



EVROPSKA KOMISIJA – SPOROČILO ZA MEDIJE

Digitalna agenda: Evropejci dajejo prednost enotnim paketom za internet, telefon in televizijo

Bruselj, 12. julija 2011 – Nova raziskava Eurobarometra ugotavlja, da so štiri evropska gospodinjstva izmed desetih naročena na storitve interneta, telefona in televizije v „svežnjih“ enega samega ponudnika. V okviru raziskave je bilo tudi ugotovljeno, da 65 % ljudi zaradi cene omeji svoje klice po mobilnih telefonih in da postajajo izjemno popularni klici z uporabo interneta. Raziskava uporabe elektronskih komunikacij je bila izvedena med 9. februarjem in 8. marcem 2011 in je temeljila na vzorcu 27 000 gospodinjstev, ki so reprezentativna za populacijo EU.

Eden izmed štirih vprašancev meni, da internetne hitrosti prenosa/nalaganja niso v skladu s pogoji pogodbe, ki so jo podpisali (ta problem je bil ugotovljen tudi v sporočilu Komisije o spletni nevtralnosti – glej [IP/11/486](#)), eden izmed treh pa izjavlja, da se povezava prekinja. Nova zakonodaja EU, ki je začela veljati 25. maja 2011, od ponudnikov storitev zahteva, da dajo strankam vnaprej – pred podpisom pogodbe – na voljo celovite in točne informacije o minimalnih stopnjah kakovosti storitev, vključno z dejansko hitrostjo povezave in morebitnimi omejitvami internetne hitrosti (glej [MEMO/11/319](#)). Komisija trenutno preverja hitrosti širokopasovnih povezav in druge probleme v zvezi s preglednostjo in kakovostjo storitev (glej [IP/11/486](#)).

Neelie Kroes, podpredsednica Evropske komisije, pristojna za digitalno agendo, je dejala: „Potrošniki jasno izražajo zaskrbljenost, da hitrost in kakovost internetnih storitev nista v skladu z obljubljenima. Nacionalni organi morajo sprejeti ustrezne ukrepe za zagotovitev, da operaterji spoštujejo nove predpise EU, ki od njih zahtevajo preglednost v zvezi s hitrostjo povezav in kakovostjo storitev. Če to ne bo zadostovalo, bom brez pomisleka sprejela nadaljnje ukrepe v smislu bolj predpisujočih smernic ali po potrebi celo zakonodaje.“

Raziskava je tudi ugotovila, da so državljani EU zaskrbljeni glede zasebnosti podatkov – 88 % vprašanih je izjavilo, da bi bili radi obveščeni, če se njihovi osebni podatki, ki jih je zbral ponudnik telekomunikacij, izgubijo ali jih kdor koli ukrade oziroma kakor koli spremeni. V skladu z novimi predpisi EU, ki veljajo od 25. maja 2011 (glej [MEMO/11/320](#)), morajo telekomunikacijski operaterji in ponudniki internetnih storitev sprejeti stroge varnostne ukrepe za zaščito imen, naslovov elektronske pošte in podatkov o bančnih računih njihovih strank, pa tudi podatkov o vsakem telefonskem klicu in internetni seji. Novi predpisi od operaterjev tudi zahtevajo, da v primeru kršitve varstva in/ali izgube ali kraje osebnih podatkov o tem nemudoma obvestijo organe za varstvo osebnih podatkov in svoje stranke.

Izsledki raziskave so še naslednji:

- 98 % gospodinjstev EU ima dostop do telefona, vse več (trenutno 89 %) pa jih ima dostop do mobilnega telefona; 62 % jih ima tako stacionarni kot mobilni telefon, le 9 % pa jih je odvisnih samo od stacionarne povezave;
- 98 % gospodinjstev ima televizor. Najbolj razširjen način televizijskega sprejema je kabelska televizija (35 %), sledi pa ji digitalna prizemna televizija (30 %, kar je 7 % več kot v obdobju novembra in decembra 2009).

Svežnji – telekomunikacijske storitve v paketih

- 42 % gospodinjstev je naročenih na „svežnje“ storitev, 61 % internetnih dostopov in polovica stacionarnih telefonskih storitev pa se naroči kot del svežnja.
- 41 % gospodinjstev meni, da je glavna prednost teh paketov, da imajo enega samega ponudnika storitev in za to plačajo en sam račun. 33 % jih verjame, da so svežnji cenejši, kot če bi plačevali za vsako storitev posebej.
- Vendar jih 16 % meni, da svežnji nudijo nekatere storitve, ki jih ne potrebujejo, 10 % pa jih ni zadovoljnih zaradi pomanjkanja preglednosti in jasnosti povezave med stroški ter pogoji posameznih storitev.

Menjavanje ponudnikov storitev

- Šest od desetih gospodinjstev izjavlja, da niso nikoli razmišljali o menjavi ponudnika storitev.
- 77 % gospodinjstev je „inercialnih“, kar pomeni, da ne bi nikoli zamenjali svojega svežnja. 12 % gospodinjstev je „aktivnih menjevalcev“, 12 % pa bi si jih želelo menjave, a iz enega ali drugega razloga tega ne naredijo.

Med ovire za menjavo spadajo tveganje začasne izgube storitve, tveganje, da bi morali med obdobjem menjave plačati več ponudnikom, in pomanjkanje jasnosti v zvezi s postopkom menjave.

Velika zaskrbljenost glede kakovosti storitev

Poleg težav, ki so bile ugotovljene v zvezi s hitrostjo in prekinjanjem povezav, se četrtnina vprašanih pritožuje zaradi težav pri povezovanju na mobilno omrežje, približno toliko pa jih tudi poroča o prekinitvah mobilnega omrežja v času klica.

Nezadovoljnost s cenovno dostopnostjo uporabe mobilnih in pametnih telefonov

- 65 % vprašanih zaradi stroškov omejuje svoje klice z mobilnim telefonom (4 % več kot pri zadnji raziskavi v obdobju novembra in decembra 2009).
- Polovica tistih, ki imajo dostop do interneta prek svojega pametnega telefona, zaradi stroškov omejuje uporabo dostopa.
- Število brezplačnih ali cenovno ugodnih klicev z računalnika ali brezžično povezanih naprav se veča, to vrsto glasovnih klicev pa opravlja 28 % gospodinjstev, kar je 6 % več kot med prejšnjo raziskavo.

Samo mobilni telefon

27 % gospodinjstev ima dostop do javnega telefonskega omrežja samo z mobilnim telefonom – ta odstotek se je od prejšnje raziskave povečal v 17 državah članicah, v petih državah pa je višji od 50 % (v Češki republiki, na Finskem, v Latviji, Litvi in na Slovaškem).

Kaj glede tega počne Komisija?

Komisija je prosila Organ evropskih regulatorjev za elektronske komunikacije (BEREC), naj opravi temeljito preiskavo o ovirah pri menjavi operaterjev, blokiranju ali omejevanju spletnega prometa (npr. pri glasovnem prenosu s pomočjo internetnih storitev), preglednosti in kakovosti storitev. Do konca leta bo Komisija objavila izsledke raziskave organa BEREC, vključno z morebitnimi primeri blokiranja ali omejevanja določenih oblik spletnega prometa. Če bodo ugotovitve organa BEREC in druge povratne informacije pokazale na nerešene probleme, bo Komisija preučila potrebo po strožjih ukrepih ([IP/11/486](#)).

Komisija pripravlja tudi raziskavo za primerjavo med oglaševanimi in dejanskimi hitrostmi internetnih povezav. Podatki bodo na voljo konec leta 2011.

Več informacij:

Raziskava je v celoti na voljo na naslednji spletni strani:

http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/library/index_en.htm

http://ec.europa.eu/public_opinion/whatsnew2011_en.htm

Spletna stran digitalne agende:

<http://ec.europa.eu/digital-agenda>.

Spletna stran Neelie Kroes: http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/kroes/.

Spremljajte Neelie Kroes na Twitterju: <http://twitter.com/neeliekroeseu>.

Priloga

Stopnje tržne penetracije za ključne telekomunikacijske storitve

	Povprečje za gospodinjstva v EU 27 za feb. in mar. 2011	Povprečje za gospodinjstva v EU 27 za nov. in dec. 2009	Sprememba v odstotnih točkah feb. in mar. 2011 glede na nov. in dec. 2009
Telefonski dostop skupaj (stacionarni in/ali mobilni)	98 %	98 %	=
Mobilni telefonski dostop	89 %	87 %	+2
Stacionarni telefonski dostop	71 %	73 %	-2
Stacionarni in mobilni telefonski dostop	62 %	62 %	=
Mobilni telefonski dostop brez stacionarnega	27 %	25 %	+2
Stacionarni telefonski dostop brez mobilnega	9 %	11 %	-2
Televizija	98 %	98 %	=
Navadna antena	23 %	34 %	-11
Kabelska TV	33 %	30 %	+3
Satelitska TV	21 %	24 %	-3
Digitalna prizemna TV	29 %	22 %	+7
Paket storitev (svežnji)	42 %	38 %	+4

Kontaktne osebe:

[Jonathan Todd](#) +32 22994107

[Linda Cain](#) +32 22999019