



**TELE
INDUSTRIEN**

teleselskabernes
branchesamarbejde

Mobildækning

Forbrugernes forventninger og oplevelse

5. juni 2013

Spørgeskemaundersøgelse gennemført af YouGov, maj 2013. Base: 1009 interviews blandt 15-74 årige. Tabeller viser fordeling i procent.

Teleindustrien – Axeltorv 6, 3 – 1609 København V

Mobildækning i Danmark

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

Undersøgelsens resultater: Pæn tilfredshed og udfordringer der skal løses

Undersøgelsen viser helt overordnet, at der generelt er pæn tilfredshed med mobildækningen blandt brugerne.

Kun 11-14 pct. af kunderne udtrykker utilfredshed med dækningen. En del brugere oplever dog stadig dækningsproblemer både i hjemmet, og når de er ude. Dette hænger efter TI's vurdering bl.a. sammen med den voksende udbredelse af smartphones, hvor antennekvaliteten ikke altid er så høj. Undersøgelsens resultater viser da også klart, at det i langt højere grad er brugere med smartphones end brugere med almindelige mobiltelefoner, der oplever problemer med dækningen. Antallet af smartphones er kraftigt voksende og har betydning for i hvor stort omfang brugerne oplever dækningsproblemer. Tre ud af fire mobiler er i dag smartphones.

Oplevelsen af dækningen skal også ses i sammenhæng med forbrugernes voksende forventninger til at kunne bruge mobiltelefonen overalt - både indendørs og udendørs samt at flere brugere anvender mobiltelefonen til datatrafik, hvor dækningen ikke er lige så udbredt som på tale. Det betyder, at flere her vil opleve udfald i dækningen.

Forbedringer

Teleselskaberne investerer massivt i udbygningen af mobildækningen i Danmark. Fra 2012-2014 investeres i alt 6-6,5 mia. kr. i udbygning af mobilnettene i Danmark. Udbygningen sker både for at øge den geografiske dækning og kapaciteten i nettene.

Idet oplevelsen af dækningen i høj grad hænger sammen med kvaliteten af den anvendte mobiltelefon anbefaler TI, at der ved at etablere en mærkningsordning sikres øget gennemsigtighed om mobiltelefonernes antennekvalitet. På denne måde vil forbrugerne kunne vælge en telefon med en antenne af høj kvalitet og derved få langt større glæde af den forbedrede mobildækning.

Endvidere skal teleselskaberne gennem samarbejde, koordination og fællesudnyttelse af master sikre, at infrastrukturen og dækningen forbedres til gavn for brugerne med færres mulige gener. Og der skal følges op på de igangsatte initiativer om bedre dialog og samarbejde mellem teleselskaber og kommuner og regioner, der kan bidrage til at reducere omkostningerne og sikre gode muligheder og vilkår for udbygningen af mobilnettene. Ved at samarbejde kan infrastrukturen og dækningen nå endnu længere ud i landet.

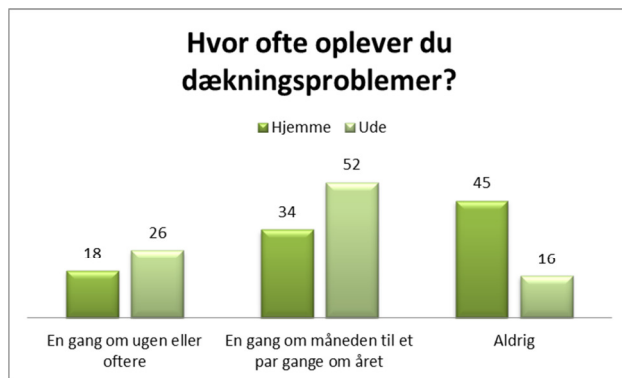
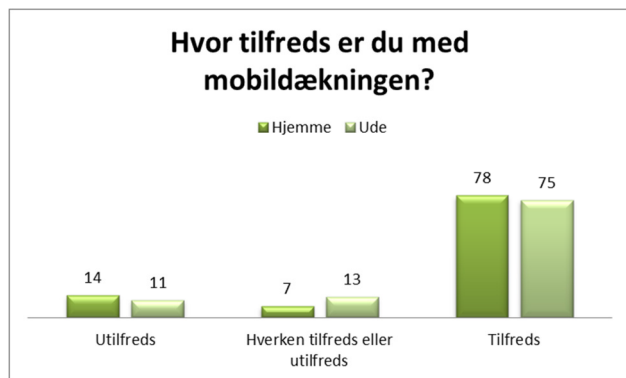
Endelig oplever branchen, at der ved mange nybyggerier, hvor der fx anvendes meget stål og beton, kan være store vanskeligheder med at sikre god indendørs mobildækning. Det er et af de områder, hvor branchen sammen med myndighederne

vil se nærmere på løsninger, der kan sikre en bedre indendørs oplevelse af mobildækningen.

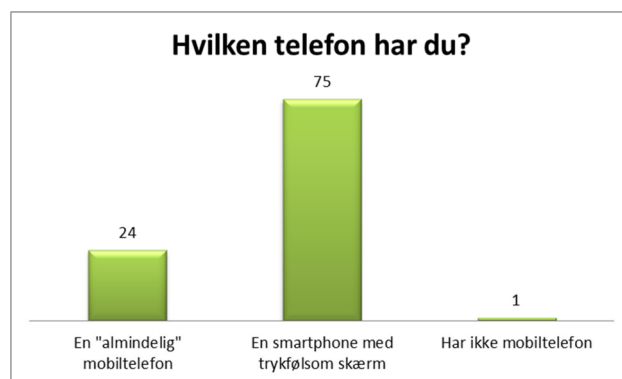
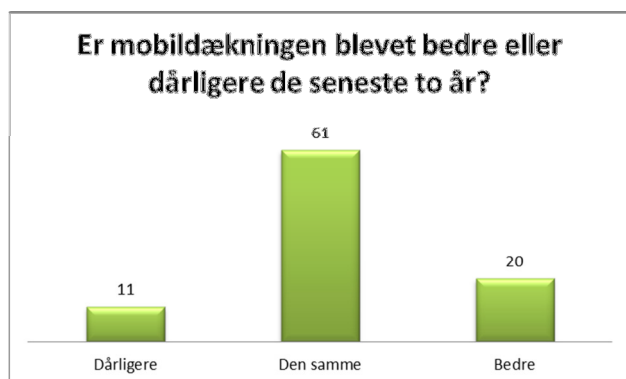
Konkrete resultater

Sammenlignet med 2012 er forventningerne til dækningen steget. Samtidig er der en lidt større andel af brugerne end tidligere, som oplever at dækningen faktisk er blevet bedre de seneste år.

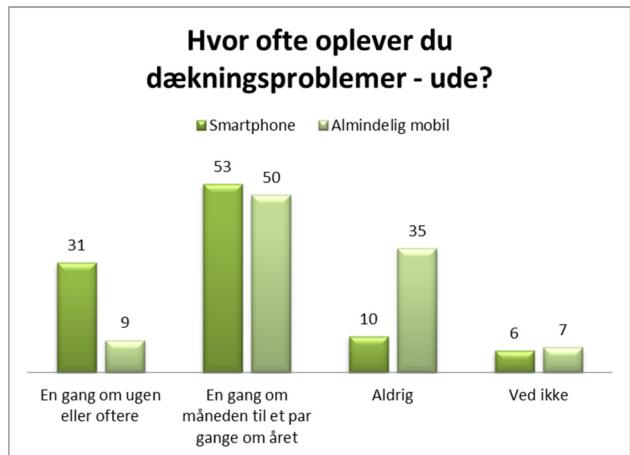
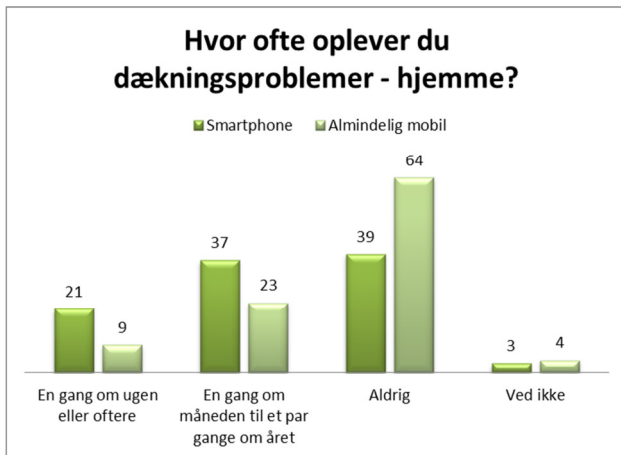
- 78 pct. er tilfredse og 14 pct. er utilfredse med mobildækningen ved brug i hjemmet
- 75 pct. er tilfredse og 11 pct. er utilfredse med mobildækningen ved brug uden for hjemmet
- 18 pct. (13 pct. i 2012) oplever dækningsproblemer en gang om ugen eller oftere, når de er hjemme
- 26 pct. (19 pct. i 2012) oplever dækningsproblemer en gang om ugen eller oftere, når de er ude



- 20 pct. (17 pct. i 2012) oplever, at dækningen er blevet bedre de seneste to år. 11 pct. oplever at dækningen er blevet dårligere
- Tre ud af fire forbrugere har en smartphone. Én procent af de spurgte har slet ikke mobiltelefon.



- Brugere med en smartphone oplever i langt højere grad problemer med dækningen end brugere med en almindelig mobiltelefon – både når de er ude og når de er hjemme.



Der er blandt brugerne generelt høje forventninger til dækningen og mobilprodukterne.

- 22 pct. (23 pct. i 2012) har ikke stor forståelse for, at der kan være problemer med dækningen særlige steder, som eksempelvis i skoven, metroen, på stranden eller lignende
- 18 pct. (22 pct. i 2012) forventer at kunne se film i HD-kvalitet via mobilnettet alle steder

