



UNC  
CONSUMATORI.IT

## CONSUMATORI: la telefonia regina dei reclami, segue l'energia

16 Marzo 2015

*L'Unione Nazionale Consumatori, in occasione della Giornata Europea del Consumatore, stila la classifica dei reclami che giungono agli sportelli dell'associazione, tra conferme e qualche novità.*

**Roma, 16 marzo 2015** - "La telefonia si conferma la regina delle segnalazioni che giungono ai nostri sportelli, incalzata molto da vicino dall'energia, settore in forte crescita, mentre la novità dell'ultimo anno è rappresentata dai contenziosi riguardanti le garanzie post-vendita". E' quanto dichiara Massimiliano Dona, Segretario generale dell'Unione Nazionale Consumatori (<https://www.consumatori.it>), stilando la classifica 2014 dei settori più problematici per i consumatori italiani, in occasione della Giornata europea del consumatore, che si celebra oggi.

Secondo Dona: "tra gli oltre 20 mila reclami raccolti nell'ultimo anno (dal solo sportello nazionale e quindi senza tener conto delle segnalazioni ricevute dalle sedi locali), il 25 per cento riguarda la telefonia, il 18 per cento energia e gas e il 15 per cento le garanzie post-vendita; in termini di valore delle controversie il primo posto per valore della posta in gioco spetta invece all'energia, seguita dalla telefonia e poi le garanzie".

Nel dettaglio, per l'**energia** si tratta nella maggior parte di casi di bollette gonfiate con stime dei consumi che non corrispondono alla realtà, conguagli esorbitanti, fino ad arrivare alla sospensione della fornitura senza alcun preavviso. Per quanto riguarda la **telefonia**, riscontriamo un vero e proprio boom di segnalazioni relative ai cosiddetti servizi non richiesti (con un picco durante l'estate 2014), per i quali c'è da attendersi un ridimensionamento a seguito della multa di 5 milioni di euro dell'Autorità Antitrust comminata lo scorso gennaio a Telecom, H3G, Vodafone e Wind per i servizi premium non richiesti. Altri reclami contro gli operatori telefonici riguardano, invece, il recesso anticipato e problemi di portabilità. Per quanto riguarda le **garanzie**, al primo posto tra i reclami c'è il mancato riconoscimento dell'assistenza da parte dei venditori (che invitano illegittimamente i consumatori a contattare la società produttrice), l'addebito dei costi per interventi che la legge dichiara gratuiti e le lunghe attese per la riparazione dei prodotti.

"Nel 2014 -prosegue l'avvocato Dona- sono stabili le segnalazioni relative all'**e-commerce** (che si sono attestate intorno al 13 per cento delle segnalazioni complessive) forse anche grazie al recepimento della direttiva europea sui contratti a distanza che dà maggiori

tutele ai consumatori per gli acquisti *online*. In calo anche le lamentele sul **turismo** (solo il 9 %), soprattutto perché gli italiani viaggiano di meno e comunque sempre più spesso con formule fai-da-te che scoraggiano il contenzioso. Si registra, infine, un 20 per cento di segnalazioni che riguardano **banche, poste, assicurazioni e auto** (il settore del contenzioso relativo all'acquisto di vetture usate è in crescita)".

“Per il 2014, la palma del peggior settore con il quale è più difficile interfacciarsi sembra essere quello delle compagnie aeree: i nostri legali -conclude Dona- rilevano che queste società generalmente non rispondono al reclamo dei consumatori o lo fanno in modo insoddisfacente: i viaggiatori segnalano notevoli problemi anche perché sui siti internet delle compagnie non è sempre spiegata chiaramente la procedura di contatto e come richiedere un rimborso”.

Ricordiamo che i consumatori che avessero problemi relativi a telefonia, energia, e-commerce, garanzie post-vendita, vacanza rovinata e prodotti difettosi possono contattarci attraverso i nostri sportelli consultabili su <https://www.consumatori.it/segnalaci-il-tuo-problema/> (la consulenza dei nostri esperti è gratuita per gli iscritti all'associazione).

## **REPORT 2014: CONSUMATORI, RECLAMI E CONTENZIOSO**

|   |        |
|---|--------|
| Telefonia   | 25%    |
| Energia   | 18%    |
| Garanzie post-vendita   | 15%    |
| E-commerce  | 13%    |
| Turismo   | 9%     |
| Altro (banche, poste, assicurazioni, auto)  | 20%    |
| Totale segnalazioni ricevute dallo sportello nazionale Unc<br>(a questi si aggiungono i reclami raccolti dalle sedi territoriali) | >20000 |

**Fonte UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI ([www.consumatori.it](http://www.consumatori.it))**