

# Rapporto di U.Di.Con. Emilia Romagna sul gradimento del servizio pubblico e la conoscenza dei diritti del consumatore



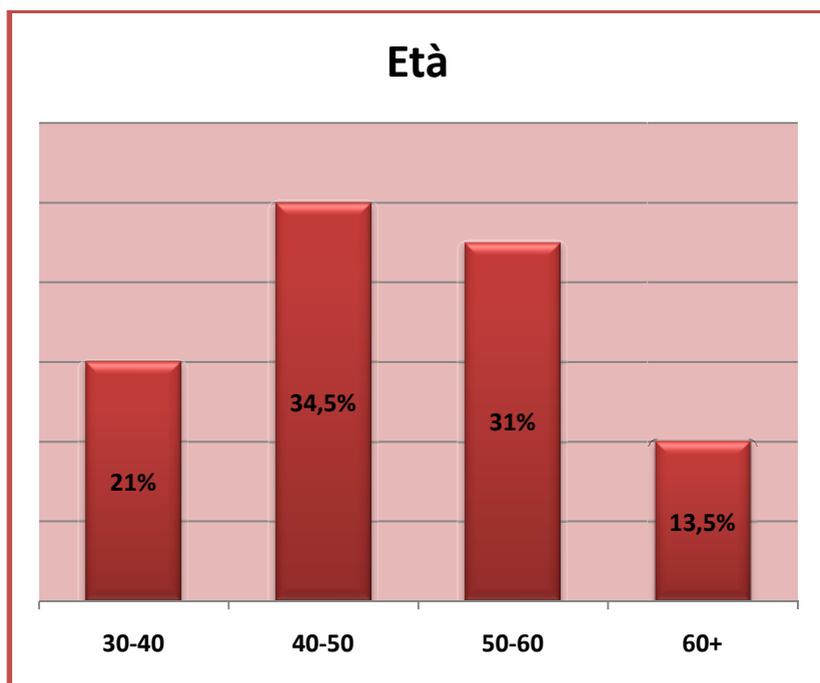
Nell'ambito del programma regionale "Progetto ConsumER net – associazioni in rete per la tutela dei consumatori" per l'anno 2021 con il contributo ex legge regionale 4 del 2017, l'associazione U.Di.Con Emilia Romagna si è impegnata in una serie di questionari rivolti ai cittadini consumatori su varie tematiche.

In questo questionario abbiamo chiesto ai cittadini delle nove province della regione la loro opinione **sul servizio pubblico**, in

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

particolar modo **sui trasporti, la sanità e l'erogazione energetica**, da sempre argomenti importanti per i cittadini.

Alla prima domanda è stata chiesta l'età della persona, questo per inquadrare meglio le varie problematiche a seconda della percezione e dell'età anagrafica.



Come possiamo vedere, la domanda è stata fatta a un largo spettro di età, dove non ci sono particolari squilibri o preferenze, se non per la fascia più anziana della popolazione.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

Una volta inquadrata la popolazione, la domanda successiva chiedeva di valutare, con una serie di valori, come il cittadino ritenesse la qualità del servizio del trasporto pubblico nella sua città.

Con un così ampio spettro di età e cittadini le risposte ovviamente sono state variegiate, ma rimane una percezione di fascia medio alta per quanto riguarda il trasporto pubblico.



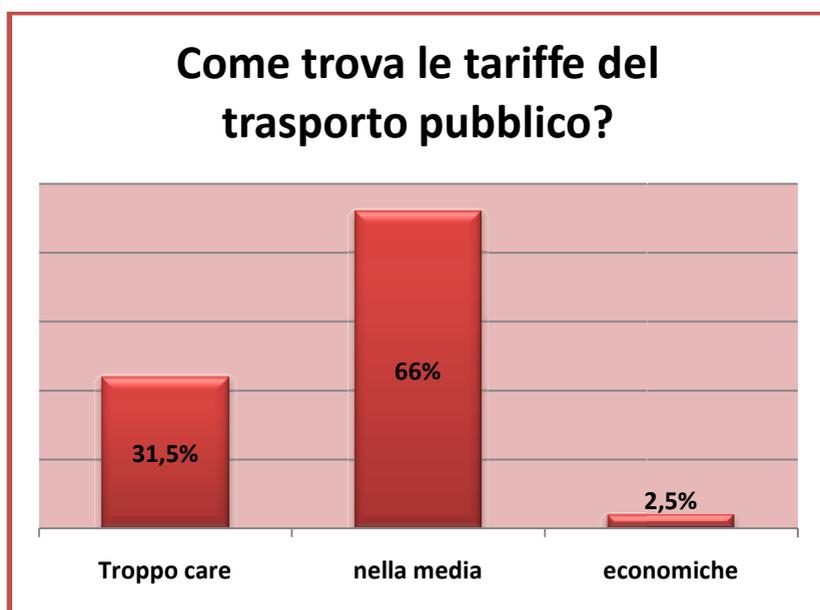
Come già accennato, il grafico ci presenta una realtà dove il servizio del trasporto regionale è percepito in maniera positiva (o comunque non negativa) dalla maggior parte degli intervistati. Un buon risultato che però deve tenere conto delle percentuali poco soddisfatte, anche a fronte delle numerose problematiche riscontrate dagli utenti durante i loro viaggi o nelle interazioni con il trasporto pubblico.

Questione che ci porta alla prossima domanda, abbiamo infatti chiesto ai cittadini come trovano le tariffe proposte dalle agenzie per il trasporto pubblico locale.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

Ovviamente quando si parla costi e prezzi, la sensibilità dei consumatori aumenta notevolmente, specialmente se, secondo loro, il prezzo non è in linea con la qualità percepita.

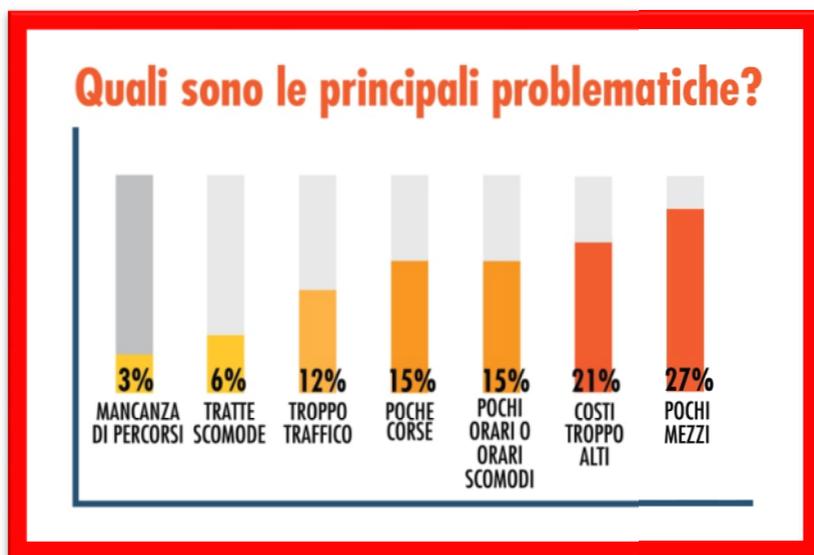
Come si può notare dal grafico qui sotto, le risposte tendono a riflettere, nella maggior parte dei casi, la qualità del servizio pari al costo dello stesso, da notare però una percentuale più alta che lo ritiene troppo caro.



Non poteva mancare poi, parlando di trasporto pubblico, un accenno alle varie problematiche che i cittadini quotidianamente riscontrano nel loro utilizzo: questioni come il numero dei mezzi, la loro longevità, il numero delle corse, i loro orari e le loro tratte.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

Tutti questi fattori impattano sui cittadini in un modo o nell'altro e sono campanelli dall'allarme per le agenzie dei trasporti, che li dovrebbero tenere bene a mente per offrire un servizio migliore, anche in base alla loro carta dei servizi.



Come si evince dal grafico, più della metà degli intervistati sottolinea come le problematiche maggiori riguardino il costo troppo alto (che si confronta con il costo medio del servizio del precedente grafico) ma soprattutto una mancanza di mezzi, uno dei fattori che si collega poi ad altri due risultati quali un numero ridotto di corse e degli orari non proprio comodi per una larga fetta di intervistati. Da notare che una buona percentuale di intervistati sottolinea come anche il traffico in generale sia un problema per chi usufruisce dei mezzi pubblici, mentre alcuni sottolineano come i percorsi siano pochi e dalle tratte scomode.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

Nel servizio pubblico è inclusa, ovviamente, anche la sanità. Nonostante il periodo più difficile e complicato della pandemia sia ormai alle spalle, anche alla luce del lavoro svolto dal personale sanitario abbiamo chiesto ai cittadini come valutassero il servizio.

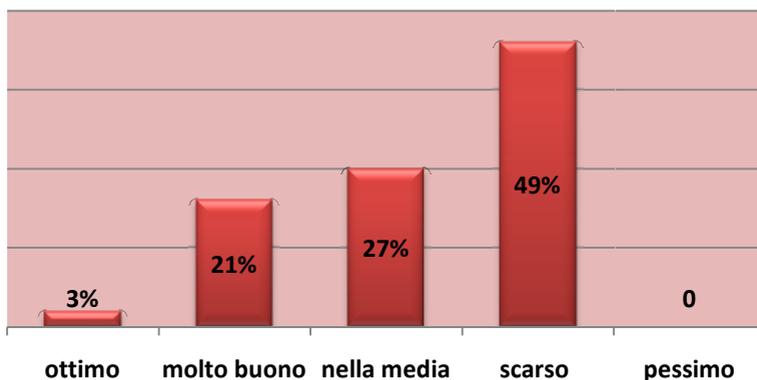


"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

In tutta la regione il rapporto con la sanità è sopra la media per moltissimi cittadini, consci degli sforzi e dei sacrifici fatti dall'intero settore sia durante la pandemia, sia dopo, nei momenti meno concitati, sempre offrendo un servizio indispensabile e apprezzato da tutti.

Discorso diverso per i servizi assistenziali offerti dai vari comuni, qui i pareri dei cittadini tendono al negativo.

## Qual è il grado di efficienza dei servizi assistenziali al cittadino?



Il risultato è abbastanza evidente, una larga fetta dei cittadini ritiene che i servizi assistenziali offerti dai comuni non siano efficienti, un dato che è diventato purtroppo evidente con l'incedere della crisi pandemica.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

Nonostante molti comuni della regione si siano attivati per offrire un aiuto istituzionalizzato per le fasce più deboli della popolazione, la percezione di molti cittadini è che non si sia fatto abbastanza.

L'ultimo gruppo di domande, trattandosi di servizi pubblici, non poteva non considerare quello che per molti cittadini/consumatori, spesso e volentieri è un grattacapo, ovvero la fornitura energetica.

I problemi con le bollette sono molti e variegati, complici solitamente la poca accortezza da parte del cittadino e una mancanza di trasparenza (quando non un vero e proprio inganno) da parte delle compagnie.

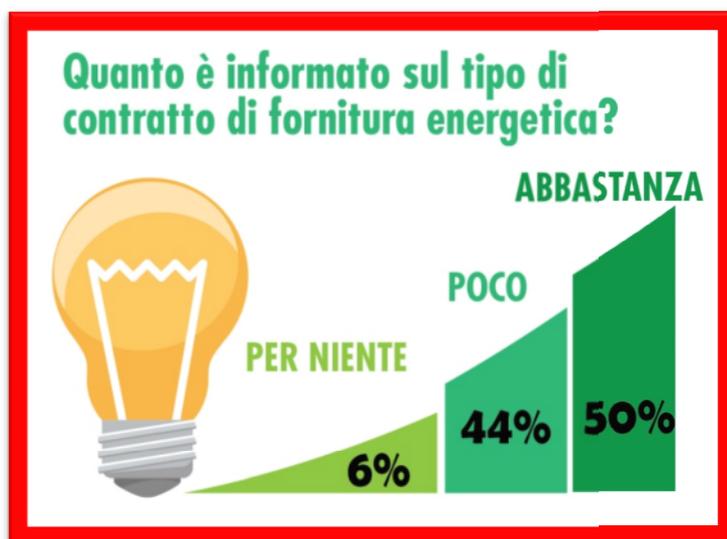
Nella prima domanda abbiamo chiesto ai cittadini quanto in realtà fossero informati sulla loro offerta energetica.



"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

Una nota positiva è sicuramente una maggiore consapevolezza rispetto al passato, sia per l'importante lavoro delle associazioni come U.Di.Con. (sempre in prima linea per le problematiche relative ai consumatori), sia per l'esperienza, spesso negativa, con le varie bollette da parte dei cittadini che hanno "aiutato" una maggiore comprensione delle varie difficoltà.

Questo grafico mostra una situazione abbastanza chiara.

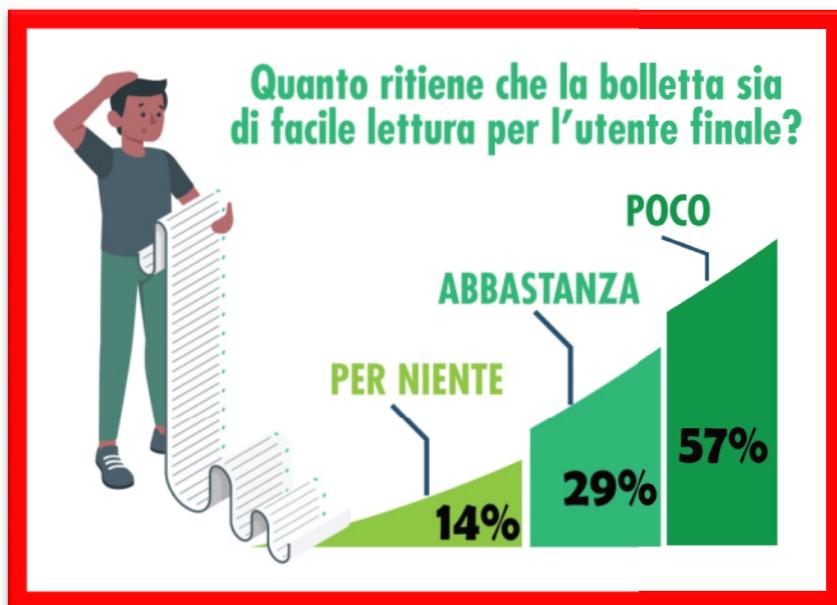


Sebbene siano in molti ad avere le idee abbastanza chiare sulla loro fornitura energetica (ovvero quanto pagano, perché, come fare l'autolettura ecc..), permane una larga fetta di intervistati che ancora fatica a comprendere appieno le bollette, spesso ricche di spese e parche nelle spiegazioni di quest'ultime.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

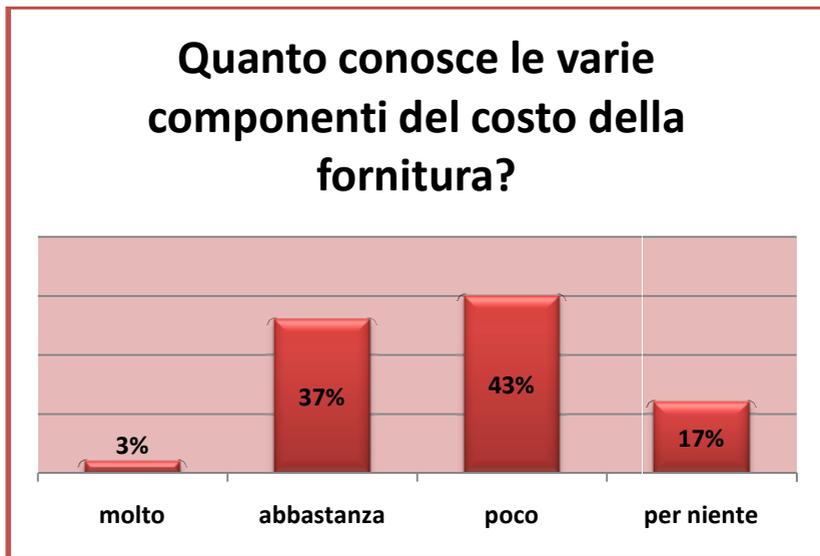
Una situazione esemplificata nella prossima domanda, per l'appunto dove abbiamo chiesto ai consumatori quanto per loro è comprensibile la bolletta.

Se numerosi passi avanti sono stati fatti, anche qui, la difficoltà della lettura rimane per una larga parte degli intervistati, che spesso sono confusi dalle varie voci o proprio non le conoscono.



"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

Dati che sono visibili nel grafico qui sotto dove per molti intervistati è presente ancora una scarsa conoscenza delle varie voci in bolletta.



Discorso invece più ampio e complesso per quanto riguarda la prossima domanda.

Abbiamo chiesto infatti nel questionario, quanto gli intervistati sapessero del mercato libero dell'energia.

Sul mercato libero dell'energia sono stati spesi fiumi di inchiostro, posticipato più volte, regolato e non regolato, ma sembra che ormai ci sia una data per l'inizio. Dal 1° gennaio 2023, salvo eventuali (e ulteriori) proroghe, è infatti prevista la fine obbligatoria dei prezzi tutelati per l'elettricità e il gas.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

Un cambiamento che potrebbe risultare indigesto a più di qualche utente.

Mentre nel mercato tutelato dell'energia le tariffe vengono stabilite dall'Autorità per l'energia ogni tre mesi, nel mercato libero il cliente può invece negoziare le tariffe con il fornitore come nel settore della telefonia, scegliendo l'opzione che ritiene più appropriata alle proprie esigenze.

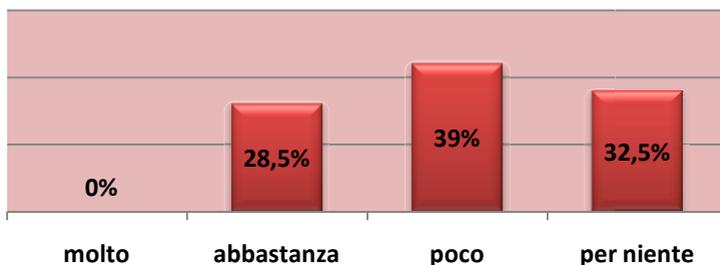


E fin qui tutto bene. Se non fosse che il risparmio non sempre è garantito. Anzi. Secondo una recente indagine dell'Arera (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente), il 90,18% delle offerte del gas del mercato libero sarebbero risultate più care del tutelato, mentre nella luce il dato si attesterebbe addirittura al 95,28% (la stima è del luglio scorso).

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

Alla domanda su quanto siano informati i consumatori sul passaggio al mercato libero dell'energia le due percentuali più alte parlano molto chiaro.

## Quanto è informato sul passaggio al mercato libero dell'energia?



Risulta molto evidente infatti, come la stragrande maggioranza dei cittadini non solo non sia pronta al mercato libero dell'energia, ma nemmeno sappia di cosa si tratti nello specifico. Una situazione pericolosa per i consumatori, che li espone come non mai a truffe e raggiri, già molto frequenti ora nel mercato tutelato.



"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

L'ultima domanda ci riguarda in prima persona, dato che abbiamo chiesto nel questionario se il consumatore fosse a conoscenza dei suoi diritti, in quanto tale.

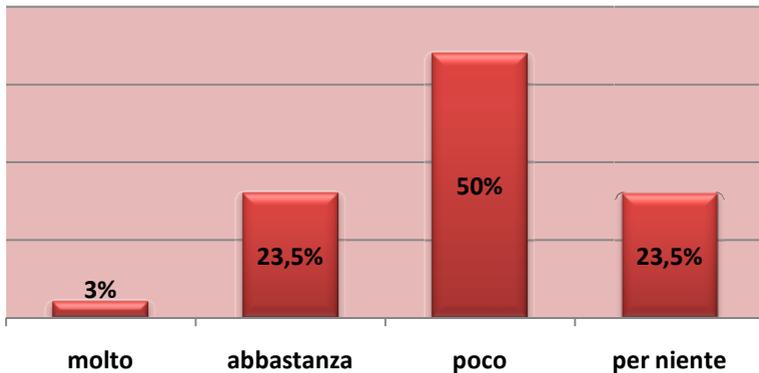


Noi lo sappiamo bene, il consumatore è tutelato dal codice del consumo che regola moltissimi aspetti in relazione ad acquisti, rimborsi, tempistiche e indennizzi.

Purtroppo molti consumatori, invece, spesso non ne sono a conoscenza, abbiamo dunque fatto questa domanda per tastare il terreno e vedere se nel corso degli anni la situazione fosse cambiata.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

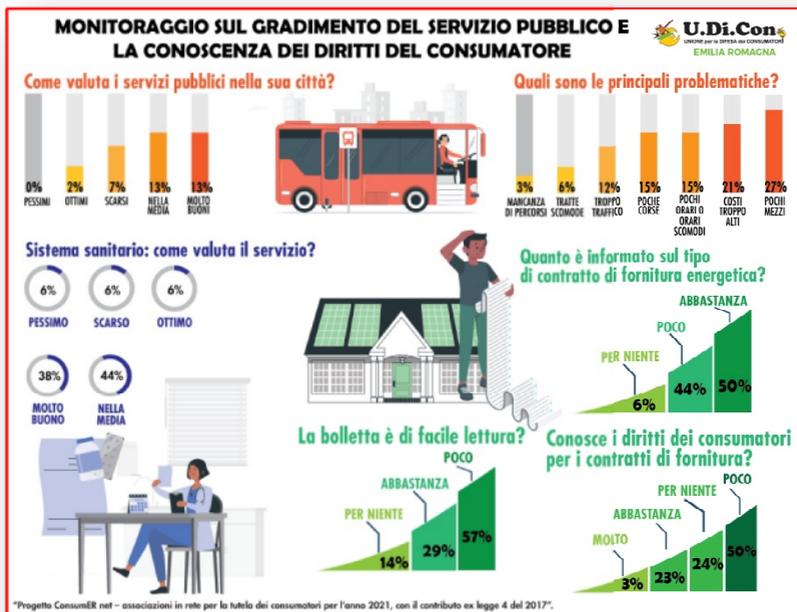
**È a conoscenza dei diritti dei  
consumatori per  
i contratti di fornitura?  
(diritto di  
recesso, ripensamento, prescrizione)**



Il quadro che ne emerge è abbastanza desolante, è ancora troppo larga infatti la fetta di popolazione che non è a conoscenza dei propri diritti e quindi facile preda di aziende e fornitori spregiudicati. Da sottolineare, però, è anche l'aumento di persone che hanno segnato un "abbastanza", questo vuol dire che, nonostante la situazione da questo punto di vista sia complicata, il percorso è solo all'inizio.

"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"

## INFOGRAFICA DI SINTESI



"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex l.R.4 del 2017"