



L'evoluzione delle conciliazioni paritetiche tra consumatori e aziende Consumers Survey

Roma, 16 Maggio 2019

Metodologia e campione

Universo di riferimento:

Popolazione ITALIANA 18 - 75 anni

Metodologia:

CAWI (Computer Assisted Web Interview)

Campione:

752 interviste

Periodo di rilevazione:

Dal 24 al 29 Aprile 2019

NOTA:

3

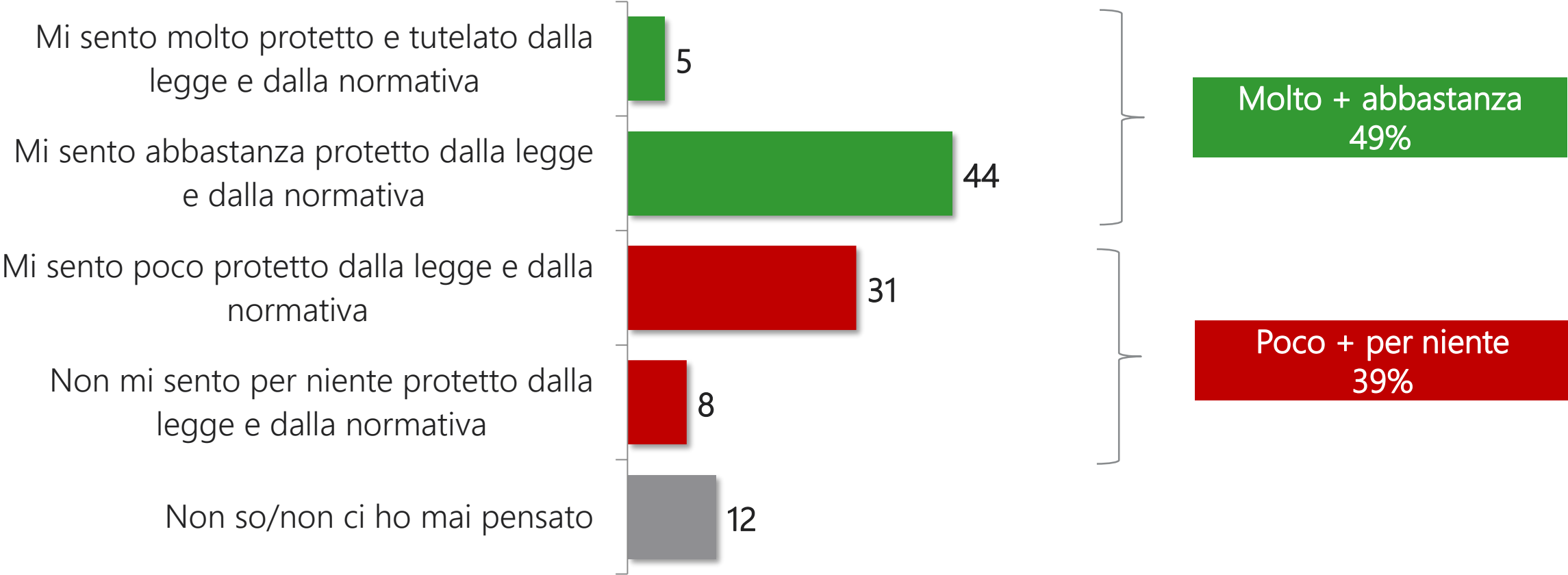
Tutti i valori percentuali riportati nel presente report si riferiscono al dato ponderato, mentre le numerosità indicate (basi) corrispondono al dato NON ponderato, che rappresenta l'effettiva numerosità dei rispondenti.

I consumatori italiani alle prese con i loro diritti

Il consumatore non si sente completamente protetto nei suoi diritti



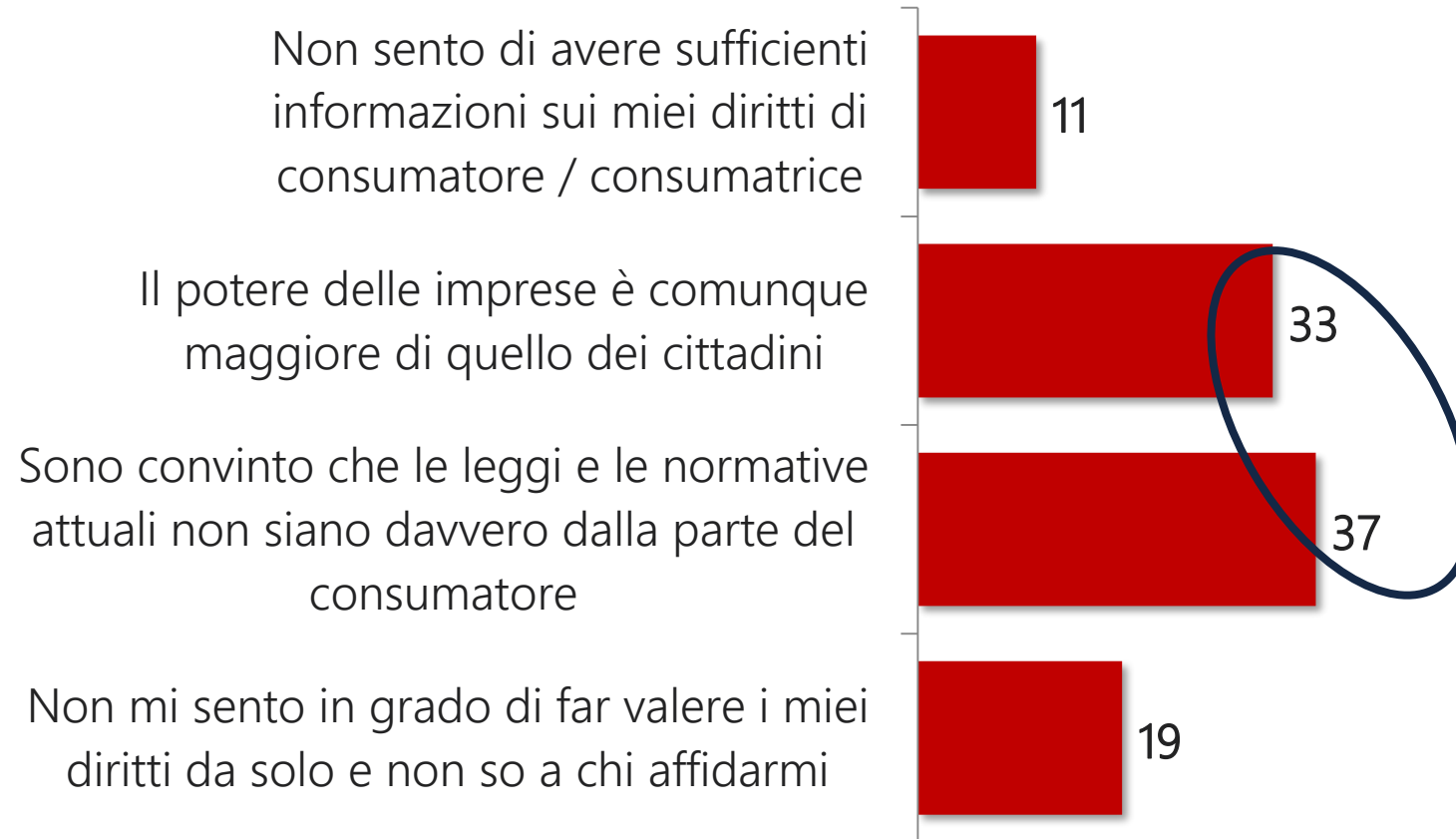
Q1) Anche se non ha mai dovuto ricorrere alla legge o alla normativa per difendere i suoi diritti di consumatore / consumatrice, come percepisce la sua condizione nei confronti delle imprese da cui acquista beni e servizi? Valori Percentuali



Una sensazione sostanziata dall'errata percezione che leggi e normative proteggano fornitori/aziende più che non il consumatore

Q1b. Qual è il motivo principale della sua risposta?

Valori Percentuali



Anche se il quadro dei diritti è più noto di quanto ci si potrebbe attendere

Nella prossima domanda le verranno mostrate una serie di coppie di frasi; lei dovrà scegliere, per ciascuna coppia, la frase che meglio rappresenta la realtà italiana in materia di tutela del consumatore oggi

32%

I consumatori Italiani non sono tutelati da un codice specifico

I consumatori italiani sono tutelati da un Codice del Consumo che contiene norme specifiche

68%

61%

Aziende, authority, istituzioni sono tenute a informare i consumatori sui loro diritti

I consumatori sono tenuti ad informarsi sui loro diritti, contattando aziende, authority, istituzioni

39%

64%

Le associazioni dei consumatori sono il soggetto preposto e lo strumento migliore di risoluzione delle controversie

Il soggetto preposto e lo strumento migliore di risoluzione delle controversie è un legale scelto dal consumatore

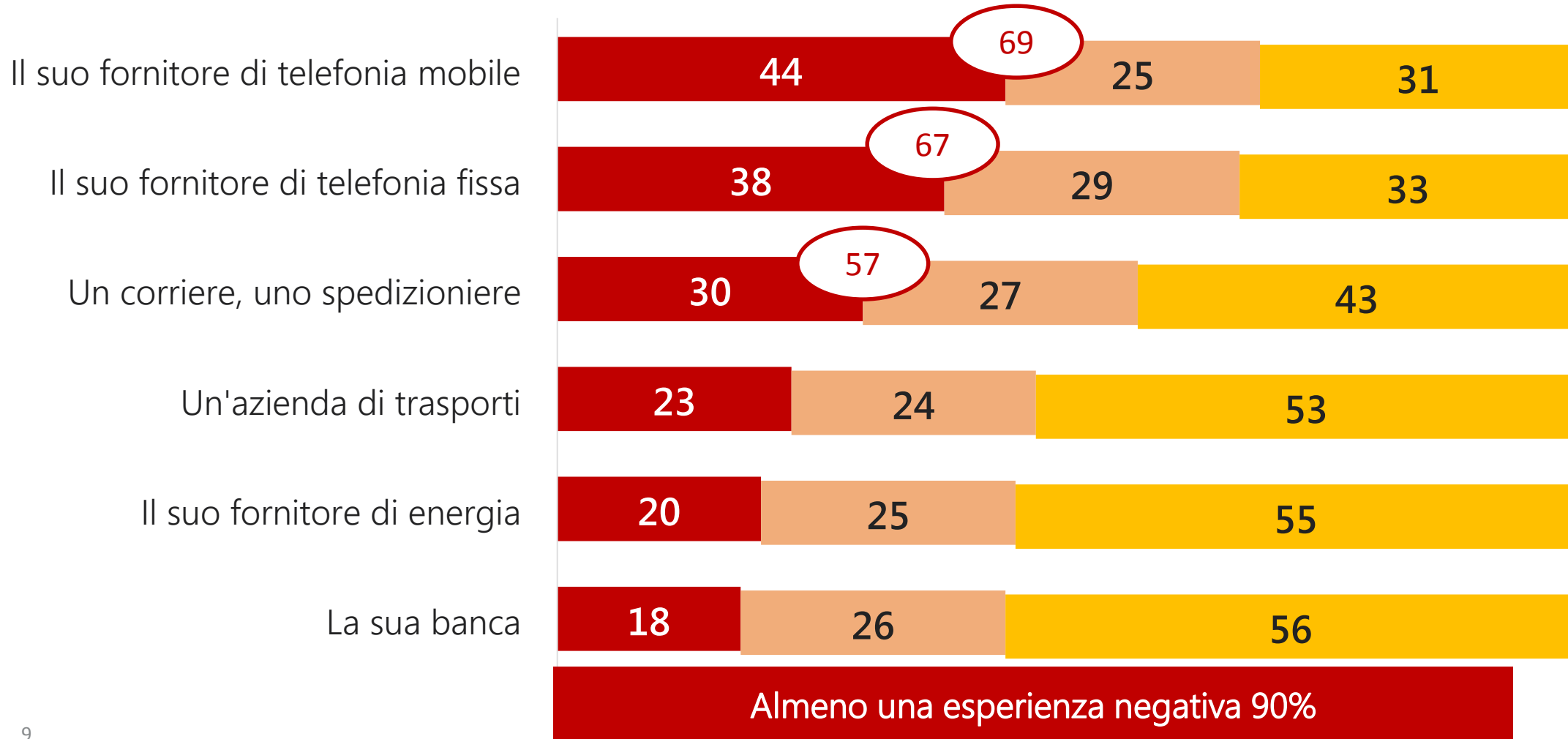
36%

Fornitori di telefonia mobile, fissa e corrieri sono i principali interlocutori in fatto di esperienze negative, di cui hanno fatto esperienza almeno 9 italiani su 10

Q2. Nella sua esperienza di consumatore / consumatrice, le è capitato di avere qualche problema, di avere avuto un'esperienza negativa con uno di questi tipi di fornitore o azienda?

Valori Percentuali

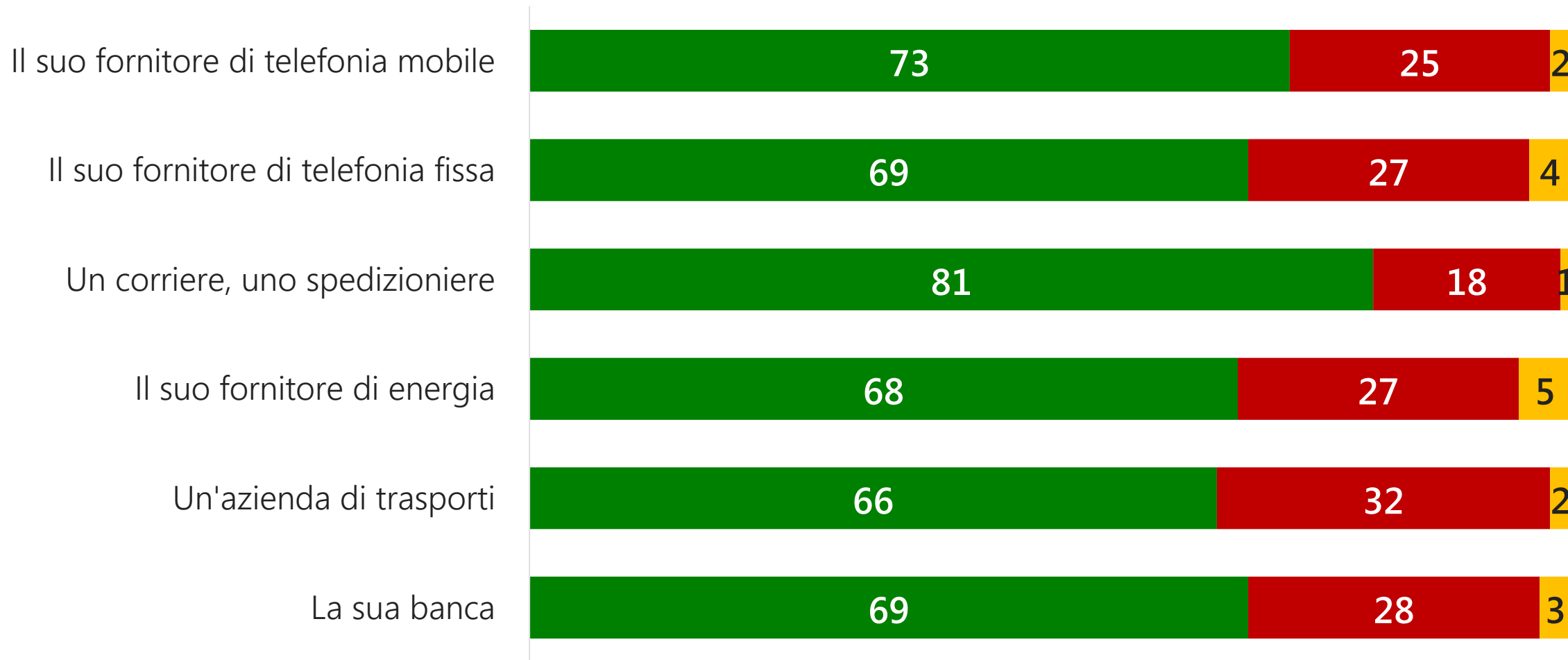
■ Mi è capitato più volte ■ Mi è capitato una sola volta ■ Non mi è mai capitato



Nella maggioranza dei casi il contenzioso trova soluzione, ma NON PER UN EVENTO SU 3-4

Q4. Il problema è stato risolto con sua soddisfazione?

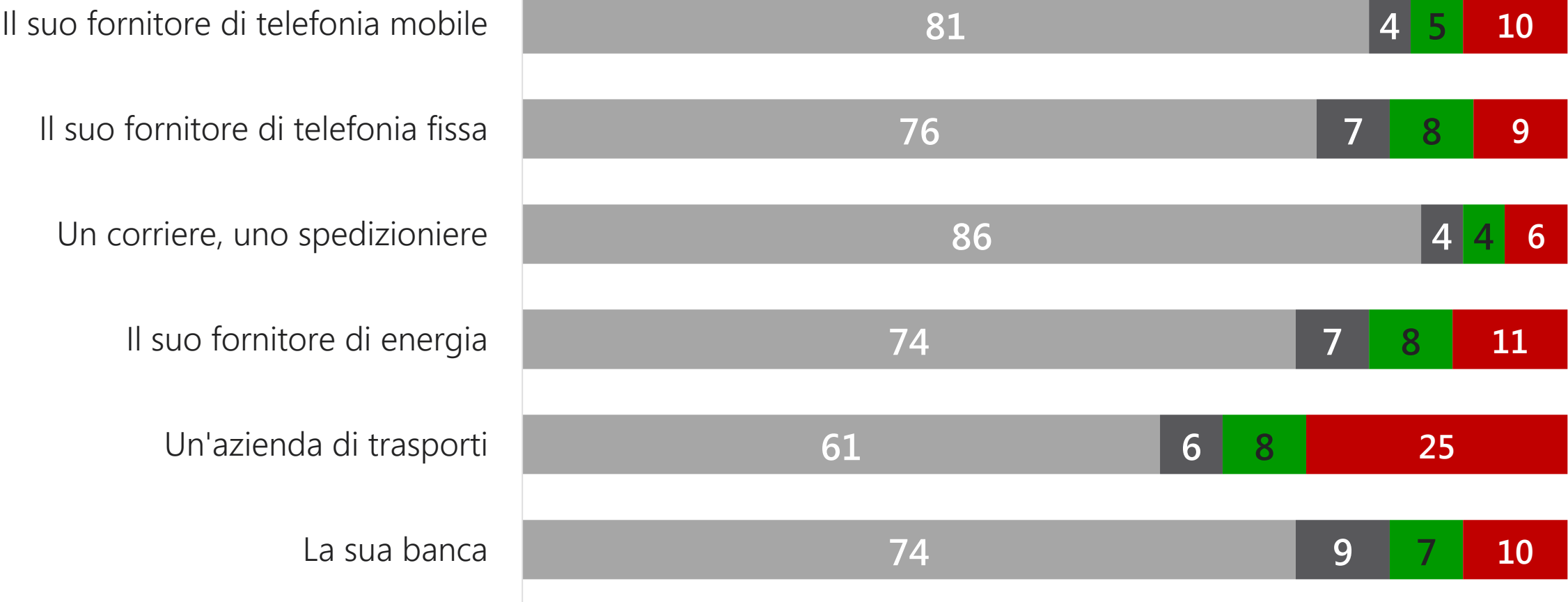
■ Si ■ No ■ Il contenzioso è ancora in corso



Il fai-da-te è la norma nella gestione del contenzioso. Le associazioni di consumatori sono attivate solo marginalmente.

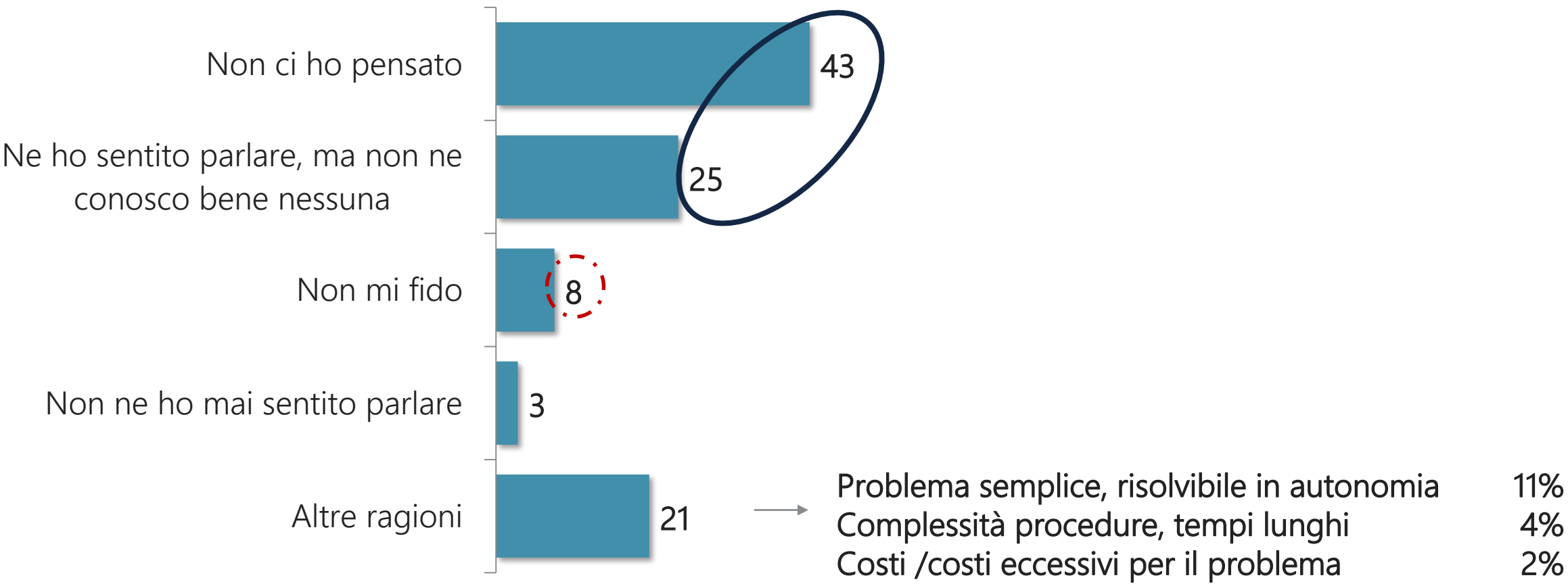
Q3. E come ha affrontato questo problema?

- Ho contattato io personalmente l'azienda/il fornitore
- Sono ricorso all'assistenza di un legale
- Sono ricorso all'assistenza di una associazione di consumatori
- Ho lasciato perdere



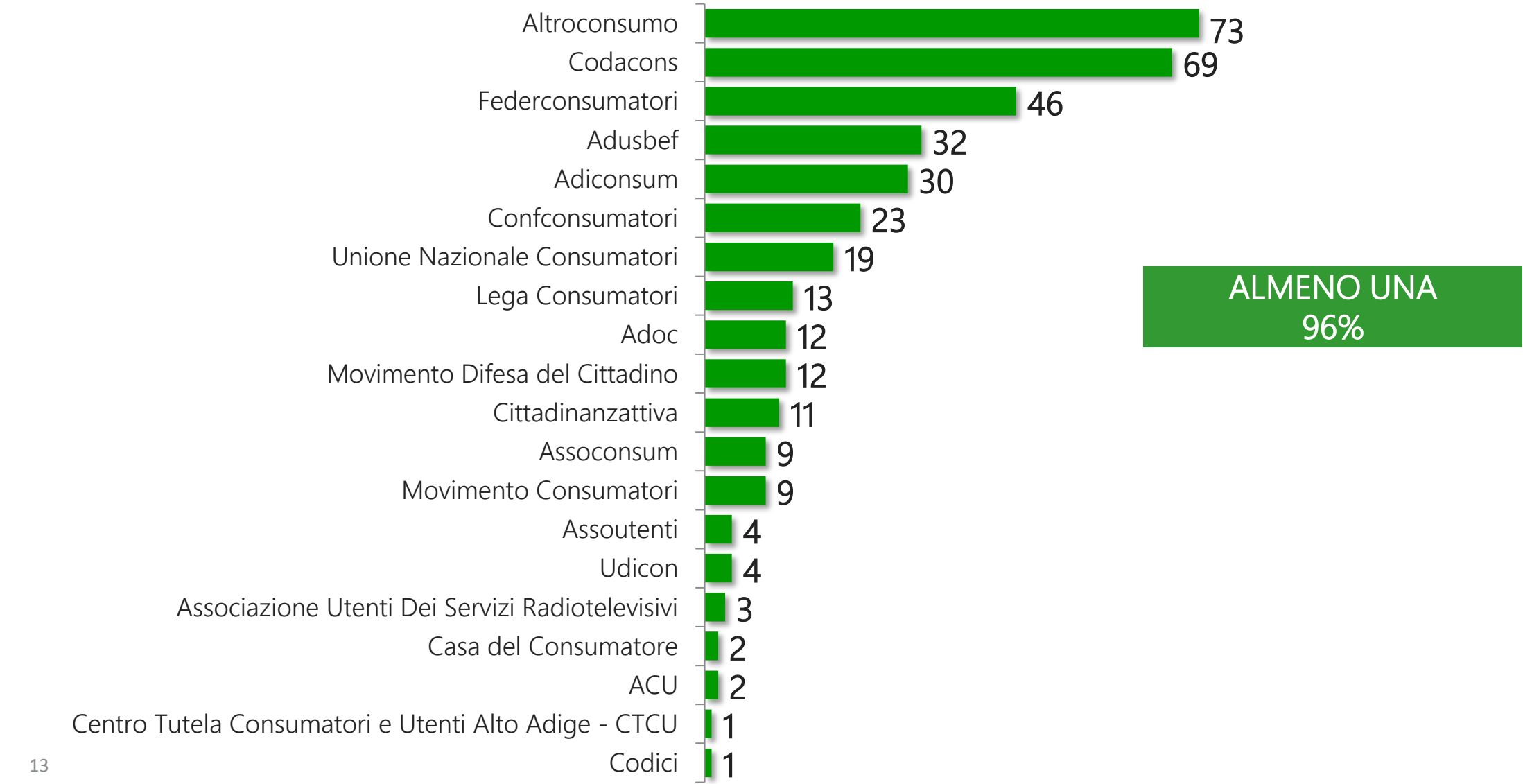
Il ricorso all'associazione consumatori non è top of mind e la scarsa conoscenza fa il resto. Ma non è un problema di affidabilità

Q5. Per quale ragione non si è rivolto ad una associazione di consumatori?



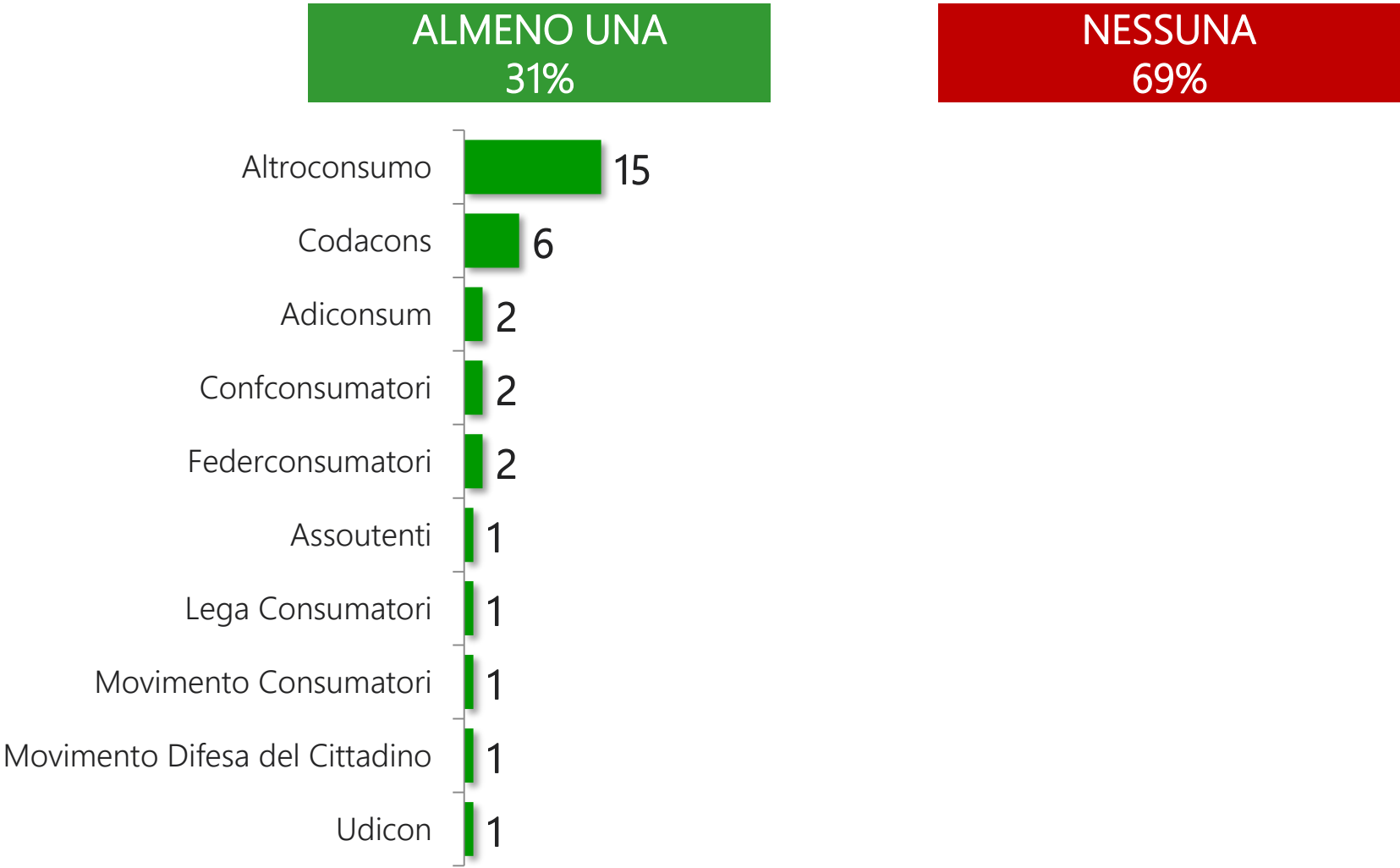
Quasi tutti gli italiani sono in grado di citare il nome di una associazione

Q6a. Quali fra queste associazioni conosce anche solo di nome? RISPOSTA MULTIPLA



Ma solo 3 italiani su 10 sono associati

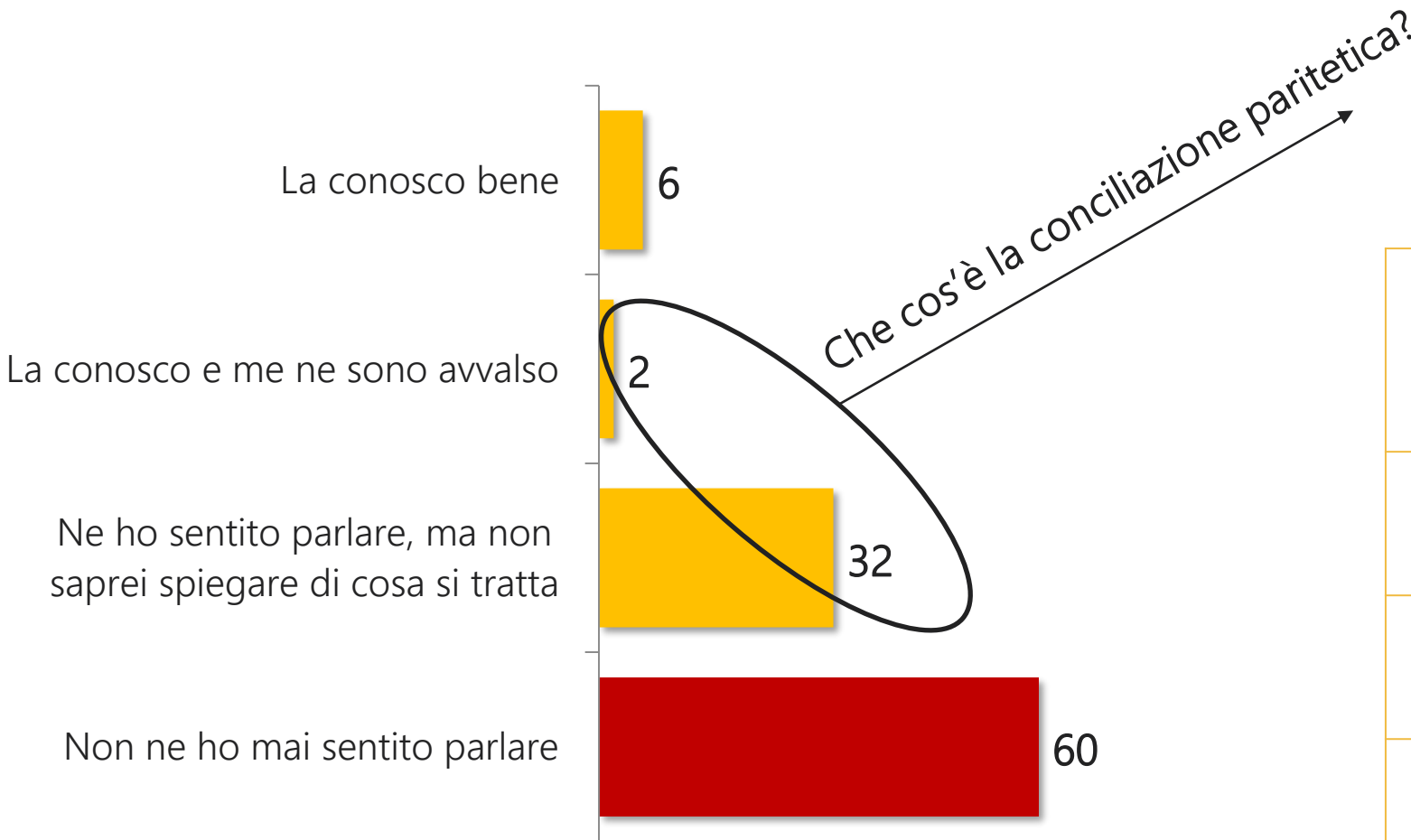
Q6b. E a quale o quali di queste è associato? RISPOSTA MULTIPLA



La conciliazione paritetica

La conciliazione paritetica, questa sconosciuta

Q8. Ha mai sentito parlare di “conciliazione paritetica”?

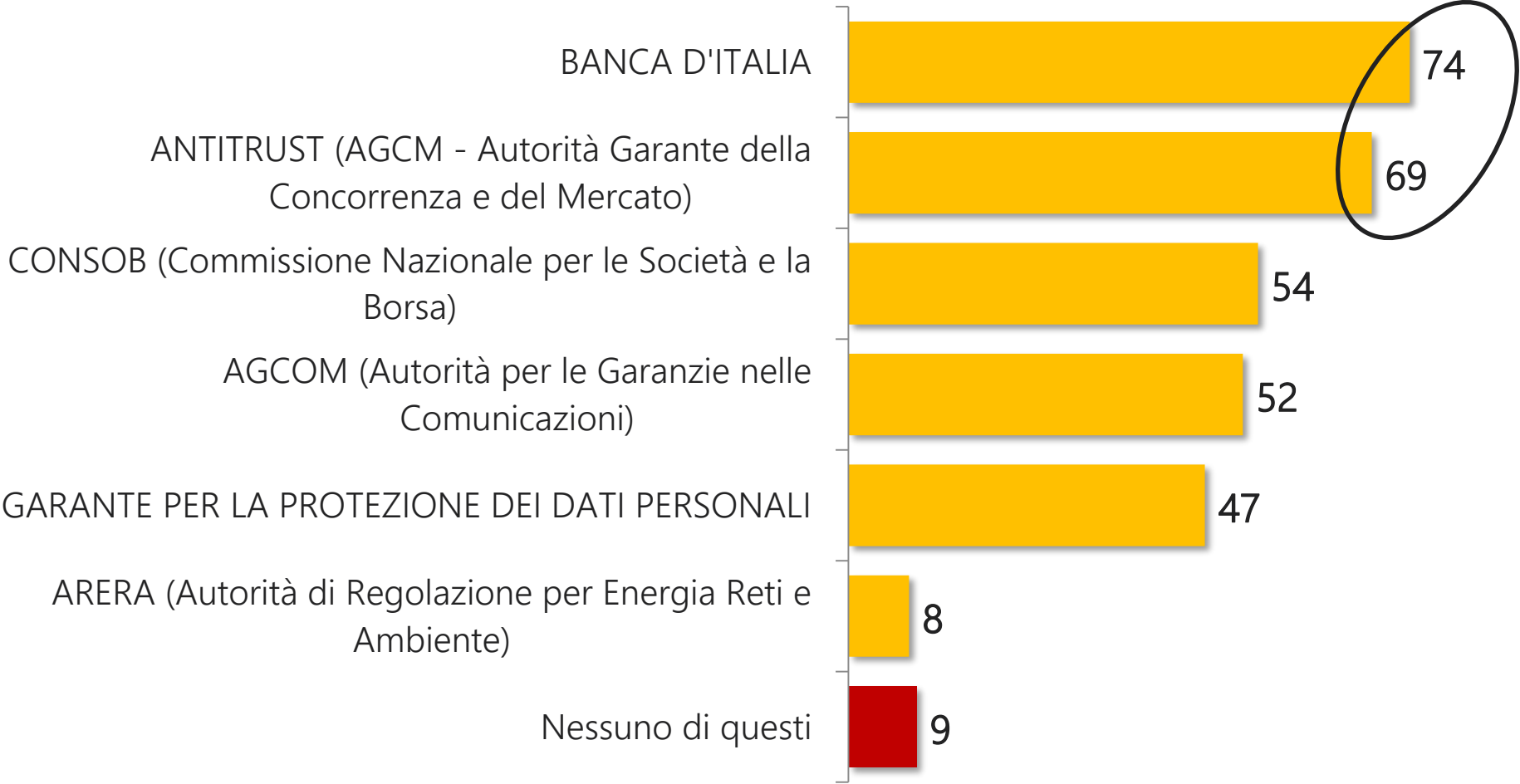


È una procedura di risoluzione delle controversie in materia di consumo (es. nel settore delle telecomunicazioni, dei trasporti ferroviari,) ...

grazie a una intesa tra le associazioni dei consumatori e le aziende per la gestione di specifiche tipologie di controversie (es. un disservizio)	28
grazie a una intesa tra le associazioni dei consumatori e le aziende per risolvere tutti i tipi di controversia	19
messa a punto dall'Unione Europea per la gestione di specifiche tipologie di controversie (ad es. un disservizio)	16
messa a punto dall'Unione Europea per risolvere tutti i tipi di controversia	10
non saprei	26

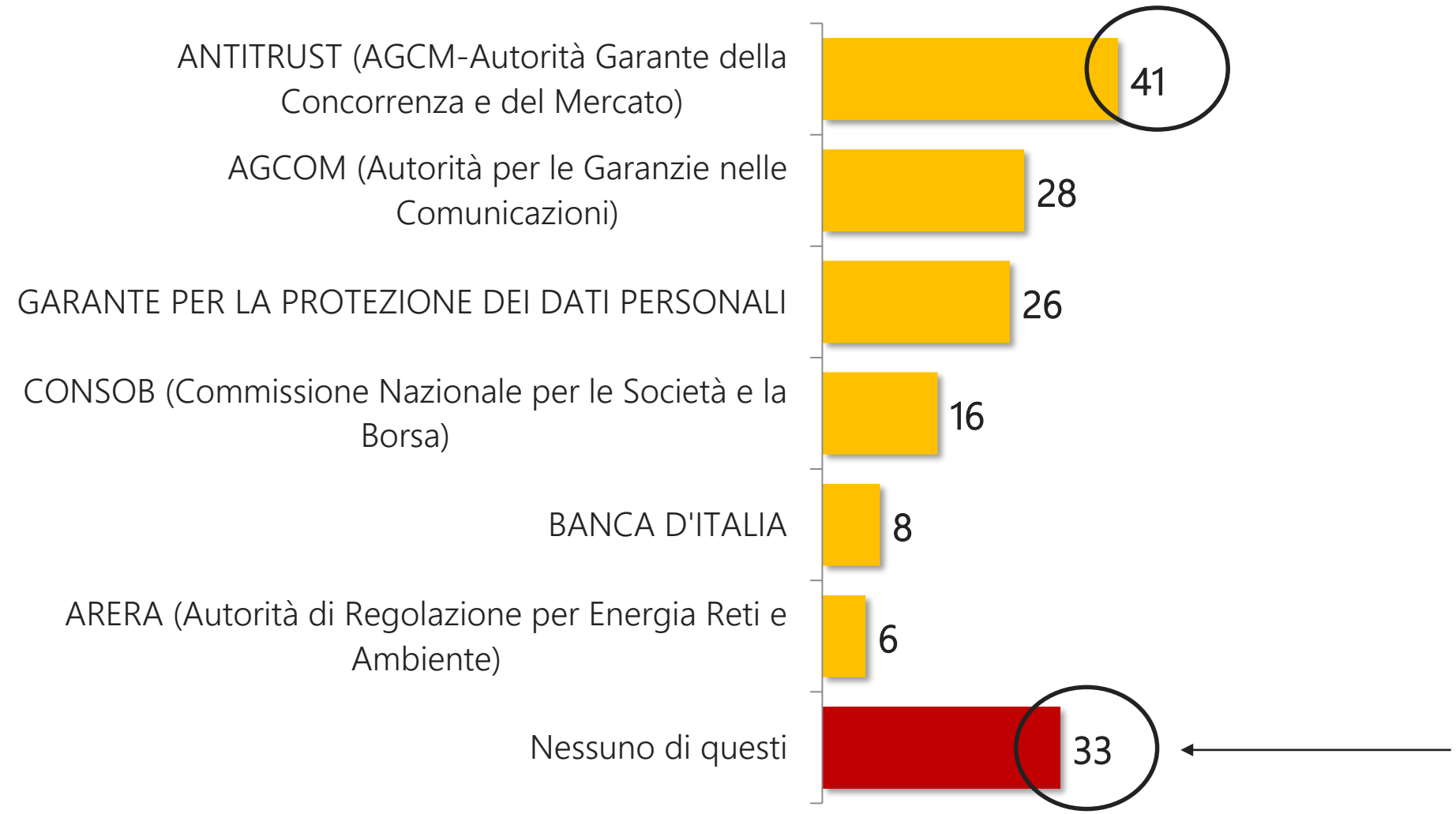
Le Autorità Indipendenti sono piuttosto note, con eccezione di ARERA: l'esposizione mediatica sembra essere il driver principale di questa notorietà

Q10. Indichi quali delle seguenti autorità indipendenti conosce, anche solo per averli sentiti nominare? RISPOSTA MULTIPLA



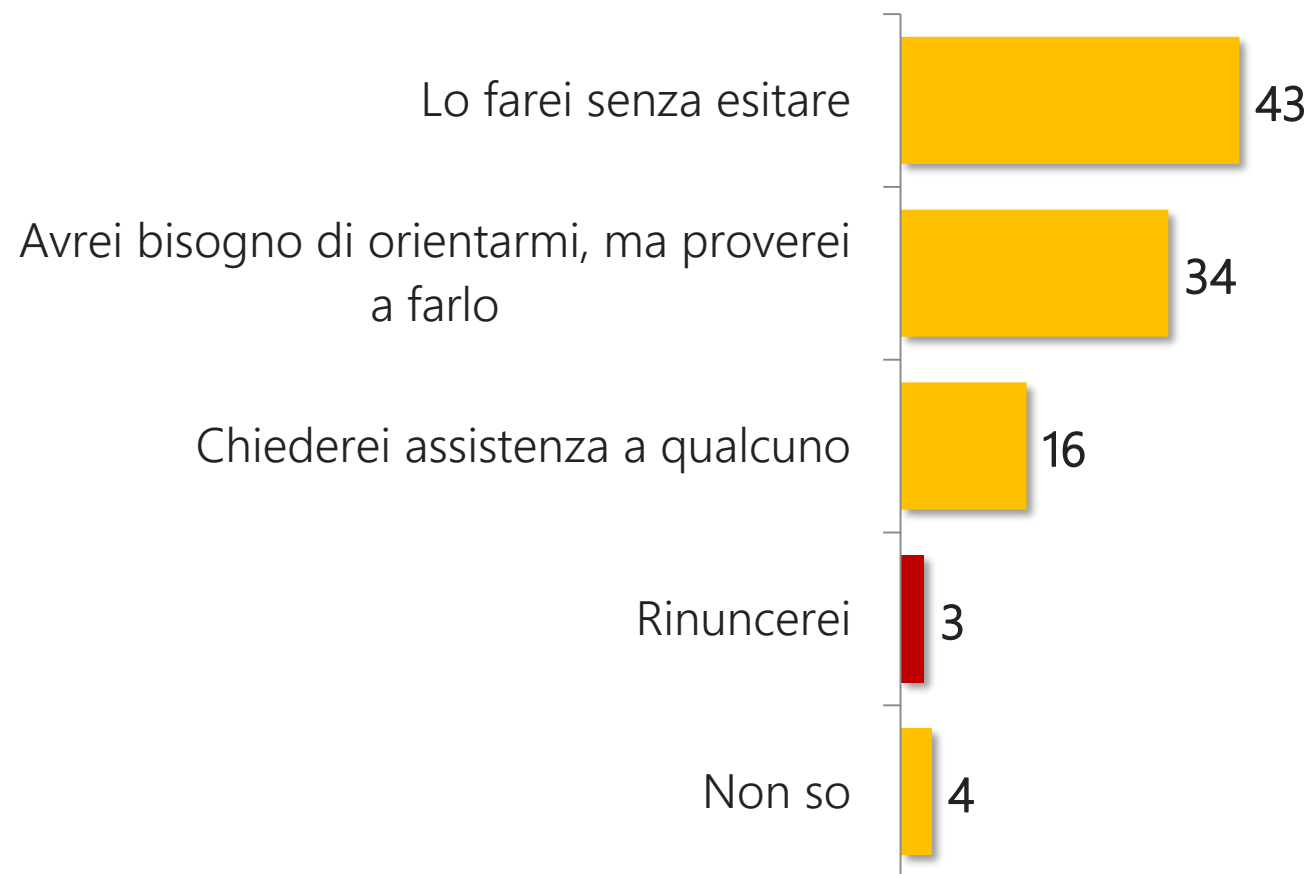
Decisamente meno chiaro il quadro delle competenze in tema di assistenza al consumatore/utente

Q11. Queste autorità indipendenti vigilano e governano su servizi di interesse pubblico: quale o quali di questi, a suo avviso, forniscono al cittadino un servizio di assistenza nelle controversie? RISPOSTA MULTIPLA



C'è elevata propensione tra gli utenti internauti ad usare lo strumento digitale per risolvere una controversia

Q13. Se avesse a disposizione soltanto un sistema online per risolvere una controversia con una impresa dalla quale ha acquistato un bene o un servizio, come agirebbe?



... anche se solo due internauti su 10 si sentono veri esperti dello strumento

Q12. Quale delle seguenti definizioni corrisponde meglio al suo livello di familiarità con il mondo digitale?

So cercare informazioni online utilizzando un motore di ricerca, so usare i social media, posso reperire informazioni dal sito della mia banca, so produrre o correggere un documento con un programma di scrittura come word, so cambiare una password. Quello che so mi basta.	50
So cercare informazioni online utilizzando i filtri di ricerca, uso servizi come l'home banking, so produrre contenuti come ad esempio un blog usando un formato disponibile online, so riconoscere un tentativo di phishing. Mi aggiorno occasionalmente	32
So usare i feed per selezionare i contenuti che mi interessano, sono in grado di salvare in cloud i contenuti, uso sistemi di produzione collaborativi e sistemi di comunicazione online come la videoconferenza, so applicare filtri o crittografare la mia posta o i miei file. Mi tengo aggiornato costantemente	18



L'evoluzione delle conciliazioni paritetiche tra consumatori e aziende

Consumers Survey

Roma, 16 Maggio 2019