

## bonus.ch, abbonamenti di telefonia mobile: mai prima d'ora l'utenza svizzera aveva cambiato così tanto e pagato così poco!

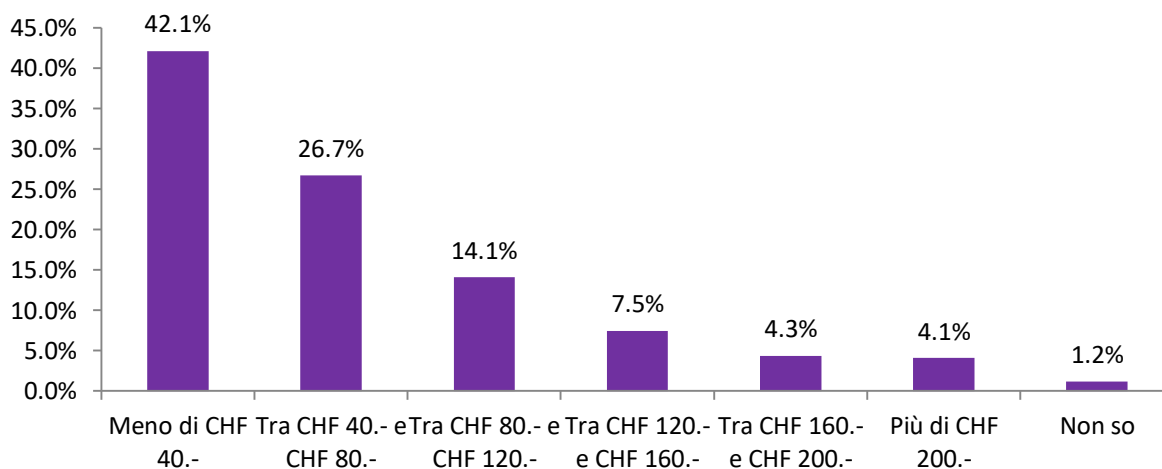
Nel 2014, solo il 22% di chi aveva un abbonamento di telefonia mobile pagava meno di 40 franchi al mese. Quest'anno, è il 42%! Decisivo l'impatto delle iniziative, a volte spettacolari, che gli operatori telefonici mettono in atto per tagliare i prezzi: più utenti che mai stanno cambiando fornitore.

Il portale di comparazione online bonus.ch presenta i risultati della sua indagine di soddisfazione annua concernente la telefonia mobile. Quest'anno, oltre 1.300 persone hanno partecipato al sondaggio, condividendo la loro opinione sul proprio operatore. Le risposte sono state convertite in un punteggio compreso tra 1 e 6, con 6 come punteggio migliore. Ecco i dati principali che emergono dall'indagine.

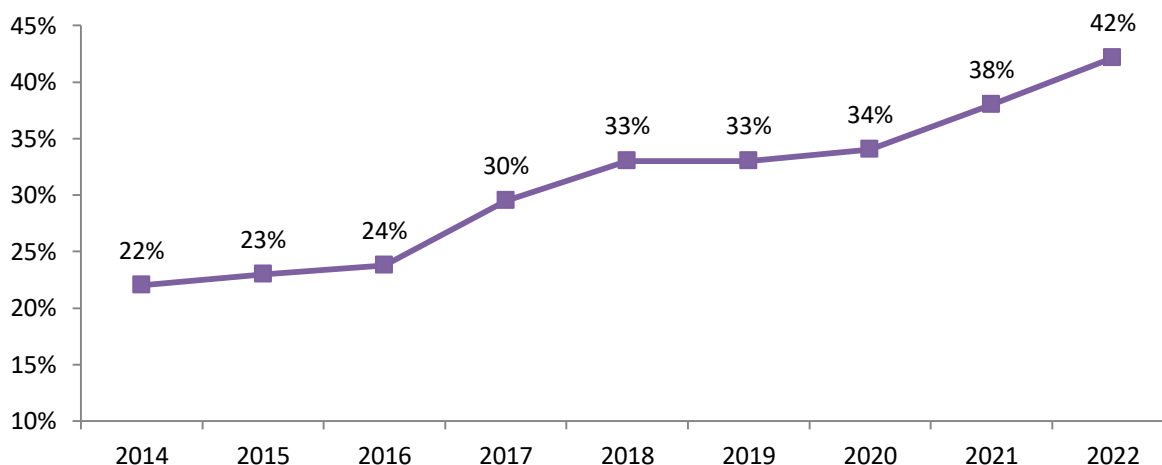
## Prezzi ai minimi storici per gli abbonamenti mobili: gli utenti e le utenti in Svizzera non hanno mai speso così poco!

Negli ultimi anni, gli operatori di telefonia mobile hanno intensificato gli sforzi per ridurre drasticamente i prezzi di mercato e attirare nuovi clienti. Gli effetti sono inevitabili: i prezzi scendono, chi ha un abbonamento cambia operatore e riesce così a pagare meno per la telefonia mobile. Nel 2022, il 42% dei partecipanti al sondaggio spenderà meno di 40 franchi al mese. Un record!

Spesa mensile per chi detiene un abbonamento



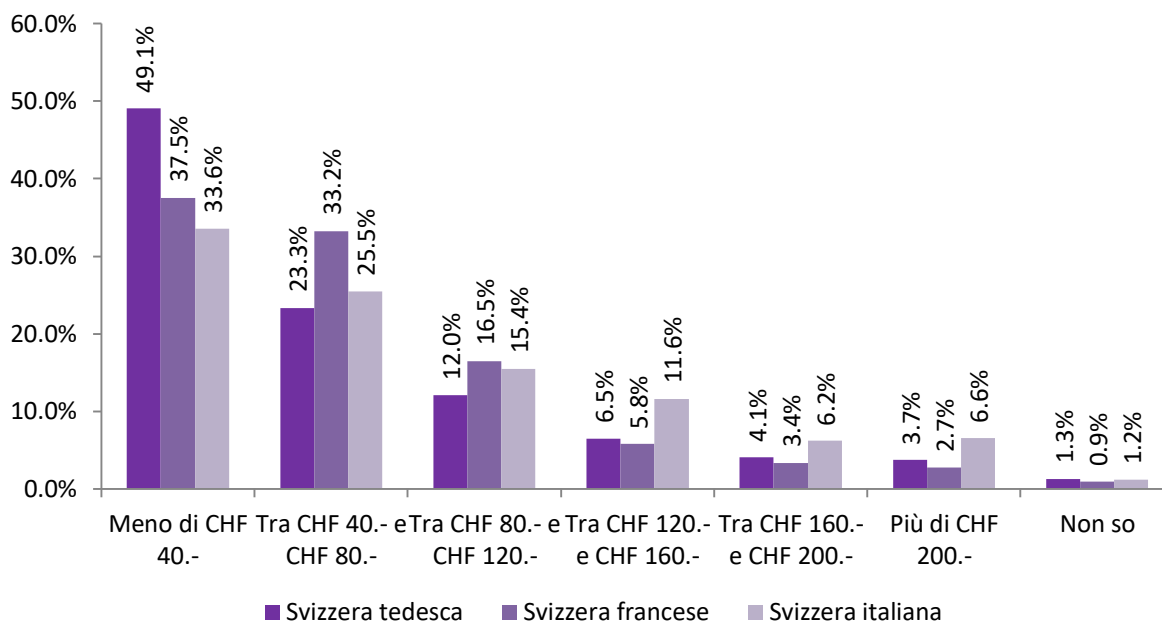
% di popolazione che paga meno di CHF 40.- per l'abbonamento



## In Svizzera tedesca si paga meno

Quasi la metà di chi abita in Svizzera tedesca ha un abbonamento mobile che costa meno di 40 franchi. La popolazione di lingua francese (38%) e quella di lingua italiana (34%) sono meno avvantaggiate, e devono ancora assumersi costi di telefonia mobile più elevati.

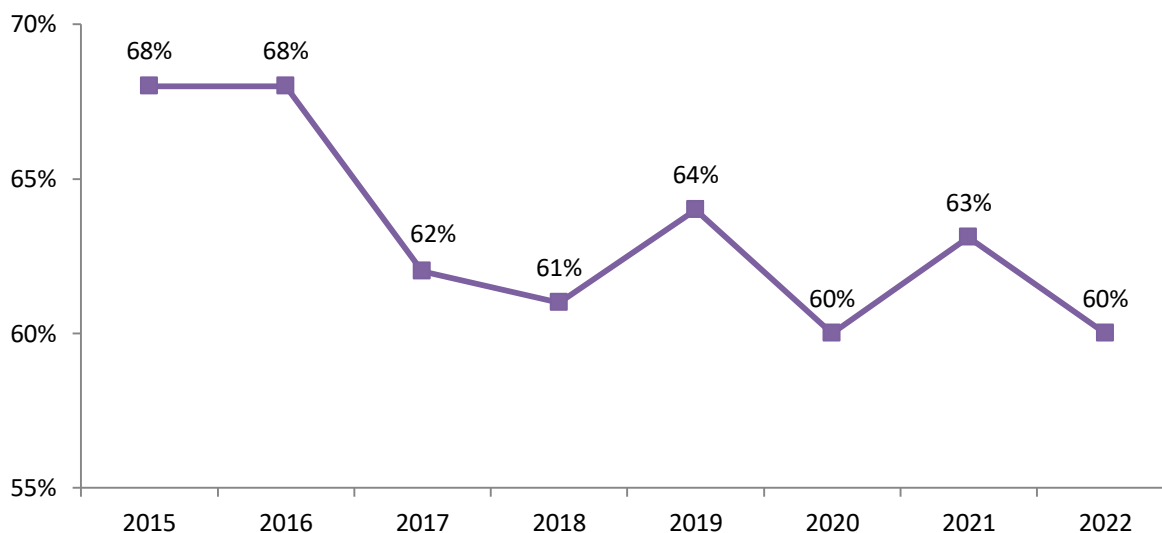
**Prezzo per un abbonamento mobile per regione**



## Fedeltà agli operatori ai minimi storici

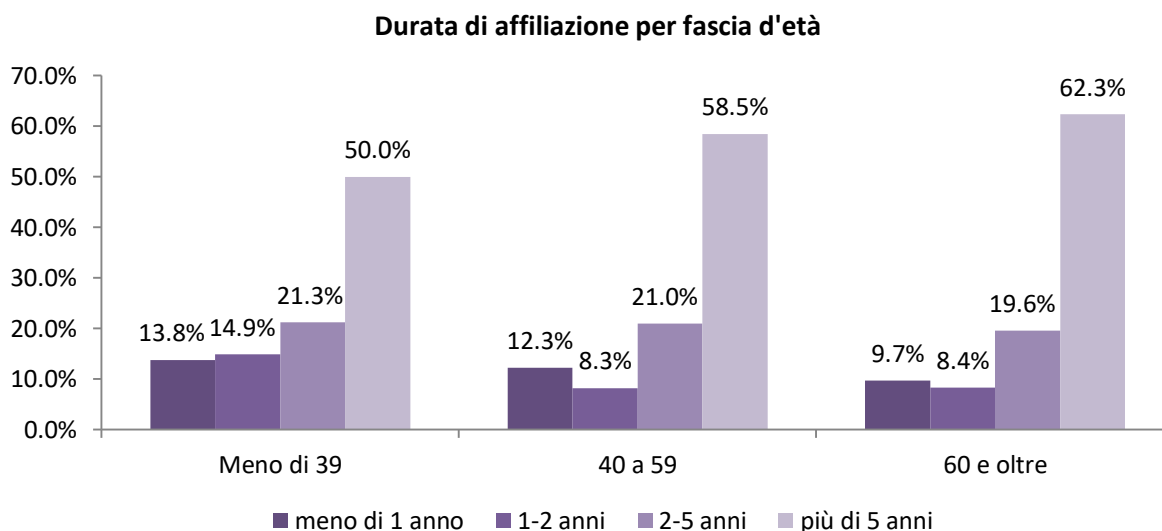
La guerra dei prezzi sul mercato della telefonia mobile induce la popolazione svizzera a cambiare operatore più spesso per approfittare di offerte interessanti e risparmiare. Nel 2022, il tasso di clienti che hanno lo stesso operatore da oltre cinque anni è del 60%. Un minimo storico.

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



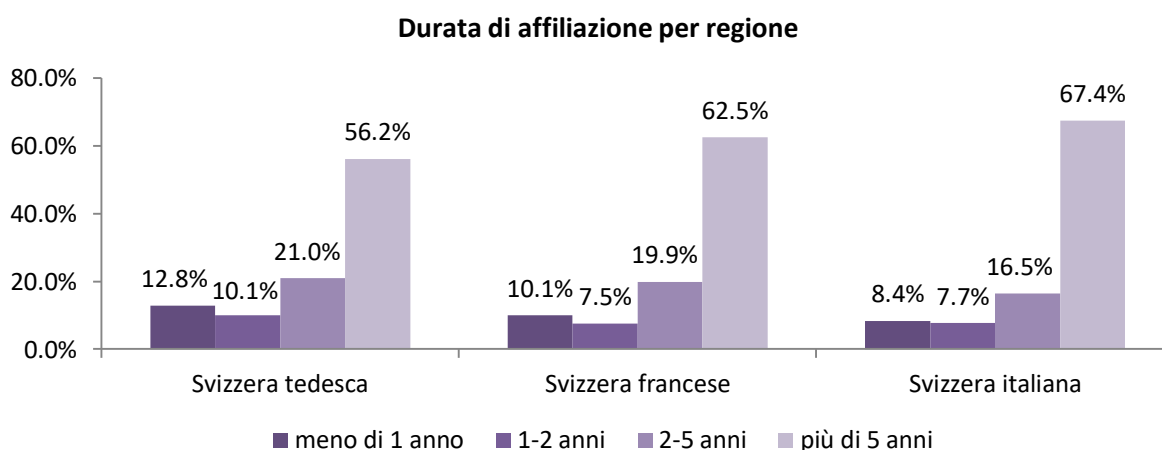
## La fedeltà aumenta con l'età

È la clientela giovane ad essere meno fedele al proprio operatore mobile. Se la metà è cliente da oltre 5 anni, un buon 29% lo è invece da meno di 2 anni. Al contrario, a non aver cambiato operatore da oltre cinque anni è il 62% della clientela "senior", la cui proporzione di abbonamenti stipulati da meno di 2 anni è solo del 18%.



## La Svizzera tedesca è la regione in cui si cambia operatore più spesso

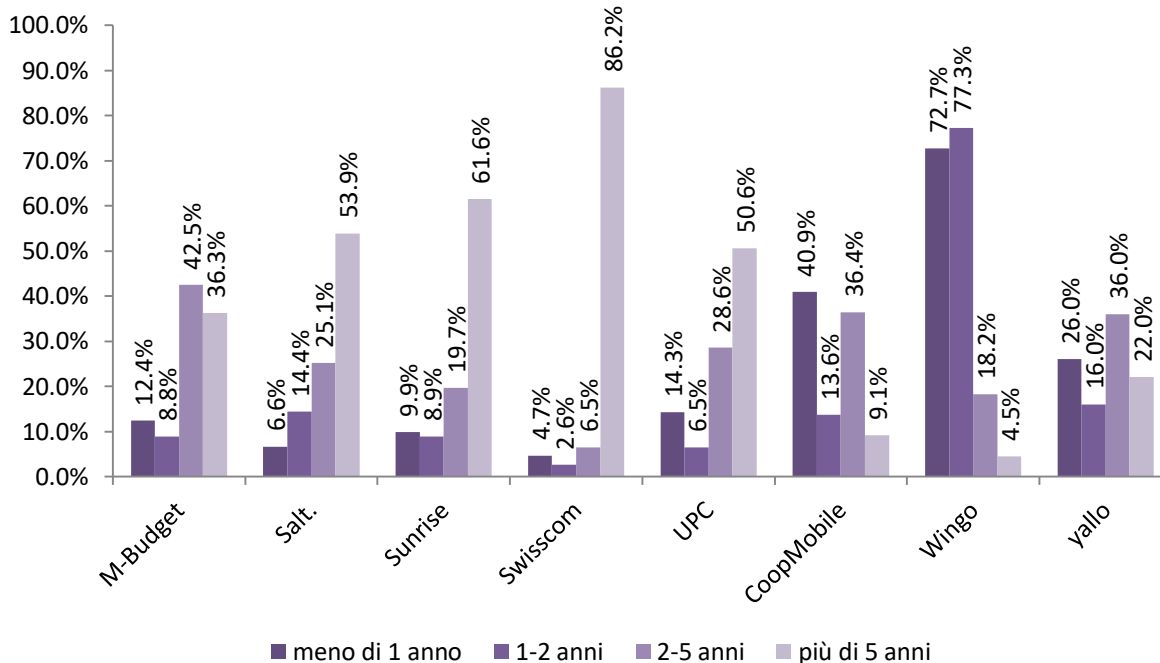
Per quanto riguarda le regioni linguistiche, gli utenti e le utenti della Svizzera tedesca sono i meno fedeli al proprio operatore telefonico. Il tasso più alto di fedeltà all'operatore si raggiunge invece nella Svizzera italiana.



## Fedeltà per operatore

Se si osserva la fedeltà della clientela ad ogni singolo operatore, si rilevano differenze molto marcate. Alcuni operatori storici come Swisscom (86%) o Sunrise (62%) possono vantare un alto tasso di clienti che hanno un abbonamento da oltre 5 anni. I nuovi arrivati sul mercato, come Wingo (5%) o yallo (22%), che offrono regolarmente promozioni speciali, hanno invece più difficoltà a trattenere la clientela.

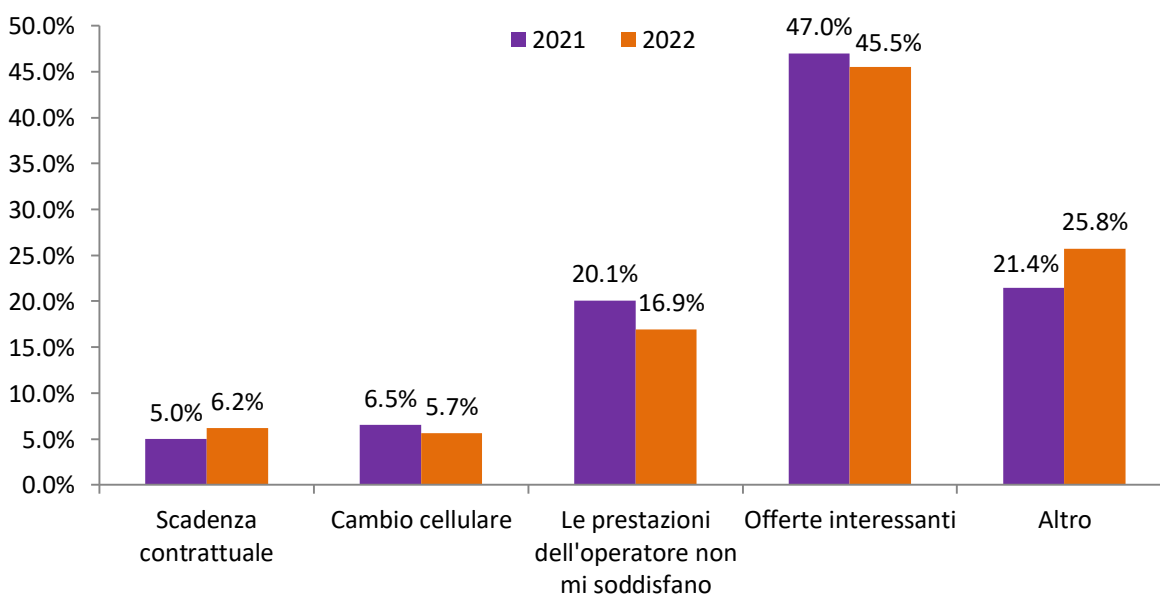
## Livello di fedeltà per operatore



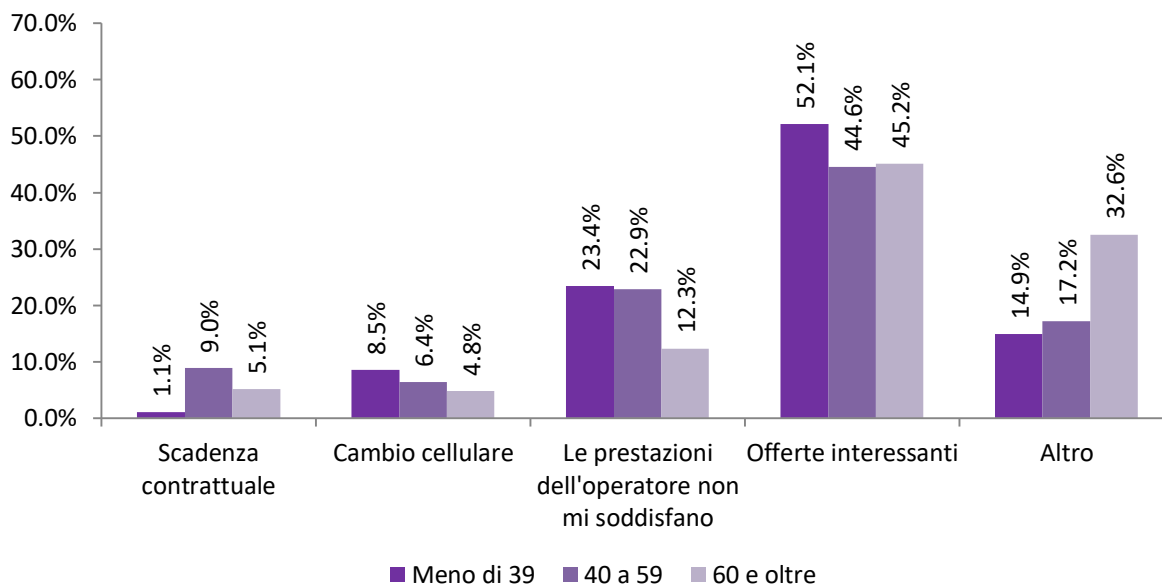
## Offerte economicamente interessanti: la prima ragione per cambiare operatore

Sia per gli abbonamenti che per le schede prepagate, le offerte a prezzi concorrenziali sono state la ragione principale del passaggio a un nuovo operatore per il 46% di chi ha risposto al sondaggio. Un fenomeno ancora più pronunciato tra i giovani, con un tasso del 52%.

## Principale ragione del passaggio a un nuovo operatore



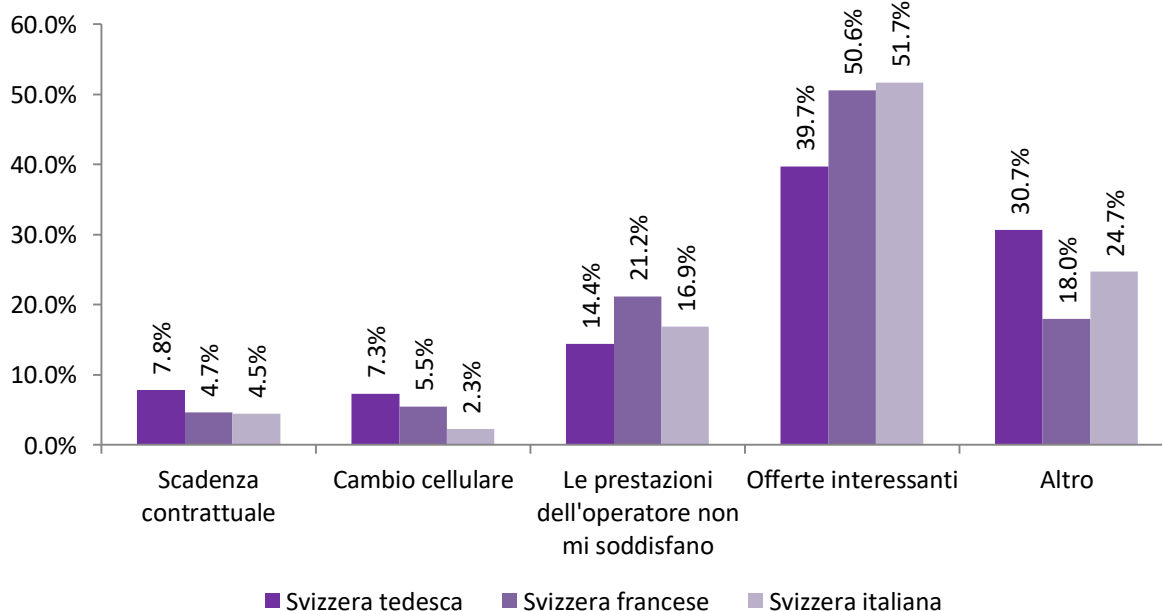
## Ragioni per cambiare operatore per fascia d'età



## L'utenza di lingua francese e quella di lingua italiana sono le più reattive alle offerte economicamente interessanti

È da rilevare che gli utenti e le utenti della Svizzera tedesca (40%) si mostrano meno sensibili alle offerte interessanti rispetto alla popolazione della Svizzera francese (51%) e a quella della Svizzera italiana (52%).

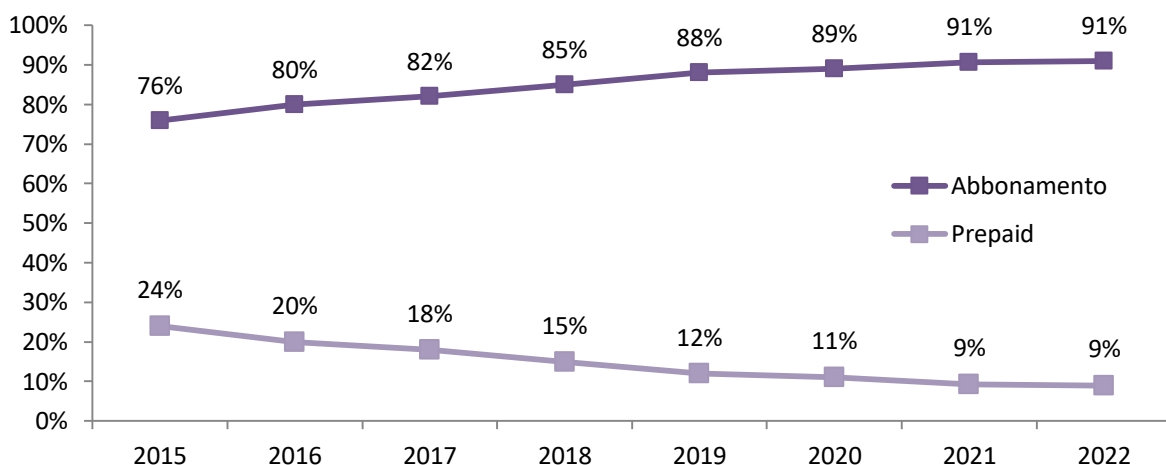
## Ragioni per cambiare operatore per regione



## Successo crescente per i servizi di abbonamento

La popolazione svizzera si orienta sempre più verso abbonamenti mobili, preferendoli al prepagato. Se nel 2015 ad avere un abbonamento era il 76% del campione, quest'anno il tasso arriva al 91%.

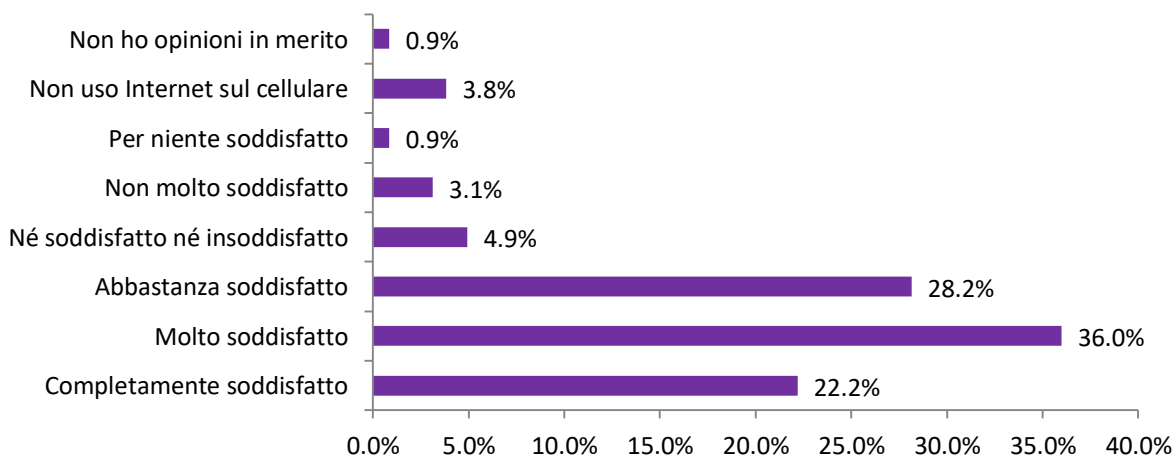
### % di utenti di abbonamenti mobili vs Prepaid



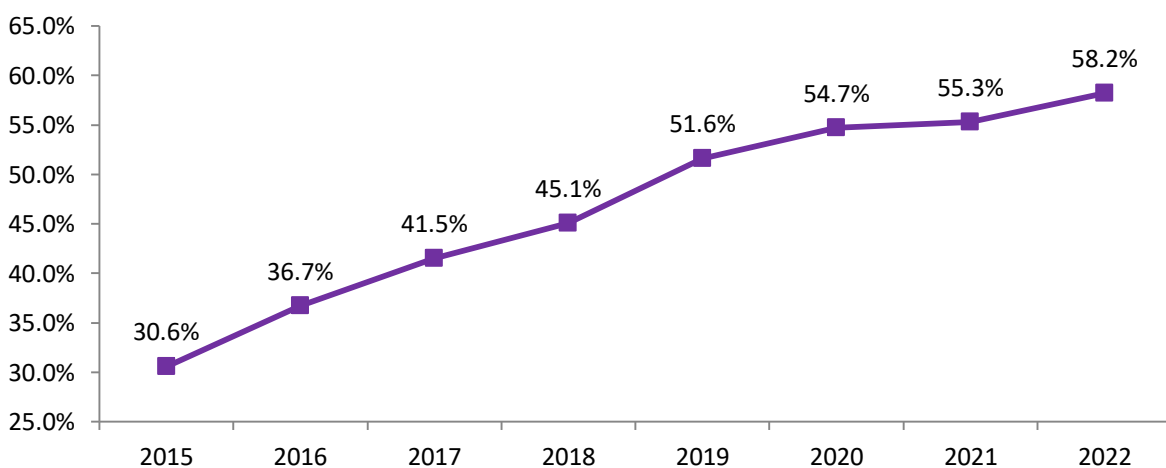
### Internet e prestazioni mobili: soddisfazione in costante aumento

La soddisfazione della popolazione per quanto riguarda l'uso di internet è in crescita ormai da 8 anni. Quest'anno, quasi il 58% del campione ne giudica la qualità con valutazioni che vanno da "molto soddisfatto/a" a "completamente soddisfatto/a", a fronte di un 31% nel 2015.

### Soddisfazione rispetto alle prestazioni Internet

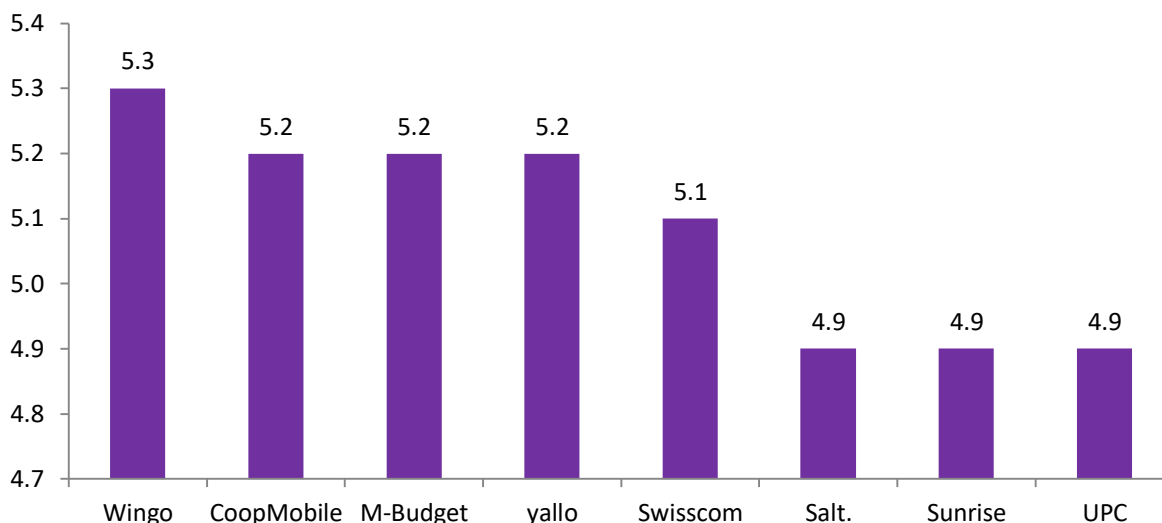


### % di utenti d a "molto soddisfatti" a "completamente soddisfatti"



## Soddisfazione generale e valutazioni degli operatori

Nel 2022, gli operatori di telefonia mobile hanno ottenuto un punteggio globale di 5.1 su 6, equivalente alla valutazione "buono". Il fornitore più popolare dell'anno scorso, Wingo, è arrivato di nuovo in testa all'indagine di soddisfazione, con un punteggio complessivo di 5.3. CoopMobile, M-Budget e yallo condividono il secondo posto con un punteggio medio di 5.2. Swisscom completa il podio con 5.1.



## Dettaglio per categoria

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

Operatori	Gestione abbonamenti	Operatori	Gestione Prepaid
M-Budget	5.3	yallo	5.5
Wingo	5.3	Swisscom	5.2
yallo	5.2	M-Budget	5.0
CoopMobile	5.1	CoopMobile	4.9
Swisscom	5.1	Salt.	4.8
Sunrise	5.0	Sunrise	4.5
Salt.	4.9	<b>Punteggio medio</b>	<b>5.0</b>
UPC	4.9		
<b>Punteggio medio</b>	<b>5.1</b>		

Operatori	Servizio clienti	Operatori	Rapporto qualità-prezzo
CoopMobile	5.1	Wingo	5.5
M-Budget	5.1	CoopMobile	5.4
Swisscom	5.1	yallo	5.4
Wingo	5.0	M-Budget	5.3
yallo	5.0	Salt.	4.9
Salt.	4.9	Sunrise	4.9
Sunrise	4.9	UPC	4.9
UPC	4.7	Swisscom	4.8
Punteggio medio	5.0	Punteggio medio	5.1

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, 23 marzo 2022