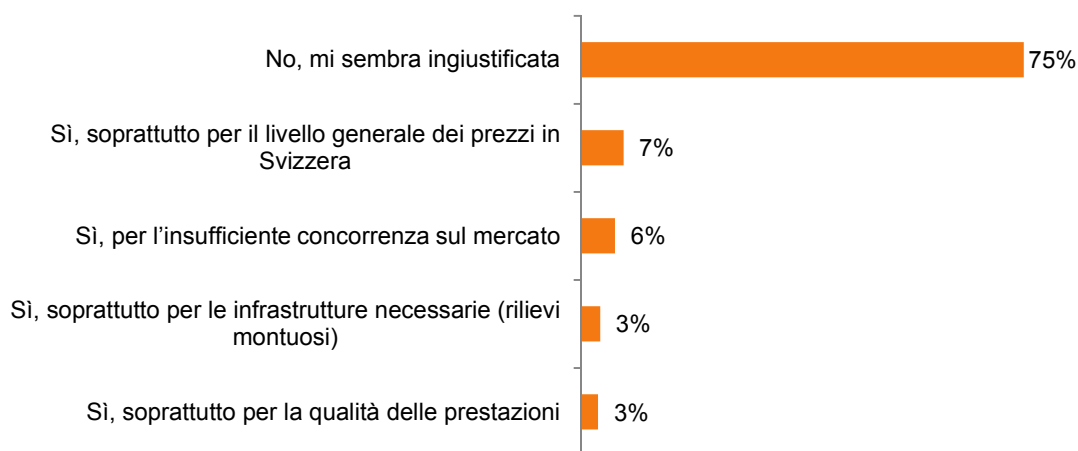


bonus.ch sulla telefonia mobile: tariffe giudicate ingiustificate rispetto ai paesi limitrofi da tre quarti degli utenti svizzeri

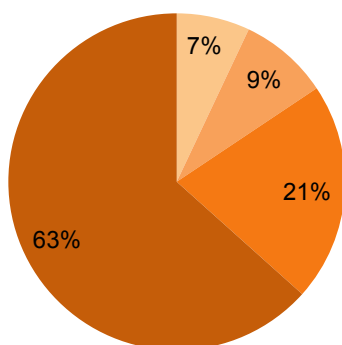
L'indagine di soddisfazione annuale del portale di confronto bonus.ch, che quest'anno ha visto coinvolti 2800 utenti, conferma quanto osservato già lo scorso anno: gli utenti elvetici si confermano fedelissimi al proprio operatore di telefonia. Più del 60% degli utilizzatori elvetici mantiene lo stesso operatore da più di cinque anni, pur non essendo soddisfatto delle tariffe proposte. Un grado di fedeltà sorprendentemente equivalente si constata presso gli utenti di soluzioni prepagate, che pure potrebbero facilmente passare a un nuovo operatore in qualsiasi momento.

Le tariffe delle telecomunicazioni sono in generale più elevate in Svizzera che nei paesi vicini. Trova questa differenza giustificata?

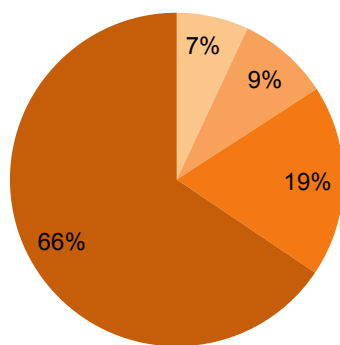


Durata della relazione contrattuale

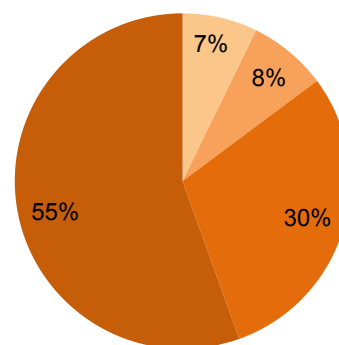
Insieme dei partecipanti al sondaggio



Clienti con abbonamento



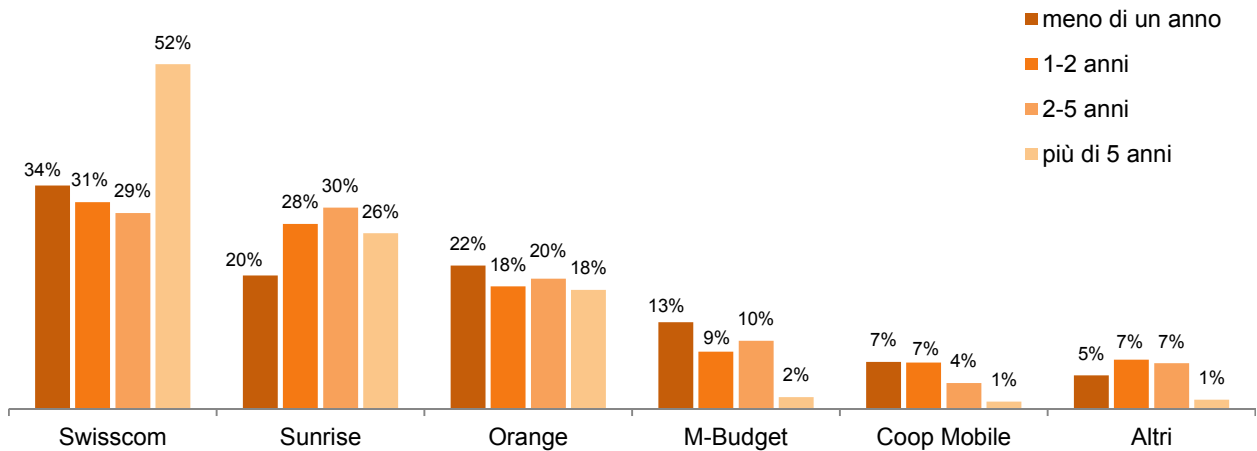
Clienti prepaid



■ meno di un anno ■ 1-2 anni
■ 2-5 anni ■ più di 5 anni

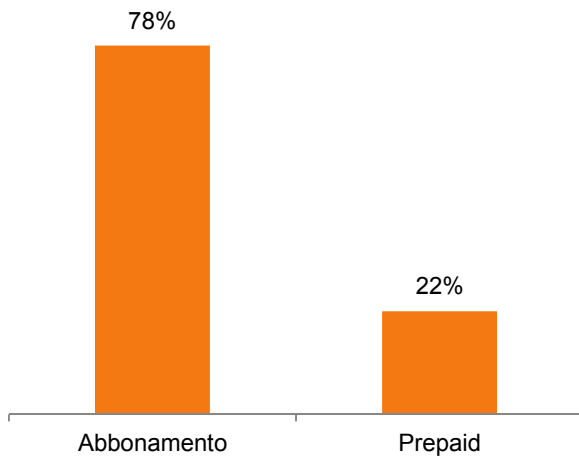
Fedeltà per operatore

Con il 52%, sono i clienti di Swisscom a mostrarsi più fedeli per un rapporto contrattuale di più di 5 anni. Nella fascia 2-5 anni, Sunrise e Swisscom sono testa a testa, con il 29% e il 30% rispettivamente.

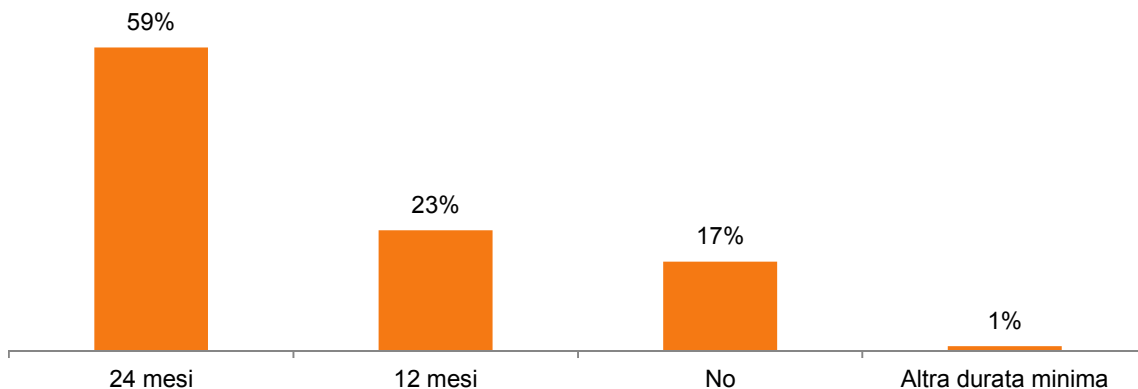


Proporzione abbonamento – soluzioni prepaid

Più di quattro Svizzeri su cinque scelgono un abbonamento con telefono incluso; di questi, il 59% si impegna per una durata contrattuale minima di 24 mesi. I contratti si rinnovano di anno in anno con un preavviso di mesi per la disdetta. Non è sorprendente che il consumatore diventi letteralmente prigioniero del proprio operatore.

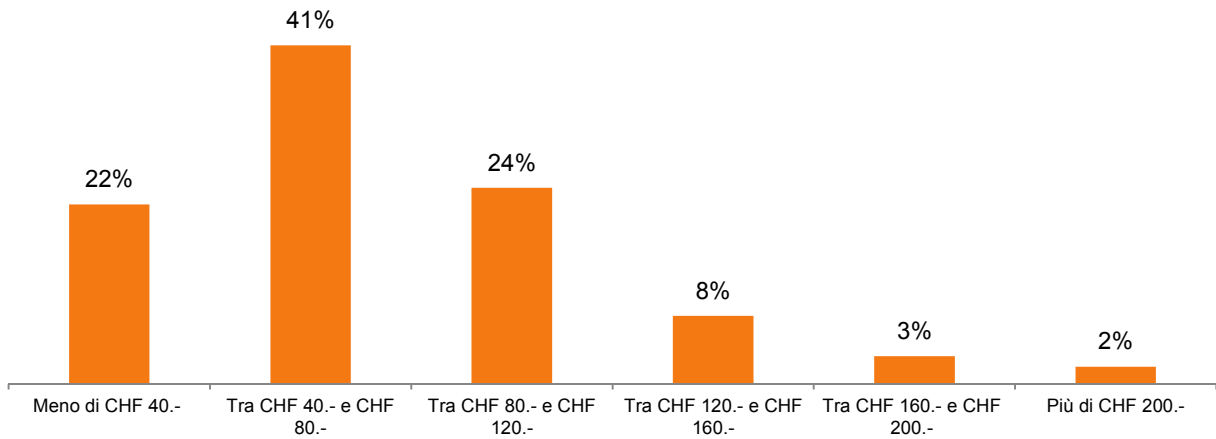


Clienti che hanno scelto un contratto con un nuovo telefono incluso

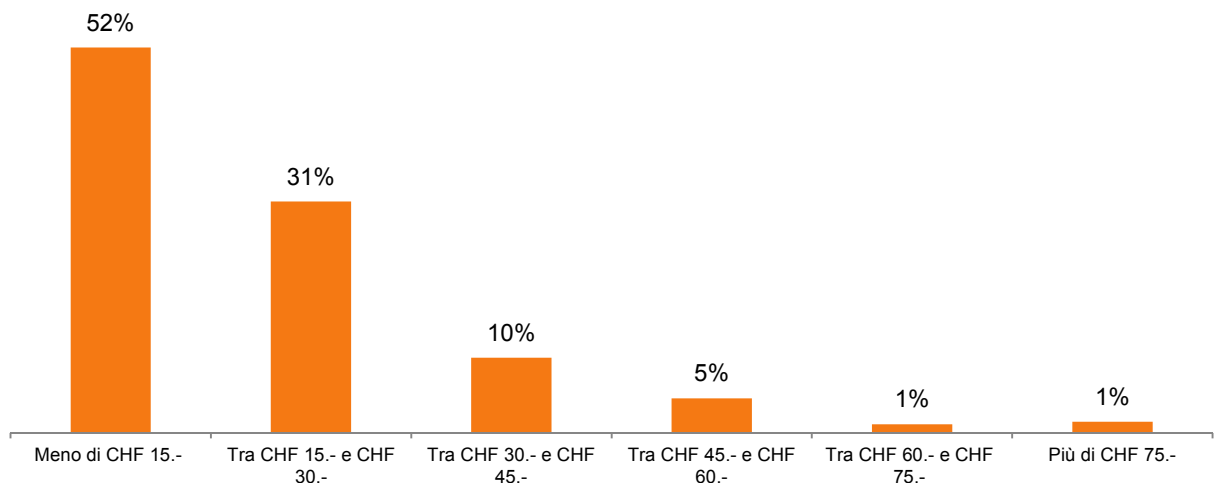


Importo mensile medio pagato dall'utente all'operatore mobile

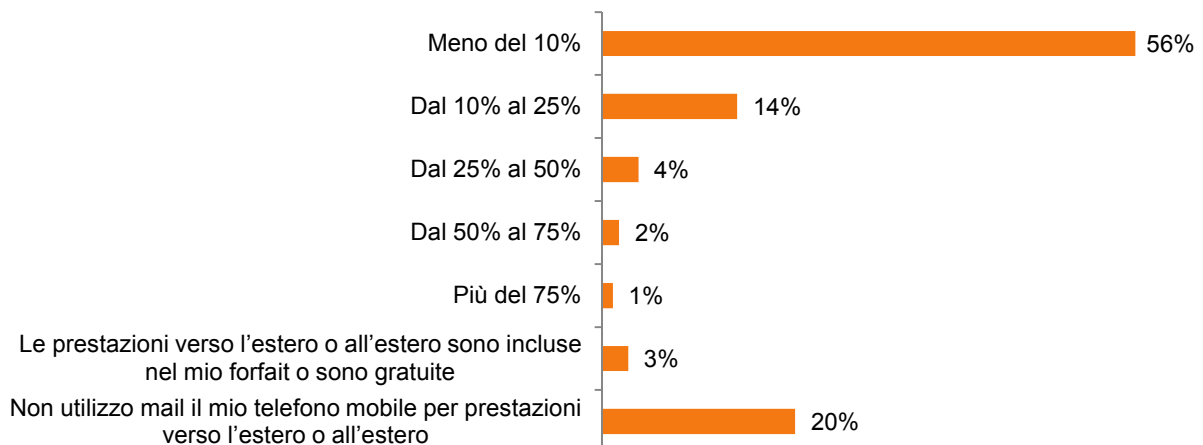
Più di tre quarti dei partecipanti al sondaggio hanno scelto un abbonamento di telefonia mobile, e pagano in media CHF 75.- al mese al proprio operatore. Per quanto concerne le soluzioni prepagate, il 52% degli utenti sceglie un importo mensile di ricarica di CHF 15.-, mentre per il 31% la ricarica mensile varia tra i CHF 15.- e i CHF 30.-.



Importo medio mensile speso dagli utenti per ricaricare una scheda prepagata (prepaid)



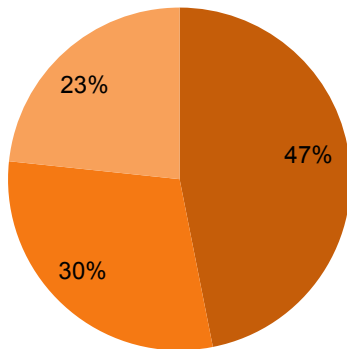
Percentuale di spesa corrispondente a prestazioni all'estero



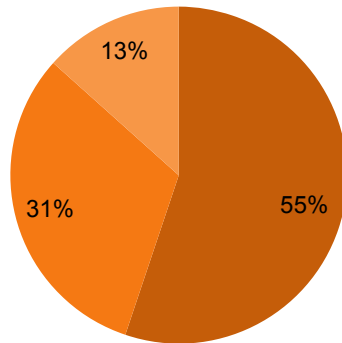
Tipo di apparecchio in possesso dei partecipanti al sondaggio

Lo studio mostra che gli Svizzeri sono sempre più esigenti per quanto concerne la qualità della connessione Internet. Una ragione è senz'altro da ricercare nel successo sempre costante degli smartphone. Più di tre quarti degli utenti elvetici ne hanno uno, e il 47% di questi apparecchi è uno smartphone di ultima generazione. Gli abbonati auspicano inoltre un miglioramento a livello della chiarezza nelle comunicazioni (variazioni tariffarie, nuovi abbonamenti, ecc.) e del servizio fornito dalla hotline del proprio operatore.

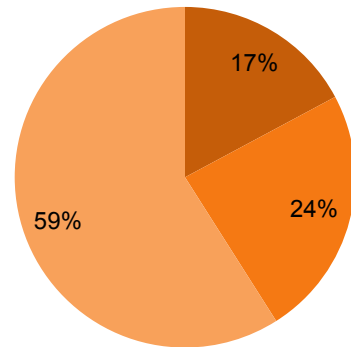
Insieme dei partecipanti



Clienti con abbonamento

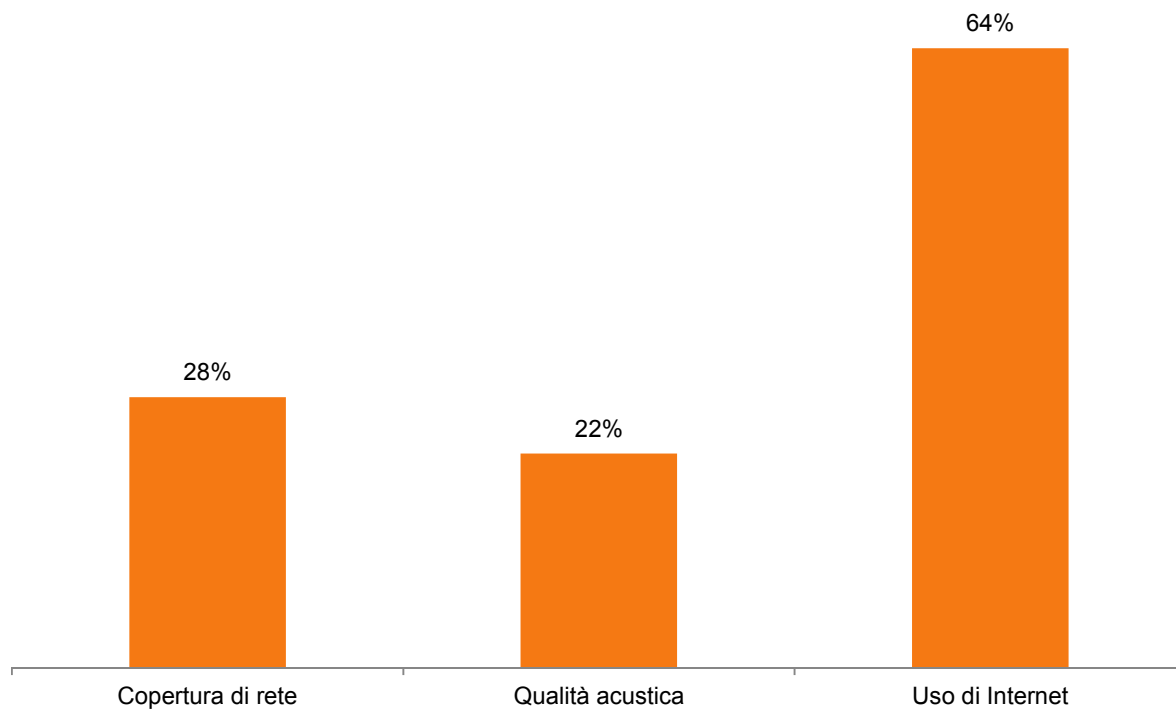


Clienti prepaid

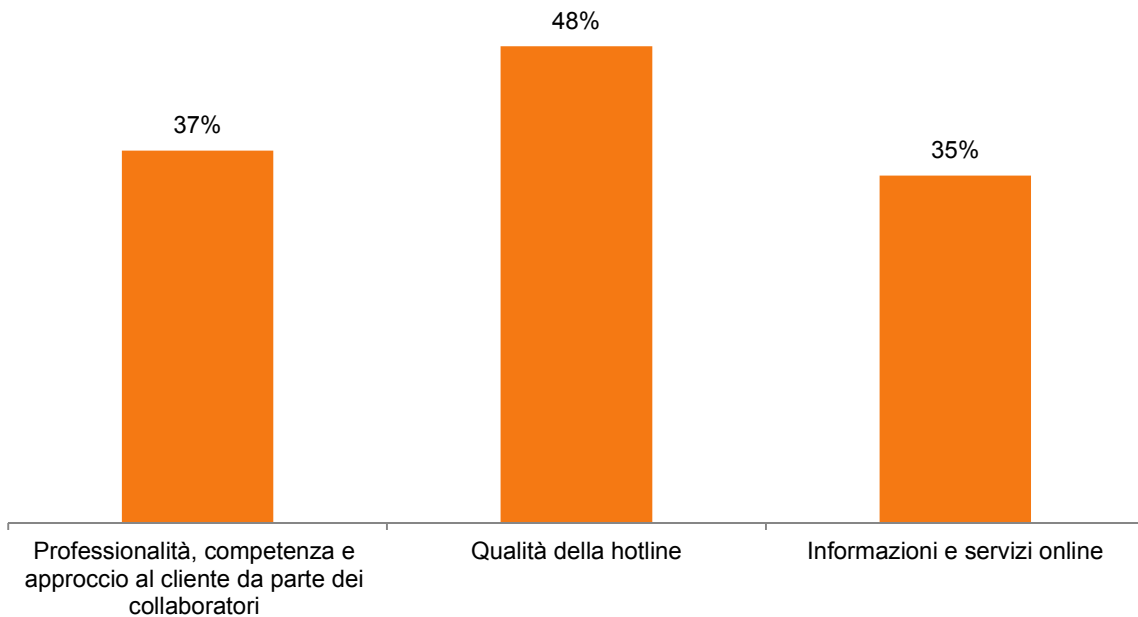


- Smartphone di ultima generazione
- Altro smartphone
- Telefono cellulare standard

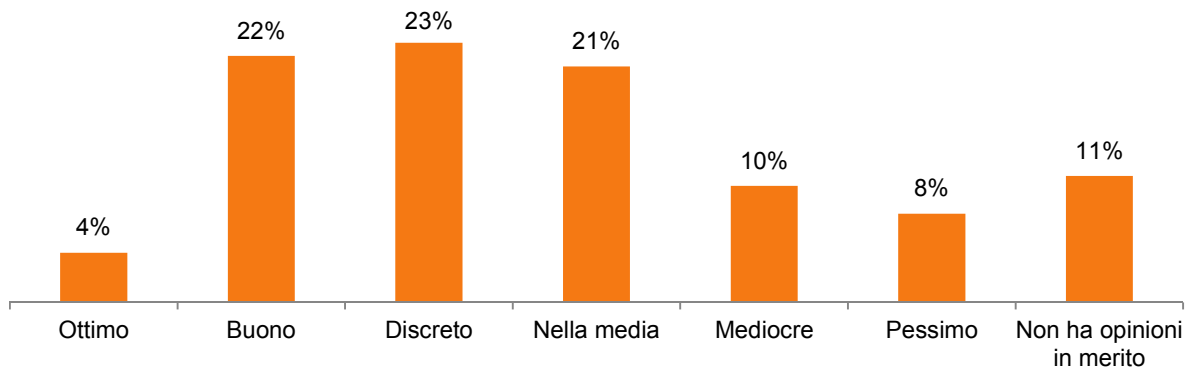
Percentuale di partecipanti meno soddisfatti delle prestazioni di telefonia mobile del proprio operatore (valutazioni con punteggio inferiore a "buono")



Percentuale di partecipanti al sondaggio meno soddisfatti dei diversi aspetti del servizio clienti (valutazioni con punteggi inferiori a "buono")



Soddisfazione degli utenti rispetto alla politica commerciale di rinnovo o disdetta dell'abbonamento

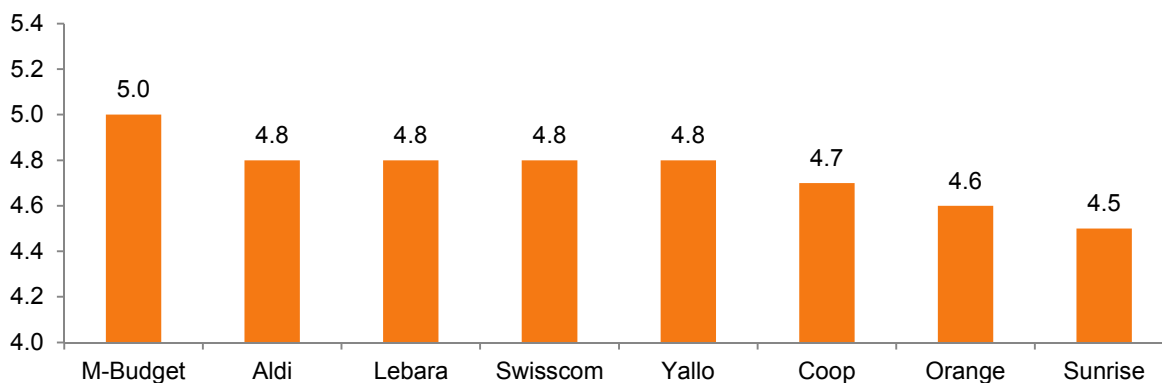


Punteggio per operatore

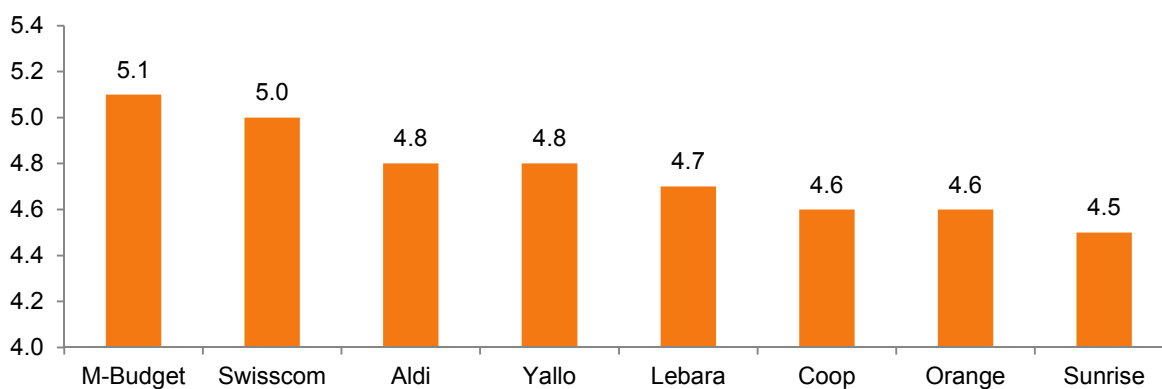
I partecipanti hanno valutato il proprio operatore in funzione dei seguenti criteri: prestazioni dell'operatore (copertura di rete, qualità audio, velocità Internet), gestione abbonamenti, gestione prepaid, servizio clienti e rapporto qualità-prezzo. Le risposte sono state convertite in un punteggio tra 1 e 6, con 6 come miglior punteggio.

Sono i clienti di M-Budget Mobile ad essere i più soddisfatti, globalmente, del proprio operatore, e gli unici a conferirgli il punteggio di 5.0, equivalente a "buono". M-Budget ottiene anche il miglior punteggio per le prestazioni mobili, così come anche per la gestione degli abbonamenti. Con il punteggio di 4.8, "discreto", Aldi, Lebara, Swisscom e Yallo condividono il secondo posto. Aldi mobile è primo per ciò che concerne il rapporto qualità-prezzo (5.3), mentre i tre operatori storici, giudicati più severamente, si ritrovano in coda alla classifica.

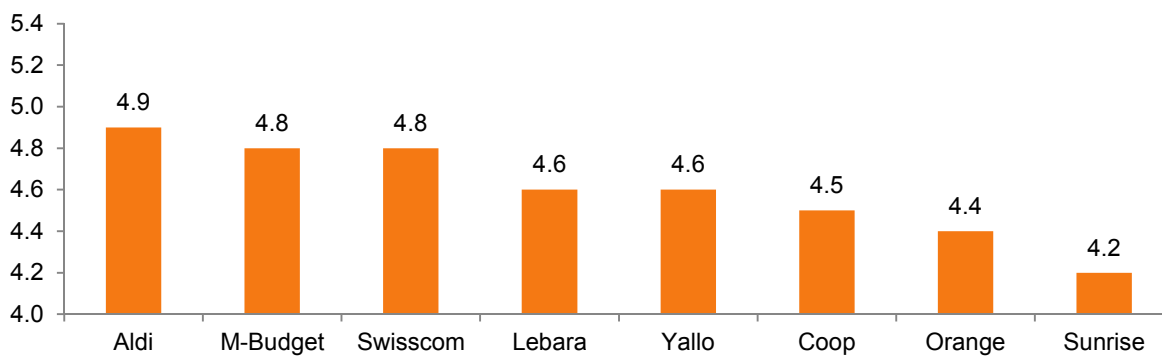
Soddisfazione globale



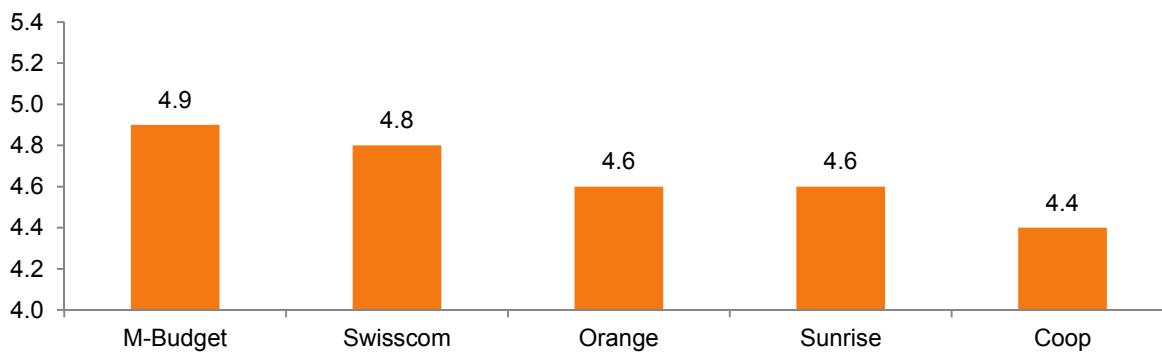
Prestazioni



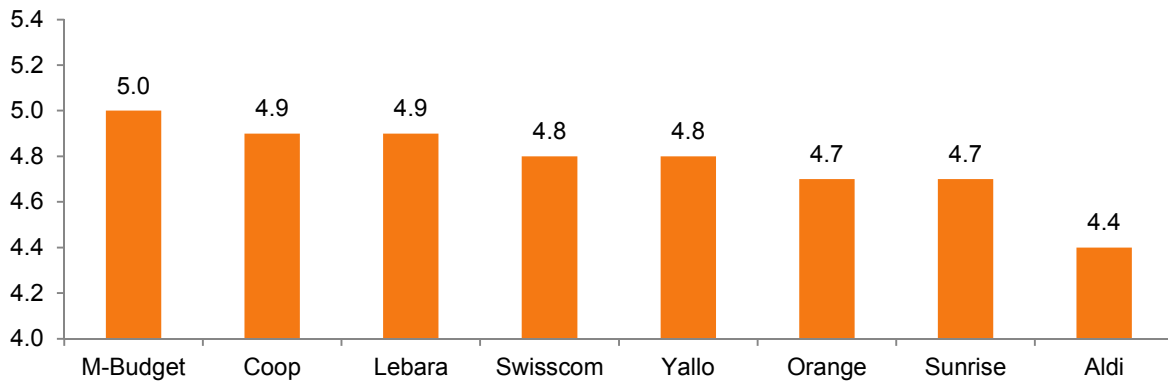
Servizio clienti



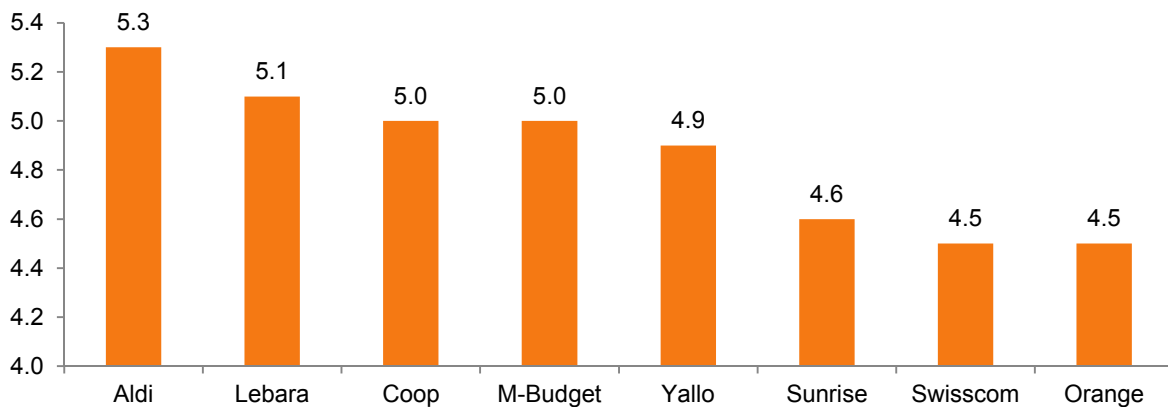
Gestione abbonamenti



Gestione prestazioni prepaid



Rapporto qualità / prezzo



Per i clienti di telefonia mobile, la comprensione di tariffe e prestazioni e l'operazione di comparazione sono rese ulteriormente difficoltose dal moltiplicarsi di offerte con abbonamenti a forfait, nonché dalla progressione di offerte combinate (telefono fisso, mobile, Internet e TV). Carenza di informazioni, timore del cambiamento ed elevato grado di fedeltà da parte dell'utente: è la combinazione di questi fattori a scoraggiare la concorrenza. Una concorrenza che pure rappresenterebbe un notevole vantaggio proprio per il consumatore.

Accesso ai punteggi dell'indagine di soddisfazione e al confronto personalizzato delle tariffe di telefonia mobile:
<http://www.bonus.ch/Telecom/Operatori-telefonia-mobile-indagine-punteggio-soddisfazione.aspx>

Per ulteriori informazioni:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Direttore
Avenue de Beaulieu 33
1004 Losanna
021 312 55 91
ducret@bonus.ch

Losanna, 29 gennaio 2014