

bonus.ch – telefonia mobile: gli utenti svizzeri trovano i prezzi esagerati, ma restano fedelissimi al proprio operatore. M-Budget e Aldi i più apprezzati.

Una recente indagine di soddisfazione realizzata dal portale di comparazione bonus.ch, che ha coinvolto più di 5'000 persone, mostra che gli utenti elvetici sono fedelissimi al proprio operatore di telefonia mobile, a dispetto della dichiarata insoddisfazione riguardo alle tariffe applicate, ritenute ingiustificatamente alte rispetto alla media internazionale.

Più di due terzi dei partecipanti al sondaggio affermano di avere lo stesso operatore mobile da più di cinque anni. Persino tra chi utilizza servizi prepagati al posto dell'abbonamento, il 59% ha lo stesso operatore da cinque anni a questa parte, nonostante la possibilità di cambiare in qualsiasi momento.

Il 57% di chi ha optato per l'abbonamento ha scelto Swisscom, il 23% Sunrise e il 18% Orange. Gli operatori cosiddetti "virtuali", quali M-Budget Mobile, CoopMobile, yallo, Lebara o Aldi, sono maggiormente presenti per i servizi prepagati. M-Budget Mobile si afferma come quarto operatore in Svizzera, con un maggior numero di clienti prepaid rispetto ad Orange tra i partecipanti al sondaggio.

Sono i clienti di M-Budget Mobile e Aldi, in ugual misura, ad essere globalmente i più soddisfatti del proprio operatore, e sono anche i soli ad assegnargli un "buono". M-Budget ottiene il punteggio migliore per le prestazioni mobili (copertura di rete, qualità acustica, Internet), per il servizio clienti e per la gestione degli abbonamenti. Aldi Mobile è invece primo per i servizi prepagati e la tariffazione.

Soltanto il 46% dei partecipanti al sondaggio giudica il rapporto qualità-prezzo del proprio operatore buono o eccellente. I clienti degli operatori "virtuali" sono più numerosi a mostrare soddisfazione, mentre i tre grandi operatori "storici" sono valutati con maggiore severità. Per tre quarti dei partecipanti al sondaggio, la differenza tra le tariffe degli operatori svizzeri e quelle praticate all'estero non ha alcuna giustificazione.

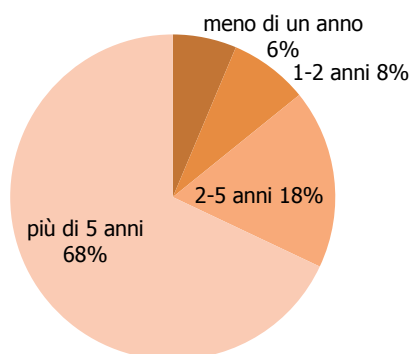
Alla luce di questi risultati, è lecito domandarsi quale sia la ragione di tanta fedeltà al proprio operatore di telefonia mobile da parte degli utenti svizzeri. Il sondaggio mostra che gli operatori che propongono il miglior rapporto qualità-prezzo sono anche tra i più apprezzati in termini di prestazioni e gestione degli abbonamenti o dei servizi prepagati. Ma nemmeno questo basta agli Svizzeri per decidersi a passare a un nuovo operatore. Come accade in molti altri settori, una certa inerzia e il timore del cambiamento sono certamente tra le ragioni della fedeltà degli utenti elvetici. È inoltre possibile che il pubblico sia scarsamente informato dell'alto grado di soddisfazione manifestato dai clienti degli operatori "virtuali": una lacuna che bonus.ch permette ora di colmare.

Per assistere l'utente nella ricerca dell'operatore mobile più adeguato, bonus.ch mette a disposizione un comparatore imparziale che permette di calcolare le spese in funzione del proprio profilo personale. Altri dati accessibili agli utenti sono la panoramica delle condizioni di ciascun operatore, e le valutazioni assegnate dagli altri utilizzatori nell'ambito dell'indagine di soddisfazione, che permettono un migliore orientamento.

Tabelle e grafici dettagliati

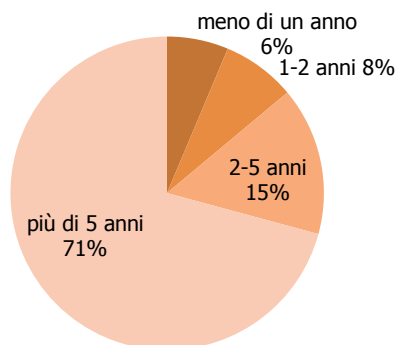
L'indagine, che ha visto la partecipazione di 5'052 persone, è stata realizzata nel dicembre 2012. Il 68% del campione ha affermato di avere lo stesso operatore di telefonia mobile da più di cinque anni.

Durata del rapporto con l'operatore (totalità dei partecipanti)



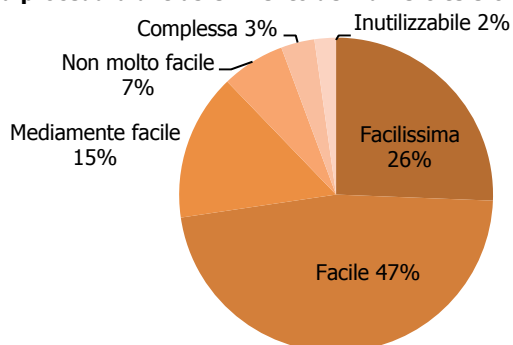
Per i partecipanti al sondaggio che hanno un abbonamento, la percentuale sale ulteriormente, attestandosi al 71%.

Durata del rapporto con l'operatore per i clienti con abbonamento



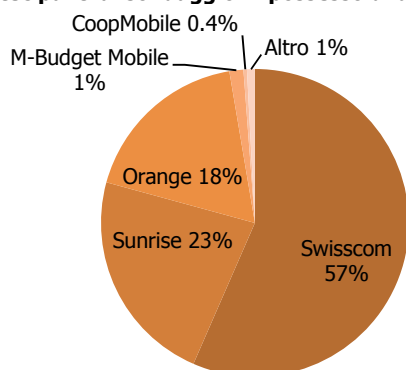
Tra i partecipanti al sondaggio che utilizzano un prodotto prepagato, la proporzione di chi è fedele al proprio operatore da più di cinque anni è lievemente inferiore: il 59%. Si tratta comunque di una percentuale molto elevata, se si considera il fatto che per questi utenti il passaggio a un nuovo operatore può avvenire in qualsiasi momento e senza alcuna difficoltà. Neppure il trasferimento del numero telefonico presso l'operatore prepaid sembra porre particolari problemi: il 73% dei partecipanti al sondaggio ha risposto di aver trovato la procedura facile o molto facile.

Valutazione della procedura di trasferimento del numero telefonico verso l'operatore prepaid



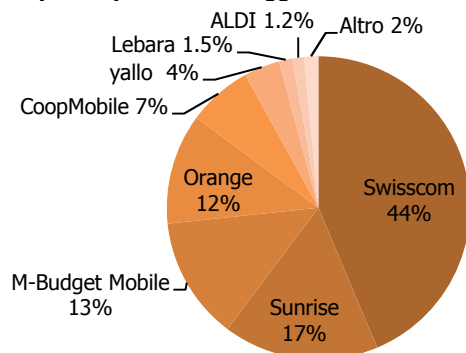
Più del 97% dei partecipanti al sondaggio in possesso di un abbonamento ha scelto uno dei tre operatori "storici": Swisscom, Sunrise oppure Orange. È Swisscom ad aggiudicarsi la fetta più consistente degli abbonati che hanno risposto al sondaggio, con il 57%.

Operatori scelti dai partecipanti al sondaggio in possesso di un abbonamento di telefonia mobile



E anche per quanto riguarda servizi e prodotti prepaid, è Swisscom a raccogliere il maggior numero di clienti tra i partecipanti al sondaggio, con una percentuale del 44%. Ma non si può parlare di monopolio: globalmente, i tre operatori rappresentano il 72% del campione del nostro sondaggio. In questo settore si fa infatti maggiormente sentire la presenza degli operatori "virtuali", quali M-Budget Mobile, CoopMobile, yallo, Lebara o ALDI. In particolare, M-Budget Mobile si attesta come quarto operatore in Svizzera, con un maggior numero di utenti dei servizi prepaid rispetto ad Orange tra i partecipanti al sondaggio.

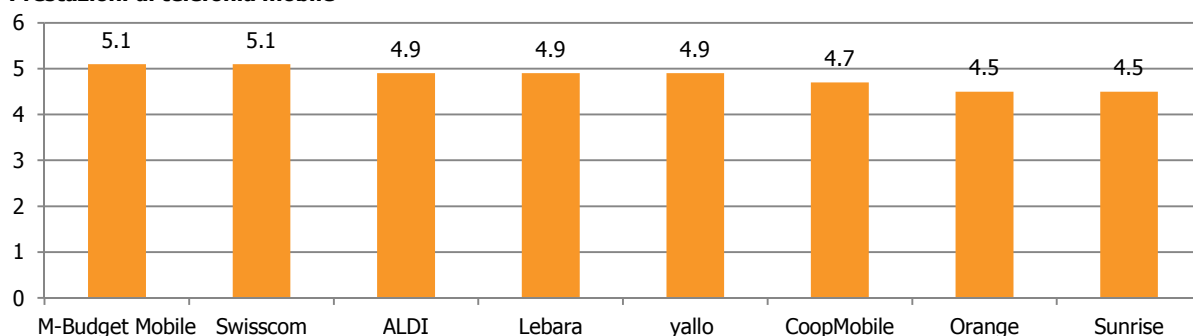
Operatori scelti dai partecipanti al sondaggio che hanno un prodotto prepaid



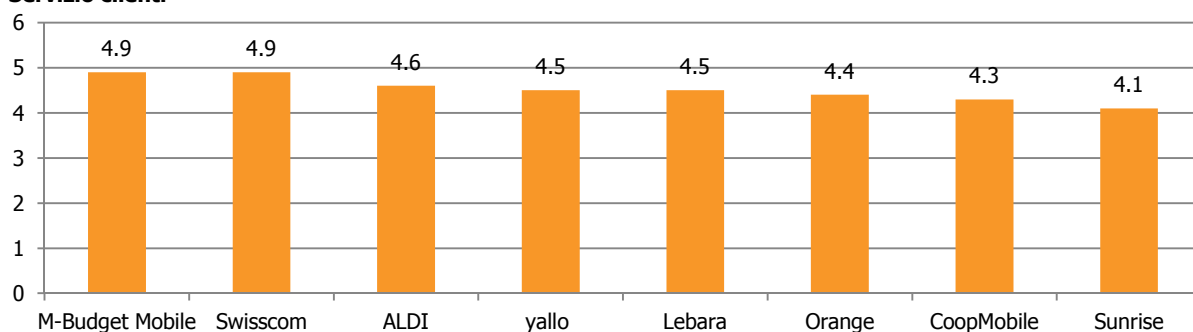
Nell'indagine di soddisfazione, è stato richiesto ai partecipanti di assegnare al proprio operatore valutazioni, riguardo diversi aspetti dei servizi, su una scala di sei, con la valutazione peggiore ("insufficiente") corrispondente a 1 e la valutazione migliore ("eccellente") corrispondente a 6. I criteri valutati sono poi stati raggruppati per settore.

Il primo punteggio corrisponde alle prestazioni di telefonia mobile, e include i seguenti aspetti: copertura di rete, qualità acustica, livello di soddisfazione per quanto riguarda l'uso di Internet. A seguire, il punteggio per il servizio clienti (aspetti considerati: comportamento e approccio al cliente dei collaboratori dell'operatore, professionalità e livello di competenza, qualità della hotline e informazioni disponibili on line) e quello per la gestione degli abbonamenti (aspetti considerati: chiarezza delle fatture, politica commerciale in termini di rinnovo e disdetta contrattuali, portabilità del numero telefonico, chiarezza delle comunicazioni concernenti gli adattamenti tariffari o i nuovi abbonamenti). In ognuno dei tre settori, M-Budget Mobile è al primo posto, ex aequo con Swisscom, o prima di quest'ultimo.

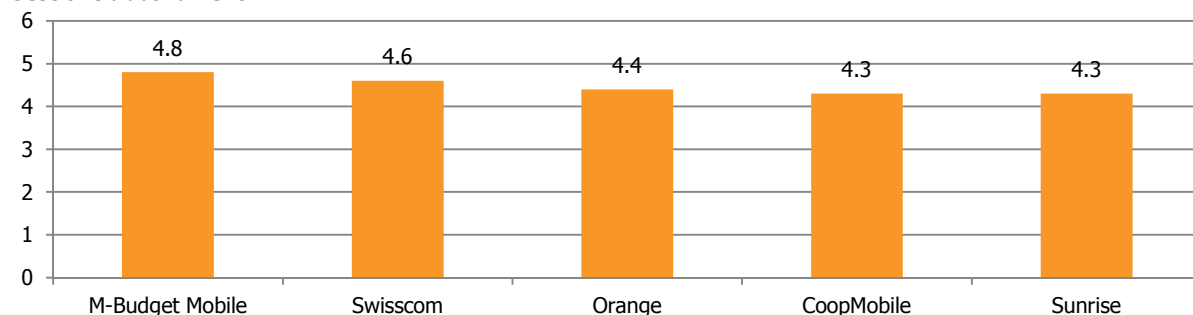
Prestazioni di telefonia mobile



Servizio clienti

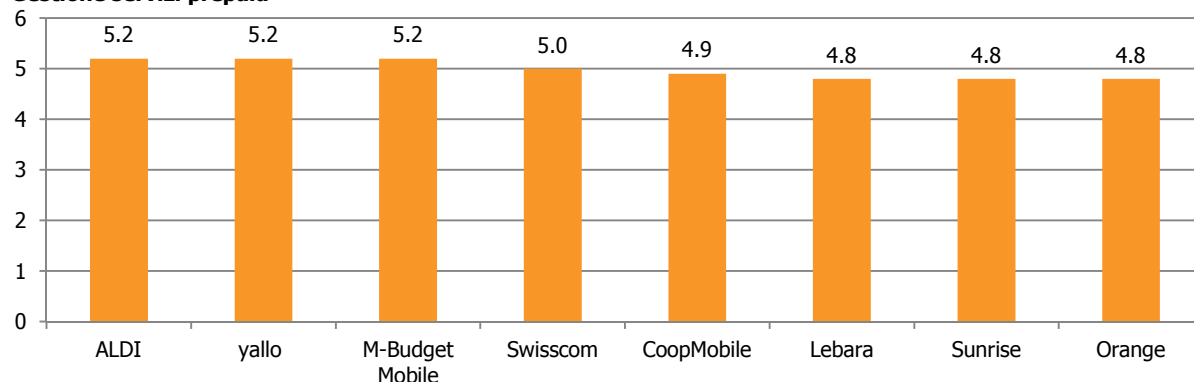


Gestione abbonamenti



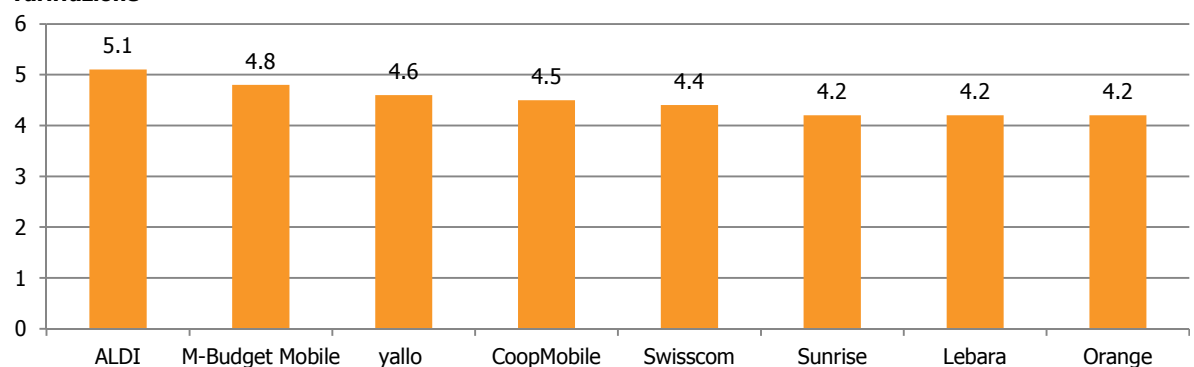
Per quanto riguarda la gestione dei prodotti prepaid, ALDI, M-Budget Mobile e yallo si classificano al primo posto a pari merito. Gli aspetti considerati per questa valutazione sono la facilità di acquisto del credito, la facilità di ricarica, la procedura di trasferimento del numero telefonico verso l'operatore, e infine la chiarezza delle comunicazioni sugli adattamenti tariffari o le nuove opzioni disponibili.

Gestione servizi prepaid



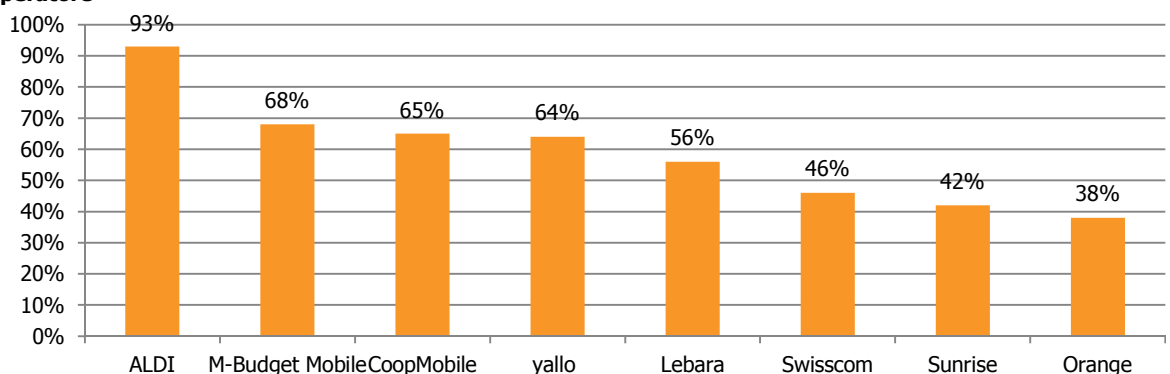
L'ultima valutazione parziale concerne la tariffazione, e in particolare la politica di fatturazione, la chiarezza dei costi e il rapporto qualità/prezzo. Sono gli operatori "virtuali" ad aggiudicarsi i punteggi più alti in questo settore, con ALDI in testa alla classifica.

Tariffazione



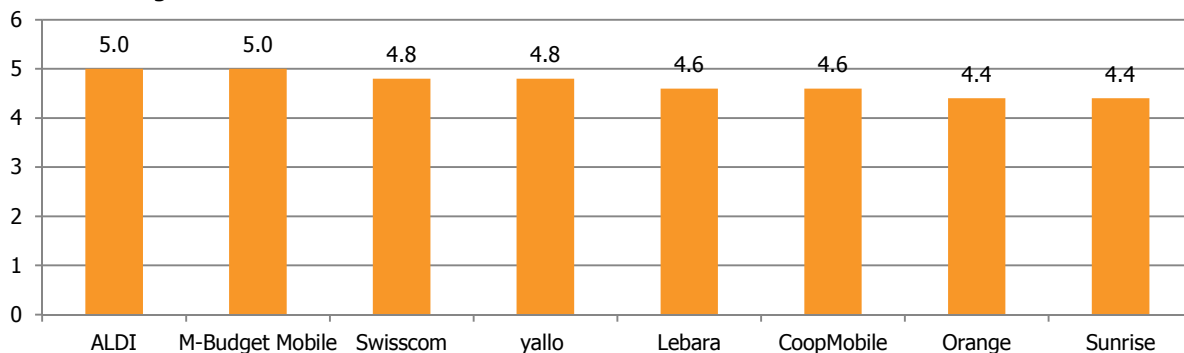
In particolare, la percentuale di clienti che giudicano "buono" o "eccellente" il rapporto qualità/prezzo del proprio operatore è nettamente superiore per gli operatori "virtuali".

Percentuale di partecipanti che hanno giudicato buono o eccellente il rapporto qualità/prezzo del proprio operatore



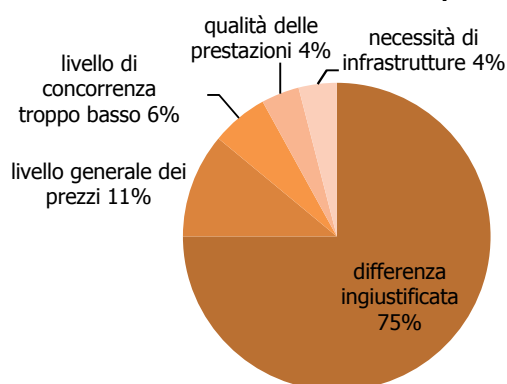
Il punteggio di soddisfazione globale è calcolato come media dei punteggi per settore. Soltanto i clienti di ALDI e quelli di M-Budget Mobile assegnano al proprio operatore una valutazione globale corrispondente a "buono" (almeno 5.0). Si noterà tuttavia che, a differenza di M-Budget-Mobile, ALDI non offre un servizio di abbonamenti. Ed è proprio sugli aspetti relativi alla gestione degli abbonamenti che i punteggi sono i più bassi tra quelli riscontrati nel sondaggio.

Soddisfazione globale



È stato infine chiesto ai partecipanti di esprimersi sulla differenza tra le tariffe mobili svizzere e quelle dei paesi limitrofi. Varie spiegazioni possibili sono state proposte in risposta alla domanda, ma tre quarti del campione hanno selezionato l'opzione secondo la quale la differenza di prezzo non ha alcuna giustificazione.

Giustificazione della differenza tariffaria tra Svizzera e paesi limitrofi



Vi è dunque un'apparente contraddizione tra la percezione, piuttosto critica, che i partecipanti al sondaggio hanno su tariffazione, rapporto qualità/prezzo e costi, e i dati riscontrati in termini di durata del rapporto con l'operatore. Come in molti altri settori, una certa inerzia, unita al timore del cambiamento, può avere un peso nella fedeltà degli utenti. È inoltre possibile che il pubblico sia scarsamente informato dell'alto grado di soddisfazione manifestato dai clienti degli operatori "virtuali": una lacuna che bonus.ch permette ora di colmare.

Con un comparatore imparziale e gratuito delle tariffe degli operatori di telefonia mobile svizzeri, personalizzabile in base all'uso delle diverse prestazioni, bonus.ch fornisce agli utenti un valido aiuto nella scelta dell'abbonamento più conveniente. Altri dati accessibili sono le valutazioni assegnate dagli utilizzatori nell'ambito dell'indagine di soddisfazione e la panoramica delle condizioni di ciascun operatore. L'insieme di queste informazioni consente all'utente di scegliere il proprio operatore mobile in modo consapevole e informato.

Accesso diretto ai punteggi di soddisfazione per gli operatori di telefonia mobile:

<http://www.bonus.ch/Telecom/Operatori-telefonia-mobile-indagine-punteggio-soddisfazione.aspx>

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, 22 gennaio 2013