



Sondaj: Utilizarea serviciilor de comunicații electronice în Republica Moldova. Experiența consumatorului



Compania de cercetare: **XPLANE**

Perioada: 08.10.2014-02.11.2014

Mărimea eșantionului: 1150 persoane fizice cu vârsta 16-65 ani, din 54 localități urbane și 398 localități rurale

Marja de eroare: $\pm 3 \%$

Simboluri:

datele se referă la gospodării casnice



datele se referă la persoane fizice



Metodologia de eșantionare :

Studiul s-a realizat la nivel național, pe baza unui eșantion de tip probabilist, stratificat, aleatoriu, cu respectarea cotelor de gen și vârstă

Utilizare

Cercetarea nivelului de **utilizare** a serviciilor comunicațiilor electronice: telefonie mobilă și fixă, Internet în bandă largă (fix și mobil), TV contra plată

Experiență

Evaluarea **gradului de satisfacție** a utilizatorilor de comunicații electronice. **Experiența consumatorului** în utilizarea serviciilor

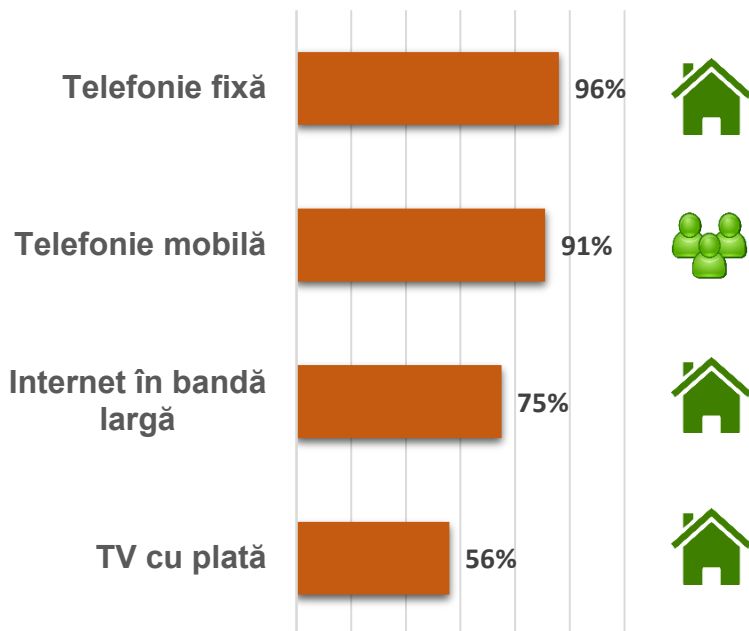
Concurență

Disponibilitatea ofertelor de servicii de la mai mulți operatori

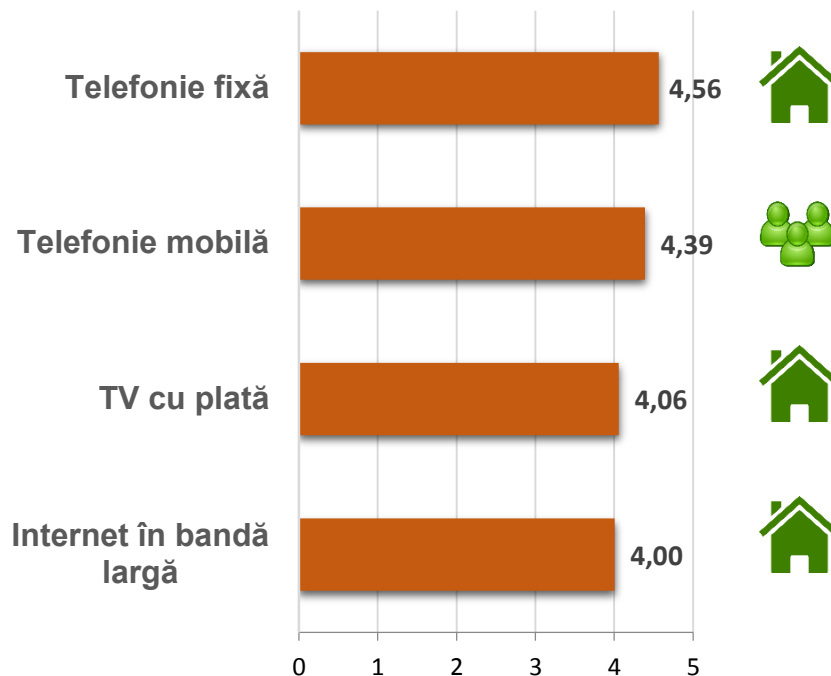


Totalizare pe sectoare

Utilizare servicii



Gradul de satisfacție



% din toata populatia RM, 16-65 ani

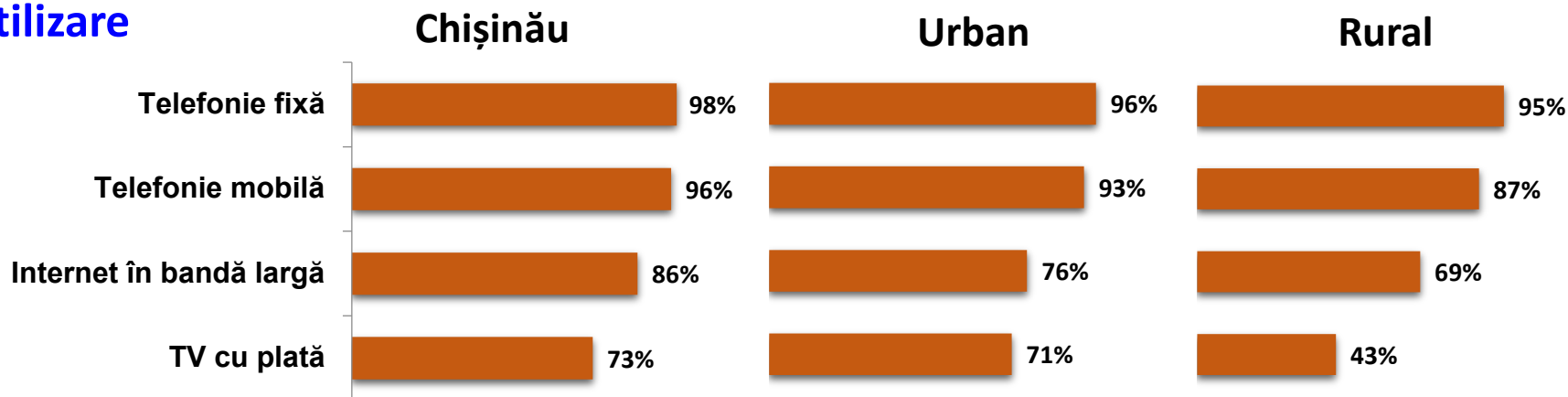
Întrebare:

La momentul dat, utilizați unul din următoarele servicii?

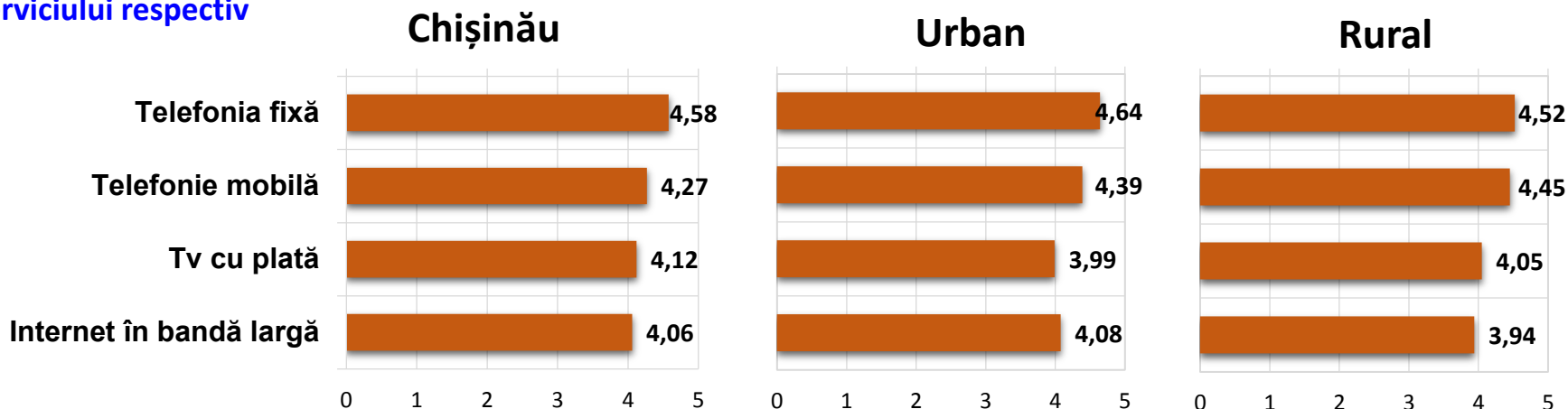
Întrebare:
Apreciați de la 1 la 5 cit de satisfăcut sunteți de operatorul Dvs, la general, unde:
1 - foarte nesatisfăcut, sunt o multime de pretenții, iar
5 - foarte satisfăcut, pretenții nu sunt.

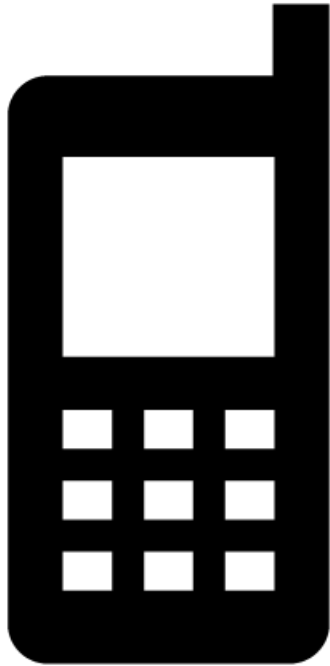
Utilizarea serviciilor și gradul de satisfacție, după tipul reședinței

Utilizare



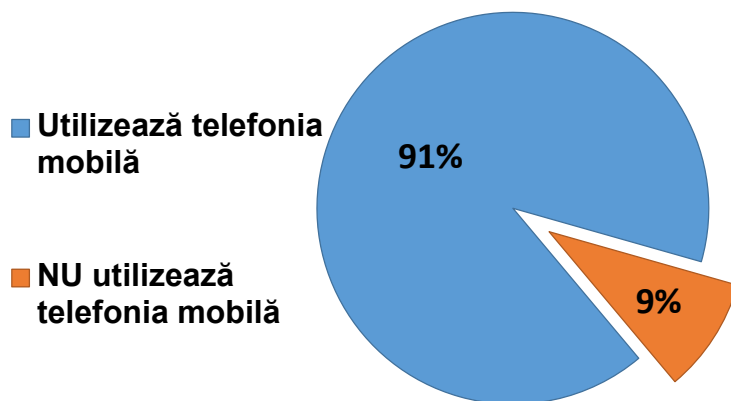
Gradul de satisfacție, evaluarea medie, pentru toți utilizatorii serviciului respectiv





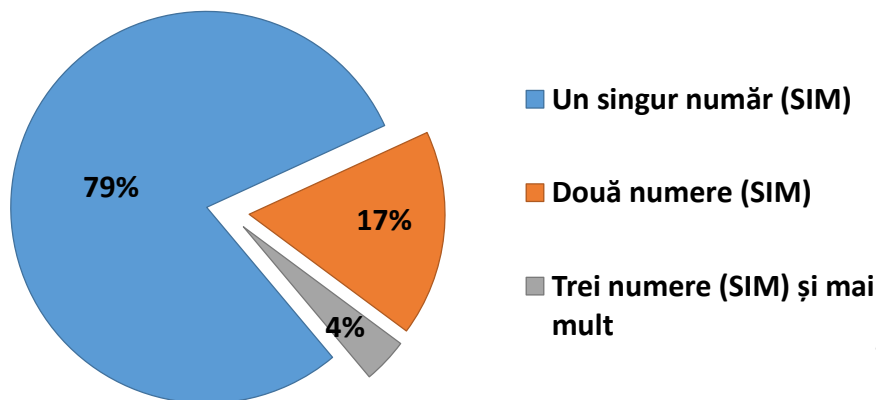
Telefonie mobilă

Utilizare



QQQ:
La momentul dat,
DV sunteți conectat la telefonia mobilă?
Înțelegeți telefon mobil în funcțiune, cu conectare,
pe care-l utilizați DV, personal?

Numărul cartelelor SIM per persoană

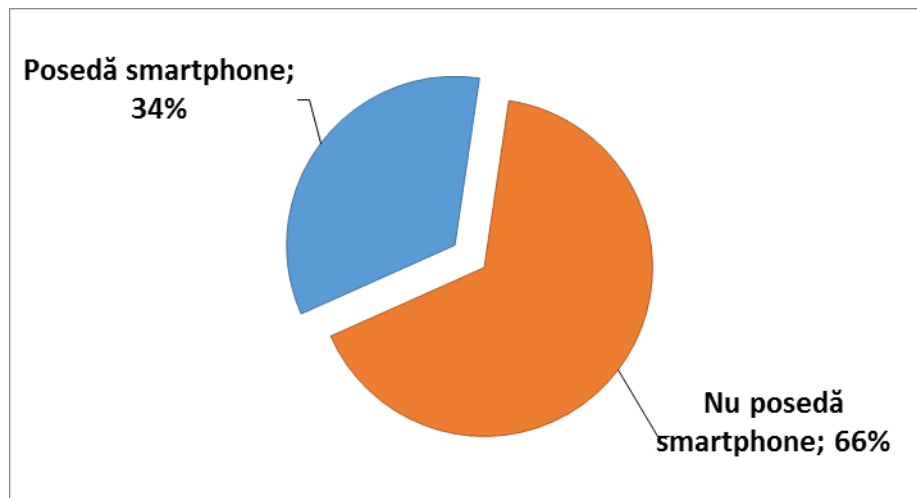


% din toți utilizatorii
telefoniei mobile

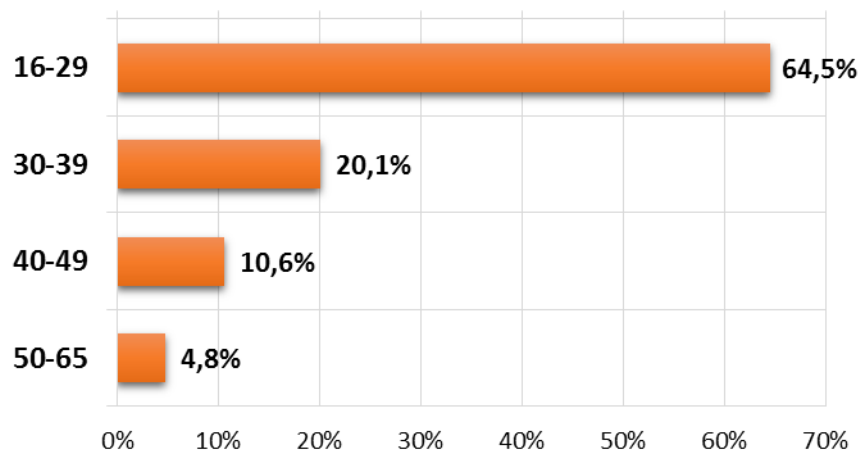
QQQ:
Spuneți-mi, vă rog, câte numere mobile, DV,
personal, aveți?
Adică numere, pe care le folosiți în
realitate? Unul sau mai multe?

% din total utilizatori telefonie mobilă

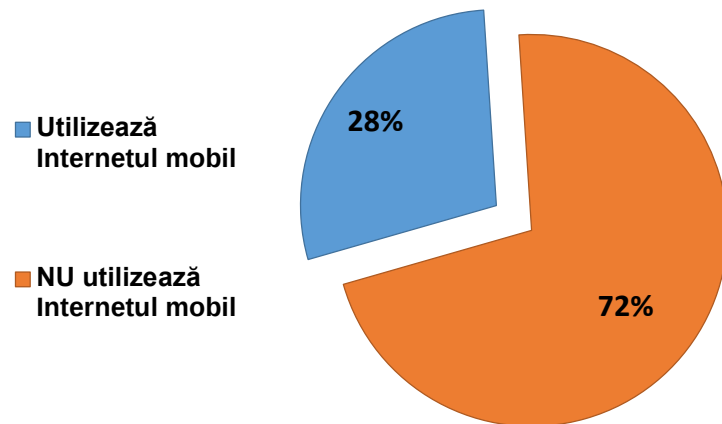
QQQ:
Dvs aveti un smartphone sau un telefon simplu?



Vîrsta

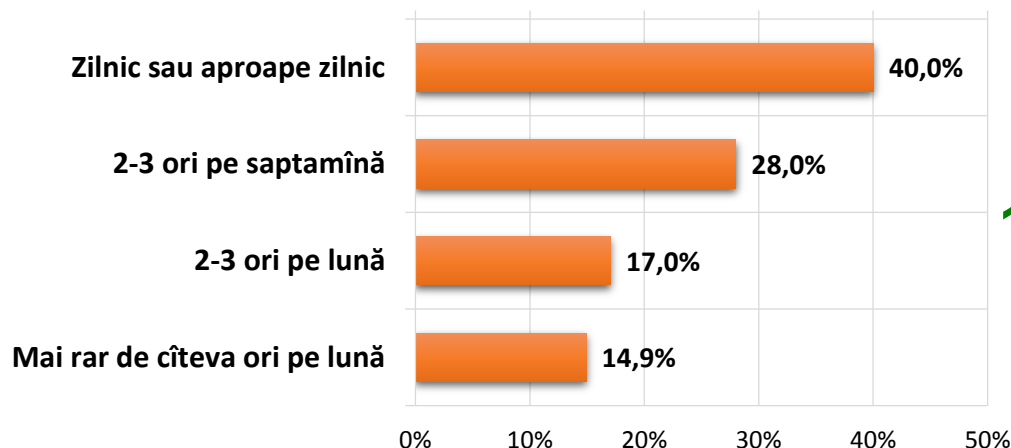


% din total respondenți



QQQ:
Timp de ultimele trei luni,
Dv ati utilizat,
macar o data,
internetul mobil de pe telefonul Dvs mobil?
Asume internetul mobil, si nu WIFI?

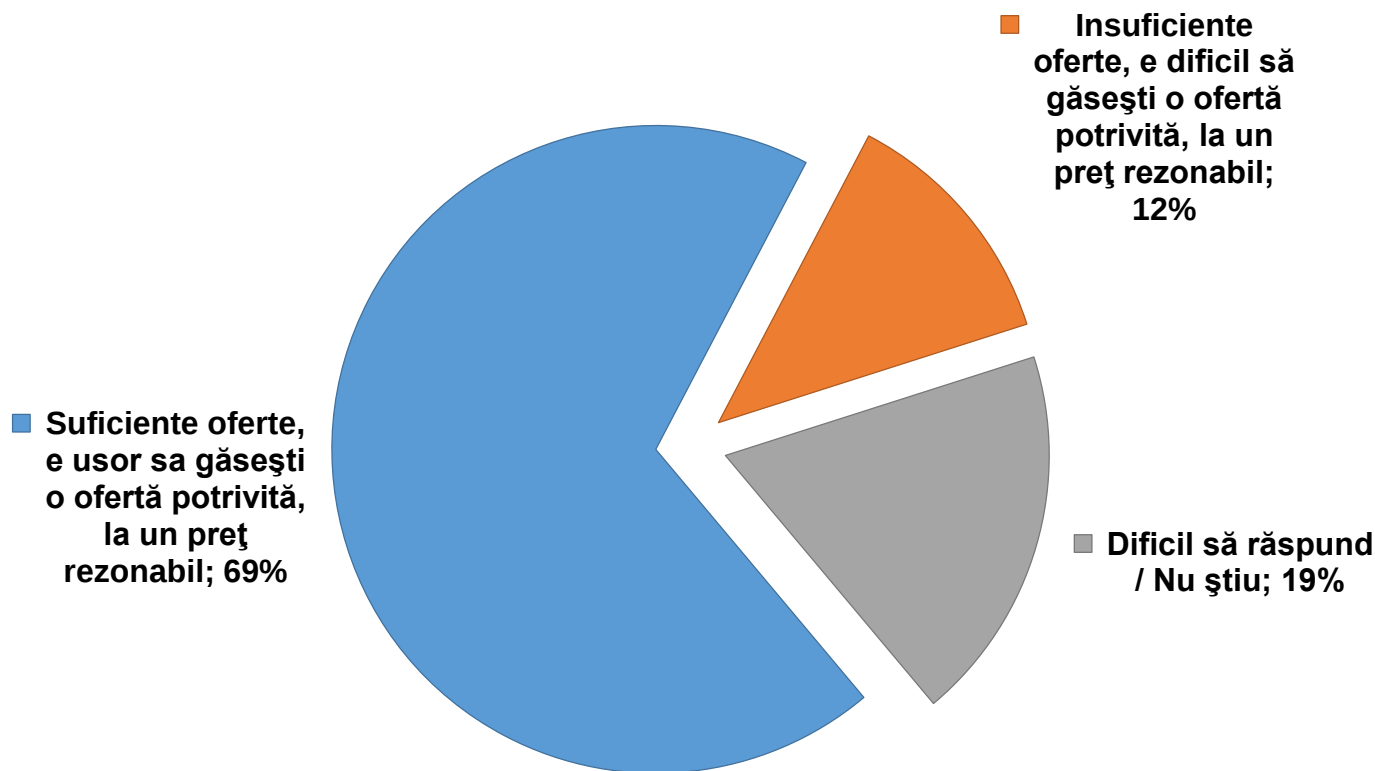
Frecvența utilizării Internetului mobil



% din toti utilizatorii
Internetului mobil

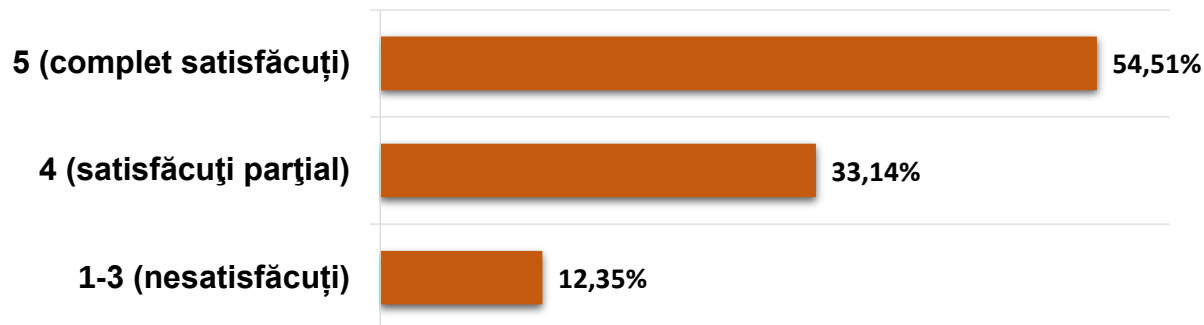
14.65 Frecvența medie,
ori pe lună

QQQ:
Cit de des utilizati internetul mobil de la ...
de pe telefonul Dvs mobil?



QQQ:
Cu care din următoarele două afirmații,
care se referă la situația pe piața telefoniei mobile,
sunteți de acord într-o măsură mai mare?

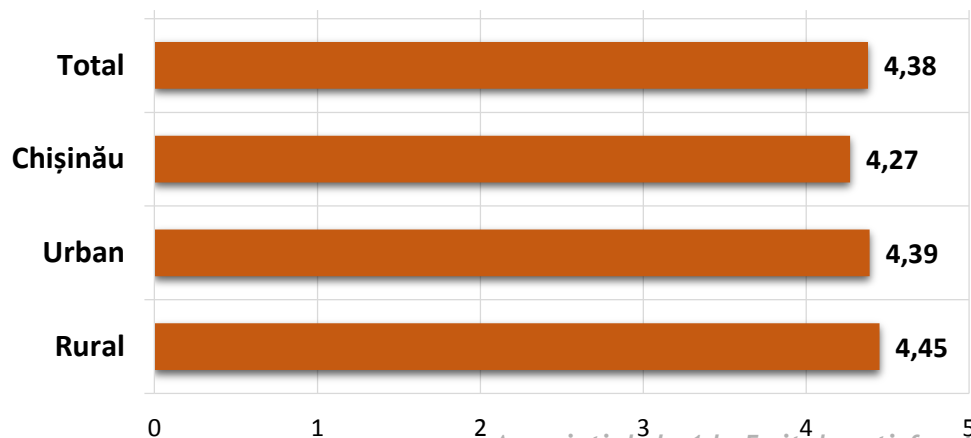
% din total respondenți



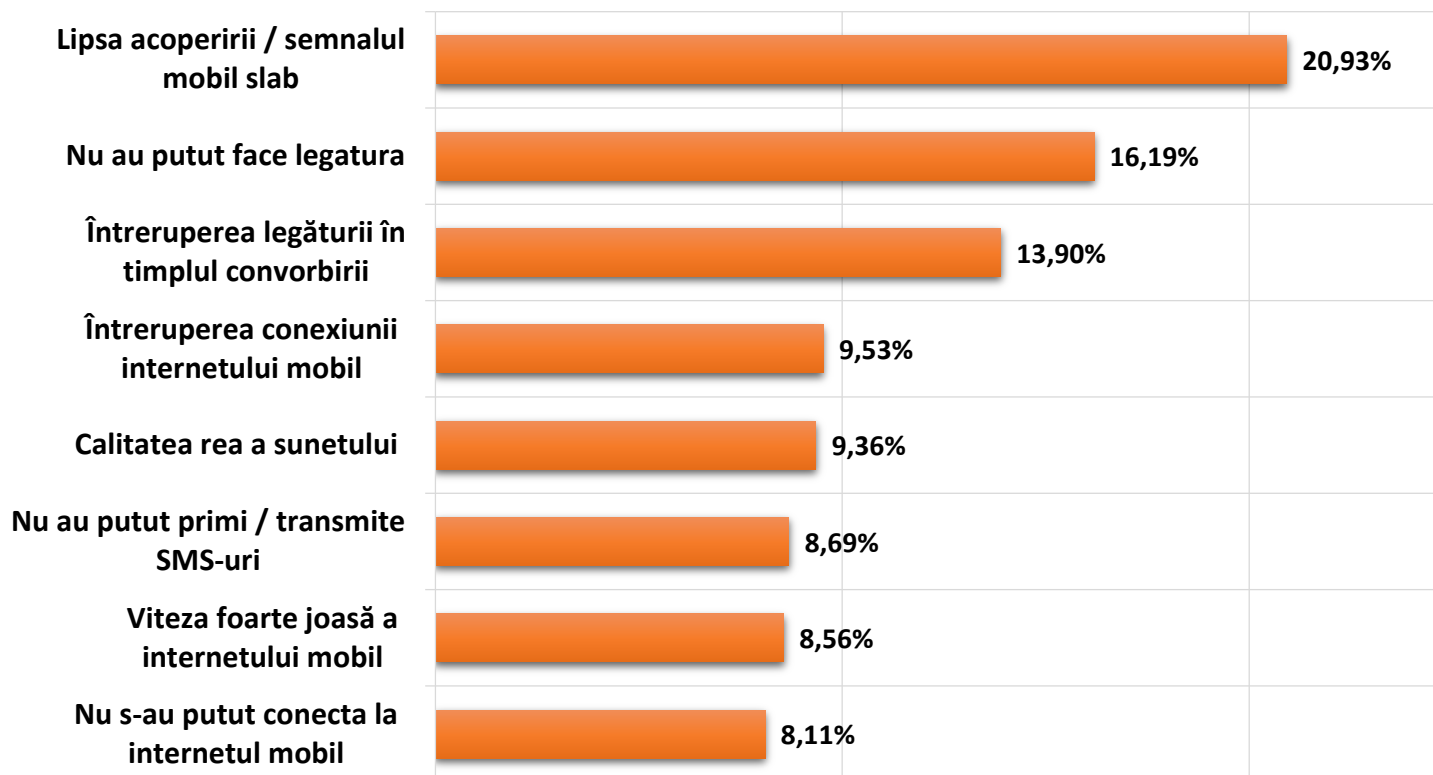
Evaluarea medie, note
din 5 optimal
posibile

4.38

După tipul reședinței



QQQ:
Apreciați de la 1 la 5 cât de satisfăcut sunteți de operatorul Dvs, la general, unde:
1 - foarte nesatisfăcut, sunt o multime de pretenții, iar
5 - foarte satisfăcut, pretenții nu sunt.



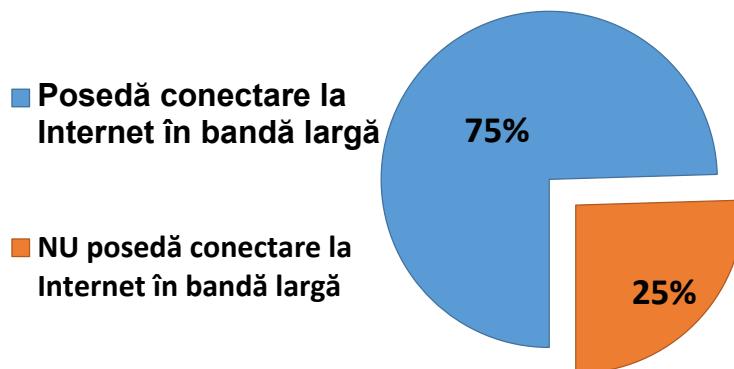
QQQ:
 Cu care din urmatoarele probleme,
 ce tin de calitatea telefoniei mobile ale operatorului utilizat de Dv,
 v-ati confruntat cel putin o data in ultimele trei luni?



Internet în bandă largă (fix și mobil dedicat)

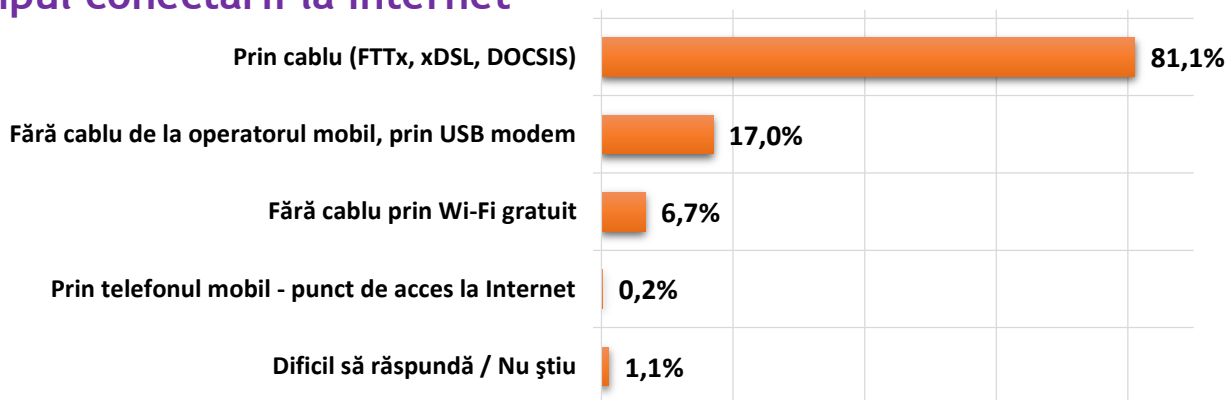
Utilizare

% din total respondenți



QQQ:
Acasă, aveți conectare la Internet?

Tipul conectării la Internet



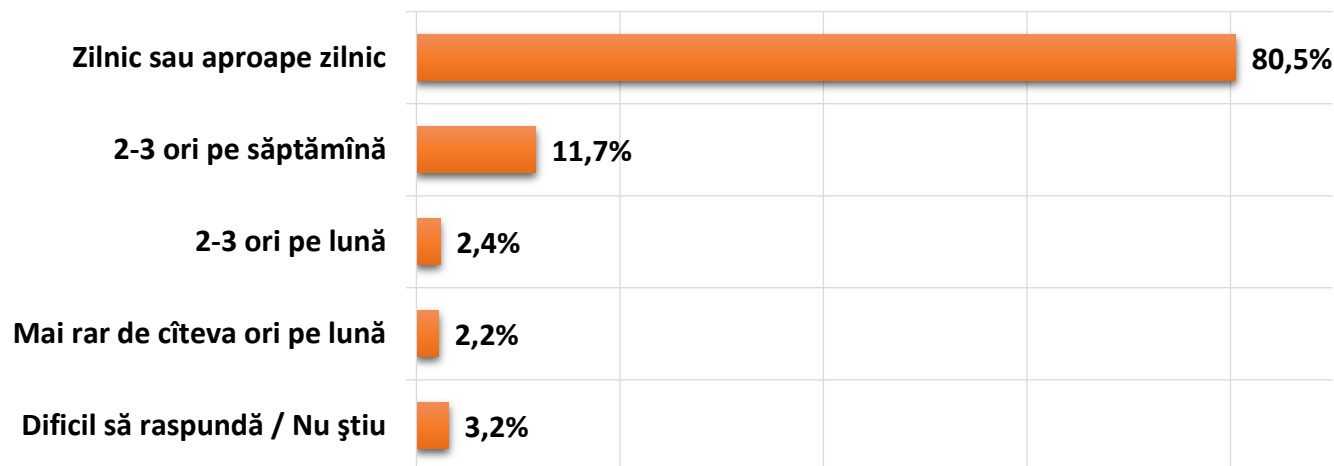
% din toate **famiile**,
care posedă Internet conectare la domiciliu

QQQ:
Ce fel de Internet conexiune aveți acasă?

Frecvența utilizării Internet în bandă largă (fix și mobil dedicat)

% din toti cei care
posedă conectare la Internet la domiciliu

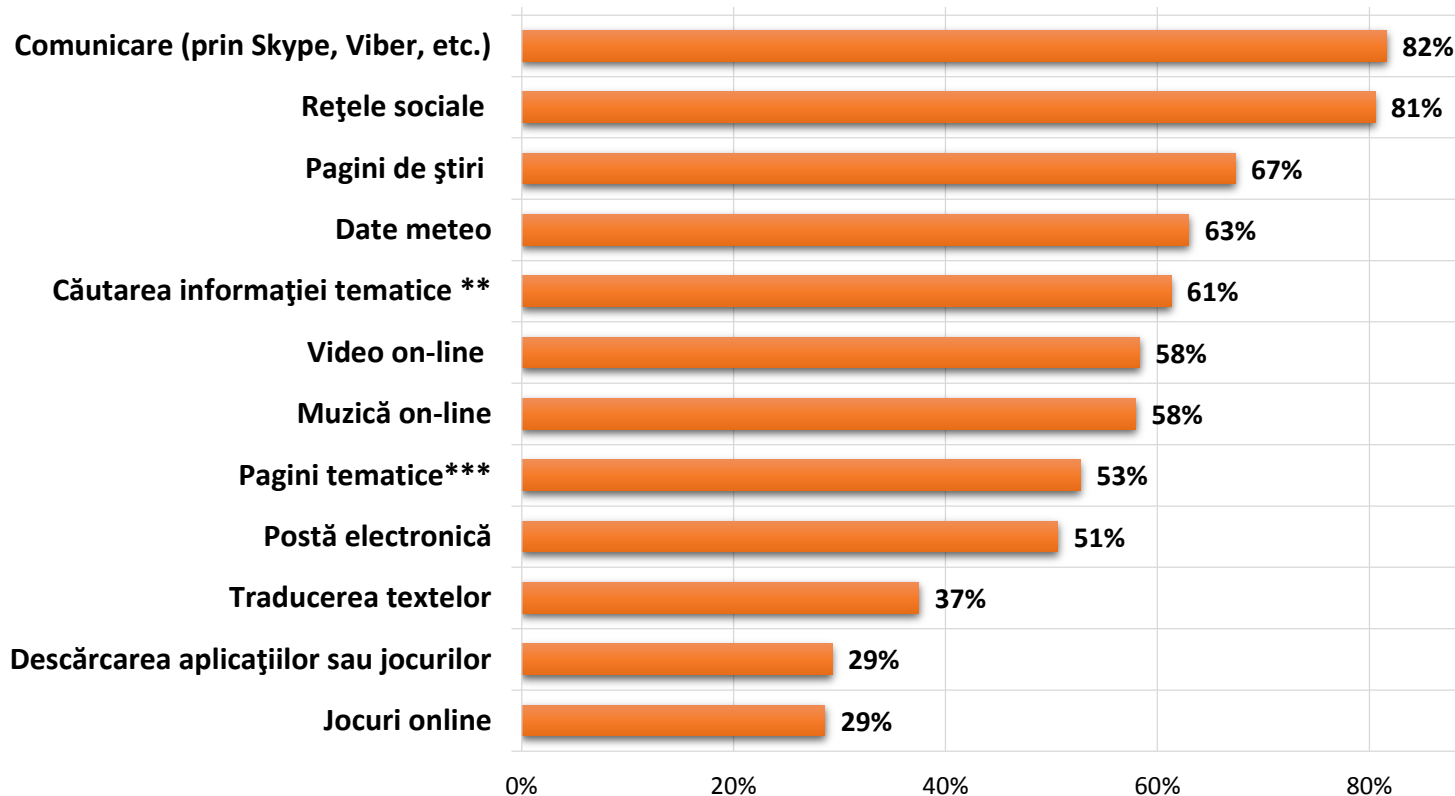
Frecvența medie,
ori pe lună **24.6**



QQQ:
Daca ne referim atat la utilizarea internetului prin fir, cit si a celui
mobil, la general, cit de des utilizati internetul?

Scopurile utilizării Internet în bandă largă (fix și mobil dedicat)

% din toți **utilizatorii activi*** ai Internetului



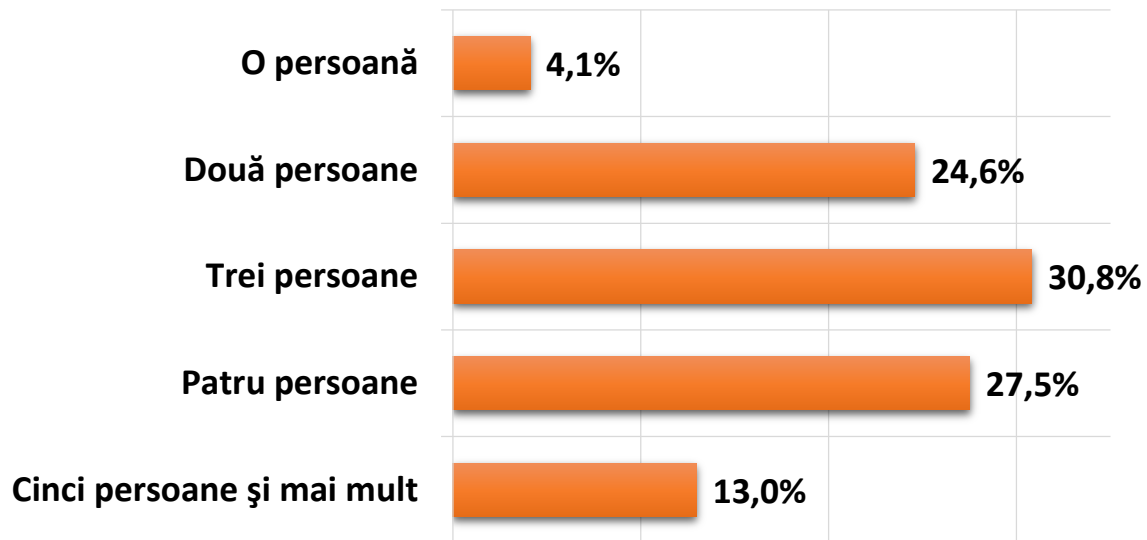
* Utilizatorii activi - cei care utilizează Internetul cîteva ori pe luna și mai des

** Cautarea informației tematice (pentru serviciu sau studii)

*** Pagini tematice (reparații, culinarie, educarea copiilor etc...)

QQQ:
Cu ce scop obișnuieți să utilizați Internetul?

% din toti **utilizatorii activi** ai Internetului

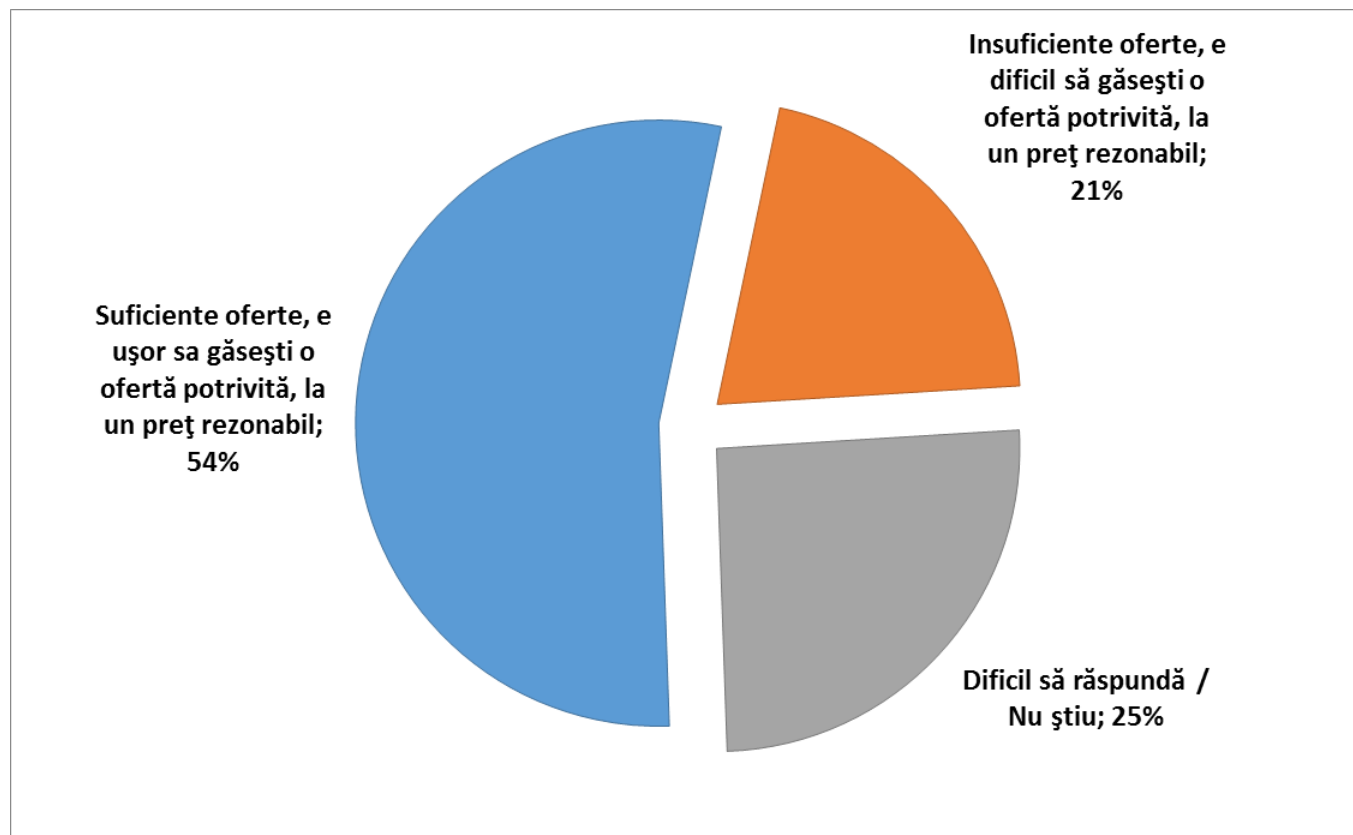


78% din toti membrii familiei sunt si utilizatori ai internetului.

QQQ:
Cite persoane în familia Dvs, inclusiv Dvs utilizează Internetul?

Perceperea situației pe piața acces Internet în bandă largă (fix și mobil dedicat)

% din toti respondentii

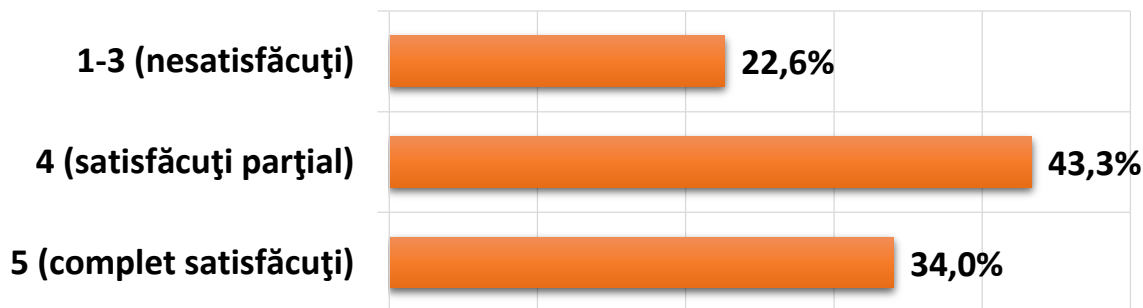


QQQ:
Cu care din următoarele două afirmații,
care se referă la situația pe piața internetului,
sunteți de acord într-o măsură mai mare?

% din toți respondenți

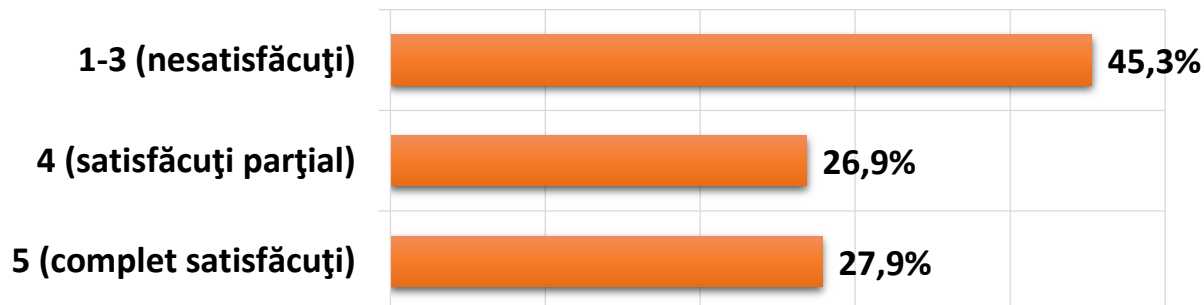
Evaluarea medie, note
din 5 optimal posibile

Internetul FIX



4.05

Internetul mobil dedicat



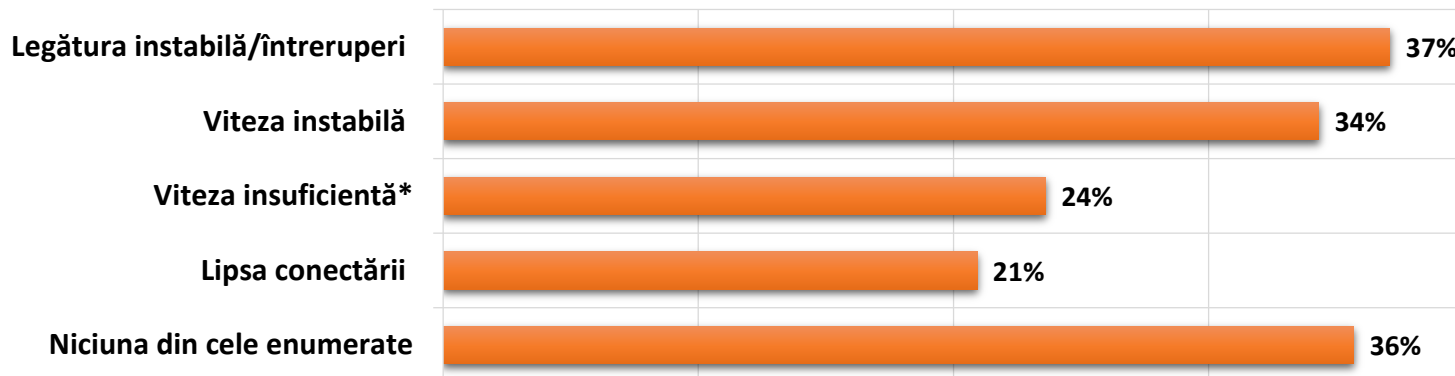
3.62

QQQ:
Apreciați de la 1 la 5 cât de satisfăcut sunteți de operatorul Dvs, la general, unde:
1 - foarte nesatisfăcut, sunt o mulțime de pretenții, iar
5 - foarte satisfăcut, pretenții nu sunt.

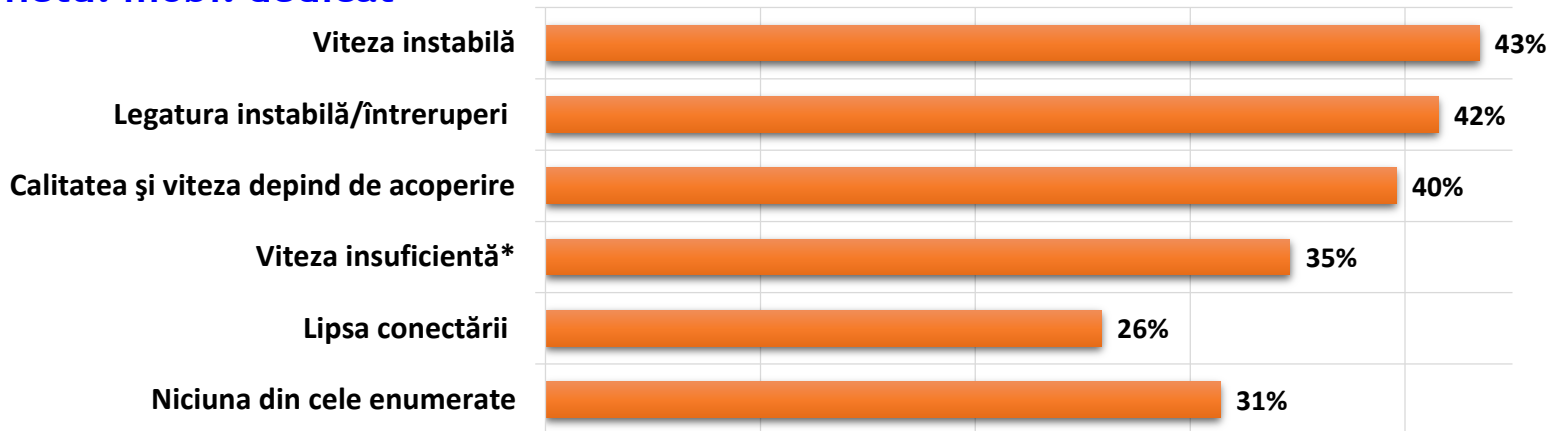
Probleme ce țin de Internet în bandă largă (fix și mobil dedicat)

% din toți respondenții

Internetul FIX



Internetul mobil dedicat



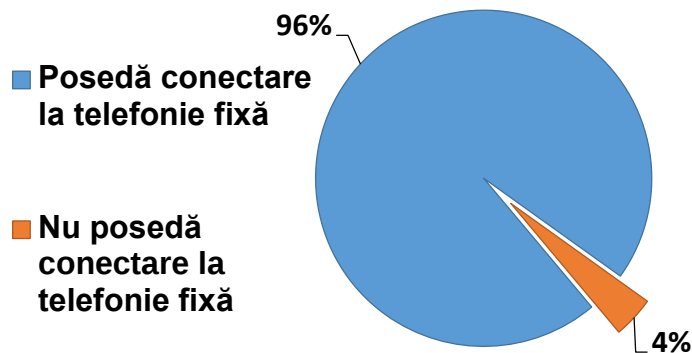
*Viteza mai mică decât cea contractuală

QQQ: Cu care din următoarele probleme, ce țin de calitatea internetului de la operatorul ..., la care sunteți conectat acasă, v-ați confruntat cel puțin o dată în ultimele trei luni?



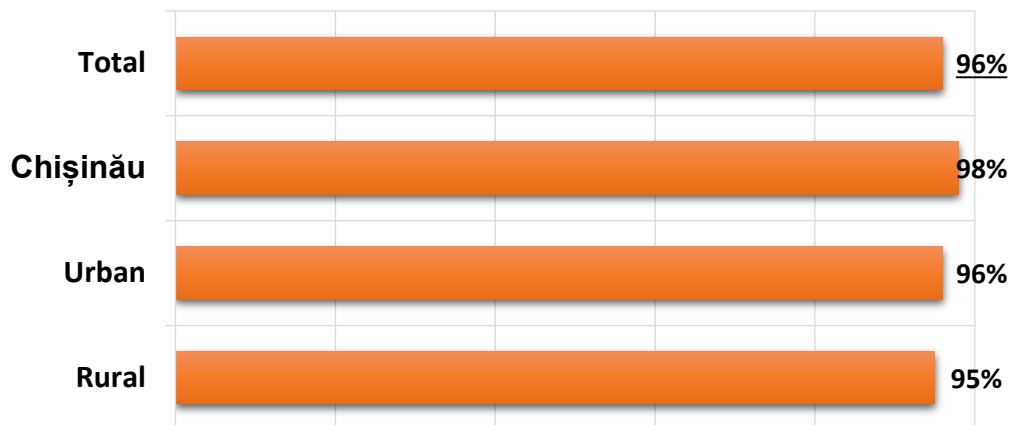
Telefonie fixă

Utilizare

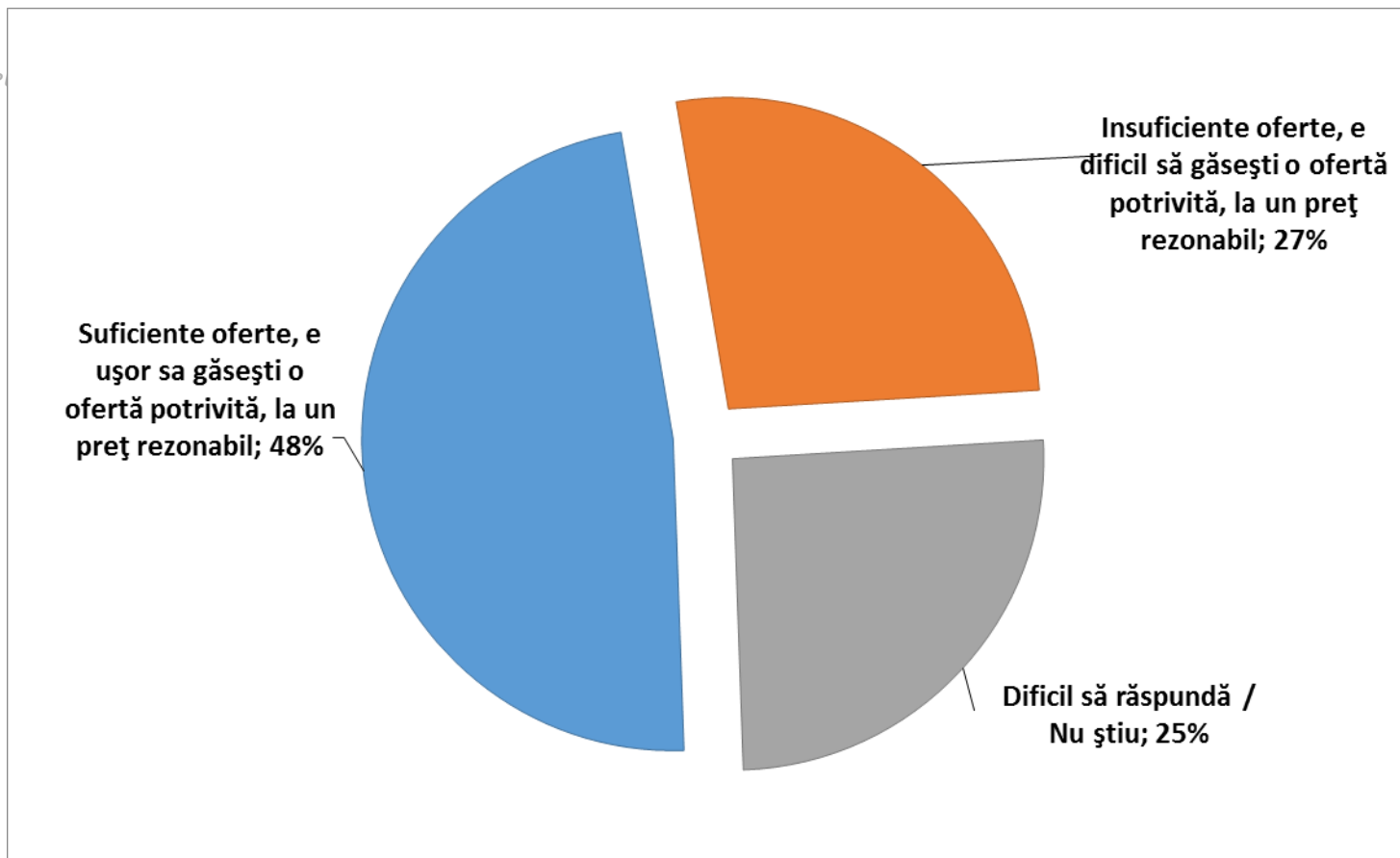


QQQ:
Acasă, aveți conectare la telefonie fixă?

După tipul reședinței



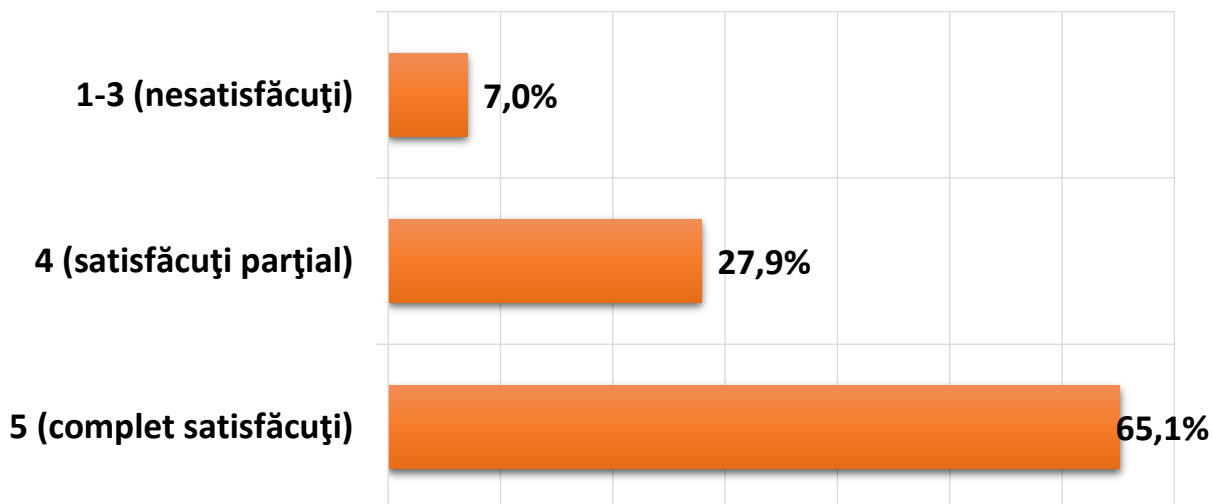
% din toți
utilizatorii te



QQQ:
Cu care din următoarele două afirmații,
care se referă la situația pe piața telefoniei fixe,
sunteți de acord într-o măsură mai mare?

% din toti respondenți

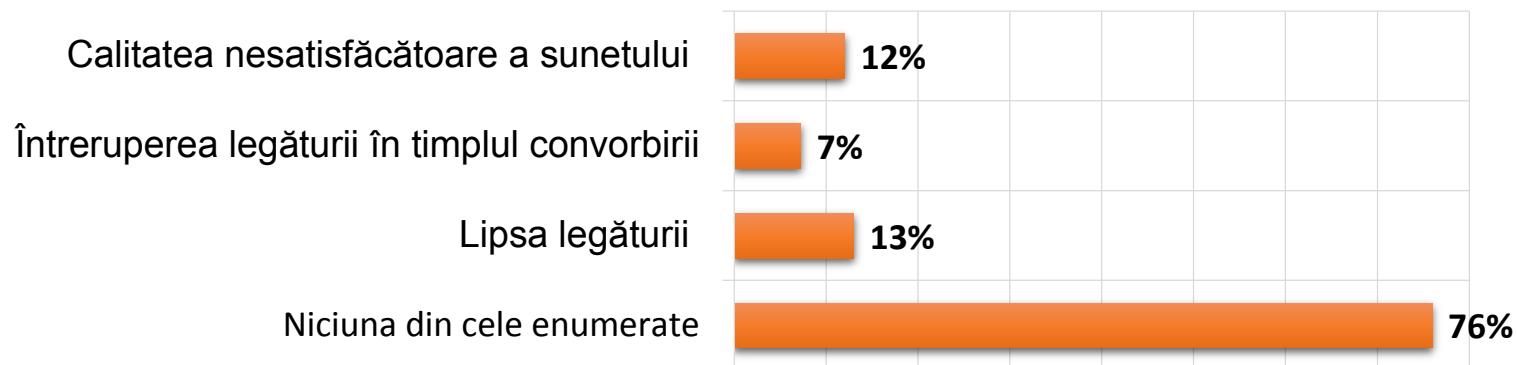
Evaluarea medie, note
din 5 optimal
posibile



4.56

QQQ:
Apreciați de la 1 la 5
cit de satisfăcut sunteți de
Telefonia fixă de la operatorul Dvs ..., unde:
1 - foarte nesatisfăcut, sunt o multime de pretenții, iar
5 - foarte satisfăcut, pretenții nu sunt.

% din total respondenți

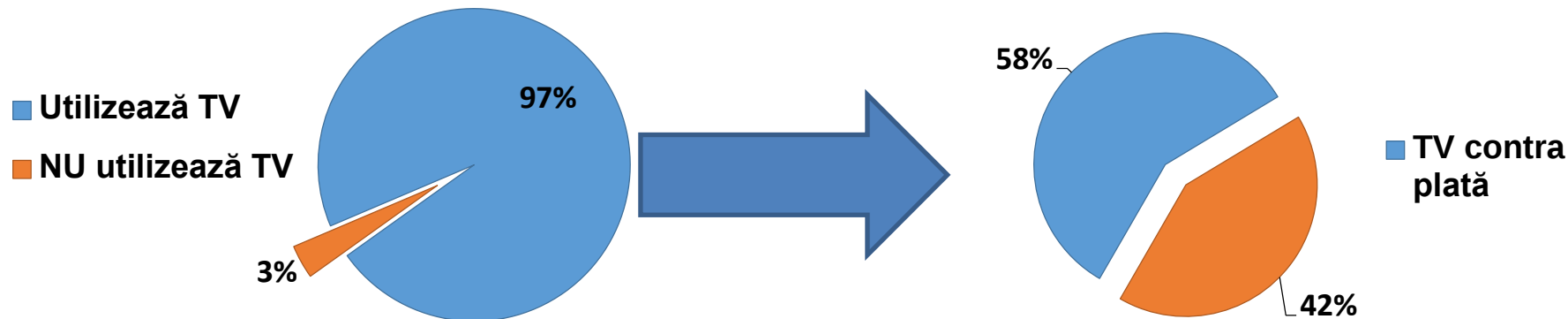


QQQ:
Cu care din următoarele probleme,
ce țin de calitatea telefoniei fixe ale operatorului Dvs,
v-ați confruntat cel puțin o dată în ultimele trei luni?



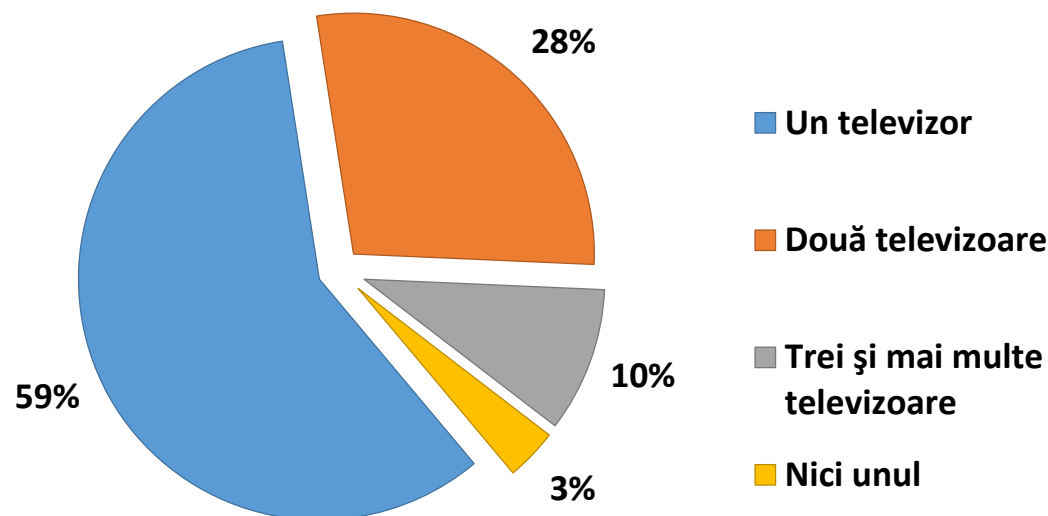
TV contra plată

% din toate **famiile**,
care utilizează TV

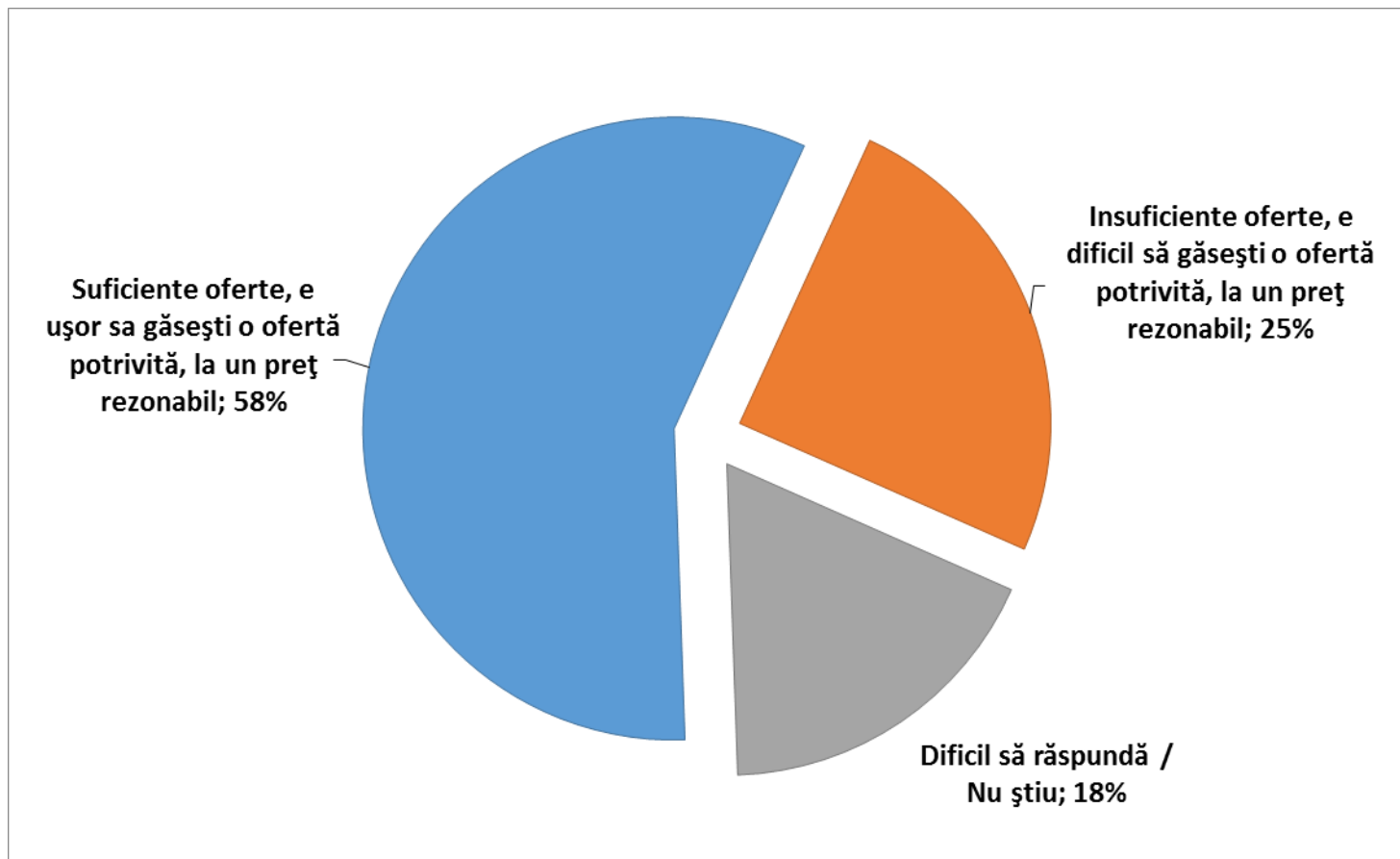


QQQ:
Achitati abonamentul lunar pentru serviciile utilizate?

% din toate **famiile**,
care utilizează TV



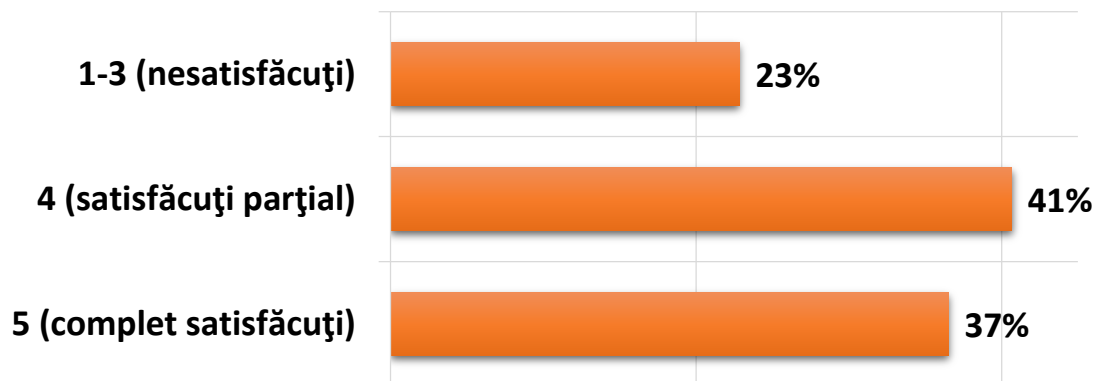
QQQ:
Câte televizoare, în stare funcțională, sunt la Dvs acasă?



QQQ:
Cu care din următoarele două afirmații,
care se referă la situația pe piața televiziunii cu plată prin cablu, sau satelit,
sunteți de acord într-o măsură mai mare?

% din toti respondentii

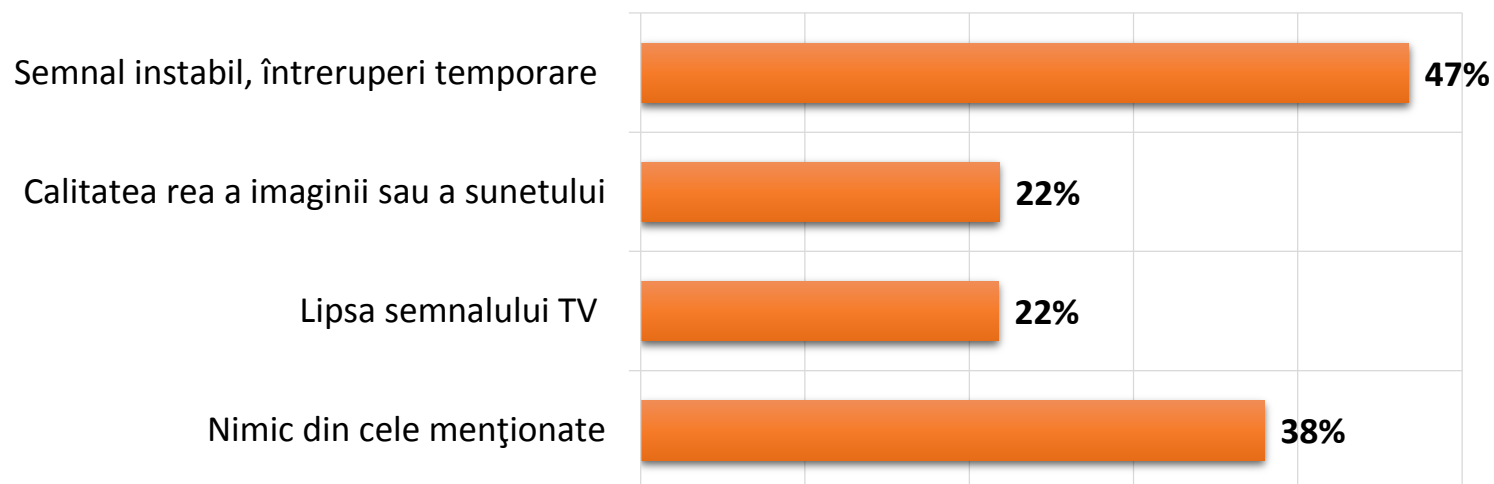
Evaluarea medie, note
din 5 optimal
posibile



4.06

QQQ:
Apreciați de la 1 la 5 cât de satisfăcut sunteți de televiziunea de la operatorul Dvs, la general, unde:
1 - foarte nesatisfăcut, sunt o multime de pretenții, iar
5 - foarte satisfăcut, pretenții nu sunt.

% din toti respondentii

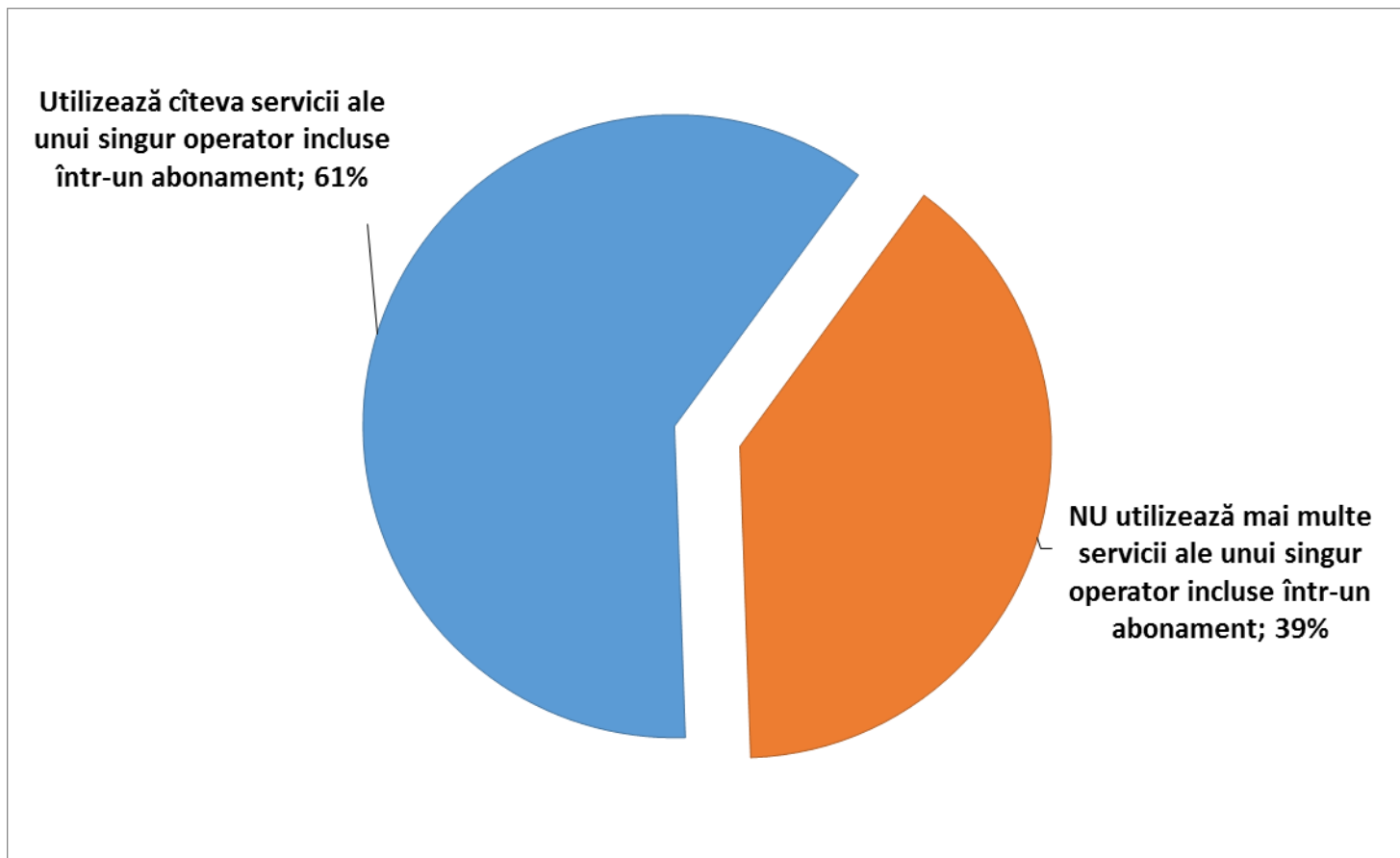


QQQ:
 Cu care din urmatoarele probleme
 legate de calitatea tezeziunii de la ... la Dvs acasa,
 v-ati confruntat, cel puțin o data, timp de ultimele trei luni?



Date suplimentare

Utilizare mai multe servicii de la un singur operator (bundle)

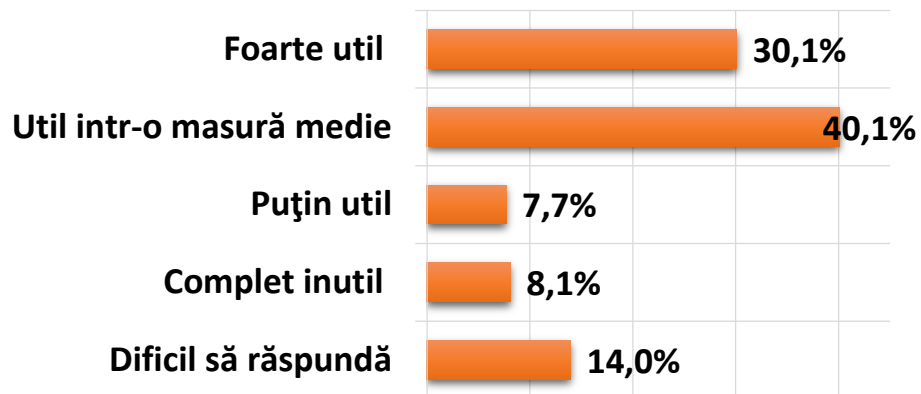


QQQ:

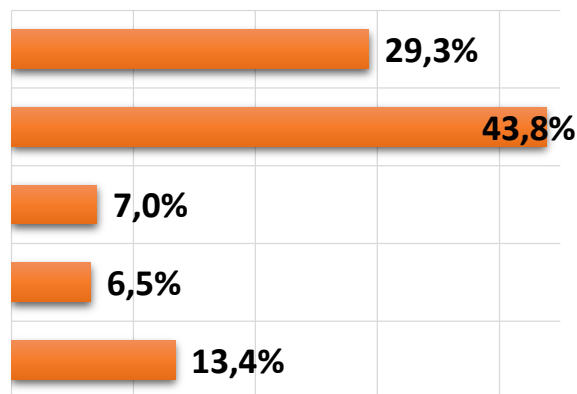
Sunteți conectat la un furnizor, care printr-un abonament va ofera mai multe servicii concomitent?

% din total respondenți

Perceperea utilității unui site care ar facilita compararea ofertelor operatorilor comunicațiilor electronice



Perceperea utilității unui site care ar facilita compararea calității serviciilor operatorilor comunicațiilor electronice



QQQ:
Cit de util, ar fi pentru Dvs un site, care v-ar ajuta sa comparati ofertele tuturor furnizorilor serviciilor de comunicarea electronica?

QQQ:
Cit de util, ar fi pentru Dvs un site, care v-ar ajuta sa comparati calitatea serviciilor tuturor furnizorilor serviciilor de comunicarea electronica?

Concluzii

În rezultatul sondajului, s-a constatat următoarele:

- Nivelul de utilizare a serviciilor de telefonie fixă (gospodării casnice) – 95% și a serviciilor de telefonie mobilă (utilizatori) – 91%, arată că aceste piețe au intrat în faza de saturație;
- Nivelul de utilizare a serviciilor de Internet în bandă largă (gospodării casnice) – 75% și a serviciilor TV contra plată (gospodării casnice) – 56%, arată că pe aceste piețe există premise pentru dezvoltare;
- Gradul mai jos de satisfacție a utilizatorilor de servicii Internet în bandă largă și TV contra plată în raport cu satisfacția utilizatorilor serviciilor de telefonie fixă și mobilă indică asupra necesității luării de măsuri de redresare a acestei situații;
- Faptul că numărul abonaților care utilizează câteva servicii într-un pachet de la un operator este de - 61%, denotă tendința de pătrundere a serviciilor pe piață la pachet;
- Datele sondajului demonstrează că decalajul între ratele de penetrare a serviciilor de comunicații electronice în localitățile urbane și cele rurale este în scădere, ceea ce confirmă dinamica de creștere mai mare a dezvoltării serviciilor în zona rurală.

Acțiuni preconizate de ANRCETI, ca rezultat al sondajului

- Dezvoltarea reglementărilor în vigoare;
- Utilizarea informației din sondaj pentru analizele de piață
- Elaborare în viitor a unui comparator de tarife și a unui comparator de calitate. Ulterior, organizarea de campanii de informare a consumatorilor finali
- Efectuarea periodică de sondaje, pentru a vedea care sunt tendințele pe piața de comunicații electronice