

03.01.2008 - 07:18 Uhr

## **comparis.ch in merito alla soddisfazione clienti con gli operatori di telefonia mobile - Quasi 3 miliardi di troppo per la telefonia mobile**

Zürich (ots) -

- Indicazioni: Ulteriori informazioni possono essere scaricate in formato pdf gratuitamente su:  
<http://presseportal.ch/fr/pm/100003671/?langid=4> -

Telefonare con il cellulare diventa sempre più conveniente. Ciononostante, gli Svizzeri sborsano ogni anno 3 miliardi di franchi di troppo per la telefonia mobile. Il 99 per cento delle persone telefona, infatti, a tariffe inadatte alle proprie esigenze. Comparis.ch, il servizio internet di confronto, ha effettuato a questo proposito un sondaggio su 5000 clienti di telefonia mobile. Da tale sondaggio è emerso che la maggior parte dei clienti sono soddisfatti del proprio operatore mobile. Spazio alla critica è stato dato solo alla Hotline e alle tariffe. Pochi anche i passaggi ad un altro operatore.

Zurigo, 3 gennaio 2008 - il 99 per cento della clientela degli operatori di telefonia mobile effettua chiamate a una tariffa inadatta alle proprie esigenze. Questi i dati emersi dal sondaggio del servizio internet di confronto comparis.ch. Il risultato è stupefacente: se il potenziale di risparmio di un'anno fa era di 1,5 miliardi di franchi, quest'anno è raddoppiato, raggiungendo i 2,8 miliardi di franchi. La base di questi calcoli è il risultato del sondaggio che comparis.ch effettua tutti gli anni tra 5000 utilizzatori di telefonino. L'inchiesta verteva sulla soddisfazione con il proprio operatore mobile. I sondaggiati hanno potuto esprimere un giudizio in merito alla copertura di rete sul territorio, alla qualità della conversazione, alla Hotline (tempi di attesa, competenza e cortesia), alla trasparenza e comprensibilità delle informazioni ed, infine, in merito alle tariffe. Il giudizio è stato espresso in voti da 1 a 6, dove 1 corrisponde al voto peggiore e 6 al migliore. Il voto 4 esprime un giudizio "sufficiente".

Ai sondaggiati è stato anche chiesto se avrebbero raccomandato il proprio operatore mobile e se avrebbero preso in considerazione l'idea di cambiare operatore mobile. Riguardo a questo enorme potenziale di risparmio, ci si stupisce di quanti pochi clienti passino ad un altro gestore. L'intenzione di cambiare gestore è, infatti, molto bassa: durante un'inchiesta di Swisscom, solo l'11 per cento dei clienti ha affermato di voler cambiare operatore. Anche per quanto concerne gli altri due grandi operatori, l'idea di cambiare operatore rimane entro i limiti: solo il 15 per cento dei clienti di Orange (2006: 18%) e il 17 per cento di Sunrise (2006: 17%).

Favoriti gli abbonamenti, decisamente più cari  
Più della metà degli utilizzatori di telefonino possiede un abbonamento, che, nella maggior parte dei casi è decisamente più caro delle offerte prepaid presenti sul mercato. Solo se i clienti con un abbonamento scegliessero quello con le tariffe più adatte alle proprie esigenze, si arriverebbe ad un potenziale di risparmio di circa 2,1 miliardi di franchi, di cui solo 1,5 miliardi per i clienti Swisscom. Se invece tutti gli utilizzatori di telefonino passassero all'abbonamento più conveniente del proprio gestore di telefonia

mobile, si risparmierebbero, comunque, più di 800 milioni di franchi. Inoltre, cambiare l'abbonamento restando presso lo stesso operatore non è nulla di complicato. "Per il cliente non cambia niente - cambia solo l'importo della bolletta", afferma Ralf Beyeler, esperto telecom presso di comparis.ch.

Il potenziale di risparmio è aumentato sensibilmente, in quanto le tariffe di Swisscom, l'operatore di telefonia mobile leader, sono rimaste stabili e Sunrise insieme ad altri operatori prepaid hanno lanciato sul mercato tariffe molto convenienti. "Di possibilità di risparmio ce n'è a frotte", afferma Ralf Beyeler di comparis.ch, "ma ne approfittano solamente coloro che si attivano e cambiano davvero. Purtroppo, gran parte della clientela si tiene, infatti, ancora salda al proprio piano tariffario ormai sorpassato." Il 90 per cento dei clienti potrebbe chiamare a prezzi super convenienti con le tariffe prepaid. Per coloro che, come la maggior parte delle persone, chiamano meno di otto ore al mese, conviene sicuramente l'offerta di Aldi. Per tutti gli altri, Sunrise Max si rivela la migliore. "Tutti i clienti che chiamano con Swisscom e Orange non sfruttano a pieno il proprio potenziale di risparmio", conclude Ralf Beyeler.

Migros e Yallo, gli operatori con i clienti più soddisfatti  
I prodotti di telefonia mobile di Migros e Yallo svettano ai primi posti della classifica, con un giudizio complessivo di 5,3 ("buono"). Yallo offre solo telefonia prepagata e appartiene al gruppo Sunrise. Migros è inoltre l'unico operatore di telefonia mobile che abbia ricevuto dai propri clienti solo voti "buoni" e "molto buoni". Il fanalino di coda rimane, invece, come per lo scorso anno, Tele2. Tale posto è condiviso quest'anno da Sunrise e Orange. A metà della classifica si trovano Swisscom e Cablecom, entrambi con un 5,0 ("buono"). Mentre il risultato dei tre operatori di telefonia mobile leader sul mercato non è variato rispetto allo scorso anno, Cablecom è riuscita quest'anno a piazzarsi nella metà superiore della classifica.

Qualità della comunicazione e copertura di rete ottime, mentre servizio clienti e prezzi lasciano a desiderare  
Analizzando il sondaggio, emerge che la qualità della conversazione è uno degli aspetti meno criticati dai clienti. Tutti e otto gli operatori hanno ricevuto almeno un "buono", Migros, Yallo, Swisscom e Cablecom addirittura un 5,5 ("molto buono"). Anche la copertura di rete non desta motivo di reclamo tra i clienti. Un "molto buono" è andato sia a Migros (5,6) che a Yallo e Swisscom (entrambi 5,5), mentre i clienti di Cablecom e Sunrise reputavano la copertura di rete "buona". Orange e Coop, con 4,9, ottengono invece un "soddisfacente" e Tele2 raggiunge con il suo 4,4 a mala pena la "sufficienza".

Dall'altra parte è emerso anche che le Hotlines rimangono il punto dolente di tutta la questione. "Proprio dove il cliente entra realmente in contatto con il proprio operatore di telefonia mobile, ci sono stati i voti peggiori.", conclude Ralf Beyeler di comparis.ch, commentando il misero giudizio globale dei vari gestori per quanto riguarda questo problema. Rispetto all'anno scorso, però, ci sono stati comunque dei passi in avanti: nell'attuale sondaggio i clienti hanno espresso senza distinzione voti migliori o, perlomeno, uguali. I passi avanti rimangono comunque di natura modesta. Tranne che per Migros (5,2), ci sono stati solo giudizi "sufficienti" e "soddisfacenti". I clienti si sono inoltre lamentati delle tariffe del proprio operatore di telefonia mobile. Solo Migros e Yallo, i numeri uno, sono riuscite a guadagnarsi, con un 5,1, un giudizio complessivo "buono".

Swisscom, Sunrise e Orange raccomandate sempre di meno  
Comparis.ch voleva inoltre sapere se i clienti avrebbero raccomandato a terzi il proprio gestore di telefonia mobile. Anche in questo, Migros e Yallo, in testa alla classifica, hanno avuto il giudizio migliore. Con una percentuale di raccomandazioni pari all'88 e all'85 per cento, Yallo e Migros hanno abbondantemente superato gli altri operatori. Il giudizio più basso va a Tele2, con il 48 per cento. Ciò che stupisce, invece, è che i tre operatori di telefonia mobile leader sul mercato svizzero, Swisscom, Sunrise e Orange, sono raccomandati sempre meno dalla propria clientela. Nel caso di Swisscom, la quota percentuale di raccomandazioni è scesa negli ultimi tre anni dall'87 al 66 per cento, per Orange dal 72 al 62 per cento e per Sunrise dal 72 al 57 per cento.

Contatto:

Ralf Beyeler  
Esperto telecom  
Telefono: 044 360 52 62  
E-Mail: [ralf.beyeler@comparis.ch](mailto:ralf.beyeler@comparis.ch)  
Internet: [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100552226> abgerufen werden.