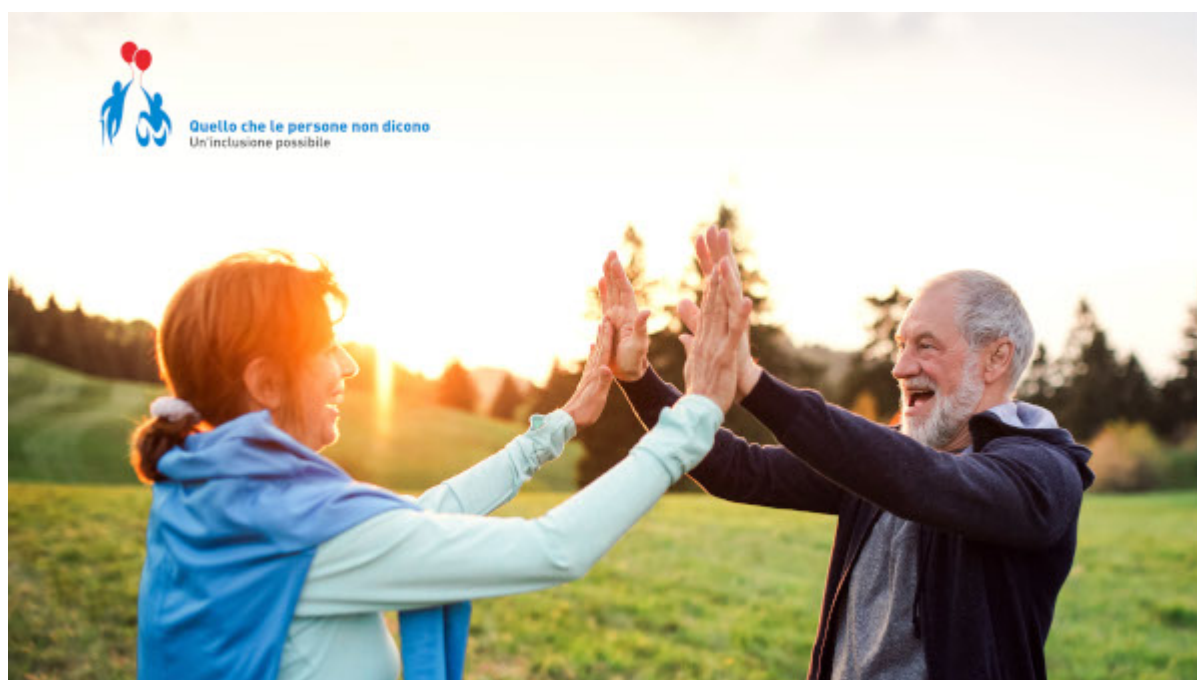




UNC
CONSUMATORI.IT

Anziani e inclusione: i risultati della survey UNC

18 Febbraio 2020



Sono centinaia le **segnalazioni** che il nostro **sportello energia** gestisce ogni mese e che riguardano venditori porta a porta o telefonici che, sfruttando la debolezza soprattutto delle persone anziane, propongono **contratti di luce e gas** con modalità a dir poco fraudolente. Non sorprende allora scoprire che proprio le **bollette energetiche**, indicate da **62 anziani su 100**, rappresentano il settore in cui si sentono meno tutelati.

A seguire la **telefonia (56%)**, i prodotti difettosi (29 risposte su 100) senza dimenticare l'alimentazione (19% delle risposte), i trasporti e il credito al consumo (entrambi indicati da 15 consumatori su 100)". E' quanto emerso dalla **survey "Anziani e inclusione"** realizzata dall'UNC nell'ambito del progetto "**Quello che le persone non dicono, un'inclusione possibile**" finanziato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali ai sensi dell'art. 72 del CTS annualità 2017 e realizzato dall'Unione Nazionale Consumatori in partenariato con U.Di.Con.

SCARICA I RISULTATI COMPLETI DELLA SURVEY

Proseguendo nell'analisi dei risultati, emerge che è durante il **rapporto con l'azienda** in

caso di problemi che gli anziani si sentono maggiormente bisognosi di tutela (**57% delle risposte**), mentre il 46% individua nel cambio operatore di un prodotto/servizio il momento in cui necessita di un supporto e ancora 40 anziani su 100 trovano invece difficoltà proprio nella scelta autonoma di un prodotto/servizio. Chiude la classifica la **finalizzazione di un contratto** con il 33% delle preferenze.

Alla domanda “In quali forme vorresti il nostro aiuto?” **l’e-mail** la fa da padrone, scelta da ben **62 anziani su 100** e seguita dal telefono (44% delle preferenze). E se il 23% individua nelle indicazioni “guida” degli esperti UNC su come scrivere in autonomia all’azienda uno strumento valido per far valere i propri diritti, il coinvolgimento diretto degli **esperti UNC “che contattano l’azienda per te” conquista il podio**, con il **61%** delle preferenze.

Quest’ultimo dato evidenzia quanto gli anziani si sentano soli e indifesi rispetto ai colossi del *marketing*, in un’asimmetria che vede troppo spesso il più debole soccombere al più forte. Ed è proprio per fornire un **sostegno concreto**, dando innanzitutto gli **strumenti per autodifendersi**, che la nostra associazione è costantemente impegnata in progetti come questo. Perché, non ci stancheremo mai di ripeterlo, la **consapevolezza** è la prima grande risorsa della quale disponiamo perché Davide possa davvero vincere contro Golia.

Proprio dell’autodifesa da **truffe e raggiri** si parlerà nell’evento, dedicato agli over 55, in programma a **Roma il prossimo 27 febbraio**.

SCARICA IL PROGRAMMA DELL’EVENTO ED ISCRIVITI (FINO A ESAURIMENTO POSTI)

SCARICA I RISULTATI COMPLETI DELLA SURVEY “ANZIANI E INCLUSIONE”

Autore: Sonia Galardo

Data: 19 febbraio 2020