

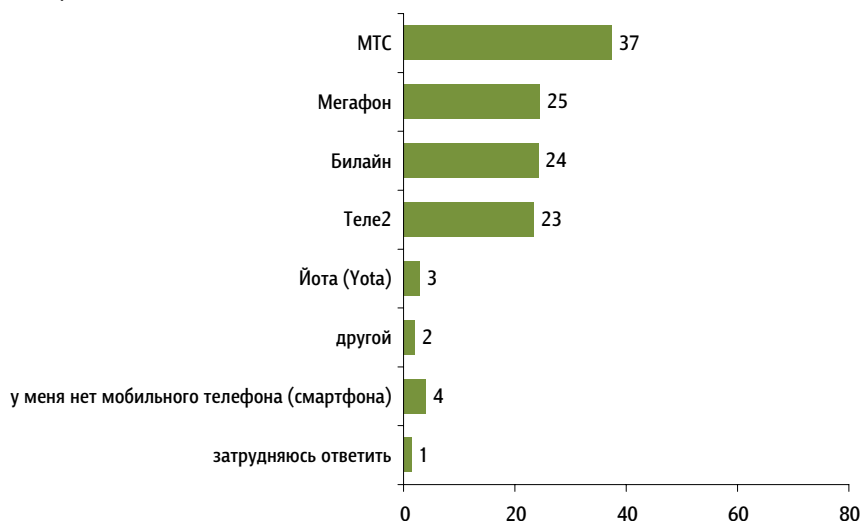
# Мобильная связь и услуги сотовых операторов

Опрос «ФОМнибус» 1–2 декабря. 104 населенных пункта, 53 субъекта РФ, 1500 респондентов.

## Оператор мобильной связи

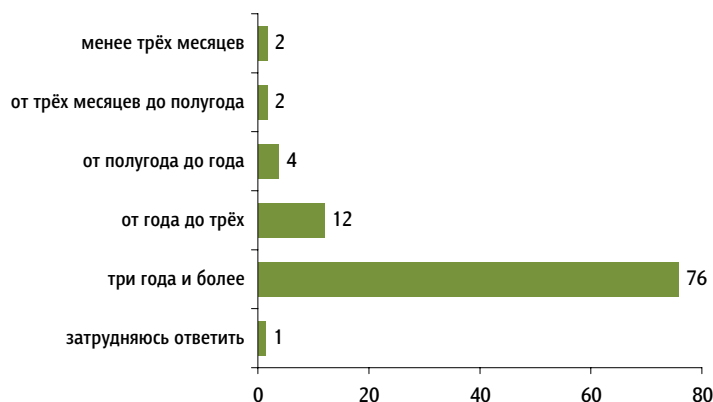
Есть ли у Вас лично мобильный телефон (смартфон)? Если есть, то какой у Вас оператор мобильной связи? (Любое число ответов.)

данные в % от всех опрошенных



Как долго Вы пользуетесь услугами этого оператора мобильной связи? (Вопрос задавался всем, кроме тех, у кого нет мобильного телефона (смартфона), – отвечали 96% респондентов.)

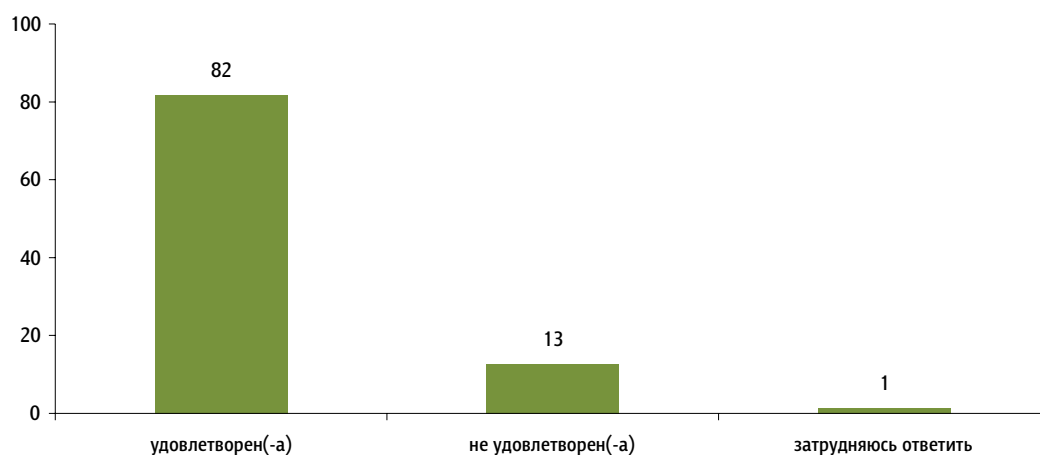
данные в % от всех опрошенных



# Удовлетворенность услугами сотового оператора

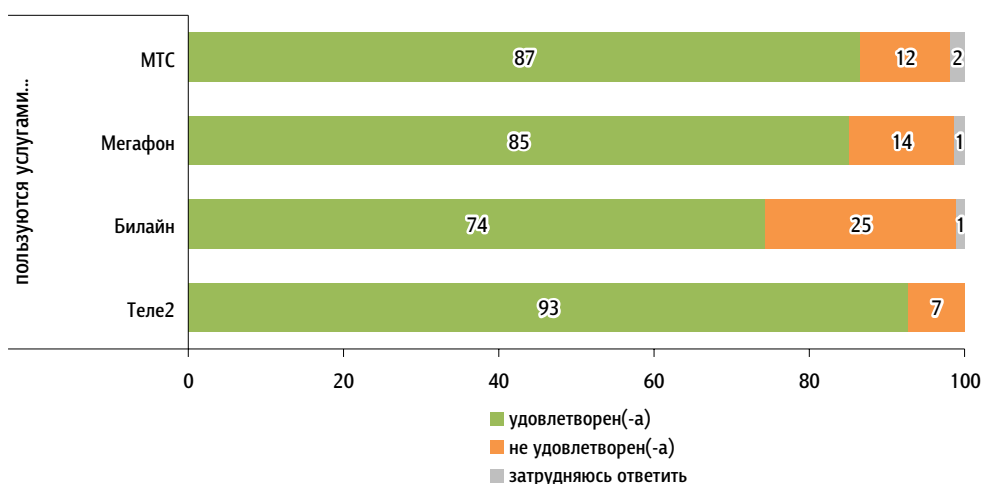
Вы в целом удовлетворены или не удовлетворены услугами этого оператора мобильной связи? (Вопрос задавался всем, кроме тех, у кого нет мобильного телефона (смартфона), – отвечали 96% респондентов.)

данные в % от всех опрошенных



## Распределение по операторам мобильной связи

данные в % от групп



Чем именно Вы не удовлетворены? (Вопрос задавался тем, кто не удовлетворен услугами оператора мобильной связи, – отвечали 13% респондентов.)

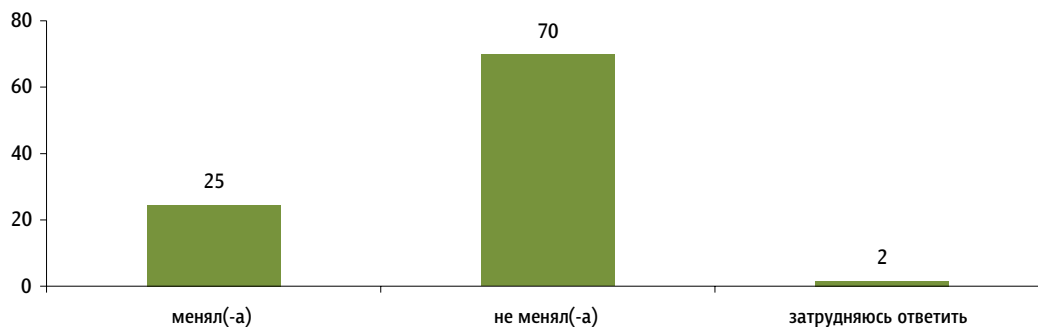
данные в % от всех опрошенных, приведены наиболее показательные высказывания

<b>Низкое качество связи, сбои</b>	«Качество связи ухудшается с каждым годом»; «связь плохая, пропадает, слышимость плохая»; «некачественная связь»; «связь хуже»; «отвратительная связь»; «не везде ловит связь»; «сбои, отключается»; «частые сбои»; «сбои бывают».	<b>5</b>
<i>Ответы, каждый из которых дали менее 5% опрошенных</i>		<b>8</b>
Дороговизна услуг, повышение тарифов		
Безосновательное списание денег со счета		
Плохое техническое качество интернета		
Навязывание услуг, подключение услуг без моего ведома		
Изменение тарифа без моего согласия и без предупреждения		
<b>Затрудняюсь ответить, нет ответа</b>		<b>1</b>

АКТУАЛЬНЫЕ ТЕМЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ

За последний год Вы меняли или не меняли тарифный план или оператора Вашей мобильной связи и интернета? (Вопрос задавался всем, кроме тех, у кого нет мобильного телефона (смартфона), – отвечали 96% респондентов.)

данные в % от всех опрошенных



Почему Вы поменяли тарифный план или оператора на Вашем телефоне? (Вопрос задавался тем, кто менял тарифный план или оператора мобильной связи и интернета, – отвечали 25% респондентов.)

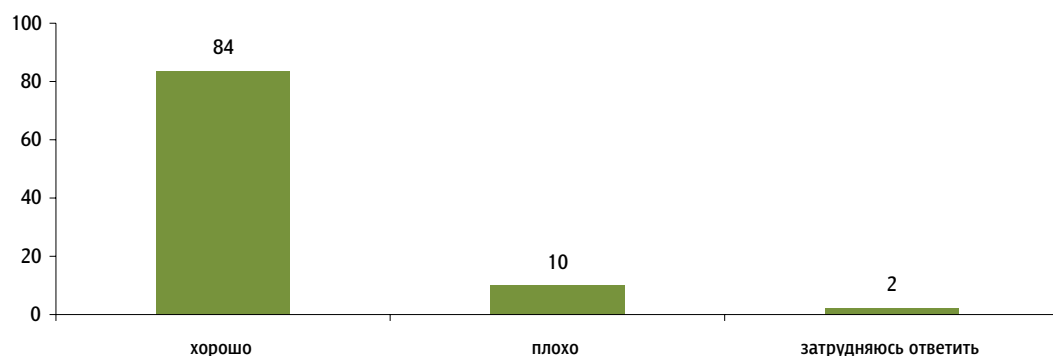
данные в % от всех опрошенных,  
приведены наиболее показательные высказывания

Дешевле, выгоднее	«Более выгодно»; «из-за дороговизны»; «по финансовым соображениям»; «новый тариф дешевле»; «нашла более дешёвый и выгодный»; «искал дешевле».	11
<p>Ответы, каждый из которых дали менее 5% опрошенных</p> <p>Нужен был интернет, лучше интернет-связь, больше трафик</p> <p>Более удобный тариф, лучше пакет услуг</p> <p>Тариф поменял оператор связи</p> <p>Не нравился оператор связи</p> <p>Появились новый мобильный телефон, новая сим-карта</p> <p>Потребовалось больше времени разговоров</p> <p>Потребовался более выгодный роуминг</p>		14
Затрудняюсь ответить, нет ответа		<1

## Проблемы с мобильной связью

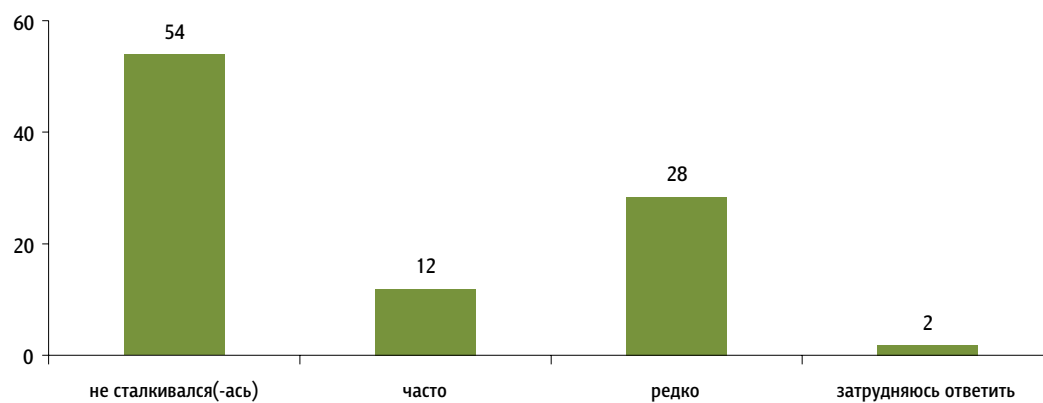
В целом там, где Вы живёте, Ваш телефон «ловит» связь и/или мобильный интернет хорошо или плохо? (Вопрос задавался всем, кроме тех, у кого нет мобильного телефона (смартфона), – отвечали 96% респондентов.)

данные в % от всех опрошенных



За последние полгода Вы сталкивались или не сталкивались с проблемами мобильной связи и/или мобильного интернета? И если сталкивались, то часто или редко? (Вопрос задавался всем, кроме тех, у кого нет мобильного телефона (смартфона), – отвечали 96% респондентов.)

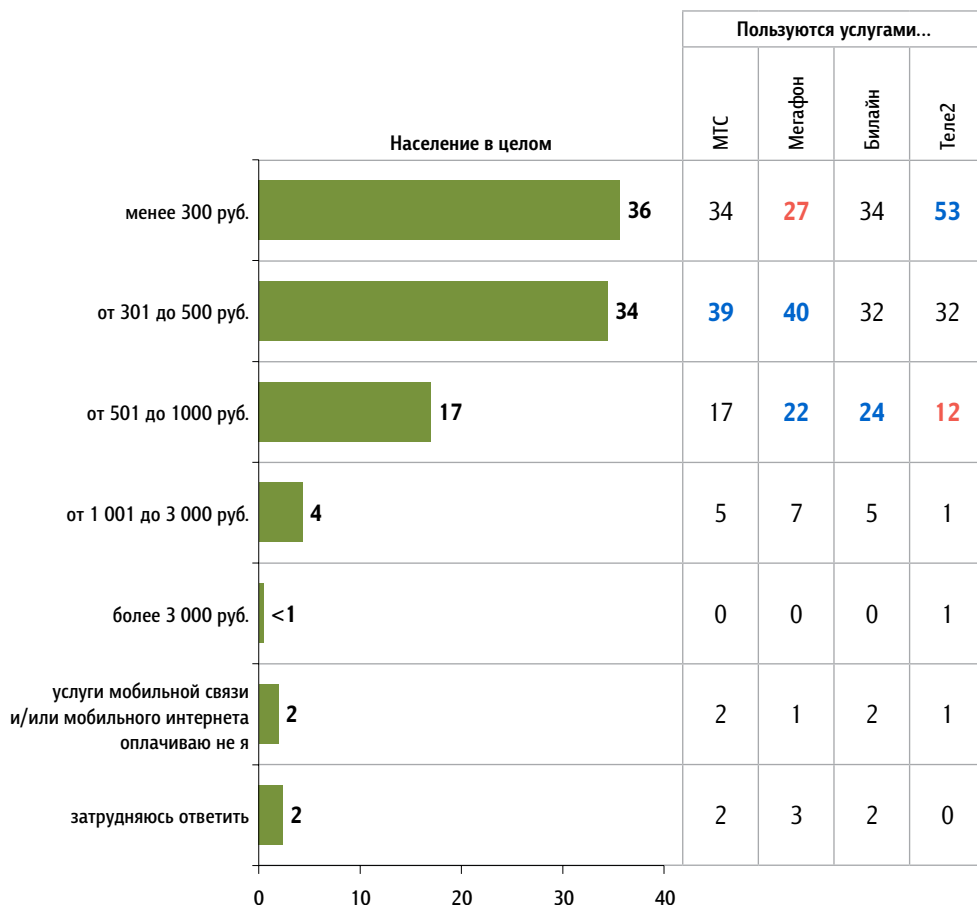
данные в % от всех опрошенных



# Расходы на мобильную связь

Сколько примерно денег в месяц Вы тратите на оплату услуг связи и/или интернета с Вашего мобильного телефона? (Вопрос задавался всем, кроме тех, у кого нет мобильного телефона (смартфона), – отвечали 96% респондентов.)

данные в % от групп



АКТУАЛЬНЫЕ ТЕМЫ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ

Вы считаете сумму, которую Вы тратите на оплату услуг мобильной связи и/или мобильного интернета, слишком большой или терпимой, приемлемой? (Вопрос задавался всем, кроме тех, кто не оплачивает услуги связи и тех, у кого нет мобильного телефона (смартфона), – отвечали 94% респондентов.)

данные в % от всех опрошенных

