

# Rapporto di U.Di.Con. Emilia Romagna sul grado di informazione e problematiche in relazione a tecnologie ICT, competenze digitali e accesso alla rete

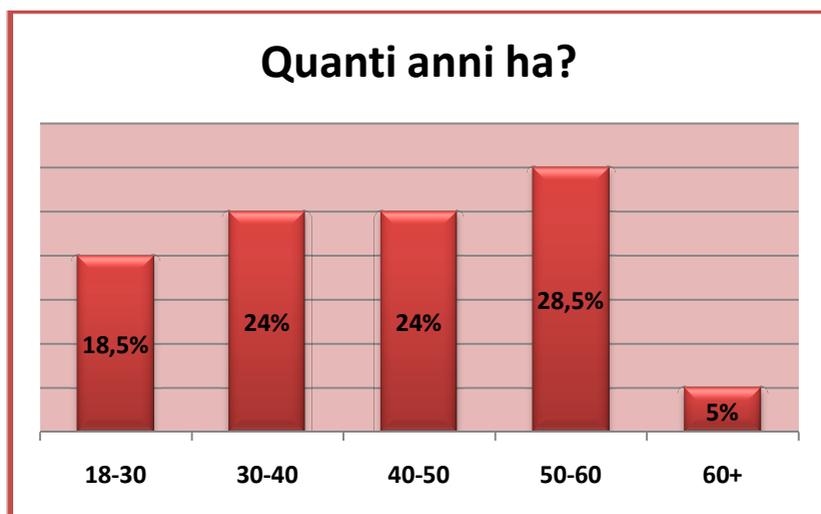


Nell'ambito del programma regionale "Progetto ConsumER net – associazioni in rete per la tutela dei consumatori" per l'anno 2021 con il contributo ex legge regionale 4 del 2017, l'associazione U.Di.Con Emilia Romagna si è impegnata in una serie di questionari rivolti ai cittadini consumatori su varie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

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

In questo questionario abbiamo rivolto ai cittadini delle nove province della regione delle domande sul loro grado di conoscenza delle tecnologie multimediali e sulle loro competenze digitali.

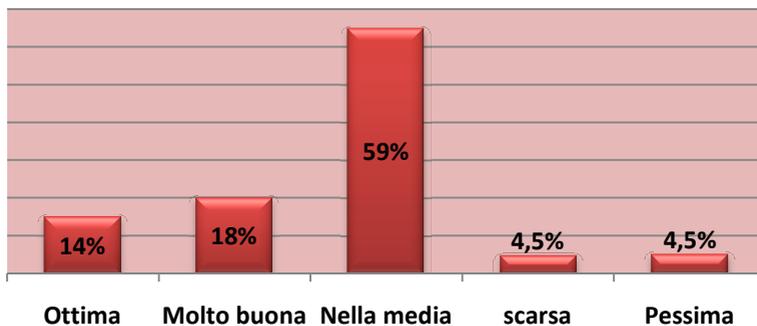
Alla prima domanda è stata chiesta l'età della persona, questo per inquadrare meglio le varie problematiche e preferenze a seconda della percezione e dell'età anagrafica.



Come possiamo vedere, La domanda è stata fatta a un largo spettro di età, dove non ci sono particolari squilibri o preferenze.

Una volta inquadrata la popolazione, la domanda successiva chiedeva di inquadrare (secondo loro) la loro conoscenza delle tecnologie informatiche a livello base, quindi niente di professionale o specialistico.

## Come valuta la sua conoscenza delle tecnologie informatiche di base?



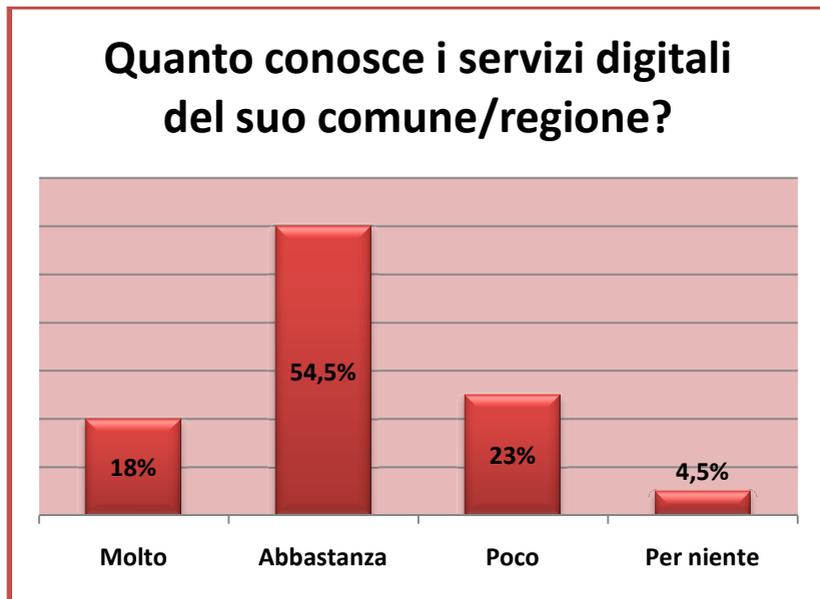
La maggior parte degli intervistati considera di avere conoscenze informatiche di base nella media. La percezione dei cittadini è che se la sappiano cavare (secondo loro) con i compiti basilari ed elementari che la digitalizzazione ha posto loro davanti. Va comunque considerato che si tratta comunque e sempre di percezione.

Digitalizzazione che ha subito una spinta in avanti a causa della pandemia e della mancata apertura di uffici, specialmente comunali, portando il nostro paese in avanti rispetto ai ritardi accumulati negli anni per quanto riguarda la trasformazione dei servizi al cittadino.

Sono molti i comuni, infatti, che hanno ampliato e trasformato i propri servizi per essere on-line e digitali.

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

Quello che abbiamo chiesto ai consumatori è: quanto conoscono effettivamente i servizi on-line del proprio comune?



La maggioranza degli intervistati dice di avere ben chiari i servizi digitali del proprio comune o della regione, d'altronde fra fascicolo sanitario on-line e digitalizzazione delle utenze, sono molti i consumatori che, volenti o nolenti, hanno dovuto acquisire nuove competenze (seppur abbastanza semplici).

Discorso diverso invece per una fetta di consumatori che ancora non è adeguatamente informata sui servizi digitali: per quanto le associazioni dei consumatori possano farsi carico anche di questo, spetta agli enti un'adeguata informazione per i propri cittadini.

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

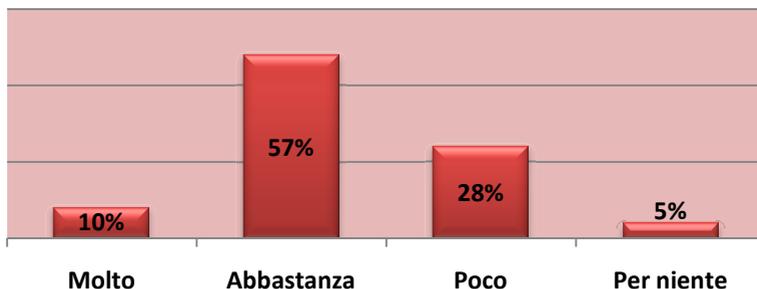
Risposte che trovano riscontro anche in quelle alla prossima domanda, ovvero quanto il consumatore utilizzi i servizi digitali.



Come possiamo vedere le due risposte sono speculari, con la maggiore informazione è arrivato anche un maggior utilizzo, segno che le campagne informative e le associazioni dei consumatori stanno, con fermezza, svolgendo un ottimo lavoro nell'informare il cittadino sulle varie possibilità offerte dalla digitalizzazione dei servizi.

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

## Quanto ritiene siano chiari i passaggi e le spiegazioni tecniche?



Sempre su questa falsariga, per gli intervistati, spiegazioni e passaggi per i procedimenti digitali sembrano essere chiari. Discorso molto diverso se invece consideriamo due fasce di consumatori, una quella più anziana e una con un'istruzione media più bassa. Per queste due categorie la digitalizzazione ha rappresentato un vero e proprio ostacolo alla vita di tutti i giorni, anche solo fare o capire lo SPID.

Occorre che le amministrazioni facciano di più su questo tema, dato che sarà il cambiamento principale per tantissimi consumatori nei prossimi anni e non possiamo farlo a scapito di una parte di cittadini.

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

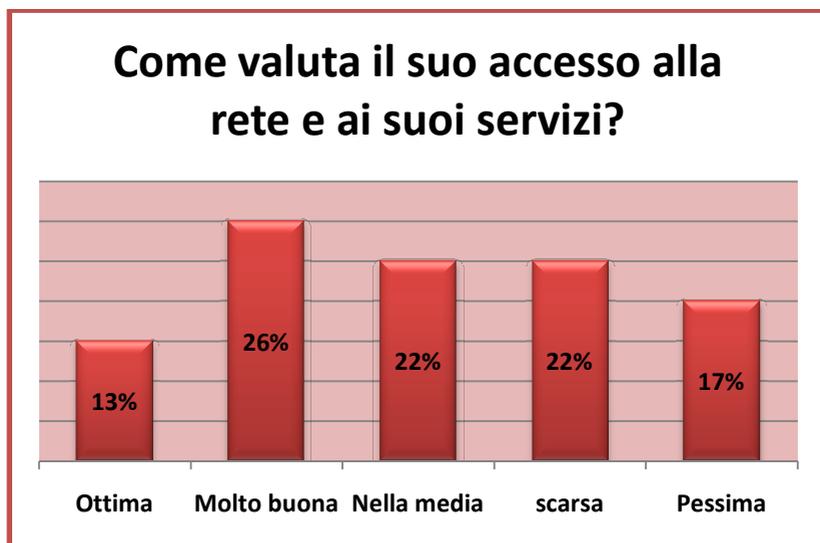
Discorso diverso e infinitamente più complesso per quanto riguarda l'accesso alla rete da parte dei consumatori.

Con la pandemia, l'intera nazione si è ritrovata a dover poggiare sull'intera infrastruttura della rete (basti pensare alla DaD), trovando numerose complicazioni e disagi, specialmente in alcune regioni, complice infrastrutture datate e una vera e propria giungla di servizi di telefonia e internet non proprio cristallini.



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

Per quanto riguarda l'Emilia-Romagna, abbiamo quindi chiesto ai consumatori se, passata la situazione più critica della pandemia, avessero ancora o riscontrassero per la prima volta problemi di accesso alla rete.



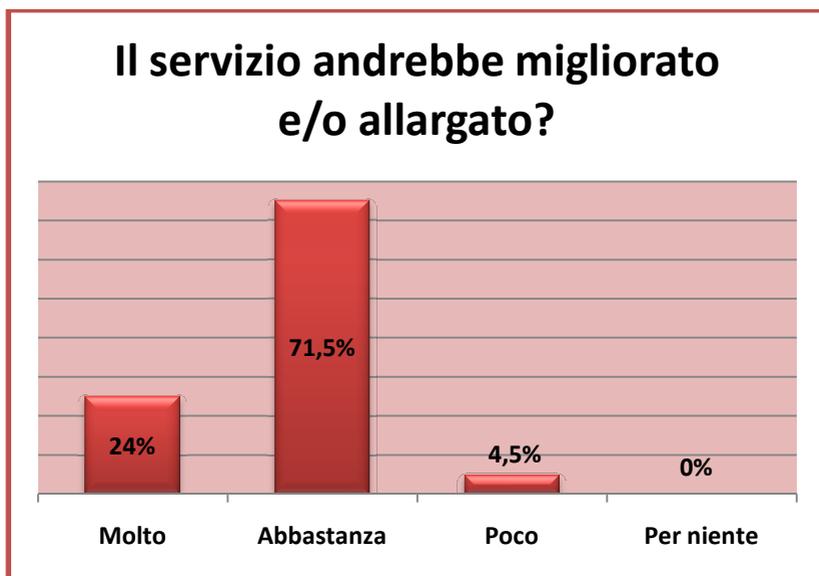
Le risposte sono state tanto diverse quanto i tipi di connessione e le relative problematiche. Difficile fare una media, in un panorama come quello italiano, dove a guardare le infrastrutture si passa dall'eccellenza all'abbandono. Il fatto che l'intera nazione fosse in quarantena, con i bambini connessi tutti i giorni, ha mostrato una cartina a macchia di leopardo per quanto riguarda connessioni, problemi e accesso ai servizi digitali.

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

Nella nostra regione vanno abbastanza bene le grandi città, mentre la situazione diventa più critica dove la rete fatica ad arrivare, come l'Appennino o alcune zone della pianura.

In generale la regione (e non solo) dovrebbe approfittare della fotografia dei problemi data dalla pandemia e cercare di migliorare il servizio per i propri cittadini (che ricordiamo pagano bollette, anche salate, per questo servizio).

Opinione che trova concordi moltissimi cittadini, come possiamo vedere dalla prossima domanda.



Sono praticamente tutti concordi nel dire che l'accesso alla rete ha bisogno di un "rinforzo", perché troppo spesso è in balia di eventi, connessioni, centraline datate o lavori in corso.

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

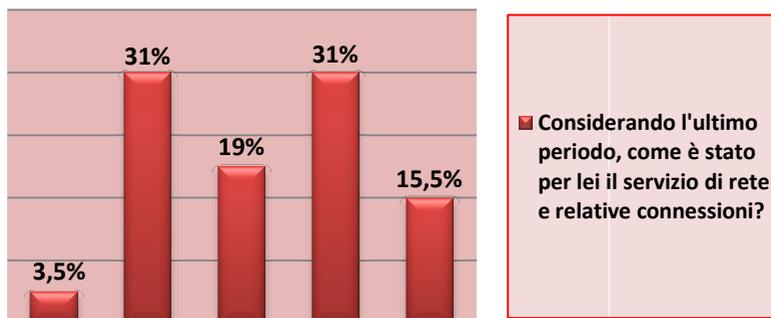
Nello specifico poi analizzando le connessioni, possiamo dire che in parte è stato fatto, dato che la fibra sta lentamente rimpiazzando l'ADSL, procedimento che verrà certamente velocizzato nel prossimo futuro grazie al 5G+.



Discorso più variegato, invece, per quanto riguarda i problemi di connessione che affliggono i consumatori. Qui i disagi sono spesso cronici e diventa difficile per il consumatore destreggiarsi fra chi fornisce il servizio e l'infrastruttura, dove spesso entrambe le parti si rimpallano le responsabilità. Da un lato abbiamo centraline spesso datate e cavi "antichi", dall'altra le compagnie di telefonia che offrono servizi di connessione sono non di rado poco trasparenti, inefficienti e, a volte, addirittura truffaldine nell'offrire i loro servizi.

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

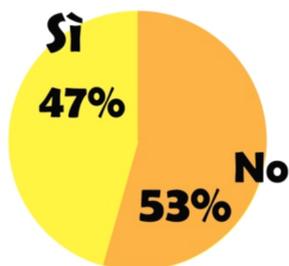
## Considerando l'ultimo periodo, come è stato per lei il servizio di rete e relative connessioni?



Dalle risposte possiamo dire che se per molti la situazione è migliorata, di certo non lo è per tutti. Fra i problemi più comuni troviamo un'offerta fatta al consumatore che si è rivelata tutt'altro quanto a potenza o connessione, reti congestionate dal traffico di dati o dal posizionamento scomodo di una centralina.

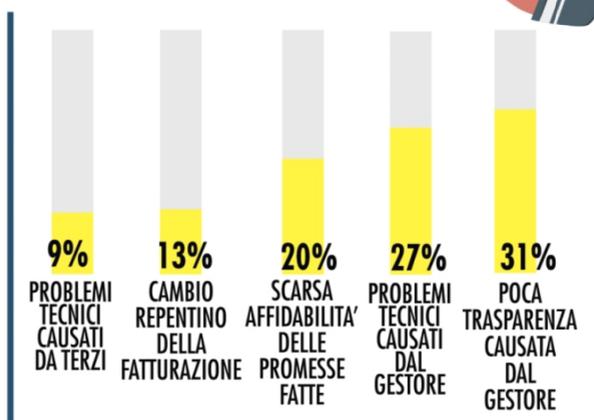
Una parte di questi problemi deriva da un'infrastruttura che fatica molto a rimanere al passo con i tempi, mentre altri invece riguardano direttamente le associazioni dei consumatori, in perenne guerra con le compagnie telefoniche per difendere i cittadini e i loro diritti quando vengono ingannati o truffati. Proprio su questi problemi si sono concentrate le prossime due domande.

## Ha avuto problemi con la sua connessione ultimamente?



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

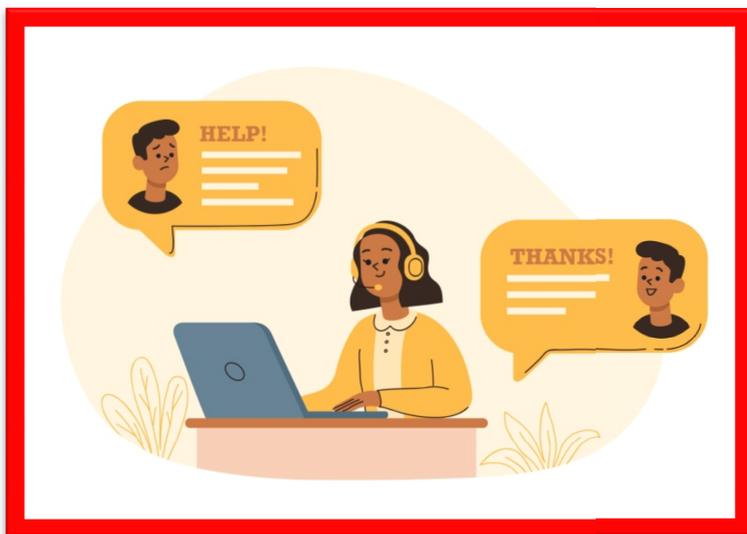
## Se sì, quali?



Come si può vedere, tolti quelli dovuti a un'infrastruttura un po' datata (in evoluzione rapida però per quanto riguarda la nostra regione), la maggior parte dei problemi di connessione derivano dai gestori telefonici, con i quali i consumatori sono sempre in guerra.

Questo perché spesso il consumatore se da un lato non è attento alla sottoscrizione di un contratto, dall'altro il gestore telefonico approfitta di questa disattenzione spesso per far firmare contratti dove fra la promessa fatta e quello che si riceve realmente esiste una differenza sostanziale.

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



Da questo punto di vista le associazioni dei consumatori possono aiutare i cittadini a far valere i propri diritti, sanciti per legge dal Codice del consumo.

Qualora sorgessero dei problemi, infatti, il consumatore che non si rivolge alle AACC è lasciato in balia delle assistenze tecniche di settore.

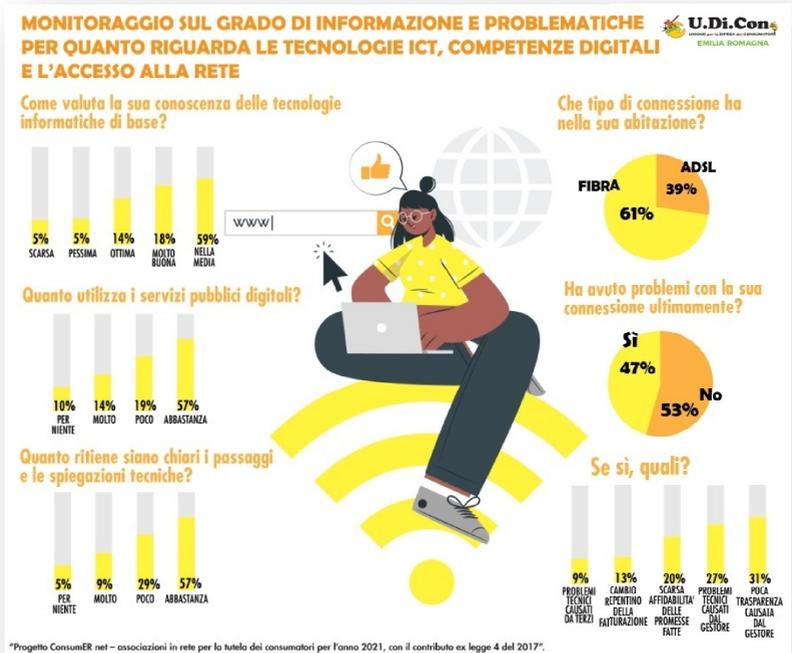
"Progetto ConsumER net - associazioni in rete per la tutela dei consumatori per l'anno 2021, con il contributo ex legge 4 del 2017".

## Le informazioni e l'assistenza relativamente alla sua connessione sono adeguate?

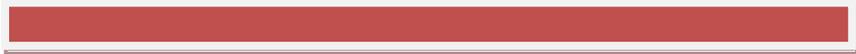


Il giudizio non brilla per positività, ma una metà degli intervistati ha dichiarato di ritenersi soddisfatto. Per quanto riguarda l'altra metà, la risposta è decisamente negativa con lunghe attese per dei centralini che non rispondono e poca chiarezza nelle indicazioni su come risolvere il problema.

## INFOGRAFICA DI SINTESI



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



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