

Comunicato stampa

Milano, aprile 2020

## Negozi chiusi per il lockdown, è boom di acquisti online soprattutto per la telefonia mobile.

*Chi era abituato ad informarsi online e comprare dal vivo oggi stravolge la propria abitudine di consumo, per un'esperienza 100% digitale. L'impatto del lockdown provocato dall'emergenza coronavirus ha mostrato il potenziale, normalmente sommerso, dei comparatori online, che in condizioni standard sono utilizzati come strumento di info-commerce per il confronto di offerte e servizi. Lo conferma SOSstariffe.it, che registra per il segmento Telefonia Mobile un aumento del conversion rate del +60%*

I **comparatori online** sono solitamente considerati dai consumatori come **strumenti di infocommerce**, piattaforme dove reperire le informazioni necessarie, per poi finalizzare l'acquisto altrove.

### Coronavirus e comparatori: lo scenario

L'emergenza sanitaria legata alla diffusione del coronavirus nel nostro Paese ha determinato la chiusura delle attività commerciali. In questo contesto mutato viene a mancare quello che fino a pochissimo tempo fa era un punto di riferimento per il consumatore: il **punto vendita su strada**.

In una situazione canonica, infatti, il meccanismo che si attiva è quello del "mi informo online e compro dal vivo": a confermarlo è anche il sito AJ-COM.net in base al quale "l'**85% delle persone che finalizzano una scelta in negozio aveva prima ricercato informazioni su Internet**".

Questo meccanismo ibrido **online/offline** ha sempre reso molto difficile quantificare a pieno l'efficacia dei comparatori. Di norma, infatti, le aziende e gli addetti ai lavori misurano il canale che finalizza l'acquisto, e quando questo è un canale fisico diventa molto complicato **tenere traccia dell'impatto** che ha avuto il **digital** nell'orientare il consumatore verso un acquisto o una sottoscrizione offline.

In emergenza covid-19, invece, la temporanea **mancaza del canale fisico** spezza il percorso standard di acquisizione di informazioni e successivo momento di acquisto, e lo stravolge, ponendo realtà come i comparatori online in una **posizione strategica** sotto il profilo delle conversioni. In questo scenario è anche maggiore la responsabilità nella presentazione puntuale delle informazioni e dell'agevolazione del processo d'acquisto, laddove consentito.

### Il termometro del fenomeno è la Telefonia Mobile. 10 player frammentano il mercato e gli utenti ora

SosTariffe.it è il portale imparziale e gratuito che permette di confrontare tariffe e offerte delle principali utenze domestiche e servizi finanziari: ADSL, Telefonia, Internet, Pay Tv, Energia, Gas, Conti, Mutui, Finanziamenti e prodotti assicurativi. La tecnologia sviluppata garantisce all'utente un confronto personalizzato, accurato e basato sulle proprie esigenze.

sono costretti a comprare online

Un segmento merceologico dove è radicata questa abitudine di informarsi online per poi comprare altrove è la **Telefonia Mobile**, dove i comparatori giocano un ruolo chiave.

Negli ultimi anni infatti il numero di operatori sul mercato è aumentato notevolmente, arrivando a **10 player** solo tra i più importanti per numero di clienti. Oltre agli “operatori tradizionali” **Iliad, TIM, Vodafone, e WindTre**, abbiamo “operatori virtuali” come **Kena Mobile, Fastweb Mobile, Ho. Mobile, Poste Mobile, Tiscali Mobile, Very Mobile**. Tutti propongono diverse tariffe, di solito con moltissimi Giga inclusi, e tutti hanno condizioni e prezzi differenti.

**Come trovare dunque la tariffa adatta alle proprie esigenze senza inutili costi?** Per rispondere a questa domanda, gli utenti sarebbero costretti a navigare almeno 10 siti internet differenti e a reperire moltissime informazioni, organizzate in modo ogni volta diverso. Per questo motivo il **comparatore di telefonia mobile di SOSstariffe.it** si conferma, anche in emergenza COVID-19, **il settore del sito con più visitatori e maggior numero di pagine viste**. Lo strumento permette infatti di confrontare le tariffe di tutti i player in modo semplice e veloce.

Ora, in condizioni normali gli utenti avrebbero utilizzato il comparatore per scegliere il proprio piano SIM ma, in moltissimi casi, **avrebbero poi preferito acquistare dal vivo**, per due motivi principali: prima di tutto perché è ancora piuttosto macchinoso il processo di **riconoscimento** dell'identità dell'intestatario **SIM**, indispensabile per rispettare la legge Pisanu sull'antiterrorismo; in secondo luogo perché è più complesso acquistare online uno **smartphone abbinato** al proprio piano mobile.

Molto più comodo dunque recarsi in uno delle migliaia di punti vendita e uscire dal negozio con il nostro piano SIM più smartphone. **In questo modo il servizio di confronto e selezione delle tariffe offerto dal comparatore online non poteva essere tracciato e valorizzato a pieno, fino all'emergenza Covid, appunto.**

Ne sia prova il fatto che il *Conversion Rate* tra click e sottoscrizione, e cioè il rapporto tra quante **persone hanno scelto una tariffa su SOSstariffe.it e quante l'hanno poi sottoscritta online**, è salito del **+60% nel mese di Marzo rispetto a Febbraio**. A parità di visitatori del comparatore di telefonia mobile e a parità di

utenti che cliccano su una tariffa dopo averla scelta sono dunque cresciuti di oltre la metà quelli che poi effettivamente la sottoscrivono online. Semplicemente perché ora non è più possibile concludere in negozio l'esperienza d'acquisto iniziata su internet. **Possiamo dedurre da questi numeri che oltre la metà degli utenti che scelgono quale tariffa sottoscrivere su SOSstariffe.it, in condizioni normali vanno poi ad acquistare tale tariffe nei canali fisici.**

### UtENZE e servizi attivati online: i settori interessati. Internet e modem su tutto, ma anche bollette in generale

Ci sono alcuni settori che hanno subito un incremento più significativo in questo periodo: sul fronte della **Telefonia Mobile** il bisogno si è spostato su piani mensili con **Giga illimitati inclusi**, da poter utilizzare come *hotspot* per connettersi ad altri dispositivi elettronici.

Il bisogno di **connessioni Internet più stabili** per affrontare la quarantena a casa ha portato anche a una maggiore **ricerca nel settore Internet casa**, oltre che in quello dell'energia elettrica, per risparmiare sulle bollette.

Crescono dell'**84,6%**, infatti, i visitatori che ha marzo hanno cercato offerte di tipo **Internet fisso**, mentre per quanto riguarda la ricerca di tariffe più convenienti su **luce e gas** l'incremento è stato del **15%**.

Oltre che a un maggiore interesse nei confronti delle offerte Internet casa, si è assistito a un'impennata delle ricerche relative ai **prodotti correlati**. In particolar modo, in concomitanza a una maggiore presenza online a livello globale, con ovvi rallentamenti della rete e delle potenzialità della banda larga, **SOSstariffe.it rileva** un aumento verticale della necessità di trovare **modem più performanti** o di strategie per **rafforzare il segnale del Wi-Fi**, tanto da pensare a collaborazioni e **progetti mirati e dedicati al mondo dei router** e dei dispositivi elettronici legati a Internet per la Casa.

*“Ovviamente assistiamo a un forte aumento del bisogno di connettività senza limiti, che si traduce in forti richieste in ambito **Adsl e Fibra**, ma anche **SIM con piani dati** con capacità superiore o illimitata, fino ai device per il miglioramento della rete di casa, il tutto dovuto al forte bisogno di navigare con buone performance”* dichiara **Paolo Benazzi, General Manager BU Telco & Utilities** di **SOSstariffe.it** *“Oltre a questo picco su un settore specifico, il periodo così difficile che stiamo vivendo ha il potenziale per modificare definitivamente e in favore del **digital** le nostre **abitudini di consumo e di informazione**. Registriamo infine una maggior propensione a sfruttare questo periodo per ottimizzare **la finanza***

*personale e l'economia familiare, razionalizzando le proprie spese e dedicando tempo a **bollette, fatture** e altri aspetti che di solito preferiamo ignorare in favore di attività ben più appaganti.”*

I comparatori online diventano dunque la risorsa da utilizzare per informarsi, comprare e imparare a **risparmiare su fatture e pagamenti**. Come per esempio, la possibilità di avere accesso alla comparazione direttamente dallo smartphone, con l'utilizzo di app dedicate, quali quella di [SOStariffe.it](https://www.sostariffe.it), scaricabile gratuitamente al link: <https://www.sostariffe.it/app/>, che permette soprattutto di **scattare una foto della propria bolletta** e ricevere un checkup gratuito sui nostri consumi e sui costi che affrontiamo.

Per maggiori informazioni:

Alessandro Voci

Tel+39.340.53.96.208

E-mail: [ufficiostampa@sostariffe.it](mailto:ufficiostampa@sostariffe.it)

Skype: sostariffe