



UNC
CONSUMATORI.IT

ANZIANI: bollette energetiche (62%) e telefonia (56%) i settori in cui chiedono più aiuto

19 Febbraio 2020

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

Ecco i risultati della survey UNC “Anziani e inclusione”, realizzata nell’ambito del progetto “Quello che le persone non dicono”. Appuntamento il 27 febbraio a Roma con un incontro dedicato proprio agli over 55 per aiutarli ad autodifendersi da truffe e raggiri.

Roma, 19 febbraio 2020 - “Bollette di luce, acqua e gas (62% delle risposte) e telefonia (56%) sono i settori di consumo nei quali gli anziani si sentono più bisognosi di tutela. A seguire 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

“Il dato -spiega Massimiliano Dona, presidente dell’UNC- non ci sorprende affatto: basti pensare che sono centinaia le segnalazioni che il nostro **sportello energia** gestisce ogni mese e che riguardano proprio 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. E seppur l’indagine non abbia valore statistico ma intenda semplicemente fotografare il *sentiment* degli utenti -prosegue Dona- la grande partecipazione con oltre 900 risposte, evidenzia come gli anziani manifestino un disagio ed una richiesta di aiuto per sentirsi davvero inclusi”.

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 -afferma Dona- 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 -conclude Dona- 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)