



Rzeczpospolita Polska

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Preferencje konsumentów ryнку telekomunikacyjnego w latach 2011 - 2014

**Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej
Warszawa, grudzień 2014 r.**

Spis treści

1. Cel i zakres analizy.....	2
2. Internet	3
2.1. Posiadanie dostępu do Internetu.....	3
2.2. Średnie miesięczne koszty dostępu do Internetu	4
2.3. Częstotliwość korzystania z Internetu	5
2.4. Prędkość dostępu do Internetu stacjonarnego	6
2.5. Limit transferu danych Internetu mobilnego	7
3. Telefonia ruchoma.....	8
3.1. Posiadanie telefonu komórkowego.....	8
3.2. Średnie miesięczne wydatki na telefon komórkowy	9
3.3. Zmiana operatora telefonii ruchomej.....	10
3.4. Częstotliwość korzystania z usług telefonicznych	11
3.5. Korzystanie z usług telefonicznych w roamingu	12
4. Telefonia stacjonarna.....	13
4.1. Posiadanie telefonu stacjonarnego.....	13
4.2. Średnie miesięczne wydatki na telefon stacjonarny.....	14
4.3. Rezygnacja z usług telefonii stacjonarnej.....	14
4.4. Substytucja tradycyjnej telefonii stacjonarnej telefonią stacjonarną w technologii VoIP	15
5. Urząd Komunikacji Elektronicznej i ocena rynku telekomunikacyjnego.....	16
5.1. Znajomość Urzędu	16
5.2. Ocena działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej.....	17
5.3. Ocena rynku telekomunikacyjnego.....	17
6. Wnioski.....	18
Spis wykresów.....	19

1. Cel i zakres analizy

Każdego roku Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej zleca przeprowadzenie badań ankietowych, w ramach których badane są preferencje konsumentów w zakresie korzystania z usług telekomunikacyjnych oraz ocena funkcjonowania rynku telekomunikacyjnego.

Niniejsza analiza ma na celu porównanie sposobu korzystania z usług telekomunikacyjnych przez klientów indywidualnych w latach 2011-2014. Została ona wykonana na podstawie badań konsumenckich, przeprowadzonych metodą wywiadów bezpośrednich na reprezentatywnej grupie osób w wieku 15 lat i więcej.

Analizy dokonano na podstawie następujących raportów:

- „Rynek telekomunikacyjny w Polsce w 2011 roku. Klienci indywidualni. Raport z badania konsumenckiego przeprowadzonego dla Urzędu Komunikacji Elektronicznej przez PBS DGA Sp. z o.o., CBM Indicator Sp. z o.o.”, próba badawcza: 1600 wywiadów;
- „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce. Badanie klientów indywidualnych 2012”, przygotowany przez Millward Brown, próba badawcza: 1639 wywiadów;
- „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2013 roku. Raport z badania klientów indywidualnych”, przygotowany przez konsorcjum firm PBS oraz CBM Indicator, próba badawcza: 1600 wywiadów;
- „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2014 roku. Raport z badania klientów indywidualnych” przygotowany przez konsorcjum firm PBS oraz CBM Indicator, próba badawcza: 1600 wywiadów.

Opracowanie obejmuje trzy segmenty rynku telekomunikacyjnego:

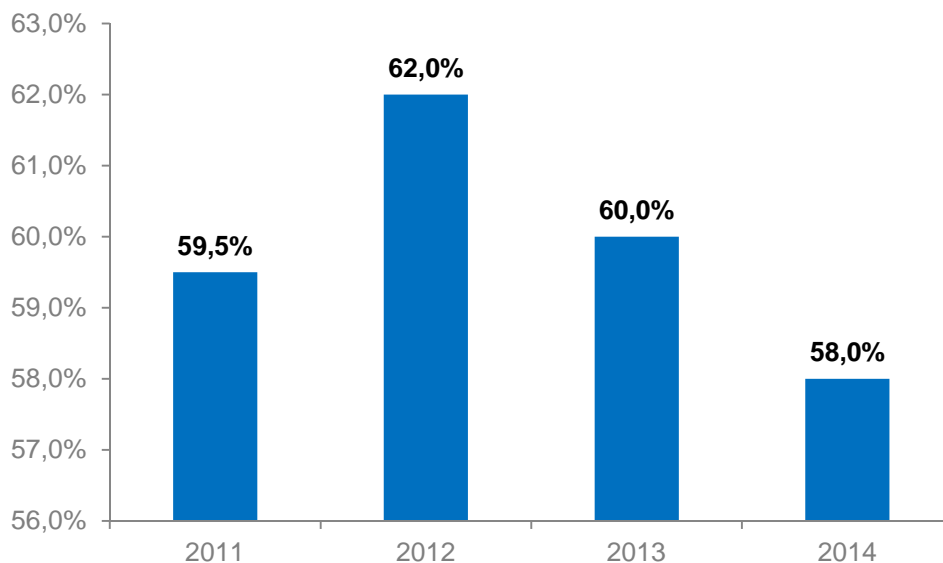
- dostęp do Internetu;
- telefonię ruchomą;
- telefonię stacjonarną.

W jego zakres wchodzi również ocena zarówno stopnia znajomości Urzędu Komunikacji Elektronicznej przez respondentów jak i funkcjonowania rynku.

2. Internet

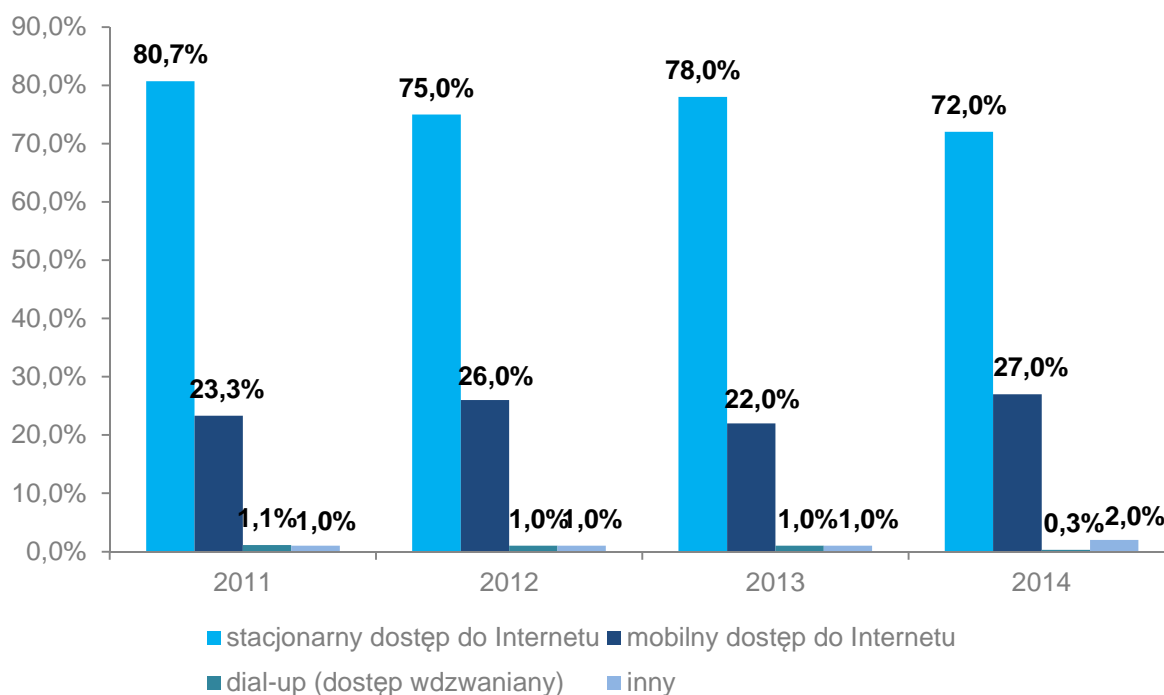
2.1. Posiadanie dostępu do Internetu

Wykres 1. Odsetek osób posiadających dostęp do Internetu



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

Wykres 2. Rodzaj posiadanego dostępu do Internetu



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

Uwaga: Wartości nie sumują się dokładnie do 100%, ponieważ ankietowani mieli możliwość wskazania kilku odpowiedzi.

W 2014 r. posiadanie dostępu do Internetu deklarowało 58% ankietowanych. Odsetek ten był o 2 pp. niższy niż w roku ubiegłym. Był on natomiast zbliżony do

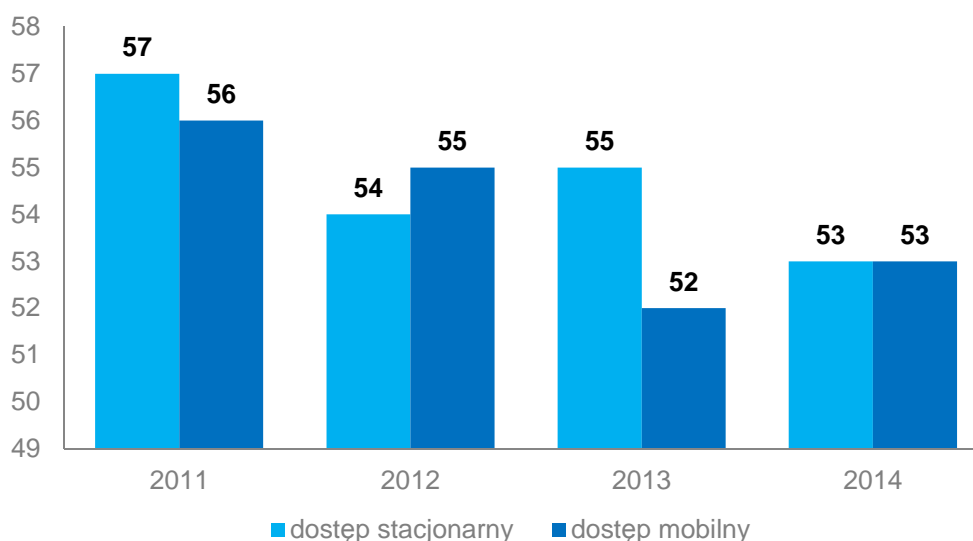
wyniku z roku 2011, kiedy to penetracja usługą dostępu do Internetu wśród badanych wynosiła 59,5%.

Dostęp do Internetu w 2014 r. miała większość osób z wyższym wykształceniem (92%) oraz uczniów i studentów (85%). W grupie użytkowników dominowały osoby młode do 44 roku życia. Najrzadziej dostęp posiadały osoby w wieku ponad 60 lat oraz emeryci i renciści (po 12%).

Pomimo spadającej popularności, nadal większość użytkowników Internetu łączy się z nim za pośrednictwem stałego łącza. W 2014 r. 72% internautów posiadało ten typ dostępu, o 6 pp. mniej niż w roku ubiegłym i o blisko 9 pp. mniej niż w roku 2011. O 5 pp. w stosunku do roku ubiegłego, zwiększył się natomiast odsetek osób korzystających z Internetu mobilnego. W 2014 r. 27% użytkowników posiadało taką usługę.

2.2. Średnie miesięczne koszty dostępu do Internetu

Wykres 3. Średni miesięczny koszt dostępu do Internetu



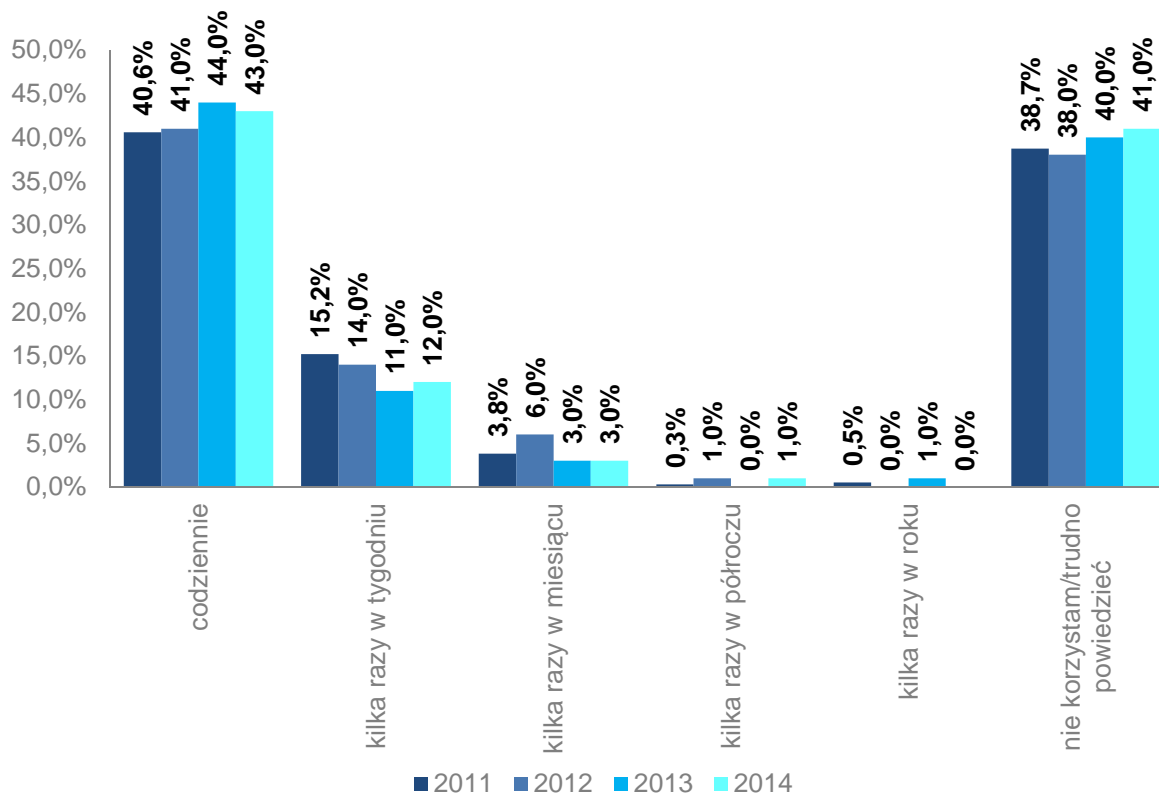
Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

Średni miesięczny koszt ponoszony zarówno za usługę dostępu stacjonarnego jak i mobilnego kształtował się na podobnym poziomie i wyniósł w 2014 r. 53 zł. W przypadku stacjonarnego podłączenia do sieci był to wynik o 2 zł niższy niż przed rokiem i aż o 4 zł mniejszy niż w roku 2011.

Użytkownicy Internetu mobilnego w 2014 r. ponosili koszty o 1 zł wyższe niż w 2013 r. Opłata za tego typu usługi była jednak o 3 zł niższa niż jej cena obowiązująca w 2011 r.

2.3. Częstotliwość korzystania z Internetu

Wykres 4. Częstotliwość korzystania z dostępu do Internetu

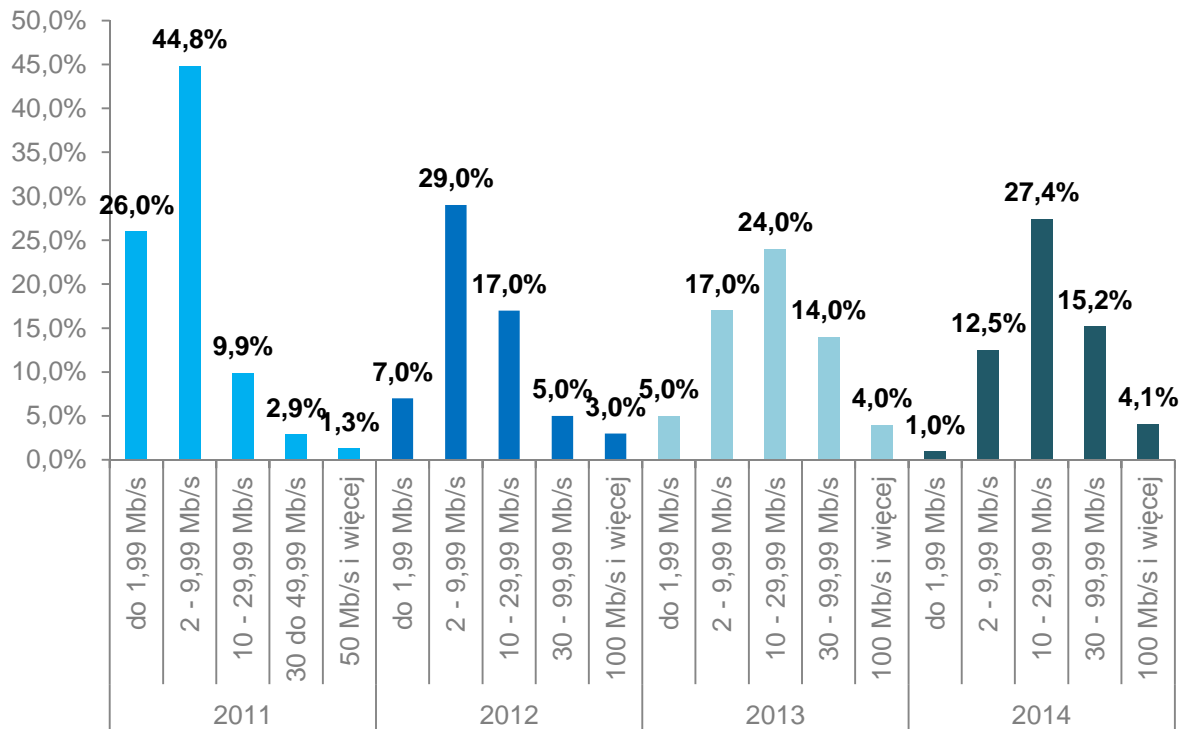


Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

W 2014 r. odsetek osób korzystających codziennie z Internetu wyniósł 43%. W roku ubiegłym wartość ta była o 1 pp. wyższa. W porównaniu do roku 2013 wzrosła jednak liczba osób łączących się z siecią kilka razy w tygodniu. Taką częstotliwość korzystania wskazało 12% ankietowanych. Wynik z 2014 r. był jednak niższy niż ten osiągnięty w 2011 r., kiedy to odpowiedź „kilka razy w tygodniu” wskazało ponad 15% użytkowników Internetu. W każdym z omawianych lat wśród respondentów bardzo nieliczną grupę stanowiły osoby, które łączyły się z Internetem tylko kilka razy w półroczu lub w roku.

2.4. Prędkość dostępu do Internetu stacjonarnego

Wykres 5. Prędkość dostępu do Internetu stacjonarnego



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

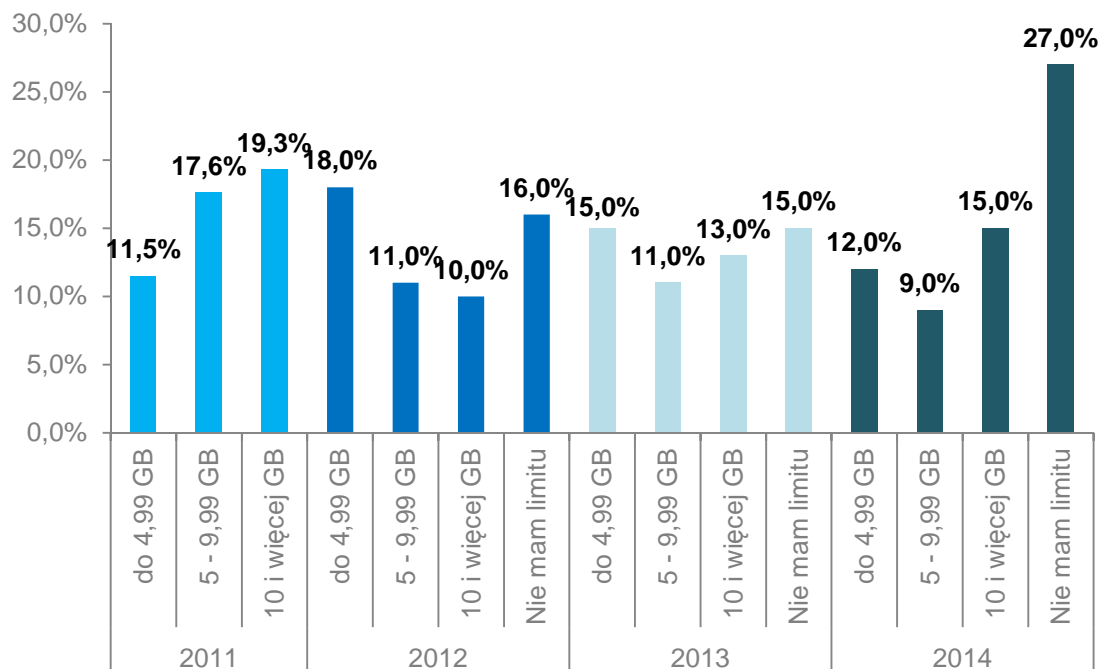
Uwaga: Nadal wysoki odsetek osób nie jest w stanie określić prędkości łącza określonej w umowie. W 2011 r. było to 15% osób, rok później 40%, w 2013 r. 36% ankietowanych, a w 2014 r. 41%.

Z roku na rok maleje odsetek osób posiadających łącza w dwóch najniższych przedziałach prędkości. W 2014 r. jedynie 1% ankietowanych deklaruje posiadanie łącza do 1,99 Mb/s. Trzy lata temu odsetek ten kształtował się na poziomie 26%. W przeciągu ostatniego roku wzrosła grupa osób korzystających z Internetu o prędkości 10-29,99 Mb/s. W 2014 r. odsetek użytkowników łączy o takiej przepustowości wyniósł 27,4%. W roku ubiegłym było ich o ponad 3 pp. mniej.

W tegorocznej edycji badania użytkownicy Internetu zostali zapytani o to, jaka szybkość Internetu byłaby dopasowana do ich potrzeb. Z przeprowadzonych analiz wynika, że w przypadku większości respondentów prędkość łącza, którą posiadają, jest dla nich wystarczająca.

2.5. Limit transferu danych Internetu mobilnego

Wykres 6. Limit transferu danych przy korzystaniu z Internetu mobilnego



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

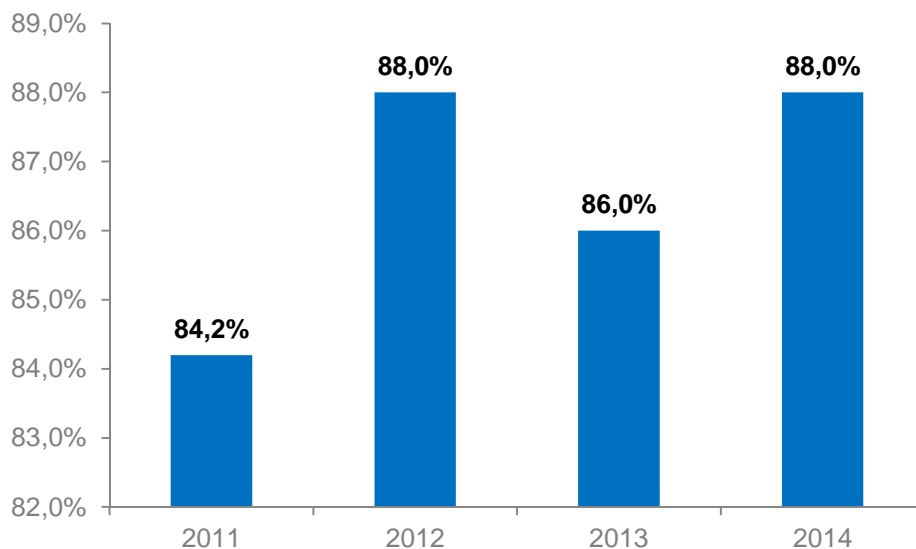
Uwaga: Nadal wysoki odsetek osób nie jest w stanie określić limitu danych, określonego w umowie. W 2011 r. było to 52%, w 2012 r. 45% w 2013 r. 46%, a w 2014 r. 38% ankietowanych.

W ostatnim roku dynamicznie wzrosła liczba osób posiadających mobilny dostęp do sieci bez limitu transferu danych. W porównaniu do roku ubiegłego w 2014 r. udział takich badanych zwiększył się blisko dwukrotnie i wyniósł 27%. Drugą najpopularniejszą usługą pod względem limitu transferu danych był dostęp do sieci z ograniczeniem powyżej 10 GB. Odpowiedź tę wskazało 15% ankietowanych. Odsetek osób wskazujących na posiadanie usługi internetowej o ograniczeniu od 5 do 9,99 GB sukcesywnie spada od 2011 r. Taką usługę posiadało w 2011 r. prawie 18% użytkowników mobilnego dostępu do sieci. W najnowszym badaniu (2014 r.) tylko 9% wskazało taką odpowiedź.

3. Telefonia ruchoma

3.1. Posiadanie telefonu komórkowego

Wykres 7. Odsetek osób korzystających z telefonu komórkowego

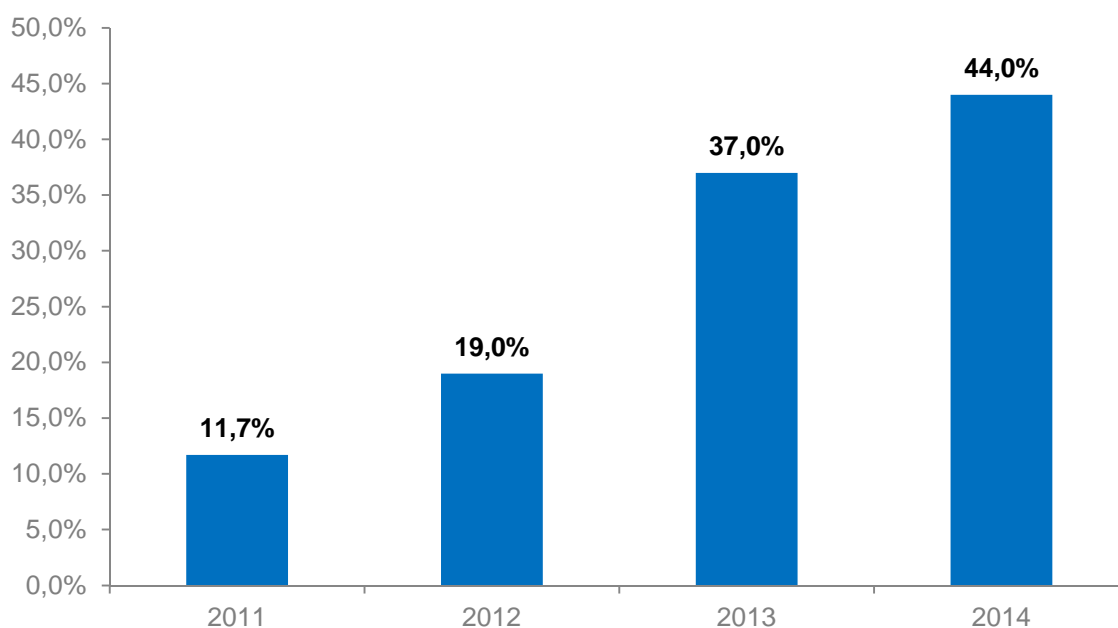


Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

Telefonia ruchoma od kilku lat jest najpopularniejszą usługą telekomunikacyjną. W 2014 r. aż 88% badanych korzystało z telefonów komórkowych. Wynik ten jest o 2 pp. wyższy niż przed rokiem. Biorąc pod uwagę okres ostatnich czterech lat odsetek osób korzystających z telefonu komórkowego wzrósł o blisko 4 pp.

W 2014 r. 91% badanych uznało, że posiadanie telefonu komórkowego jest dla nich ważne lub bardzo ważne. 83% ankietowanych zadeklarowało, że nie zrezygnowałyby z telefonii ruchomej na rzecz stacjonarnej. Użytkownicy telefonów komórkowych najwyżej cenili sobie jakość tej usługi (4,12 w skali od 1 – w ogóle niezadowolony, do 5 – w pełni zadowolony) oraz obsługę klienta w punkcie sprzedaży (4,04).

Wykres 8. Odsetek osób posiadających telefon typu „smartfon”

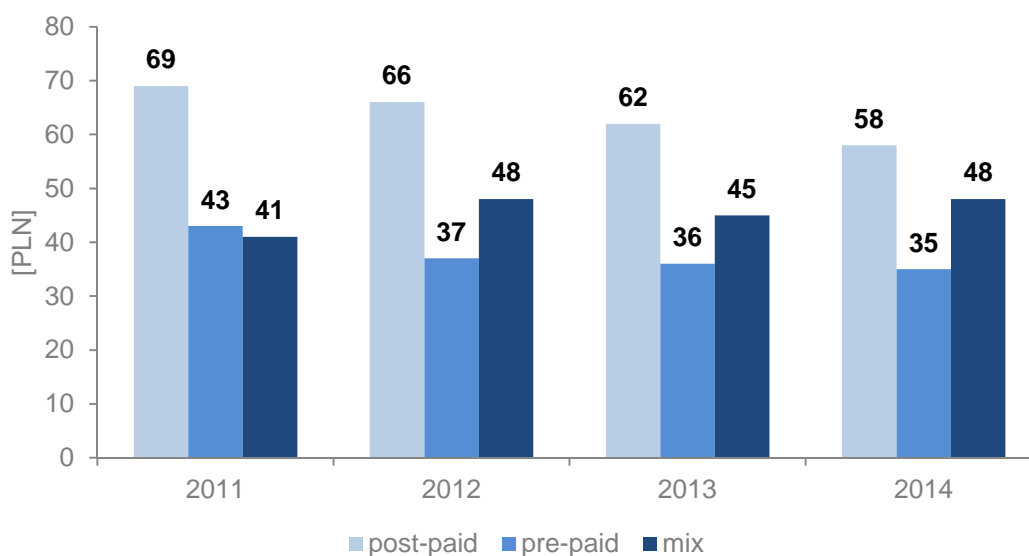


Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

Istotnym zjawiskiem na polskim rynku telekomunikacyjnym jest wzrost popularności telefonów typu „smartfon”, łączących w sobie funkcje telefonu i komputera kieszonkowego. W 2014 r. 44% badanych posiadało taki telefon. W 2011 r. odsetek ten był o ponad 32 pp. niższy. Jako główny powód wyboru takiego urządzenia respondenci w 2014 r. podawali wielość przydatnych funkcjonalności, z których może korzystać użytkownik (45% wskazań).

3.2. Średnie miesięczne wydatki na telefon komórkowy

Wykres 9. Średnie miesięczne wydatki na telefon komórkowy



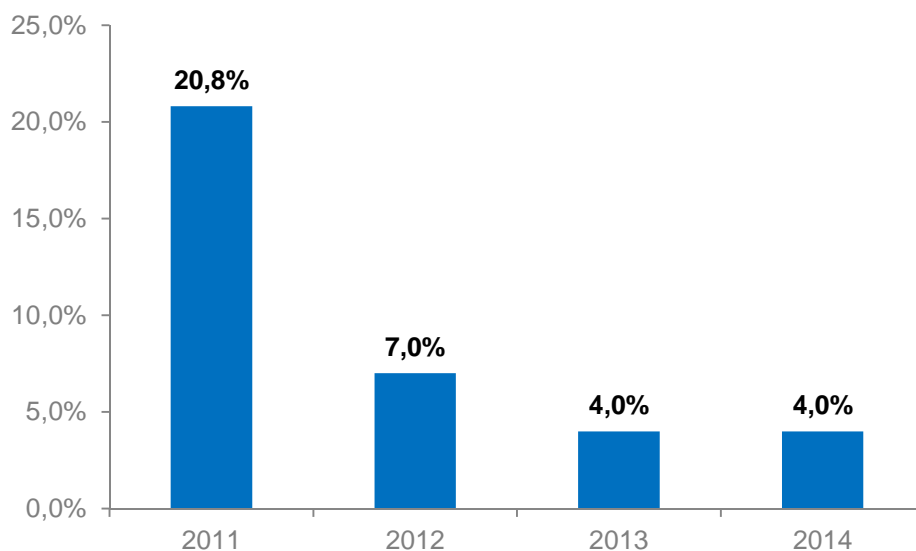
Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

Od 2012 r. rozkład kosztów związanych z telefonią ruchomą jest podobny. Najwięcej zapłacić za usługę muszą klienci abonamentowi. Na drugim miejscu pod względem ponoszonych kosztów znajdują się użytkownicy mix¹. Najniższe opłaty występują w przypadku usługi pre-paid.

W 2014 r. cena usługi post-paid wyniosła miesięcznie średnio 58 zł. Było to o 4 zł mniej niż w roku ubiegłym i o 11 zł mniej niż w roku 2011. Zwiększył się natomiast koszt ponoszony za usługę telefonii ruchomej w wersji mix. W przeciągu ostatniego roku zdrożała ona o 3 zł, a w odniesieniu do 2011 r. o 7 zł. Najbardziej stabilna w okresie ostatnich trzech lat była opłata za usługę pre-paid. Różnica między 2014 r. (35 zł miesięcznie) a 2012 r. (37 zł) wyniosła jedynie dwa złote.

3.3. Zmiana operatora telefonii ruchomej

Wykres 10. Odsetek osób zmieniających operatora telefonii ruchomej



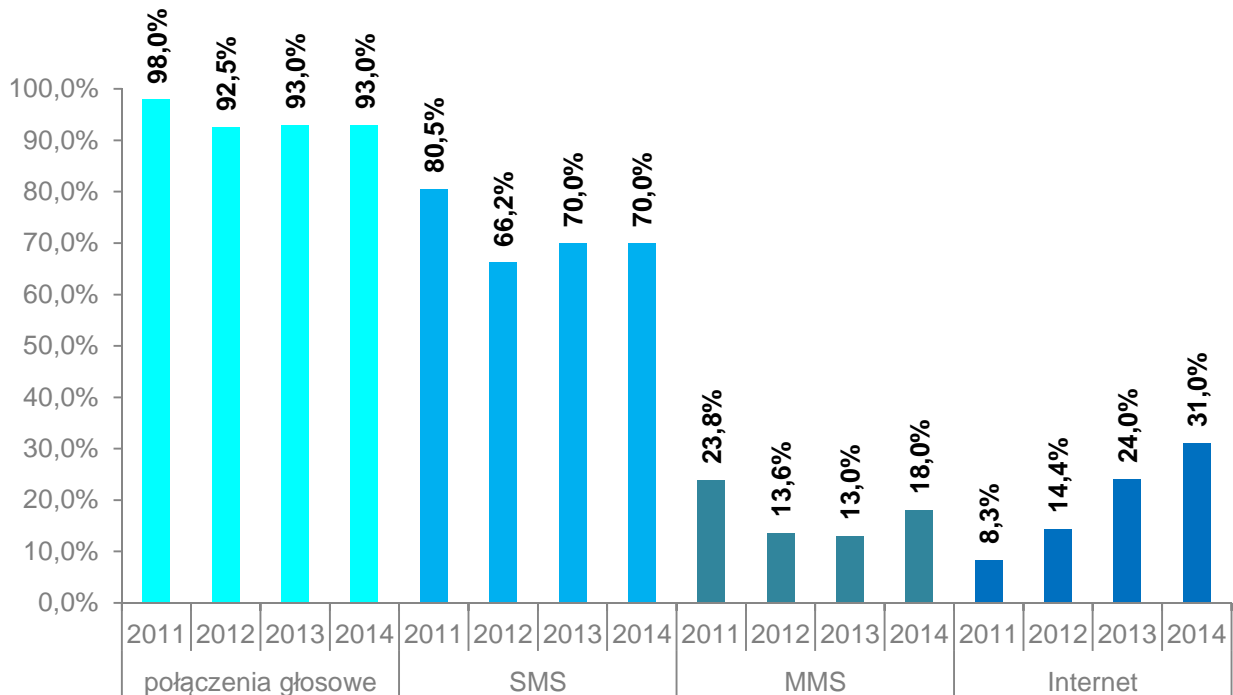
Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

W ostatnich dwóch latach odsetek osób zmieniających operatora komórkowego ustabilizował się na poziomie 4%. Jest to duży spadek (o blisko 17 pp.) w tym zakresie w porównaniu do roku 2011. Przed czterema laty aż 20,8% respondentów deklarowało zamianę operatora.

¹ Mix – jest to usługa telefonii ruchomej, w której abonent zobowiązuje się dokonać określonej liczby doładowań telefonu komórkowego w czasie trwania zobowiązania.

3.4. Częstotliwość korzystania z usług telefonicznych

Wykres 11. Odsetek osób, które często korzystały z danej usługi



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

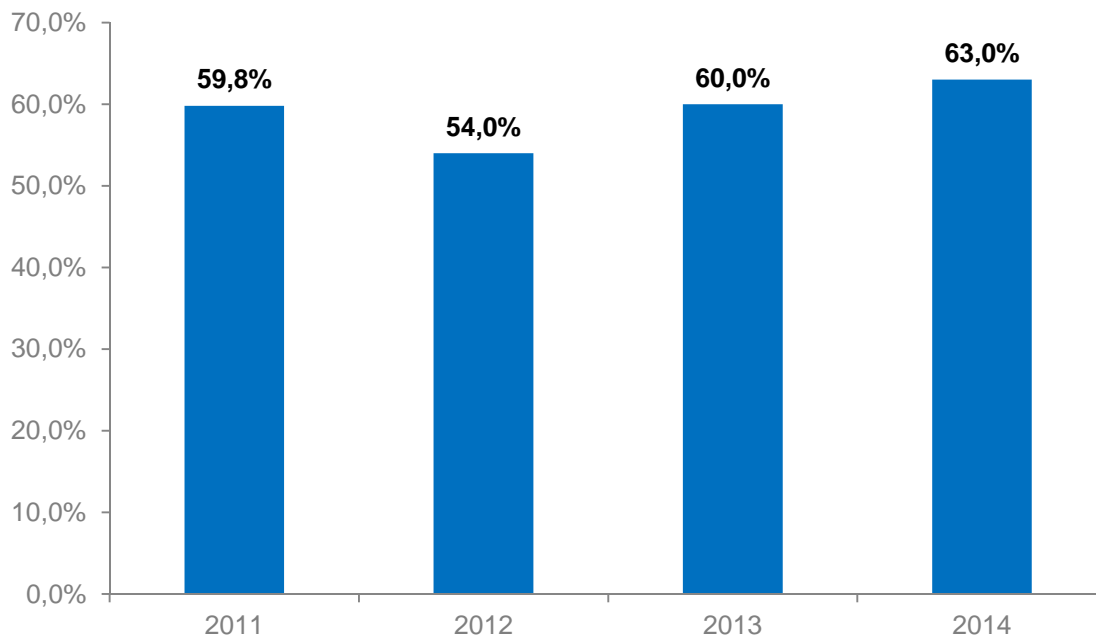
Uwaga: Wskazane wartości odpowiadają sumie odpowiedzi, jakie wskazali respondenci, którzy korzystają z danej formy komunikacji kilka razy dziennie, raz dziennie oraz kilka razy w ciągu tygodnia.

Wciąż najpopularniejszą formą korzystania z telefonu komórkowego są połączenia głosowe. W 2014 r. 93% respondentów korzystających z telefonii ruchomej zadeklarowało wykorzystywanie tej funkcji telefonu z dużą częstotliwością. Jest to wynik o 5 pp. niższy niż ten osiągnięty w roku 2011. Drugą najpopularniejszą formą używania telefonów komórkowych w 2014 r. było wysyłanie SMS-ów. Podobnie jak w roku ubiegłym często z tej funkcji korzystało 70% użytkowników telefonii ruchomej.

Najrzadziej wykorzystywana była możliwość przesyłania MMS-ów. Tylko 18% ankietowanych korzystało często z tej funkcji w 2014 r. Jest to jednak wynik o 5 pp. wyższy niż w roku ubiegłym. W 2014 r. około jedna trzecia użytkowników telefonów komórkowych łączyła się często z Internetem za ich pośrednictwem. Udział takich osób był zatem o 7 pp. większy niż w 2013 r. i aż o 22,7 pp. większy niż w 2011 r. Jest to zatem usługa, która na przestrzeni ostatnich czterech lat rozwijała się najbardziej dynamicznie.

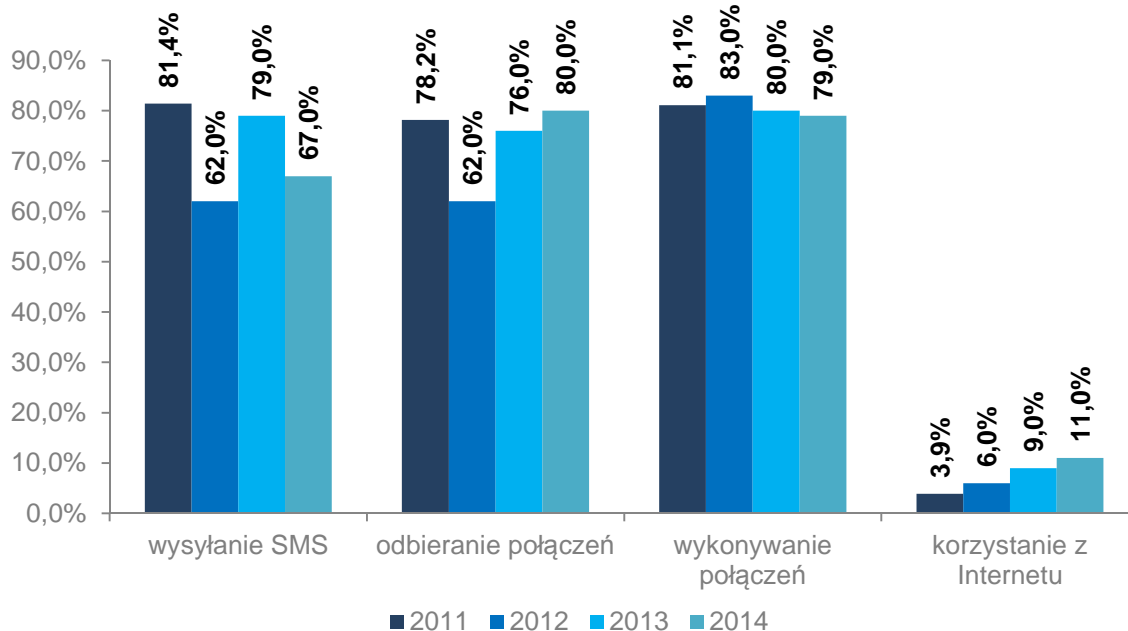
3.5. Korzystanie z usług telefonicznych w roamingu

Wykres 12. Odsetek osób korzystających z usług telefonicznych w roamingu



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

Wykres 13. Korzystanie z poszczególnych usług w roamingu



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

Od 2012 r. odsetek osób korzystających z usług telefonicznych w roamingu stopniowo rośnie. W 2012 r. wynosił on 54%. W roku 2014 osiągnął on wynik o 9 pp. wyższy niż przed dwoma laty.

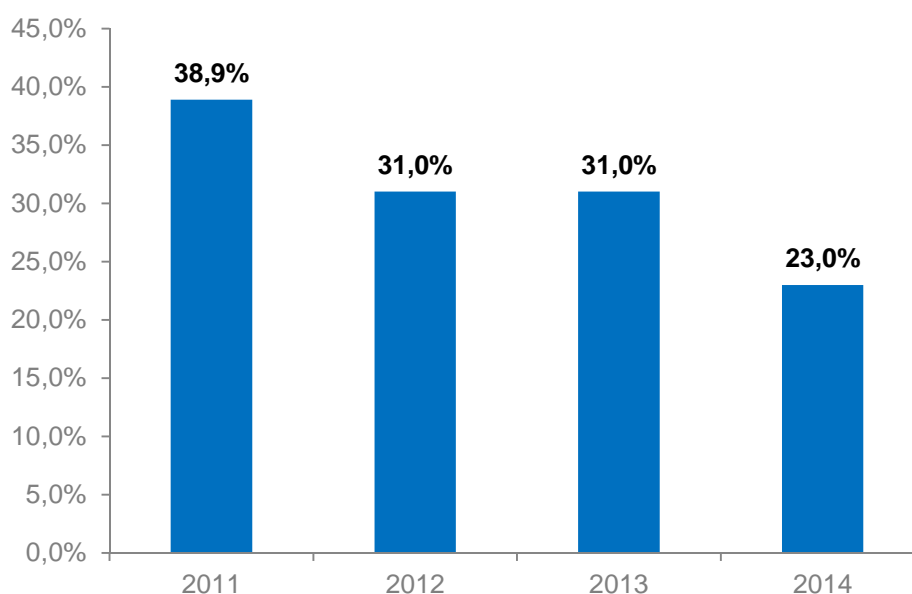
Najczęściej wykorzystywanymi usługami w 2014 r. w roamingu były odbieranie i wykonywanie połączeń (odpowiednio 80% i 79%). Mniejsza była natomiast popularność wysyłania SMS-ów, które w przeciągu ostatniego roku straciły 12 pp.

Nadal najmniej popularną usługą w roamingu pozostaje korzystanie z Internetu. Używanie takiej usługi deklarowało w 2014 r. 11% osób, które za granicą korzystały z telefonu komórkowego. W ostatnich czterech latach widać jednak tendencję wzrostową popularności tej usługi. W 2011 r. korzystało z niej tylko 3,9% respondentów, z kolei w 2014 r. wynik ten był o ponad 7 pp. wyższy.

4. Telefonia stacjonarna

4.1. Posiadanie telefonu stacjonarnego

Wykres 14. Odsetek osób posiadających telefon stacjonarny



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

Popularność usługi telefonii stacjonarnej od 2011 r. znacznie spadła. W 2011 r. blisko 39% respondentów posiadało telefon stacjonarny. W roku 2014 odsetek ten spadł o prawie 16 pp. Niemniej jednak spośród wszystkich osób posiadających tę usługę 75% uznało ją za ważną.

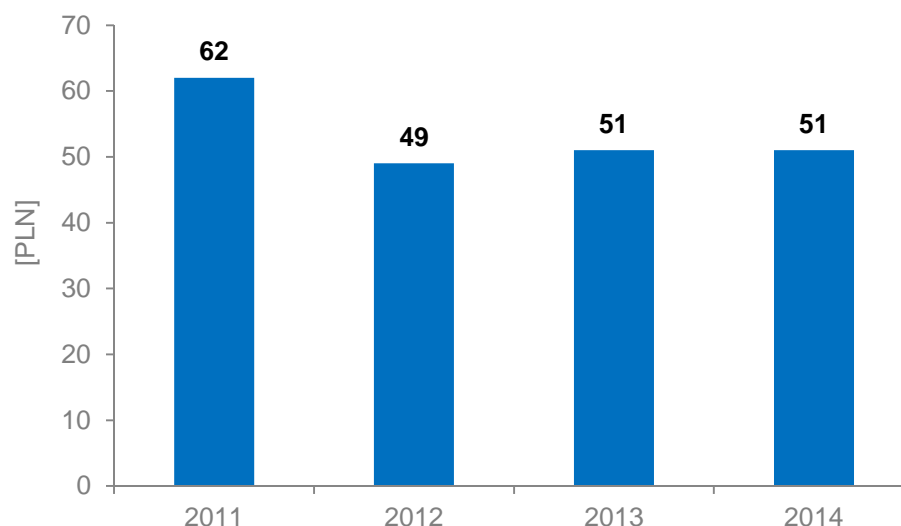
Głównym powodem korzystania z tej usługi niezmiennie od kilku lat jest przyzwyczajenie. W 2014 r. na taką przyczynę wskazało 50% osób posiadających telefon stacjonarny. Następną odpowiedź, „potrzebuję telefonu, a nie posiadam telefonu komórkowego”, wskazało 21% użytkowników.

W grupie osób posiadających telefon stacjonarny w 2014 r. dominowały osoby w wieku ponad 60 lat (51% spośród wszystkich grup wiekowych), a także emeryci i renciści (52% spośród wszystkich grup zawodowych). Rzadko z tej usługi korzystały osoby młode. W gronie użytkowników telefonii stacjonarnej znajduje się tylko 7%

respondentów z przedziału wiekowego od 15 do 24 lat oraz 8% z przedziału od 25 do 34 lat.

4.2. Średnie miesięczne wydatki na telefon stacjonarny

Wykres 15. Średnie miesięczne wydatki na telefon stacjonarny

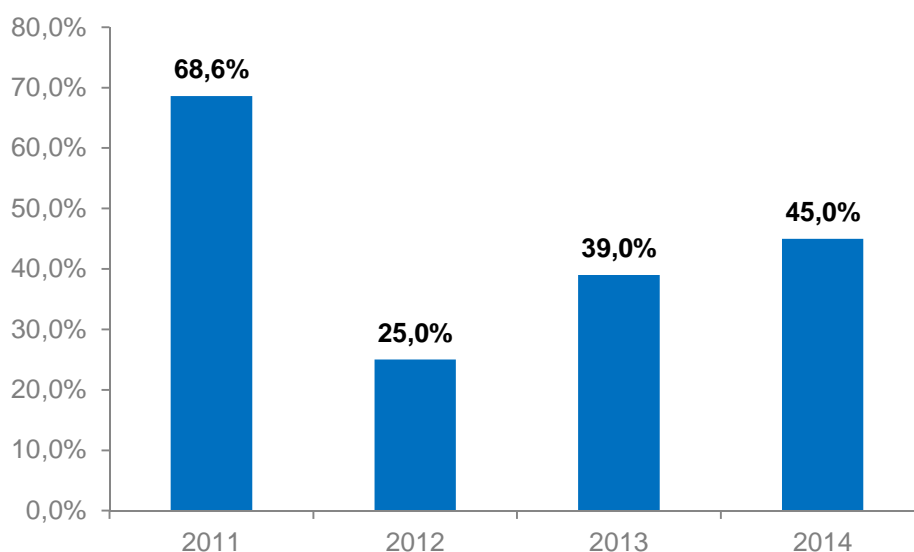


Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

Użytkownicy telefonu stacjonarnego w 2014 r. na tę usługę przeznaczali miesięcznie średnio 51 zł. Wydatki te kształtują się na takim samym poziomie jak przed rokiem. W porównaniu natomiast do 2011 r. spadły o ponad 11 zł.

4.3. Rezygnacja z usług telefonii stacjonarnej

Wykres 16. Odsetek osób, które nie rezygnują z telefonii stacjonarnej na rzecz telefonii ruchomej



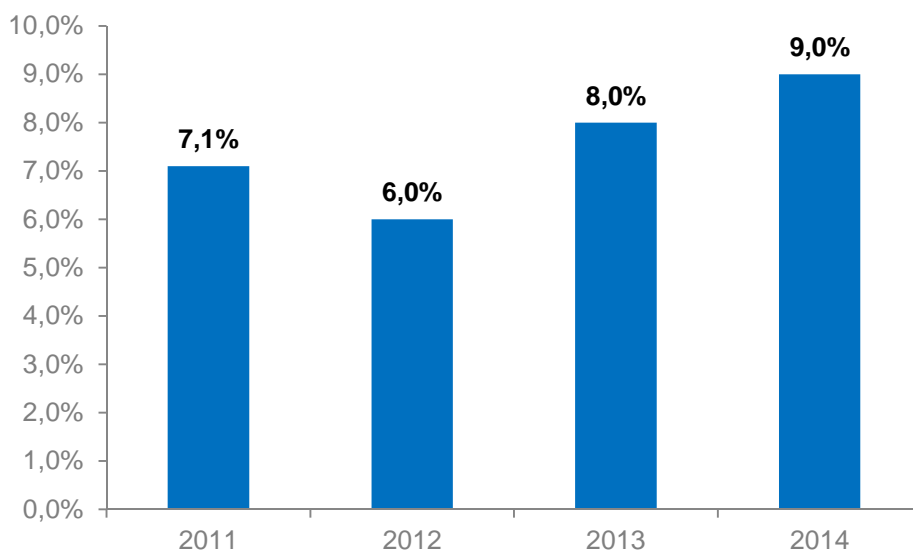
Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

45% respondentów posiadających telefon w stałej lokalizacji stwierdziło w 2014 r., że nie zrezygnuje z tej usługi na rzecz telefonii ruchomej. Był to wynik o 6 pp. wyższy niż rok wcześniej i o aż 20 pp. wyższy niż w roku 2012. Powodem takiej zmiany, może być fakt, iż rokrocznie maleje grono osób posiadających telefon stacjonarny i w związku z powyższym udział respondentów, którzy z usługi tej nie zamierzają zrezygnować, w grupie wszystkich użytkowników się zwiększa.

W 2014 r. osoby, które byłyby gotowe zrezygnować z telefonii stacjonarnej na rzecz telefonii ruchomej, wskazywały najczęściej podwyżkę kosztów jako możliwy powód rezygnacji (26% wskazań). Drugim najczęściej wskazywanym powodem była atrakcyjna oferta usługi telefonii ruchomej, która uzyskała wynik 19%.

4.4. Substytucja tradycyjnej telefonii stacjonarnej telefonią stacjonarną w technologii VoIP

Wykres 17. Odsetek osób, które skłonne byłyby zrezygnować z tradycyjnej telefonii stacjonarnej na rzecz telefonii stacjonarnej w technologii VoIP



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

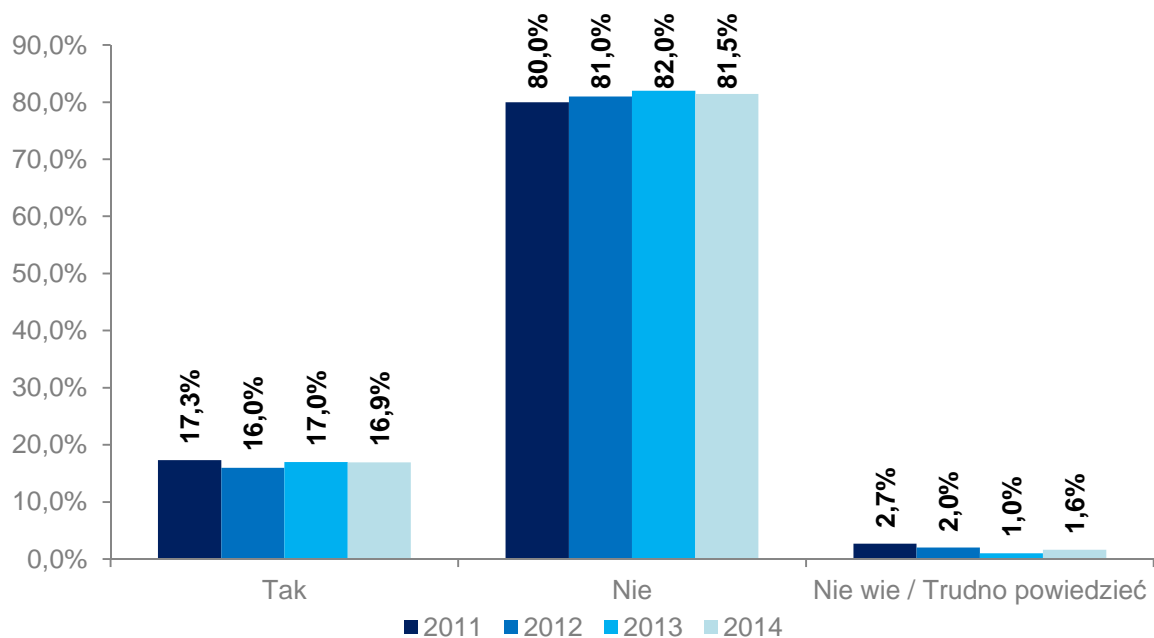
Od 2012 r. rośnie odsetek osób, które skłonne byłyby zrezygnować z usługi tradycyjnej telefonii stacjonarnej² na rzecz telefonii stacjonarnej w technologii VoIP. W 2012 r. 6% respondentów posiadających telefon w stałej lokalizacji gotowych było do takiej zamiany. W 2014 r. odsetek ten wzrósł o 3 pp.

² Tradycyjna telefonia stacjonarna rozumiana jako telefonia w technologii PSTN/ISDN.

5. Urząd Komunikacji Elektronicznej i ocena rynku telekomunikacyjnego

5.1. Znajomość Urzędu

Wykres 18. Odsetek osób, które słyszały o Urzędzie Komunikacji Elektronicznej

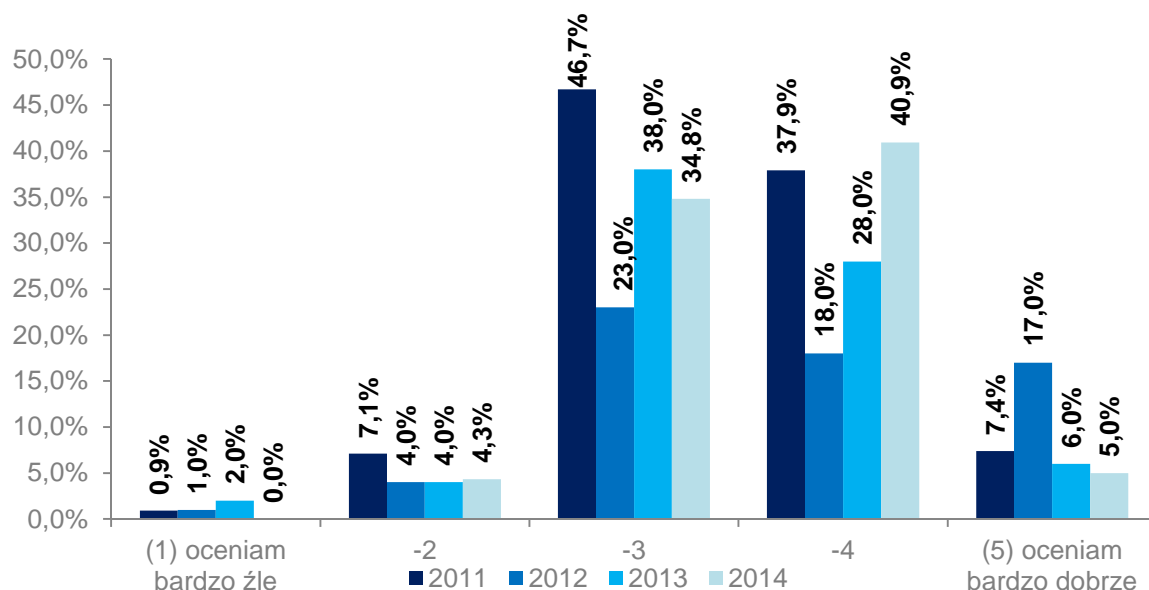


Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

Liczba osób, które słyszały o Urzędzie Komunikacji Elektronicznej (UKE) jest stosunkowo stała i kształtuje się na poziomie około 17%. W 2011 r. na znajomość UKE wskazało 17,3% badanych, a w 2014 r. 16,9%.

5.2. Ocena działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej

Wykres 19. Ocena działalności UKE

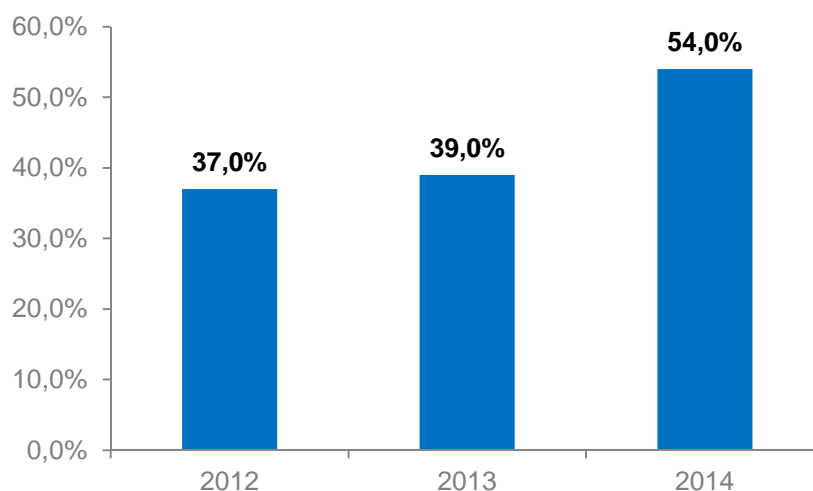


Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

Dobrze lub bardzo dobrze o UKE wypowiedziało się w 2014 r. blisko 46% badanych, którzy o nim słyszeli. Około 35% respondentów oceniło funkcjonowanie urzędu neutralnie. Jedynie trochę ponad 4% respondentów znających UKE oceniło negatywnie jego działalność. W porównaniu do roku ubiegłego znacznie zwiększyło się grono osób dobrze (4) oceniających działalność. Wartość ta wzrosła w ostatnim roku o prawie 13 pp.

5.3. Ocena rynku telekomunikacyjnego

Wykres 20. Odsetek osób, które nie zauważają żadnych negatywnych zjawisk na rynku



Źródło: UKE na podstawie badań konsumenckich

Uwaga: Brak porównywalnych danych za 2011 r.

Od 2012 r. zwiększa się grono osób, które nie dostrzegają na rynku żadnych negatywnych zjawisk. W 2014 r. ponad połowa respondentów uznała, że nie widzi niekorzystnych procesów i wydarzeń w dziedzinie telekomunikacji.

Jako negatywne zjawisko wskazywane były najczęściej w 2014 r. wysokie ceny (20% odpowiedzi). Blisko połowa mniej osób (11% wskazań) uznało małą konkurencję za niekorzystny element rynku telekomunikacyjnego. Trzecią najczęściej wskazywaną odpowiedzią była niezrozumiałość i skomplikowanie procedur, która uzyskała 9% wskazań.

Wśród pozytywnych zjawisk na rynku ankietowani w 2014 r. wymieniali najczęściej obniżki cen i rozwój nowych technologii. Takich odpowiedzi udzieliło po 25% badanych. Często pojawiały się także pozytywne oceny dotyczące wzrostu ilości ofert oraz wzrostu liczby operatorów (odpowiednio 19% i 18%).

W 2014 r. wśród różnych aspektów polskiego rynku telekomunikacyjnego najwyżej oceniane były: jakość oferowanych usług (3,95 na skali od 1- oceniam bardzo źle, do 5 – oceniam bardzo dobrze) oraz dostęp do usług (3,95). Niewiele słabszy wynik uzyskała jakość obsługi klientów przez operatorów (3,91).

6. Wnioski

Rok 2014 był, w przypadku większości usług, okresem kontynuacji dotychczasowych tendencji obecnych na rynku w ostatnich kilku latach.

Tak jak w latach ubiegłych, w 2014 r. Internet stacjonarny był usługą popularniejszą od Internetu mobilnego. Odsetek osób korzystających z takiego dostępu w każdym z omawianych lat kształtował się na poziomie ponad 70%. Rozkład posiadanych stałych łącz pod względem deklarowanej przez badanych prędkości wyglądał podobnie jak w 2013 r. W przypadku Internetu mobilnego w porównaniu do lat ubiegłych widoczny jest znaczny wzrost liczby ofert nielimitowanych.

Nadal najbardziej popularną usługą jest telefonia ruchoma, z której od lat korzysta ponad 80% ankietowanych. Wzrasta liczba osób korzystających z roamingu. W ostatnich dwóch latach odsetek takich respondentów wzrósł o blisko 10 pp. Od 2011 r. szybko zwiększa się popularność telefonów typu „smartfon”. Udział ich użytkowników w przeciągu ostatnich czterech lat zwiększył się o ponad 32 pp. Ustabilizował się natomiast odsetek osób zmieniających operatora. W 2014 r., tak jak w roku ubiegłym, wyniósł on 4%.

Maleje popularność telefonii stacjonarnej. Odsetek użytkowników tej usługi zmalał o prawie 16 pp. od 2011 r. Tak jak w latach ubiegłych w 2014 r. jako główny powód posiadania telefonu stacjonarnego ankietowani wskazali przyzwyczajenie. Z roku na rok zwiększa się liczba osób, które są gotowe zamienić tradycyjną telefonię stacjonarną na telefonię stacjonarną w technologii VoIP.

Spis wykresów

Wykres 1. Odsetek osób posiadających dostęp do Internetu.....	3
Wykres 2. Rodzaj posiadanego dostępu do Internetu	3
Wykres 3. Średni miesięczny koszt dostępu do Internetu.....	4
Wykres 4. Częstotliwość korzystania z dostępu do Internetu.....	5
Wykres 5. Prędkość dostępu do Internetu stacjonarnego.....	6
Wykres 6. Limit transferu danych przy korzystaniu z Internetu mobilnego	7
Wykres 7. Odsetek osób korzystających z telefonu komórkowego.....	8
Wykres 8. Odsetek osób posiadających telefon typu „smartfon”	9
Wykres 9. Średnie miesięczne wydatki na telefon komórkowy	9
Wykres 10. Odsetek osób zmieniających operatora telefonii ruchomej.....	10
Wykres 11. Odsetek osób, które często korzystały z danej usługi	11
Wykres 12. Odsetek osób korzystających z usług telefonicznych w roamingu	12
Wykres 13. Korzystanie z poszczególnych usług w roamingu	12
Wykres 14. Odsetek osób posiadających telefon stacjonarny	13
Wykres 15. Średnie miesięczne wydatki na telefon stacjonarny.....	14
Wykres 16. Odsetek osób, które nie zrezygnują z telefonii stacjonarnej na rzecz telefonii ruchomej	14
Wykres 17. Odsetek osób, które skłonne byłyby zrezygnować z tradycyjnej telefonii stacjonarnej na rzecz telefonii stacjonarnej w technologii VoIP.....	15
Wykres 18. Odsetek osób, które słyszały o Urzędzie Komunikacji Elektronicznej	16
Wykres 19. Ocena działalności UKE	17
Wykres 20. Odsetek osób, które nie zauważają żadnych negatywnych zjawisk na rynku	17

Opracowanie:

Małgorzata Owczarek

Departament Strategii i Analiz Rynku Telekomunikacyjnego

m.owczarek@uke.gov.pl