AGENZIA STAMPA QUOTIDIANA NAZIONALE
Prima Pagina News

Primo Piano - *Streaming, Pay TV e telefonia: la classifica dei provider 2025 secondo Altroconsumo*

Roma - 05 feb 2025 (Prima Pagina News) **Cala l'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.**

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. 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 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. 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.

(Prima Pagina News) Mercoledì 05 Febbraio 2025

Verbalia Comunicazione S.r.l. Società Editrice di PRIMA PAGINA NEWS
Registrazione Tribunale di Roma 06/2006 - P.I. 09476541009
Iscrizione Registro degli Operatori di Comunicazione n. 21446

Sede legale : Via Costantino Morin, 45 00195 Roma
Redazione Tel. 06-45200399 r.a. - Fax 06-23310577
E-mail: redazione@primapaginanews.it