

Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata, 2023 Háztartási szegmens

Kutatási jelentés

Szocio-Gráf 2024. április

Összefoglaló – a kutatás fő megállapításai

- A kutatás 3003 fős háztartási mintán készült személyes lekérdezéssel (CAPI). A minta a magyar háztartásokat lakórégió, a lakott 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 érzet 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 korlátlanyságot tartalmaz valamilyen hívásirányba, a havidíjas mobilelőfizetéseknek a 89%-ában szerepel korlátlanyság.
- 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, weboldalokról. Körülbelül ugyanennyien (23%) az NMHH segítő alkalmazásairól.

A KUTATÁS HÁTTERE

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 (többszempon্তু iterációs faktorsúlyozás)

A súlyozáshoz a KSH 2022-es censusának 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 internetelési 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)

A KUTATÁS HÁTTERE

ÁTTEKINTÉS

Infokommunikációs szolgáltatások előfizetőinek alakulása 2014-2023

BŐVÜLT A STREAMING, VISSZAESETT A HK TELEFONSZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATA

1. táblázat:

	Fizetős TV	Helyhez kötött internet	Helyhez kötött telefon	Nagyképernyős mobilinternet	Kisképernyős mobilinternet	Mobiltelefon	Streaming
2014	88%	57%	48%	9%	32%	91%	
2015	88%	59%	46%	10%	39%	92%	
2016	88%	62%	47%	6%	40%	92%	
2017	89%	65%	49%	7%	53%	93%	
2018	89%	68%	49%	8%	58%	94%	
2019	90%	68%	49%	7%	64%	93%	
2020	91%	71%	50%	6%	68%	94%	
2021	91%	74%	46%	6%	72%	95%	14%
2022	91%	75%	42%	6%	74%	96%	21%
2023	88%	73%	31%	7%	75%	96%	24%

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

Infokommunikációs eszközök penetrációjának alakulása 2014-2023

JELENTŐSEN EMELKEDETT AZ OKOSTÉVÉK ÉS A TABLETEK ELTERJEDTSÉGE

2. táblázat:

	desktop	laptop	tablet	okostévé	okostelefon
2014	48%	35%	9%	11%	39%
2015	46%	39%	12%	14%	48%
2016	46%	40%	14%	16%	52%
2017	41%	44%	15%	18%	63%
2018	43%	46%	18%	25%	67%
2019	36%	53%	19%	27%	74%
2020	38%	56%	25%	29%	75%
2021	35%	59%	26%	38%	79%
2022	34%	62%	27%	43%	83%
2023	37%	65%	37%	51%	82%

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

Infokommunikációs eszközökkel és szolgáltatásokkal rendelkezők profilja

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

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

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 fő 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 fő HT, 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

Infokommunikációs eszközökkel és szolgáltatásokkal rendelkezők profilja

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.

Bundled előfizetések alakulása 2014-2023-ig

VISSZAESETT A BUNDLED ELŐFIZETÉSEK ARÁNYA – KÖSZÖNHETŐEN A VEZETÉKES TELEFONPIAC SZŰKÜLÉSÉNEK

3. táblázat:

bundled csomagra előfizetők	
2014	52%
2015	53%
2016	57%
2017	58%
2018	59%
2019	64%
2020	66%
2021	67%
2022	68%
2023	63%

*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)

Szolgáltatáskombinációk csomagban és külön

TOVÁBB CSÖKKEN A 3 HK SZOLGÁLTATÁST TARTALMAZÓ CSOMAGOK ARÁNYA

4. táblázat:

	2019	2020	2021	2022	2023
nincs HK szolgáltatás	7%	6%	4%	4%	7%
egy HK	17%	17%	16%	18%	20%
több HK nem bundled	12%	11%	13%	10%	10%
egyéb bundled	1%	1%	1%	1%	1%
TV+HK telefon bundled	6%	6%	4%	4%	4%
TV+HK net bundled	19%	20%	23%	24%	27%
3 HK bundled	33%	34%	27%	26%	17%
TV+HK net+mobil bundled	2%	2%	5%	7%	8%
3 HK+mobil bundled	4%	4%	7%	7%	6%

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

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

EGYRE TÖBB MOBIL ELŐFIZETÉS KERÜL A CSOMAGBA

5. táblázat:

	fizetős tévé	HK internet	HK telefon	mobiltelefon	streaming
2014	53%	78%	69%		
2015	57%	79%	70%		
2016	61%	81%	77%		
2017	61%	80%	79%	2%	
2018	61%	78%	81%	4%	
2019	68%	85%	82%	7%	
2020	70%	85%	87%	7%	
2021	70%	84%	83%	13%	
2022	72%	84%	83%	14%	
2023	72%	83%	89%	22%	20%

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.

Egy előfizető háztartásra jutó átlagos bruttó havi költség (Ft)

FOLYTATÓDIK A HÁZTARTÁSOK MOBILKÖLTÉSÉNEK EMELKEDÉSE

6. táblázat:

	fizetős tévé	HK internet	LSc MBB	HK telefon	mobiltelefon
2012	3462	4562		3233	7941
2013	3513	4542		3194	7561
2014	3599	4212	4300	3066	7894
2015	3659	4181	4643	2804	8496
2016	3873	4194	4634	2527	8670
2017	3892	4201	5145	2463	9049
2018	4002	4057	6104	2398	9530
2019	3927	4044	5038	2279	9838
2020	3934	4083	4842	2106	10050
2021	3970	4059	4873	2070	10410
2022	4160	4450	4710	1980	11010
2023	4690	4770	3600	2020	12960

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

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. Jóval kisebb emelkedést észleltünk a fizetős 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% 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 havi telekommunikációs összköltsége

JELENTŐSEN EMELKEDTEK 2023-BAN A HÁZTARTÁSOK TÁVKÖZLÉSRE FORDÍTOTT KÖLTSÉGEI

7. táblázat:

nincs szolgáltatása	0%
10 000 Ft alatt	12%
10 000-14 999 Ft között	18%
15 000-19 999 Ft között	20%
20 000-24 999 Ft között	16%
25 000 Ft vagy több	34%

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

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 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 telekommunikációs költségének összetétele

A HÁZTARTÁSOK TELEKOMMUNIKÁCIÓS KÖLTÉSEINEK KÖZEL KÉTHARMADÁT A MOBIL KÖLTÉSEK JELENTIK

8. táblázat:

2023	
mobil hang és ssc	59%
LSI	1%
HK internet	17%
HK telefon	3%
TV	20%

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

A háztartások mobiltelefonos költségének összetétele

A MOBILTELEFON-SZÁMLA FELE A HANG- ÉS SMS-SZOLGÁLTATÁS KÖLTSÉGÉBŐL ADÓDIK

9. táblázat:

hanghívás- és SMS-szolgáltatás	51%
mobiltelefonos mobilinternet-szolgáltatás	39%
mobilfizetés	6%
készüléktörlesztés	4%

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

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

MINDEN JÖVEDELMI OSZTÁLYBAN NÖTTEK A KÖLTÉSEK

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

	2022	2023
1	5580	7330
2	6480	8250
3	6780	9080
4	7500	9100
5	8320	9650
6	7920	10260
7	9230	10660
8	10440	12650
9	11680	13670
10	14090	15490

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

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

A FELSŐ JÖVEDELEMI DECILISEKBEN MAGASABBAK A KÖLTÉSEK

11. táblázat: háztartás jövedelem decilisek (1 legkisebb, 10 legnagyobb)

	fizetős tévé	HK internet	HK telefon	mobiltelefon
1	4242	4372	2069	5140
2	4372	4026	2538	5693
3	4448	4453	1803	6255
4	4769	4452	2143	6564
5	4642	4787	1642	6785
6	4688	4510	1833	6758
7	4629	4744	2089	7184
8	4779	4924	1761	6867
9	4978	5167	2083	7565
10	5279	5403	2302	7606

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

12. táblázat: egy főre jutó háztartás jövedelem decilisek (1 legkisebb, 10 legnagyobb)

	fizetős tévé	HK internet	HK telefon	mobiltelefon
1	4589	4827	1978	5873
2	4459	4636	2217	5808
3	4619	4893	2015	5859
4	4627	4579	2196	6257
5	4690	4778	1926	6352
6	4622	4622	2140	6427
7	4488	4664	1843	6917
8	4825	4756	1939	7235
9	4963	4913	2236	7840
10	5010	5002	1809	7957

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető 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.

Árváltozás érzékelés

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

13. táblázat: Mekkora volt az emelkedés mértéke? mobilszolgáltatás

mobilszolgáltatás	
10% alatt	57%
10-30%	38%
30% feletti	2%
nem tudja, nem válaszol	3%

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

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

	mobilszolgáltatás	HK internet
növekedett	36%	37%
változatlan maradt	58%	59%
csökkent	1%	0%
nem tudja, nem válaszol	5%	4%

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

15. táblázat: Mekkora volt az emelkedés mértéke? HK internet

HK internet	
10% alatt	56%
10-30%	41%
30% feletti	1%
nem tudja, nem válaszol	2%

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

Romlott a szubjektív érzet 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 háztartások telekommunikációs szolgáltatói kapcsolatai

A TELEKOM A HÁZTARTÁSOK KÉTHARMADÁBAN JELEN VAN VALAMILYEN SZOLGÁLTATÁSSAL

Telekom (vagy FLIP)	Vodafone	Yettel	Digi	Tarr Kft.	MindigTV Prémium	Vidanet	PR Telecom	Direct One	Netfone	Egyéb
66%	36%	31%	22%	5%	2%	1%	1%	1%	1%	6%

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

Szolgáltatói konvergencia

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

17. táblázat:

	csak Telekom (vagy FLIP)	egy szolgáltató (nem Telekom)	két szolgáltató	három vagy több szolgáltató	nincs szolgáltatásuk
2022	18%	10%	56%	16%	0%
2023	26%	11%	56%	7%	0%

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

A Telekom a háztartások kétharmadában jelen van valamelyik szolgáltatásával (saját vagy FLIP márkanév 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 teljesen elégedettek arányának alakulása (1-5 skálán 5-ösre értékelők)

CSÖKKENT AZ SSc MOBILINTERNETTEL TELJESEN ELÉGEDETTEK ARÁNYA

18. táblázat:

	2020	2021	2022	2023
Fizetős tévé	53%	52%	50%	49%
HK internet	49%	51%	47%	48%
SSc mobilinternet	52%	54%	52%	47%

Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

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 telefont, gyorsabb és nagyobb mennyiségű internetet használnak.

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

MOBILTELEFON

A háztartásokban található mobilszolgáltatók (hang és SSc szolgáltatás)

A TELEKOM A LEGNAGYOBB SZOLGÁLTATÓ

19. táblázat:

2023	
Telekom	49%
Vodafone	31%
Yettel	32%
Digi	1%
Netfone	1%

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

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.

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

EGYRE TÖBB AZ OLYAN CSOMAG, AMELYBEN VAN VALAMILYEN HÍVÁSIRÁNYÚ KORLÁTLANSÁG

20. táblázat:

	EU-n belül korlátlan*	belföldön korlátlan	hálózaton belül korlátlan**	nem korlátlan	nem tudja
2019	13%	28%	35%	23%	2%
2020	18%	24%	37%	19%	2%
2021	24%	28%	31%	16%	1%
2022	29%	27%	26%	17%	1%
2023	27%	30%	32%	13%	0%

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

Egyre több az olyan előfizetés, amely tartalmaz valamilyen hívásirányú korlátlanságot. 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.

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

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

21. táblázat:

	2022	2023
teljes mobil költség*	5260	6670
SSc internet költség	2790	3450

Bázis: az adott szolgáltatásra előfizető háztartások

2022-höz képest emelkedett az egy SIM-re jutó átlagos költség, emellett, 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.

Flottás előfizetés a háztartásban található összes SIM kártya alapján

2023-ban közel 1millió flottás előfizetés van a háztartásokban

22. táblázat:

	van flottás a háztartásban	nincs flottás a háztartásban	nincs mobil
2022	16%	80%	4%
2023	14%	82%	4%

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

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

(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.)

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

ELÉGEDETTEK A FOGYASZTÓK AZ SSc MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁSUKKAL

23. táblázat:

	Szolgáltatás díja	Mobilinternet szolgáltatás folyamatossága	Mobilinternet gyorsasága	Az adatforgalmi korlát mértéke	Összességében
teljesen elégedett	40%	50%	50%	50%	50%
átlag	4,1	4,4	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?

A FOGYASZTÓK TÖBBSÉGE NEM TERVEZI A MOBILSZOLGÁLTATÓJÁNAK A LEVÁLTÁSÁT

24. táblázat:

igen, váltott szolgáltatót	1%
nem, de gondolkodott már rajta	6%
nem is gondolkodott el rajta	92%
nem tudja, nem válaszol	1%

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 hűségszerződés 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.

INTERNET

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

ELÉGEDETTEK A FOGYASZTÓK AZ OTTHONI INTERNET-SZOLGÁLTATÁSUKKAL

25. táblázat:

	Előfizetési díj	Szolgáltatás folyamatossága	Internet sebessége	Összességében
teljesen elégedett	40%	53%	53%	48%
átlag	4,1	4,4	4,4	4,4

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

Internetszolgáltatások előfizetőinek alakulása 2017-2023

A HÁZTARTÁSOK TÖBBSÉGÉBEN HASZNÁLNAK MOBIL ÉS HELYHEZ KÖTÖTT NETET IS

26. táblázat:

	csak helyhez kötött internet	csak kisképernyős mobilinternet	mindkettő	egyik sem
2017	19%	7%	46%	28%
2018	17%	7%	51%	25%
2019	13%	8%	55%	23%
2020	12%	9%	59%	20%
2021	11%	9%	63%	17%

2022	10%	10%	65%	15%
2023	9%	11%	64%	16%

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

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 fő 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.

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

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

27. táblázat:

	otthoni interneten	mobilinterneten	mindkettőn	egyiken sem	nem tudja, nem válaszol
online filmnézés	46%	4%	24%	25%	0%
nagyméretű fájlok le- vagy feltöltése, küldése	42%	3%	24%	29%	1%
online zenehallgatás	27%	11%	41%	21%	0%
online játék/gaming, e-sport	24%	6%	20%	48%	1%
távoli hozzáférés létesítése, pl. munkahelyi számítógéppel	22%	4%	16%	57%	1%
online konferencián való részvétel	20%	6%	22%	51%	1%
videótelefonálás	15%	19%	41%	24%	1%
online telefonálás	14%	22%	43%	20%	1%

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

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.

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

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

28. táblázat:

%	
2 Gbit/s vagy több	5%
1 Gbit/s-1,9 Gbit/s	19%
500-999 Mbit/s	26%
100-499 Mbit/s	28%
30-99 Mbit/s	20%
<30 Mbit/s	2%

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

29. táblázat:

	Átlagos költség*	Demográfiai profil
1 Gbit/s vagy több	4 700 Ft	magas HT jövedelem, fővárosi és megyeszékhelyi lakos, van okostévé, nagy szolgáltató ügyfelei, van okos TV
500-999 Mbit/s	4 600 Ft	fővárosi lakosok, alsóközép és felsőközép jövedelmi negyed, van okos TV
100-499 Mbit/s	4 800 Ft	megyei jogú városok lakói, van okos tv, kis szolgáltatók ügyfelei
< 100 Mbit/s	4 900 Ft	középső vagyoni harmad, kisvárosi lakosok,

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.

Helyhez kötött internet technológiája

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

30. táblázat:

2023	
ADSL / VDSL	10%
Kábeltévés internet	57%
Optika	26%
Vezeték nélküli	3%
Más szélessáv	1%
Nem tudja, nem válaszol	4%

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

Biztosítja-e a szolgáltató a szerződésben rögzített sávszélességet?

31. táblázat:

	mindig biztosítja	többnyire biztosítja
Minden helyhez kötött internetet használó HT	44%	43%
ADSL / VDSL	46%	38%
Kábeltévés internet	47%	42%
Optika	37%	48%

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

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

KEVESEN ELLENŐRZIK AZ INTERNETKAPCSOLATUK SEBESSÉGÉT

32. táblázat:

	HK	mobil
előfordult	20%	10%
nem fordult elő	79%	88%
nem tudja, nem válaszol	1%	2%

Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

A HK internet technológiája a háztartások több mint felében (57%) kábeltéves 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%.

Használnak-e a háztartásban router-t?

A HELYHEZ KÖTÖTT INTERNETHEZ A HÁZTARTÁSOK NAGY TÖBBSÉGE HASZNÁL ROUTERT

33. táblázat:

2023	
Használnak	86%
Nem használnak	14%
Nem tudja, nem válaszolt	0%

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

Jellemzően hány eszközzel kapcsolódnak rá?

34. táblázat:

2023	
Egy	33%
Kettő	25%
Három	18%
Négy	12%
Öt vagy több	10%
Nem tudja nem válaszolt	2%

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

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.

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

EGYRE TÖBBEN HALLOTTAK MÁR A MOBILINTERNETET JELLEMZŐ SEBESSÉGMUTATÓRÓL

35. táblázat:

	2022	2023
Igen, és jól tudja, hogy mit jelent ez a mutató	10%	24%
Hallott már róla, de nem tudja pontosan, mit jelent	30%	43%
Nem hallott még róla	39%	32%
nem tudja, nem válaszol		1%

Bázis: az adott szolgáltatást használók

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.

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

EGY VÁRATLAN 10%-OS ÁREMELEÉS NEM RENGETNÉ MEG A HK INTERNET PIACÁT –
A TÖBBSÉG KIFIZETNÉ AZ EMELT DÍJAT

36. táblázat: Mit tenne, ha váratlanul 10%-kal emelkedne a HK internet díja?

extra 10% áremelésre tett válaszlépés	
lecserélné mobilnetre	5%
lemondaná a szolgáltatást	7%
kedvezőbb csomagot keresne	32%
kifizetné az emelt díjat	47%

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

37. táblázat: Ha nem találna kedvezőbb díjcsomagot?

kifizetné az emelt díjat	60%
lemondaná a szolgáltatást	22%
nem tudja, nem válaszolt	18%

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

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%).

Terveznek-e változtatni a HK internet-előfizetésükön?

KEVESEN KÍVÁNNAK VÁLTOZTATNI A HK INTERNET-ELŐFIZETÉSÜKÖN

38. táblázat: Ha nem találna kedvezőbb díjcsomagot?

HK internet tervek 12 hónap	
lemondják a HK internetet, és legfeljebb a meglévő mobilnetet használják	1%
lemondják a HK internetet, és új mobilnetet fizetnek elő vagy a meglévőt bővítik	2%
szolgáltatóváltást terveznek	3%
nem tervezik lemondani a HK internetet	92%
nem tudja, nem válaszolt	2%

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

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.

Internethasználat hétvégi házban, nyaralóban

A HÉTVÉGI HÁZAKBAN / NYARALÓKBAN TÖBBSÉGÉBEN SSC MOBILNETET HASZNÁLNAK

39. táblázat:

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)

A hétvégi házakban, nyaralókban többségében SSC mobilnetet használnak.

A nethasználatból kimaradók aránya – szociodemográfiai jellemzők szerint

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

40. táblázat: *Életkor szerint*

	14-29 éves	30-39 éves	40-49 éves	50-59 éves	60-69 éves	70+ éves
Nem használ	2%	1%	2%	4%	21%	63%

Bázis: Adott csoportba tartozók

41. táblázat: *A háztartás jövedelme szerint*

	1 Legkisebb	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Legnagyobb
Nem használ	43%	30%	30%	24%	15%	15%	13%	6%	3%	1%

Bázis: Adott csoportba tartozók

42. táblázat: *Iskolai végzettség szerint*

	Max. 8 általános	Szakmunkás-képző	Érettségi	Diploma
Nem használ	49%	20%	4%	3%

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 legtöbben 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.

HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON

2020 ÓTA FOLYAMATOSAN CSÖKKEN A HK TELEFON-ELŐFIZETÉSEK SZÁMA

43. táblázat: HK telefon penetráció

HK telefon	
2020	50%
2021	46%
2022	42%
2023	31%

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

44. táblázat: HK telefon lemondása 1 éven belül

HK telefon	
tervezik egy éven belül lemondani	10%
nem tudja	5%

45. táblázat: HK telefon szolgáltatója

2023	
Telekom	58%
Vodafone	13%
Digi	21%
Flip	2%
Tarr Kft.	3%
Más cég	2%

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

A HK telefon penetráció 2020 óta 19%-kal csökkent, jelenleg 31%. További 10% gondolkodik a szolgáltatás lemondásán. A legnagyobb szolgáltató a Telekom. Az átlagos bruttó költség 2000 Ft/hónap. A legtöbb háztartás csomagban veszi igénybe, így az átlagos költség bruttó 1900 Ft, csomag nélkül 3100 Ft.

TELEVÍZIÓ, STREAMING, ONLINE TV

A hagyományos tévézésre használt eszközök a háztartásban

EGYRE TÖBB AZ OKOSTÉVÉ, KIHALÓBAN A HAGYOMÁNYOS TÉVÉ

46. táblázat:

	2019	2020	2021	2022	2023
Hagyományos tévé	25%	20%	13%	12%	10%
Lapostévé	81%	82%	89%	89%	88%
Okostévé	27%	29%	38%	43%	45%
TV okosító				1%	2%

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

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

ELÉGEDETTEK A FOGYASZTÓK A FIZETŐS TELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁSUKKAL

47. táblázat:

	Előfizetési díj	Szolgáltatás folyamatossága	Csatornakínálat	Összességében
teljesen elégedett	42%	55%	57%	49%
átlag	4,2	4,4	4,4	4,4

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

A háztartások 94%-ában van valamilyen tévészésre alkalmas eszköz. A döntő többség (88%) már rendelkezik lapos tévével. A hagyományos képcsöves tévét használók száma csökken, idén már csak a háztartások tizedében van ilyen. Okostévét 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 streaming-szolgáltatásokra előfizetők (pl. Netflix, HBO Max, Disney+)

EGYRE TÖBB HÁZTARTÁSBAN HASZNÁLNAK VALAMILYEN STREAMING-SZOLGÁLTATÁST

48. táblázat: Háztartás jövedelmi helyzete szerint

Legalsó	5%
Alsó közép	20%
Felső közép	26%
Legfelső	45%

Bázis: Adott csoportba tartozók

49. táblázat: Háztartás településtípusa szerint

Község	19%
Város	22%
Megyei jogú város	27%
Budapest	31%

Bázis: Adott csoportba tartozók

50. táblázat: Háztartás létszáma szerint

1 fős	15%
2 fős	20%
3 fős	31%
4+ fős	44%

Bázis: Adott csoportba tartozók

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

TV szolgáltatás vs. streaming a háztartásban

MÉG KEVÉS HELYEN VÁTOTTA KI TELJESEN A STREAMING A HAGYOMÁNYOS TÉVÉZÉST

51. táblázat:

TV vs streaming	
csak fizetős TV szolgáltatás van	68%
csak ingyenes MindigTV van	4%
fizetős TV és streaming is van	20%
csak streaming van	4%
streaming van és ingyenes MindigTV	0%
nincs se fizetős TV, se streaming, se ingyenes MindigTV	4%

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

Miképpen fizetnek elő a streamingre?

MÉG KEVÉS HELYEN VÁTOTTA KI TELJESEN A STREAMING A HAGYOMÁNYOS TÉVÉZÉST

52. táblázat:

telekommunikációs szolgáltatójának fizet	27%
streaming szolgáltatónak fizet	60%
nem fizet -ingyenes szolgáltatást használ vagy másét	17%

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

Használt streaming-szolgáltatók

ELSŐSORBAN NETFLIX VAN A HÁZTARTÁSOKBAN

53. táblázat:

2023	
Netflix	80%
(HBO) MAX	18%
Disney+	15%
RTL +	9%
Youtube Premium	6%
Sky Showtime	2%
Amazon Prime Video	2%
egyéb	4%

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

Az online filmszolgáltatást igénybe vevő háztartások 17%-a nem vesz igénybe fizetős televízió szolgáltatást. 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%-nak szerepel a választékban.

Fizetős TV szolgáltatás vs. online TV a háztartásban

MÉG NEM TÖRTÉNT ÁTTÖRÉS AZ ONLINE TV HASZNÁLATÁBAN

54. táblázat:

TV vs streaming	
csak TV szolgáltatás van	83%
TV és online TV is van	5%
csak online TV van	1%
nincs se TV, se online TV	11%

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

Használt online TV-szolgáltatók

ELSŐSORBAN A TELEKOM GO ONLINE TV-SZOLGÁLTATÁS VAN A HÁZTARTÁSOKBAN

55. táblázat:

2023	
Telekom TV GO	47%
Vodafone TV	25%
Yettel TV	11%
DIGI Online	8%
MindigTV GO	5%
Vidanet Move	1%
Tarr Mobil TV	1%
Egyéb	2%

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

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.

Terveznek-e változtatni a TV-előfizetésükön?

KEVESEN KÍVÁNNAK VÁLTOZTATNI A TV-ELŐFIZETÉSÜKÖN

56. táblázat:

TV tervek 12 hónap	
lemondják a TV-t, és nem néznek TV-t	1%
lemondják, és streamingre vagy online TV-re váltanak	3%
szolgáltatóváltást terveznek	3%
nem tervezik lemondani a TV-t	92%
nem tudja, nem válaszolt	1%

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

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?

KEVESEN VÁLTOTTAK OTTHONI, VEZETÉKES SZOLGÁLTATÓT AZ ELMÚLT 12 HÓNAP SORÁN

57. táblázat:

váltott	3%
nem váltott	96%
nem tudja / nem válaszolt	1%

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

Kevesen váltottak szolgáltatót a tévé vagy helyhez kötött internet-előfizetéssel rendelkező háztartásokban, mindösszesen 3%. A szolgáltatót váltók legtöbbje 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.

FOGYASZTÓI TUDATOSSÁG

Megnézi-e a távközlési szolgáltató számláit?

SOKAN MEG SEM NÉZIK A TÁVKÖZLÉSI SZÁMLÁIKAT

58. táblázat:

alaposan megnézi	14%
csak felületesen nézi meg	43%
nem szokta megnézni	43%

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

El tud-e igazodni a távközlési szolgáltató számláin?

59. táblázat:

könnyen eligazodik a számlákon	45%
kis nehézséggel, de eligazodik a számlákon	37%
nehezen, de eligazodik a számlákon	15%
nem tud eligazodni a számlákon	3%

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

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.

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

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

60. táblázat:

	2022	2023
Ismerősöktől, barátoktól	17%	26%
A szolgáltató honlapjáról	26%	25%
Személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálatán	21%	25%
Telefonon a szolgáltatótól	16%	18%
Számlalevélből, szolgáltatói hírlevélből	24%	16%
Internetes hírportálokról	19%	16%
Tévé-, rádió-, sajtóreklámokból	17%	11%
Közösségi oldalakról	13%	11%
Szolgáltatók mobilalkalmazásán keresztül	3%	9%
Szórólapokról, plakátokról	11%	6%
Távközlési árakat összehasonlító internetes oldalakról	5%	6%
Az NMHH oldaláról	2%	3%
Sehonnan sem tájékozódnak	16%	17%

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

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 említhetett.

Hallott-e már a távközlési csomagok közötti eligazodást segítő alkalmazásokról, weboldalakról

SOKAN HALLOTTAK A TÁVKÖZLÉSI CSOMAGOK KÖZÖTTI ELIGAZODÁST SEGÍTŐ ALKALMAZÁSOKRÓL, WEBOLDALAKRÓL

61. táblázat:

	hallott róla	nem hallott róla	nem tudja, nem válaszol
a távközlési csomag választást segítő független weboldalakról, alkalmazásokról?	20%	78%	2%
az NMHH távközlési csomag választást segítő alkalmazásairól?	23%	76%	1%

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

Hallott már a következő NMHH-s alkalmazásokról?

EMELKEDETT AZ NMHH-S ALKALMAZÁSOK ISMERTSÉGE

62. táblázat:

	2021	2022	2023
Átlagos havi költségmutató	10%	12%	13%
Szélessáv.net	17%	16%	16%
Kisokos		11%	15%

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

23% hallott valamelyik alkalmazásról

Használta már az alkalmazást?

63. táblázat:

	2021	2022	2023
Átlagos havi költségmutató	3%	4%	3%
Szélessáv.net	6%	6%	4%
Kisokos		4%	3%
Tantusz	2%		

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

7% használta valamelyik alkalmazást

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.

Informálódás az előfizetési szerződésből HK internet

A HK INTERNETET HASZNÁLÓK JELENTŐS HÁNYADA NÉZETT MÁR UTÁNA AZ ELŐFIZETÉSI SZERZŐDÉSNEK

64. táblázat:

HK	
nem tudja, nem válaszol	2%
még soha nem fordult elő	68%
egyszer fordult elő	21%
többször is előfordult	10%

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

Mennyire volt könnyű megtalálni a keresett dolgot a szerződésben HK internet?

65. táblázat:

HK	
könnyen megtaláltam	45%
nehezen, de megtaláltam	43%
nem találtam meg	11%
nem tudja, nem válaszol	0%

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

Informálódás az előfizetési szerződésből SSc internet

A FOGYASZTÓK NEGYEDE TÁJÉKOZÓDOTT AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSÉBŐL

AZ SSc MOBILNETET ÉRINTŐ VALAMELY TÉMÁRÓL

66. táblázat:

mobil	
nem tudja, nem válaszol	1%
még soha nem fordult elő	73%
egyszer fordult elő	18%
többször is előfordult	8%

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

Mennyire volt könnyű megtalálni a keresett dolgot a szerződésben?

67. táblázat:

mobil	
könnyen megtaláltam	44%
nehezen, de megtaláltam	47%
nem találtam meg	9%
nem tudja, nem válaszol	1%

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

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.

Probléma a fizetős televízió szolgáltatással

A HELYHEZ KÖTÖTT SZOLGÁLTATÁSOKKAL TÖBB PROBLÉMA ADÓDOTT AZ ELMÚLT ÉVBEN

68. táblázat:

	2022	2023
Tapasztaltak problémát az elmúlt egy évben	15%	13%
Fordultak emiatt a szolgáltatóhoz	9%	8%
Nem oldódott meg azonnal	3%	4%
Nem oldódott meg	1%	0%

Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

Probléma a HK internettel

A HELYHEZ KÖTÖTT SZOLGÁLTATÁSOKKAL TÖBB PROBLÉMA ADÓDOTT AZ ELMÚLT ÉVBEN

69. táblázat:

	2022	2023
Tapasztaltak problémát az elmúlt egy évben	17%	20%
Fordultak emiatt a szolgáltatóhoz	11%	12%
Nem oldódott meg azonnal	3%	5%
Nem oldódott meg	1%	0%

Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

Probléma a mobiltelefonnal

A HELYHEZ KÖTÖTT SZOLGÁLTATÁSOKKAL TÖBB PROBLÉMA ADÓDOTT AZ ELMÚLT ÉVBEN

70. táblázat:

	2022	2023
Tapasztaltak problémát az elmúlt egy évben	7%	6%
Fordultak emiatt a szolgáltatóhoz	3%	3%
Nem oldódott meg azonnal	1%	1%
Nem oldódott meg	1%	0%

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.

FOGYATÉKOS SZEMÉLY A HÁZTARTÁSBAN

A háztartások 1,5 %-ban jelezték, hogy van fogyatékkal élő háztartástag. A fogyatékos személyek 50% (22 fő) fogyatékosági támogatásban, 8% (4 fő) vakok személyi járadékában, 7% (3 fő) mindkettőben, 35% (15 fő) egyikben sem részesül. A helyhez kötött telefonnal 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. 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

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