



CONSUMATORI, SERVIZI E UTENZE: L'ERA DELLO SCONT(R)O?

Sintesi dei principali dati



Premessa

Il presente abstract¹ contiene la sintesi delle segnalazioni dei cittadini giunte al PiT Servizi di Cittadinanzattiva nel corso del 2013. Le lamentele dei cittadini che hanno contattato Cittadinanzattiva sono classificate in base alla tipologia di disservizio e ai diritti violati. Ogni singolo caso confluisce in una scheda informatica accessibile a tutti i PiT presenti sul territorio nazionale. Alla fine dell'anno i singoli casi sono elaborati e costituiscono la "base" dell'annuale rapporto PiT Servizi, giunto alla XIV edizione.

Gli ambiti presi in considerazione nel Rapporto PiT Servizi e ai quali sono dedicati dei focus specifici sono: energia e ambiente, telecomunicazioni e servizi postali, servizi bancari e servizi assicurativi, mobilità e trasporti. Ai settori appena citati, che sono quelli più rilevanti per numero di segnalazioni e politiche messe in atto da Cittadinanzattiva durante l'anno, si aggiungono le segnalazioni raccolte nel settore della pubblica amministrazione e dei beni e contratti.

Un elemento ricorrente nei diversi settori e che accomuna le lamentele dei cittadini riguarda la crisi economica, che ha inciso profondamente sugli stili di vita delle famiglie italiane e anche sulla modalità con cui i cittadini-consumatori accedono ai servizi e usufruiscono degli stessi. Fino a qualche anno fa i cittadini che si rivolgevano al PiT denunciavano principalmente carenze nella qualità dei servizi, oggi, come effetto tangibile della crisi, i cittadini lamentano il mancato accesso ai servizi principalmente a causa dei costi; non mancano i casi in cui i cittadini rinunciano a servizi fondamentali quali il gas e l'energia elettrica per la difficoltà a sostenerne i costi. In questo contesto è alto il rischio di una rassegnazione sociale alla bassa qualità e una sorta di accettazione passiva delle lesioni di diritti del cittadino. Aumentano sempre di più le offerte di prodotti e servizi *low cost* che rischiano di mettere a repentaglio il diritto dei cittadini a servizi di qualità.

¹ I testi sono a cura di Isabella Mori, *Responsabile del PiT Unico*; Claudia Ciriello, *Consulente PiT Unico – Area Consumatori e servizi di pubblica utilità*; Daria Ferrari, *Consulente PiT Unico – Area Consumatori e servizi di pubblica utilità*.

1. Il Servizio PiT e la tutela dei cittadini

La tutela dei diritti dei cittadini è uno dei temi principali che ha caratterizzato l'attività di Cittadinanzattiva, dal 1978 (anno della sua fondazione) fino ad oggi. Sin dalle origini Cittadinanzattiva ha declinato la tutela senza associarla esclusivamente ad azioni legali, anzi l'azione legale rappresenta solo una delle possibili modalità. Nel corso degli anni è stato quindi costruito un concetto di tutela strettamente connesso alla partecipazione e all'attivismo civico. Non a caso, le prime esperienze di tutela all'interno del movimento sono state fortemente caratterizzate da azioni simboliche da parte di cittadini che si sono organizzati per promuovere il rispetto di diritti negati.

Nel corso degli anni Cittadinanzattiva ha messo a punto ed ha investito sulla tecnologia di tutela del PiT (progetto integrato di tutela), nato nel 1999 grazie al sostegno iniziale della Commissione Europea, DGSanco. Esso nasce come risposta a due esigenze fondamentali avvertite da Cittadinanzattiva: rispondere alle tante istanze provenienti dai cittadini e promuovere azioni politiche partendo da casi concreti.

Il servizio PiT è gratuito e accessibile a tutti i cittadini che richiedono l'assistenza di Cittadinanzattiva. I reclami dei cittadini sono inseriti in una scheda informatica che tiene conto della Raccomandazione della Commissione Europea del 12.5.2010 relativa all'utilizzo di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e delle richieste dei consumatori SEC(2010)572. Tale sistema permette di classificare i reclami e di elaborare i dati di carattere generale che emergono dalle segnalazioni dei cittadini.

Alla fine di ogni anno, Cittadinanzattiva presenta il Rapporto PiT il quale offre una fotografia dei principali disservizi che hanno subito i cittadini nell'ambito dei servizi di pubblica utilità.

2. I dati generali del PiT

I dati elaborati nel XIV Rapporto PiT Servizi si riferiscono a 12 mesi di attività e comprendono le segnalazioni dei cittadini registrate da gennaio a dicembre 2013.

I dati quindi non costituiscono un campione statistico rappresentativo. Tuttavia, essi acquistano valore di per sé, per il solo fatto di rappresentare istanze dirette dei cittadini e costituire uno *spaccato*

sulle criticità che ognuno di essi incontra, quotidianamente, quando usufruisce dei vari servizi di pubblica utilità.

Nel 2013 al PiT Servizi sono giunte 9.583 segnalazioni.

Rispetto al totale delle segnalazioni, perfettamente in linea rispetto al 2012, il 53% dei cittadini è di sesso maschile e il 47% di sesso femminile.

Le persone che si rivolgono a Cittadinanzattiva per denunciare un disservizio, preferiscono farlo per telefono (49,3%) e di persona (30,5%), a riprova del fatto che, anche nell'epoca del digitale e dei contatti *smart*, quando si tratta di segnalare una criticità e richiedere assistenza si preferisce il contatto diretto. Solo il 17,4% dei cittadini ha scelto di contattarci via e-mail e il restante 2,8% tramite posta cartacea o fax.

Nel 2013 il 68% delle segnalazioni gestite dal PiT Servizi si è risolto in modo positivo per i cittadini, il 19% dei casi è stato avviato a soluzione, sono cioè state avviate una serie di attività utili alla risoluzione del caso, ad esempio è stata avviata una procedura di conciliazione stragiudiziale e si è in attesa dell'esito della procedura. Il 12% dei casi è pendente poiché non ha avuto una soluzione, infine, l'1% dei casi non è stato classificato poiché riguardava questioni per cui Cittadinanzattiva non è competente.

3. I consumatori italiani e la fiducia nel mercato

E' oramai un dato di fatto che la crisi economica abbia inciso profondamente sui comportamenti dei consumatori e sulle scelte che gli stessi operano all'interno dei mercati di riferimento.

E' sempre più complicato per i cittadini mantenere un giusto equilibrio tra la scelte di beni e/o servizi che siano convenienti e che al tempo stesso offrano buoni livelli di qualità.

I dati che emergono dal rapporto PiT Servizi, evidenziano consumatori in profonda difficoltà per quanto attiene la scelta dei servizi e dei prodotti. Servizi essenziali quali l'energia elettrica ed il gas, ad esempio, risultano essere molto costosi e al contempo offrono dei livelli di qualità (commerciale) non sempre all'altezza. Il costo elevato dei servizi unito alla scarsa qualità degli stessi ingenera profonda conflittualità tra le parti come dimostrano le istanze dei cittadini che si rivolgono al PiT per vedere tutelati i propri diritti.

Una ricerca effettuata dalla Commissione europea sembra confermare il dato che i cittadini italiani abbiano pochissima fiducia nei mercati di riferimento e non si sentano tutelati.

La valutazione dei mercati è realizzata mediante la costruzione di un Indice di Performance del Mercato (MPI) calcolato in base a quattro indicatori: **Confrontabilità** (*capacità dei consumatori di confrontare i diversi servizi presenti sul mercato, dal punto di vista della qualità e dei prezzi*); **Fiducia** (*nel fatto che fornitori rispettino le norme e i regolamenti a tutela dei consumatori*); **Aspettativa** (*in che misura il mercato sia all'altezza dei desiderata dei consumatori*); **Problematiche e reclami** (*presenza di problematiche e loro gravità secondo il punto di vista dei consumatori*).

A parte i 4 indicatori su indicati, che concorrono a determinare il MPI, il monitoraggio tiene in considerazioni ulteriori 2 indicatori: **Switching** (*livello di scelta disponibile sul mercato e capacità dei consumatori di esercitare tale scelta*); **Scelta** (*soddisfazione dei consumatori rispetto alla scelta di un diverso fornitore all'interno del mercato*).

L'indice complessivo (MPI) è misurato su una scala 0-100, mentre i singoli indicatori su scala 0-10. Ovviamente più i valori si avvicinano a 100(10) più i mercati, nel loro complesso o per il singolo indicatore, indicano performance migliori.

Complessivamente il valore del MPI dell'EU28 è di 77,4 mentre in Italia lo stesso indice raggiunge un valore di 75,8.

Relativamente a tutti i mercati e con riferimento ai singoli indicatori, i cittadini italiani, rispetto alla media europea, hanno più difficoltà a comparare i servizi offerti dagli operatori, hanno minor fiducia che gli operatori rispettino le norme sui diritti dei consumatori, sono più insoddisfatti rispetto alla scelta dell'operatore e hanno maggiori difficoltà nello switching da un operatore all'altro.

Indicatore	ITALIA		EU 28	
	2013	2012	2013	2012
Comparabilità	6,6	6,6	7,3	7,3
Fiducia	6,4	6,4	6,8	6,8
Attesa	7,4	7,3	7,5	7,5
Scelta	7,2	7,3	7,9	7,9
Switching (semplicità)	6,6	6,4	6,8	6,8

Per quanto riguarda i servizi di nostro interesse, i più bassi livelli di MPI a livello europeo e a livello nazionale sono riportati di seguito. Se a livello europeo il punteggio più basso parte da 70,6 in Italia si parte invece da 65,5.

ITALIA 2013		EU 2013	
Servizio	MPI	Servizio	MPI
Conti bancari	65,5	Mutui	70,6
Energia elettrica	65,7	Energia elettrica	71,9
Trasporto ferroviario	65,7	Conti bancari	71,9
Mutui	68,6	Collegamento Internet	72,5
Trasporti locali	69,0	Trasporto ferroviario	72,7
Servizio idrico	69,6	Telefonia mobile	72,8
Collegamento Internet	70,3	Prestiti e carte di credito	73,4
Gas	71,0	Gas	74,1
Pay TV	71,3	Assicurazione vita	74,2
Telefonia fissa	71,3	Telefonia fissa	74,3
Assicurazione vita	71,8	Pay TV	74,6
Telefonia mobile	71,9	Servizio idrico	75,0
Servizi postali	72,9	Trasporti locali	75,5
Media mercato servizi	73,3	Media mercato servizi	75,6
Assicurazione auto	73,5	Servizi postali	76,6
Assicurazione casa	75,5	Assicurazione casa	76,7
Prestiti e carte di credito	76,6	Assicurazione auto	78,1
Trasporto aereo	77,6	Trasporto aereo	79,4

Ad esclusiva eccezione della voce *“Prestiti e carte di credito”*, in tutti gli altri casi le performance dei servizi italiani sono inferiori rispetto alla media europea.

4. Una chiave di lettura dei disservizi : la violazione dei diritti

Un problema che ci si è posti sin dai primi anni di attività del PiT Servizi, è stato quello di trovare una chiave di lettura dei disservizi, *trasversale* a tutti i settori, che fornisse un quadro generale dello stato dei servizi in Italia superando la tipicità e le caratteristiche di ogni ambito.

I servizi di pubblica utilità, oggetto del Rapporto PiT Servizi, sono molto diversi tra di loro. Si pensi, solo per voler fare qualche esempio, alle differenze che vi sono tra il settore delle banche e quello della pubblica

amministrazione, oppure tra quello dei servizi pubblici locali e quello delle assicurazioni. Un elemento però li caratterizza trasversalmente tutti: i principali fruitori dei servizi, i cittadini-consumatori, denunciano la costante violazione dei loro diritti da parte degli erogatori dei servizi stessi.

Partendo dalla centralità del cittadino, Cittadinanzattiva ha promosso, già a partire dall'anno 2000, una Carta dei diritti del cittadino-consumatore in cui sono elencati dieci diritti fondamentali che dovrebbero essere sempre garantiti al cittadino quando si trova ad utilizzare i servizi di pubblica utilità, riportati di seguito.



Molti dei diritti enunciati nella Carta sono già riconosciuti (anche se non in maniera organica e sistematica) da leggi presenti nel nostro sistema giuridico, ma questo evidentemente non basta considerando che aumenta il numero di cittadini che denunciano la violazione di tali diritti.

L'enunciazione di un diritto si riduce ad una mera formalità se non è accompagnata da una serie di norme che prevedono controlli sull'effettiva attuazione del diritto e forme di tutela adeguate volte a ripristinare il diritto violato.

In una parola, il diritto è strettamente legato alla tutela: allora la chiave di lettura dei dati illustrati deve essere proprio quella di una stretta correlazione tra diritti e tutele, gli uni non possono esistere senza le altre.

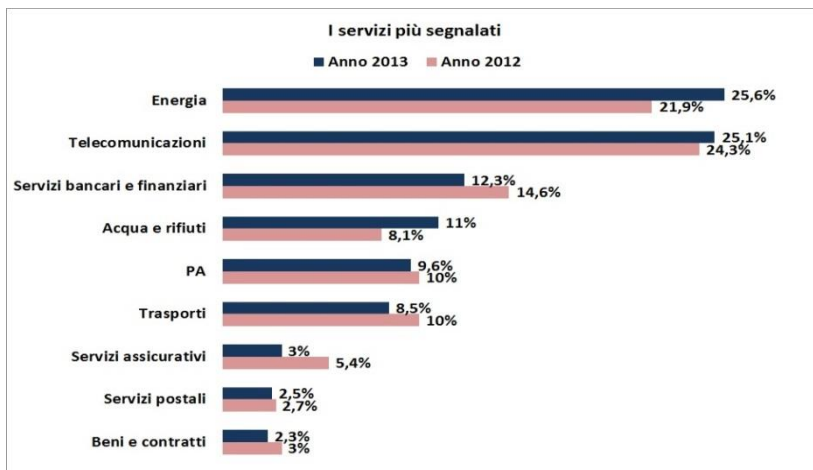
5. La fotografia dei servizi fornita dai cittadini.

Nel 2013 il PiT Servizi ha gestito 9.583 casi, con una sostanziale stabilità rispetto al 2012.



Nel corso del 2013, come nell'anno precedente, i settori più critici per i cittadini risultano essere l'**energia** e le **telecomunicazioni**, in entrambi i casi si registra un incremento di segnalazioni.

Il fil rouge che lega le segnalazioni più frequenti in tutti i settori è dato dalla scarsa qualità dei servizi fornita dai gestori, in generale la crisi sembra aver inciso negativamente non solo sui costi dei servizi ma anche sulla loro qualità.



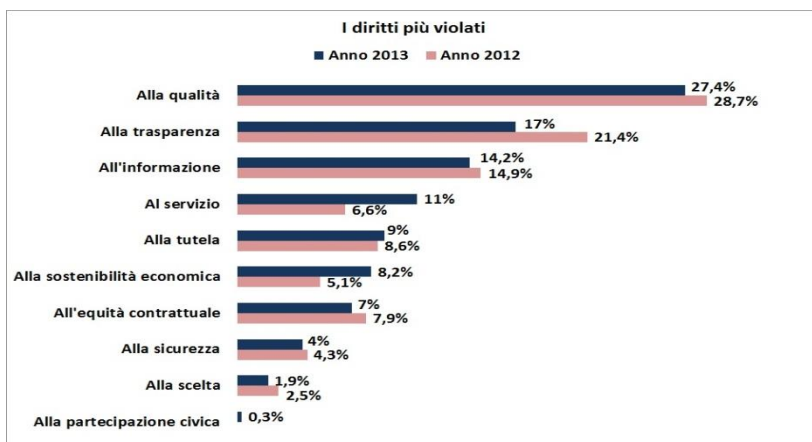
La spending review in servizi quali il trasporto locale o le scuole e i tagli messi in atto dalle aziende nel settore delle telecomunicazioni e dell'energia pesano significativamente sui servizi finali offerti ai cittadini. Le famiglie, dunque, si trovano a dover fare i conti con servizi sempre più cari che peggiorano da un punto di vista della qualità. Al contempo la concorrenza è ancora ostacolata dalla presenza di pratiche commerciali aggressive e/o scorrette che si sostanziano, nei casi più estremi, nell'attivazione di contratti non richiesti.

Infine, si evidenzia per alcuni settori (in particolare energia, banche e assicurazioni) la grande difficoltà di accesso ai servizi a causa dei costi degli stessi e della crisi economica che ha inciso sul bilancio delle famiglie. Molti consumatori segnalano di rinunciare al riscaldamento e all'automobile poiché non riescono a sostenerne i relativi costi.

Utilizzando come chiave di lettura trasversale a tutti i settori l'indice della violazione dei diritti dei cittadini-consumatori, si evince che nel 2013 il **diritto alla qualità** è quello che risulta violato più di frequente (27,4%) e con riferimento alla gran parte dei servizi.

La violazione del **diritto alla trasparenza** (17%) e **all'informazione** (14,2%) si classificano rispettivamente al secondo e al terzo posto.

Il diritto alla trasparenza e all'informazione possono essere letti insieme poiché indicano due facce della stessa medaglia: il cittadino non ha potuto accedere a informazioni fondamentali per l'esercizio di un suo diritto a causa della scarsa trasparenza di contratti o documenti pubblici e della mancanza di informazione relative alle procedura per attuare il diritto stesso.



Gli ambiti in cui il diritto alla trasparenza e all'informazione risultano essere violati con una maggiore frequenza sono: pubblica amministrazione (centrale e locale), servizi bancari e finanziari, servizi assicurativi, beni e contratti.

La violazione del **diritto al servizio** (11%) aumenta rispetto al 2012, i cittadini denunciano di non aver potuto usufruire di servizi di pubblica utilità per la carenza o la totale assenza degli stessi soprattutto nell'ambito del **trasporto locale** su gomma e su rotaia e nell'ambito dei **servizi postali** (corrispondenza ordinaria e pacchi).

Nove cittadini su 100 hanno lamentato la violazione del **diritto alla tutela**, cioè in caso di aperta violazione dei propri diritti non hanno potuto attivare procedure per chiedere un risarcimento o comunque un qualsiasi tipo di ristoro poiché non vi erano procedure specifiche.

In particolare queste violazioni sono state riscontrate nel settore della pubblica amministrazione.

Aumentano, infine, anche le segnalazioni relative alla **sostenibilità economica dei servizi**, l'8,2% dei cittadini lamenta di non riuscire a sostenere i costi di energia (luce e gas), dei tributi locali, delle assicurazioni, delle banche e dei servizi finanziari.

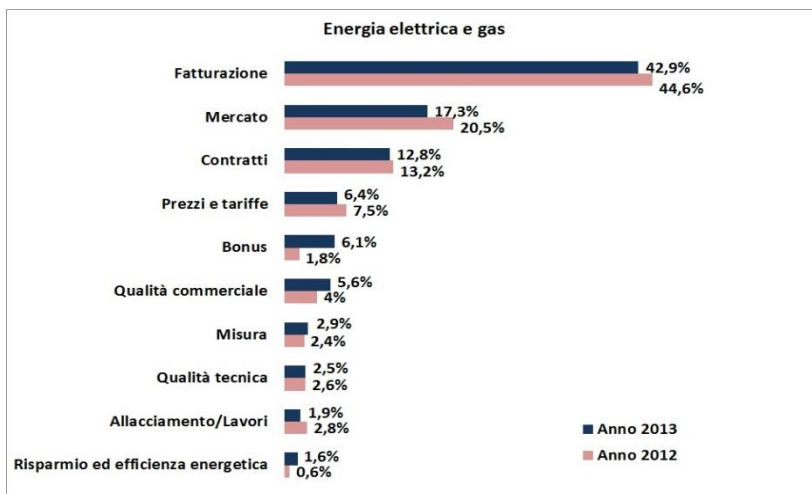
Riportiamo di seguito le principali criticità per ciascun settore.

L'energia

Relativamente al settore energia il 76% delle segnalazioni riguarda l'energia elettrica e il 24% il gas.

Entrando nel merito delle segnalazioni, in entrambi i settori, la voce **fatturazione** (42,9%) occupa il primo posto.

I cittadini lamentano l'invio massiccio di bollette di conguaglio, l'irregolarità della fatturazione e la poca trasparenza delle stesse.

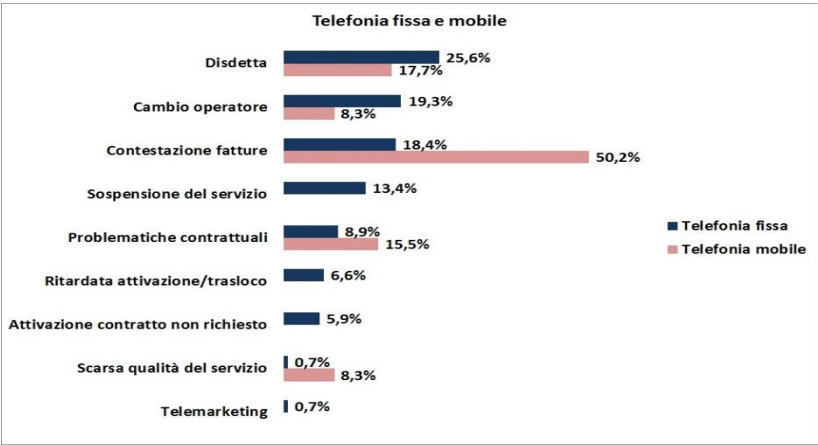


La seconda voce più segnalata in entrambi i settori è quella relativa al **mercato** (17,3%) cui vanno ricondotte le principali inefficienze legate al cambio di fornitore, alla doppia fatturazione e alla violazione del codice di condotta commerciale (con particolare riferimento all’attivazione indebita di contratti). I **contratti** (12,8%) si posizionano al terzo posto e le segnalazioni sono dovute alla cessazione della fornitura, alla consegna dei documenti contrattuali e delle condizioni tecnico economiche, alle volture e ai subentri, al distacco ed alla riduzione di potenza per morosità, all'aumento o riduzione di potenza.

Telecomunicazioni

Il settore delle telecomunicazioni anche quest'anno occupa il secondo posto nella “*classifica*” delle segnalazioni giunte al PiT Servizi, con una percentuale pari al 25,1% sul totale delle segnalazioni (9.583). Le segnalazioni riguardano in particolare nel 55% dei casi la telefonia fissa, seguono telefonia mobile (33%), Internet (8%) e servizi televisivi (4%).

La telefonia fissa è il settore delle telecomunicazioni nel quale i consumatori che si sono rivolti al PiT hanno subito maggiori disagi lamentando in primis le *penali per chiusura contratto*.



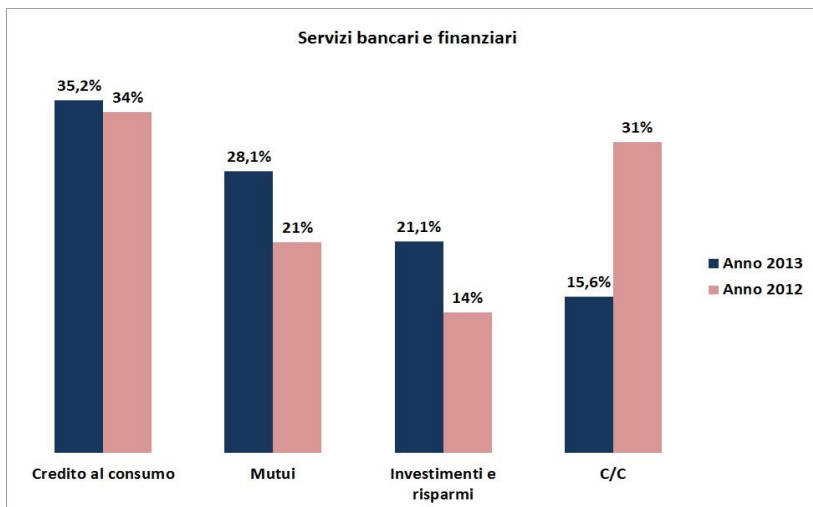
Nella **telefonia mobile**, la maggiore criticità segnalata dai cittadini riguarda la *contestazione delle fatture* (50,2%) per mancata

applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte e addebito di somme non dovute.

Servizi bancari e finanziari

Le segnalazioni giunte in tema di Servizi bancari e finanziari nel 2013 rappresentano il 12,3% delle segnalazioni totali (9.583) raccolte dal PiT Servizi. Esse si suddividono tra: credito al consumo (35,2%), mutui (28,1%), investimenti e risparmi (21,1%) e conti correnti (15,6%).

La crisi economica ha inciso molto sulla disponibilità economica dei cittadini, spesso costretti a ricorrere al **credito al consumo** per pagare le tasse o le bollette delle utenze domestiche e a scontrarsi con *rifiuti di concessione di credito* e difficoltà a far fronte al pagamento delle rate con successiva segnalazione alla *Banca dati cattivi pagatori*.



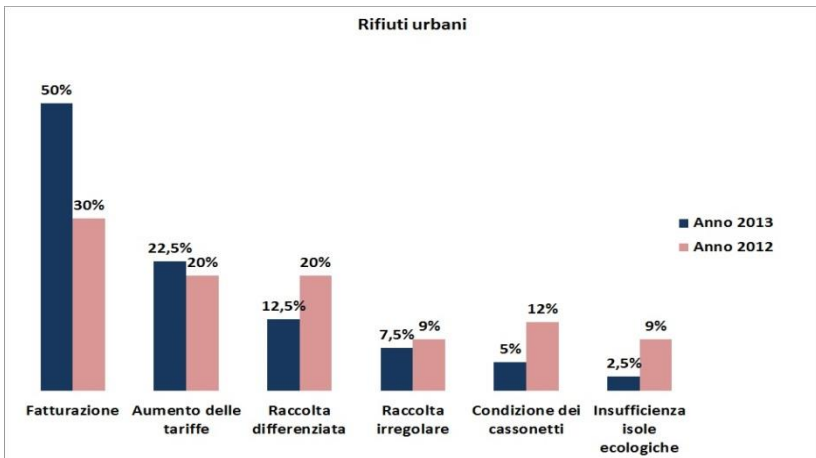
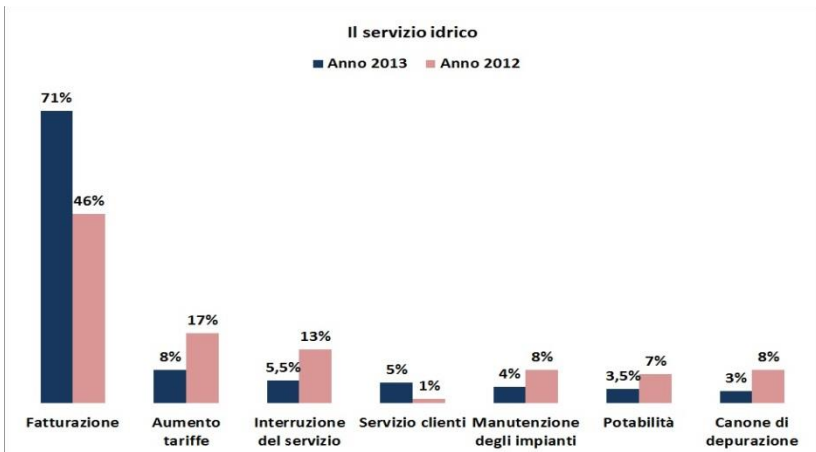
In aumento rispetto al 2012 le segnalazioni sui mutui (28,1%), soprattutto per problemi con le richieste di sospensione, di rinegoziazione e di ritardo nella liquidazione. In aumento anche le richieste di assistenza per investimenti e risparmi (21,1%) mentre diminuiscono le segnalazioni sui conti correnti, segnalata nel 15,6% dei casi e con la clonazione delle carte di pagamento come principale criticità.

Acqua e rifiuti

Le segnalazioni giunte in tema di **acqua e rifiuti** nel 2013 rappresentano l'11% delle segnalazioni totali.

In entrambi i settori le lamentele più ricorrenti dei cittadini hanno riguardato la **fatturazione e l'aumento delle tariffe**.

Le segnalazioni sull'aumento delle tariffe hanno un'incidenza più elevata nel caso dei rifiuti e per tale settore si registra anche un aumento rispetto all'anno precedente.



Pubblica amministrazione

I dati relativi alla Pubblica Amministrazione (di seguito PA) provengono per il 61,5% dei casi dalle segnalazioni sulle amministrazioni locali e per il 38,5% dei casi su quelle centrali.

Le principali criticità sono dovute alla mancanza di informazione in possesso dei cittadini e alla scarsa trasparenza della pubblica amministrazione. A ciò si aggiunge la mancata possibilità per i cittadini di mettere in atto forme di tutela concrete in caso di violazione dei loro diritti.

E' indubbio che negli ultimi anni sono intervenuti diversi provvedimenti legislativi che iniziano a produrre cambiamenti di prospettiva nel rapporto PA-cittadini.

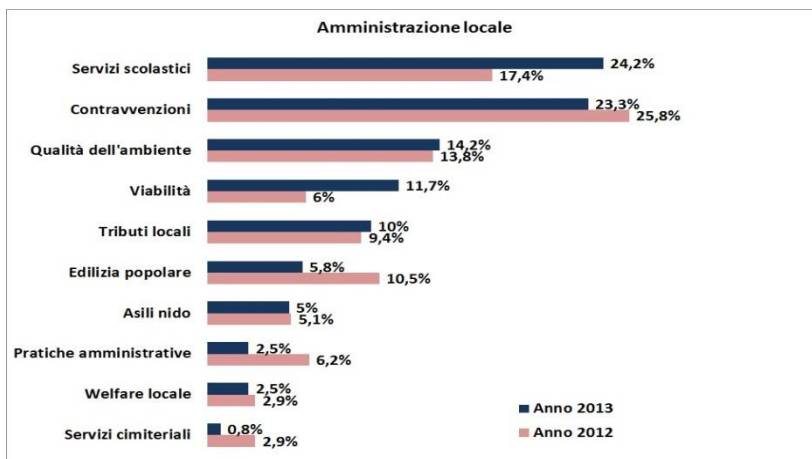
Il ruolo che i cittadini hanno avuto sino ad ora verso la PA è stato condizionato da una forte squalità tra le parti. Il cittadino era considerato un soggetto passivo destinatario dei provvedimenti della PA, al quale erano riconosciuti pochissimi poteri e diritti. Oggi, soprattutto alla luce degli ultimi provvedimenti normativi (L.190/2012 e D.lgs. 33/2013) il cittadino assume, finalmente, un ruolo centrale nei confronti della PA. Gli effetti di questi cambiamenti non sono immediatamente visibili e ai cittadini è richiesto di informarsi e attivarsi per far valere i propri diritti.

Le segnalazioni raccolte dal PiT nel 2013 registrano poche variazioni rispetto agli anni precedenti e il settore sembra essere piuttosto *statico* e *bloccato* a causa della burocrazia e per la mancanza di una visione d'insieme.

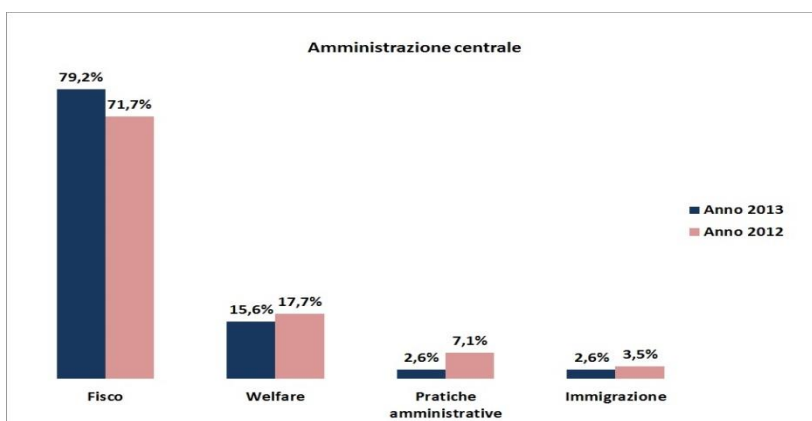
Amministrazione locale. Le tre voci principali riguardano i **servizi scolastici** (24,2%), le **contravvenzioni** (23,3%) e la **qualità dell'ambiente** (14,2%).

I cittadini che hanno segnalato disservizi relativi ai **servizi scolastici** hanno lamentato la diminuzione del numero degli **insegnanti di sostegno** (37,9%), la scarsa **qualità delle mense scolastiche** (27,6%) e le scarse **condizioni di sicurezza dei locali** (24,1%).

Le segnalazioni relative alle **contravvenzioni** si sostanziano in richieste di informazioni per la **contestazione di multe** (74,1%) ritenute non dovute e in informazioni sui tempi e le modalità di **notifica** delle stesse **multe** (18,5%).



Amministrazione centrale. Le principali criticità riguardano il **fisco**.



Le segnalazioni relative al **fisco** si riferiscono principalmente alle **cartelle esattoriali** (43,3%) e al **canone Rai** (31,7%). Le cartelle sono considerate troppo complesse e poco trasparenti. Persiste il fenomeno delle *cartelle pazzе* e anche in questo caso abbiamo potuto leggere molte segnalazioni alla luce della crisi. Infatti, molti cittadini ci hanno contattato semplicemente per chiedere un aiuto nella rateizzazione degli importi che hanno riconosciuto essere dovuti ma ai quali non

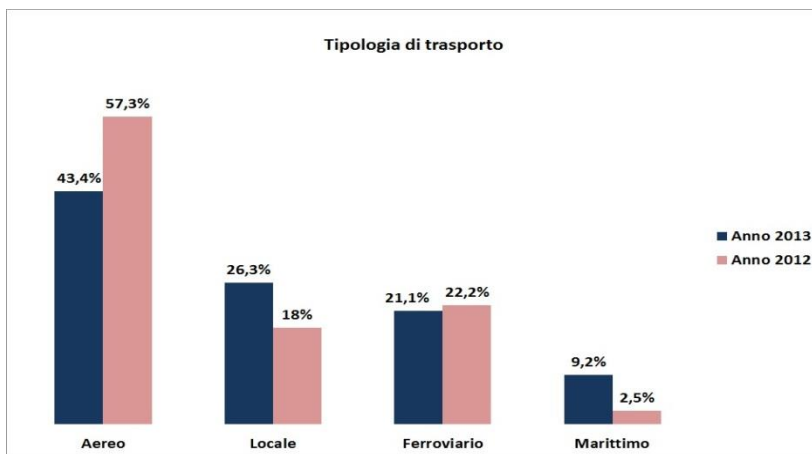
sono riusciti a fare fronte. I numeri elevatissimi di utenti che hanno aderito alle sanatorie proposte da Equitalia nel corso del 2013 confermano i nostri dati.

Molto elevate le lamentele relative al **Canone Rai** che passano dal 10,1% del 2012 al 31,7% del 2013. I cittadini lamentano la scarsa qualità del servizio pubblico e considerano il canone come una inutile *gabella* dovuta al fisco. Al di là del dibattito sui contenuti, sull'organizzazione e sull'utilità del servizio pubblico, i cittadini riscontrano che questo servizio è assolutamente *autoreferenziale*, basti pensare che non vi è una Carta dei Servizi della Rai né tanto meno un numero verde ed un servizio clienti ai quali i cittadini possano rivolgersi direttamente.

La macro-voce Welfare vede al primo posto le segnalazioni dei cittadini su agevolazioni fiscali per handicap (44,4%), e al secondo posto, pari merito con una percentuale del 22,2%, le richieste relative alle pensioni sociali e alle misure a sostegno dei redditi bassi. In tutti questi casi i cittadini ci contattano principalmente per avere informazioni su come attivare le procedure per chiedere le agevolazioni.

Trasporti

Le segnalazioni giunte in tema di trasporti nel 2013 rappresentano l'8,5% delle segnalazioni totali (9.583) raccolte dal PiT Servizi.



Il settore dei trasporti anche nel 2013 è stato caratterizzato dalla scarsa qualità del servizio offerto ai cittadini, dai ritardi, dalle precarie condizioni igieniche e di sicurezza dei mezzi (soprattutto nel trasporto ferroviario e locale) e dalla scarsa concorrenza nel settore.

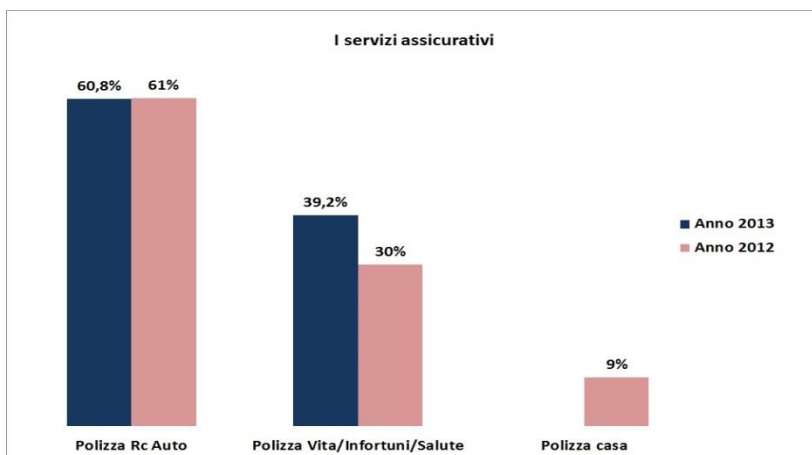
Ritardi (33,3%), **smarrimento/danneggiamento dei bagagli** (30,3%) e **cancellazione dei voli** (21,2%) hanno caratterizzato il trasporto aereo, mentre **irregolarità delle corse** (45%), **condizioni igieniche dei mezzi** (20%) e scarsa **numerosità delle corse** (10%) hanno caratterizzato quello locale.

Nell'ambito del trasporto ferroviario ai vertici della classifica, a pari merito con il 18,8%, si posizionano le segnalazioni su **ritardi** e **multe** elevate a bordo treno. Il 18,6% dei cittadini lamenta, invece, **l'aumento del costo dei biglietti** dei treni, ingiustificato rispetto alla qualità del servizio offerto.

I servizi assicurativi

Le segnalazioni giunte in tema di servizi assicurativi nel 2013 rappresentano il 3% delle segnalazioni totali (9.583) raccolte dal PiT Servizi.

Le segnalazioni relative ai servizi assicurativi si riferiscono alle **polizze RcAuto** e alle **polizze Vita/Infortuni/ Salute**.



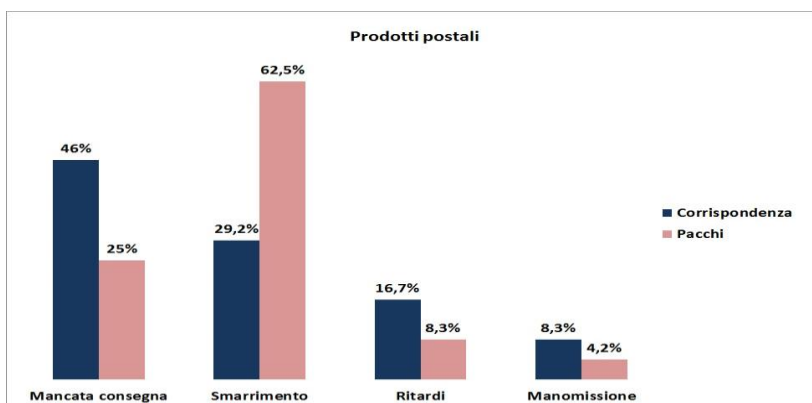
Il settore è caratterizzato dalle difficoltà dei consumatori ad ottenere la liquidazione in caso di servizi, dai costi elevati e da una forte asimmetria informativa tra le parti; ciò è più evidente nel settore delle polizze auto obbligatorie rispetto alle quali i consumatori hanno poche possibilità di scelta poiché i contratti e le tariffe offerte dalle diverse compagnie di assicurazione sono molto simili e poco personalizzate.

Le criticità sulle *polizze auto* riguardano principalmente: la **liquidazione del sinistro** (25,8%), **l'aumento della polizza** (19,4%) e il **recesso** (19,4%).

Nell'ambito delle *polizze Vita/Infortuni/Salute* le lamentele più frequenti si riferiscono alla **liquidazione** (55%) e alla **trasparenza delle condizioni contrattuali** (30%).

Servizi postali

Le segnalazioni giunte in tema di servizi postali nel 2013 rappresentano il 2,5% delle segnalazioni totali (9.583) raccolte dal PiT Servizi. Nel 70% dei casi riguardano i **prodotti postali** e nel restante 30% i **prodotti Bancoposta**. Le lamentele sui prodotti postali si riferiscono alla **corrispondenza** (51%) e ai **pacchi** (49%).



In merito alla corrispondenza e ai pacchi i consumatori lamentano la **mancata consegna**, lo **smarrimento** e **ritardi**.

Per i prodotti Bancoposta le principali criticità si registrano soprattutto per le **carte di pagamento** (36,8), per i prodotti di risparmio/investimento (26,3%) e i conti correnti (21,1%).

Beni e contratti

Le segnalazioni giunte in tema di beni e contratti nel 2013 rappresentano il 2,3% delle segnalazioni totali (9.583) raccolte dal PiT Servizi. Nello specifico, il 52,4% delle segnalazioni riguarda i **beni di consumo** (per problemi con prodotti difettosi, non conformi e pericolosi) e il restante 47,6% i **contratti** (contratti a distanza, viaggi tutto compreso, contratti di locazione, contratti online e fuori dai locali commerciali)

Nell'ambito dei **contratti** i cittadini segnalano il mancato rispetto della normativa che regola le diverse tipologie di contratto, la mancanza di informazione da parte del venditore e la mancanza di trasparenza sulle clausole contrattuali.

La soluzione delle controversie: le conciliazioni paritetiche

Per concludere la fotografia trasversale dell'attività del PiT del 2013 è opportuno soffermarci sulle conciliazioni attivate nei diversi settori. Grazie al sostegno di Cittadinanzattiva i cittadini hanno potuto risolvere, il più delle volte con piena soddisfazione, le controversie che avevano denunciato nei confronti delle aziende.

Settore	Numero
Telecomunicazioni	Corecom (5%)
	Paritetica (47%)
Energia	31%
Poste	9%
Servizi bancari	4%
Trasporti	3,5%
Servizi assicurativi	0,5%
Totale	100%

In termini di conciliazioni i settori maggiormente rappresentativi, rispetto alle controversie, sono: telecomunicazioni, energia, servizi postali, servizi bancari, trasporti e servizi assicurativi.

Le conciliazioni telefoniche (52% sul totale) afferiscono per un 5% ai tentativi di conciliazione esperiti dinanzi ai Corecom regionali, e per un 47% alle procedure di conciliazione paritetica. Dal dato emerge che la cultura conciliativa nel settore delle telecomunicazioni, è ben radicata, e a dimostrarlo sono i diversi strumenti ADR a disposizione del consumatore e la volontà delle aziende a risolvere bonariamente il conflitto insorto. L'obiettivo principe, però, è quello di ridurre il contenzioso in senso più ampio, facendo sì che l'azienda attui una policy più consona ai reali bisogni dei consumatori, e diventi così più virtuosa. Con questa visione nuova, alla base della governance della azienda, si ottengono due risultati: soddisfare i propri clienti e fidelizzarli. La quasi totalità delle compagnie telefoniche, infatti, ha sottoscritto un protocollo di conciliazione dimostrando così la volontà di addivenire a una soluzione bonaria di una controversia. Il trend è confermato anche dagli esiti delle procedure, che, nel 95% dei casi, sono positivi.

Nel 31% dei casi le conciliazioni riguardano il settore dell'energia. Anche in questo caso, sono diversi i protocolli siglati, a livello nazionale e locale, con le principali aziende del settore, a riconferma del fatto che la paritetica è considerata uno strumento di tutela efficace come istituto ADR, alternativo alla giustizia ordinaria. Non mancano però le criticità che si riferiscono, soprattutto, ai tempi di gestione della procedura, spesso troppo elevati rispetto alla controversia in sé. Nel dato totale delle conciliazioni del settore energetico, sono ricomprese anche le procedure conciliative presentate dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Aeegsi, seppur in una percentuale contenuta. Anche in questo settore è attivo un ulteriore istituto ADR, che permette di risolvere il contenzioso e di ottenere anche un risarcimento del danno, senza dover ricorrere alle vie legali.

Seguono, con un ulteriore 9%, le conciliazioni postali (per le quali il principale oggetto della controversia consiste nello smarrimento di pacchi, della posta massiva e/o raccomandata) e le conciliazioni bancoposta. In questo specifico settore, il trend è in positivo sia rispetto ai tempi di gestione delle procedure che per l'esito delle stesse.

Con una percentuale del 4%, le banche occupano il quarto posto della classifica delle conciliazioni. Il dato deriva perlopiù dalle conciliazioni

attivate con la Banca Popolare di Milano, per i rimborsi dei titoli Convertendo. Seppur in piccola percentuale e considerata la specificità della procedura, nel 2014 è stata sottoscritta con la BPM una proroga dei termini del protocollo di conciliazione e l'estensione a una categoria di utenti più ampia, per permettere loro di recuperare, in parte, le somme che, al tempo, erano state impegnate nell'investimento Convertendo. In questo settore la cultura conciliativa se da una parte sta prendendo piede, con lo strumento dell'ABF-Arbitro bancario finanziario, dall'altra necessita ancora di un maggiore sviluppo, soprattutto per la paritetica, che a oggi non è entrata a pieno nella policy degli istituti bancari.

Segue il dato relativo al settore dei trasporti (3,5%), aereo e ferroviario, fornito dalle conciliazioni paritetiche attivate verso Alitalia e Trenitalia, a oggi gli unici due protocolli di conciliazione attivi rispetto ai trasporti. E' da poco operativa l'Autorità dei trasporti cui è possibile ricorrere, con una istanza di secondo livello, in caso di mancato riscontro al reclamo da parte dell'azienda coinvolta nella controversia. Per il trasporto aereo, invece, l'Autorità di settore è l'Enac (Ente Nazionale dell'Aviazione Civile) che svolge lo stesso ruolo dell'Autortà dei trasporti. Attualmente però, non vi è un istituto Adr unico, preposto alla risoluzione stragiudiziale dei conflitti nel settore trasporti, così la paritetica, finora sperimentata, continua a essere uno strumento valido e efficace per la risoluzione alternativa delle controversie.

Infine troviamo le conciliazioni paritetiche svolte nel settore assicurativo RcAuto (0,5%). Qui il dato percentuale, pone in evidenza che lo strumento conciliativo, in generale, e la paritetica in particolare, non sono molto diffusi come strumenti di tutela, tanto che anche l'Ivass di recente ha convocato nuovamente Associazioni dei consumatori e Ania, per favorire il dialogo tra le parti e riuscire a trovare un modo efficace per rilanciare lo strumento conciliativo della paritetica.

