

# Sei online?

Internet a casa, in giro o sullo smartphone: luci e ombre nell'opinione degli utenti.

**C**onnessioni lente o instabili, problemi di copertura e col servizio clienti e prezzi dei contratti ancora troppo alti rispetto alla qualità del servizio. Sono queste le maggiori problematiche riscontrate dagli utenti che abbiamo intervistato per valutare la soddisfazione nei confronti del proprio fornitore

di accesso alla rete. Ma, come si vede nelle tabelle nella pagina accanto, chi soddisfa a pieno i propri clienti non manca.

## **Internet a casa: meglio la fibra**

Tre utenti su quattro si collegano tutti i giorni alla rete. L'80%, però, lo fa da una connessione internet a banda larga dalla propria

abitazione. Ma gli utenti sono davvero soddisfatti del loro fornitore di accesso a internet casalingo? Anche se il livello di soddisfazione tra tutti i Paesi dell'inchiesta non è altissimo, in Italia qualche provider sembra soddisfare, sotto molti punti di vista, le necessità dei propri clienti. Nella prima tabella di pagina 37, trovate la soddisfazione dei

## **LA NOSTRA INCHIESTA**

Abbiamo valutato il livello di soddisfazione dei servizi offerti dai vari provider internet (banda larga, per smartphone e mobile), sondando aspetti come la velocità e la stabilità di connessione, l'assistenza e il rapporto qualità/prezzo.

### **26 MILA RISPOSTE**

L'indagine si è svolta contemporaneamente in 5 paesi del nostro gruppo: Italia, Belgio, Brasile, Portogallo e Spagna. Un questionario (cartaceo ed elettronico) è stato spedito a un campione di soci, ottenendo più di ventiseimila risposte, di cui ben 8.091 provenienti dal nostro paese. Dove non specificato, i dati in questo articolo si riferiscono solamente all'Italia.





degli intervistati ha una connessione internet a banda larga nella propria abitazione.



degli intervistati passa su internet due ore (o anche di più) ogni giorno.



degli intervistati ha un contratto che comprende anche la linea telefonica.



degli intervistati che si connette da casa lo fa con una connessione adsl.

clienti italiani nei confronti dei rispettivi provider di internet casalingo.

Se si fa un confronto con gli altri Paesi della nostra inchiesta, l'aspetto che soddisfa meno i nostri concittadini intervistati è certamente il servizio clienti, mentre siamo tra i più soddisfatti per il rapporto qualità/prezzo di questo tipo di servizio.

Nonostante sia di gran lunga la tipologia di internet più presente nelle case degli italiani (il 90% ce l'ha), l'adsl soddisfa in generale meno della fibra ottica, e questo non solo perché quest'ultima è più veloce e stabile, ma anche perché, per gli intervistati, ha un miglior rapporto qualità/prezzo.

#### Online sì, ma in movimento

Circa la metà degli utenti ha dichiarato di aver usato internet in mobilità nell'ultimo anno. Si tratta delle classiche chiavette internet da collegare al pc quando si è in giro o non si possiede una connessione casalinga. In genere le tradizionali problematiche di questo tipo di servizio riguardano la qualità della connessione, ovvero la copertura dell'operatore, la velocità di navigazione e la sua fluidità: lentezza e interruzioni di collegamento sono all'ordine del giorno.

Tuttavia, come si vede nella tabella in basso in questa pagina, alcuni degli operatori italiani soddisfano i propri utenti, soprattutto su importanti aspetti come appunto quello della velocità di connessione alla rete.

Messi a confronto con gli altri Paesi dell'inchiesta, noi italiani siamo certamente tra i più soddisfatti in generale quando si parla di contratti per navigare con gli smartphone. Piace in particolar modo il rapporto qualità/prezzo e (contro ogni previsione) la copertura delle nostre reti; guardando la relativa tabella, colpisce il fatto che ben tre dei quattro operatori nazionali hanno, proprio sulla copertura, una buona soddisfazione complessiva. ●

**TABELLA  
COME LEGGERLA**

**Soddisfazione** Abbiamo chiesto agli intervistati che si connettono almeno una volta alla settimana di indicare su una scala da 1 (insoddisfatto) a 10 (soddisfatto) il livello di soddisfazione per ognuno degli aspetti indicati in tabella, per tutti gli operatori disponibili.

■ Sopra la media  
■ Nella media  
■ Sotto la media

#### SODDISFAZIONE: INTERNET A BANDA LARGA

	Velocità della connessione	Stabilità della connessione	Risoluzione dei problemi	Servizio clienti	Fatturazione	Rapporto qualità/prezzo	GIUDIZIO GLOBALE
NGI	83	82	78	74	85	74	78
FASTWEB	69	76	69	62	70	64	70
TISCALI	65	70	62	61	76	67	69
LIBERO	63	68	63	62	75	67	68
ALICE	63	68	64	62	70	58	65
VODAFONE	62	63	62	60	67	62	64
TELETU	54	58	56	56	69	63	60

#### SODDISFAZIONE: INTERNET PER SMARTPHONE

	Copertura	Velocità della connessione	Stabilità della connessione	Risoluzione dei problemi	Servizio clienti	Rapporto qualità/prezzo	GIUDIZIO GLOBALE
WIND	67	59	60	65	68	66	68
TRE	62	65	62	63	60	70	66
TIM	69	61	60	61	64	61	63
VODAFONE	68	61	61	61	64	58	62

#### SODDISFAZIONE: INTERNET MOBILE

	Copertura	Velocità della connessione	Stabilità della connessione	Risoluzione dei problemi	Servizio clienti	Rapporto qualità/prezzo	GIUDIZIO GLOBALE
TRE	59	52	60	53	61	66	62
TIM	59	47	54	58	62	59	59
WIND	54	52	51	57	61	62	57
VODAFONE	56	52	54	56	60	54	57