

16.06.2004 - 06:00 Uhr

## Comparis: 90 % des utilisateurs n'ont pas le bon abonnement mobile - Les utilisateurs de portable dépensent plus de 1,2 milliards de francs en trop par an

Zurich (ots) -

Seulement 10 % des utilisateurs de portable ont souscrit l'abonnement mobile le moins cher pour eux. Les 90 % restants paient 1,2 milliards de francs en trop par an. C'est ce que révèle la dernière enquête de comparis.ch sur la téléphonie mobile. Juste en souscrivant l'abonnement le moins cher de leur opérateur actuel, les clients pourraient économiser chaque année environ 500 millions de francs. Un sondage qualité effectué en parallèle montre que les abonnés Swisscom sont les plus satisfaits de leur opérateur, ceux d'Orange étant ceux qui recommandent le moins souvent le leur.

Seulement à peine 10 % des utilisateurs de téléphone mobile téléphonent avec l'abonnement mobile le moins cher pour eux. comparis.ch est arrivé à ce résultat en dépouillant environ 78000 comparatifs de téléphonie mobile établis sur [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch) entre janvier et mi-mai 2004. En d'autres termes, 90 % des utilisateurs de mobile pourraient téléphoner à meilleur prix. Ainsi, les utilisateurs suisses de portable jettent actuellement plus de 1,2 milliards de francs par les fenêtres en ne changeant pas pour l'opérateur de téléphonie mobile qui leur reviendrait le moins cher. Pourtant, même sans changer d'opérateur, les Suisses utilisant des portables pourraient économiser presque 500 millions de francs par an. Pour cela, il faudrait simplement qu'ils téléphonent en utilisant l'abonnement le plus adapté à leurs besoins parmi ceux proposés par leur opérateur actuel. A vrai dire, plus de 60 % de tous les abonnés utilisent un abonnement inadapté chez leur propre opérateur (60 % chez Swisscom, 59 % chez sunrise et environ 75 % chez Orange). Le tableau suivant montre à combien s'élève chaque année le "cadeau" des clients à leur opérateur.

Fort potentiel d'économies des utilisateurs de mobile

Combien pourraient économiser les clients des opérateurs de téléphonie mobile en changeant d'abonnement

| Opérateur | Potentiel d'économies en allant chez la concurrence | Potentiel d'économies en prenant le bon abonnement chez le même opérateur |
|-----------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Swisscom  | 1 milliard de francs                                | 300 millions de francs                                                    |
| sunrise   | 90 millions de francs 1)                            | 70 millions de francs                                                     |
| Orange    | 175 millions de francs 1)                           | 100 millions de francs                                                    |

1) S'il n'existe pas de concurrent moins cher, le changement d'abonnement pour celui le moins cher du même opérateur est inclus.

Swisscom Mobile, clairement en tête du classement qualité

Parallèlement au comparatif des prix, comparis.ch a cette année effectué pour la première fois un sondage sur la qualité des services de téléphonie mobile. 6 500 utilisateurs de mobile de toute la Suisse y ont participé. Il saute aux yeux que Swisscom Mobile est clairement

mieux classé par ses clients que la concurrence. 95 % des clients de Swisscom estiment que la couverture du réseau est très bonne ou bonne, pendant que chez sunrise et Orange, ils sont respectivement seulement 69 % et 70 % à le faire. Les résultats sont à peu près similaires en ce qui concerne la qualité des communications : 93 % des abonnés à Swisscom la jugent très bonne ou bonne, tandis que chez sunrise et Orange, ils ne sont respectivement que 79 % et 83 %.

Concernant la hotline, les différences entre opérateurs sont moins marquées - l'insatisfaction étant plus grande. Ainsi, le temps d'attente n'est estimé très court ou court que par 31 % des abonnés Swisscom (23 % chez sunrise et 28 % chez Orange). Chez tous les opérateurs, plus de 50 % des sondés qualifient le temps d'attente de moyen à très long : ils sont concrètement 51 % chez Swisscom, 65 % chez sunrise et 64 % chez Orange.

#### Compétence satisfaisante et amabilité des hotlines

A la question de savoir comment le personnel de la hotline avait pu résoudre leur problème, plus de la moitié des clients chez tous les opérateurs a répondu très bien ou bien. Les utilisateurs de portable sont donc satisfaits de la compétence de leur hotline. L'amabilité du personnel de la hotline est de façon générale positivement appréciée: 70 % des abonnés Swisscom et de sunrise et 75 % de ceux d'Orange l'estiment très bonne ou bonne.

Pour terminer, la question cruciale était posée aux utilisateurs de mobile: "Recommanderiez-vous votre opérateur de téléphonie mobile ?" Avec 87 % de réponses positives à cette question-clé, Swisscom se classe clairement devant sunrise (73 %) et Orange (72 %). Les réponses négatives sont particulièrement intéressantes car elles expriment combien de clients déconseillent expressément leur opérateur. Seulement 5 % des clients de Swisscom ne souhaitent explicitement pas recommander leur opérateur ; chez sunrise, ils sont le double, 11 %. Et chez Orange, c'est quand-même 15 % qui finalement ne recommanderait pas son opérateur.

#### Contact:

Ralf Beyeler  
Chef du service télécom  
Tél. +41/1/360'52'77  
Mobile: +41/79/467'07'81  
E-Mail: ralf.beyeler@comparis.ch