

DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO

(In ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

Titolo del sondaggio: Pain Points Contratti di Telefonia B2B

Soggetto che ha realizzato il sondaggio: Toluna Italy S.r.l.

Soggetto committente: ILIAD ITALIA SPA

Soggetto acquirente: ILIAD ITALIA SPA

Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio:
23-24 Febbraio 2023

Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio

- https://iliadbusiness.it/assets/docs/Ricerca_Contratti_B2B_Marzo_2023.pdf
- Presentazione Amministratore Delegato

Data di pubblicazione o diffusione: 04/05/2023

Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio (*economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.*): Contratti di Telefonia aziendale, fissa e mobile; Pain Points con l'Operatore

Popolazione di riferimento:

Decision makers aziendali per i servizi di telefonia fissa e mobile, aziende 1-29 dipendenti

Estensione territoriale del sondaggio: estensione nazionale. (elenco dei comuni nell'allegato A)

Metodo di campionamento (*inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e l'eventuale ponderazione*):

Campionamento non probabilistico su Panel delle popolazioni di riferimento

Metodo di raccolta alle informazioni:

popolazione italiana

Sondaggio di opinione tramite interviste online (CAWI)

Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate:
Popolazione Italiana

Interviste complete	444	11,07%
Incomplete	173	4,34%
Screened	3369	85,58%
QuotaFull	0	0.00%
Error	0	0.00%
Total interviews started	3986	100.00%

In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata a pena di gravi sanzioni. Toluna non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza

Questionario:

2311273, ILIAD ITALIA SPA, Pain points Contratti B2B
Questionario

COUNTRY: Italia

TARGET:

- *400 interviews*
- *Companies with 1 to 29 employees*
- *Decision makers for telecommunication services with fixed and/or mobile business contracts*

SCREENING

(to all)

S1. Tu sei... *(single choice)*

1. Uomo
2. Donna
3. Preferisco non rispondere

(to all)

S2. Quanti anni hai? *(single choice)*

1. Meno di 18 → *screenout*
2. 18-24 anni
3. 25-34 anni
4. 35-44 anni
5. 45-54 anni
6. 55-64 anni
7. 65+ anni

(All, single answer)

S3. Indica la tua professione

1. Dirigente/capo servizio /quadro/ funzionario

2. Impiegato
3. Insegnante → *screenout*
4. Operaio/agricoltore
5. Altri lavori dipendenti
6. Titolare d'azienda/imprenditore
7. Libero professionista (iscritto ad albo)
8. Lavoratore Autonomo
9. Taxi/Noleggio con conducente
10. Agente di commercio/rappresentante/Informatore scientifico
11. Casalinga → *screenout*
12. Studente → *screenout*
13. Disoccupato (In cerca di occupazione/militare di leva) → *screenout*
14. Pensionato → *screenout*
98. Altro → *anchor, screenout*

(to all – single answer)

S4. Quante persone lavorano nella tua azienda/attività, incluso te?

1. 1- 5 persone
2. 6 - 9 persone
3. 10 - 19 persone
4. 20 - 29 persone
5. 30 - 39 persone → *screenout*
6. 40 - 49 persone → *screenout*
7. 50 - 100 persone → *screenout*
8. Più di 100 persone → *screenout*

(to all – single answer)

S5. Vorremmo sapere se tu sei la persona che si occupa della gestione dei contratti di telefonia e internet della tua azienda/attività.

1. Sì, me ne occupo personalmente
2. Sì, non direttamente ma supervisiono questa attività
3. No, non mi occupo di questa attività → *screenout*

(to all – show grid, single answer per column, randomize columns and rows)

S6. Quali di questi contratti di telefonia sono utilizzati dalla tua azienda/attività? Rispondi per ciascuna rete.

COLUMN

1. Rete fissa
2. Rete mobile

ROW

1. Contratto Consumer (contratto personale)
2. Contratto Business (contratto intestato all'azienda / partita IVA)
3. Non abbiamo un contratto per questa rete *anchor*

If not row code 2 at S6 for any column → screenout

INFORMAZIONI SULL'OPERATORE MOBILE AZIENDALE

If code row code 2 at S6 for column code 2 (Rete mobile), ask questions from Q1 to Q3

(single answer, randomise)

Q1. Con quale operatore di telefonia MOBILE la tua azienda/attività ha sottoscritto un contratto business? Se è presente più di una linea mobile indica l'operatore utilizzato prevalentemente.

1. TIM
2. Fastweb Mobile
3. Vodafone
4. Wind-3
5. Poste Mobile
98. Altro - Specificare *(OE, anchor)*

(single answer)

Q2. Quando è stato attivato o rinnovato l'attuale contratto business di telefonia MOBILE per la tua azienda/attività?

1. 0-6 mesi fa
2. 7-12 mesi fa
3. 13 -18 mesi fa
4. 19-24 mesi fa
5. Più di 24 mesi fa

(single answer)

Q3. Pensando all'esperienza della tua azienda/attività con l'attuale operatore di telefonia MOBILE, quanto ti ritieni soddisfatto del servizio offerto?

1. Molto soddisfatto
2. Soddisfatto
3. Né soddisfatto né insoddisfatto
4. Insoddisfatto
5. Molto insoddisfatto

INFORMAZIONI SULL'OPERATORE FISSO AZIENDALE
--

If code row code 2 at S6 for column code 1 (Rete fissa), ask questions from Q4 to Q7

(single answer, randomise)

Q4. Con quale operatore di telefonia FISSA la tua azienda/attività ha sottoscritto un contratto business?

1. TIM
2. Fastweb
3. Vodafone
4. Tiscali
5. Wind-3
6. Eolo
98. Altro - Specificare *(OE, anchor)*

(single answer)

Q5. Quale tipo di collegamento ad Internet prevede la linea FISSA della tua azienda/attività?

1. ADSL
2. FTTC (ovvero collegamento fibra misto rame: fibra ottica fino alla cabina/in strada e rame dalla strada fino alla tua azienda/attività)
3. FTTH (ovvero collegamento completamente in fibra ottica fino alla tua azienda/attività)
4. Fibra ottica, ma non sono sicuro/a se sia FTTC o FTTH
5. Satellite
6. FWA (ovvero una rete formata in parte da una rete in fibra ottica e in parte da una rete che sfrutta le frequenze radio)
7. Nessun collegamento ad Internet, è una linea solo voce

(single answer)

Q6. Quando è stato attivato o rinnovato l'attuale contratto di telefonia FISSA per la tua azienda/attività?

1. 0-6 mesi fa
2. 7-12 mesi fa
3. 13 -18 mesi fa
4. 19-24 mesi fa
5. Più di 24 mesi fa

(single answer)

Q7. Pensando all'esperienza della tua azienda/attività con l'attuale operatore di telefonia FISSA, quanto ti ritieni soddisfatto del servizio offerto?

1. Molto soddisfatto
2. Soddisfatto
3. Né soddisfatto né insoddisfatto
4. Insoddisfatto
5. Molto insoddisfatto

PAIN POINTS OPERATORE

(multiple answer, randomise)

Q8. Quali dei seguenti problemi hai riscontrato con l'attuale operatore/gli attuali operatori di telefonia della tua azienda/attività? Indica i problemi riscontrati oppure "nessuno di questi".

1. Aumento improvviso della tariffa/ Costi per servizi non richiesti
2. Addebiti non riconosciuti in fattura
3. Poca chiarezza nelle fatture
4. Prezzo dell'offerta diverso da quanto promesso in fase di acquisto
5. Rimodulazione unilaterale del contratto svantaggiosa per l'azienda
6. Costi di disattivazione non chiari/Vincoli contrattuali

7. Scarsa velocità della connessione
8. Scarsa copertura della rete mobile
9. Frequenti disservizi/interruzioni sulla linea
10. Non aveva copertura 5G anche se inclusa nell'offerta
11. Assenza di vantaggi per i clienti di lunga data
12. Scortesia del servizio di assistenza
13. Tempi lunghi e/o scarsa efficacia nella soluzione dei guasti/disservizi
14. Difficoltà a parlare con gli operatori del servizio di assistenza
15. Il chatbot non capisce le mie richieste
16. Pochi o nessun servizio aggiuntivo
98. Altro, specificare OE anchor
99. Nessuno di questi anchor, exclusive

(Ask if not code 99 at Q8 – max 3 answers, show codes selected at Q8)

Q9. E tra i problemi che hai indicato, quali sono stati i più fastidiosi per la tua azienda/attività? Puoi indicarne al massimo 3.

(Ask if not code 99 at Q8 – single answer)

Q10. E in media quanto tempo spendi al mese per occuparti di questi problemi l'attuale operatore/gli attuali operatori di telefonia della tua azienda/attività?

1. Circa 30 minuti
2. Tra i 30 minuti e un'ora al mese
3. Circa 1 ora al mese
4. Circa 2 ore al mese
5. Circa 3 ore al mese
6. Più di 4 ore al mese

(To all, max. 5 answer, randomise)

Q11. E se dovessi cambiare operatore di telefonia con contratto business, quali dei seguenti aspetti sarebbero più importanti nella scelta di un nuovo operatore? Puoi scegliere al massimo 5 risposte.

1. Offerta fisso+mobile integrata in un'unica soluzione
2. Offerte personalizzabili, in cui si possono includere servizi aggiuntivi (es. cloud, PEC, piattaforme di collaboration, cyber security ecc.)
3. Offerta che include gli smartphone
4. Assenza di costi di attivazione
5. Offerta trasparente, senza prezzi nascosti
6. Offerta senza penali di disattivazione
7. Tariffa che non cambia nel tempo
8. Velocità della connessione dati
9. Copertura della rete mobile migliore rispetto a quella degli altri operatori
10. Connessione 5G inclusa
11. Copertura della Fibra ottica FTTH
12. Garanzia di parlare sempre con un operatore del servizio clienti
13. Garanzia di tempi ed efficacia nella soluzione dei guasti/disservizi
14. Disponibilità di un agente di vendita dedicato
15. Gestione degli aspetti fiscali (es. fattura unica/linea ricaricabile/deduzione fiscale)
98. Altro (specificare) **OE anchor**

PERCEZIONE PRESENZA DELL'IVA NEL PREZZO

(to all – single answer, random – show offer screenshots)

Q12. Ora guarda attentamente queste offerte per contratti di telefonia business. Secondo te i prezzi indicati si intendono...

1. IVA inclusa
2. IVA esclusa
3. Non è chiaro se l'IVA è inclusa o no **anchor**

(to all – single answer, random)

Q13. Come preferiresti che venisse comunicato il prezzo delle offerte di telefonia business?

1. IVA inclusa, specificandolo
2. IVA inclusa, non specificandolo
3. IVA esclusa, specificandolo
4. IVA esclusa, non specificandolo

ALTRE INFORMAZIONI

(show to all)

INTRO Abbiamo ancora qualche domanda per te.

(to all – single answer, random)

C1. In quale settore opera la tua azienda/attività?

1. Costruzioni
2. Commercio all'ingrosso/al dettaglio, riparazione di autoveicoli e motocicli
3. Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione
4. Altre attività di servizi diverse da alloggio o ristorazione
5. Sanità
6. Assistenza sociale
7. Attività finanziarie
8. Attività assicurative
9. Attività manifatturiere
10. Servizi di informazione e comunicazione
11. Attività professionali, scientifiche e tecniche
12. Trasporti
13. Magazzinaggio
14. Fornitura di energia elettrica/ gas/ vapore/ aria condizionata
15. Attività artistiche
16. Attività sportive
17. Attività di intrattenimento e divertimento
98. Altro (specificare) → **anchor, OE**

(to all – single answer)

C2. Quante sedi ha la tua azienda/attività? (OE – numeric – allow from 1 to 9)

|_|_| sedi

(to all – single answer)

C3. Dove si trova la sede legale della tua azienda/attività?

1. Abruzzo
2. Basilicata
3. Calabria
4. Campania
5. Emilia Romagna
6. Friuli Venezia Giulia
7. Lazio
8. Liguria
9. Lombardia
10. Marche
11. Molise
12. Piemonte
13. Trentino Alto-Adige
14. Puglia
15. Sardegna
16. Sicilia
17. Toscana
18. Umbria
19. Valle d'Aosta
20. Veneto
21. Fuori dall'italia

Recode_C3:

1. Nord Ovest (Piemonte (12), Valle d'Aosta (19), Liguria (8), Lombardia (9))
2. Nord Est (Trentino-Alto Adige (13), Veneto (20), Friuli-Venezia Giulia (6), Emilia-Romagna(5))
3. Centro (Toscana (17), Umbria (18), Marche (10), Lazio (7))
4. Sud/Isole (Abruzzo (1), Molise (11), Puglia (14), Campania (4), Basilicata (2), Calabria (3), Sicilia (16), Sardegna (15))
5. Fuori dall'italia (code 21)

ALLEGATO A

Elenco dei Comuni italiani presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista

Comuni

Fontanafredda
Foligno
Sanarica
Torino
Frosinone
Pero
Montello
Ortona
Napoli
Termini Imerese
Torino
Napoli
Cellole
Piombino
Campoleone
Arzignano
Milano
Pescia
Torino
Verona
Santa Flavia
Milano
Bardonecchia
Casamicciola Terme
Catania
Calci
Settimo torinese
Torino
Milano
Cellio con Breia
Roma
Padova
Torino
Vecchiano
Prato
Ozzano Monferrato
Sassari
Roma
Napoli
Grosseto
Villa di Briano
Osimo

Piamborno
Pontassieve
Padova
Ravenna
Martina Franca
Milano
Frascati
Portici
Adro
Seriate
Melissano
Pinerolo
Roma
Bregnano
Milano
Pisa
Jesolo
Torino
Strangolagalli
Portacomaro
Bra
Garbagnate Milanese
Bovolone
Castel Mella Brescia
Casalgrande
Palermo
Bellaria
Varese
Samarate
Capiago intimiano
Catania
Catania
Ascoli piceno
Arenzano
Torino
Sesto Fiorentino
Catania
Cuneo
Parma
Firenze
Casamassima
La maddalena
Parma
Mercogliano
Firenze
Latiano
Nola
Galatina

Castelfranco Veneto
Milano
Vinovo
Solarolo
monza
Bruino
Bari
Bari
Agropoli
Fivizzano
Cartigliano
borgo san siro
Mascalucia (CT)
livorno
Russi
Acerra
ruvo di puglia
Vicenza
Imperia
CUNEO
CAROSINO (TA)
Calci
Firenze
Torre del Greco
Galliate
Roma
pesaro
Sesto San Giovanni
San Lazzaro di Savena
adrara san martino
Reggio Calabria
Milano
Roma
Savona
Verona
Pozzuoli
dro
Caltanissetta
Chieve
cassano d
Cuneo
Desio
NAPOLI
Faenza
San Giovanni Suergiu
Monza
Cassibile
Grandola ed Uniti (CO)

Camporosso
San Vito di Cadore
Susegana
offanengo
Sant'Agata Militello
Onore
Rionero in Vulture
Genova
Roma
San Felice a Cancellio
Carbonate
Torino
santa maria imbaro
Torino
Roma
TRIESTE
roma
Agrigento
Viterbo
Venezia
catania
Caserta
Castel Bolognese
Caiazzo
Luco dei Marsi
Bologna
Lamezia Terme
Villa di Serio
Melpignano
Sesto San Giovanni
Rimini
Cesenatico
Pastrengo
Roma
Oristano
Fermo
monza
grosseto
Milano
Cologno Monzese
Pesaro
cerignola
Augusta
Foligno
Cecina
Fossano
Sassuolo
Palestrina

Firenze
Pompei
Vittoria
FIORANO AL SERIO
Marineo
Spoltore
Casal di Principe
Andria
Milano
Cagliari
Nusco av
catania
Sona
Fidenza
Vigevano
ARESE
Palermo
Orta di Atella (CE)
Trieste
Cesenatico
Bologna
Camposampiero
Ballabio
stradella
Barcellona pozzo di gotto
Bologna
Mondragone
Castelnuovo di Porto
Cerignola
Palermo
Barcellona
Due Carrare PD
napoli
San Severino Marche
Porto Recanati
la spezia
Vigevano
Vignanello
Milano
pino torinese
PORTO EMPEDOCLE
Mascalucia
firenze
Traona
conzano
milano
salsomaggiore terme
Trani

Roma
lecco
Roma
Reggio Calabria
Milano
Busto Garolfo
Palermo
Valenzano
parma
caivano
Torino
Perugia
Pisa
Favara
genova
Terracina
Reggio Calabria
Cologna Veneta
Roma
Aci Castello CT
Baressa
Casalgrasso
nocera superiore
Bellaria Igea Marina
eraclea
Roma
Santorso
pesaro
nardo
Bareggio (MI)
Calitri
CAVALLINO TREPORTI
Venezia
Bologna
Cardano al Campo
Oderzo
Salerno
Castellana Grotte
Cesena
Borgo Mantovano
Casarano
livorno
montesilvano
torino
Caserta
Porlezza
Montello
Milano

Colleferro
Torino
Torre del Greco
Roma
bari
Lucca
Varallo
Udine
Benevento
Roma
Ianciano
Roma