

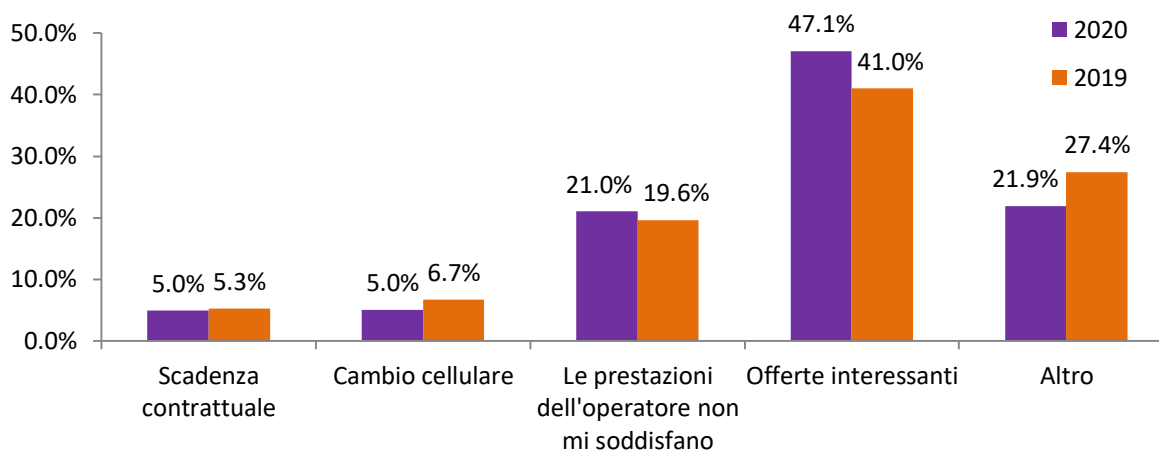
## bonus.ch, telefonia mobile: la guerra dei prezzi spinge gli Svizzeri, giovani soprattutto, a rimanere fedeli al proprio operatore telefonico

L'indagine di soddisfazione annuale effettuata dal comparatore online bonus.ch presso oltre 2100 persone fa rilevare che la popolazione svizzera non ha mai cambiato operatore di telefonia mobile così di frequente come in questi ultimi tempi. All'origine del fenomeno, una guerra di prezzi e la feroce concorrenza tra operatori; tutti fattori che incitano gli Svizzeri a guardarsi intorno per cercare di pagare sempre meno.

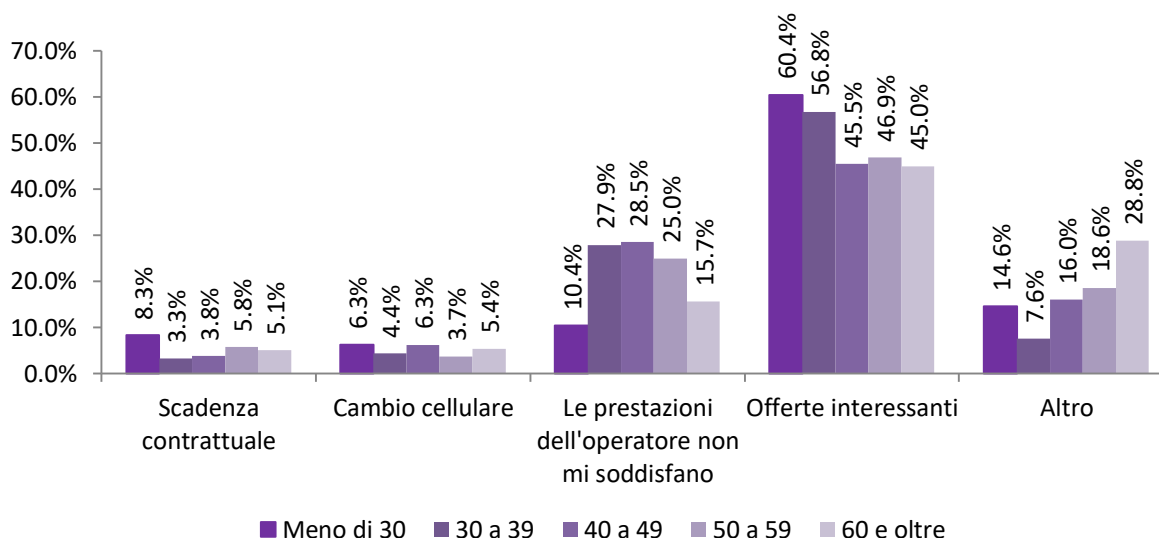
### I giovani sono i più ricettivi nei confronti di offerte competitive

Tra abbonamenti e prepagate a prezzi stracciati, gli operatori di telefonia mobile conducono una guerra senza quartiere per cercare di sedurre la popolazione svizzera. Queste offerte attrattive non lasciano indifferenti: prova ne è il fatto che, nelle risposte al sondaggio, proprio le offerte speciali sono indicate come ragione principale del passaggio a un nuovo operatore per quasi la metà dei partecipanti. I giovani si lasciano attrarre dalle nuove offerte più di chiunque altro, e sono quindi la fascia d'età che resta per meno tempo fedele allo stesso operatore.

**Principale ragione del passaggio a un nuovo operatore**



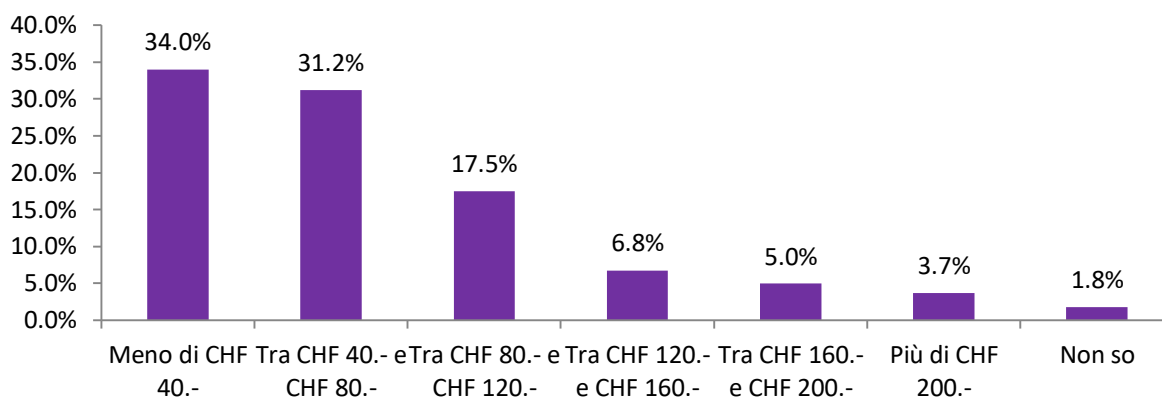
**Ragioni per cambiare operatore per fascia d'età**



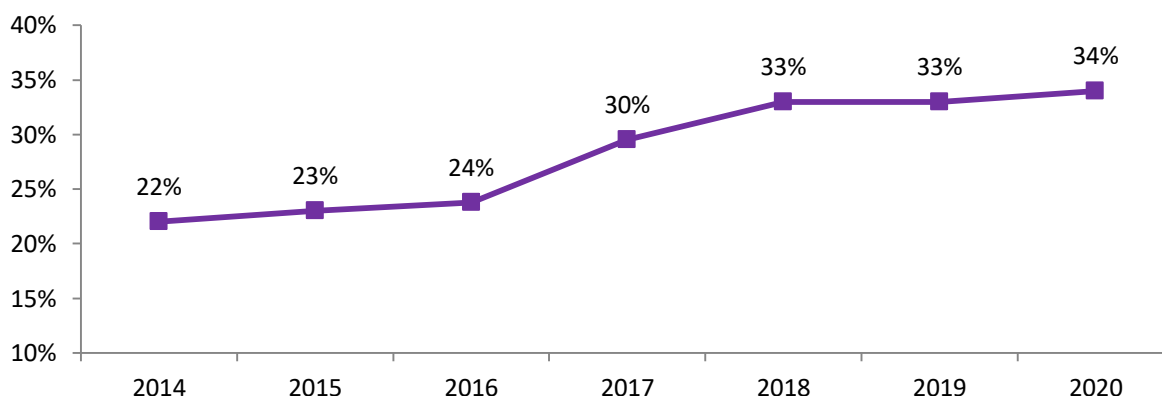
## Telefonia mobile, i costi: il popolo svizzero paga sempre meno

La guerra dei prezzi permette alla popolazione svizzera di pagare, col tempo, sempre meno, che si tratti di abbonamenti o di prepagate. Se nel 2014 soltanto il 22% degli utenti elvetici spendeva meno di 40 franchi al mese per l'abbonamento, nel 2020 a pagare meno di questa cifra è il 34% dei partecipanti al sondaggio. Per quanto riguarda il servizio Prepaid la differenza è ancora più marcata. La proporzione di utenti che pagano meno di 15 franchi al mese è salita del 23% in 7 anni.

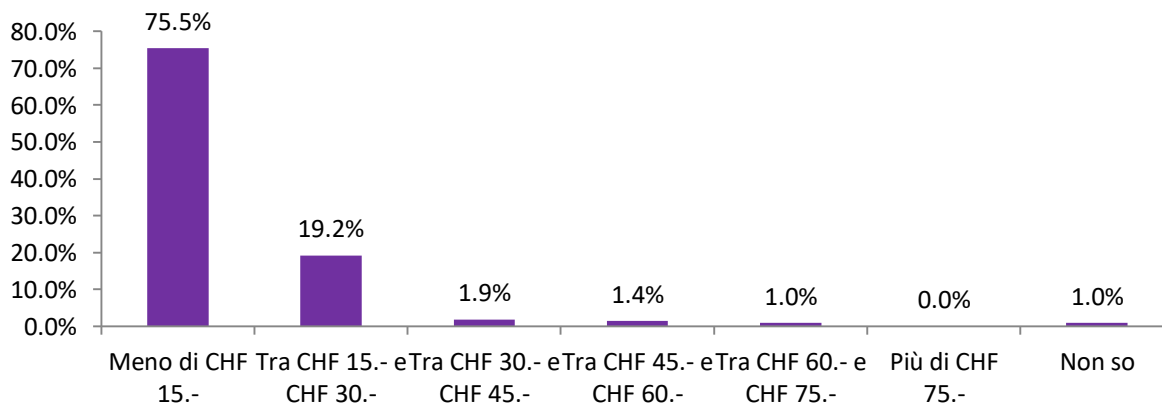
### Spesa mensile per chi detiene un abbonamento



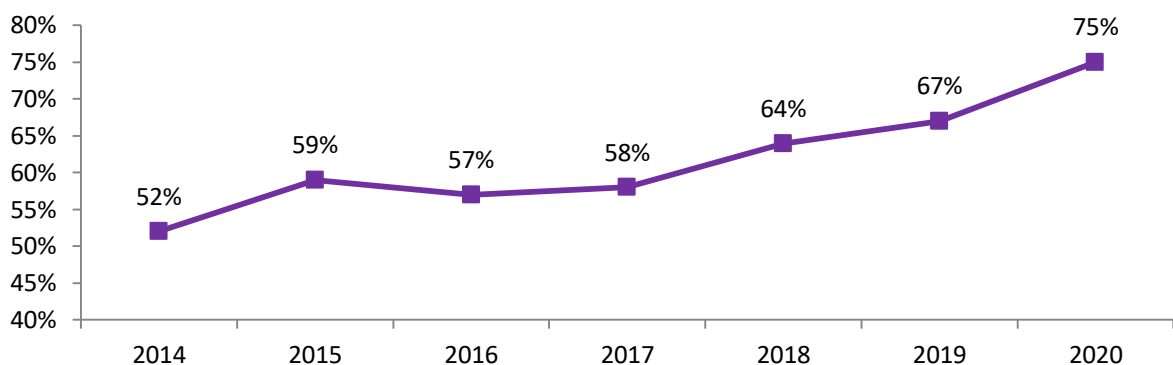
### % di popolazione che paga meno di CHF 40.- per l'abbonamento



### Spesa mensile per chi utilizza un servizio prepaid



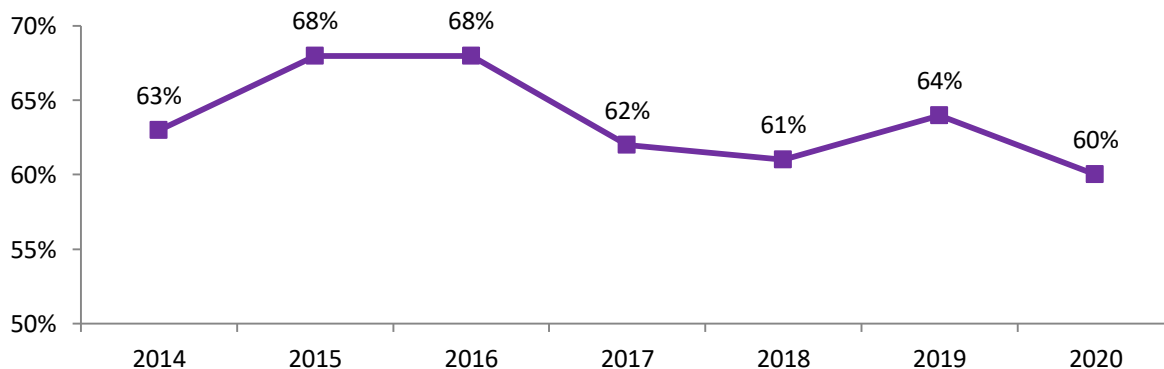
**% di popolazione che paga meno di CHF 15.- per la prepagata**



## Gli Svizzeri, e in particolar modo i giovani, non sono mai stati così poco fedeli dal 2014

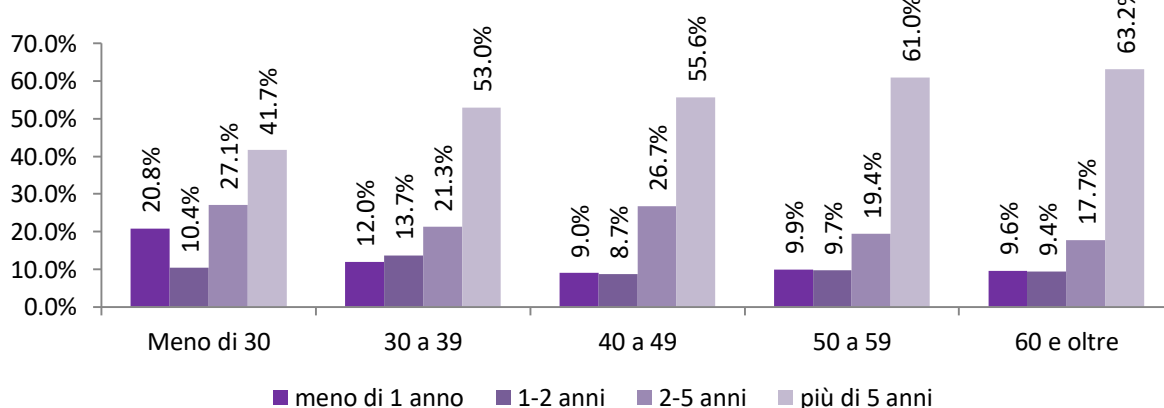
Con tutte le offerte competitive sul mercato, la popolazione svizzera cambia ora più facilmente operatore telefonico. Dal 2014, il tasso di clienti che sono da più di 5 anni con lo stesso operatore non è mai stato così basso.

**Tasso di clienti presso lo stesso operatore da più di 5 anni**



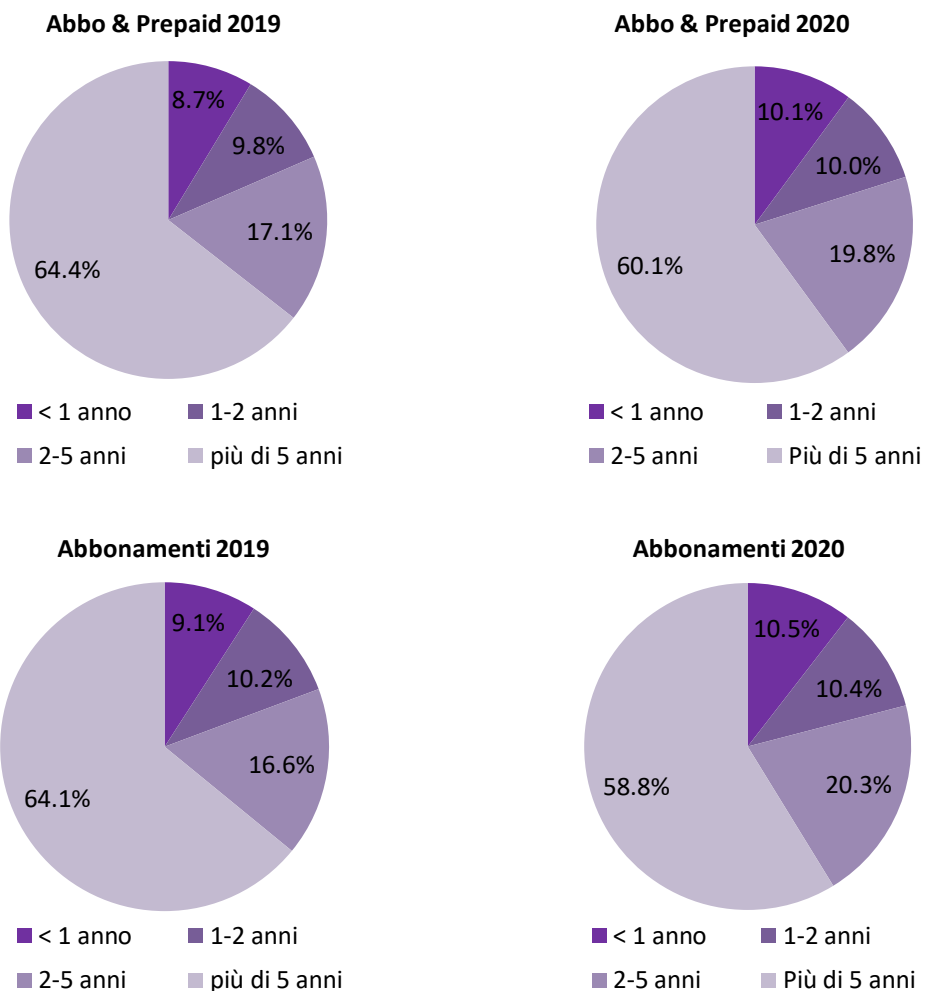
I partecipanti sotto i trent'anni sono di gran lunga i meno fedeli al proprio operatore di telefonia mobile. Quasi il 21% è presso il proprio operatore da meno di un anno; nelle altre fasce d'età questo tasso scende di circa la metà. Ad aver mantenuto lo stesso operatore dopo 5 anni è il 41.7% degli utenti più giovani, un tasso molto inferiore rispetto alle altre fasce d'età.

**Durata di affiliazione per fascia d'età**

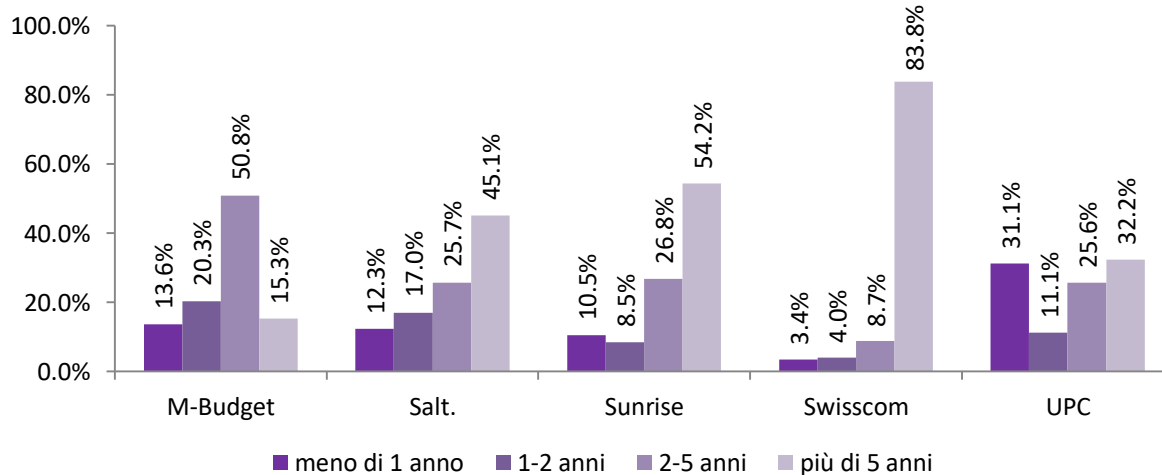


La diminuzione della fedeltà all'operatore è particolarmente significativa per quanto riguarda gli abbonamenti mobili. Da un lato, la percentuale di partecipanti al sondaggio abbonati da oltre cinque anni presso lo stesso operatore è passata dal 64.1% nel 2019 al 58.8% nel 2020. Dall'altro, la percentuale di utenti in Svizzera abbonati da meno di un anno mostra un aumento dell'1.4%.

## Durata dell'affiliazione al proprio operatore



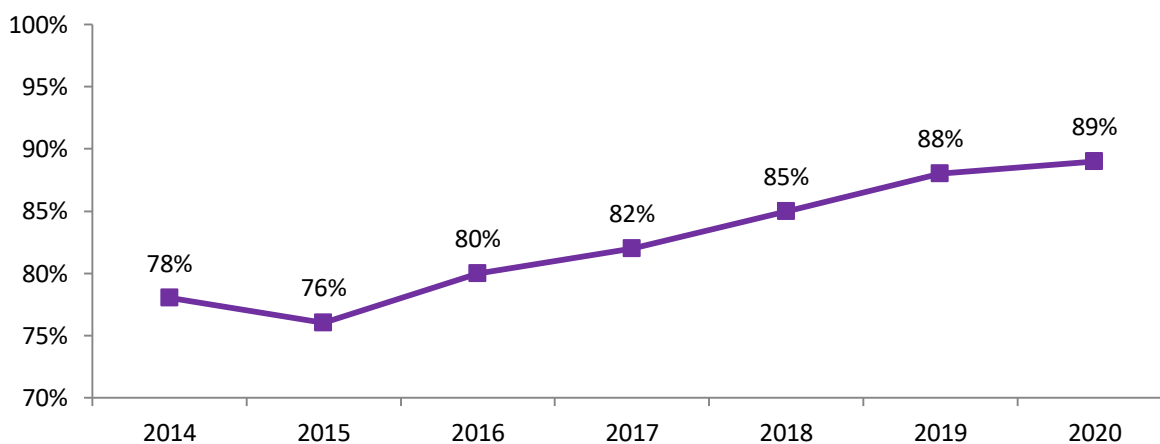
## Livello di fedeltà per operatore



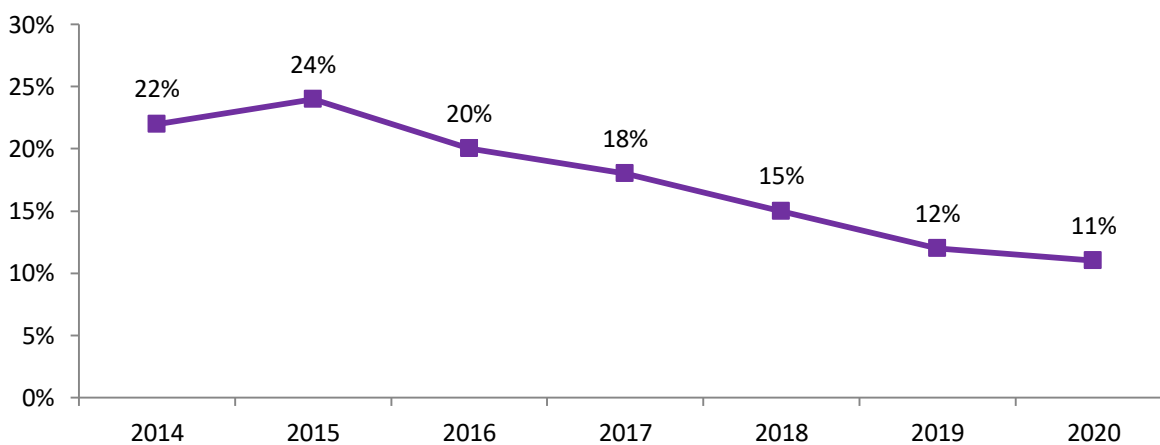
## Successo crescente per i servizi di abbonamento

Gli abbonamenti sono in costante crescita ormai dal 2015. Con prezzi che continuano a scendere, gli abbonamenti diventano sempre più convenienti e attraggono la stragrande maggioranza di chi ha risposto al sondaggio. Di conseguenza, per lo stesso periodo si osserva un calo della metà tra gli utenti svizzeri che utilizzano una prepagata.

### Percentuale di utenti di abbonamenti mobili



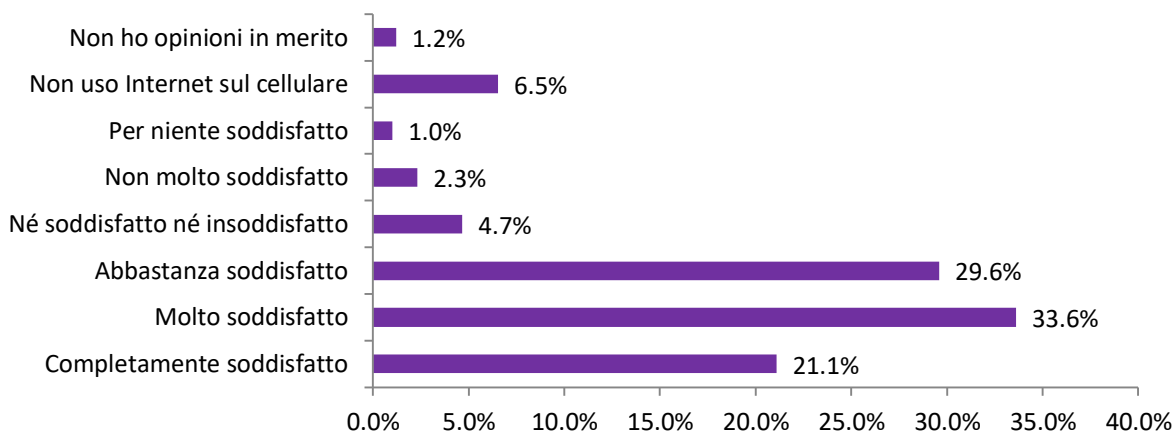
### Percentuale di utenti che utilizzano un servizio Prepaid



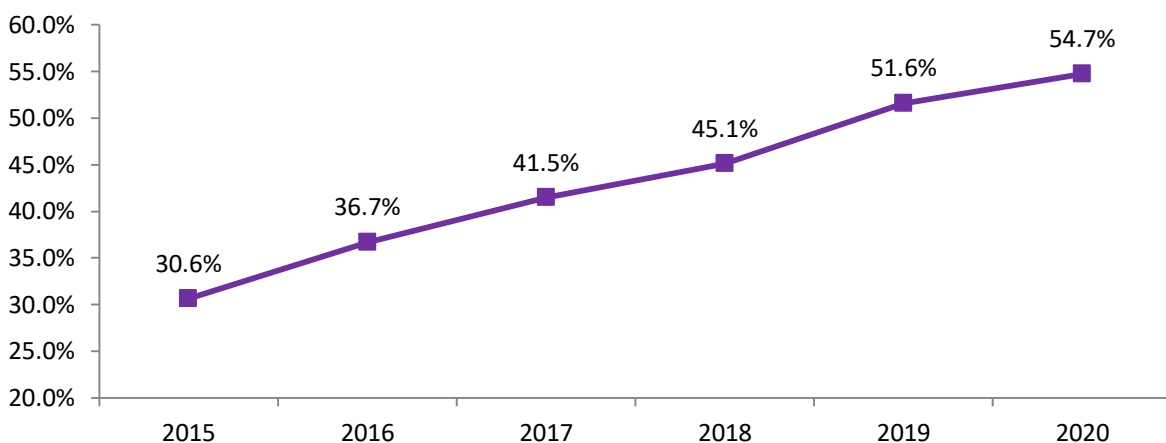
## Internet e prestazioni mobili: soddisfazione in costante aumento

La soddisfazione della popolazione per quanto riguarda l'uso di internet è in crescita ormai da 6 anni. Quest'anno, quasi il 55% del campione ne giudica la qualità con valutazioni che vanno da "molto soddisfatto/a" a "completamente soddisfatto/a", a fronte di un 30.6% nel 2015.

## Soddisfazione rispetto alle prestazioni Internet

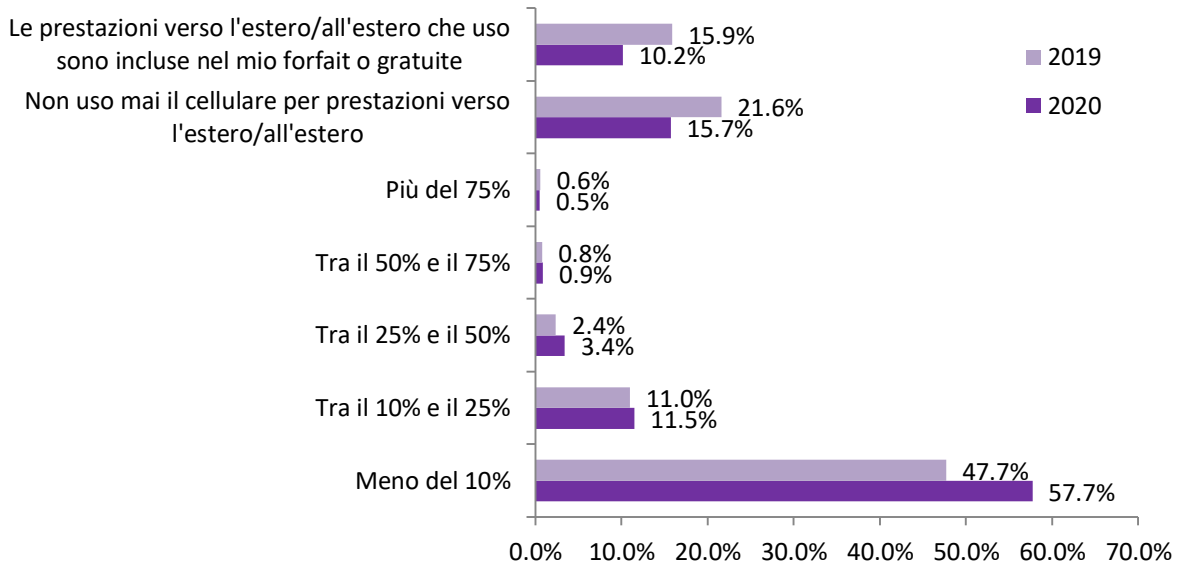


## % di utenti d a "molto soddisfatti" a "completamente soddisfatti"

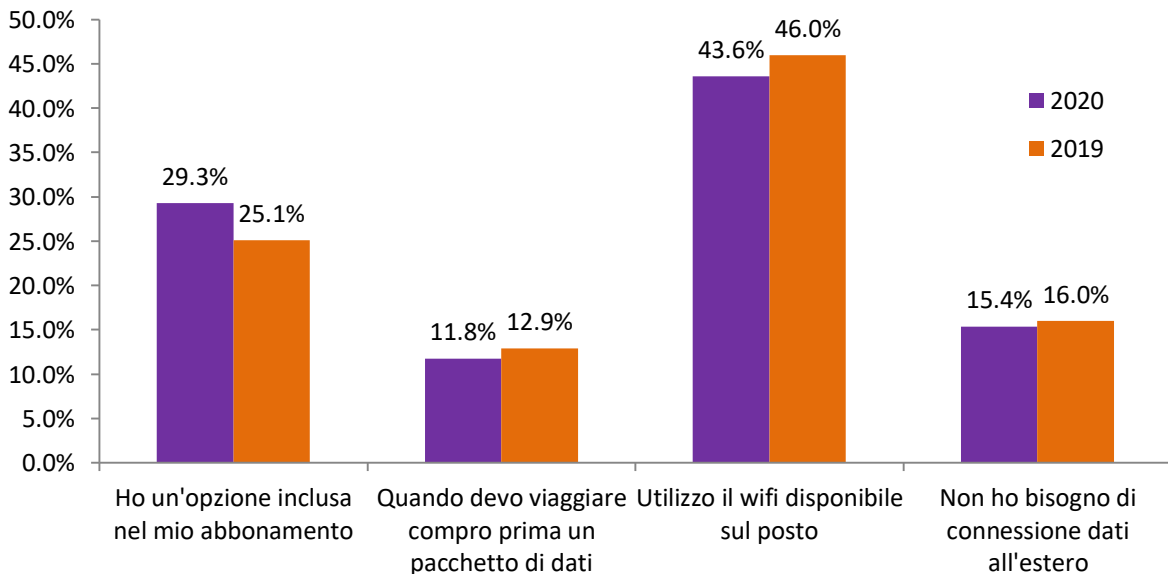


## Uso del cellulare all'estero

Gli Svizzeri hanno anche incrementato l'uso del cellulare all'estero, nonostante le tariffe, che restano comunque piuttosto onerose. L'anno scorso, a dichiarare di non servirsi del cellulare all'estero era il 21.6%. Quest'anno, la percentuale scende al 15%. Parallelamente, aumenta del 10% la proporzione di utenti che ne fanno un uso moderato (meno del 10% dei costi totali).

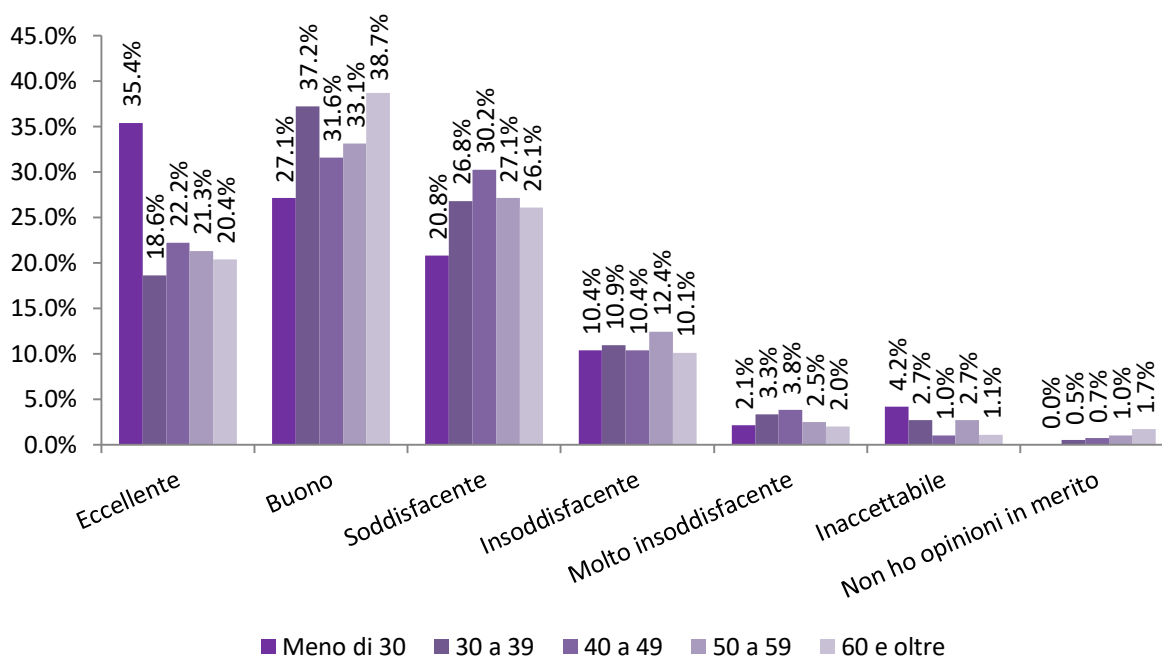


## Importanza attribuita all'accesso ai dati mobili all'estero



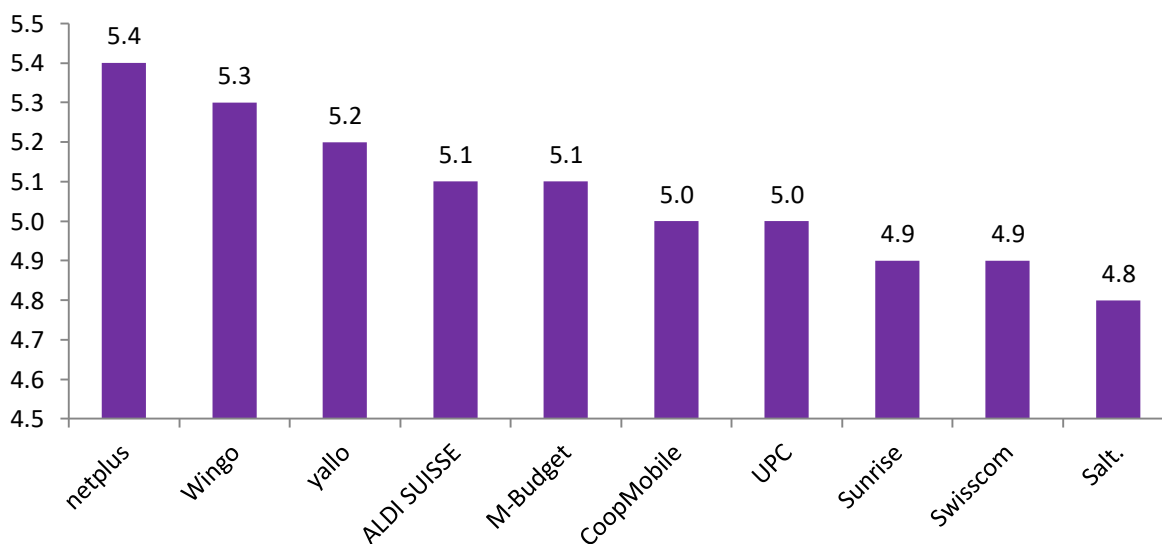
## Rapporto qualità/prezzo

Gli utenti di età inferiore ai 30 anni sono i più soddisfatti del rapporto qualità/prezzo del proprio operatore. Oltre il 62% lo dimostra con una valutazione che va da "buono" a "eccellente". Un dato che si spiega certamente con le offerte attrattive e competitive proposte ai giovani dagli operatori telefonici.



## Soddisfazione globale in lieve aumento

Rispetto al 2019, il punteggio globale di soddisfazione è in aumento di 0.1 punto, raggiungendo quota 5.1 (valutazione "buono"). Con il punteggio medio di 5.4, netplus è il grande vincitore 2020 tra gli operatori mobili. Wingo termina secondo in classifica con un punteggio di 5.3, mentre yallo si aggiudica il terzo posto, con 5.2.



Anche se resta la categoria con il punteggio più basso, il servizio clienti passa da 4.7 a 4.9, ottenendo la valutazione "abbastanza buono". Il punto critico del servizio alla clientela resta la qualità della hotline: oltre un terzo del campione (il 36.5%) la ritiene meno che "buona".

Altra categoria in lieve aumento, la gestione del servizio Prepaid raggiunge il punteggio di 5.0 (+0.1 punto rispetto al 2019), valutazione "buono".



Operatori	Soddisfazione globale	Operatori	Prestazioni
netplus	5.4	Wingo	5.5
Wingo	5.3	ALDI SUISSE	5.4
yallo	5.2	netplus	5.3
ALDI SUISSE	5.1	yallo	5.3
M-Budget	5.1	CoopMobile	5.2
CoopMobile	5.0	M-Budget	5.2
UPC	5.0	Sunrise	5.2
Sunrise	4.9	Swisscom	5.2
Swisscom	4.9	UPC	5.2
Salt.	4.8	Salt.	4.9
<b>Punteggio medio</b>	<b>5.1</b>	<b>Punteggio medio</b>	<b>5.2</b>

Operatori	Gestione abbonamenti	Operatori	Gestione prepaid
netplus	5.4	yallo	5.7
Wingo	5.3	ALDI SUISSE	5.1
M-Budget	5.1	Swisscom	5.0
CoopMobile	5.0	M-Budget	4.9
Sunrise	5.0	Salt.	4.9
UPC	5.0	CoopMobile	4.8
yallo	5.0	Sunrise	4.6
Swisscom	4.9	<b>Punteggio medio</b>	<b>5.0</b>
Salt.	4.7		
<b>Punteggio medio</b>	<b>5.0</b>		

Operatori	Servizio clienti	Operatori	Rapporto qualità-prezzo
netplus	5.4	Wingo	5.5
CoopMobile	5.0	yallo	5.4
M-Budget	4.9	netplus	5.3
Sunrise	4.9	ALDI SUISSE	5.2
Swisscom	4.9	CoopMobile	5.2
Wingo	4.9	M-Budget	5.2
ALDI SUISSE	4.7	UPC	5.1
yallo	4.7	Sunrise	4.9
UPC	4.6	Salt.	4.8
Salt.	4.5	Swisscom	4.6
<b>Punteggio medio</b>	<b>4.9</b>	<b>Punteggio medio</b>	<b>5.1</b>



Accesso ai punteggi del sondaggio di soddisfazione di telefonia mobile:

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

Accesso diretto al comparatore:

<https://www.bonus.ch/Telecom/Confronto-telefono-fisso-cellulare-internet.aspx>

Per ulteriori informazioni:

bonus.ch

Patrick Ducret

CEO

Place Chauderon 20B

1003 Lausanne

021 312 55 91

ducret(a)bonus.ch

Losanna, 24 marzo 2020