

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

Indagini statistiche
Febbraio 2024

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 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 nell'ottobre 2022 e nell'ottobre 2023 con le quali sono stati raccolti complessivamente 26.012 questionari validi.

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

Telefonia mobile	26.707
Telefonia fissa	8.900
Internet	20.396
Pay TV	24.216

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 nell'ottobre 2023 è stato attribuito peso doppio rispetto a quelle raccolte nell'ottobre 2022.

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 di 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	
ILIAD	79	qualità ottima
COOPVOCE	78	qualità ottima
SPUSU	77	qualità ottima
HO.	77	qualità ottima
VERY MOBILE	73	qualità ottima
FASTWEB	72	qualità buona
VODAFONE	72	qualità buona
UNO (1) MOBILE	72	qualità buona
TISCALI	71	qualità buona
POSTEMOBILE	68	qualità buona
KENA MOBILE	68	qualità buona
TIM	68	qualità buona
WIND TRE	67	qualità buona

TELEFONIA FISSA + INTERNET	indice di soddisfazione	
ILIAD (Fibra ottica)	82	qualità ottima
SKY WIFI (Fibra ottica)	77	qualità ottima
FASTWEB (Fibra ottica)	76	qualità ottima
TISCALI (Fibra ottica)	74	qualità buona
VODAFONE (Fibra ottica)	72	qualità buona
WINDTRE (VDSL)	70	qualità buona
WINDTRE (Fibra ottica)	70	qualità buona
FASTWEB (VDSL)	70	qualità buona
EOLO (Ponte radio/Wi-Max)	70	qualità buona
TIM (Fibra ottica)	70	qualità buona
VODAFONE (VDSL)	68	qualità buona
FASTWEB (ADSL)	66	qualità buona
TIM (VDSL)	64	qualità media
TISCALI (ADSL)	64	qualità media
VODAFONE (ADSL)	63	qualità media
WINDTRE (ADSL)	62	qualità media
EOLO (ADSL)	62	qualità media
TIM (ADSL)	60	qualità media

PAY TV	indice di soddisfazione	
DISNEY +	76	qualità ottima
NETFLIX	76	qualità ottima
NOW TV	73	qualità buona
AppleTV+	72	qualità buona
AMAZON PRIME VIDEO	72	qualità buona
SKY	71	qualità buona
EUROSPORT	69	qualità buona
Paramount+	68	qualità buona
DISCOVERY+	66	qualità buona
CHILI TV	63	qualità media
INFINITY+	63	qualità media
TIM VISION	57	qualità media
VODAFONE TV	57	qualità media
RAKUTEN TV	54	qualità media
DAZN	49	qualità scarsa

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
ILIAD COOPVOCE SPUSU HO.	ILIAD (Fibra ottica) SKY WIFI (Fibra ottica) FASTWEB (Fibra ottica)	DISNEY + NETFLIX