

TOP10

RECLAMI 2015

Ecco la classifica dei reclami raccolti nel corso del 2015 dallo sportello nazionale (www.consumatori.it) dell'Unione Nazionale Consumatori.

2014

2015

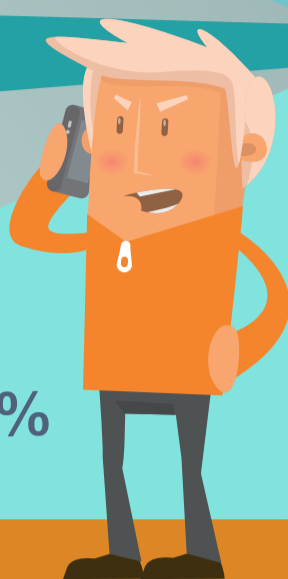
+15%

Dati relativi allo sportello nazionale (non tiene conto delle segnalazioni arrivate agli sportelli locali)

1

TELEFONIA 28%

Per il terzo anno consecutivo la telefonia è la regina dei reclami con una crescita sullo scorso anno del **+12%**



TIPOLOGIA DI RECLAMI

31% Servizi non richiesti 24% Problemi di connessione
20% Doppia fatturazione 15% Variazioni contrattuali 10% Altro

2

ENERGIA 19%

Al 2° posto per quantità di reclami ricevuti (stabili rispetto al 2014); il settore energia si colloca invece al 1° per valore complessivo del contenzioso.



TIPOLOGIA DI RECLAMI

50% Bollette gonfiate 22% Cambio fornitore
18% Problemi tecnici 10% Problemi con le tariffe

3

BANCHE 13%

Salgono al 3° posto le segnalazioni riguardanti casi bancari, è stato un anno nero in particolar modo a causa della crisi delle Banche Popolari: **+116%** sul 2014



4

Turismo e viaggi 10%

↑ 11%

Aumento dovuto anche al fallimento della società Move Group che commercializzava i cofanetti regalo Regalone e Movebox.

5

Garanzie post-vendita 8%

↓ 50%

Scendono i reclami riguardanti prodotti difettosi e assistenza perché da quest'anno conteggiamo a parte i casi "auto".

6

Ecommerce 7%

↓ 50%

Lo shopping online segna un drastico calo di reclami, merito di una crescente cultura digitale.



7

Automotive 6%

↑ 193%

L'aumento è dovuto al dieseldgate: migliaia di consumatori vogliono sapere cosa fare in caso di centraline truccate e se ci sono rischi per la sicurezza.



8

Servizi postali 3%

↑ 50%

Crescono le segnalazioni riguardanti il ritardo nella consegna della corrispondenza, lo smarrimento dei pacchi, ecc.

9

Trasporti 1%



Un dato così basso non inganni: questo genere di reclami è gestito dalle nostre sedi locali e non dal nazionale.

10

Altro

Assicurazioni, Tv, multe, fisco.



Per segnalare un caso e richiedere assistenza personalizzata: www.consumatori.it/risolvi-il-tuo-problema/



UNC
CONSUMATORI.IT

Infografica by: on marketing
www.onmarketing.me