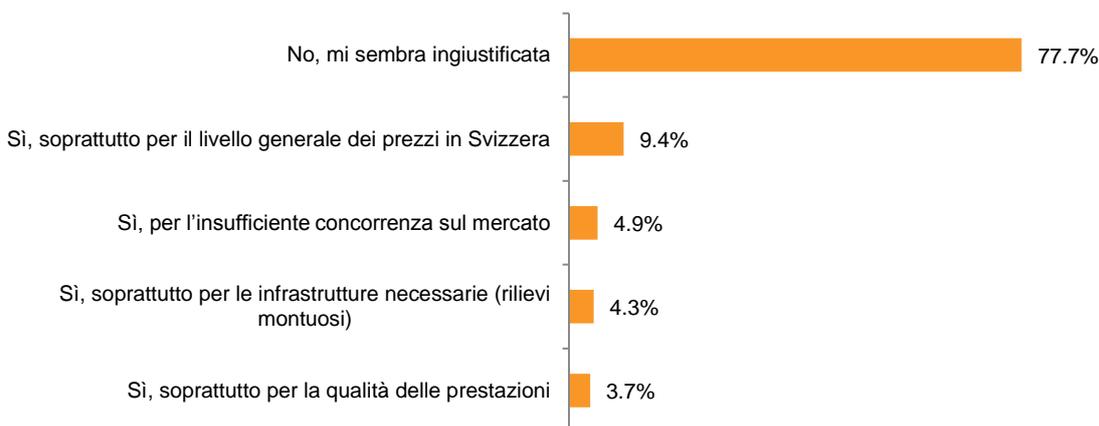


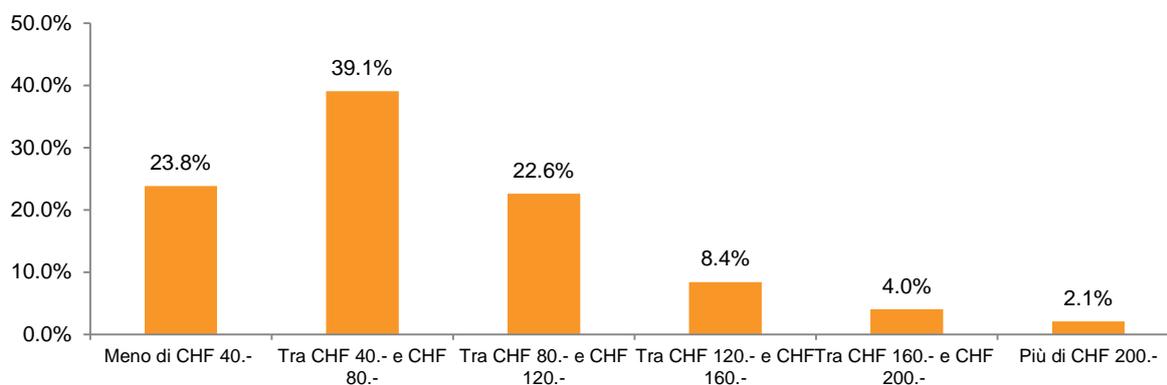
bonus.ch, telefonia mobile: tariffe degli operatori ingiustificate per un numero sempre crescente di utenti svizzeri

L'indagine di soddisfazione annuale realizzata da bonus.ch su oltre 4500 utenti rivela che gli Svizzeri sono clienti fedeli. Ma se l'attaccamento al proprio operatore di telefonia mobile si mantiene stabile, le tariffe sono valutate come ancora esageratamente elevate dal 77.7% degli utenti. Una percentuale decisamente in aumento rispetto al 71% del 2015.

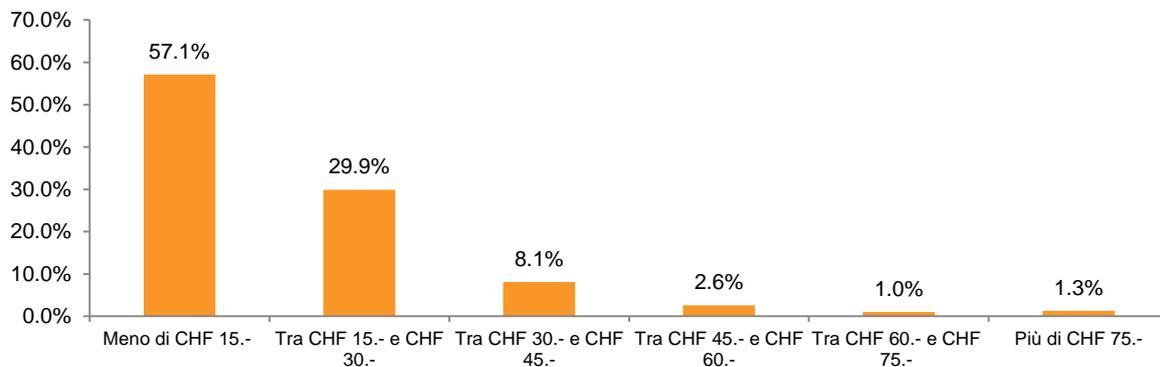
Differenza tra le tariffe di telefonia mobile elvetiche e le tariffe dei paesi limitrofi



Spesa mensile per gli utenti che possiedono un abbonamento

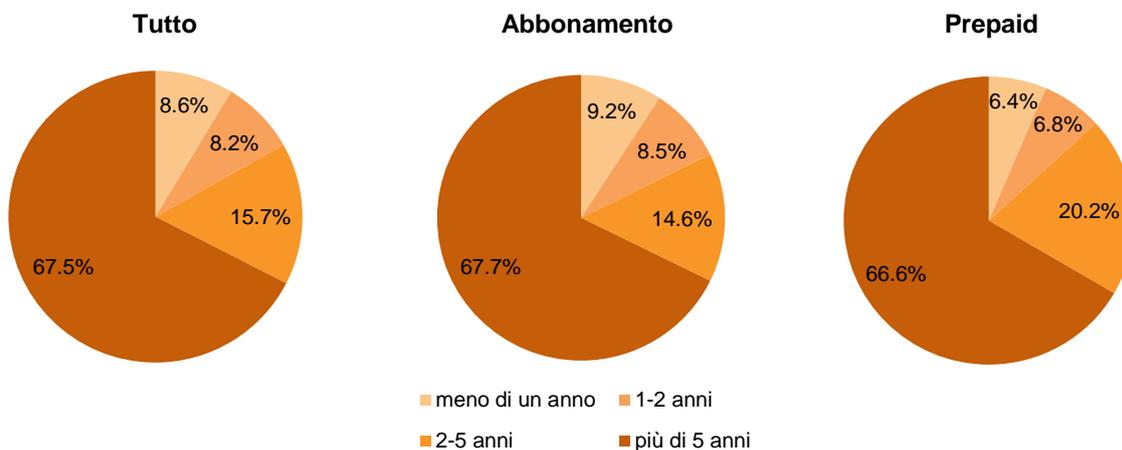


Spesa mensile per gli utenti che utilizzano servizi prepaid

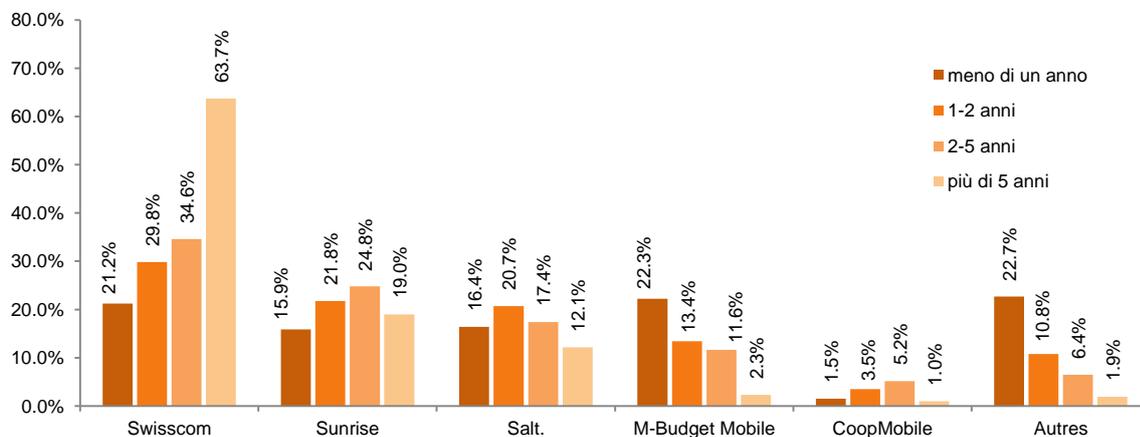


Tre quarti circa dei partecipanti al sondaggio non ritengono dunque giustificate le tariffe imposte nel settore della telefonia mobile. Eppure, dall'indagine emerge che oltre due utilizzatori su tre sono clienti dello stesso operatore da più di cinque anni. Come interpretare questa fedeltà degli utenti 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 di affiliazione all'operatore

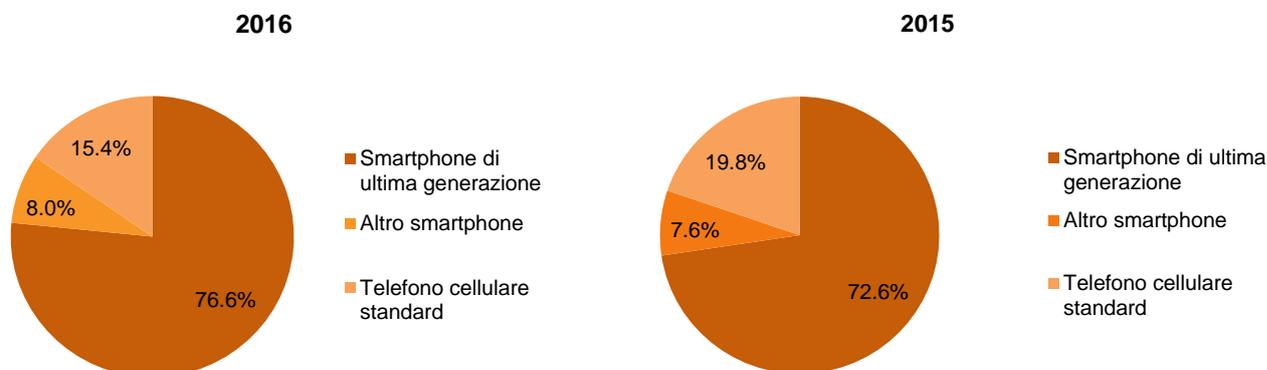


Tasso di fedeltà per operatore

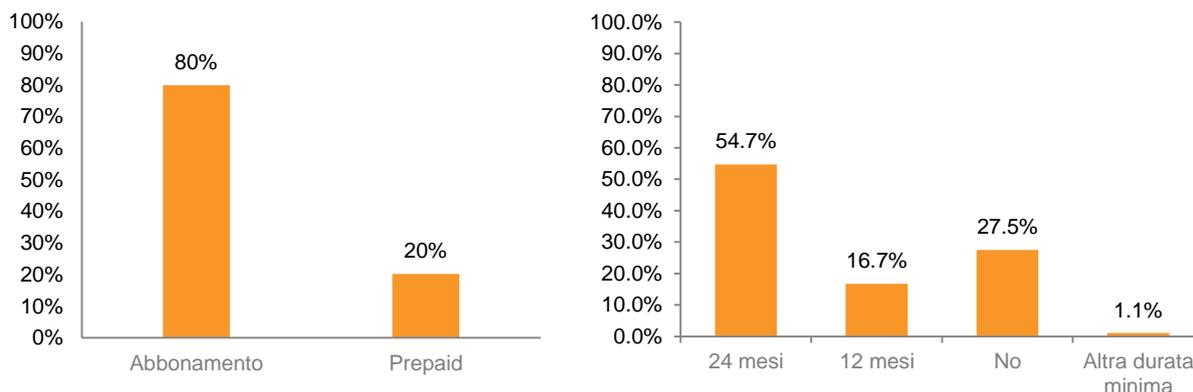


A far crescere il tasso di fidelizzazione dei consumatori è poi l'aumento dell'uso di smartphone di ultima generazione: si tratta di cellulari sempre più cari, sofisticati, spesso inclusi in offerte contrattuali che prevedono una durata minima, in un'ottica di "diluizione" del costo reale dell'apparecchio.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

Ripartizione tipologia di apparecchi

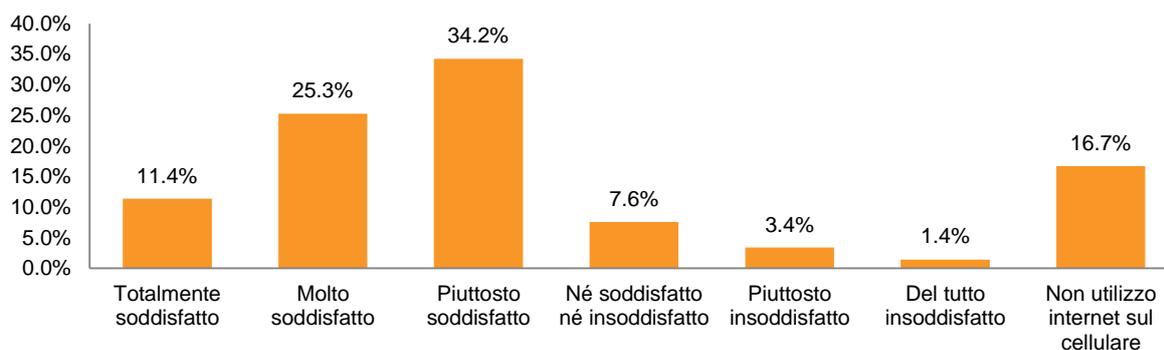


Ripartizione per tipologia e durata contrattuale



Soddisfazione concernente la navigazione in internet

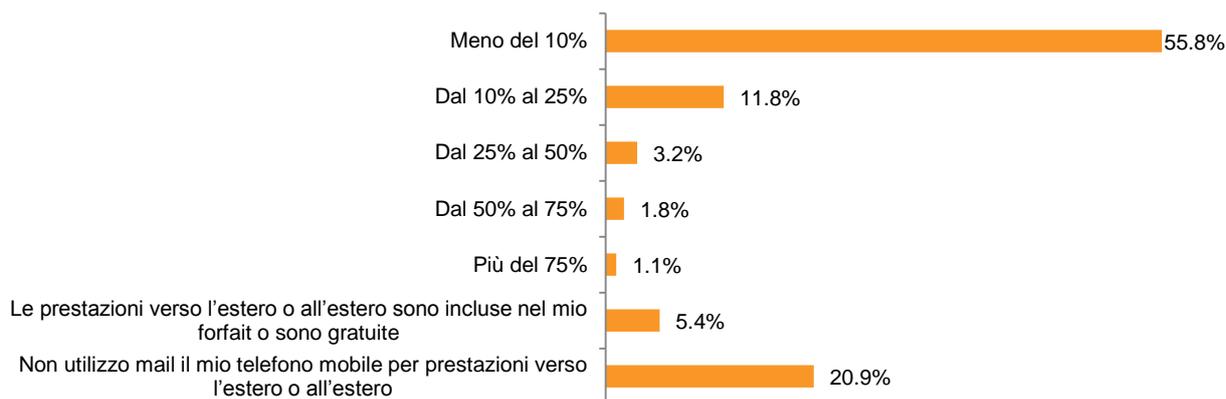
Si rileva inoltre che la navigazione internet con smartphone è in forte crescita, con un conseguente aumento delle esigenze degli abbonati: soltanto il 36.7% dei partecipanti al sondaggio valuta la qualità di navigazione in internet sul cellulare molto o totalmente soddisfacente.



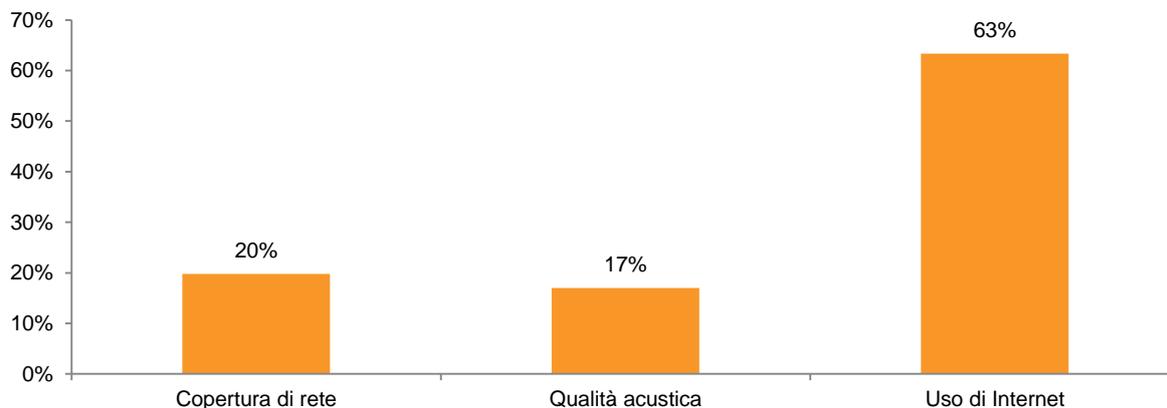
Anche quest'anno, per tre quarti dei partecipanti al sondaggio, il cellulare viene utilizzato all'estero soltanto per una percentuale inferiore al 10% del consumo, o continua a non essere utilizzato per nulla oltre frontiera. La ragione è da ricercarsi nelle tariffe di roaming, che si mantengono troppo elevate.

Se il roaming costituisce un ostacolo di peso nell'uso delle prestazioni di telefonia mobile all'estero, a presentare un margine di miglioramento è anche il servizio clienti: il 47% degli utenti, in effetti, assegna ancora a questo parametro una valutazione inferiore a "buono".

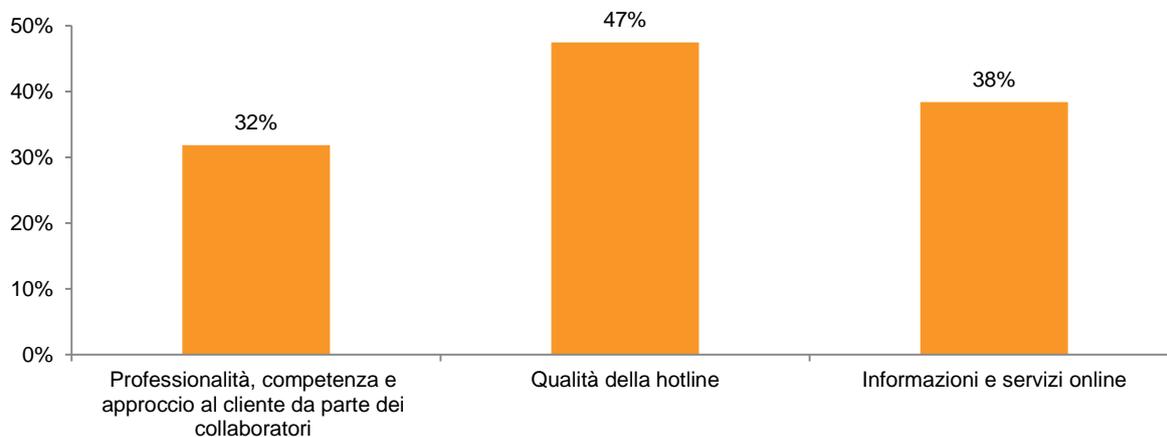
Uso del cellulare all'estero



Riserve nella valutazione delle prestazioni mobili (valutazione inferiore a "buono")



Riserve nella valutazione del servizio clienti (valutazione inferiore a "buono")



Punteggio di soddisfazione globale in crescita

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.

Con un aumento di 0.2 punti, il punteggio globale medio ottenuto quest'anno è pari a 4.9 (corrispondente a "abbastanza buono"). Un punteggio in crescita rispetto a quello dell'anno scorso (4.7). La soddisfazione degli utenti svizzeri nei confronti del proprio operatore sembra dunque in aumento, in controtendenza rispetto alla soddisfazione nei confronti dei prezzi. Ad arrivare in testa quest'anno, con un punteggio globale di 5.1, corrispondente alla valutazione "buono", sono ALDI SUISSSE mobile e upc cablecom, seguiti a poca distanza da M-Budget Mobile e Lebara, che si aggiudicano rispettivamente la seconda e la terza posizione.

Miglioramento anche per la categoria del servizio clienti (la categoria valutata più severamente dagli utenti), con una media di 4.7 ("abbastanza buono"), un punteggio superiore rispetto al 4.42 del 2015. Anche in questo caso sono ALDI SUISSSE mobile e upc cablecom ad aggiudicarsi il primo posto quest'anno, con un punteggio di 5.0 ("buono").

Soddisfazione globale	
ALDI SUISSSE mobile	5.1
upc cablecom	5.1
M-Budget Mobile	5.0
Lebara Mobile	4.9
Swisscom	4.9
TalkTalk	4.9
yallo	4.8
CoopMobile	4.8
Salt.	4.7
Sunrise	4.7

Servizio clienti	
ALDI SUISSSE mobile	5.0
upc cablecom	5.0
Swisscom	4.9
M-Budget Mobile	4.8
Lebara Mobile	4.7
TalkTalk	4.6
CoopMobile	4.5
Salt.	4.5
Sunrise	4.5
Yallo	4.5

Prestazioni	
M-Budget Mobile	5.2
Swisscom	5.2
Lebara Mobile	5.0
upc cablecom	5.0
CoopMobile	4.9
Salt.	4.9
Sunrise	4.9
yallo	4.9
ALDI SUISSSE mobile	4.8
TalkTalk	4.8

Rapporto qualità-prezzo	
ALDI SUISSSE mobile	5.4
upc cablecom	5.3
Lebara Mobile	5.2
M-Budget Mobile	5.1
CoopMobile	5.0
yallo	5.0
TalkTalk	4.9
Sunrise	4.8
Salt.	4.6
Swisscom	4.6

Gestione prepaid	
ALDI SUISSSE mobile	5.1
M-Budget Mobile	5.1
Swisscom	5.0
TalkTalk	5.0
yallo	4.9
Sunrise	4.8
CoopMobile	4.7
Lebara Mobile	4.7
Salt.	4.7

Gestione abbonamenti	
upc cablecom	5.1
TalkTalk	5.0
M-Budget Mobile	4.9
CoopMobile	4.9
Swisscom	4.9
Sunrise	4.7
yallo	4.7
Salt.	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
Direttore
Av. de Beaulieu 33
1004 Losanna
021 312 55 91
ducret(a)bonus.ch

Losanna, 26 gennaio 2016