



ISTITUTO
PER LE RICERCHE
STATISTICHE
E L'ANALISI
DELL'OPINIONE
PUBBLICA

DOXA S.p.A.

VIA PANIZZA, 7

20144 MILANO - ITALIA

TEL. (39) 02.48193320

FAX (39) 02.48193286

DOXA@DOXA.IT

WWW.DOXA.IT

CAPITALE SOCIALE: € 500.000 I. V.

TRIB. MILANO N° 51710/1728/6090

C.C.C.I.A. MILANO 339832

P. IVA (VAT) IT 00935420158

C.F. 00935420158

Società del gruppo ALCHEMIA S.p.A.

con sede in Paese (TV)

SEDE DI ROMA

VIA PARIGI, 11

00185 ROMA - ITALIA

TEL. (39) 06.57288469

FAX (39) 06.57250484



DOCUMENTO COMPLETO RELATIVO AL SONDAGGIO "CS clienti Poste Mobile e Competitor"

(in ottemperanza al Regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa – Delibera n. 256/10/CSP del 9 dicembre 2010, all. A, art. 5)

Titolo del sondaggio	"S.10042C CS clienti Poste Mobile e Competitor"
Soggetto realizzatore del sondaggio	DOXA SpA
Soggetto committente	Poste Mobile S.p.a.
Soggetto acquirente	Poste Mobile S.p.a.
Periodo in cui è stato effettuato il sondaggio	Il sondaggio è stato realizzato tra il 28 giugno ed il 4 luglio 2010 (prima wave); dal 4 al 15 novembre 2010 (seconda wave).
Mezzo/i di comunicazione di massa su cui è pubblicato il sondaggio	La Repubblica, L'Arena, La Nuova Sardegna, Corriere della Sera, Gazzetta dello sport, L'Unione Sarda, Il Giornale, La Stampa, Libero, Gazzetta del Mezzogiorno, La Sicilia, Il giornale di Sicilia, La Gazzetta del Sud, Il Sole 24 Ore, MilanoFinanza, Italia Oggi, QN, Secolo XIX, Il Messaggero, Il Mattino, Il Gazzettino, Corriere dello Sport, Tuttosport, Avvenire.
Data/periodo della pubblicazione del sondaggio	28 Febbraio - 3 Marzo 2011
Oggetto del sondaggio	Customer Satisfaction Clienti Poste Mobile e Clienti della Concorrenza.
Popolazione di riferimento	L'universo di riferimento è costituito dai clienti Poste Mobile e da un campione di clienti di Vodafone, Tim, Wind e Tre.
Estensione territoriale del sondaggio	Nazionale. La distribuzione territoriale per provincia con le relative frequenze di intervista è in allegato.



DOXA S.P.A.
ISTITUTO
PER LE RICERCHE
STATISTICHE
E L'ANALISI
DELL'OPINIONE
PUBBLICA

Metodo di campionamento	• <i>Per i clienti di Poste Mobile:</i> campione rappresentativo dei Clienti Poste Mobile per sesso, età, area geografica, ampiezza centri e segmento CRM. • <i>Per i clienti dei Competitors:</i> campione di clienti dei Competitors (Vodafone, Tim, Wind, Tre) partendo da numeri di cellulari di altri operatori generati casualmente.
Rappresentatività del campione	Con il campione <u>clienti Poste Mobile</u> utilizzato (1.994 casi), per una risposta data dal 50% degli intervistati, si calcola un margine di errore del $\pm 2,2\%$, al livello di confidenza del 95%. Per i campioni di clienti dei competitor, ad un livello di confidenza del 95%, i margini di errore calcolati sono i seguenti: - Tim (800 casi), $\pm 3,5\%$; - Vodafone (800 casi), $\pm 3,5\%$; - Wind (800 casi), $\pm 3,5\%$; - Tre (400 casi), $\pm 4,9\%$.
Consistenza numerica del campione e numero di non rispondenti	Per i <u>clienti Poste Mobile</u>, sono stati complessivamente contattati 10.000 individui. Al netto dei "rifiuti" le interviste effettuate e rispondenti alle stratificazioni di campionamento sono risultate 1.994. Per i <u>clienti degli altri operatori</u>, sono stati complessivamente contattati 40.000 numeri di cellulare generati casualmente. Al netto dei "rifiuti" le interviste effettuate e rispondenti alle stratificazioni di campionamento sono risultate 2.800.
Metodo di raccolta delle informazioni	Il sondaggio è stato realizzato per mezzo di interviste telefoniche condotte con metodo C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing). Questo sistema permette di controllare le coerenze delle risposte alle diverse domande già in fase di programmazione, impedendo all'intervistatore interventi errati.
Questionario e numero di persone che hanno risposto a ciascuna domanda	Il testo integrale della domanda di soddisfazione e le aree in cui è strutturato il questionario (sia clienti che Competitor) al campione è riportato in allegato alla presente, insieme alle relative basi di rispondenti (inclusi i "Non sa/non indica").

Questionario

Privacy e screening (100% intervistati):

- Eleggibilità intervistati;
- Operatore di Telefonia Mobile e numero Sim possedute

Sezione loyalty (100% intervistati): valutazione della soddisfazione per i seguenti aspetti del servizio offerto dall'operatore mobile posseduto:

- Offerta :

- Pian Tariffari
- Opzioni tariffarie / Promozioni

- Servizi a Valore aggiunto:

- VAS
- SMS

- Customer Care:

- IVR, risponditore automatico
- Operatore
- Sito Web

- Rivenditori / Punti Vendita

- Attivazione

- Network / copertura di rete

- Comunicazione / immagine

Overall satisfaction (100% intervistati) : "Ripensando a tutti gli aspetti di cui abbiamo parlato (la copertura, le tariffe, il servizio clienti [OPERATORE INDICATO].., eccetera), mi dica quanto è soddisfatto di [OPERATORE INDICATO] IN GENERALE da 1 a 10 dove 1 significa che non è per niente soddisfatto di [OPERATORE INDICATO] e 10 che è completamente soddisfatto, gli altri voti esprimono giudizi intermedi."

L'operatore ideale / fedelta' / raccomandabilita'

Dati di classificazione:

- Spesa telefonica e internet
- Dati socio - demo



DOXA S.P.A.

ISTITUTO

PER LE RICERCHE

STATISTICHE

E L'ANALISI

DELL'OPINIONE

PUBBLICA

**Distribuzione territoriale del campione e relative frequenze di intervista
per Provincia**

Provincia	Frequenza
Non indica	648
AG	8
AL	50
AN	32
AO	7
AP	17
AQ	33
AR	28
AT	19
AV	20
BA	88
BG	60
BI	8
BL	11
BN	28
BO	70
BR	25
BS	94
BT	19
BZ	16
CA	52
CB	20
CE	56
CH	42
CI	8
CL	9
CN	47
CO	50
CR	20
CS	52
CT	82
CZ	22
EN	7
FE	25
FG	46
FI	69
FM	13
FO	22
FR	43
GE	75



DOXA S.P.A.
ISTITUTO
PER LE RICERCHE
STATISTICHE
E L'ANALISI
DELL'OPINIONE
PUBBLICA



DOXA S.P.A.
ISTITUTO
PER LE RICERCHE
STATISTICHE
E L'ANALISI
DELL'OPINIONE
PUBBLICA

GO	10
GR	22
IM	17
IS	6
KR	5
LC	28
LE	57
LI	28
LO	23
LT	43
LU	26
MB	44
MC	29
ME	44
MI	240
MN	26
MO	47
MP	6
MS	11
MT	18
NA	188
NO	32
NU	17
OG	2
OR	11
OT	9
PA	87
PC	25
PD	64
PE	28
PG	33
PI	20
PN	14
PO	14
PR	29
PS	16
PT	13
PV	37
PZ	37
RA	23
RC	48
RE	30
RG	30

RI	22
RM	268
RN	17
RO	18
SA	77
SI	23
SO	14
SP	16
SR	27
SS	23
SV	23
TA	45
TE	26
TN	48
TO	179
TP	18
TR	22
TS	18
TV	53
UD	36
VA	46
VB	14
VC	16
VE	32
VI	49
VR	53
VT	22
VV	11
Totale complessivo	4794



DOXA S.P.A.
ISTITUTO
PER LE RICERCHE
STATISTICHE
E L'ANALISI
DELL'OPINIONE
PUBBLICA