



Telekommunikationsindustrien

Mobildækning - forbrugernes forventninger og oplevelse

29. maj 2012

Spørgeskemaundersøgelse gennemført af YouGov, april 2012 (*base: 1023 interviews*)

Telekommunikationsindustrien - Nørre Voldgade 48, 2 - 1358 København K.

Mobildækning i Danmark

TI har fået gennemført en undersøgelse af, hvordan forbrugerne vurderer mobildækningen i Danmark.

Overordnet set viser undersøgelsen, at mange forbrugere finder, at mobildækningen i Danmark lever op til deres behov. 84 pct. af kunderne finder, at mobildækningen lever op til deres behov - når de er hjemme, mens 78 pct. finder, at mobildækningen lever op til deres behov - når de er væk fra hjemmet. Der er dog også en del forbrugere, der oplever huller i mobildækningen. 13 pct. oplever huller i mobildækningen mindst en gang om ugen - når de er hjemme. Og 19 pct. oplever huller i mobildækningen mindst en gang om ugen - når de er væk fra hjemmet. Hver 10. bruger oplever, at dækningen er blevet dårligere de seneste to år.

At en del brugere oplever dårligere dækning skal bl.a. ses i sammenhæng med den øgede udbredelse af smartphones, som kan have antenner af dårligere kvalitet end de telefoner, som brugerne tidligere har haft. Undersøgelsen viser da også, at brugere af smartphones i langt højere grad oplever huller i dækningen end brugere med almindelige mobiltelefoner. Der kan selvfølgelig være grund til at antage, at smartphonebrugere anvender deres telefoner oftere end brugere af almindelige mobiltelefoner, men dette er dog ikke nok til at forklare den store forskel der er i oplevelsen af mobilhuller.

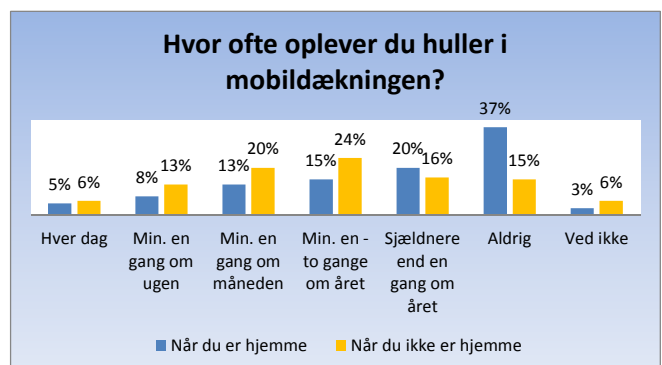
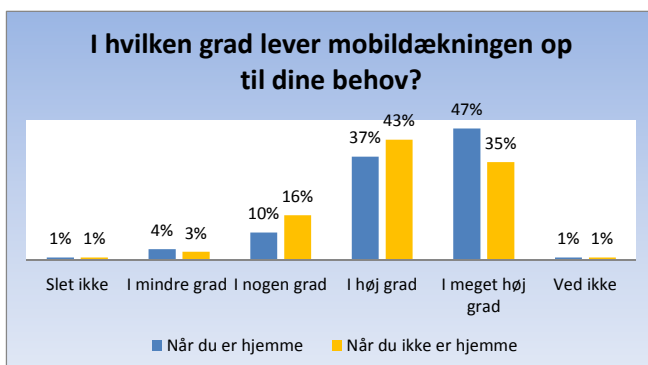
Idet telefonernes antenner har stor betydning for den oplevelse, som brugeren har af dækningen, og derved også brugerens anvendelsesmuligheder, anbefaler TI, at der fra politisk side tages et initiativ, der kan sikre gennemsigtighed i forhold til telefonernes antennekvalitet og derved give forbrugerne mulighed for at vælge en telefon med en god kvalitet, hvis de ønsker det. Det kunne være på baggrund af tests eller krav til producenterne om offentliggørelse af informationer om telefonernes antennekvalitet efter en fælles standard.

Det er selvfølgelig ikke alene telefonerne, der er årsag til, at kunder kan opleve udfald i samtaler og manglende dækning. Af samme grund udbygger teleselskaberne løbende nettene både dækningsmæssigt og kapacitetsmæssigt for at kunne tilfredsstille brugernes voksende behov. I de kommende tre år investerer teleselskaberne 6,5 mia. kr. i udbygning af mobilnetene i Danmark, og med det etablerede samarbejde og den styrkede dialog mellem teleselskaberne og kommunerne, er det forhåbningen, at forudsætningerne for en endnu bedre mobildækning i Danmark er til stede.

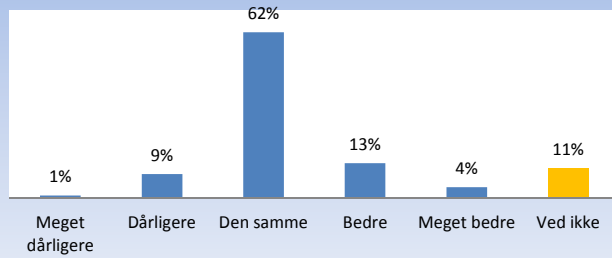
Undersøgelsens hovedresultater

Generelt pæn tilfredshed med mobildækningen. En del oplever dog mobilhuller – mest når de er på farten

- 84 pct. finder, at mobildækningen i høj grad eller meget høj grad lever op til deres behov - når de er hjemme
- 78 pct. finder, at mobildækningen i høj grad eller meget høj grad lever op til deres behov - når de er væk fra hjemmet
- 13 pct. oplever huller i mobildækningen mindst en gang om ugen - når de er hjemme
- 19 pct. oplever huller i mobildækningen mindst en gang om ugen - når de er væk fra hjemmet
- 10 pct. oplever, at mobildækningen er blevet dårligere de seneste to år. 17 pct. oplever, at dækningen er blevet bedre



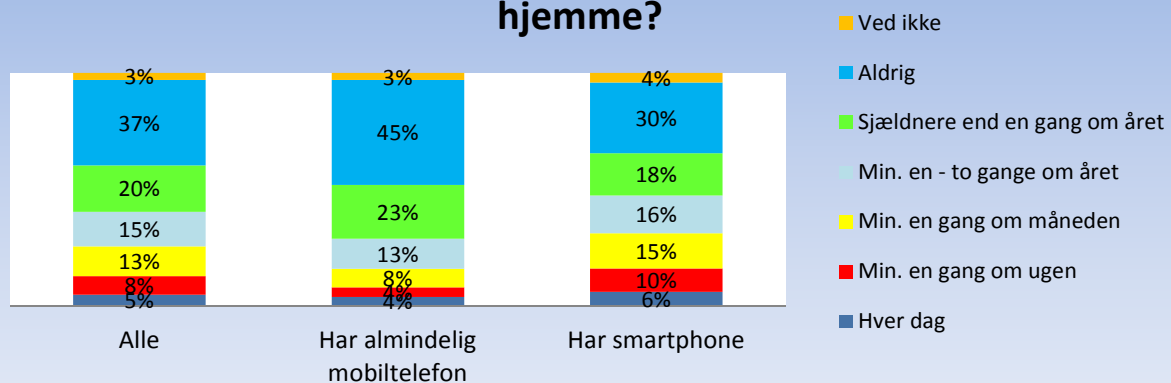
Er mobildækningen blevet dårligere eller bedre de seneste to år?



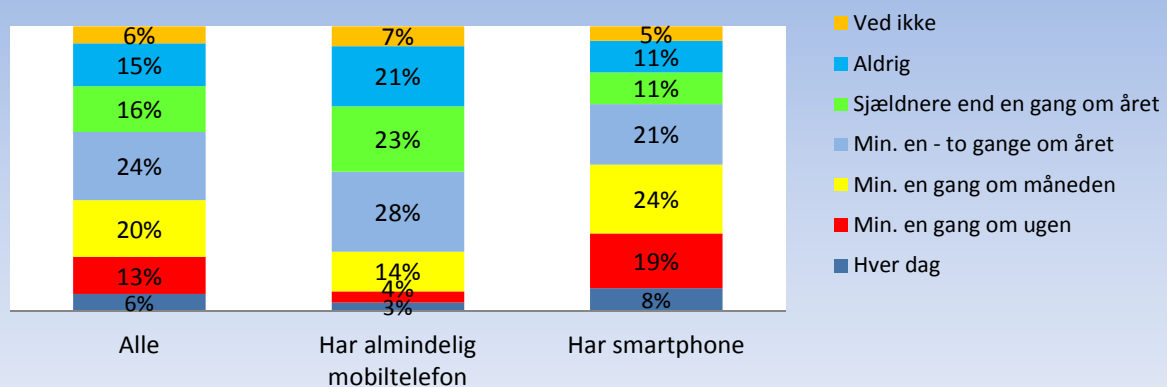
Brugere med smartphones oplever oftere mobilhuller end brugere med almindelige mobiltelefoner

- 16 pct. af brugere med smartphones oplever mobilhuller mindst en gang om ugen – når de er hjemme. For brugere med almindelige mobiltelefoner er det 8 pct
- 27 pct. af brugere med smartphones oplever mobilhuller mindst en gang om ugen – når de er ude. For brugere af almindelige mobiltelefoner er det 7 pct.

Hvor ofte oplever du mobilhuller - når du er hjemme?



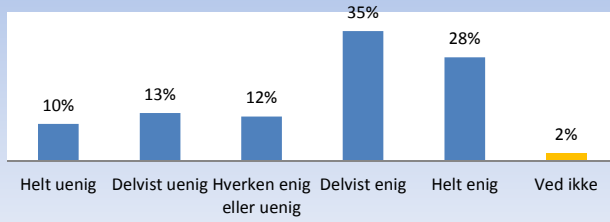
Hvor ofte oplever du mobilhuller - når du er ude?



Der er høje forventninger til mobilprodukter

- 23 pct. er uenig eller delvist uenig i udsagnet "Jeg har forståelse for, at der ikke altid er mobildækning i skoven, i metroen, toget, på stranden og lignende steder"
- 17 pct. er delvist enig eller helt enig i udsagnet "Jeg forventer, at jeg kan streame film i HD-kvalitet på mobilt bredbånd overalt i Danmark"

**Jeg har forståelse for, at der ikke altid er
mobildækning i skoven, i metroen, toget,
på stranden og lignende steder**



**Jeg forventer, at jeg kan streame film i
HD-kvalitet på mobilt bredbånd overalt i
Danmark**

