

NPS RELAZIONALE

Gennaio 2022



GAME CHANGERS



METODOLOGIA E CAMPIONE

TARGET Clienti di telefonia mobile dei principali operatori

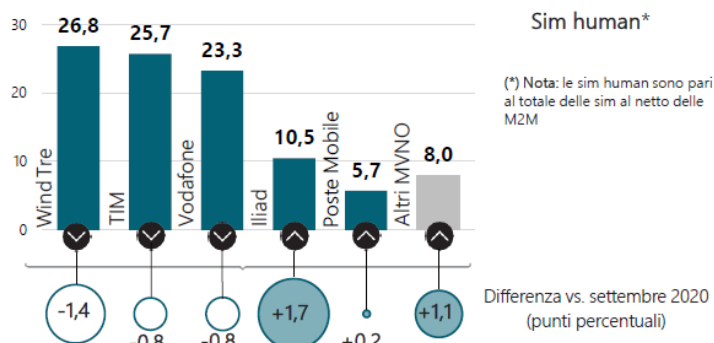
CAMPIONE 3.001 interviste di cui:

- 750 a clienti
- 750 a clienti TIM
- 751 a clienti Vodafone
- 750 a clienti Windtre

METODOLOGIA Interviste Online (CAWI) da panel Online Ipsos

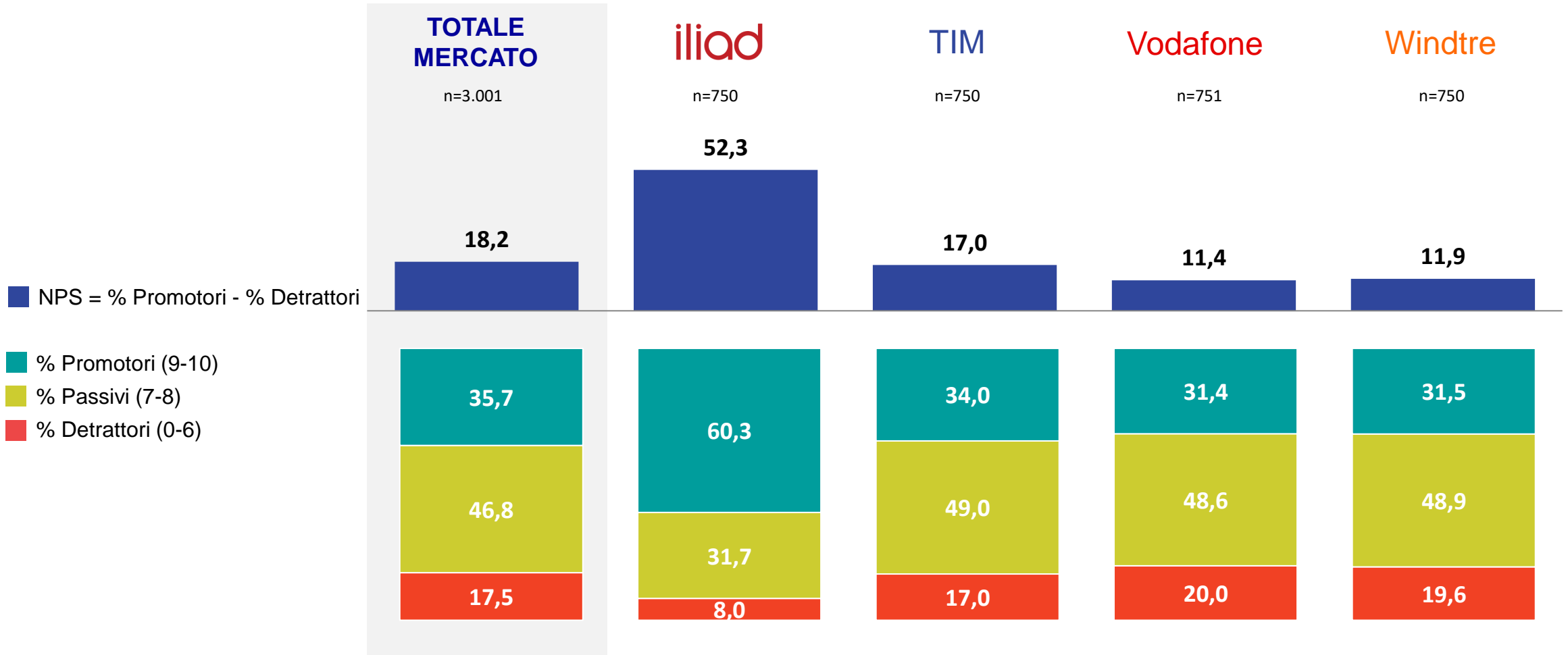
PERIODO DI RILEVAZIONE dal 5 all'8 gennaio 2022

PONDERAZIONE Il dato a TOTALE MERCATO è ottenuto ponderando i dati dei singoli operatori in base alle quote di mercato SIM human (fonte AGCOM – Osservatorio sulle comunicazioni N. 4/2021)



NPS

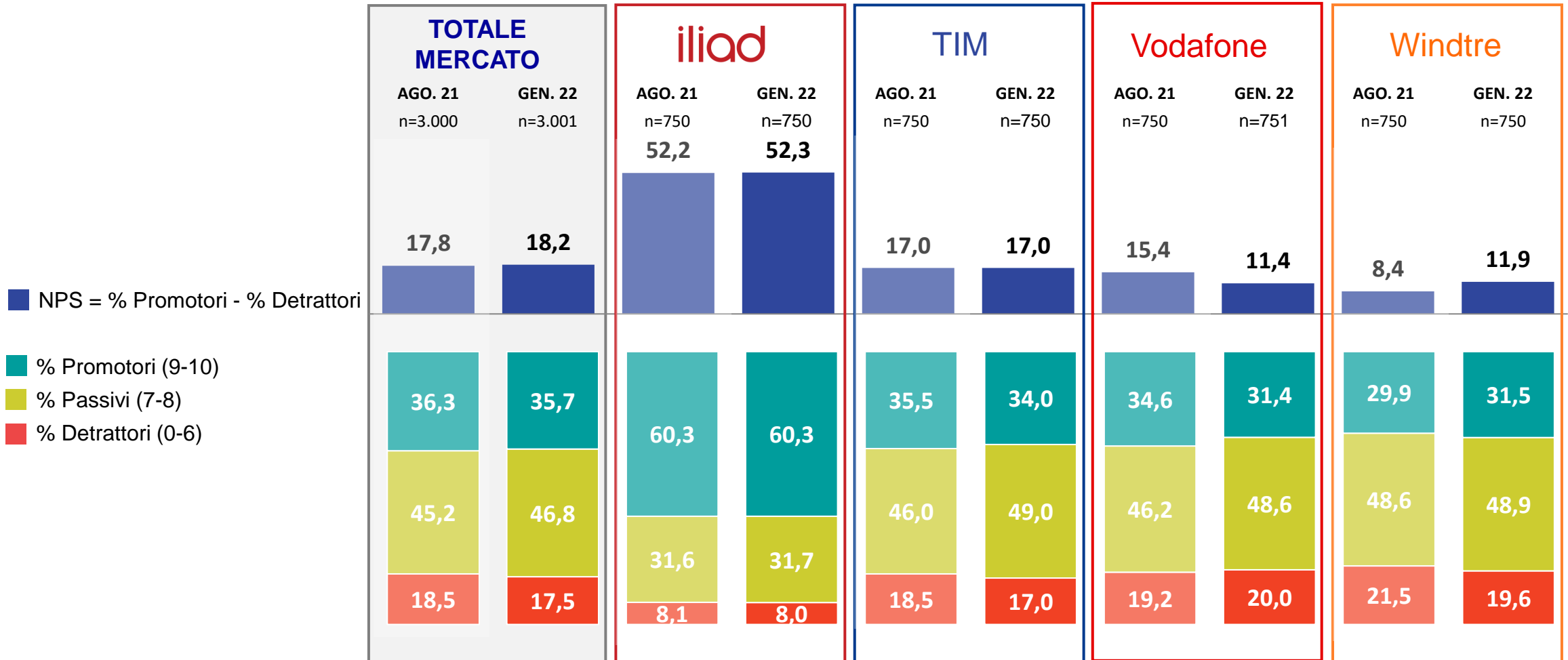
NPS GENNAIO 2022



Q.3 Considerando la sua esperienza complessiva con ..., con quale probabilità lo consiglierebbe come gestore di telefonia mobile ad un amico o conoscente? Utilizzi una scala da 0 a 10 dove 0 corrisponde a "non lo consiglierei mai" e 10 corrisponde a "lo consiglierei sicuramente".

NOTA: % calcolate al netto delle risposte «non sa»

NPS - TREND

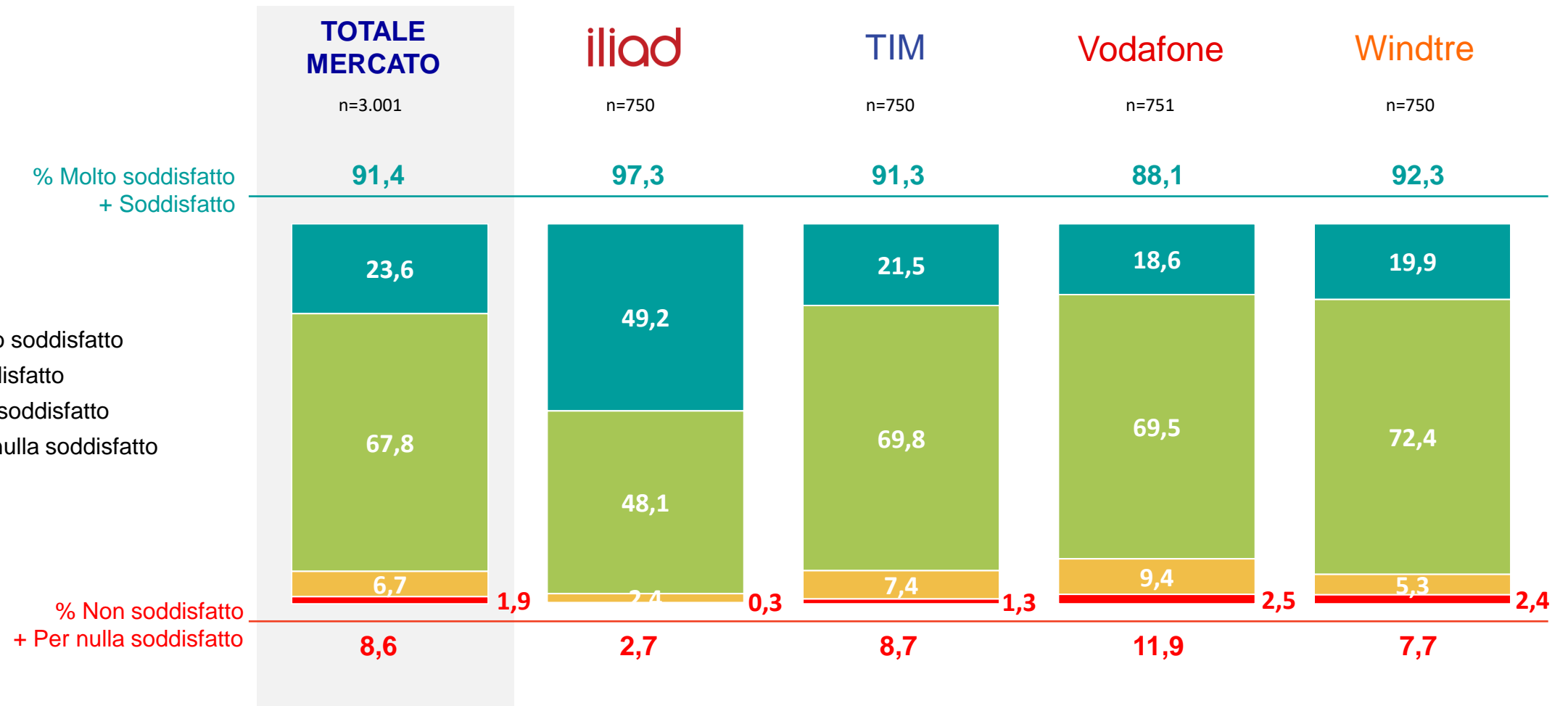


Q.3 Considerando la sua esperienza complessiva con ..., con quale probabilità lo consiglierebbe come gestore di telefonia mobile ad un amico o conoscente? Utilizzi una scala da 0 a 10 dove 0 corrisponde a "non lo consiglierei mai" e 10 corrisponde a "lo consiglierei sicuramente".

NOTA: % calcolate al netto delle risposte «non sa»

SODDISFAZIONE

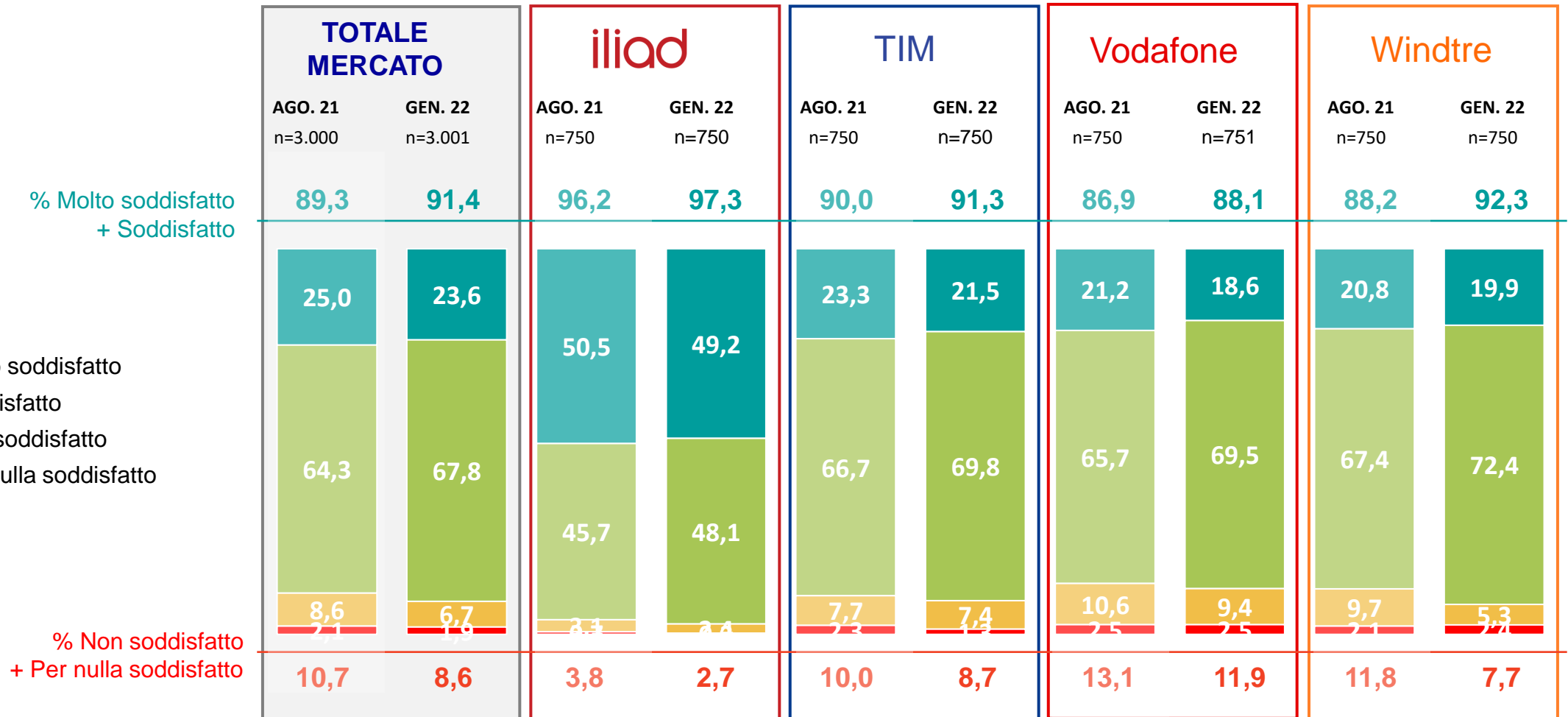
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA – GENNAIO 2022



Q.4b Quindi nel complesso quanto è soddisfatto di ...?

NOTA: % calcolate al netto delle risposte «non sa»

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA -TREND




Q.4b Quindi nel complesso quanto è soddisfatto di ...?


NOTA: % calcolate al netto delle risposte «non sa»

PROFILO

PROFILO – GENNAIO 2022 (1/2)

Valori %


	<u>SESSO</u>	TOTALE MERCATO	ILIAD (n=750)	TIM (n=750)	VODAFONE (n=751)	WINDTRE (n=750)
	Maschio	46,4	42,9	50,7	48,1	42,1
	Femmina	53,5	57,1	49,1	51,9	57,6


	<u>ETÀ</u>	TOTALE MERCATO	ILIAD (n=750)	TIM (n=750)	VODAFONE (n=751)	WINDTRE (n=750)
	14-17 anni	0,1	0,3	0,1	0,0	0,0
	18 - 24 anni	6,5	9,5	5,9	6,0	6,3
	25 - 29 anni	8,6	11,9	8,3	9,6	6,7
	30 - 34 anni	9,3	10,1	8,0	10,4	9,3
	35 - 44 anni	15,8	15,7	13,2	17,4	16,8
	45 - 54 anni	19,1	17,9	19,3	19,6	19,1
	55 - 64 anni	20,5	19,1	22,0	17,8	21,9
	65 anni e oltre	20,2	15,6	23,2	19,2	20,0
	Età media	49 anni	46 anni	50 anni	48 anni	49 anni

	<u>AREA TERRITORIALE</u>	TOTALE MERCATO	ILIAD (n=750)	TIM (n=750)	VODAFONE (n=751)	WINDTRE (n=750)
	Nord Ovest	29,2	29,1	29,6	34,1	24,7
	Nord Est	17,6	18,1	15,3	19,0	18,4
	Centro	20,1	18,7	24,7	13,8	21,9
	Sud e isole	33,0	34,1	30,4	33,0	35,1

PROFILO – GENNAIO 2022 (2/2)

Valori %

	<u>TITOLO DI STUDIO</u>	TOTALE MERCATO	ILIAD (n=750)	TIM (n=750)	VODAFONE (n=751)	WINDTRE (n=750)
	Nessun titolo	0,1	0,0	0,0	0,0	0,4
	Licenza elementare	0,9	0,7	0,8	0,8	1,1
	Licenza scuola media inferiore	8,3	9,5	10,0	6,8	7,5
	Diploma scuola media superiore	52,8	53,6	52,3	50,9	54,7
	Laurea universitaria di 1° livello (breve) - 3 anni	10,4	12,5	9,6	11,5	9,3
	Laurea universitaria specialistica/laurea vecchio ordinamento	21,3	18,0	21,5	22,8	21,1
	Titolo Post-universitario	6,1	5,6	5,9	7,3	5,6

	<u>PROFESSIONE</u>	TOTALE MERCATO	ILIAD (n=750)	TIM (n=750)	VODAFONE (n=751)	WINDTRE (n=750)
	Imprenditore	1,9	0,8	1,3	1,7	2,9
	Dirigente/Libero professionista	8,5	7,7	8,0	9,6	8,3
	Quadro/Funziionario	4,1	3,3	5,1	5,2	2,5
	Commerciante/Artigiano	2,0	2,7	1,5	1,9	2,3
	Insegnante	4,0	4,9	2,8	4,9	4,1
	Impiegato	29,8	26,5	30,5	31,0	29,2
	Operaio/comMESSO	6,1	7,7	4,9	5,7	6,8
	Pensionato	19,0	15,1	22,1	17,4	18,8
	Disoccupato/in cerca di prima occupazione	6,4	7,7	7,2	5,7	5,7
	Casalinga	9,1	10,8	7,5	7,6	11,2
	Studente	6,8	9,7	7,1	6,1	5,9
	Altro	2,1	2,4	1,9	2,4	2,0

GAME CHANGERS

