



**IX Rapporto Pit Servizi-Cittadinanzattiva in tema di servizi di pubblica utilità  
"I consumatori pagano il conto. Tutela dei diritti e potere d'acquisto in tempi di crisi".**

**Nel 2008 +25% di lamentele rispetto al '07. Emergenza servizi locali, Tlc solita maglia nera**

**Documento di sintesi**

Le telecomunicazioni si confermano per il terzo anno in testa ai servizi più criticati dai cittadini (24% delle segnalazioni), ma la vera emergenza riguarda l'erogazione dei servizi pubblici locali (+171% di reclami rispetto al 2007), a causa soprattutto della gestione spesso opaca del servizio idrico. Male anche la PA che raccoglie il 20% di lamentele, anche se i trend maggiormente in ascesa li troviamo nel settore dell'energia (+39%), dei servizi bancari (+63%) e postali (+88%). Ormai rassegnati i pendolari, stanchi anche di protestare (-27% i dati riguardanti il trasporto). On line su [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it) il dossier completo.

L'analisi, presentata a Roma in data 21 maggio, è il frutto di 8.330 segnalazioni (+25% rispetto al 2007) che i cittadini hanno rivolto nel 2008 al Pit Servizi, il servizio di Cittadinanzattiva che fornisce gratuitamente ai cittadini assistenza e tutela dei diritti nei servizi di pubblica utilità. Ne emerge una classifica dei settori in cui si riscontrano le maggiori criticità.

Settori	2008	Variazione '07-'08
Telecomunicazioni (telefonia fissa, mobile, Internet, pay tv)	<b>24%</b>	+7,5%
PA (multe, fisco, pratiche amministrative, welfare)	20%	+19%
Servizi pubblici locali (acqua, rifiuti, tpl)	13%	<b>+171%</b>
Servizi bancari & finanziari (mutui, titoli, finanziarie, c/c, carte)	13%	+63%
Energia elettrica & gas	10%	+39%
Servizi postali	6%	+88%
Beni e prodotti	5%	-27%
Trasporti (ferroviari e aerei)	5%	-27%
Assicurazioni (Rc auto, ramo vita/infortuni)	4%	-20%

*Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009*

**Diritti violati e imperfetta tutela del consumatore:**

Al di là dei singoli settori, le segnalazioni nel loro insieme evidenziano che i diritti più disattesi sono quello all'informazione e al servizio (18% ciascuno). Seguono le violazioni del diritto alla sostenibilità economica (16%), alla trasparenza e alla qualità (12% ciascuno), alla tutela e all'equità contrattuale (9%). Poco frequenti le segnalazioni in tema di lesione del diritto alla sicurezza (3%), alla partecipazione civica e alla scelta (1% ciascuno).

**Ecco l'Italia vista dai cittadini, settore per settore:**

**Le Telecomunicazioni**

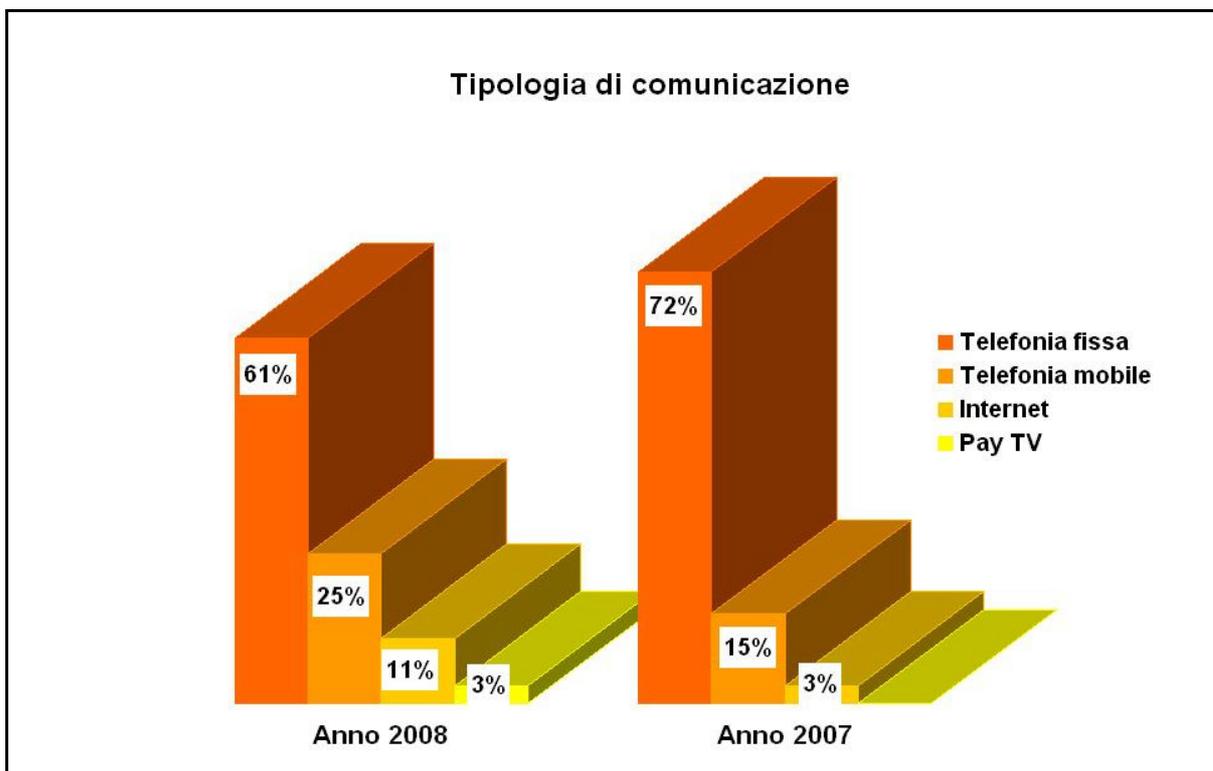
Il settore delle telecomunicazioni è, secondo i cittadini che hanno contattato il Pit, il peggiore tra i servizi di pubblica utilità, dal 2003 al 2008 le segnalazioni più numerose si sono registrate proprio in questo ambito.

In questo settore, come in quello della pubblica amministrazione, delle banche e dei servizi pubblici locali vi è un enorme divario tra le parti, consumatore ed azienda.

Per le telecomunicazioni vi è un'asimmetria di tipo informativo, che si sostanzia nella carenza d'informazioni pre-contrattuali fornite al consumatore. Volutamente, prima della sottoscrizione del contratto, le compagnie telefoniche forniscono informazioni *incomplete e/o distorte* al cittadino, sulle tariffe, sulla durata della promozione, sulla velocità dell'ADSL, che poi si rivelano false in un secondo momento, magari dopo che il consumatore ha già aderito telefonicamente al contratto.

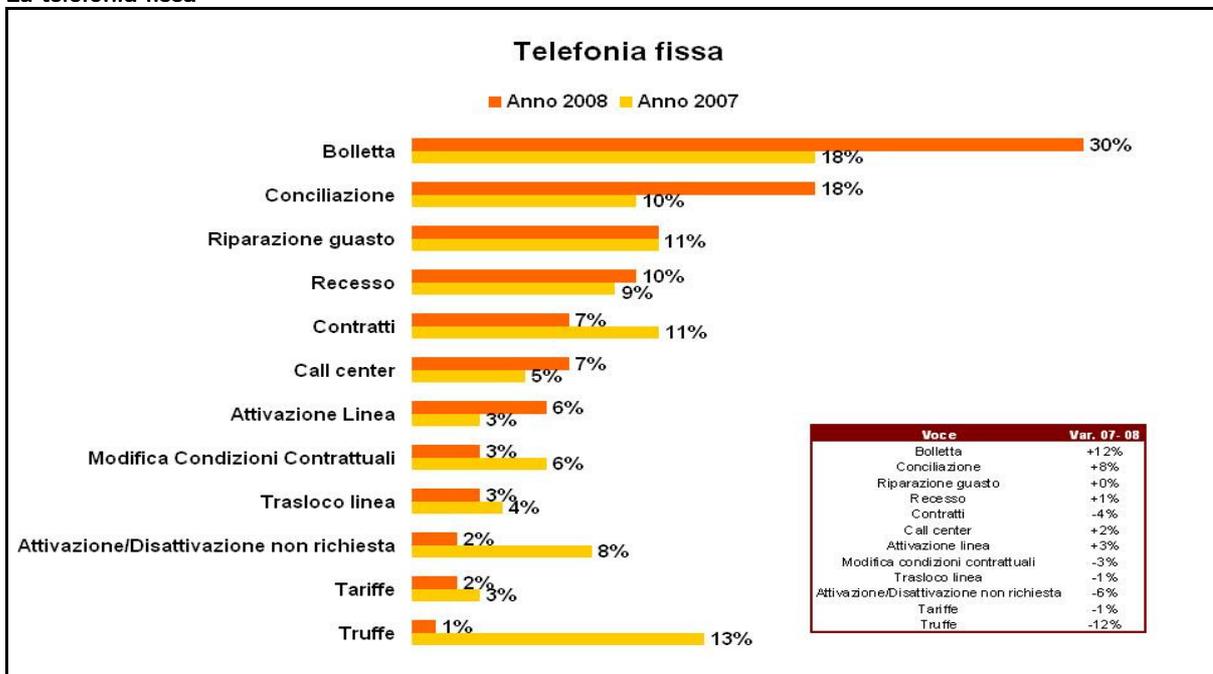
La telefonia fissa rimane l'ambito delle telecomunicazioni dove si riscontrano maggiori criticità anche se nel 2008 le segnalazioni rispetto all'anno precedente sono diminuite dell'11% (sono scese dal 72% al 61%). Aumentano invece del 10% i disservizi nella telefonia mobile che passa dal 15% del 2007 al 25%

del 2008. In crescita anche i casi che riguardano internet (8% in più rispetto al 2007) e la Pay TV. Le principali criticità riguardano: la bolletta (30%) per la telefonia fissa, la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali (49%) per la telefonia mobile, la qualità del servizio (47%) discontinuo e lento per ciò che riguarda Internet ed ADSL.



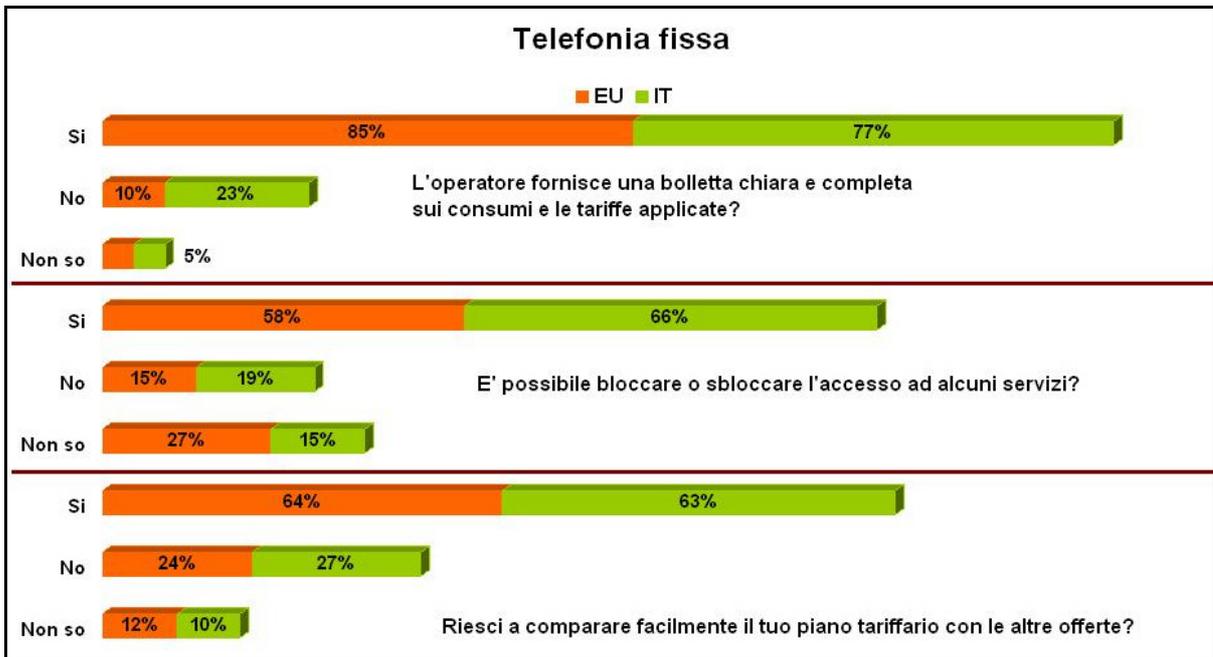
Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

#### La telefonia fissa



Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

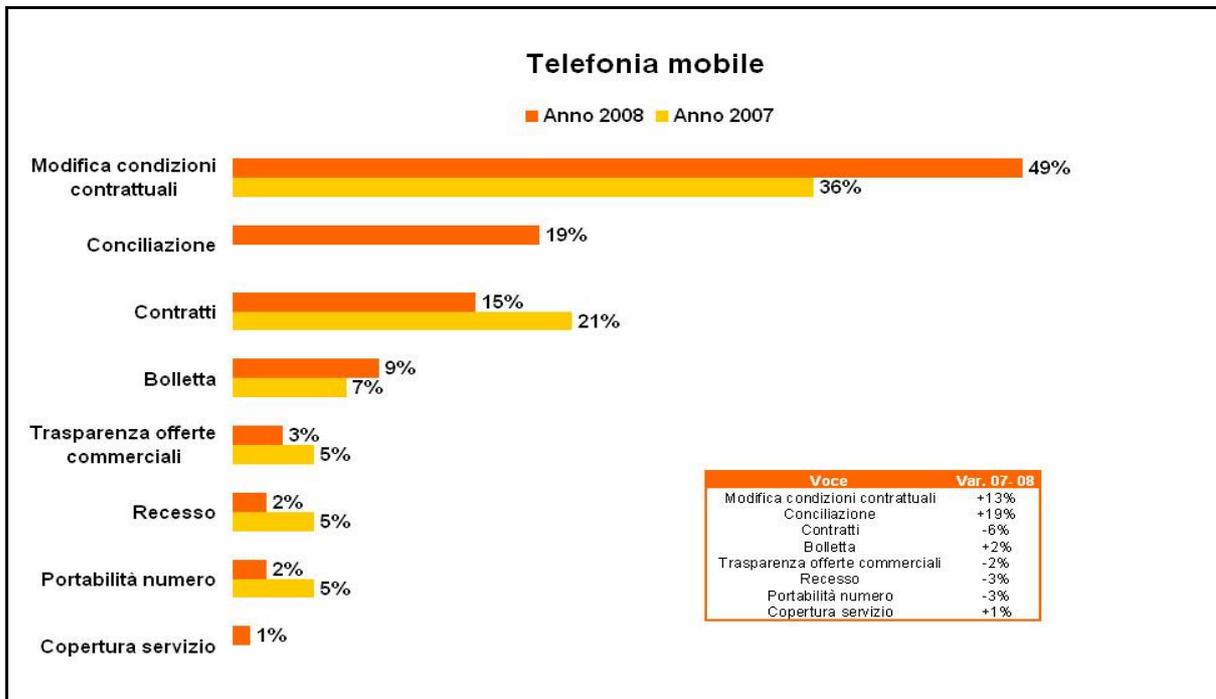
La principale area critica nella telefonia fissa attiene ai molteplici aspetti legati alla bolletta. Al riguardo, rispetto alla media europea, si evince che in Italia è più difficile leggere la bolletta, comparare le offerte ed accedere al servizio.



Fonte: Cittadinanzattiva su Eurobarometro 2008

### La telefonia mobile

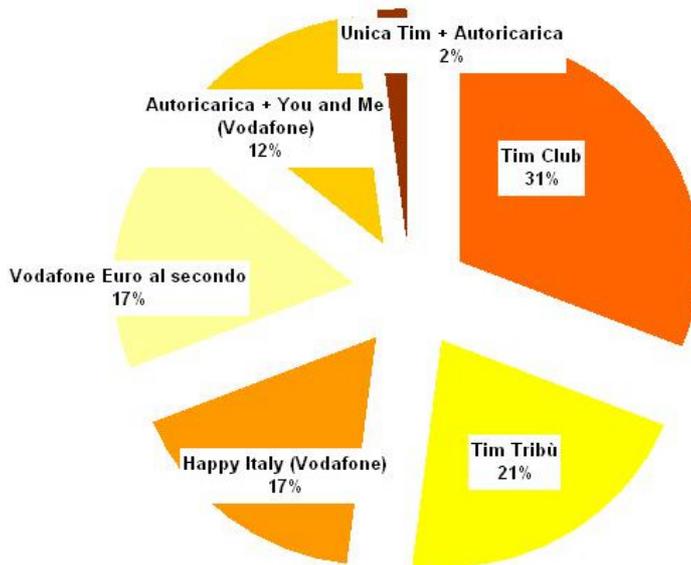
Quasi la metà delle segnalazioni (49%) nel comparto della telefonia mobile riguardano la modifica delle condizioni contrattuali che aumentano del 13% rispetto al 2007. Questa voce è stata fortemente condizionata dalle rimodulazioni tariffarie messe in atto da Tim e Vodafone. I rincari sono stati per profili medi in un anno da 49 sino a 83 euro, con picchi d'aumento sulle singole telefonate di oltre il 100%.



Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

Abbiamo chiesto ai cittadini che ci hanno contattato di indicarci quale decisione avessero preso a seguito della prospettata modifica del piano tariffario: il **58%** ha deciso di accettare il nuovo piano, il **23%** ha deciso di contestare il nuovo piano tariffario inviando un reclamo alla compagnia telefonica, il **19%** ha deciso subito di non accettare il nuovo piano tariffario e recedere dal contratto.

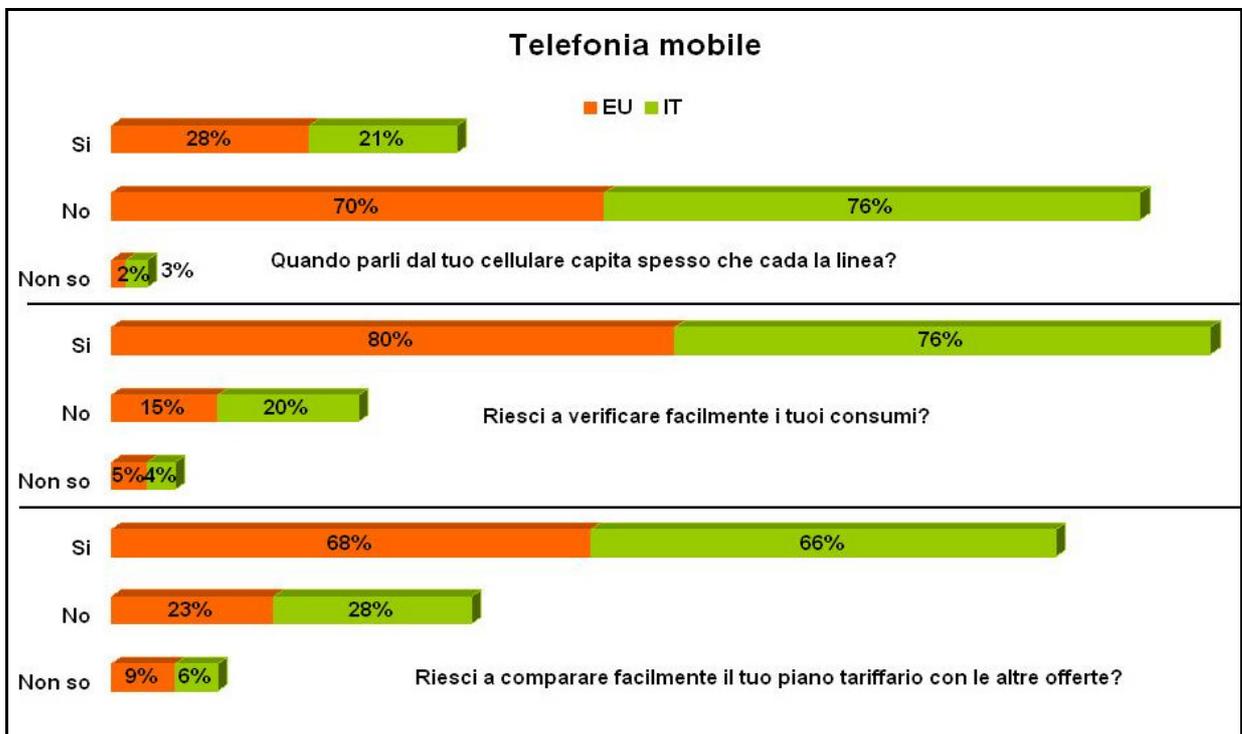
### Piani tariffari rimodulati



Interessanti i dati relativi all'esito che hanno avuto le contestazioni. Il **50%** dei consumatori che ha inviato il reclamo alla compagnia telefonica non ha ricevuto risposta e a seguito di questo comportamento della azienda ha deciso di recedere dal contratto. Il 33% dei cittadini ha deciso di proseguire nella contestazione e di attivare la conciliazione extragiudiziale, la controversia è stata risolta con un riconoscimento di un bonus a titolo di ristoro.

Il 17% delle contestazioni è stata accolta dalle compagnie telefoniche che hanno applicato un piano tariffario più conveniente e più adatto al profilo dell'utente.

Anche nell'ambito della telefonia mobile l'Italia si distingue negativamente rispetto alla media degli altri paesi europei.

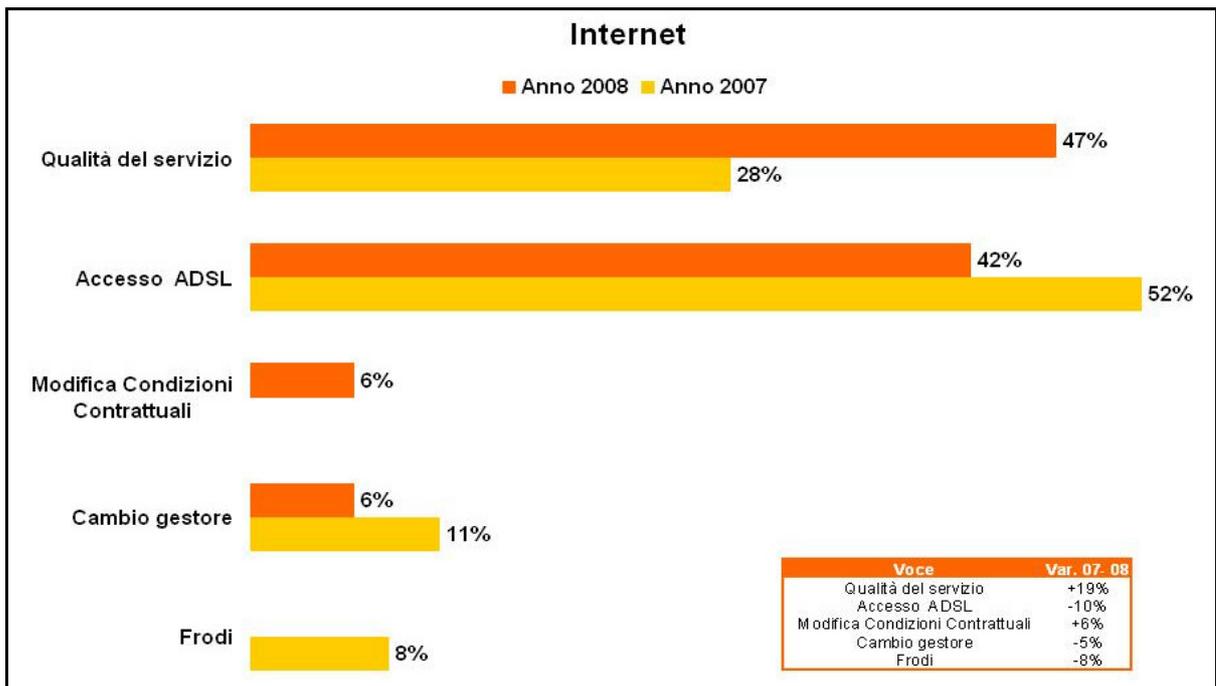


Fonte: Cittadinanzattiva su Eurobarometro 2008

### Internet

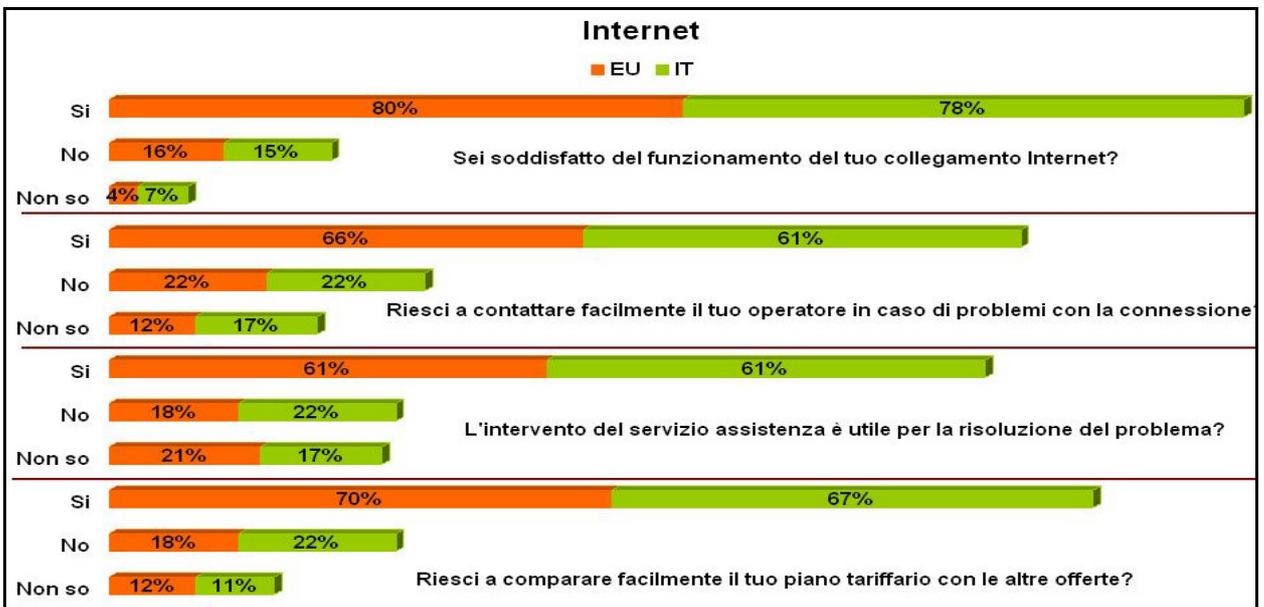
I problemi che affliggono i consumatori che utilizzano Internet riguardano principalmente la qualità del servizio (47%) - spesso discontinuo e con una velocità variabile- e l'accesso all'Adsl (42%): copertura parziale sul territorio. L'Italia paga in questo campo più che in altri la mancanza di investimenti in nuove

tecnologie e la vetustà delle reti oramai inadeguate al bacino di utenza che utilizza il web. La banda larga non ha ancora raggiunto ben 7,5 milioni di italiani.



Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

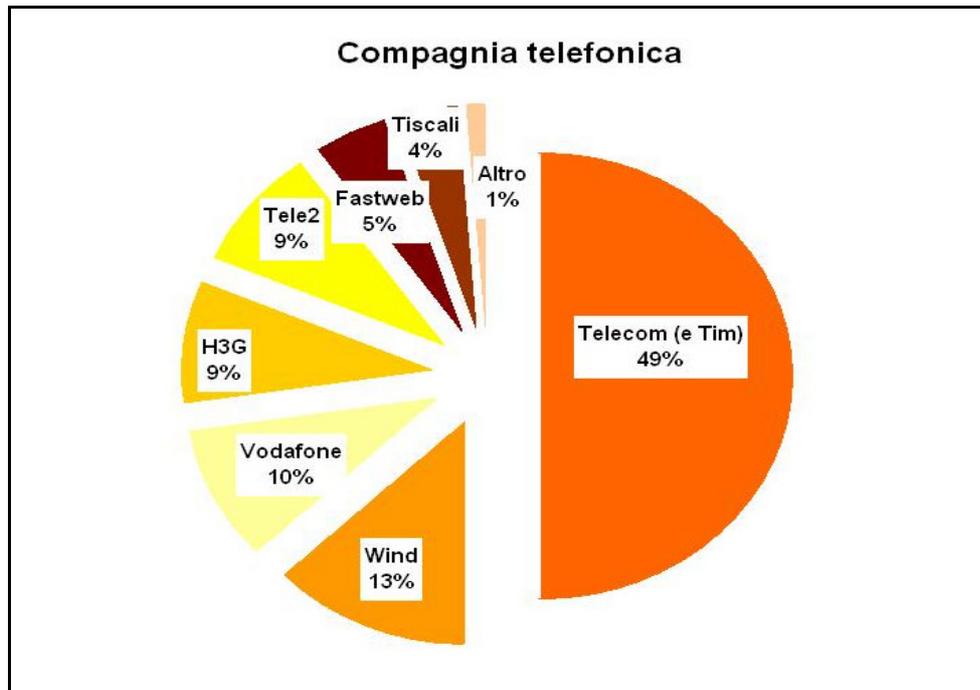
La qualità del servizio Internet in Italia è peggiore rispetto alla media europea come mostra, ancora una volta, l'indagine Eurobarometro.



Fonte: Cittadinanzattiva su Eurobarometro 2008

### La classifica delle compagnie telefoniche

Dalle segnalazioni dei cittadini abbiamo stilato una classifica delle compagnie che causano più disservizi. Per correttezza si precisa che il dato è per forza di cose parziale in quanto si basa elusivamente sulle segnalazioni nel campo della telefonia giunte al Pit Servizi nel corso del 2008. Tuttavia l'elenco che ne emerge ci sembra piuttosto coerente con le quote di mercato occupate dai gestori.

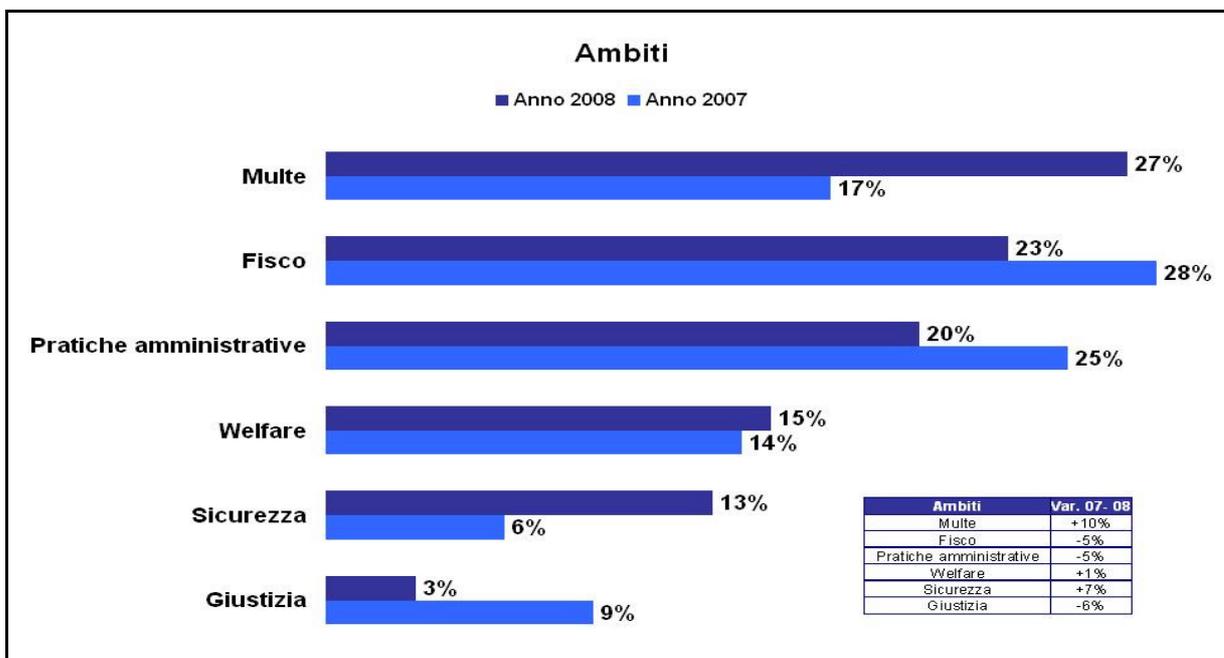


*Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009*

### La Pubblica Amministrazione

La pubblica amministrazione, insieme ai servizi locali, è il settore nel quale i cittadini hanno riscontrato maggiori criticità ed ostacoli di tipo burocratico.

La mancanza d'innovazione e semplificazione, i procedimenti burocratici macchinosi, l'assenza dei cittadini nei processi di definizione, erogazione e valutazione del servizio, hanno caratterizzato, da sempre, il settore della pubblica amministrazione. In questi ultimi anni, però, è iniziata una lenta ma inesorabile inversione di tendenza: la stessa pubblica amministrazione si è messa in moto ponendosi degli obiettivi da raggiungere per realizzare un miglioramento nel settore. Nonostante ciò le segnalazioni ricevute dal Pit Servizi nel 2008 si sono attestate al 20% con una variazione del +19% rispetto al 2007. Nell'ambito della pubblica amministrazione rimane comunque un enorme asimmetria tra le parti alimentata soprattutto dal gap informativo che vi è tra gli enti pubblici ed i cittadini. I ritardi nell'espletamento delle pratiche e nella risposta ai reclami rappresentano un forte elemento di malcontento per i cittadini: per ottenere un rimborso dal Fisco si possono aspettare anche sei anni. Gli ambiti della pubblica amministrazione dove i cittadini hanno evidenziato delle criticità sono le multe (27%), il fisco (23%), le pratiche amministrative (20%), il welfare (15%), la sicurezza (13%) e la giustizia (3%).



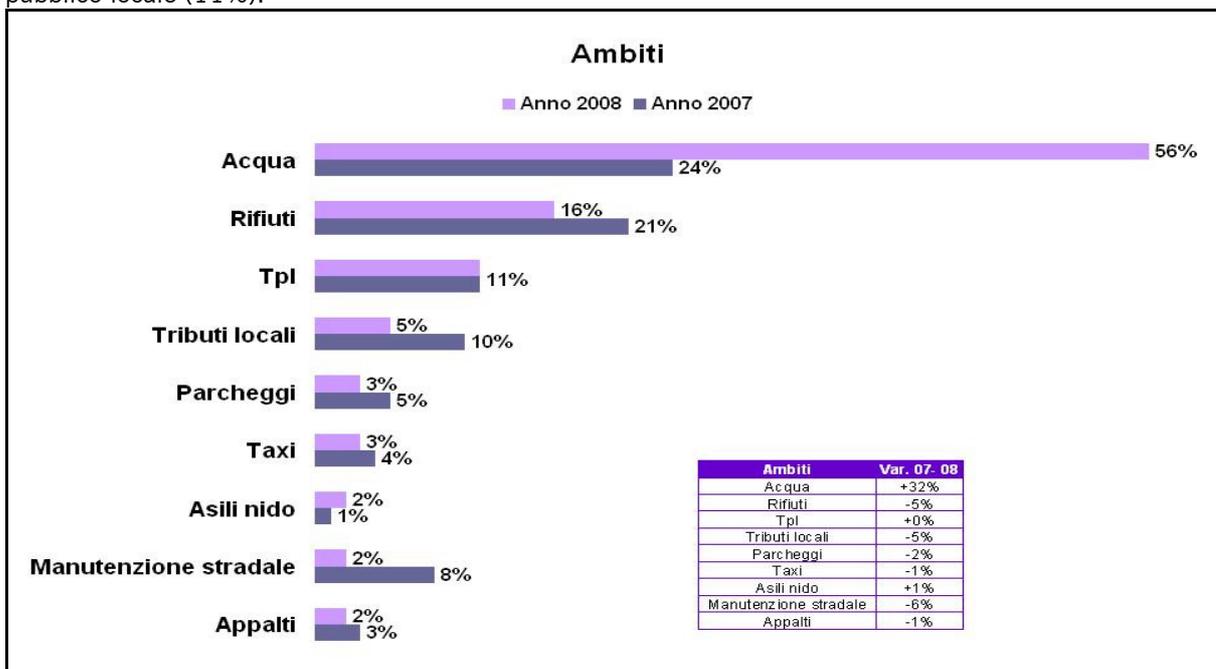
Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

### I servizi pubblici locali

Sul versante dei servizi pubblici locali una delle principali novità degli ultimi anni è stata introdotta dalla Legge n. 244 del dicembre 2007 (la Legge Finanziaria 2008), che disciplina il controllo dei servizi pubblici locali. Per Cittadinanzattiva si tratta della realizzazione di un principio che è alla base dell'esistenza stessa del nostro Movimento, e punto di arrivo di un impegno concreto che si è espresso in una molteplicità di iniziative fin da quando nel 1994 fu emanata la Direttiva Ciampi - Cassese sulle Carte dei servizi.

La novità più significativa introdotta con il comma 461 dell'art. 2, è rappresentata dal coinvolgimento delle associazioni dei consumatori e degli stessi cittadini, nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento dei servizi.

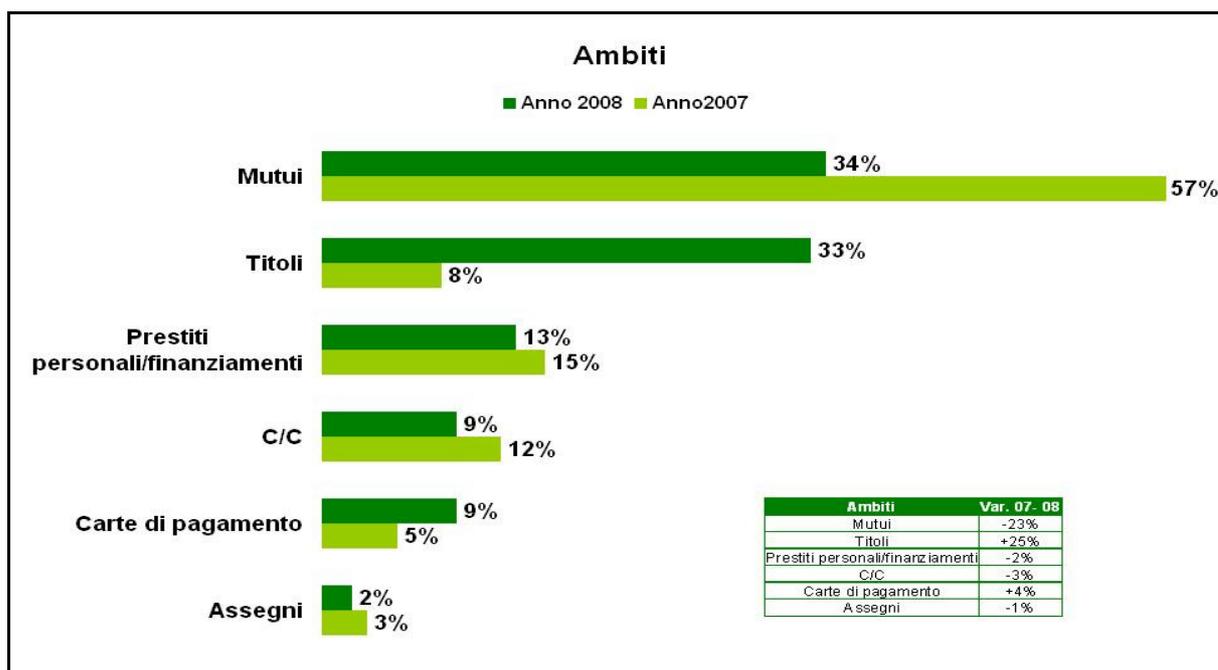
In attesa che questa disposizione di legge venga attuata, i servizi locali fanno registrare un aumento esponenziale delle segnalazioni, coinvolgendo in particolare l'acqua (56%), i rifiuti (16%) ed il trasporto pubblico locale (11%).



Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

### Servizi bancari e finanziari

Gli effetti della crisi economica hanno inciso profondamente sulle segnalazioni dei cittadini che hanno identificato quale problematica più significativa del settore i costi del servizio e conseguentemente la sostenibilità economica. La carenza d'informazioni fornite ai consumatori in fase pre-contrattuale e la poca trasparenza dei contratti continuano ad essere le *bestie nere* del settore nonostante le norme di tutela e garanzia introdotte negli ultimi anni a favore dei risparmiatori. Il default economico delle banche americane ha avuto ricadute anche sui risparmiatori italiani. Il fallimento della nota banca d'affari Lehman and Brother e le conseguenze sulle obbligazioni acquistate dai piccoli risparmiatori (il più delle volte ignari dell'effettiva garanzia legata al titolo) ha prodotto una nuova crisi del risparmio ed ha evidenziato una volta di più l'asimmetria contrattuale che vi è tra le parti in questo ambito. I cittadini hanno individuato quali principali aree critiche del settore: i mutui (34%), i titoli ad alto rischio (33%) ed i prestiti personali/finanziamenti (13%).

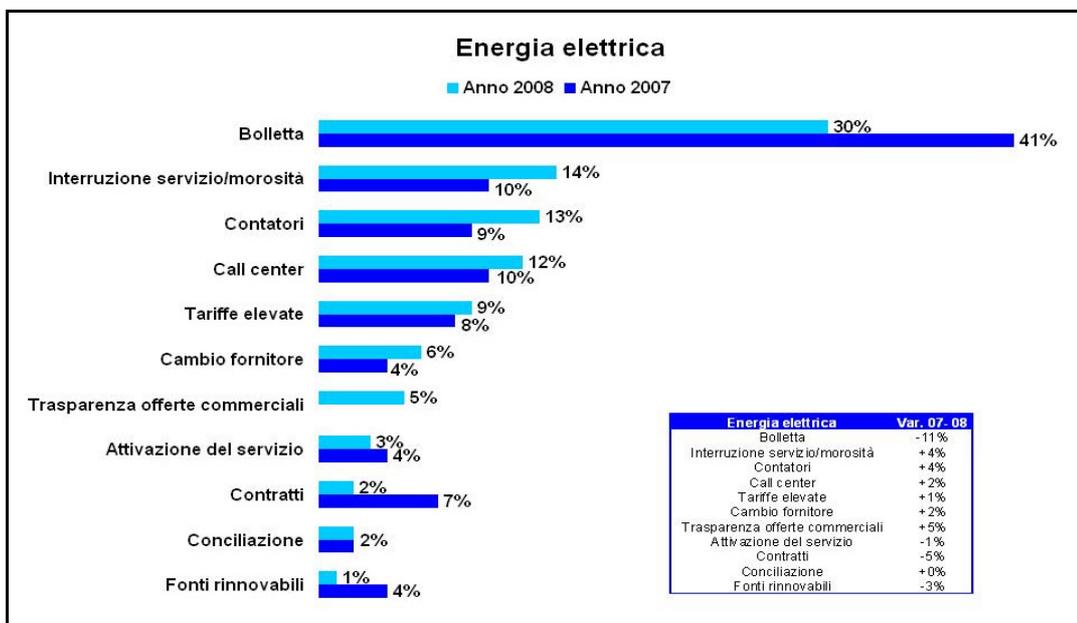


Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

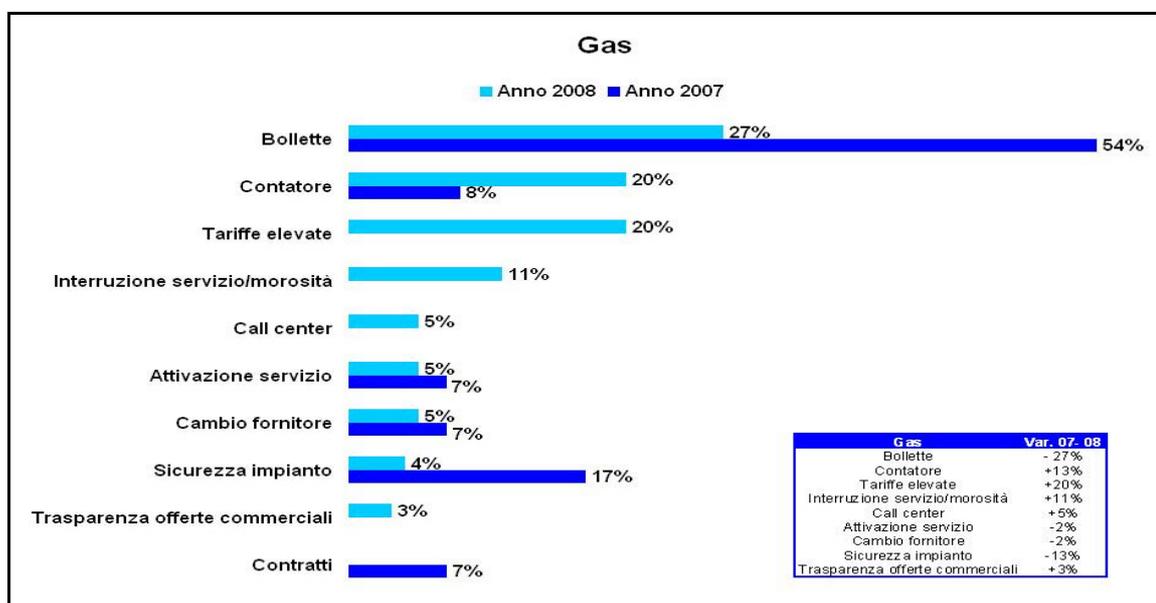
### Settore energia

A quasi due anni dall'apertura del mercato elettrico (luglio 2007) anche alle utenze residenziali civili, il settore dei servizi energetici presenta ancora numerose criticità per i consumatori finali. Troppo spesso lo squilibrio di poteri tra domanda e offerta ha visto soccombere il consumatore finale dinanzi a pratiche commerciali degli operatori a dir poco aggressive, favorite da una informazione ai cittadini pressoché inesistente, da un sistema di procedure tra venditori e distributori poco rodato e impreparato a rispondere con standard di qualità del servizio adeguati alle nuove esigenze del mercato emergente. Abbiamo assistito però ad un progressivo miglioramento del sistema, almeno per quel che concerne l'attività di regolazione che, nell'ultimo anno, ha dimostrato di sviluppare una sensibilità forte nei confronti degli interessi dei consumatori finali.

Predominano le lamentele sul versante dell'energia elettrica (71% sul totale delle segnalazioni riguardanti il settore energia, -6% rispetto al '07) rispetto a quelle relative al gas (29%, +6%), ma analoghe sono le criticità: bollette (tecnicismo dei termini, poco trasparenti per i costi), interruzione del servizio/morosità (a seguito di contestazioni, indirizzi sbagliati), contatori (sbagli nella lettura dei consumi, telelettura), call center (tempi di attesa, scortesia, scarsa chiarezza info), tariffe elevate.



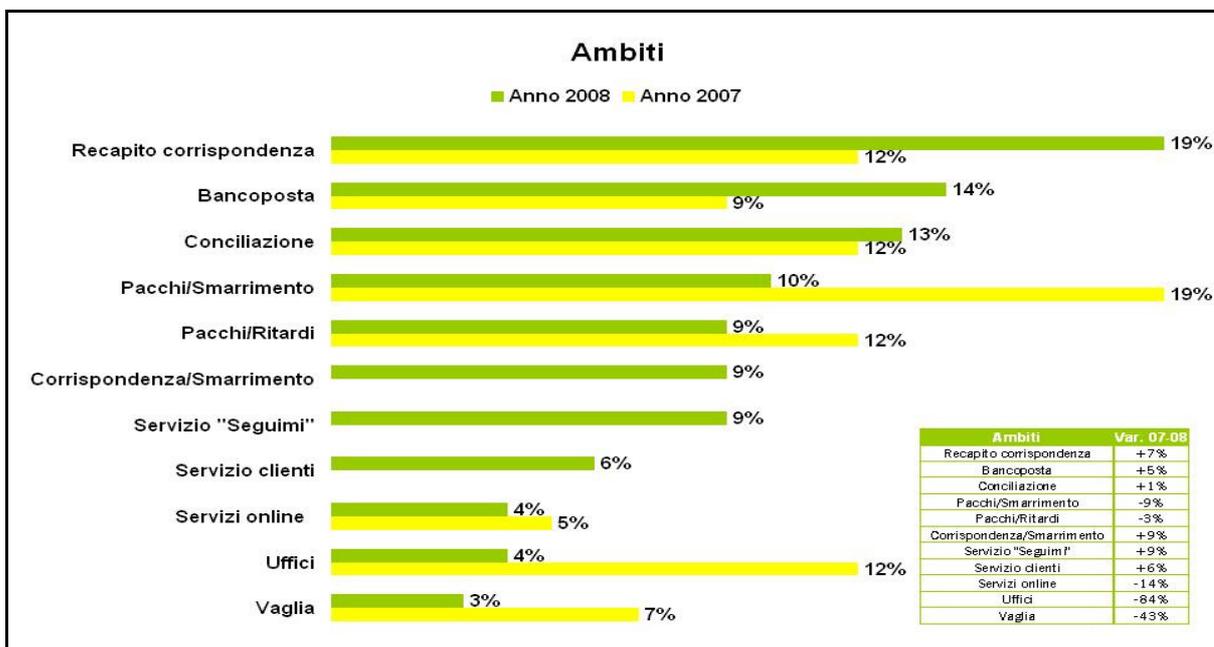
Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009



Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

### Servizi postali

Aumentano le segnalazioni di disservizi nell'ambito dei servizi postali che si attestano al 6%. La principale criticità individuata dai cittadini consiste in una carenza del servizio universale, come segnalatoci da alcune zone periferiche del Paese: in alcuni paesini montani o delle Isole, la posta non viene consegnata a domicilio e i cittadini sono costretti a recarsi presso l'ufficio postale centrale di un paese di riferimento. I cittadini segnalano anche la "discontinuità del servizio", in quanto la posta non viene consegnata con frequenza giornaliera. Non a caso, la principale criticità del settore è stata individuata proprio nel recapito della corrispondenza (19%), seguita da problemi legati a Bancoposta (14%).

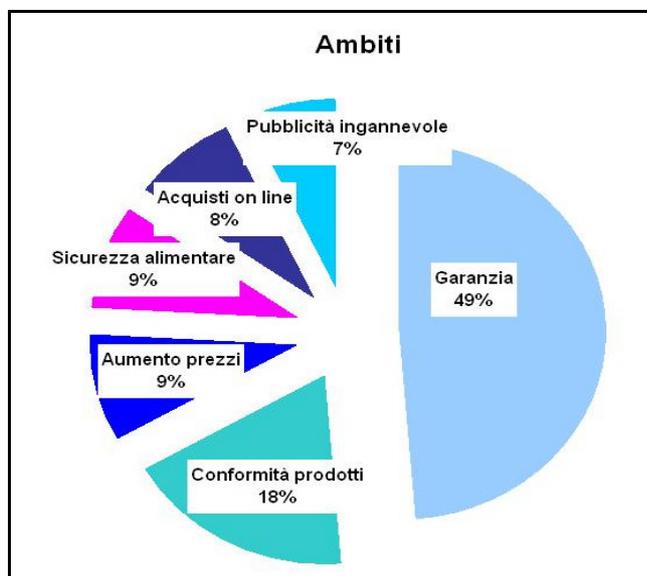


Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

### Contratti, beni e prodotti

Il comparto dei contratti, beni e prodotti raccoglie 5 segnalazioni su 100. Principale motivo di lamentela la violazione dell'informazione pre-contrattuale sui contratti di locazione, sui contratti proposti dalle società immobiliari. Sui beni e prodotti di massa (in primis elettrodomestici ed autovetture). Carenti le informazioni sulle etichette dei prodotti anche quando vi sono delle leggi europee che impongono ai produttori norme precise.

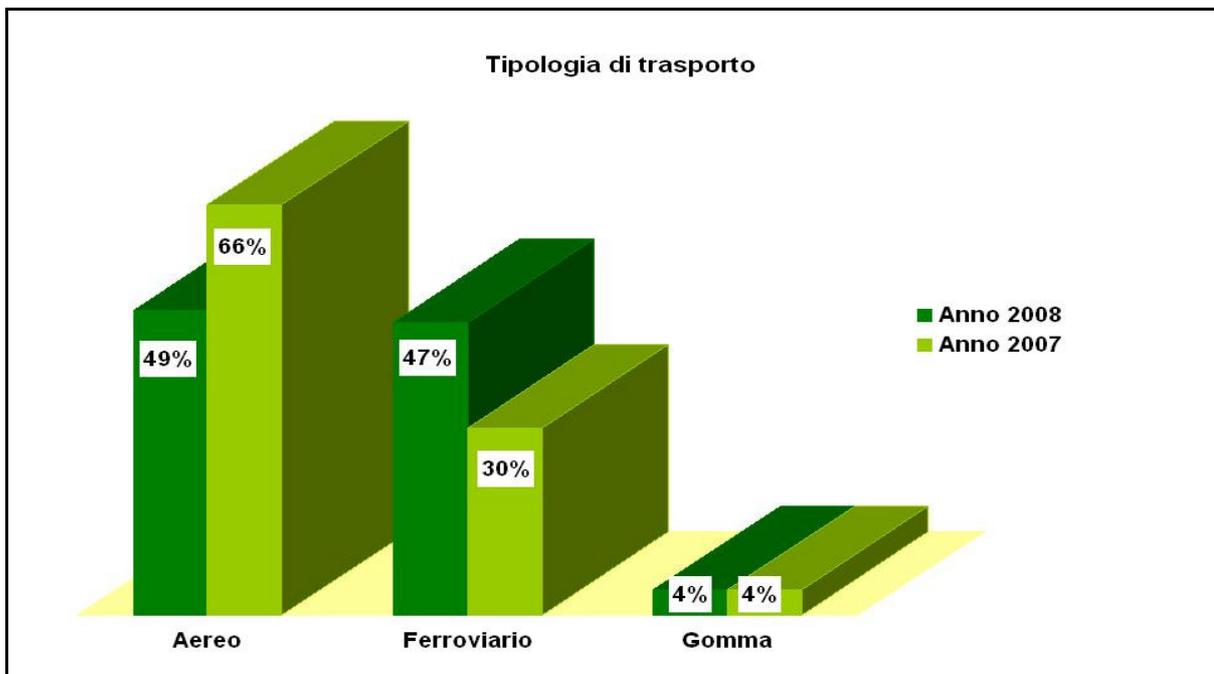
Per questo settore sono state individuate sei aree di criticità: la garanzia (48%), la conformità dei prodotti (18%), l'aumento dei prezzi (9%), la sicurezza alimentare (9%), gli acquisti on line (8%) e la pubblicità ingannevole (7%).



Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

### Il trasporto

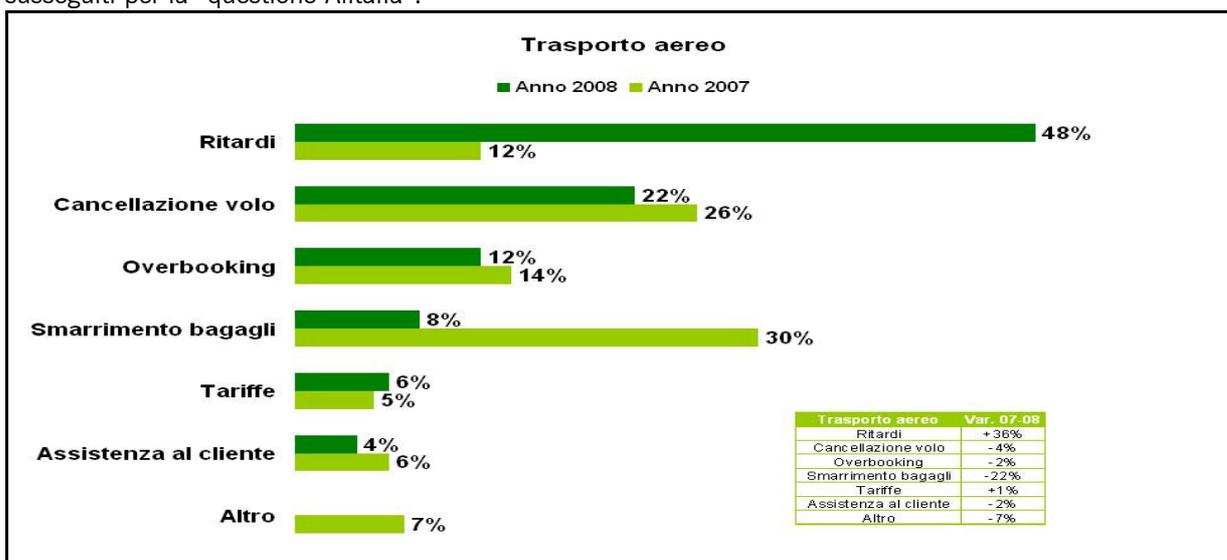
Le segnalazioni nel settore dei **trasporti** rappresentano il 5% delle segnalazioni totali e si dividono tra il **trasporto aereo** (49%), il **trasporto ferroviario** (47%) ed il **trasporto su gomma** (4%).



Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

### Trasporto aereo

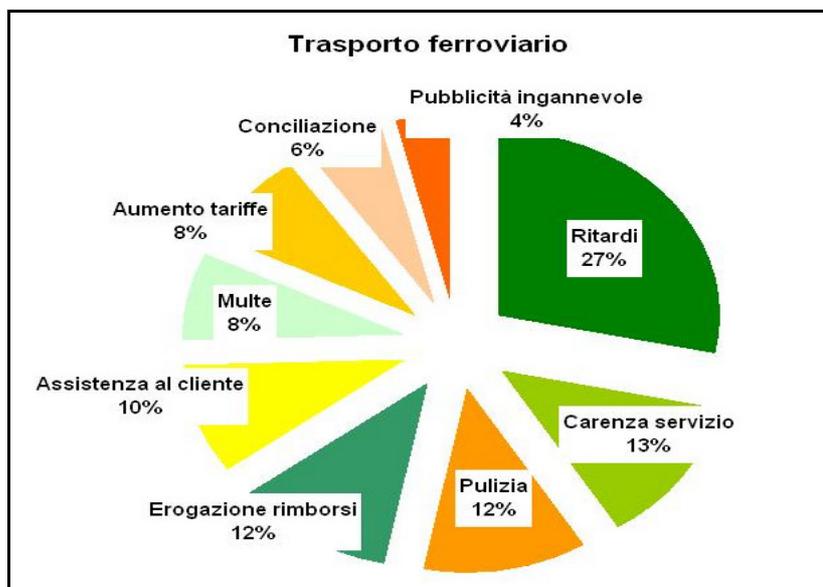
I principali disservizi riguardano i ritardi (48%), la cancellazione del volo (22%) e l'Overbooking (12%). Quadruplicate, in particolare, le segnalazioni sui ritardi a causa degli scioperi ed i disservizi che si sono susseguiti per la "questione Alitalia".



Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

### Il trasporto ferroviario

Per il trasporto ferroviario sono state identificate ben nove aree critiche, la principale delle quali riguarda i ritardi.



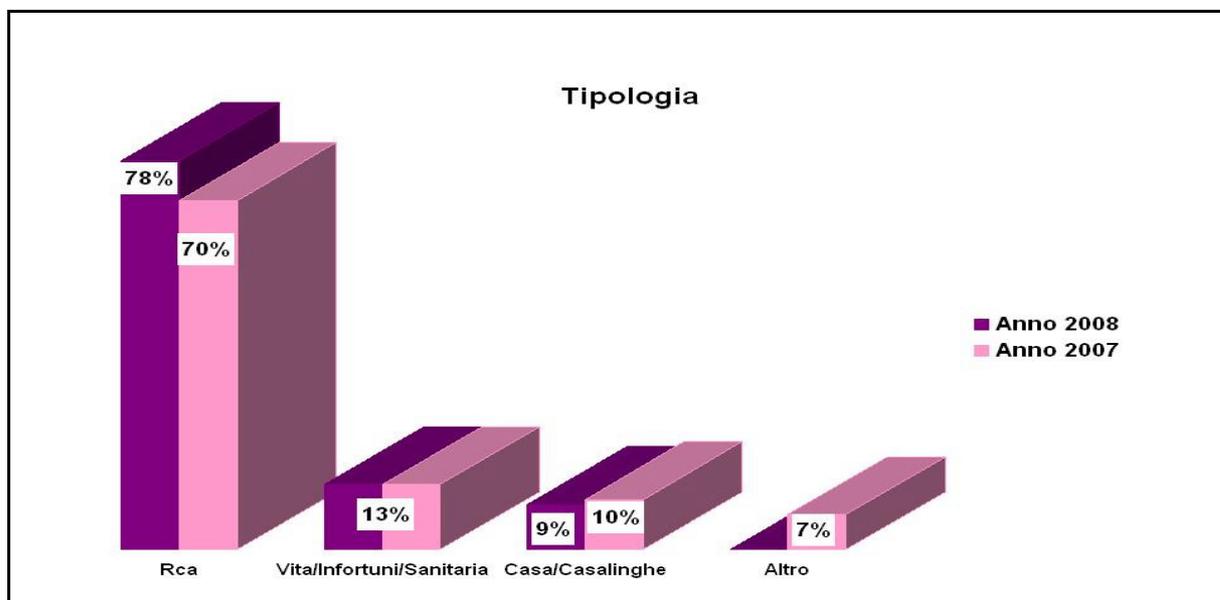
Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

### Le assicurazioni

Il settore delle assicurazioni ha fatto registrare, nel corso del 2008, il 4% delle segnalazioni. I costi elevati, la mancanza di trasparenza, informazione e forme adeguate di tutela, sono le principali criticità di questo ambito.

I costi delle assicurazioni, principalmente dell'RCA obbligatoria, gravano pesantemente sui bilanci delle famiglie, soprattutto in questo periodo di crisi. La liberalizzazione del settore e le norme a favore della concorrenza introdotte dalla legge Bersani, non hanno prodotto benefici positivi e sicuramente non hanno inciso sui prezzi che rimangono molto elevati. Anche dal punto di vista della trasparenza le liberalizzazioni e le norme introdotte dal Codice del Consumo non hanno prodotto miglioramenti significativi, i cittadini denunciano un grave *deficit* di trasparenza quando stipulano contratti in questo ambito.

Per le assicurazioni sono state individuate tre macro-aree di criticità: l'Rc auto (78%), l'assicurazione vita/infortuni/sanitaria (13%), l'assicurazione casa/casalinghe (9%).



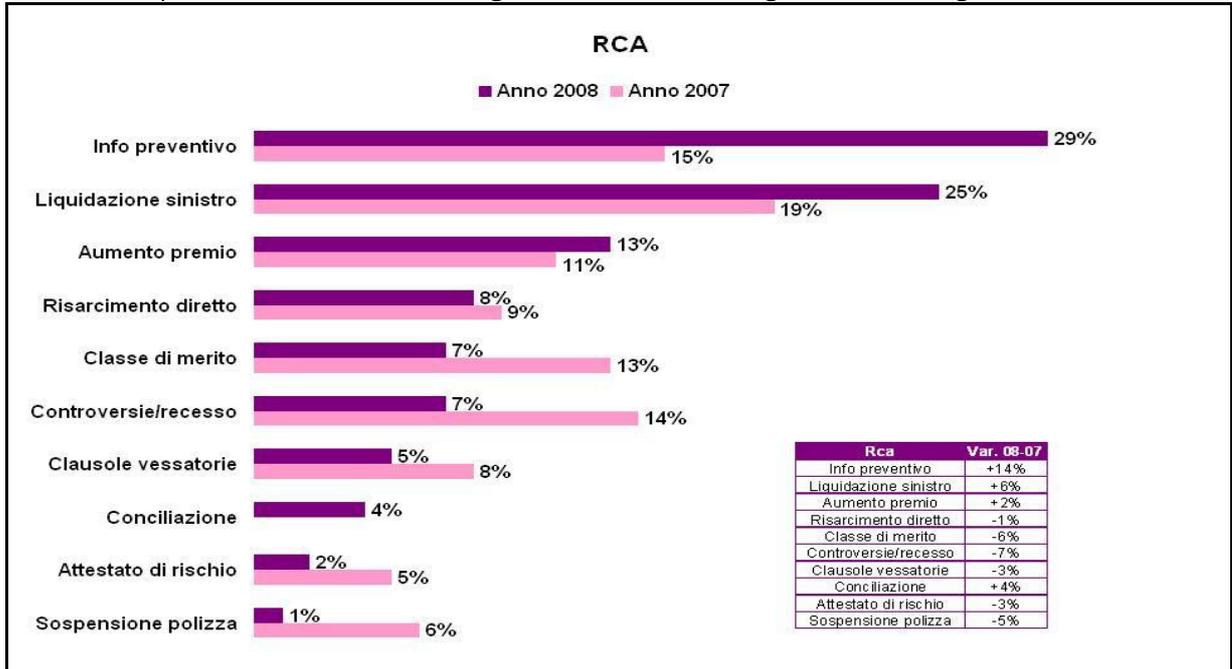
Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009

### RC auto

Complessivamente, i nostri dati relativi all'assicurazione obbligatoria RCA confermano il quadro di un mercato ancora estremamente "ingessato" ed in cui, nonostante alcuni positivi effetti delle c.d. liberalizzazioni promosse nel settore, la concorrenza è ancora lontana dal decollare; come tendenza generale, la maggior parte degli assicurati, anche se insoddisfatta, continua a rimanere legata per anni alla stessa compagnia e risulta tuttora notevole l'asimmetria tra le parti contraenti, a svantaggio del

consumatore, incapace di orientarsi consapevolmente nel mercato anche a causa della scarsa trasparenza delle condizioni contrattuali, dei meccanismi di determinazione delle tariffe e, spesso, di veri e propri casi di pubblicità ingannevole.

Al contempo, i premi delle polizze RC auto seguitano a registrare forti ed ingiustificati rincari, che continuano a penalizzare massimamente i giovani neo-assicurati e gli utenti delle regioni meridionali.



Fonte: Cittadinanzattiva – IX Relazione Pit Servizi, 2009