

bonus.ch – telefonia mobile: smartphone per due terzi degli utenti elvetici, ma la qualità della connessione a Internet non soddisfa

È il risultato di un'indagine di soddisfazione condotta dal portale di comparazione bonus.ch su un campione di più di 5'000 utilizzatori: gli utenti svizzeri non si fanno mancare lo "smartphone" – il telefono cellulare di ultima generazione – malgrado ritengano che la qualità della connessione proposta dall'operatore per la navigazione web lasci a desiderare. Altra nota dolente: il servizio fornito dalle hotline dei diversi operatori.

Quasi la metà del campione dichiara di avere uno smartphone di ultima generazione, come ad esempio l'iPhone 5 o 4s, il Samsung SIII o SII, il Nokia Lumia, o altri. La percentuale sale ancora per la fascia d'età sotto i quarant'anni. In totale, soltanto un terzo di chi ha risposto al sondaggio afferma di usare un cellulare tradizionale e non uno smartphone.

Il telefono fisso può ormai dirsi in declino, e sempre più numerosi sono i giovani adulti che vi rinunciano: il 50% degli utenti di età inferiore ai trent'anni e il 35% della fascia 30-39 anni non hanno un telefono fisso. Risultati opposti, invece, per gli ultrasessantenni, fra i quali soltanto l'8% è sprovvisto di un apparecchio fisso.

Per le prestazioni di telefonia mobile, tra i partecipanti al sondaggio tre quarti hanno scelto un abbonamento, e pagano in media CHF 78.- al proprio operatore. La percentuale restante, costituita per la maggior parte da persone di età più avanzata e che non usano uno smartphone, preferisce offerte prepagate. Questi utenti indicano quale spesa mensile un importo medio di CHF 15.-.

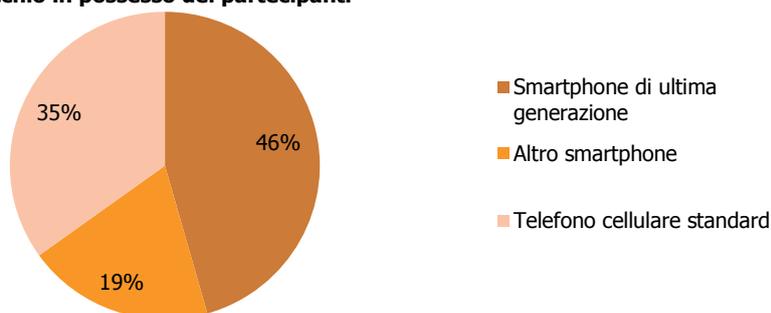
Soltanto un terzo degli utenti di cellulari "standard" dichiara di navigare su Internet con il proprio apparecchio; il tasso sale invece al 93% per gli utilizzatori di smartphone. Se la qualità acustica e della copertura di rete soddisfa gli utenti, non sembrano invece rispondere alle attese le prestazioni mobili che riguardano l'uso di Internet, come la qualità e la rapidità della connessione o il caricamento di messaggi di posta elettronica: il giudizio su tali prestazioni è piuttosto tiepido nel 63% dei casi.

Da rilevare, inoltre, che la qualità dei servizi della hotline dell'operatore è considerata buona o eccellente soltanto dalla metà del campione, mentre sono generalmente apprezzate le informazioni disponibili on line, così come anche l'approccio al cliente e la professionalità dei collaboratori.

Grafici e analisi dettagliata

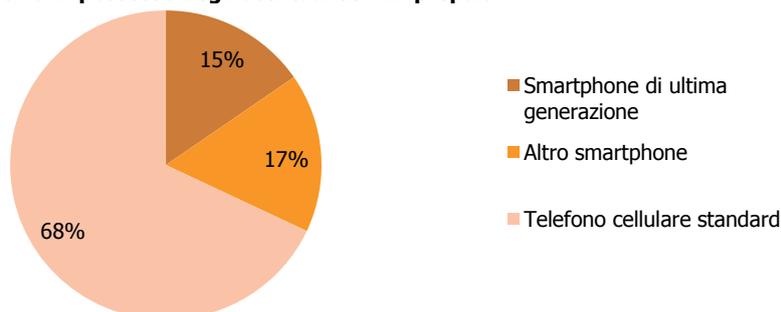
Quasi la metà del campione ha dichiarato di essere in possesso di uno smartphone di ultima generazione, quale l'iPhone 5 o 4s, il Samsung SIII o SII, il Nokia Lumia, o altri. Soltanto un terzo di chi ha risposto al sondaggio utilizza un telefono cellulare tradizionale.

Tipo di apparecchio in possesso dei partecipanti



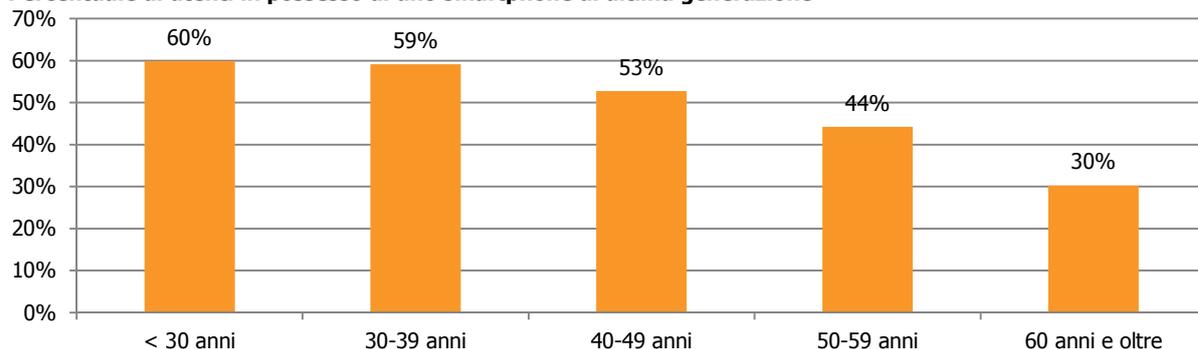
Al contrario, più di due terzi di chi utilizza servizi prepagati possiedono un telefonino di tipo tradizionale.

Tipo di apparecchio in possesso degli utenti di servizi prepaid



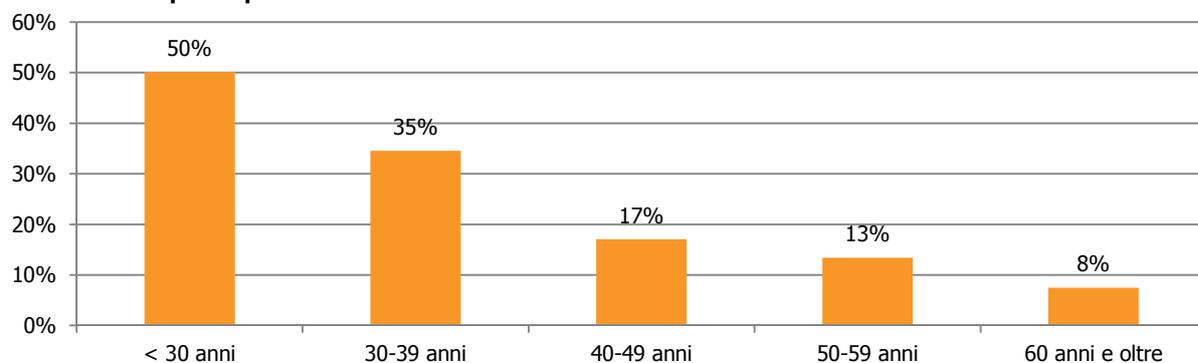
Il 60% dei giovani adulti fino all'età di 40 anni ha uno smartphone di ultima generazione. Il tasso diminuisce proporzionalmente all'aumento dell'età, scendendo fino al 30% per gli over 60.

Percentuale di utenti in possesso di uno smartphone di ultima generazione



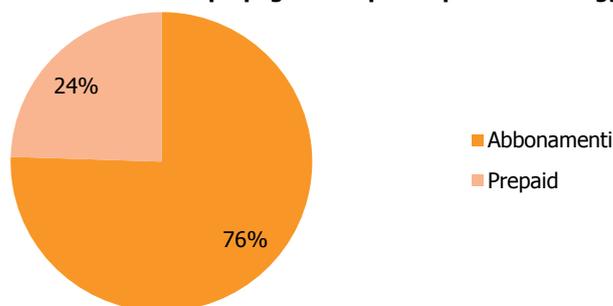
Il 18% dei partecipanti al sondaggio dichiara di non avere una linea di telefono fisso. Per gli utenti sotto i trent'anni, la percentuale per questo parametro raggiunge il 50%.

Percentuale di partecipanti che non hanno una linea di telefono fisso



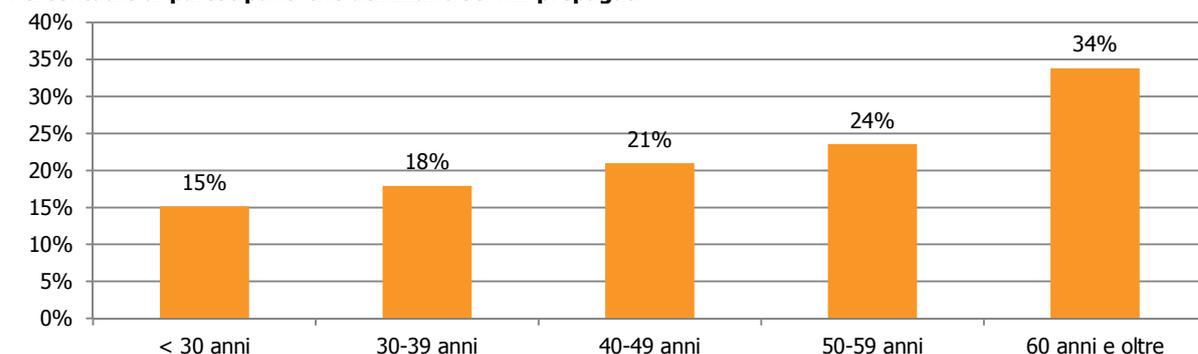
Poco meno di un quarto del campione utilizza servizi prepagati.

Percentuale di abbonamenti e di servizi prepagati tra i partecipanti al sondaggio



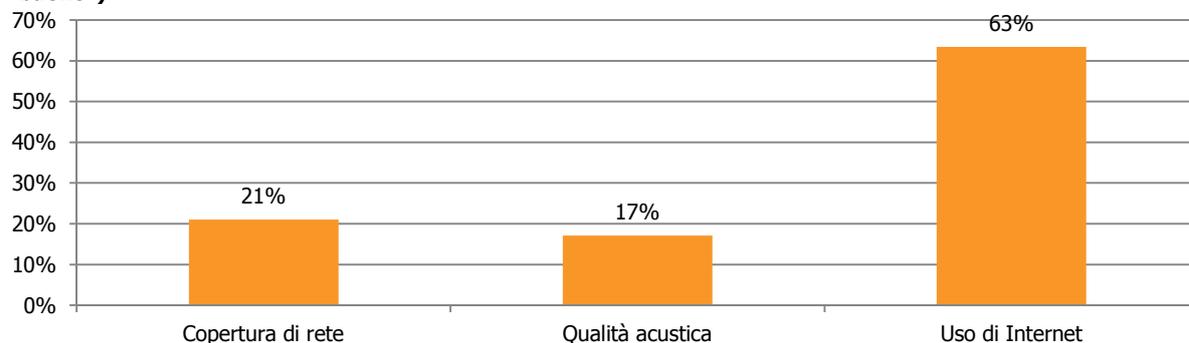
Con l'aumento dell'età aumenta anche l'adesione a questo tipo di servizio. In effetti, più di un terzo degli utenti di più di 60 anni sceglie il prepagato.

Percentuale di partecipanti che utilizzano servizi prepagati



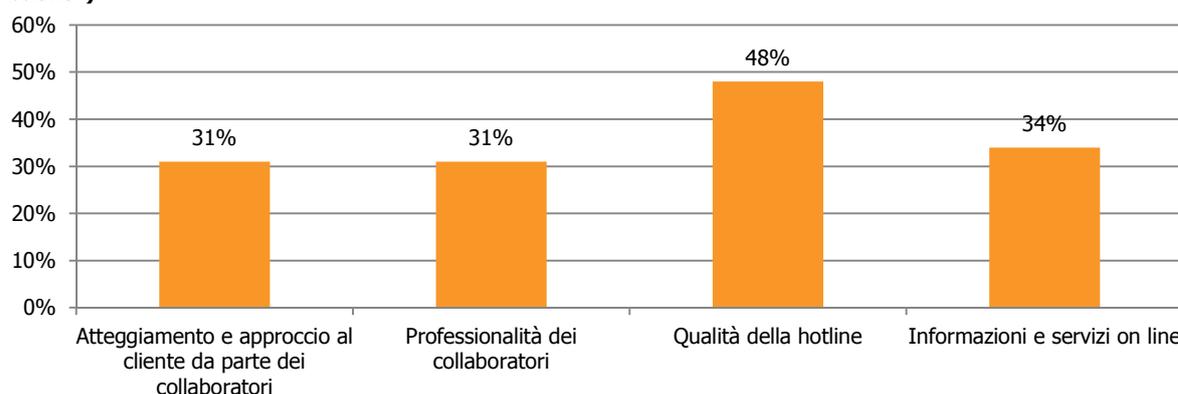
Gli utenti sono generalmente soddisfatti della qualità acustica e della copertura di rete, mentre le prestazioni mobili per quanto riguarda Internet, quali rapidità e qualità di connessione, velocità, caricamento dei messaggi, non rispondono alle attese: lo dimostra il giudizio piuttosto tiepido del 63% del campione.

Percentuale di partecipanti poco soddisfatti delle diverse prestazioni di telefonia mobile (valutazioni inferiori a "buono")



Poco favorevole in termini qualitativi è anche la valutazione dei partecipanti al sondaggio che hanno avuto l'occasione di utilizzare la hotline fornita dall'operatore. Gli utenti si dimostrano però meno critici su altri parametri: l'atteggiamento, l'approccio al cliente e la professionalità dei collaboratori che lavorano per l'operatore mobile, ma anche informazioni e servizi disponibili on line.

Percentuale di partecipanti poco soddisfatti delle diverse prestazioni del servizio clienti (valutazioni inferiori a "buono")



bonus.ch mette a disposizione degli utenti un comparatore gratuito e imparziale delle tariffe degli operatori di telefonia mobile elvetica, personalizzabile in base all'uso individuale dei diversi servizi. L'utente può inoltre accedere alle valutazioni fornite dalla clientela in occasione dell'indagine di soddisfazione e a una panoramica delle condizioni di ogni operatore di telefonia.

Accesso diretto al comparatore personalizzabile delle tariffe di telefonia mobile:

<http://www.bonus.ch/Telecom-Telefonia-mobile/Confronto-abbonamento-rete-cellulare.aspx>

Per maggiori informazioni:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Direttore
Avenue de Beaulieu 33
1004 Losanna
021.312.55.91
ducret@bonus.ch

Losanna, 15 gennaio 2013