

Consumatori e disservizi, Ipsos: telefonia mobile problema per il 44% dei cittadini

mercoledì 12 giugno 2019

9 italiani su 10 hanno avuto almeno una esperienza negativa o un problema con le società di telefonia, energia e trasporti, o con corrieri, spedizionieri o banche.

Lo afferma il Codacons, che diffonde i risultati di una indagine Ipsos dedicata ai consumatori. La ricerca sui consumatori e sulla conoscenza che gli italiani hanno dei propri diritti, denominata "L'evoluzione delle conciliazioni paritetiche tra consumatori e aziende Consumers Survey", rivela che il 90% dei cittadini ha avuto almeno un problema con i fornitori di servizi.

In testa alla classifica delle esperienze negative vi è il settore della telefonia mobile, per il quale il 44% dei consumatori segnala di aver avuto problemi, seguito dalla telefonia fissa (38%). Al terzo posto della classifica dei disservizi si collocano a sorpresa corrieri e spedizionieri: in tale ambito il 30% degli italiani dichiara di aver avuto esperienze negative. Le aziende dei trasporti hanno creato disservizi al 23% dei cittadini, seguite dalle società energetiche (20%) e banche (18%).

Di tali contenzioni, il 75% circa trova soluzione, mentre 1 caso su 4 rimane irrisolto.

L'indagine Ipsos registra inoltre la totale sfiducia dei cittadini nelle aziende e nelle leggi vigenti nel nostro paese: solo il 49% degli italiani si sente protetto nei suoi diritti, mentre per il 37% del campione le normative attuali non sono dalla parte del consumatore.

Lo studio, infine, rileva che solo 3 italiani su 10 sono associati ad una associazione di consumatori. Proprio per rafforzare la tutela degli utenti e garantire ai consumatori maggiori diritti, Codacons, Codici, Adusbef e Asso-Consum si sono unite dando vita a "Intesa 4.0", un consorzio di associazioni che interverrà congiuntamente sul piano legale per contrastare lo strapotere di lobby e società varie e proporre con maggiore incisività iniziative in favore dei cittadini-utenti.