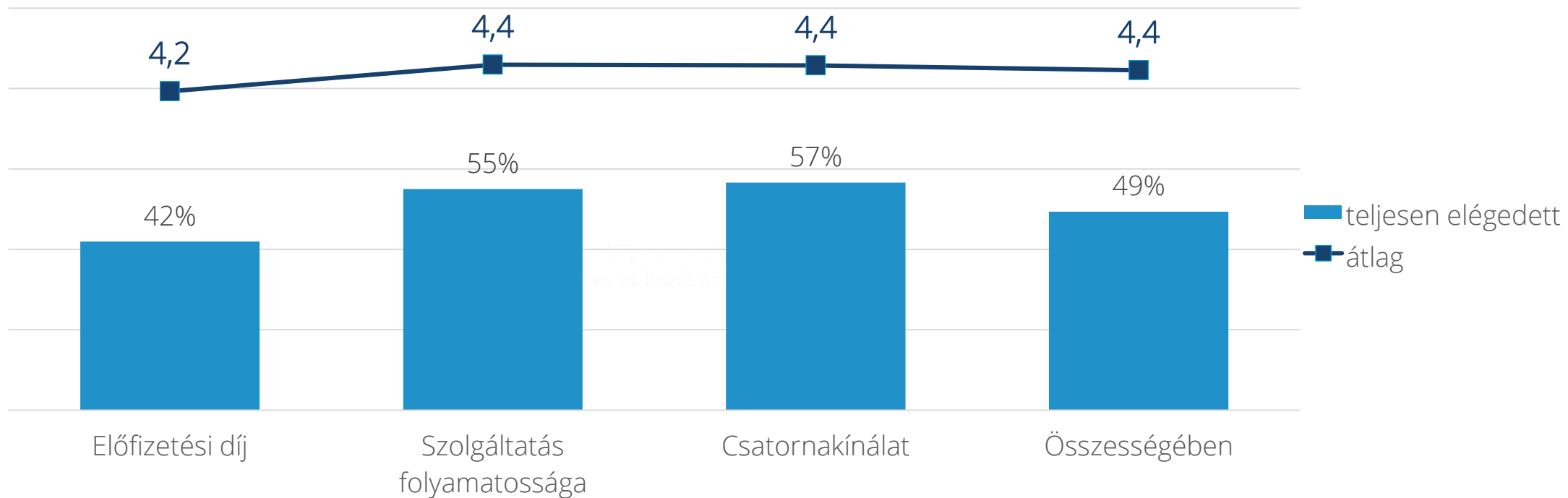
A hagyományos tévénézésre használt eszközök a háztartásban



Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003 HT)

ELÉGEDETTÉK A FOGYASZTÓK A FIZETŐS TELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁSUKKAL

Elégedettség a szolgáltatással (1-5-ig terjedő skálán)



2022

teljesen elégedett	47% ↓	54%	57%	50%
átlag	4,3	4,4	4,4	4,3

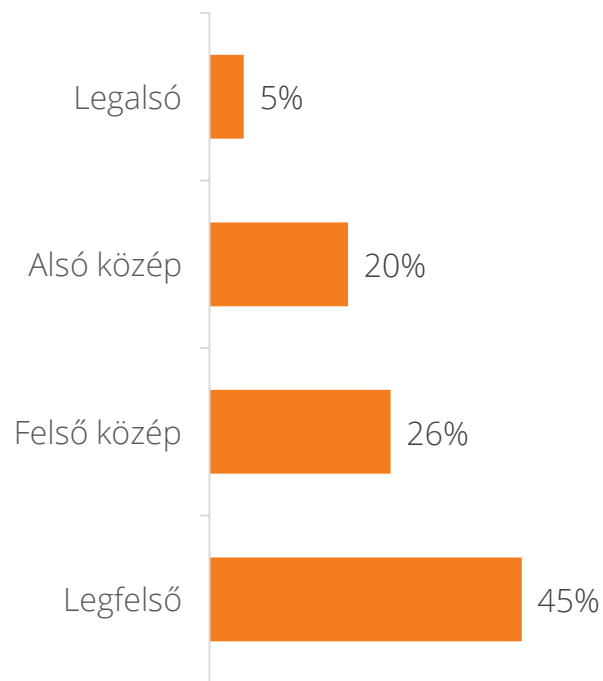
Bázis: TV előfizetést használó HT (N=3,523 millió HT, n=2638)

EGYRE TÖBB HÁZTARTÁSBAN HASZNÁLNAK VALAMILYEN STREAMING-SZOLGÁLTATÁST

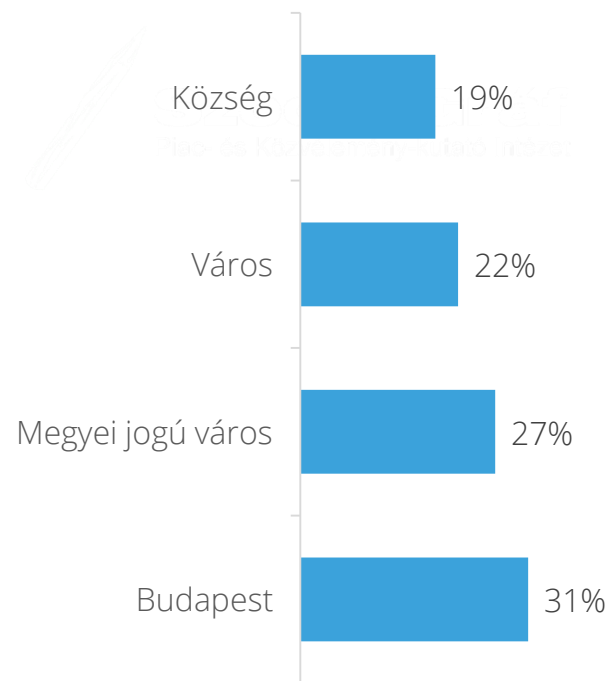
A streaming-szolgáltatásokra előfizetők (pl. Netflix, HBO Max, Disney+)



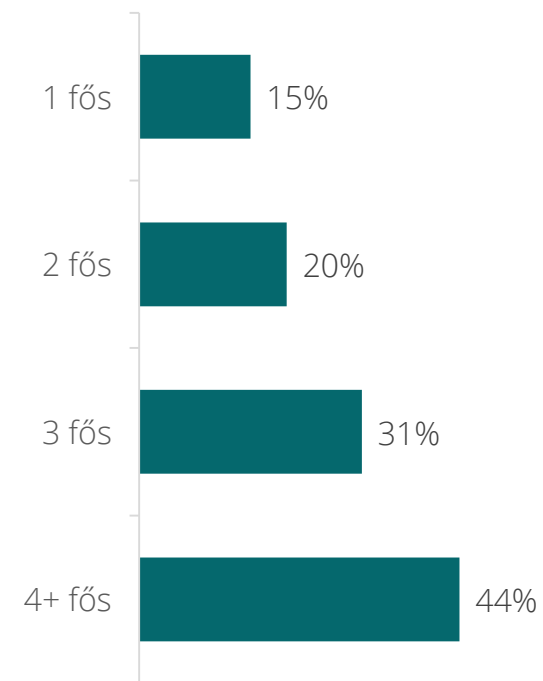
Háztartás jövedelmi helyzete szerint



Háztartás településtípusa szerint



Háztartás létszáma szerint



Bázis: Adott csoportba tartozók

A háztartások 24%-ában (közel 1 millió HT-ban) használnak valamilyen streaminget

A streaming havi átlagos költsége*

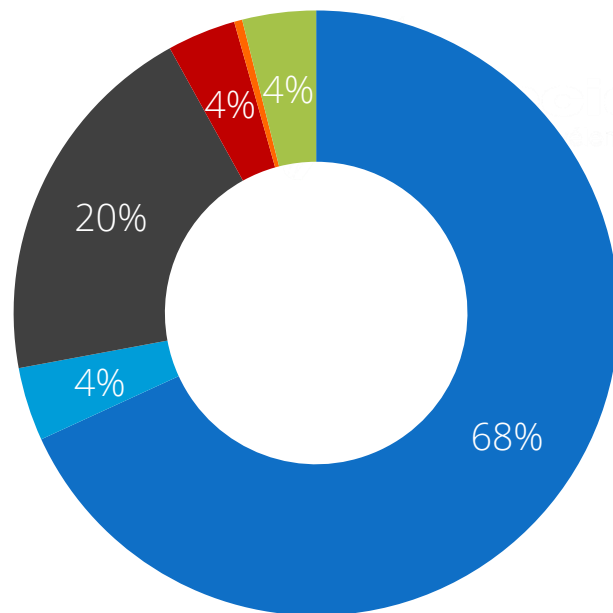
5 100 Ft.

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

TV szolgáltatás vs. streaming a háztartásban

Bázis: összes háztartás
(N=4,009 millió HT, n=3003)

- csak fizetős TV szolgáltatás van
- csak ingyenes MindigTV van
- fizetős TV és streaming is van
- csak streaming van
- streaming van és ingyenes MindigTV
- nincs se fizetős TV, se streaming, se ingyenes MindigTV



Miképpen fizetnek elő?

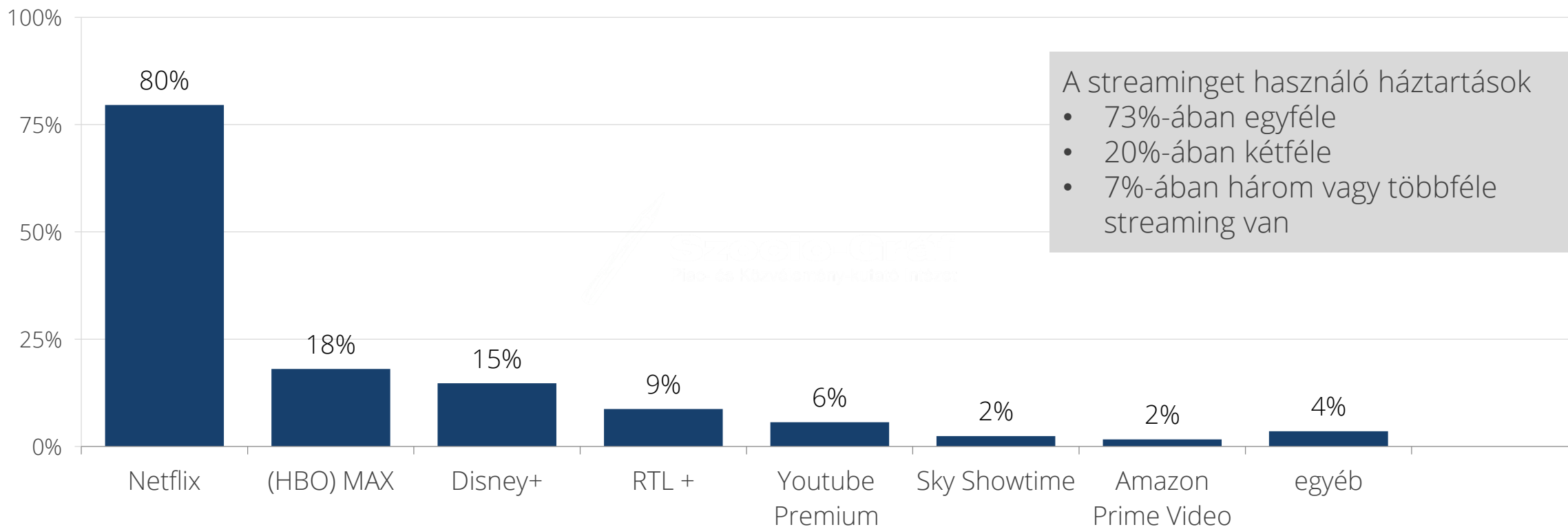
Bázis: ahol van streaming szolgáltatás
(N=960 ezer HT, n=719)



Egy háztartás több módon is előfizethet.

ELSŐSORBAN NETFLIX VAN A HÁZTARTÁSOKBAN

Használt streaming-szolgáltatók



A streaminget használó háztartások

- 73%-ában egyféle
- 20%-ában kétféle
- 7%-ában három vagy többféle streaming van

Socio-Gráf
Piac- és Közvélemény-kutató intézet

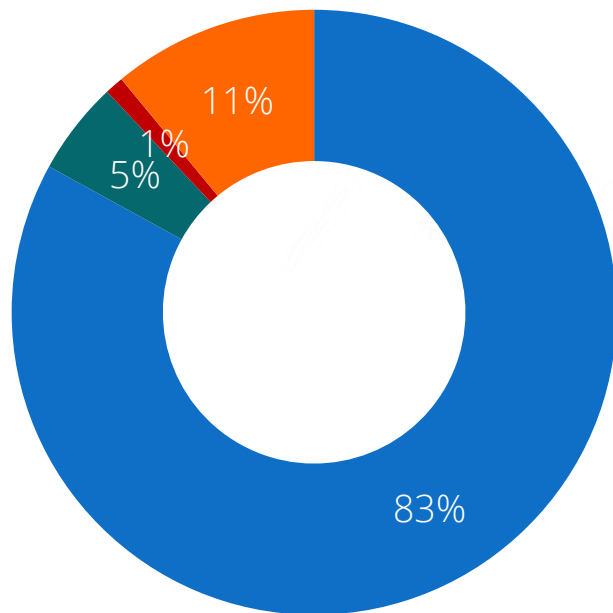
Bázis: streaminget használó HT (N=960 ezer HT, n=719 HT)

A háztartások 6%-ban (közel 221 ezer HT-ban) használnak valamilyen online TV

Fizetős TV szolgáltatás vs. online TV a háztartásban (streaming és Mindig TV nincs figyelembe véve)

Bázis: összes háztartás
(N=4,009 millió HT, n=3003)

- csak TV szolgáltatás van
- TV és online TV is van
- csak online TV van
- nincs se TV, se online TV



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

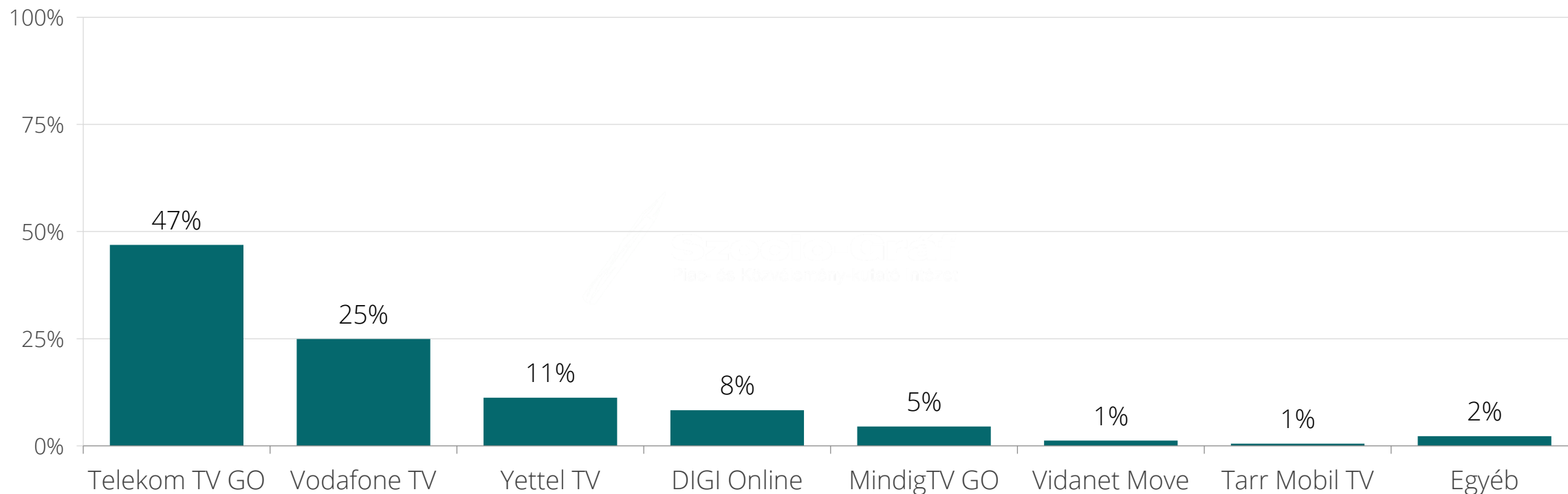
Az online TV szolgáltatást a használók 59%-a fizet díjat a szolgáltatásért.

Havi átlagos költség*
3400 Ft.

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

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

Használt online TV-szolgáltatók



Bázis: online TV-t használó HT (N=221 ezer HT, n=165 HT)

**mindig** TV

A HÁZTARTÁSOK 5%-A SZOKTA NÉZNI AZ INGYENES FÖLDFELSZINI MINDIG TV-T.

- A HÉTVÉGI HÁZZAL / NYARALÓVAL RENDELKEZŐK 15% SZOKTA NÉZNI A MINDIG TV-T.

AHOL VAN TV KÉSZÜLÉK,
DE NINCS ELŐFIZETÉS

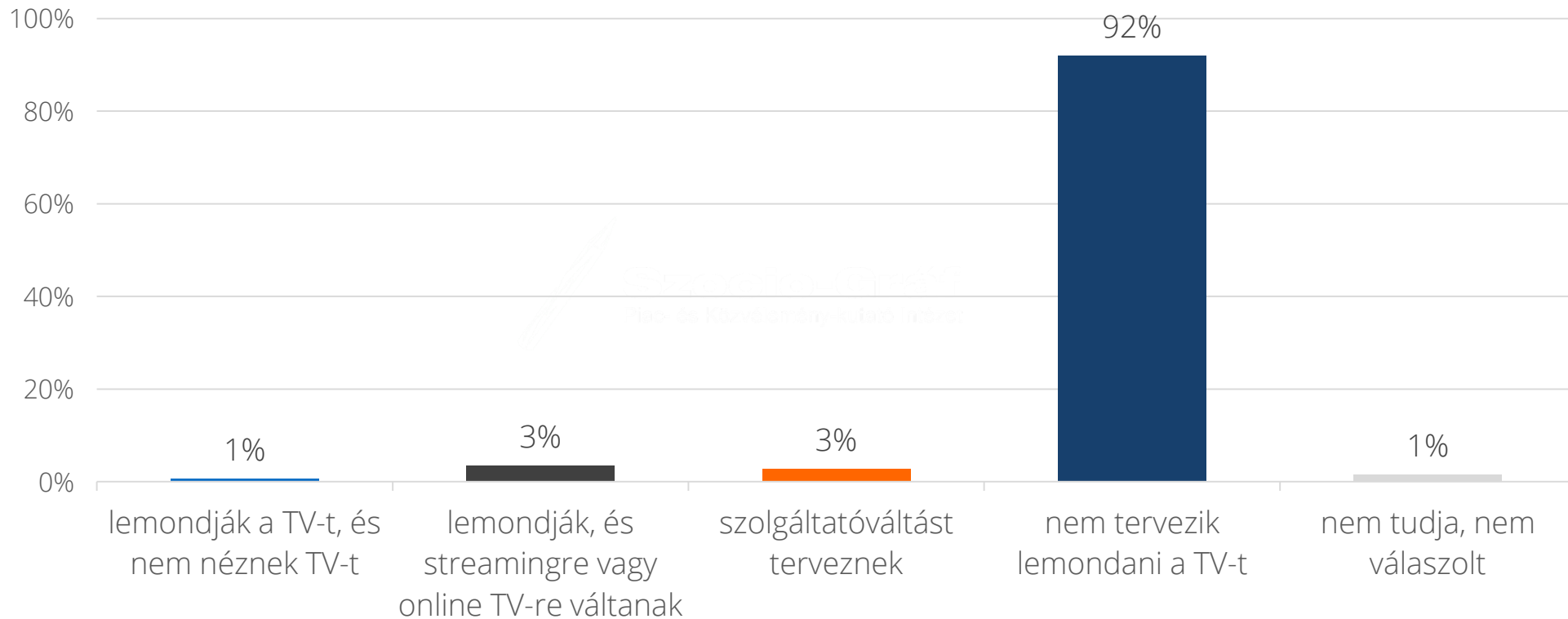


58% NÉZI AZ INGYENES FÖLDFELSZINI MINDIG TV-T

Bázis: ahol van TV készülék, de nincs előfizetés (N=301 ezer HT, n=226)

KEVESEN KÍVÁNNAK VÁLTOZTATNI A TV-ELŐFIZETÉSÜKÖN

Terveznek-e változtatni a TV-előfizetésükön?



Bázis: TV előfizetést használók (N=3,523 millió HT, n=2638)

A háztartások 94%-ában van valamilyen tévzésre alkalmas eszköz. A döntő többség (88%) már lapos tévével rendelkezik. A hagyományos képcsöves tévét használók száma csökken, idén már csak a háztartások tizedében van ilyen. Okostév a háztartások 45%-ban van, (és további 2% használ úgynevezett „tévéokosítót”, amely lehetővé teszi, hogy a hagyományos tévékészüléket az internetre csatlakoztatva úgy használják, mint az okostévét).

A háztartások 24%-ában néznek valamilyen streaming filmszolgáltatást. A streamingszolgáltatásokat nézők aránya dinamikusan növekszik, 2021-ben még csak 14% volt. Az okostévvel rendelkező háztartások nagyobb arányban fizetnek elő streamingszolgáltatásra, mint amelyeknek nincs ilyen eszköze (78 vs. 22%). A streaming leginkább a jobb jövedelmű, Budapesten vagy megyei jogú városban élő, nagyobb létszámú háztartásokra jellemző.

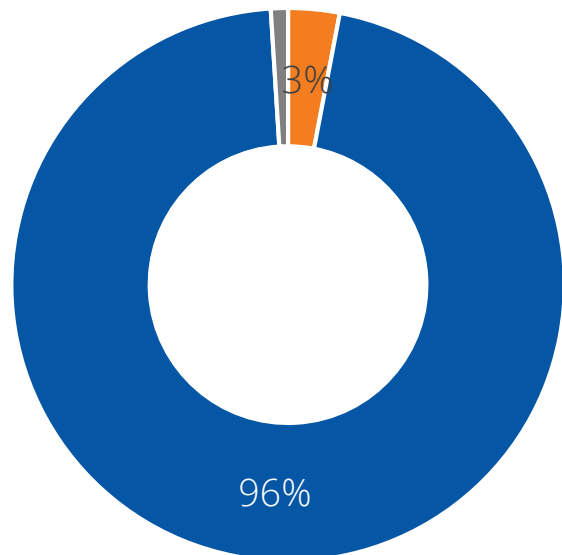
Az online filmszolgáltatást igénybe vevő háztartások 17%-a nem vesz igénybe fizetős televíziószolgáltatást. 2022-ben 14%, 2021-ben pedig csak 9% használt streamingszolgáltatást TV-előfizetés nélkül. Ez a teljes mintán 4%, ami azt jelenti, hogy még kevés helyen váltotta ki teljesen a streaming a hagyományos TV-szolgáltatást. A háztartásokban elsősorban a Netflix szolgáltatás elérhető, ez a streaminggel rendelkezők 80%-ának szerepel a választékban.

Az online-TV használatában nem történt áttörés. Csak online-TV hagyományos nélkül mindössze a háztartások 1%-ban van. Közülük a Telekom TV GO a piacvezető.

A háztartások 5%-a szokta nézni a Mindig TV ingyenes adását. Azok körében, akiknek van hétvégi házuk, nyaralójuk, ott ez az arány 15%. Azokban a háztartásokban, amelyekben van TV-készülék, de nincs előfizetés, 58% nézi az ingyenes földfelszíni Mindig TV-t. A háztartások 5%-a nem rendelkezik TV-előfizetéssel, és csak Mindig TV-t néz.

Kevesen kívánnak változtatni TV-előfizetésükön, 92% nem tervezi ezt. A háztartások 3%-a tervez szolgáltatóváltást, és ugyanennyien gondolkodnak a streamingre vagy online TV-re váltáson.

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



- váltott
- nem váltott
- nem tudja / nem válaszolt

2022-ben: az elmúlt 5 évre visszatekintve 6% váltott, 6% gondolkodott rajta, de végül nem váltott.

Bázis: tévé vagy HK internet előfizető háztartások (N=3,719 millió HT, n=2785)

A SZOLGÁLTATÓT VÁLTÓK

- 24% gyorsnak, könnyűnek,
- 55% még elfogadhatónak ítélte a váltás folyamatát.

A VÁLTÁS OKAI:

A VÁLTÁS OKAI:	fő	%
• jobb ajánlatot kaptak	25	28%
• elégedetlenség a régi szolgáltatóval	20	23%
• ár miatt	17	19%
• egy szolgáltatóhoz szerződtek	14	16%
• megszűnt/átalakult a szolgáltató	14	16%
• költözés miatt	13	14%

Bázis: szolgáltatót váltók HT (N=119 ezer HT, n=90)

Kevesen váltottak szolgáltatót a tévé vagy helyhez kötött internet-előfizetéssel rendelkező háztartásokban, mindösszesen 3%. A szolgáltatót váltók legtöbbször korábban problémát tapasztalt valamelyik szolgáltatással kapcsolatban.

A váltás oka az esetek több mint negyedében „jobb ajánlat egy másik szolgáltatótól”, kissé kevesebben jelezték, hogy elégedetlenek voltak a régi szolgáltatóval és a válaszadók ötöde az ár miatt váltott. Viszonylag fontos szempont az is, hogy egy szolgáltatóhoz akarták vinni az összes szolgáltatásukat, valamint a régi szolgáltató megszűnése, átalakulása.

A váltás módját 24% gyorsnak, könnyűnek, 55% még elfogadhatónak ítélte.



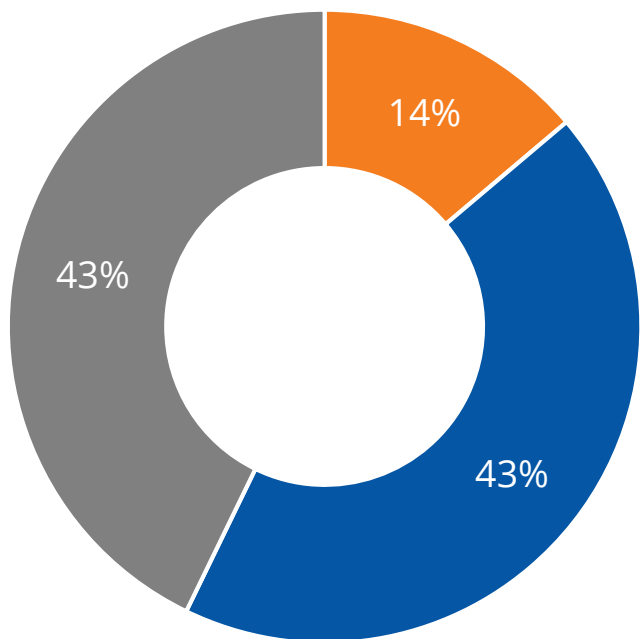
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

FOGYASZTÓI TUDATOSSÁG

Megnézi-e a távközlési szolgáltató számláit?

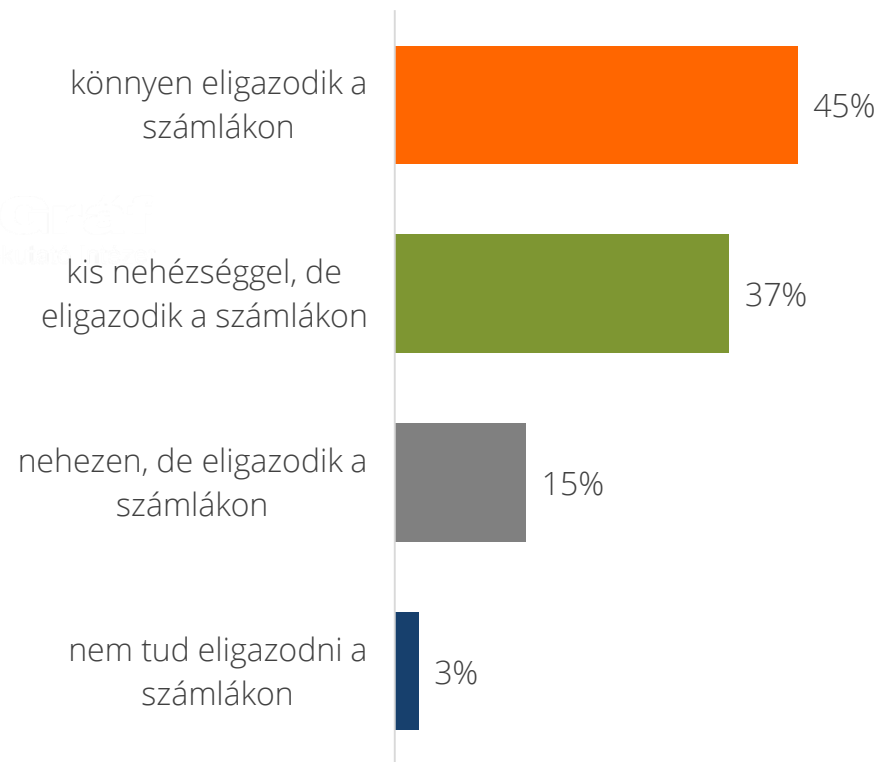
Bázis: valamely távközlési szolgáltatásra előfizető HT
(N=3,992 millió HT, n=2990)



- alaposan megnézi
- csak felületesen nézi meg
- nem szokta megnézni

El tud-e igazodni a távközlési szolgáltató számláin?

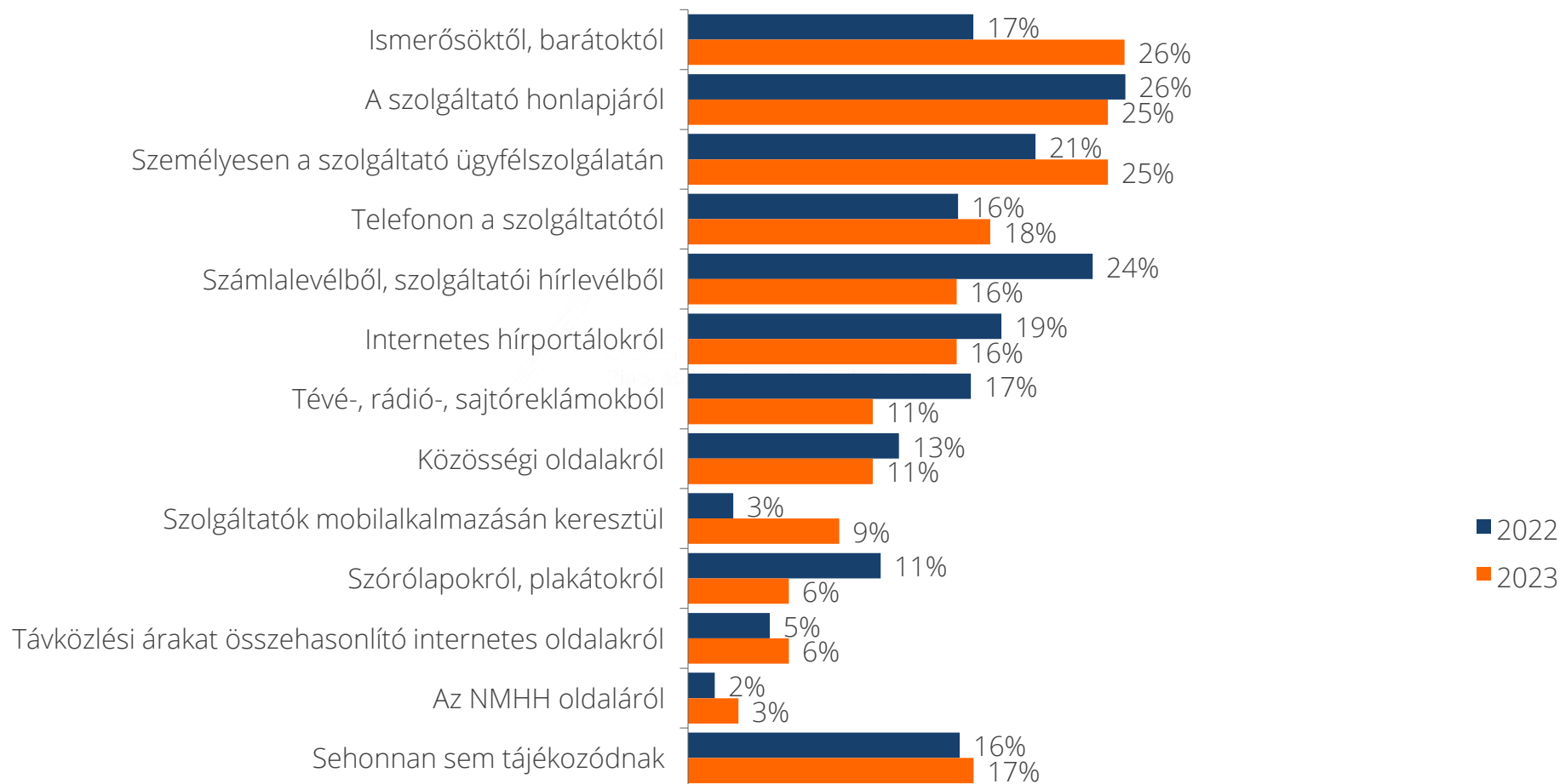
Bázis: akik megnézik a számlákat
(N=2,271 millió HT, n=1701)



Szociográfia
Társ- és Közösségvizletés

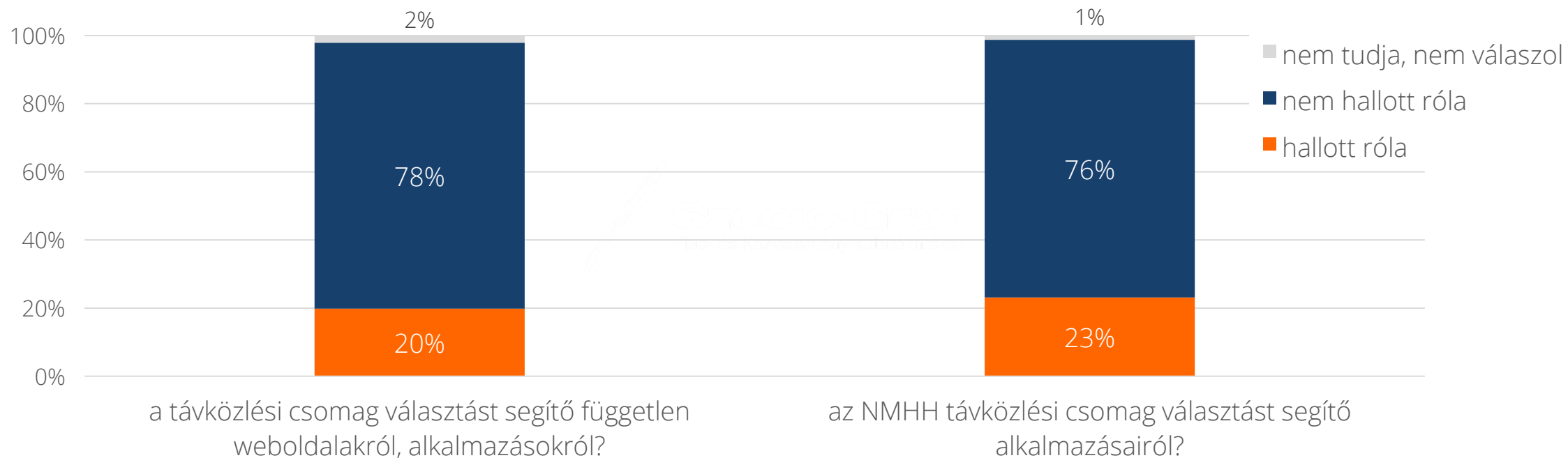
JELENTŐS SZEREPET JÁTSZANAK A TÁJÉKOZÓDÁSBAN A SZOLGÁLTATÓK ONLINE CSATORNÁI ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI PLATFORMJAI

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



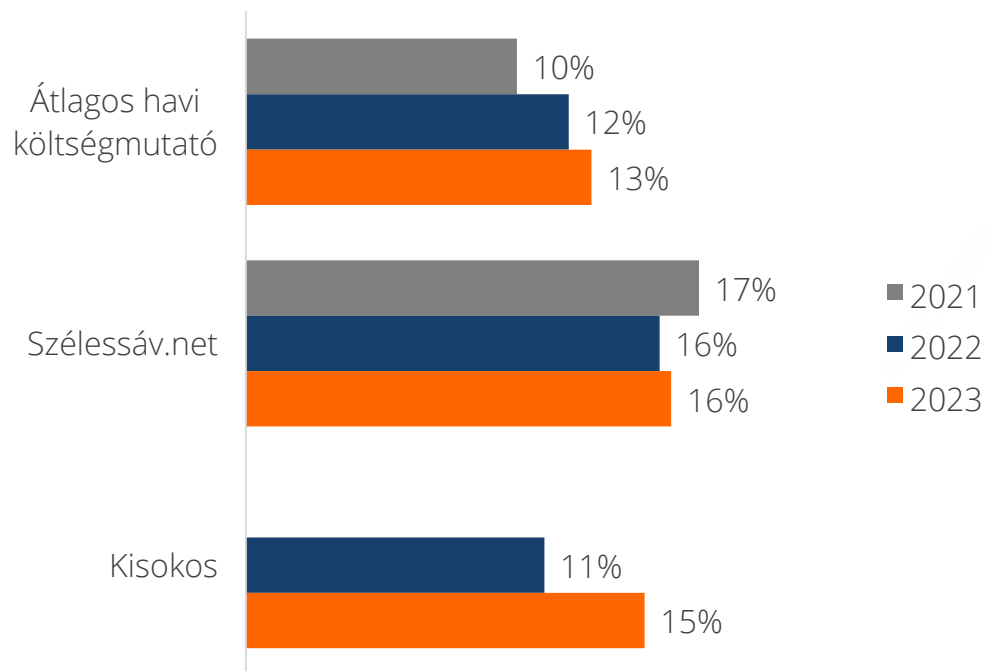
Bázis: valamely távközlési szolgáltatásra előfizető HT (2023-ban N=3,992 millió HT, n=2990)

Hallott-e már ...?



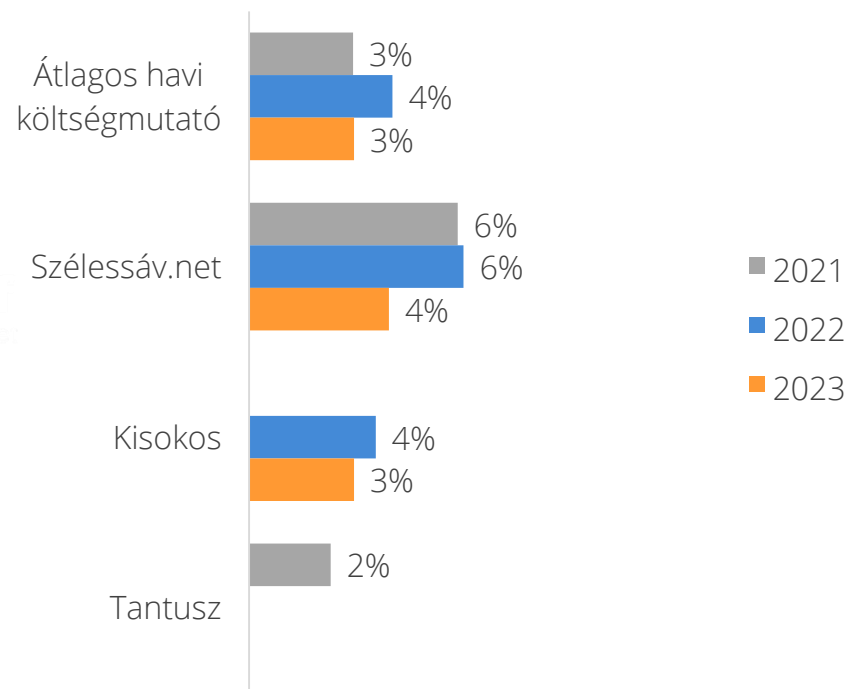
Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003 HT)

Hallott már a következő NMHH-s alkalmazásokról?



23% hallott valamelyik alkalmazásról

Használta már az alkalmazást?

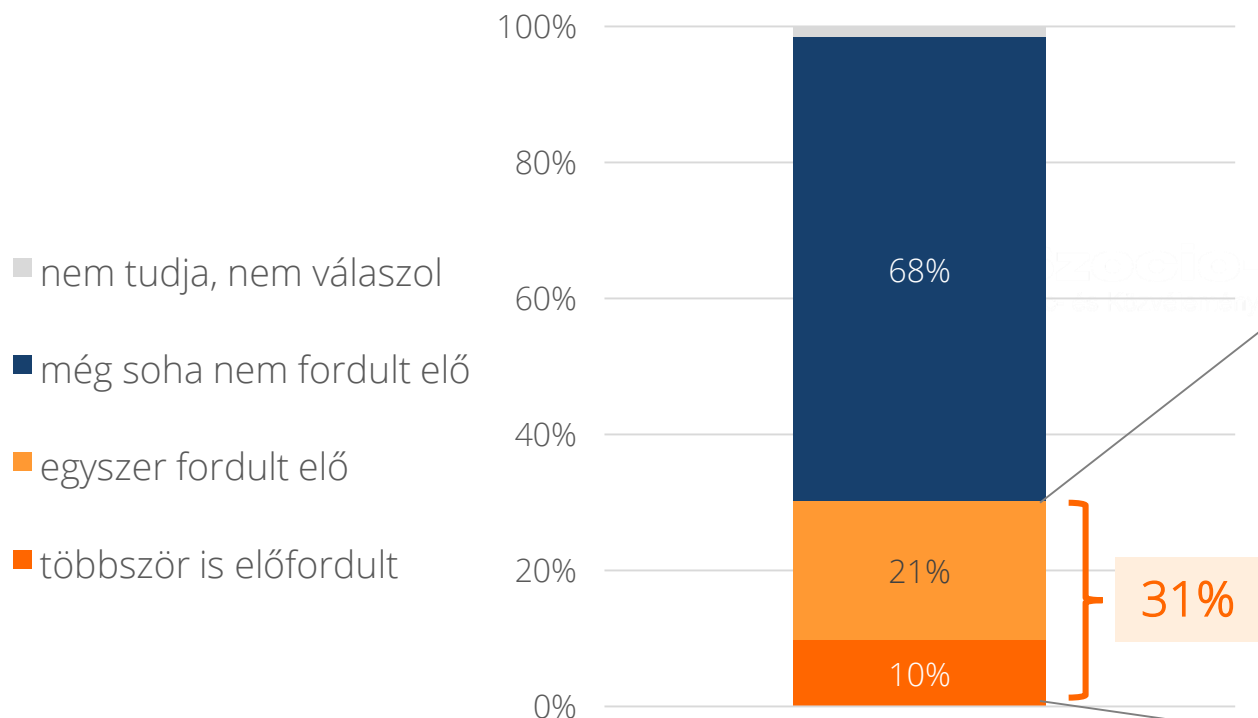


7% használta valamelyik alkalmazást

Szocio-Gráf
Piac- és Közvélemény-kutató intézet

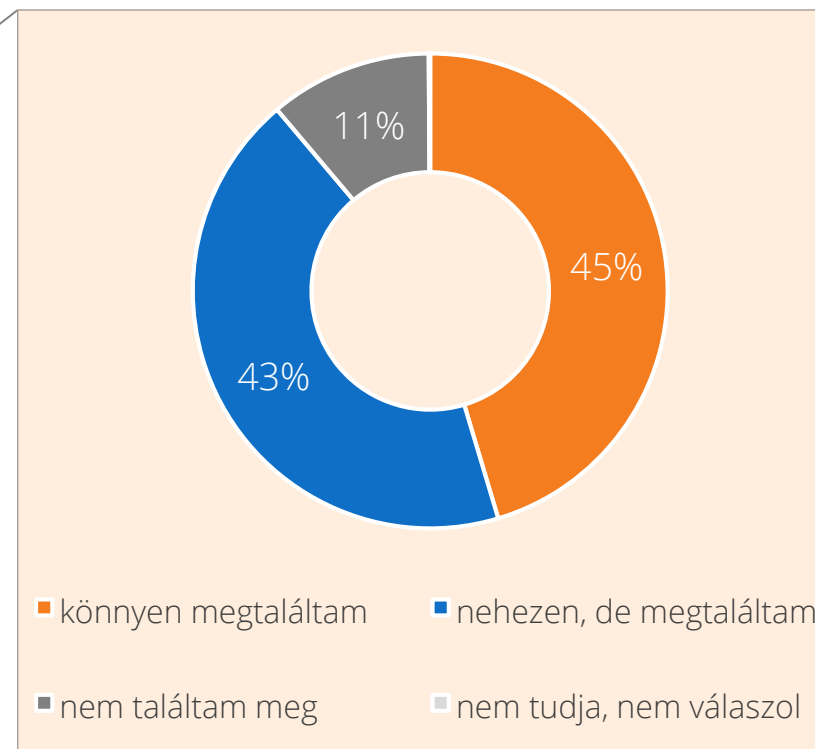
Informálódás az előfizetési szerződésből

Bázis: HK internetet használók
(N=2,930 millió HT, n=2795)



Mennyire volt könnyű megtalálni a keresett dolgot a szerződésben?

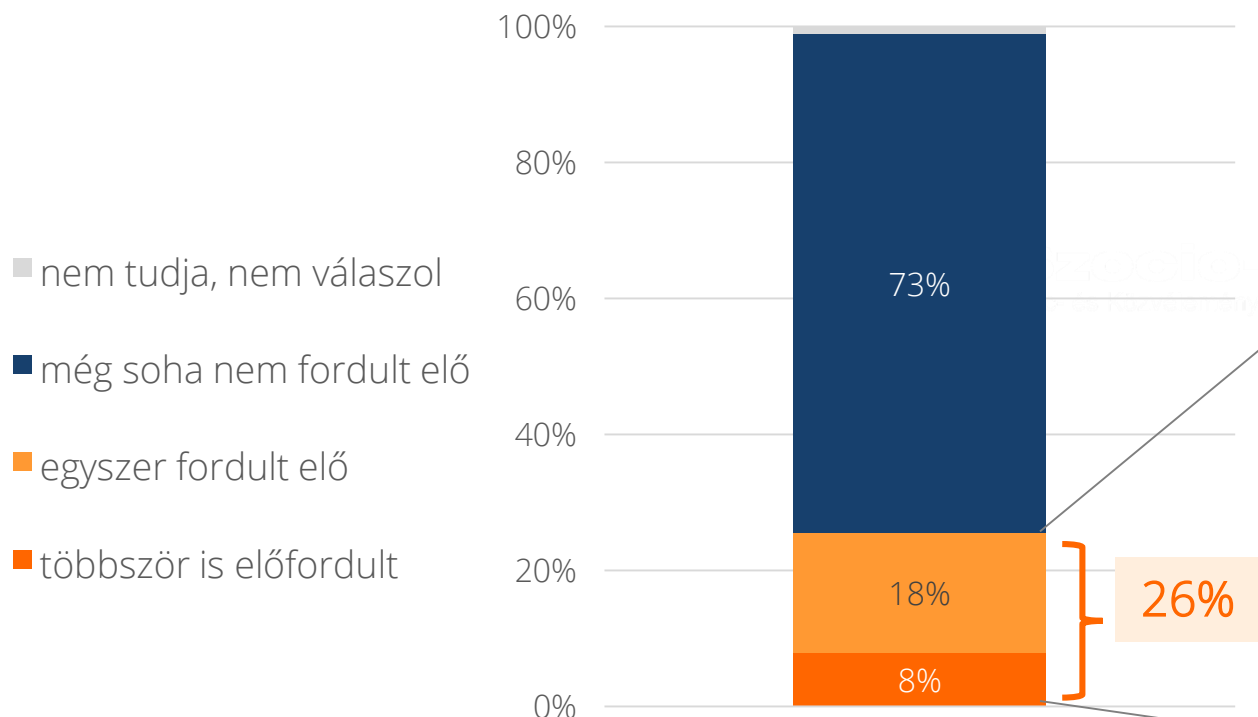
Bázis: a szerződésből informálódók
(N=910 ezer HT, n=847)



A FOGYASZTÓK NEGYEDE TÁJÉKOZÓDOTT AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSÉBŐL AZ SSc MOBILNETET ÉRINTŐ VALAMELY TÉMÁRÓL

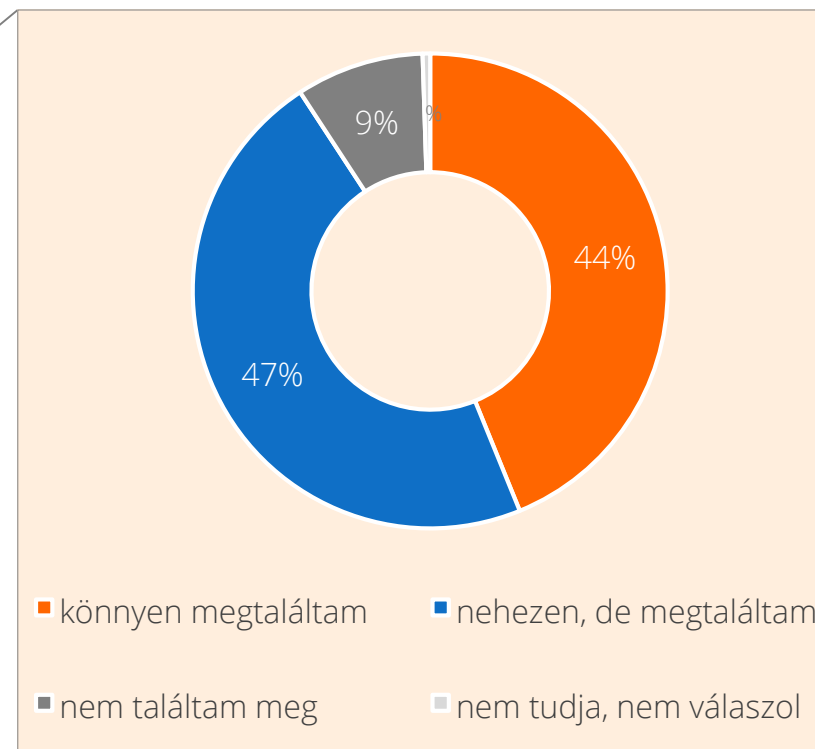
Informálódás az előfizetési szerződésből

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



Mennyire volt könnyű megtalálni a keresett dolgot a szerződésben?

Bázis: a szerződésből informálódók
(N=731 ezer HT, n=548)



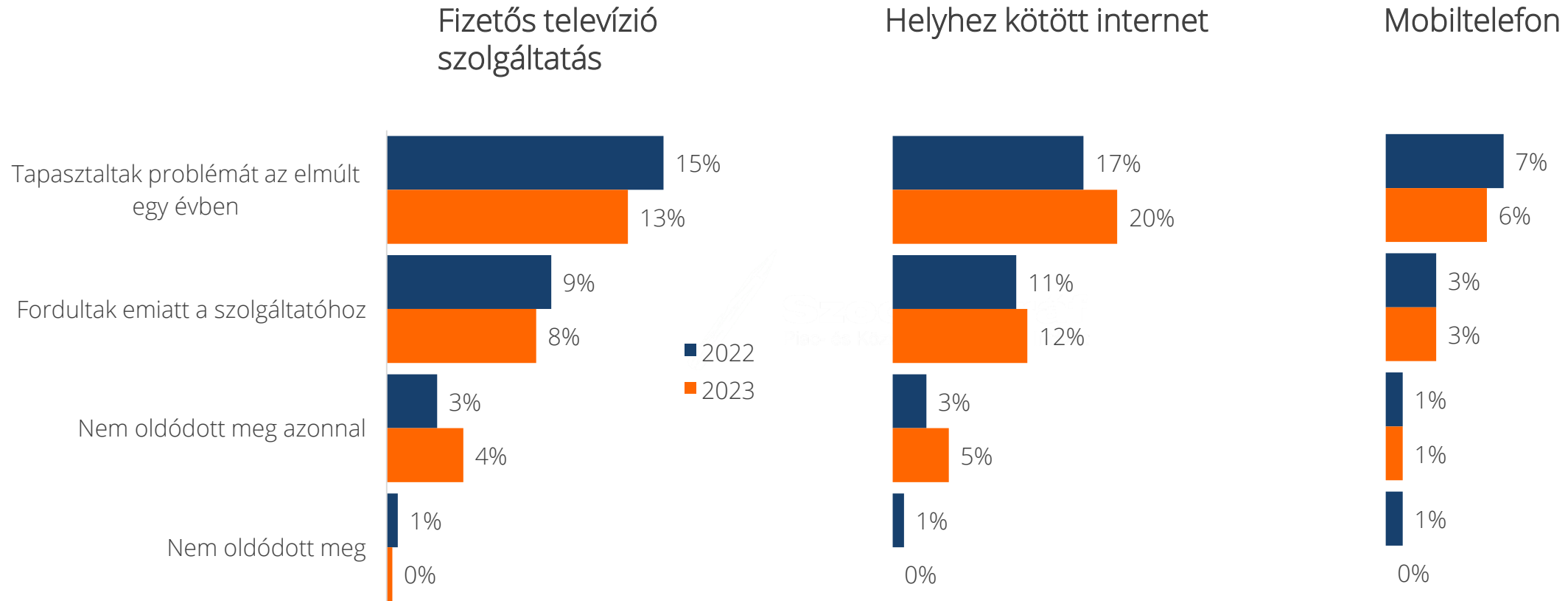
A válaszadók 43%-a meg sem nézi a szolgáltatótól kapott számlát. Szintén 43%, aki csak felületesen nézi meg, és mindössze 14% nézi át alaposan. A számlát valamilyen módon megnézők csaknem fele könnyen eligazodik rajta, 37% kis nehézséggel, 15% komoly nehézségekkel, de eligazodik, és 3% állítja, hogy nem tud eligazodni.

A háztartások 83%-a szokott valamilyen módon tájékozódni a távközlési szolgáltatók kínálatáról, ha új csomagra, szolgáltatásra szeretne előfizetni. Ez az arány az utóbbi években stagnál. 2022 óta leginkább az ismerősöktől, barátoktól kapott információk iránti igény növekedett (17%-ról 26%-ra). A legjelentősebb csökkenést a számlalevélből, szolgáltatói hírlevélből való tájékozódás mutatta (24-ről 16%-ra) ennek oka, hogy egyre kevesebben kapnak nyomtatott számlát. Meglehetősen magas (25%) azoknak a részaránya, akik személyesen az ügyfélszolgálaton tájékozódnak. Ennél a kérdésnél egy válaszadó természetesen több forrást is említetett.

A kérdezettek ötöde hallott a távközlési csomagok közötti eligazodást segítő alkalmazásokról, weboldalakról. Körülbelül ugyanennyien (23%) tudnak az NMHH segítő alkalmazásairól. Ezen alkalmazások ismertsége javul, a legismertebb a „Szélessáv.net” (16%). A legnagyobb növekedést a „Kisokos” alkalmazásnál mértük (2022: 11%; 2023: 15%). Összességében 7% használta is valamelyik alkalmazást.

A HK internetet használók csaknem harmada (31%) nézett már valamilyen információ után a szolgáltatási szerződésben, és 45%-uk könnyen megtalálta a keresett információt. Hasonlóképpen a fogyasztók negyede tájékozódott a szerződésből az SSc mobilnetet érintő valamely témáról, és 44%-uk találta meg könnyen a keresett információt.

A HELYHEZ KÖTÖTT SZOLGÁLTATÁSOKKAL TÖBB PROBLÉMA ADÓDOTT AZ ELMÚLT ÉVBEN



Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

A legtöbb problémát a helyhez kötött internettel kapcsolatban tapasztalták a fogyasztók, minden ötödik háztartásban akadt ilyen az elmúlt 12 hónapban. A hagyományos TV-előfizetéssel rendelkezők 13%-a, a helyhez kötött telefon-előfizetők 8%-a találkozott valamilyen problémával.

A mobiltelefonos hangszolgáltatást használók mindössze 6%-a (2022: 7%) észlelt problémát a szolgáltatással kapcsolatban, míg a mobiltelefonos internetszolgáltatás esetében 10%-nak voltak gondjai. Elmondhatjuk tehát, hogy a helyhez kötött szolgáltatásokkal több probléma adódott, mint a mobillal.

Általában a problémát észlelők kb. fele fordult a szolgáltatójához panasszal. Legtöbben (62%) a fizetős televízió, legkevesebben a mobiltelefonos szolgáltatások (hangszolgáltatás: 46%; internetszolgáltatás 43%) esetében tették ezt meg. A teljes mintára vetítve a HK internet esetében 12%, a fizetős televízió esetében 8% kényszerült a szolgáltatóhoz fordulni.

A mobilszolgáltatással kapcsolatos gondok a szolgáltató megkeresése után szinte azonnal megoldódtak a háztartások 69%-nál. A leggyengébb a megoldódási mutató a fizetős TV-nél, ahol „csak” 44%-nál oldódott meg a gond szinte azonnal.



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

FOGYATÉKOS SZEMÉLY A HÁZTARTÁSBAN



A háztartások
1,5 %-ban jelezték, hogy van
fogyatékkal élő háztartástag.

Bázis: összes háztartás (N=4,009 millió HT, n=3003)



A fogyatékos személyek

- 50% (22 fő) fogyatékosági támogatásban
- 8% (4 fő) vakok személyi járadékában
- 7% (3 fő) mindkettőben
- 35% (15 fő) egyikben sem részesül.

Bázis: van fogyatékos személy a HT-ban (N=60 ezer HT, n=44)



A helyhez kötött telefontal rendelkező háztartásban (n=21) élő fogyatékos személyek közül **13 fő használja** a HK telefont – közülük ehhez 3 főnek volt szüksége különleges eszközre, ami a háztartás számára havi 500 Ft kiadást jelent.

Bázis: van fogyatékos személy és HK telefon a HT-ban (N=30 ezer HT, n=21)



A helyhez kötött internettel rendelkező háztartásban (n=29) élő fogyatékos személyek közül **18 fő használja** a HK internetet – közülük ehhez 1 főnek volt szüksége különleges eszközre.

Bázis: van fogyatékos személy és HK internet a HT-ban (N=39 ezer HT, n=29)



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

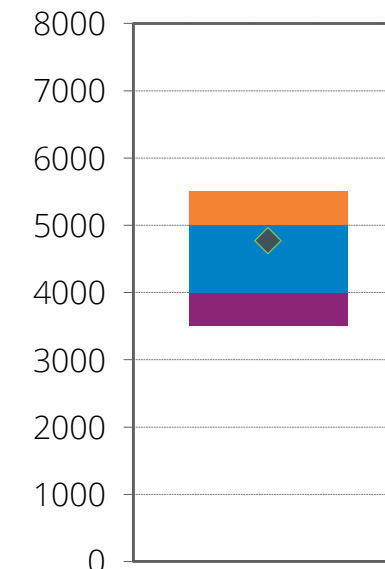
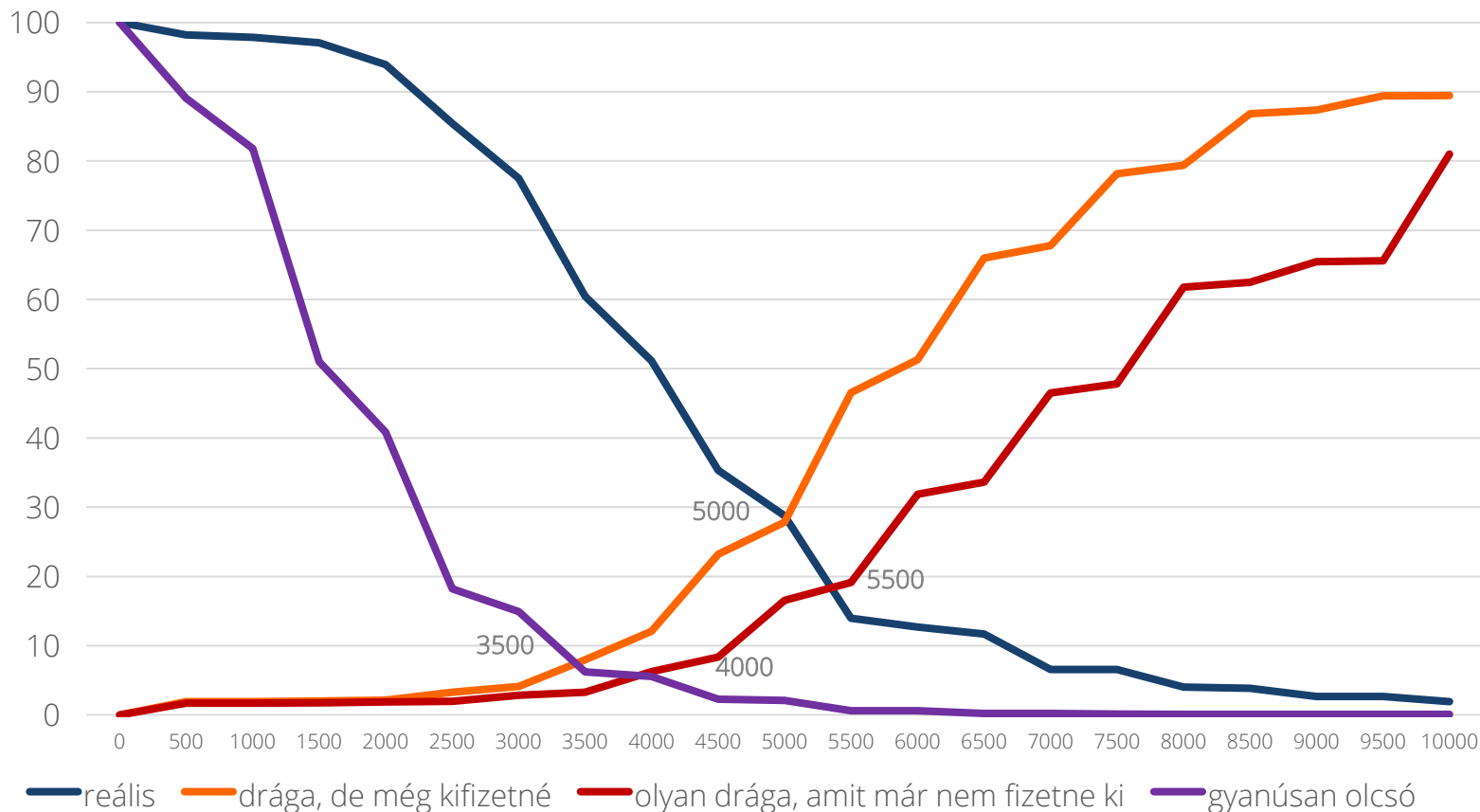
MELLÉKLET



Szocio-Gráf
Piac- és Közvélemény-kutató Intézet

VAN WESTENDORP-ÁRTESZT – A HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET PIACÁN

A helyhez kötött internetszolgáltatásért fizetett költség átlaga (4 770 Ft) az ideálisnak tartott ársáv felső tartományában van.

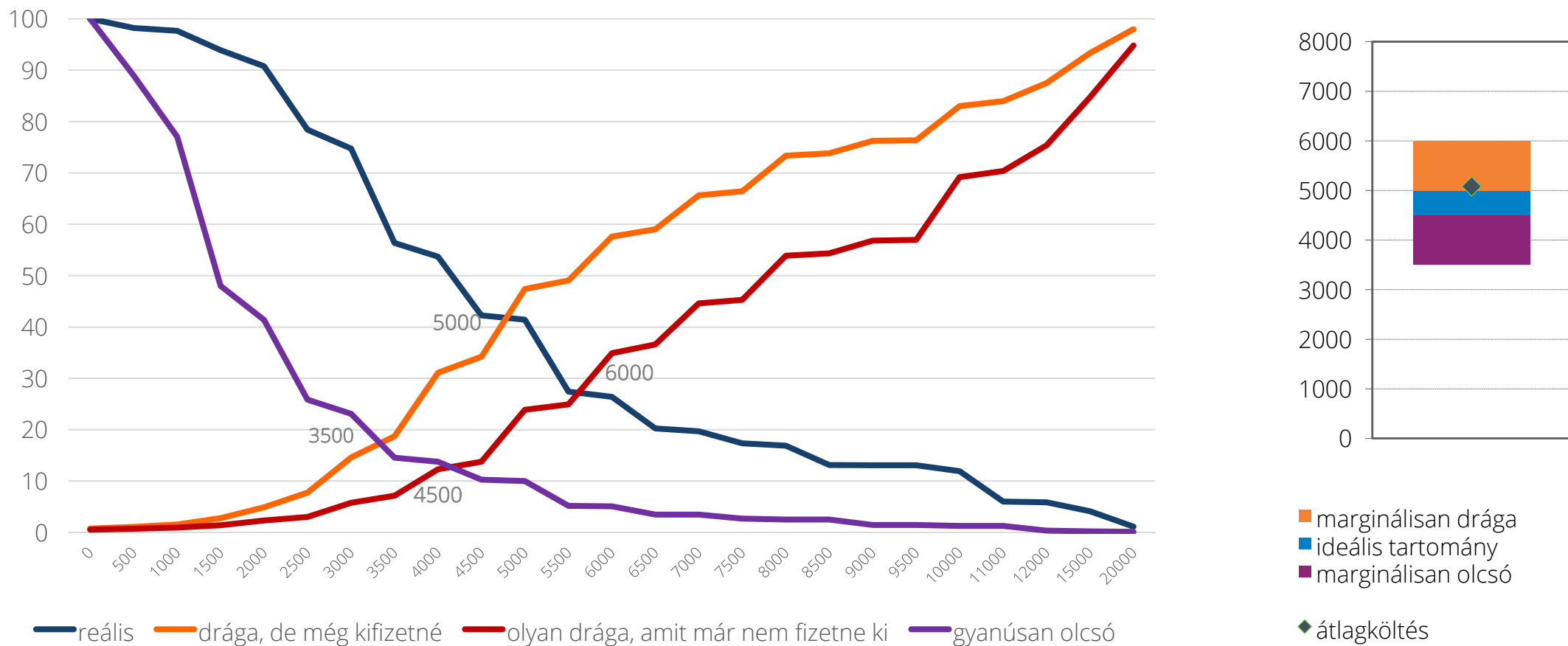


■ marginálisan drága
■ ideális tartomány
■ marginálisan olcsó
◆ átlagköltség

A Van Westendorp árteszt a fogyasztók árérzékenységét méri 4 egyszerű kérdéssel, melyek segítségével meghatározható egy termék vagy szolgáltatás ideális ártartománya.

VAN WESTENDORP-ÁRTESZT – A MOBILINTERNET* PIACON

A mobiltelefonos mobilinternet szolgáltatásért fizetett költség átlaga (5 700 Ft) a marginálisan drága (5000-6000 Ft) sáv felső részében helyezkedik el.



A Van Westendorp árteszt a fogyasztók árérzékenységét méri 4 egyszerű kérdéssel, melyek segítségével meghatározható egy termék vagy szolgáltatás ideális ártartománya.

*mobilinternet: mobil hang szolgáltatáshoz kapcsolódó mobilinternet (small screen mobilinternet)