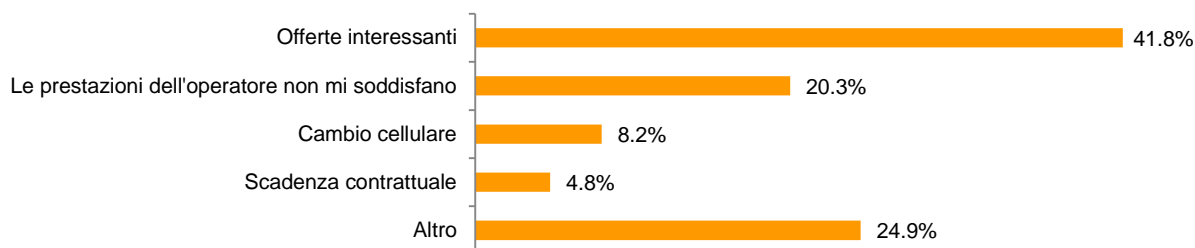


bonus.ch, telefonia mobile: per oltre il 60% degli Svizzeri, un'offerta più interessante o l'insoddisfazione quanto alle prestazioni costituiscono buone ragioni per cambiare operatore

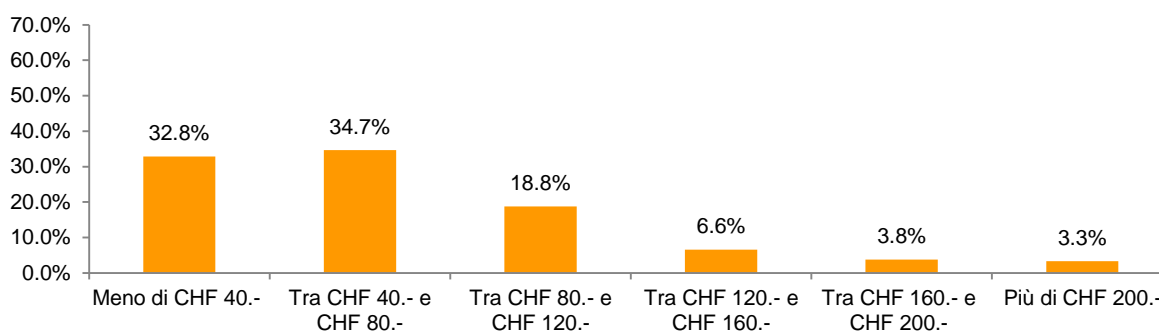
L'indagine di soddisfazione annuale condotta dal comparatore bonus.ch presso 2'500 utenti rivela, in linea con i risultati degli anni passati, che gli Svizzeri restano clienti fedeli. Ma per il 62.1% dei partecipanti al sondaggio, la disponibilità di offerte più interessanti o l'insoddisfazione per quanto riguarda le prestazioni sono ragioni ritenute sufficienti per cambiare operatore.

Principale ragione del passaggio a un nuovo operatore



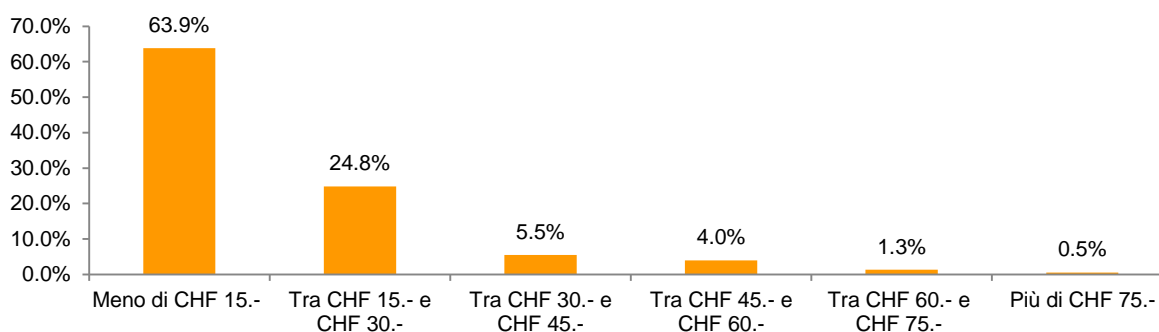
Spesa mensile per chi detiene un abbonamento

Il 67.2% dei consumatori svizzeri spende oltre CHF 40.- al mese per le comunicazioni mobili, una percentuale in costante diminuzione (il 70% nel 2017). Gli utenti che, al contrario, pagano mensilmente una somma inferiore ai 40 franchi sono dunque in aumento (il 32.8% rispetto al 29.5% del 2017).



Spesa mensile per chi utilizza un servizio prepaid

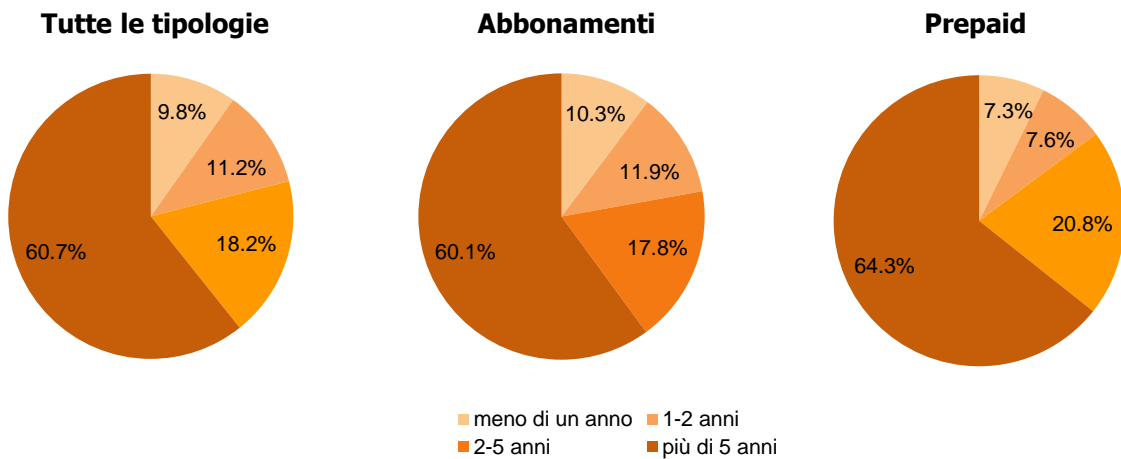
Lo stesso genere di situazione si rileva per coloro che utilizzano abbonamenti prepagati (prepaid), ma con un aumento meno netto: nel 2017 si è registrata una percentuale di utenti che pagavano meno di CHF 15.- pari al 58.4%, mentre quest'anno la percentuale è del 63.9%.



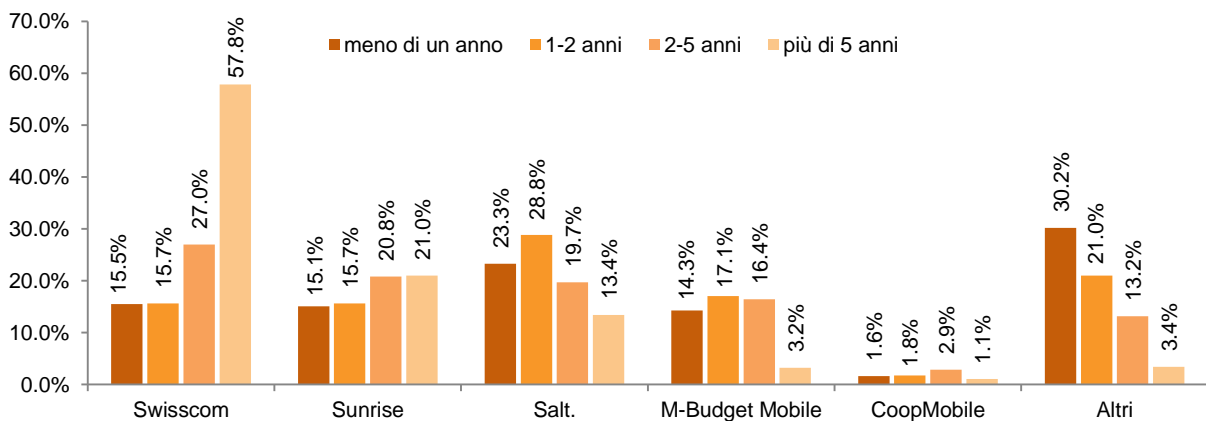
Poco meno di due terzi degli utenti che hanno partecipato all'indagine di soddisfazione dichiarano che un'offerta più attrattiva o prestazioni insoddisfacenti da parte del proprio operatore di telefonia mobile sono una valida ragione per cambiare. Di fatto, però, il sondaggio fa rilevare che oltre il 60% dei clienti ha un contratto presso il proprio operatore da più di cinque anni. Come interpretare una tale fedeltà? I motivi che frenano i consumatori sono quelli già rilevati nel corso della nostra ultima indagine: nonostante il risparmio realizzabile passando a un nuovo fornitore di servizi, a impedire di compiere questo passo sono i timori legati al cambiamento e alle pratiche burocratiche da gestire, ma anche l'impressione di comodità e confort legata alle offerte combinate.

Durata dell'affiliazione al proprio operatore

Tra il 2014 e il 2016, la percentuale di utenti svizzeri che non cambiavano operatore da più di 5 anni è stata in costante aumento. Dal 2017, tuttavia, la tendenza sembra invertirsi, e questa percentuale continua a diminuire (il 61.9% nel 2017, il 60.7% nel 2018). In Svizzera, la concorrenza sembra finalmente avere un impatto sulla fedeltà dei clienti al proprio operatore di telefonia mobile.

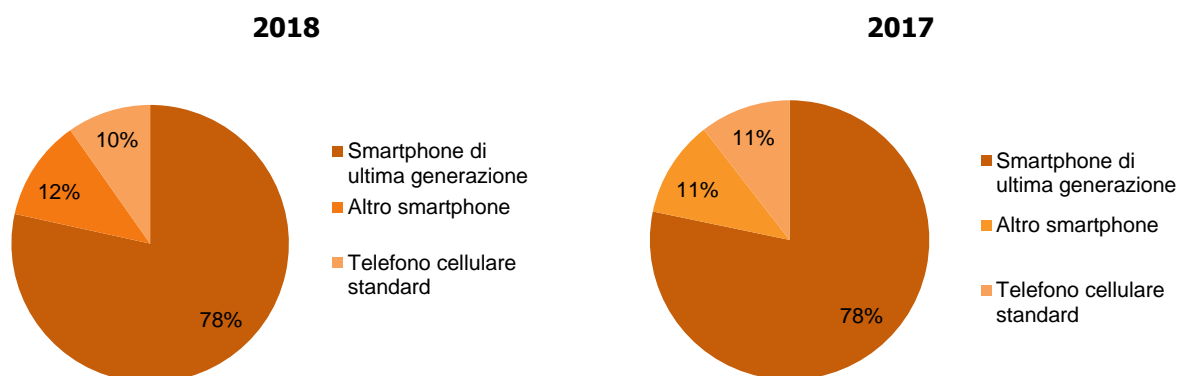


Livello di fedeltà per operatore



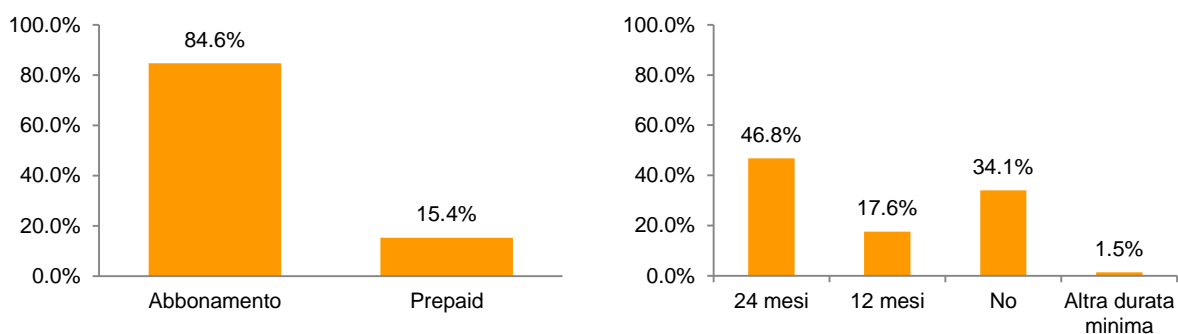
Un elemento che senza dubbio contribuisce a mantenere alto il tasso di fedeltà dei consumatori è lo smartphone. Apparecchi di ultima generazione, sempre più cari e sofisticati, sono spesso inclusi - al fine di diluirne il costo reale - nelle offerte contrattuali a durata minima. Tuttavia, sebbene gli utenti siano ancora molto vincolati agli abbonamenti della durata minima di 24 mesi, la tendenza inizia ad invertirsi (-3.2% tra il 2017 e il 2018).

Ripartizione tipologie di cellulari



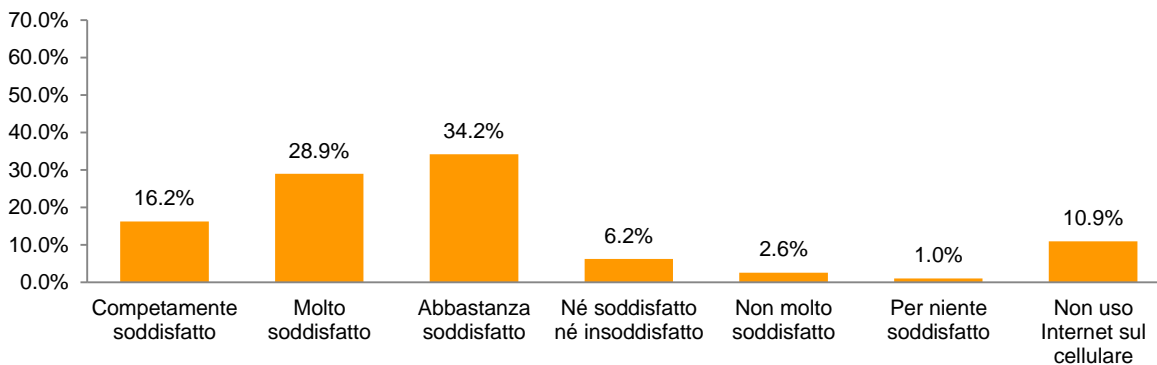
Ripartizione per tipologia e durata contrattuale

Dall'anno scorso, si rileva un lieve aumento degli abbonamenti a discapito dei servizi prepagati (+2.6%). I risultati del sondaggio indicano inoltre che i consumatori che privilegiano gli abbonamenti senza durata minima contrattuale sono più numerosi che nel 2017 (il 34.1% nel 2018, il 31.1% l'anno scorso).



Soddisfazione rispetto alle prestazioni Internet

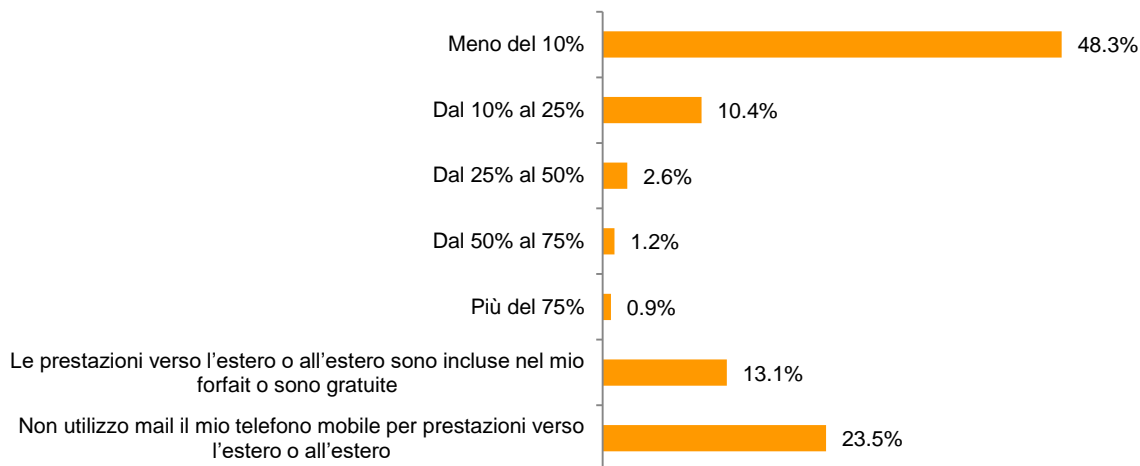
Si rileva inoltre che il consumo di dati Internet è in continua progressione, un fattore che porta con sé l'aumento del livello di esigenza da parte degli abbonati. Soltanto il 45.1% del campione considera molto o totalmente soddisfacente la qualità delle prestazioni Internet su telefono mobile.



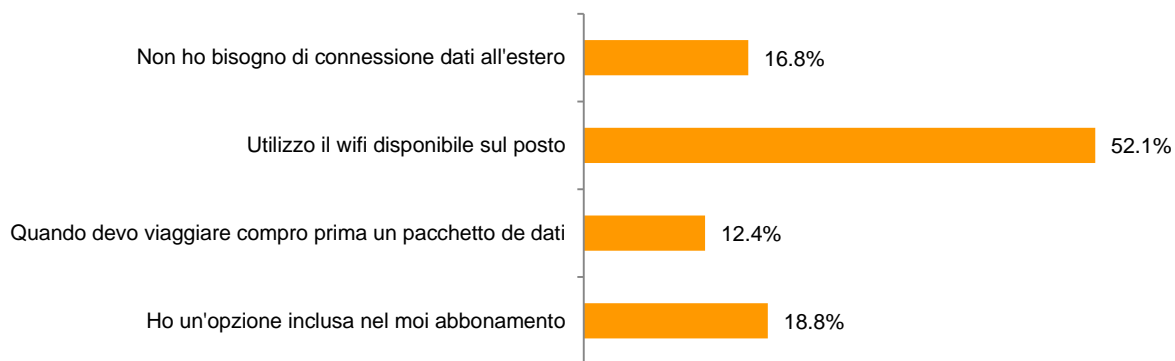
Per quanto concerne l'uso del cellulare all'estero, il sondaggio indica che ben il 71.8% dei consumatori, ovvero il 10.9% in più rispetto al 2017, usa il cellulare all'estero soltanto per meno del 10% del consumo totale, oppure addirittura non lo utilizza del tutto. La causa è come sempre da ricercarsi nelle tariffe del roaming, decisamente proibitive.

Se, con le sue tariffe, il roaming resta un freno significativo all'uso delle prestazioni mobili all'estero, un altro punto da migliorare risulta essere la hotline del servizio clienti, con ancora il 46.9% del campione che ne giudica la qualità con valutazioni inferiori a "buono".

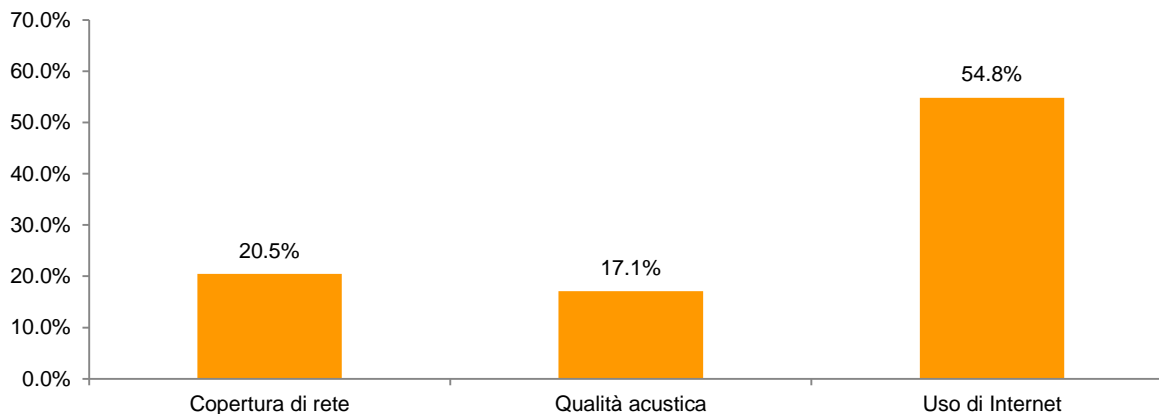
Uso del cellulare all'estero



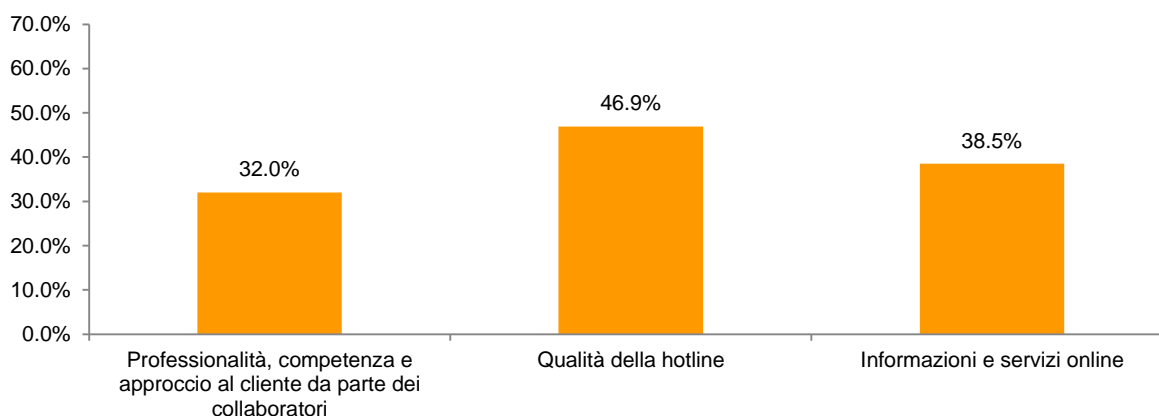
Importanza attribuita all'accesso ai dati mobili all'estero



Valutazione inferiore a "buono" per le prestazioni mobili



Valutazione inferiore a "buono" per il servizio clienti



Punteggio globale di soddisfazione

Il sondaggio è stato elaborato in base a domande aventi come oggetto le prestazioni proposte dagli operatori, il servizio clienti, il rapporto qualità/prezzo, la gestione del servizio prepagato e la gestione degli abbonamenti, domande tutte valutate su una scala da 1 (punteggio minimo) a 6 (punteggio massimo).

Con una riduzione di 0.1 punto rispetto all'anno scorso, il punteggio globale di quest'anno è 5.0, corrispondente alla valutazione "buono". Quanto alla classifica, quest'anno è Wingo ad arrivare in testa con un punteggio di 5.2, corrispondente a "buono". Seguono a poca distanza M-Budget Mobile, CoopMobile e ALDI SUISSE mobile, che ottengono 5.1, ("buono") e, al terzo posto, UPC e Sunrise, entrambe con un punteggio di 5.0, corrispondente sempre alla valutazione "buono".

Per quanto concerne la categoria del servizio clienti, quella che gli utenti valutano con maggiore severità, si rileva quest'anno un lieve miglioramento, con un punteggio di 4.7, corrispondente alla valutazione "abbastanza buono", in progressione rispetto al 4.5 del 2017.

Soddisfazione globale	
WinGo	5.2
M-Budget Mobile	5.1
CoopMobile	5.1
ALDI SUISSE mobile	5.1
UPC	5.0
Sunrise	5.0
Swisscom	4.9
Salt.	4.8
Lycamobile	4.7
Yallo	4.6

Prestazioni	
Wingo	5.5
M-Budget Mobile	5.3
Sunrise	5.2
Swisscom	5.2
Lycamobile	5.1
ALDI SUISSE mobile	5.1
UPC	5.0
Salt	4.9
CoopMobile	4.9
Yallo	4.9

Gestione abbonamenti	
Wingo	5.3
M-Budget Mobile	5.1
Sunrise	5.0
UPC	5.0
CoopMobile	4.9
Swisscom	4.9
Salt	4.8
Yallo	4.6

Gestione prepaid	
CoopMobile	5.2
M-Budget Mobile	5.1
Sunrise	5.0
Swisscom	4.9
Salt	4.8
ALDI SUISSE mobile	4.7
Yallo	4.6
Lycamobile	4.5

Servizio clienti	
ALDI SUISSE mobile	5.0
CoopMobile	4.9
M-Budget Mobile	4.9
Sunrise	4.8
Swisscom	4.8
UPC	4.8
Salt	4.6
WinGo	4.6
Yallo	4.1
Lycamobile	4.0

Rapporto qualità-prezzo	
WinGo	5.5
CoopMobile	5.3
M-Budget Mobile	5.3
ALDI SUISSE mobile	5.3
Lycamobile	5.1
UPC	5.1
Sunrise	5.0
Yallo	4.9
Salt	4.8
Swisscom	4.6

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 SA
 Patrick Ducret
 CEO
 Avenue de Beaulieu 33
 1004 Lausanne
 021 312 55 91
 ducret(a)bonus.ch

Losanna, 24 gennaio 2018