

Streaming, Pay TV e telefonia: la classifica dei provider 2025 secondo Altroconsumo

Dall'indagine emerge un calo di apprezzamento per i servizi offerti dai gestori telefonici e dalle piattaforme di intrattenimento. Sebbene ancora prime in classifica, Netflix e Disney+ non soddisfano più come in passato. Nella telefonia spiccano Iliad e alcuni operatori virtuali.

5 febbraio 2025 – Torna anche quest'anno [l'indagine di Altroconsumo](#) su telefonia e Pay TV, che stila la classifica di qualità e gradimento di pay tv, servizi di streaming e di telefonia fissa e mobile sulla base dei dati raccolti con un questionario da oltre 22.000 soci. Il quadro generale mostra una tendenza al ribasso nel giudizio degli intervistati, che premiano trasparenza e tariffe contenute, ma pretendono di più in termini di assistenza offerta in caso di problemi. Non mancano le sorprese.

Netflix e Disney+ ancora ai vertici, ma in generale cala l'apprezzamento

Anche quest'anno **in vetta alla classifica delle Pay TV troviamo Netflix, che stacca di un punto il Disney+**, il concorrente con cui condivideva il primo posto nel 2024. Tuttavia, quest'anno c'è un paradosso ed è che vince chi perde meno, perché **tutto il settore soffre di un calo generalizzato di gradimento**, al punto che nel 2024 nessun player riesce a entrare nella fascia di qualità ottima (per la quale serve un punteggio minimo di 75 su 100), fascia che permette di accedere al titolo di "Provider consigliato". Si tratta in realtà di un trend che si registra già da un paio di anni e che trova spiegazione in diversi fattori, dalla stretta sulla condivisione degli account ai ritocchi all'insù dei prezzi degli abbonamenti, fino all'introduzione della pubblicità per alcuni profili.

In controtendenza si segnalano **due eccezioni: la prima è Eurosport**, che guadagna quattro punti (passando da 69 a 73) e riesce così a salire sul podio con Netflix e Disney+; **la seconda è Rakuten Tv**, una piattaforma streaming che, oltre a un servizio in abbonamento, offre un catalogo di contenuti fruibili gratuitamente (anche se con interruzioni pubblicitarie), che, pur restando nella fascia di soddisfazione media, balza in un anno da 54 a 60 punti.

STREAMING VIDEO	
Piattaforma	SODDISFAZIONE GLOBALE (SU 100)
NETFLIX	74
DISNEY+	73
EUROSPORT	73
NOW TV	72
APPLETV+	71
SKY	69
AMAZON PRIME VIDEO	69
DISCOVERY+	65
PARAMOUNT+	64
RAKUTEN TV	60
INFINITY+	59
TIM VISION	54
DAZN	49
VODAFONE TV	48

Telefonia mobile: Iliad sopra tutti, molto apprezzati gli operatori virtuali

Anche per quanto riguarda la telefonia mobile si registrano pochi cambi di posto nella classifica e si segnala un calo nell'apprezzamento degli utenti (eccezion fatta per Spusu che conserva il punteggio del 2024). Si tratta nella maggior parte dei casi di uno o due punti in meno, che non impediscono a ben 5 operatori di posizionarsi nella fascia di qualità ottima. Anche quest'anno quattro su cinque sono provider "virtuali" (così definiti perché offrono servizi senza possedere infrastrutture proprie): **CoopVoce, Spusu e Optima** e infine **ho**. **In testa a tutti ritroviamo Iliad**, che non è virtuale e conquista fette di mercato sempre maggiori.

TELEFONIA MOBILE			
Operatore	Soddisfazione telefonate	Soddisfazione internet	QUALITÀ GLOBALE (SU 100)
ILIAD	79	74	77
COOPVOCE	79	73	77
SPUSU	79	72	77
HO.	78	73	76
OPTIMA	78	72	75
FASTWEB	73	68	71
VODAFONE	74	71	71
UNO (1) MOBILE	73	63	70
TISCALI	75	66	69
VERY MOBILE	74	65	69
SKY MOBILE	69	67	68
KENA MOBILE	69	65	66
TIM	69	65	66
POSTEMOBILE	67	62	65
WIND TRE	68	63	65



Telefonia fissa e internet: chi ha fibra è più soddisfatto

Per quanto riguarda la linea fissa continua a ridursi il numero di consumatori che usa il telefono di casa (il 24% afferma di non usarlo mai), mentre **aumentano gli utenti di connessioni a fibra ottica 58% del campione rispetto al 56% del 2024**. L'apprezzamento maggiore è proprio per i servizi che includono la fibra, ma la trasparenza e il prezzo contenuto sono elementi fondamentali anche nella valutazione della **connessione internet da casa, dove la classifica di quest'anno conferma il podio che vede al gradino più alto Iliad, seguita da Sky Wifi e Fastweb**.

TELEFONIA FISSA E INTERNET			
Operatore	Soddisfazione telefonate	Soddisfazione internet	QUALITÀ GLOBALE (SU 100)
ILIAD (FIBRA)	81	80	80
SKY WIFI (FIBRA OTTICA)	76	78	78
FASTWEB (FIBRA OTTICA)	70	76	75
TISCALI (FIBRA OTTICA)	67	76	74
POSTEMOBILE (FIBRA)	52	78	72
SKY WIFI (VDSL)	76	71	72
VODAFONE (FIBRA OTTICA)	63	74	72
SKY WIFI (ADSL)	76	68	70
WIND TRE (FIBRA OTTICA)	66	71	70
TIM (FIBRA OTTICA)	63	70	68
FASTWEB (VDSL)	70	67	68
EOLO (PONTE RADIO/WI-MAX)	64	67	66
WIND TRE (VDSL)	66	64	64
FASTWEB (ADSL)	70	63	64
EOLO (ADSL)	64	63	63
TISCALI (ADSL)	67	62	63
VODAFONE (VDSL)	63	62	63
TIM (VDSL)	63	61	61
VODAFONE (ADSL)	63	60	61
WIND TRE (ADSL)	66	59	61
TIM (ADSL)	63	57	58
POSTEMOBILE (RETE MOBILE)	52	60	58

Servizio clienti, c'è ancora da lavorare

Un ultimo capitolo dell'indagine Altroconsumo riguarda il **giudizio degli intervistati sull'assistenza** offerta dai diversi provider di telefonia e di Pay TV. Non si tratta solo di qualità e convenienza, ma sono tanti i fattori che entrano in gioco: trasparenza, affidabilità, facilità di contatto, efficienza e prontezza e cortesia nel risolvere i problemi e i disservizi. In questo ambito sono **7 i provider che si posizionano ottimamente nel giudizio che gli utenti assegnano a due parametri importanti: la trasparenza nella fatturazione e il servizio clienti.** Nel loro rapporto con gli operatori più che la correttezza e la trasparenza delle bollette, il vero punto dolente risiede nella qualità dell'assistenza ricevuta quando si presenta un problema o un dubbio. Sotto questo profilo, ben 9 operatori non superano la fascia media.

GIUDIZIO SUGLI OPERATORI		
Operatore	Fatturazione (correttezza, trasparenza)	Servizio clienti, assistenza
SPUSU	87	85
COOPVOCE	86	81
APPLETV+	83	80
DISCOVERY+	82	77
ILIAD	85	77
AMAZON PRIME VIDEO	79	77
ARUBA	84	75
NETFLIX	77	74
DISNEY+	76	72
HO.	82	70
OPTIMA	80	70
SKY	74	70
FASTWEB	76	66
VERY MOBILE	81	66
NOW TV	75	66
EOLO	74	65
POSTEMOBILE	76	65
EUROSPORT	70	65
KENA MOBILE	76	64
LINDEM	75	64
TISCALI	78	62
VODAFONE	65	61
UNO 1 MOBILE	74	61
INFINITY+	69	60
WIND TRE	68	60
TIM	63	57
DAZN	59	48



Altroconsumo, **la più grande organizzazione indipendente di consumatori in Italia**. Conta sul sostegno di 300 mila soci, che insieme ai nostri fan e simpatizzanti porta a oltre un milione di persone la comunità con cui Altroconsumo dialoga. Da **50 anni** è il punto di riferimento per i cittadini. Con **240 professionisti** al servizio delle persone offre strumenti innovativi per scelte sicure e convenienti. Informa con autorevolezza e indipendenza attraverso le proprie pubblicazioni. Si impegna per difendere i diritti collettivi attraverso l'istituto della class action e per migliorare il quadro normativo e la rappresentanza delle istanze nelle sedi istituzionali, anche in Europa. Interviene nelle dinamiche di mercato, condizionandole a favore dello sviluppo e dell'innovazione, come con i Gruppi d'acquisto sull'energia, sui carburanti, con oltre 500mila adesioni.

Laura Piovesan
laura.piovesan@mslgroup.com
+39 335 7390159

Elena Oricelli
elena.oricelli@mslgroup.com
+39 342 1486191