

Sintesi della metodologia dell'indagine Altroconsumo sulla soddisfazione relativa ai provider di servizi di telecomunicazione

Indagini statistiche
Luglio 2020

I sigilli Altroconsumo “Provider consigliato” vengono attribuiti per i seguenti servizi di telecomunicazione:

- Telefonia mobile
- Telefonia fissa + Internet
- Pay TV

La valutazione della qualità si basa sulla soddisfazione complessiva degli utenti per il servizio offerto.

I dati sono raccolti attraverso questionari inviati con frequenza annuale a un campione di utenti dei servizi di telecomunicazione.

La distribuzione dei questionari avviene in modo da garantire che ogni rispondente possa compilare il questionario una volta soltanto.

Per il calcolo dell'indice di soddisfazione, vengono prese in considerazione le risposte delle ultime due indagini in ordine di tempo: i risultati riportati sono basati sulle indagini svolte nel marzo 2020 e nel marzo 2019 con le quali sono stati raccolti complessivamente 28.770 questionari validi.

Il numero di risposte ottenute complessivamente per ognuna delle tipologie di provider è il seguente:

Telefonia mobile	29.672
Telefonia fissa	18.308
Internet	22.546
Pay TV	18.017

Per la telefonia mobile e le Pay TV i rispondenti avevano la possibilità di esprimere un giudizio di soddisfazione rispettivamente per 2 e 3 provider.






INDICE DI SODDISFAZIONE

L'indice di soddisfazione “grezzo” varia da 10 a 100 ed esprime la media (moltiplicata per 10) delle valutazioni espresse dai rispondenti (da 1 a 10) relativamente alla soddisfazione complessiva con i provider di cui sono clienti.

Alle valutazioni raccolte nel marzo 2020 è stato attribuito peso doppio rispetto a quelle raccolte nel marzo 2019.

È stata studiata la correlazione fra la soddisfazione espressa su scala da 1 a 10 e la valutazione dell'esperienza complessiva attraverso un giudizio da 1 a 5 stelle. Questo ha permesso di definire le soglie per convertire i punteggi su scala da 10 a 100 in una valutazione più facilmente interpretabile.

L'indice di soddisfazione grezzo è stato quindi riscalato facendo corrispondere le soglie così determinate alle soglie standard.

	Indice di soddisfazione (riscalato)	
	75-100	qualità ottima
	65-74	qualità buona
	50-64	qualità media
	0-49	qualità scarsa
		

Per quanto riguarda Telefonia fissa + Internet, l'indice soddisfazione è stato ottenuto combinando per ogni provider l'indice di soddisfazione Telefonia fissa e l'indice di soddisfazione Internet e utilizzando come ponderazione l'importanza attribuita dagli utenti (Telefonia fissa + Internet) ai singoli servizi.

RISULTATI PER TIPOLOGIA

TELEFONIA MOBILE	indice di soddisfazione	
HO.	82	qualità ottima
COOPVOCE	82	qualità ottima
ILLAD	77	qualità ottima
KENA MOBILE	74	qualità buona
FASTWEB	74	qualità buona
TISCALI	74	qualità buona
POSTEMOBILE	71	qualità buona
VODAFONE	71	qualità buona
UNO (1) MOBILE	68	qualità buona
NOITEL	68	qualità buona
TIM	68	qualità buona
WIND TRE	67	qualità buona

TELEFONIA FISSA + INTERNET	indice di soddisfazione	
FASTWEB (Fibra ottica)	75	qualità ottima
TISCALI (Fibra ottica)	72	qualità buona
WIND TRE (Fibra ottica)	69	qualità buona
EOLO (Ponte radio/Wi-Max)	68	qualità buona
VODAFONE (Fibra ottica)	68	qualità buona
TIM (Fibra ottica)	66	qualità buona
EOLO (ADSL/VDSL)	65	qualità buona
FASTWEB (ADSL/VDSL)	65	qualità buona
TISCALI (ADSL/VDSL)	64	qualità media
WIND TRE (ADSL/VDSL)	61	qualità media
VODAFONE (ADSL/VDSL)	60	qualità media
TIM (ADSL/VDSL)	58	qualità media

PAY TV	indice di soddisfazione	
NETFLIX	78	qualità ottima
AppleTV+	72	qualità buona
AMAZON PRIME VIDEO	72	qualità buona
CHILI TV	72	qualità buona
SKY FASTWEB	70	qualità buona
SKY	69	qualità buona
NOW TV	63	qualità media
INFINITY	61	qualità media
TIM VISION	58	qualità media
DAZN	58	qualità media
TIM SKY	58	qualità media
VODAFONE TV	55	qualità media

CRITERI PER L'ATTRIBUZIONE DEL SIGILLO

L'indice di qualità, su una scala da 0 a 100, riflette la soddisfazione complessiva degli utenti per il servizio offerto. Per ricevere il titolo di Provider consigliato, un provider deve ottenere una valutazione di almeno 75 punti (qualità ottima).

I provider che hanno ottenuto una valutazione di almeno 75 punti, e sono pertanto eleggibili per il sigillo "Provider consigliato", sono i seguenti:

TELEFONIA MOBILE	TELEFONIA FISSA + INTERNET	PAY TV
HO. COOPVOCE ILIAD	FASTWEB (Fibra ottica)	NETFLIX