

Il 70% degli Svizzeri spende più di CHF 40.- al mese per la telefonia mobile

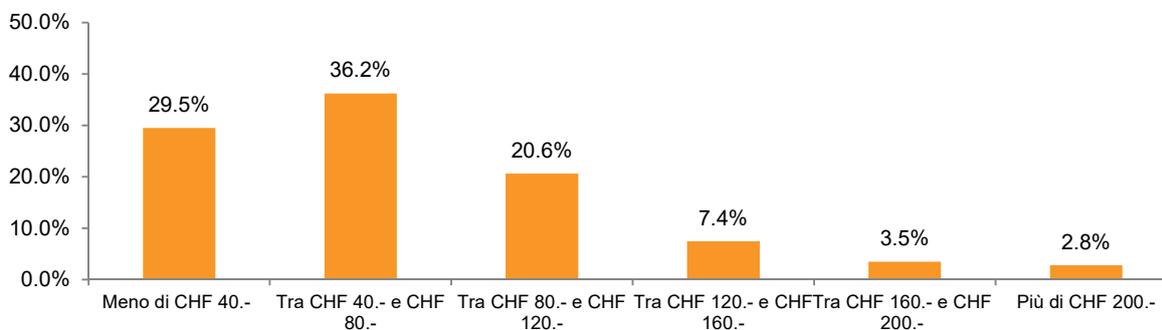
L'indagine di soddisfazione annuale condotta dal sito di comparazione online bonus.ch conferma i risultati dell'anno scorso: gli Svizzeri sono clienti fedeli. Lo studio, che ha coinvolto oltre 2500 utilizzatori, solleva tuttavia la questione di come giustificare i prezzi praticati dalle compagnie. Come interpretare una tale costanza nel tasso di fedeltà a fronte dell'insoddisfazione riguardo alle tariffe?

Differenza tra le tariffe di telefonia mobile in Svizzera e le tariffe dei paesi limitrofi



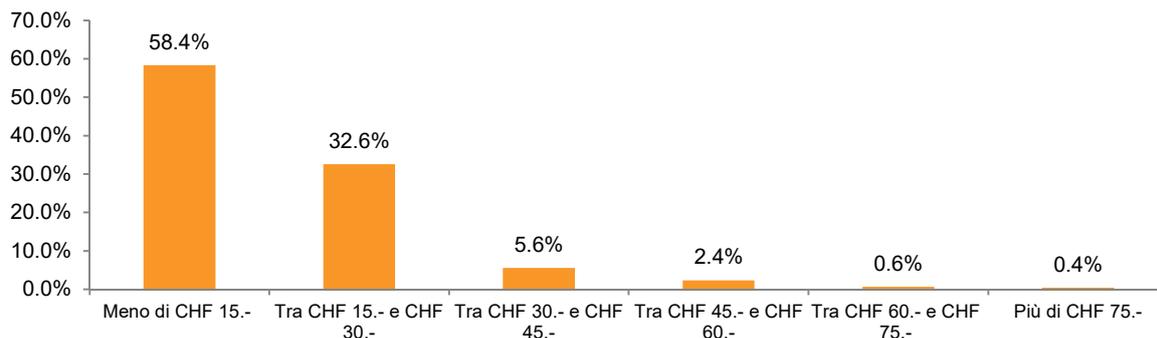
Spesa mensile per chi detiene un abbonamento

Il 70% degli Svizzeri spende oltre CHF 40.- per le comunicazioni di telefonia mobile. Una percentuale che rappresenta più di due terzi della popolazione; rispetto al 2016, si rileva tuttavia un aumento della percentuale di utenti la cui spesa mensile è inferiore a questa cifra: una percentuale del 29.5% rispetto al 23.8% dell'anno scorso.



Spesa mensile per chi utilizza un servizio prepaid

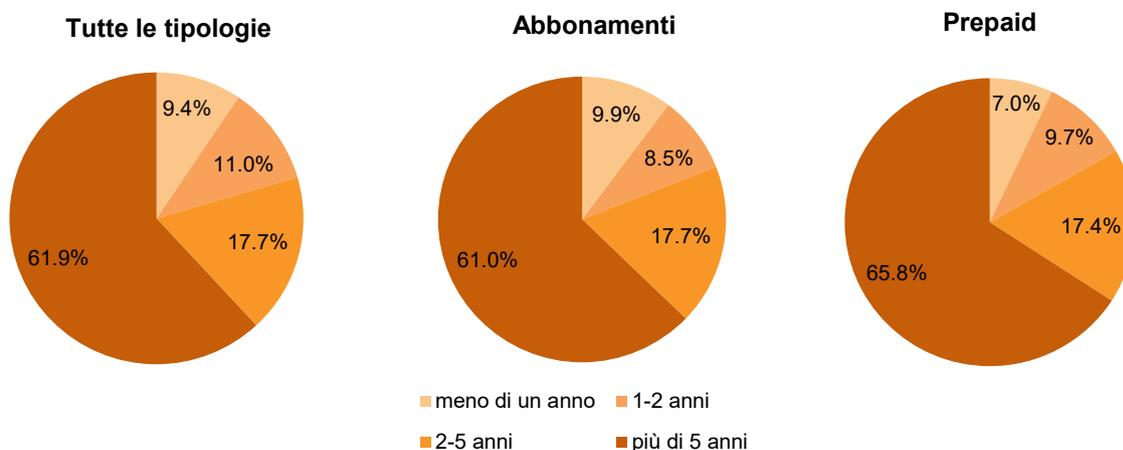
Per quanto concerne gli utenti che preferiscono un servizio prepaid, la situazione è comparabile, ma la differenza tra quest'anno e il 2016 è meno marcata: il 57.1% degli utenti pagava meno di CHF 15.- nel 2016, mentre quest'anno la percentuale è del 58.4%.



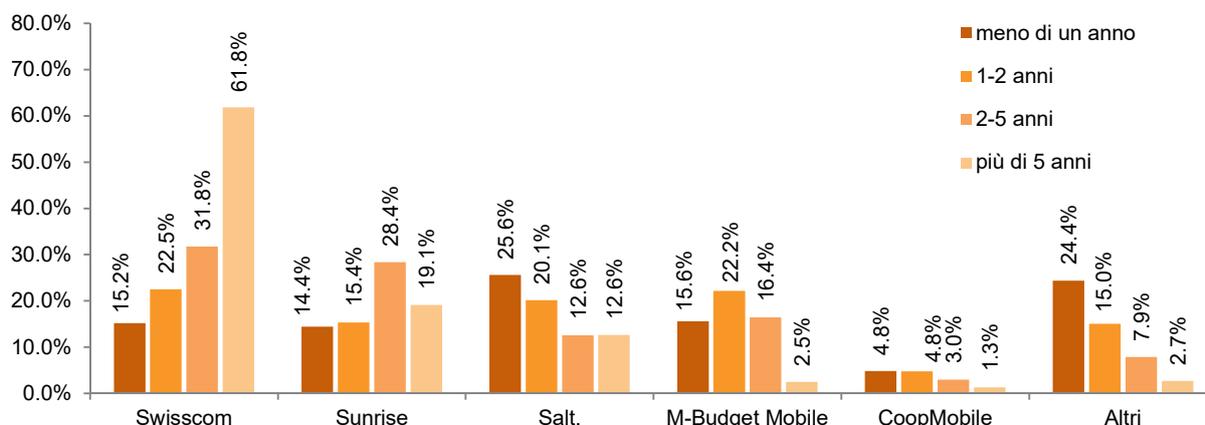
Tre quarti circa dei partecipanti al sondaggio non ritengono dunque giustificate le tariffe imposte nel settore della telefonia mobile. Eppure, dall'indagine emerge che oltre due utilizzatori su tre sono clienti dello stesso operatore da più di cinque anni. Come interpretare questa fedeltà degli utenti al proprio operatore? Come già rilevato nel nostro ultimo studio, a determinare una tale fedeltà della clientela - che rinuncia così alla possibilità di un risparmio - è il timore di cambiare, ma anche l'ansia generata dalle eventuali pratiche amministrative da gestire e una percezione di comodità legata alle offerte combinate.

Durata dell'affiliazione al proprio operatore

Secondo i nostri sondaggi, nel 2014 il 63% degli utenti elvetici restava fedele al proprio operatore per oltre 5 anni. Per due anni consecutivi, questo tasso di fedeltà è stato in aumento (68% nel 2015 e 67.5% nel 2016). Di contro, nel 2017, il tasso scende, situandosi a livelli ancora più bassi rispetto a quelli rilevati nel 2014. Tra i fattori che possono aver avuto un impatto sulla fedeltà dell'utente al proprio operatore citeremo l'avvento di abbonamenti senza durata contrattuale fissa, la rivendita di cellulari nuovi tramite i social network, la crescente concorrenza per quanto riguarda i prezzi degli abbonamenti e le nuove offerte messe a disposizione dagli operatori svizzeri.

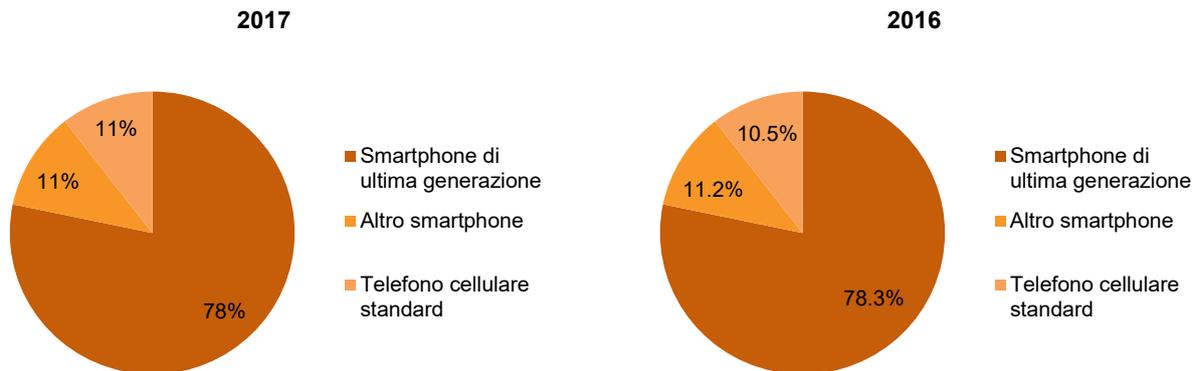


Livello di fedeltà per operatore



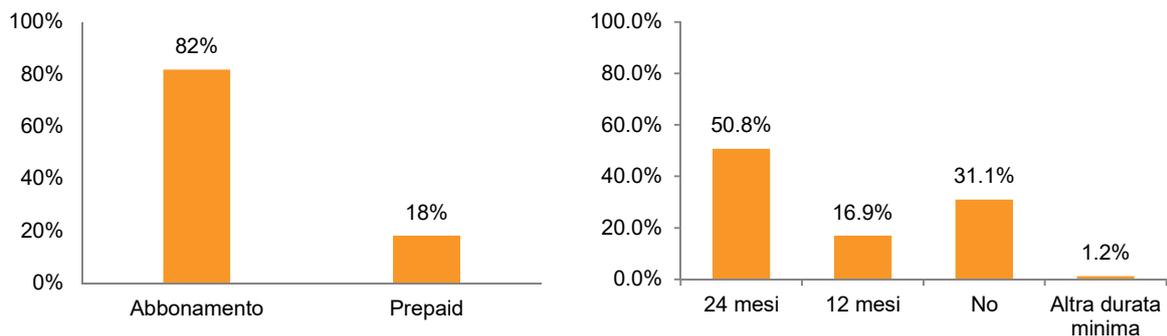
A far crescere il tasso di fidelizzazione dei consumatori è poi l'aumento dell'uso di smartphone di ultima generazione: si tratta di cellulari sempre più cari, sofisticati, spesso inclusi in offerte contrattuali che prevedono una durata minima, in un'ottica di "diluizione" del costo reale dell'apparecchio. Nonostante le innovazioni nelle tipologie di abbonamento, i partecipanti al sondaggio sembrano restare vincolati ad abbonamenti della durata minima di 24 mesi.

Ripartizione tipologie di cellulari



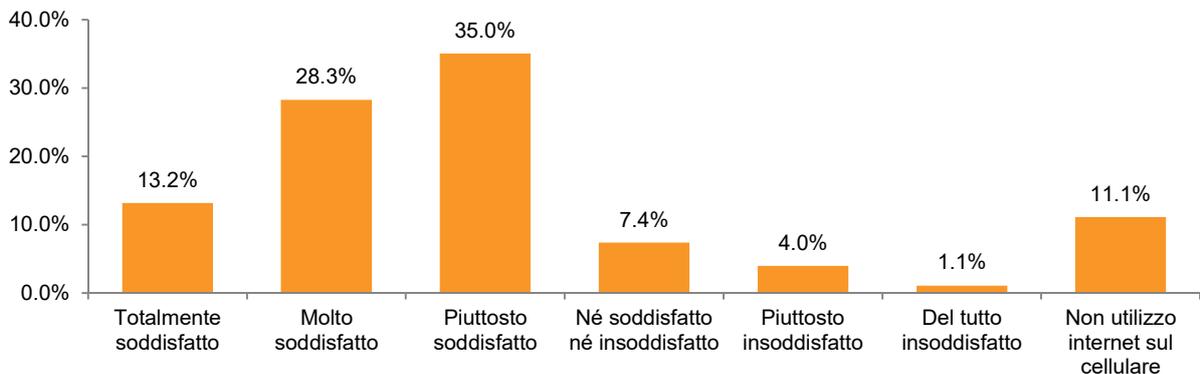
Ripartizione per tipologia e durata contrattuale

Rispetto all'anno scorso, si rileva un lieve aumento della percentuale di utenti che hanno un abbonamento rispetto agli utenti che utilizzano servizi prepaid (+2%). Il sondaggio rivela inoltre che, rispetto al 2016, una maggiore percentuale di consumatori preferisce gli abbonamenti senza durata contrattuale minima (il 27.5% nel 2016 rispetto al 31.1% nel 2017).



Soddisfazione rispetto alle prestazioni Internet

Il sondaggio fa rilevare un considerevole aumento del consumo di dati su Internet: un fattore che sembra rendere gli utenti sempre più esigenti: soltanto il 41.5% del campione ritiene la qualità dell'offerta relativa all'uso di Internet sul cellulare molto o totalmente soddisfacente.

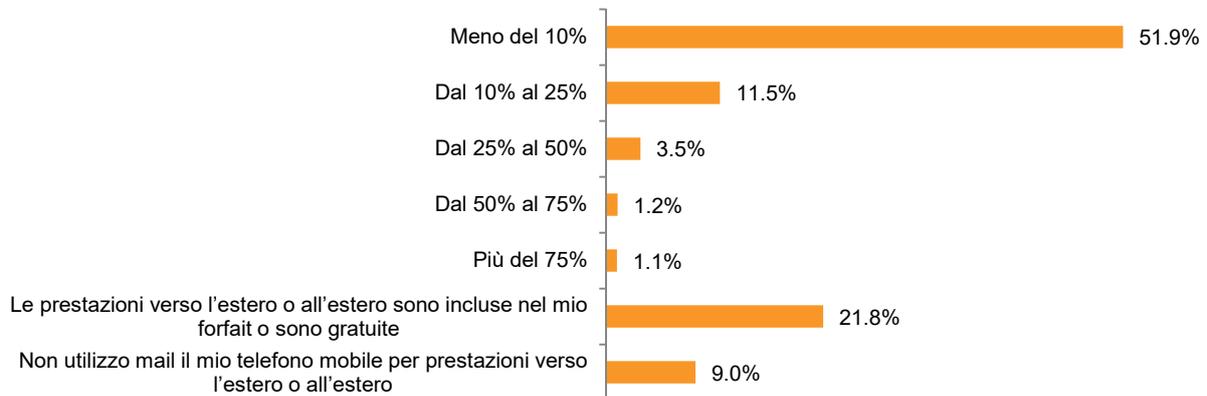


Per quanto concerne l'uso della telefonia mobile all'estero, si può osservare che due terzi dei consumatori

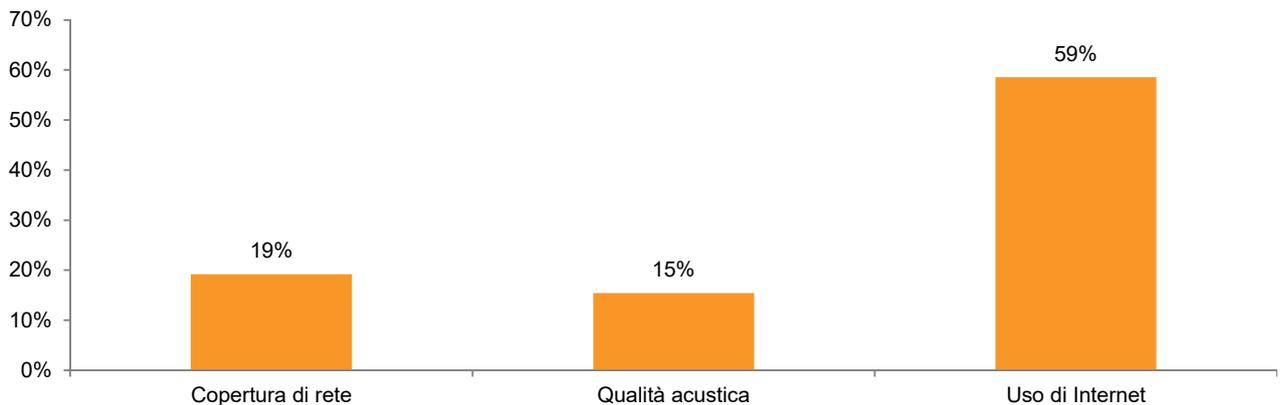
utilizzano il telefono cellulare all'estero soltanto per meno del 10% del consumo totale, oppure continuano a non utilizzarlo del tutto. Il motivo è da ricercarsi nei prezzi delle comunicazioni in roaming, sempre molto elevati.

Se, con le sue tariffe, il roaming resta un freno significativo all'uso delle prestazioni mobili all'estero, un altro punto da migliorare risulta essere la hotline del servizio clienti, con ancora il 47% del campione che ne giudica la qualità con valutazioni inferiori a "buono".

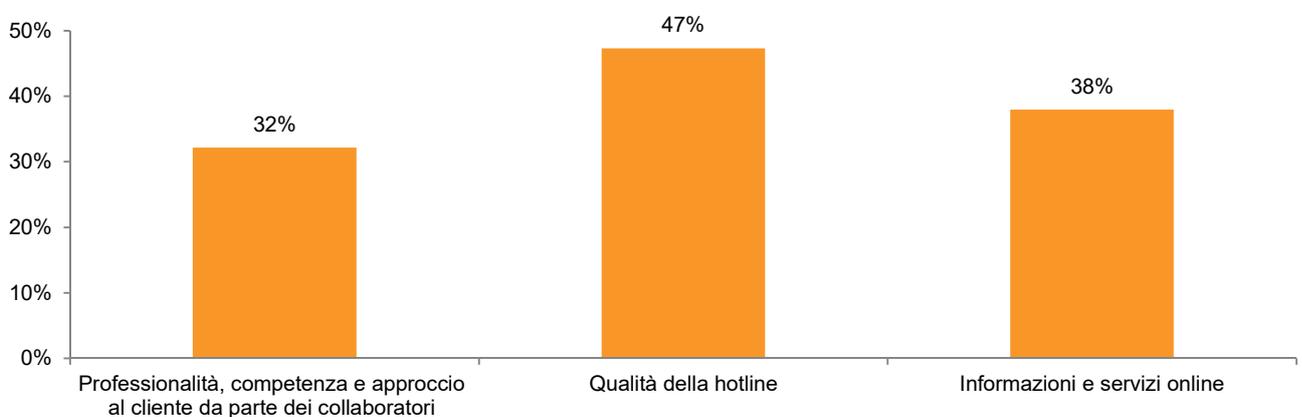
Uso del cellulare all'estero



Valutazione inferiore a "buono" per le prestazioni mobili



Valutazione inferiore a "buono" per il servizio clienti



Punteggio globale di soddisfazione

L'indagine effettuata consisteva in una serie di quesiti vertenti sulle prestazioni degli operatori, sul servizio clienti e il rapporto qualità-prezzo, sulla gestione del servizio prepaid e degli abbonamenti. A ogni domanda è stato associato un punteggio da 1 a 6, dove 6 è il punteggio migliore e 1 il meno favorevole.

Il punteggio globale si mantiene costante : quest'anno è infatti identico al punteggio dell'anno scorso. In testa, M-Budget Mobile con il punteggio di 5.1, equivalente a "buono"; seguono a breve distanza ALDI SUISSE mobile con il punteggio di 5.0, "buono" e Sunrise, Swisscom, upc e yallo: per tutte il punteggio è di 4.9, "abbastanza buono".

Il servizio alla clientela - la categoria valutata con maggiore severità dai clienti - è valutata dagli utenti con un punteggio lievemente inferiore a quello dell'anno scorso: 4.5 (equivalente a "abbastanza buono") rispetto a 4.7 nel 2016 (anch'esso corrispondente alla valutazione "abbastanza buono").

Prestazioni	
M-Budget Mobile	5.3
Swisscom	5.2
Sunrise	5.1
upc	5.1
ALDI SUISSE mobile	4.9
CoopMobile	4.9
Lycamobile	4.9
Salt.	4.9
yallo	4.9

Soddisfazione globale	
M-Budget Mobile	5.1
ALDI SUISSE mobile	5.0
Swisscom	4.9
yallo	4.9
Sunrise	4.9
upc	4.9
Lycamobile	4.7
CoopMobile	4.7
Salt.	4.7

Gestione abbonamenti	
M-Budget Mobile	5.0
Sunrise	4.9
upc	4.9
Swisscom	4.8
Salt.	4.7
CoopMobile	4.7
yallo	4.6

Gestione prepaid	
yallo	5.4
M-Budget Mobile	5.0
ALDI SUISSE mobile	5.0
Swisscom	4.9
Sunrise	4.9
Salt.	4.7
CoopMobile	4.7
Lycamobile	4.5

Servizio clienti	
Swisscom	4.9
ALDI SUISSE mobile	4.8
M-Budget Mobile	4.8
Sunrise	4.7
upc	4.6
Salt.	4.5
yallo	4.4
CoopMobile	4.3
Lycamobile	3.9

Rapporto qualità-prezzo	
Lycamobile	5.6
ALDI SUISSE mobile	5.4
M-Budget Mobile	5.2
yallo	5.1
CoopMobile	5.0
upc	5.0
Sunrise	4.9
Salt.	4.7
Swisscom	4.6

Accesso ai punteggi del sondaggio di soddisfazione di telefonia mobile: <http://www.bonus.ch/Telecom/Operatori-telefonia-mobile-indagine-punteggio-soddisazione.aspx>

Per ulteriori informazioni:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
021 312 55 91
ducret(a)bonus.ch
Losanna, 26 gennaio 2017