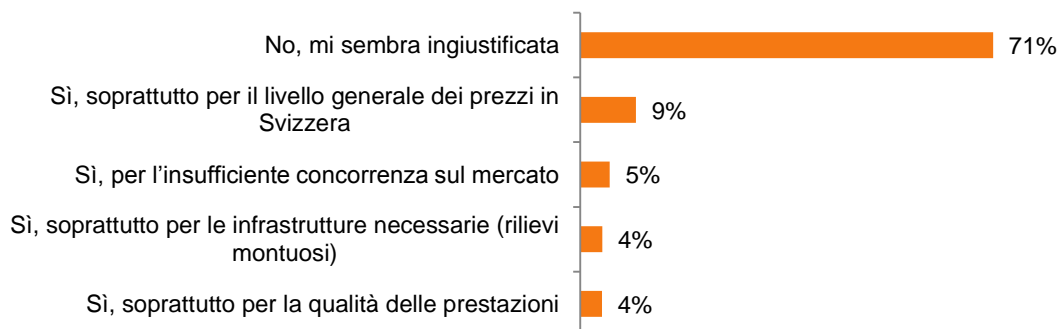


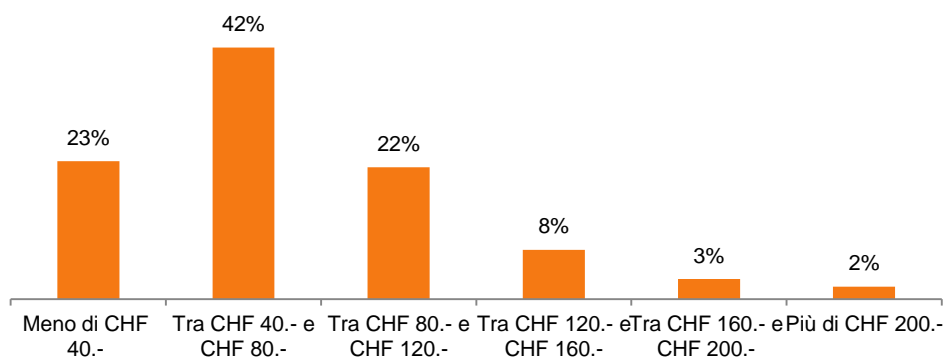
## bonus.ch e telefonia mobile: tariffe degli operatori di telefonia ingiustificate per quasi tre quarti dei consumatori

L'indagine di soddisfazione annuale condotta dal portale di confronto online bonus.ch rivela, come per gli anni passati, la fedeltà dei consumatori elvetici. Lo studio, effettuato su un campione di più di 3500 individui, solleva tuttavia anche la questione dei prezzi praticati dagli operatori. Come spiegare un tasso di fedeltà in crescita costante rispetto all'insoddisfazione generale dei clienti riguardo alle tariffe?

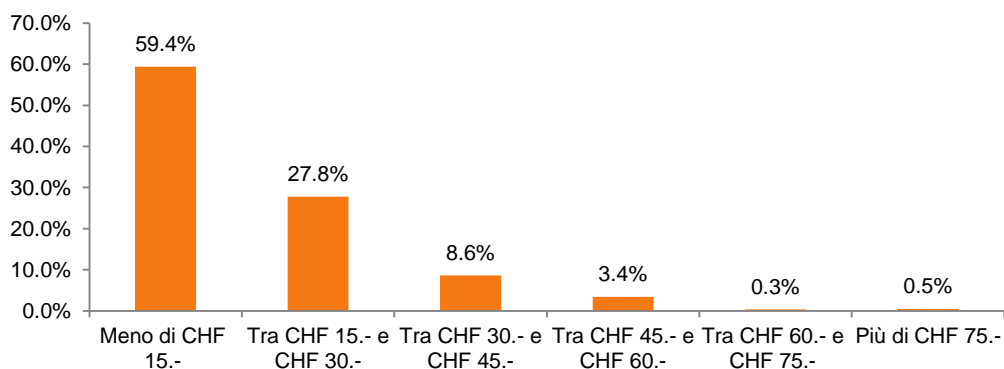
*Soddisfazione rispetto alle tariffe degli operatori*



*Spesa mensile per i titolari di abbonamento*



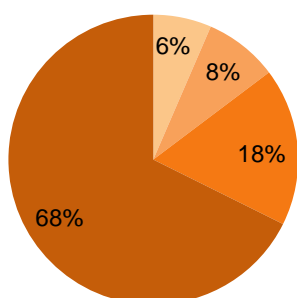
*Spesa mensile per i clienti prepaid*



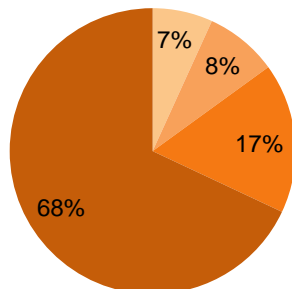
Tre quarti del campione ritiene ingiustificate le tariffe praticate nel campo della telefonia mobile. Eppure, più di due consumatori su tre dichiarano di avere lo stesso operatore da più di cinque anni. Una progressione del 5% rispetto all'anno scorso, ancora più pronunciata tra i consumatori di servizi prepaid (+11.6%). A incoraggiare la fedeltà alla propria compagnia sono senza dubbio i timori legati al passaggio a un nuovo operatore e la percezione di praticità legata alle offerte combinate. I clienti si privano così della possibilità di ottimizzare l'abbonamento in funzione delle proprie esigenze.

## Durata di affiliazione clienti telefonia mobile

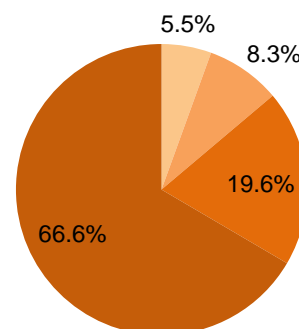
### Abbonamento e prepaid



### Abbonamento

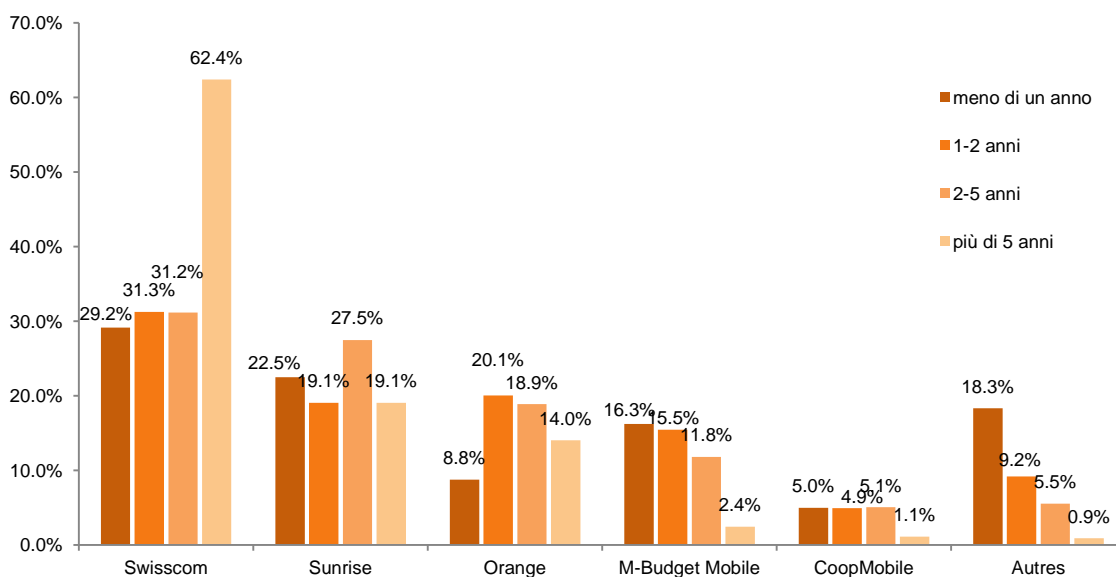


### Prepaid

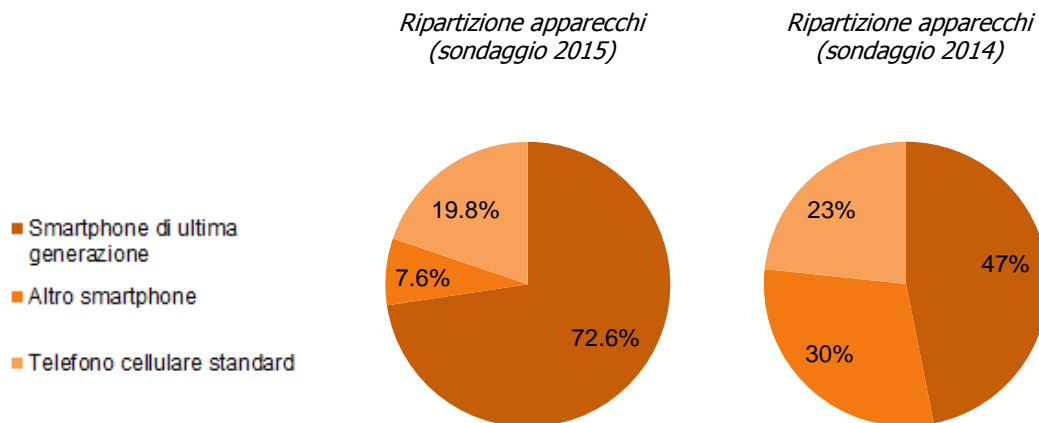


- meno di un anno
- 1-2 anni
- 2-5 anni
- più di 5 anni

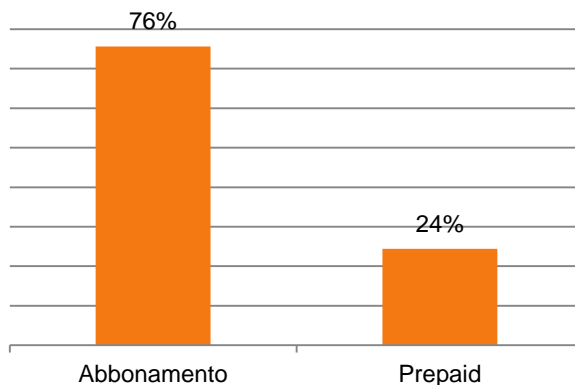
## Fedeltà per operatore



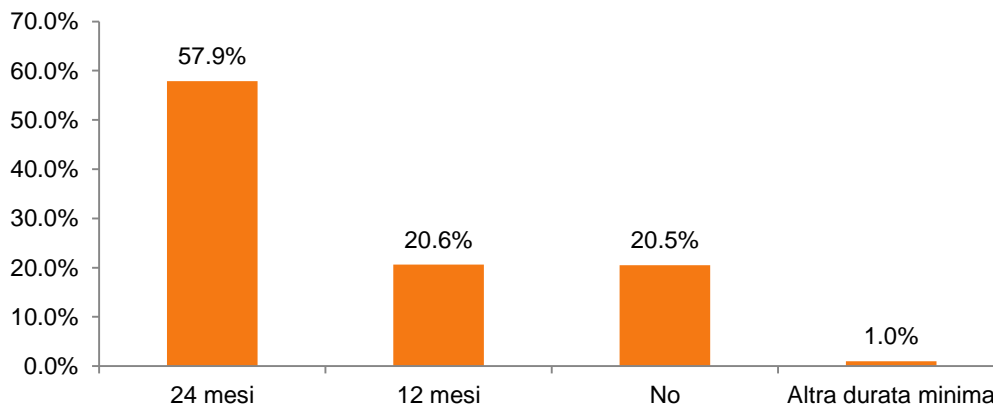
Il tasso di fidelizzazione è sostenuto anche da un aumento, stimato al 25.6% rispetto all'anno scorso, dell'uso di smartphone di nuova generazione: apparecchi sempre più cari e sofisticati, e sempre più spesso inclusi nelle offerte contrattuali a durata minima per ammortizzarne il costo.



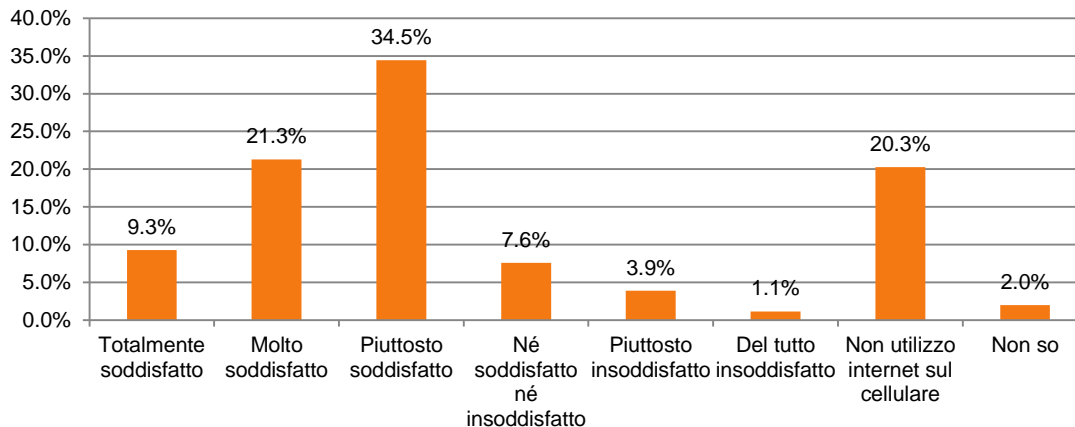
*Clienti che hanno scelto un abbonamento o un servizio prepaid*



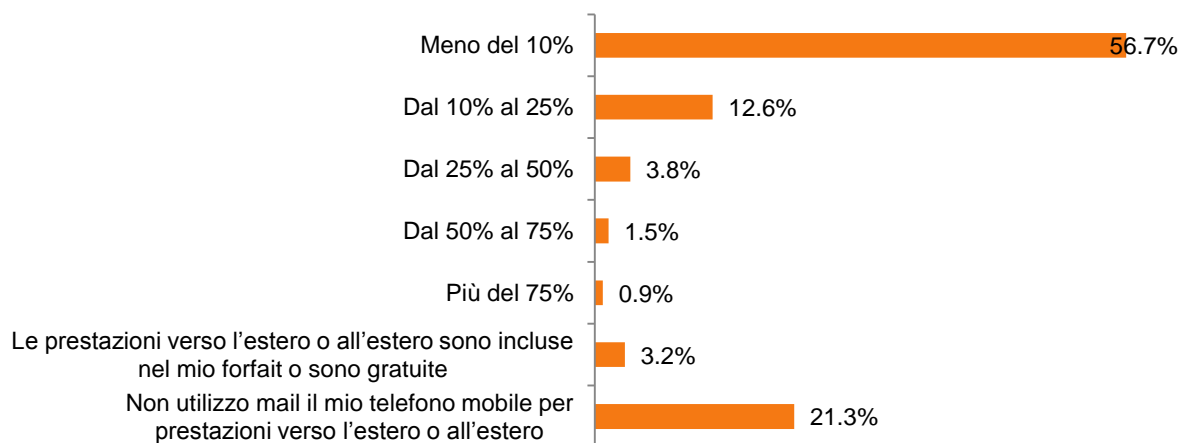
*Clienti con contratto a durata minima*



Con la crescita dell'uso dello smartphone cresce anche considerevolmente l'uso del telefono per il consumo di dati internet, e aumentano proporzionalmente le esigenze degli abbonati: soltanto il 30.6% del nostro campione valuta la qualità della navigazione su smartphone molto o totalmente soddisfacente.

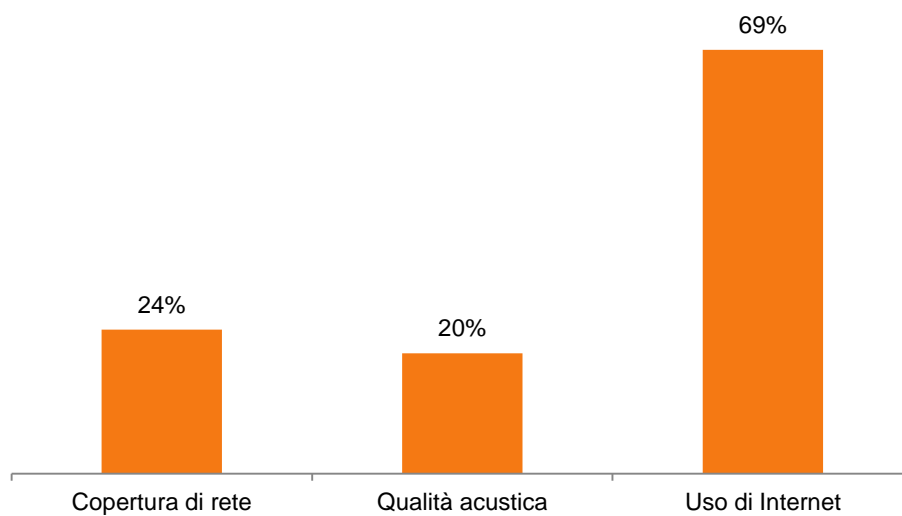


Per quanto concerne l'uso del telefono mobile fuori dal territorio elvetico, il sondaggio fa rilevare che la percentuale di uso all'estero corrisponde, per tre quarti dei clienti, a meno del 10% del consumo totale, se non addirittura a zero. La causa è da ricercarsi nelle tariffe di roaming, che si mantengono sempre molto elevate.

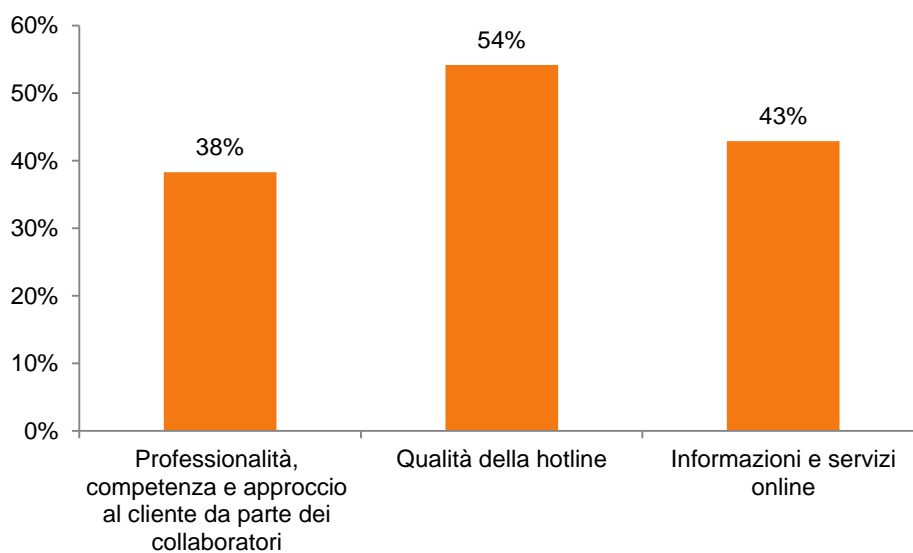


Un ultimo fattore che sembra avere un forte impatto sul sistema di concorrenza nel campo della telefonia mobile in Svizzera è rappresentato dalle recenti voci mediatiche di fusione tra Orange e Sunrise.

Percentuale di intervistati che mostrano riserve nei confronti delle prestazioni di telefonia mobile (valutazioni inferiori a « buono »)



Percentuale di intervistati che mostrano riserve nei confronti dei diversi aspetti del servizio clienti (valutazioni inferiori a « buono »)



Lo studio di bonus.ch è stato realizzato sottoponendo il campione a una serie di domande concernenti le prestazioni dei diversi operatori, il servizio clienti, la gestione abbonamenti, la gestione prepaid e il rapporto qualità-prezzo. Alle domande è stato assegnato un punteggio, da un minimo di 1 a un massimo di 6.

Come l'anno scorso ad aggiudicarsi il primo posto è M-Budget Mobile, con il punteggio globale di 5.0 (« buono ») ; seguono ALDI SUISE mobile e Swisscom, che ottengono entrambi il punteggio di 4.9 (« abbastanza buono »).

Soddisfazione globale	
M-Budget Mobile	<b>5.0</b>
ALDI SUISE mobile	<b>4.9</b>
Swisscom	<b>4.9</b>
upc cablecom	<b>4.8</b>
CoopMobile	<b>4.7</b>
Lebara Mobile	<b>4.7</b>
Sunrise	<b>4.6</b>
yallo	<b>4.5</b>
Orange	<b>4.4</b>

Prestazioni	
M-Budget Mobile	<b>5.2</b>
Swisscom	<b>5.2</b>
ALDI SUISE mobile	<b>5.0</b>
CoopMobile	<b>4.8</b>
Lebara Mobile	<b>4.8</b>
Sunrise	<b>4.8</b>
Orange	<b>4.7</b>
upc cablecom	<b>4.7</b>
yallo	<b>4.5</b>

Servizio clienti	
Swisscom	<b>4.9</b>
M-Budget Mobile	<b>4.8</b>
upc cablecom	<b>4.7</b>
ALDI SUISE mobile	<b>4.5</b>
CoopMobile	<b>4.3</b>
Lebara Mobile	<b>4.3</b>
Sunrise	<b>4.2</b>
yallo	<b>4.1</b>
Orange	<b>4.0</b>

Gestione abbonamenti	
M-Budget Mobile	<b>5.0</b>
Swisscom	<b>4.9</b>
upc cablecom	<b>4.7</b>
Sunrise	<b>4.6</b>
CoopMobile	<b>4.4</b>
Orange	<b>4.4</b>

Gestione prestazioni prepaid	
M-Budget Mobile	<b>5.1</b>
CoopMobile	<b>5.0</b>
Swisscom	<b>4.9</b>
Lebara Mobile	<b>4.8</b>
yallo	<b>4.8</b>
ALDI SUISSSE mobile	<b>4.7</b>
Orange	<b>4.7</b>
Sunrise	<b>4.7</b>

Rapporto qualità / prezzo	
ALDI SUISSSE mobile	<b>5.4</b>
M-Budget Mobile	<b>5.1</b>
upc cablecom	<b>5.0</b>
CoopMobile	<b>4.9</b>
Lebara Mobile	<b>4.9</b>
Sunrise	<b>4.6</b>
Swisscom	<b>4.6</b>
yallo	<b>4.6</b>
Orange	<b>4.3</b>

Accesso ai punteggi del sondaggio di soddisfazione e alla comparazione personalizzata delle tariffe di telefonia mobile: <http://www.bonus.ch/Telecom/Operateurs-telephonie-mobile-enquete-note-satisfaction.aspx>

Per ulteriori informazioni:

bonus.ch SA  
 Patrick Ducret  
 Direttore  
 Av. de Beaulieu 33  
 1004 Lausanne  
 021 312 55 91  
[ducret\(a\)bonus.ch](mailto:ducret(a)bonus.ch)

Lausanne, 3 febbraio 2015