

# Consumatori: servizi e diritti in stallo

## XI Rapporto PiT Servizi

### ABSTRACT



Con il sostegno di:



INTESA  SANPAOLO

**Posteitaliane**

**XI RAPPORTO PiT SERVIZI – 23 giugno 2011**  
**“Consumatori: servizi e diritti in stallo”**  
**ABSTRACT**

Il titolo della XI Relazione PiT servizi “*Consumatori: diritti e servizi in stallo*” riassume in tre parole chiave, **servizi, diritti e stallo**, il quadro sullo stato dei servizi che emerge dalle segnalazioni dei cittadini registrate nel 2010.

Nel rapporto dello scorso anno avevamo provocatoriamente mutuato dalla sanità il termine “*cronici*” e lo avevamo associato ai disservizi che anno dopo anno si ripetono sempre uguali e sempre con le stesse modalità nei diversi ambiti, come i sintomi di una malattia cronica.

Il termine *stallo*, invece, rende molto bene l’idea di quello che è accaduto nel 2010: i servizi e i diritti dei consumatori sono come sospesi, fermi, immobili, in una situazione di stallo, appunto.

Non vi sono novità sul fronte della qualità dei servizi che peggiora quasi in ogni settore, né in tema di nuove tutele e riconoscimento di nuovi diritti. Il dato di fondo, comune a tutti i settori, a conferma che nel nostro Paese qualcosa non funziona relativamente alla Pubblica Amministrazione e ai servizi pubblici di uso quotidiano (dai trasporti alle utenze domestiche alle telecomunicazioni, per non parlare di banche, uffici postali e assicurazioni), è l’alta percentuale di disservizi che si ripetono allo stesso modo ogni anno. Basti pensare alla difficoltà riscontrata dagli utenti quando devono cambiare gestore (più evidente nell’ambito delle telecomunicazioni, dell’energia, delle banche e delle assicurazioni) che si trovano alle prese con ritardi, interruzioni del servizio ed “*ostaggi*” delle società che erogano i servizi. Anche nell’ambito della Pubblica Amministrazione e dei servizi locali passando in rassegna i fotogrammi degli ultimi dieci anni ci sembra un film già visto: inadempienze degli uffici, inaccessibilità delle informazioni, ritardi “cronici” e assenza di trasparenza.

La Relazione si compone di due parti ed un’appendice: nella *prima parte* saranno presentati i dati generali relativi ai settori di pubblica utilità, con una chiave di lettura trasversale dei servizi partendo dalle violazioni dei dieci diritti fondamentali del cittadino consumatore che Cittadinanzattiva ha elencato nella Carta dei diritti. In seguito saranno approfondite le modalità di tutela collettiva del cittadino consumatore: conciliazione e mediazione.

La *seconda parte*, dedicata all’analisi specifica degli ambiti dei servizi di pubblica utilità in cui opera Cittadinanzattiva, è suddivisa in nove capitoli: telecomunicazioni, servizi locali, banche e finanziarie, energia, pubblica amministrazione, trasporti, servizi postali, beni e contratti, assicurazioni.

**TELECOMUNICAZIONI, SERVIZI PUBBLICI LOCALI, BANCHE E ENERGIA I PEGGIORI DEL 2010**

Spetta alle telecomunicazioni la maglia nera tra i servizi peggio erogati ai consumatori, almeno secondo le segnalazioni giunte al PiT servizi che da 11 anni si occupa di tutela dei cittadini. Confermando il trend degli ultimi cinque anni, anche l’XI Rapporto evidenzia che su 8647 casi registrati tra il 1 gennaio e il 31 dicembre 2010, **le maggiori difficoltà riscontrate dai cittadini sono state nell’ambito delle telecomunicazioni, con una quota del 21%, seguite dai servizi pubblici locali (17%), di un solo punto staccati dai servizi bancari (16%) e dall’energia (16%). Poco distante si trovano la Pubblica Amministrazione (12%), i trasporti (10%) e in coda i servizi postali (4%), i servizi assicurativi (3%) e i beni e contratti (1%).**

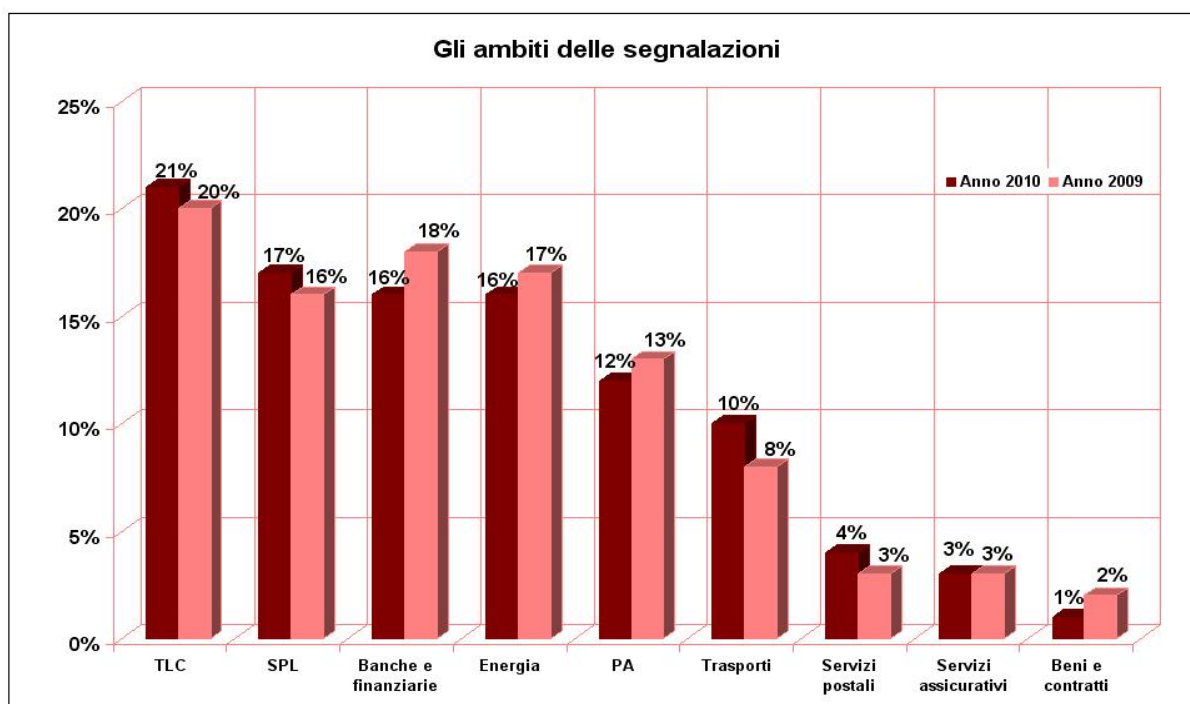


Figura 1: Cittadinanzattiva – XI Relazione PiT Servizi, giugno 2011

Il risultato decreta quindi una situazione preoccupante soprattutto a causa dell'immobilismo dell'Italia sulle politiche relative ai settori centrali nella vita di un cittadino, i cui diritti maggiormente disattesi sono per il I 2010: il diritto alla qualità (19%), il diritto alla trasparenza (16%), il diritto alla tutela (13%) il diritto alla sostenibilità economica (12%), il diritto al servizio (12%) e il diritto all'equità contrattuale (12%). Infine le violazioni riguardano il diritto all'informazione (8%), il diritto alla sicurezza (4%) e il diritto alla scelta (4%).

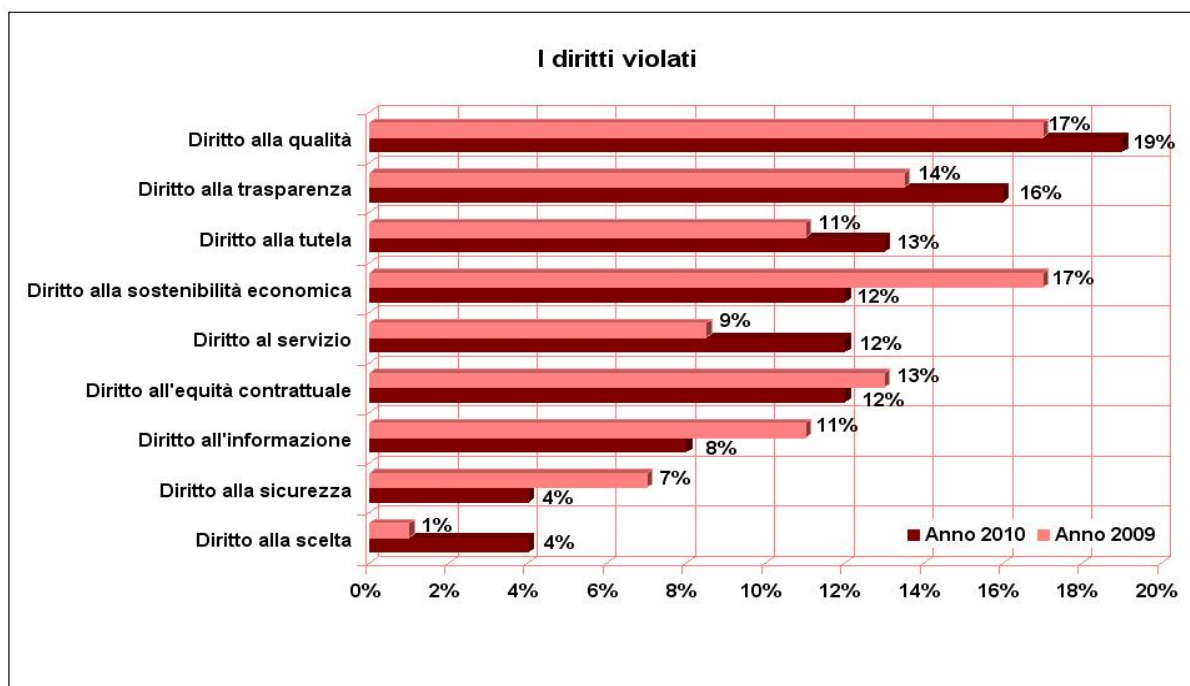


Figura 2: Cittadinanzattiva – XI Relazione PiT Servizi, giugno 2011

## TELECOMUNICAZIONI: 21% DELLE SEGNALAZIONI TOTALI

È nel settore delle telecomunicazioni che si concentrano maggiormente le lamentele degli utenti e in particolare sulla **telefonia fissa**, che sebbene in calo di 23 punti percentuali rispetto al 2009, si aggiudica quasi la metà dei reclami del settore (**48%**). Svelta invece un **+12%** di segnalazioni di disservizi legati a **internet**, a dimostrazione del fatto che l'ammodernamento del Paese non va purtroppo di pari passo con la qualità del servizio, mentre sono entrambe in crescita le voci di telefonia mobile e tv, rispettivamente di +7% e +4%. Sia per la telefonia fissa che per quella mobile, tra i disservizi che fanno più dannare i consumatori ci sono quelli relativi alla bolletta: sono aumentati del 16% gli utenti che hanno trovato richieste di pagamenti non dovuti nella fattura telefonica di linea fissa, e sono ancora circa un quinto quelli che lamentano problemi durante il cambio operatore, legati soprattutto alla portabilità.

**Il cambio operatore è uno dei nodi cruciali, visto che i problemi legati alla portabilità rappresentano il 28% dei casi segnalati nella telefonia fissa e ben il 64% in quella mobile:** col termine portabilità si indicano infatti una serie di controversie e soprusi subiti dal cittadino quando vuole cambiare operatore che vanno dal mancato erroneo rilascio del codice Pin per la migrazione, alle informazioni poco trasparenti fornite dall'operatore donating e all'interruzione dell'utenza durante la fase di migrazione. **La casistica dimostra in modo significativo che nonostante le leggi comunitarie e interne sulla liberalizzazione del settore, i consumatori non sono affatto liberi di scegliere** senza incontrare complicazioni, oltre al quelle relative alla portabilità, anche i tempi di attesa troppo lunghi, pratiche aggressive o ingannevoli fino alla doppia fatturazione. Lo stesso discorso valga per la telefonia mobile, nella quale il cambio operatore è ugualmente complicato: paradossalmente è più facile chiudere un contratto con il vecchio operatore e stipularne uno nuovo, rinunciando al proprio numero, che effettuare la portabilità della propria utenza. In molti ci hanno poi segnalato di essere rimasti senza linea durante la procedura di trasferimento, e ancora troppo alta è la quota (19%) di quelli che hanno problemi a farsi trasferire il credito residuo. Cittadinanzattiva insieme ad altre associazioni di consumatori, che hanno voluto sensibilizzare l'Agcom sui problemi relativi alla portabilità, rinnova la richiesta di un tavolo tecnico con l'Autorità, le associazioni e gli operatori, al fine di trovare soluzioni alle molte criticità emerse. Ma all'Agcom si chiede anche di controllare e eventualmente intervenire con sanzioni, laddove si riscontri una manata applicazione delle leggi in materia, che pure esistono e dovrebbero essere rispettate.

Tornando alla telefonia fissa gli altri disservizi più frequenti sono la mancata trasparenza dei contratti, problemi per la disdetta e il recesso del contratto, i ritardi nella riparazione di guasti. Quanto agli operatori **Telecom è stata segnalata nel 42% dei casi ma il dato che colpisce è quello di Teletù/Teledue che con il 17% si piazza al secondo posto**, pur non essendo il secondo operatore in termini di abbonati. **Nella telefonia mobile (22% dei segnalazioni) invece sono Tim e H3G a condividere il primato con il 33%**, seppur la seconda migliora di 14 punti percentuali rispetto al 2009 davanti a Vodafone e Wind. Le criticità legate a **internet, che totalizzano un 20%** sul volume complessivo, crescono infine del 12% rispetto allo scorso anno: in pratica 1 cittadino su 5 ha chiamato il PiT servizi per denunciare problemi con il web, tra i quali la qualità del servizio, la copertura dell'Adsl e le pratiche scorrette. Chiudono la lista i servizi televisivi col 10% delle segnalazioni, riguardanti soprattutto la Pay tv (64%) ma nell'anno dello switch over non ci fa una bella figura nemmeno il digitale terrestre, criticato come nel 2009 dal 36% degli utenti. I dati Agcom relativi alle sanzioni comminate nei primi tre mesi del 2010 confermano l'elevata criticità del settore: su 100 procedimenti aperti negli ambiti telecomunicazioni e media le sanzioni ammontano a 2,85 milioni di euro, di cui 1,9 milioni è riferibile ai soli operatori telefonici. Alla luce della problematicità del settore, Cittadinanzattiva propone, tra l'altro, di creare un fondo con le somme provenienti dalle multe di Agcom da destinare all'informazione, assistenza e tutela dei cittadini, oltre che alle attività di conciliazioni paritetiche; più concretamente si richiede inoltre l'eliminazione dello scatto alla risposta e numeri verdi per il servizio clienti.

## SERVIZI PUBBLICI LOCALI: 17% DELLE SEGNALAZIONI TOTALI

Alla luce del referendum del 12 e 13 giugno scorsi, il secondo posto - **con il 17% delle segnalazioni - dei servizi pubblici locali** quanto a malfunzionamento acquista un valore tutto particolare, a testimonianza delle serie criticità del settore e di una forte presa di coscienza da parte del consumatore. Non è un caso che i servizi locali che hanno creato maggiori problemi ai cittadini nel 2010 sono stati i **rifiuti (30%)**, di poco distanziati proprio dal **servizio idrico (28%)**, oggetto di due quesiti referendari su quattro. Seguono il **trasporto pubblico con il 13%** delle segnalazioni, **la viabilità urbana col 9%**, i **parcheggi col 6%** e a ruota chiudono la classifica tributi locali, taxi, asili nido ed edilizia popolare.

Con un incremento delle segnalazioni dell'8% rispetto ai dati 2009, il settore **rifiuti** soffre ancora per l'eccessiva frammentazione dei soggetti preposti alla programmazione e regolazione del settore, e come ha dimostrato l'emergenza a Napoli, non si riesce a centrare l'obiettivo della separazione del ruolo del governo e regolazione da quello di gestione per una produzione di rifiuti urbani sul territorio nazionale che è pari a 32,5 milioni di tonnellate. Di questi il 31% è rappresentato dalla raccolta differenziata mentre il 49% finisce direttamente in discarica. **E ben lontana rimane l'Italia dagli obiettivi fissati per legge che imponevano una quota di raccolta differenziata del 50% entro il 2009 e del 60% entro il 2011.** Alla base delle lamentele ci sono le **tariffe**, nel 27% dei casi, considerate troppo alte a fronte del servizio erogato: l'osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva evidenzia che la **tassa rifiuti** è aumentata del 4,5% tra il 2008 e 2009, mentre l'Istat parla di un incremento del 61% dal 2000 al 2010. Ma i cittadini si lamentano anche per la condizione dei cassonetti, per l'assenza e l'irregolarità della raccolta differenziata.

**Acqua.** Oltre un quarto delle segnalazioni (28%, +2% sul 2009) riguardano il servizio idrico, afflitto ormai da disfunzioni croniche: frammentarietà, usura della rete con relativa perdita del 35% dell'acqua immessa nelle tubature, al punto che un terzo della popolazione riceve un approvvigionamento discontinuo e insufficiente. Inoltre troppo alte sono considerate le tariffe, poco trasparenti le voci presenti in bolletta, mentre rientra l'emergenza legata al canone di depurazione delle acque reflue. Tredici cittadini su 100, quasi tutti residente al Sud e sulle isole, segnalano un servizio sistematicamente interrotto, talvolta anche in orari prestabiliti mentre **12 utenti su 100 dicono di ricevere acqua non potabile e inquinata** e, pertanto, alle tariffe elevate per il servizio idrico va aggiunto un esborso economico ulteriore per comprare l'acqua potabile.

**Il trasporto pubblico locale (col 13% delle segnalazioni)** coinvolge circa 20 milioni di passeggeri al giorno (6 miliardi l'anno) e comprende i servizi regionali svolti da Trenitalia su rete RFI, i servizi delle ferrovie regionali e quelli relativi al trasporto pubblico su gomma e metropolitano. Anche in questo caso il Mezzogiorno risulta più penalizzato, ma la vita del pendolare è resa difficile in molte regioni italiane, confermando il trend dello scorso anno. Per un terzo dei viaggiatori (33%, +2% sul 2009) la principale criticità è la **poca regolarità delle corse**, soggette a ritardi e cancellazioni, mentre il 30% lamenta lo **scarso numero di corse** a disposizione specialmente negli orari di punta. E se peggiorano le condizioni delle fermate, prive di pensiline e panchine, migliorano invece le condizioni igieniche dei mezzi e si riducono anche le segnalazioni relative alle barriere architettoniche. Stabili invece le lamentele relative al servizio clienti. Nonostante la diversità dei servizi pubblici locali, ci sono una serie di diritti che vengono trasversalmente violati e che rendono possibile un discorso più generale. **La pessima qualità offerta è infatti comune a tutti i servizi pubblici locali** (segnalata dal 22% dei cittadini) mentre si attestano al 20% i problemi legati alla mancanza di servizio, si pensi allo smaltimento dei rifiuti o all'erogazione di acqua potabile in alcune zone della penisola. Quasi raddoppiate invece (dal 9% del 2009 al 16% del 2010, +7%) le violazioni relative al diritto alla trasparenza che continuano a riguardare il contenuto delle fatture e la determinazione delle tariffe. **Inoltre un cittadino su 10 non si sente pienamente tutelato.**

## SERVIZI BANCARI E FINANZIARI: 16% DELLE SEGNALAZIONI TOTALI

La tutela del consumatore nei servizi finanziari è diventato l'asse strategico prioritario per tutto il movimento consumerista e rappresenta il settore in cui si sono prodotti i maggiori cambiamenti formativi. E a nostro avviso si tratta di un ambito ancor più delicato di altri, poiché in un periodo di crisi, cresce il rischio per i cittadini di scivolare in un indebitamento progressivo e di essere vittima di speculatori e strozzini. E se l'Europa può vantare un tasso di crescita dell'87% in due anni della finanza etica, l'Italia rimane indietro in questo settore con relativi disagi per i suoi cittadini.

**Con il 16% delle segnalazioni (-2% sul 2009) i servizi bancari e finanziari occupano il terzo posto: in crescita del 10% i problemi legati ai mutui, ormai giunti al 45% , il credito al consumo sale al 23% (+3%) come anche i disservizi relative ai conto correnti (23%, +11%) mentre scende a 9% (-22%) la voce dei titoli.**

**Mutui.** Analizzando nel dettaglio le difficoltà degli italiani emerge che una famiglia su 4 non ce la fa più a pagare regolarmente la rata mensile mentre quasi la metà delle famiglie versa il 30% del reddito per la casa (bollette e tariffe incluse). Una situazione che rimane preoccupante malgrado il 64% delle banche sul mercato abbia offerto condizioni migliorative ai correntisti, stimati in oltre 35mila famiglie. **Le principali criticità infatti sono individuate nella rinegoziazione (26%), nelle misure anti-crisi (21% ma in calo del 5%), nella liquidazione ritardata (20%, +15%) e nella portabilità (17%).** I casi più frequenti di rinegoziazione inadeguata si riferiscono ai tempi in cui la banca propone di dilazionare il mutuo. D'esempio sia la storia di un cittadino de La Spezia, nato nel 1950, al quale è stato proposto di allungare la rata del mutuo fino al 2038, ovvero fino a 88 anni di età, mentre in altri casi la banca si rifiuta di rinegoziare il mutuo in aperta violazione della legge Bersani, ormai in vigore dal 2007. Dannosi per i cittadini diventano anche i tempi di attesa troppo lunghi prima di ottenere una rinegoziazione, che posso dilatarsi anche fino a 5 mesi, durante i quali il cittadino deve pagare la rata a condizioni divenute insostenibili. E nel 21% dei casi segnalati, i cittadini denunciano problemi relative alle misure anticrisi (sospensione del mutuo e applicazione del tetto anticrisi) adottate del governo nel 2009 per fronteggiare il caro-mutui e la crisi ma che non hanno prodotto gli effetti sperati per la difficoltà a far applicare alle banche le misure previste. Sono quadruplicate inoltre le segnalazioni sulla ritardata liquidazione del mutuo (dal 5% passano al 20%), già approvato dalla banca che però ci può mettere fino a 5 mesi a liquidare l'importo. Il 17% dei disservizi È relativo alla portabilità, con costi non dovuti addebitati per l'operazione, tempi di attesa lunghi e scarsa comunicazione tra le due banche, mentre è dell'8% la quota delle segnalazioni riguardante l'estinzione anticipata o la cancellazione dell'ipoteca dei mutui. Si dimezzano invece le segnalazioni relative ai tassi elevati del mutuo, che dal 12% scendono al 5%.

**Credito al consumo.** Anche i dati sul credito al consumo (**23% delle segnalazioni**) sono allarmanti: nel 2010 i crediti da recuperare per rate e bollette non pagati ammontano a quasi 31 miliardi di euro, in crescita del 6% rispetto al 2009 quando si era registrato un vero boom pari a 29 miliardi di euro mentre erano 19,5 miliardi nel 2008. I crediti effettivamente recuperati nel 2010 sono stati poco più di 8 miliardi di euro con un tasso di recupero in flessione dal 2007 al 2010. E le proiezioni per il 2011, basate sui primi tre mesi dell'anno, parlano di un ulteriore amento delle pratiche di circa il 6% (dati diffusi dal I Rapporto annuale sui servizi per la tutela del reddito realizzato dall'Unione nazionale delle imprese a tutela del credito, in collaborazione con il Sole 24 ore e Confindustria servizi innovati e tecnologici). **Le denunce dei cittadini riguardano i finanziamenti e la trasparenza delle condizioni (31%,+6%), la banca dati dei cattivi pagatori (28%, +14%), il sovraindebitamento (22%,-9%) e i tassi elevati dei finanziamenti (19%,-4%).**

**Conto corrente.** Con il 23% delle segnalazioni crescono dell'11% le criticità relative ai conti correnti, un settore molto vasto e che racchiude una globalità di servizi forniti ai cittadini. I problemi maggiori riguardano le commissioni di massimo scoperto (22%, +7%), che continuano ad essere applicate in modo illegittimo e oltre i tassi previsti, un aspetto che letto insieme al sovraindebitamento e alle

difficoltà di tener fede agli impegni presi coi mutui, è molto preoccupante. Le banche infatti sono per i consumatori l'ultima spiaggia, ma applicando costi non dovuti peggiorano la situazione invece che migliorarla. I problemi relativi alla chiusura del conto (21%, +1%), si riferiscono per lo più a costi applicati per la chiusura stessa, per la quale non si deve addebitare nessuna spesa all'utente, come stabilisce la legge Bersani. Altra nota dolente sono i disservizi relativi alle carte di pagamento/addebiti erronei (11%, -1%), regolarizzati dalla banca con molto ritardo, e infine ci sono i costi del fido (10%, +4%). E se scendono le segnalazioni relative ai costi del bonifico (7%, -3%) si aggiunge una nuova voce assente nel 2009: è l'home banking (5% delle segnalazioni) che presenta disservizi quali cattivo funzionamento del conto online, violazione dei dati personali e clonazione delle password. I **diritti maggiormente violati** per quanto riguarda il comparto bancario e finanziario **sono quello alla sostenibilità economica (23%), all'equità contrattuale (20%), alla trasparenza (15%), alla tutela e all'informazione**. A tal proposito Cittadinanzattiva rilancia alcune proposte già avanzate lo scorso anno ma rimaste inascoltate dalle istituzioni: per i mutui, si richiede, in condivisione con l'Antitrust, una chiara indicazione normativa che possa garantire il confronto agevole tra le diverse offerte, favorendo l'opzione per quelle più competitive; si propone inoltre una revisione della legge contro l'usura a 15 anni dalla sua emanazione e l'eliminazione dei costi della commissione per il prelievo di contanti allo sportello che varia da 1 a 3 euro.

## ENERGIA: 16% DELLE SEGNALAZIONI TOTALI

Con il 16% delle segnalazioni, il settore dell'energia condivide il terzo posto con i servizi bancari e finanziari, e comprende il mercato elettrico e del gas, mantenendosi stabile rispetto ai dati del 2009 pari al 17%. **Per il 68% (-6%) le lamentele si concentrano sull'energia elettrica, per il 32% (+6%) sul gas**. Nel caso dell'elettricità il nodo più critico rimane la bolletta, (36% delle segnalazioni) con anomalie legate per lo più a errori nel conguaglio, alla scarsa trasparenza delle voci in fattura e all'errata fatturazione, in crescita del 9%. Anche il cambio di fornitore rappresenta una fonte di disservizi frequente a causa di pratiche commerciali illecite, mancata fatturazione, recesso e pratiche commerciali aggressive. Nel 30% dei casi si segnala l'interruzione del servizio per morosità e per un altro 30% (+12% sul 2009) l'interruzione dovuta a guasti o a scarsa manutenzione della rete, in calo del 6% invece le interruzioni per falsa morosità. Pur ricevendo un minor numero di segnalazioni, **il settore del gas, presenta però un elevato incremento (+6%)** rispetto al 2009 e come negli anni scorsi la percentuale maggiore dei reclami è inerente al **documento di fatturazione/bolletta (40%)**, cresce anche la voce del cambio del fornitore, mentre rimangono immutate le criticità relative a allaccio, voltura e subentro. Anche nel caso della bolletta del gas, il conguaglio si attira un terzo delle segnalazioni, seguono la mancata fatturazione e i problemi legati alla rateizzazione degli importi (in aumento del 17%). All'interno della voce "cambio del fornitore" salgono di oltre il 30% (dal 6% del 2009 va al 37% del 2010) i disagi legati alla mancata fatturazione.

Secondo la Carta dei diritti del cittadino-consumatore le principali violazioni sono in relazione alla mancanza di equità contrattuale, al diritto alla sostenibilità economica poiché gli utenti ritengono troppo elevato il costo di energia elettrica e gas, al diritto alla trasparenza, alla qualità e all'informazione. Cittadinanzattiva propone tra l'altro l'introduzione di standard specifici più incisivi, come premi e penalità per il miglioramento dei sistemi di comunicazione tra gli operatori del servizio.



## PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: 12% DELLE SEGNALAZIONI TOTALI

Stabile come percentuale di segnalazioni rispetto al 2009, la Pubblica Amministrazione è al quarto posto nella classifica degli ambiti più criticati, con circa il 12% del totale dei reclami. Sempre le stesse sono inoltre le criticità, che affliggono i sei macro ambiti della PA a danno dell'utente: **il fisco si guadagna il 35% delle segnalazioni, le multe il 20%, il welfare il 17%, le pratiche amministrative sono al 13%, in coda ambiente e scuola rispettivamente col 9% e col 4%**. In crescita del 6% rispetto al 2009, il fisco è la voce che figura maggiormente tra le segnalazioni dei cittadini, che denunciano vessazioni dalla PA che pretende tasse non dovute o comunque considerate ingiuste. Del resto di fronte a un disservizio subito dalla Pubblica amministrazione l'utente non può scegliere un altro operatore e pertanto ci si aspetta che i servizi forniti rispettino i previsti standard di qualità. Gli enti di riscossione tributi non sempre si attengono alle regole e i casi trattati e verificati da Cittadinanzattiva hanno evidenziato comportamenti fuorilegge come nel caso dell'uso indiscriminato del fermo amministrativo sugli autoveicoli o dell'ipoteca sugli immobili. Le voci dell'area **fisco** sono così distribuite: stabili le cartelle esattoriali, con il 44% delle lamentele, che secondo i contribuenti non sono abbastanza chiare, al punto che spesso chi li riceve non capisce a cosa si riferisca la richiesta di pagamento; in calo del 7% (28%) il canone Rai ritenuto in generale troppo caro, crescono del 7% le segnalazioni sul bollo auto (16%) con richieste illegittime indirizzate ai cittadini oppure dopo i termini di prescrizione; infine ci sono le detrazioni/deduzioni con il 9% e i rimborsi Irpef con il 3%. Un quinto delle lamentele (20%) è sulle **multe** e per la maggior parte le richieste arrivate a Cittadinanzattiva erano in merito alle procedure di contestazione delle multe ma sono stati segnalati anche dubbi sulla regolarità degli strumenti, in crescita del 13%.

Sotto la voce **Welfare** si racchiudono le segnalazioni su: bonus sociali (40%), pensioni (31%), contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche (23%) e assegni di maternità (6%). Le maggiori criticità nell'area Welfare sono la carenza di informazioni, tempi di attesa lunghi, difficoltà delle procedure e mancato accesso agli atti, tutte violazioni particolarmente gravi perché vanno a colpire cittadini deboli e svantaggiati. Un approfondimento meritano i bonus sociali (40%, -5%) perché di essi fa parte la **social card**, nata per aiutare i cittadini più in difficoltà ma rivelatasi del tutto inefficace sia per meccanismi troppo burocratici di richiesta e funzionamento della carta, sia per le difficoltà incontrate ad interloquire con gli uffici competenti. Altro aspetto delicato sono le pensioni (31%, +5%): denunciati forti ritardi nell'erogazione della pensione, gravi in particolar modo sono i ritardi sulle pensioni di reversibilità spettanti alle vedove, che in alcuni casi arrivano anche a 10 mesi. Tra le **pratiche amministrative** quelle più problematiche sono il rilascio/rinnovo documenti, la cittadinanza e i permessi di soggiorno, l'accesso ai documenti. Nel 2010 il diritto più violato della pubblica amministrazione è quello alla tutela (30%), seguono il diritto alla trasparenza, alla sicurezza, alla qualità, al servizio, all'informazione, alla sostenibilità economica e all'equità contrattuale.

A 3 anni dalla sua realizzazione è del tutto evidente che la riforma Brunetta della Pubblica amministrazione risulta essere un flop: a suffragio della nostra tesi riportiamo di dati sulla PEC (posta elettronica certificata) che doveva agevolare i rapporti tra i cittadini e la PA ma che a causa della sua scarsa penetrazione tra gli uffici pubblici e alle difficoltà di accesso da parte dei privati, ha tradito il suo scopo di ovvero quello di sburocratizzare la Pubblica amministrazione.

## TRASPORTI: 10% DELLE SEGNALAZIONI TOTALI

È opinione condivisa che il servizio trasporto sia indissolubilmente connesso all'agire economico e sociale di un Paese, tanto da porsi come termine di paragone del livello di modernizzazione raggiunto, il livello di efficienza delle sue istituzioni e insieme come "generatori di sviluppo". L'Istat segnala che tra il 2009 e 2010 è calato l'utilizzo dell'auto, in favore invece di un uso maggiore dell'aereo e, per i viaggi di lavoro, anche del treno mentre rimane evidente il primato dell'auto. Le lamentele dei cittadini, pari a 10% del totale registrato nel 2010, riguardano in larga misura il trasporto ferroviario (76%), il trasporto aereo (17%) e quello marittimo (6%).

Sul versante del **trasporto ferroviario**, il mercato non basta per dare ai cittadini servizi adeguati e in linea con gli standard europei poiché occorrono risorse e un quadro normativo più snello e stabile, condizione che in Italia mancano. **Negli ultimi anni la ferrovia ha perso la quota più consistente di traffico: quello su rotaia è fermo al 5,7% contro una media europea del 7,1%.** E come se non bastasse quest'anno è ulteriormente slittata l'entrata in vigore della liberalizzazione del trasporto di persone, come dimostra il caso di Nuovo Trasporto Viaggiatori (NTV) che sarà operativo non prima del 2012. In aumento del 6% rispetto al 2009, le segnalazioni che riguardano 8 tipologie di disservizi e costituiscono una grande criticità per i cittadini. Per il 32% i viaggiatori si lamentano **dei ritardi**, anche se la percentuale diminuisce di 13 punti percentuali, e le segnalazioni riguardano Intercity, Eurostar e Freccia Rossa: per questi ultimi due tipi di convogli qualcuno ha segnalato punte di ritardo di 45 minuti e 25 minuti. Preoccupa l'aumento dei problemi per **la carenza del servizio** (dal 7% passa al 21%), un problema connesso alle polemiche da parte dei pendolari per la soppressione di alcune tratte regionali o interregionali in favore di treni ad alta velocità. Segnalato per il 15% anche **l'aumento delle tariffe** e per il 14% le **pessime condizioni igieniche di convogli e stazioni**. Ancora presenti per il 7% le segnalazioni sull'esistenza di **barriere architettoniche**.

In Italia il traino del settore **del trasporto aereo** sono le compagnie low cost, che tra il 2004 e il 2009 hanno fatto crescere dell'80% il numero dei passeggeri su rotte nazionali e del 53% su quelle internazionali: cifre superiori a quelle di Germania, Spagna, Gran Bretagna e Francia. Sul totale delle segnalazioni per i disservizi nei trasporti, **al settore aereo spetta il 17% (-8% rispetto al 2009)** e le criticità indicate sono per lo più la **cancellazione del volo, in aumento del 6%, i ritardi, lo smarrimento bagagli, problemi legati ai rimborsi, alla gestione dei reclami e all'overbooking**. Quanto al **trasporto marittimo** una delle cose da segnalare è che in questo settore è finalmente intervenuta l'Antitrust. I rincari dei traghetti per la Sardegna (fino al 110% sulle tariffe del 2009) sono da mesi oggetto di denunce da parte di cittadini e associazioni di consumatori. L'Autorità ha quindi aperto un'inchiesta contro Moby, Snav, Grandi Navi Veloci e Forship e delle loro controllanti e l'auspicio è quello che si possa intervenire in modo incisivo nel settore. **I passeggeri sono stati afflitti per il 71% da ritardi (cresciuto esponenzialmente visto che nel 2009 era pari al 18%), dalle condizioni inadeguate dei mezzi (17%) e dall'aumento delle tariffe, appunto, per il 12%.** Ma in generale l'estate del 2010 è stata un'estate nera per il trasporto marittimo, la crisi e il fallimento della Tirrenia, hanno ovviamente avuto ripercussioni sulla qualità del servizio come dimostra il dato sui ritardi. Per fare un discorso più generale sul settore, i diritti che più frequentemente sono disattesi rimangono: il diritto alla qualità, al servizio, alla sostenibilità economica, alla tutela e alla sicurezza.

## **SERVIZI POSTALI: 4% DELLE SEGNALAZIONI TOTALI**

In lieve aumento sul 2009, i disservizi legati alle **poste che ottengono il 4% delle segnalazioni, concentrate per il 47% nell'ambito dei prodotti postali, per il 23% in quello dei prodotti Bancoposta e per il 30% riguardano gli uffici postali, dato quest'ultimo in aumento del 6%.** Nel settore dei prodotti postali, le voci più indicate sono la corrispondenza (ritardi, mancato recapito e smarrimento), i pacchi (anche in questo caso smarrimento, manomissione o danneggiamento), in calo le lamentele sulle caselle postali. Tra le criticità degli uffici postali emergono per l'85% le code agli sportelli, molto distaccate la gestione dei reclami, le barriere architettoniche e l'assenza di uffici. Tra i prodotti Bancoposta, l'utente segnala al PiT, disservizi relativi al conto corrente (53%), seguono i prodotti di risparmio e investimento, i prodotti assicurativi, prestiti e carte. Tra i diritti maggiormente lesi troviamo quello alla qualità, al servizio, alla tutela e alla sostenibilità economica. Al primo posto tra le proposte di Cittadinanzattiva c'è quella di migliorare la sicurezza che spesso viene violata con il furto dei dati bancari o con la clonazione delle carte; oltre che quella di estendere la conciliazione a tutte le carte emesse da Poste italiane, ora riservata solo alla carta Postamat Maestro.

## **SERVIZI ASSICURATIVI: 3% DELLE SEGNALAZIONI TOTALI**

Si conferma il trend degli anni scorsi, che fa dell'ambito dei servizi assicurativi uno dei settori chiave da analizzare per le diffuse criticità riscontrate, anche se non assume particolare rilievo dal punto di vista delle segnalazioni, che corrisponde al 3% del totale. **In testa le criticità legate alle Rc auto col 78% soprattutto a causa dell'aumento del premio assicurativo (che passa dall'8% al 33%), la liquidazione del sinistro, il recesso, il preventivo, l'attestato di rischio, la classe del merito e la sospensione della polizza.** Seguono le polizze Vita, infortuni e salute (col 22%) e in questo ambito le lamentele dei cittadini riguardano la liquidazione che da un 27% del 2009 balza al 39%, a ruota la trasparenza delle condizioni contrattuali, il recesso, le clausole vessatorie. I diritti maggiormente violati sono quello alla sostenibilità economica, quello alla trasparenza, all'equità contrattuale, e alla tutela. Nell'ottica di potenziare la trasparenza nel settore RC auto e favorire di conseguenza il confronto concorrenziale tra le polizze offerte a vantaggio dei consumatori, Cittadinanzattiva propone nuovamente una maggiore chiarezza e trasparenza nelle condizioni contrattuali assicurative e soprattutto una terminologia più semplificata per il consumatore; l'analisi civica dei contratti e una più efficace azione di vigilanza e regolamentazione delle tariffe Rc auto.

## **BENI E CONTRATTI: 1% DELLE SEGNALAZIONI TOTALI**

Dalle segnalazioni giunte al PiT servizi nel 2010 quelle relative ai beni e contratti rappresentano l'1%, in calo di un punto percentuale. Diminuiscono inoltre le aree di criticità che da 11 passano a 9: in testa c'è la garanzia post vendita (34%), la conformità dei beni (21%), gli acquisti online (16%), la sicurezza alimentare (11%), i viaggi tutto compreso (7%), il carovita (4%) e la pubblicità ingannevole (4%). Tra i diritti violati il primo posto lo occupa il diritto alla qualità, segue il diritto alla tutela, il diritto alla sicurezza e quello alla trasparenza. Cittadinanzattiva propone di migliorare la normativa sulla garanzia dei prodotti post vendita e garantire un costante e fattivo monitoraggio dei prezzi dei prodotti da parte di Mister Prezzi.



TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO  
COORDINAMENTO NAZIONALE  
ASSOCIAZIONI MALATI CRONICI



PROCURATORI DEI CITTADINI



GIUSTIZIA PER I DIRITTI



SCUOLA DI CITTADINANZA ATTIVA



ACTIVE CITIZENSHIP NETWORK



CITTADINANZA *a*TTIVA

**Cittadinanzattiva onlus**

via Flaminia 53 - 00196 Roma

Tel. +39 06367181 Fax +39 0636718333

[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)