

L'informa Consumatori

Risposte e soluzioni ai problemi del cittadino

Periodico di informazione realizzato da Adoc Marche
nell'ambito delle iniziative di tutela dei consumatori promosse dalla Regione Marche

Tra ricorsi e contenziosi gli italiani un popolo di litigiosi

Gli Italiani sono un popolo di litigiosi: o almeno così si evince dai 3,5 milioni di pratiche da evadere ogni anno in materia di contenziosi.

La giustizia civile risulta impantanata in un mare di ricorsi; questo senza tener conto del fatto che la maggior parte degli esposti, quelli rivolti, ad esempio, a call center o ai servizi di assistenza clienti delle stesse società sono risolti nel breve periodo dagli stessi interessati o, addirittura, non avanzati affatto.



Sono in aumento i contenziosi in tema assicurativo

I più litigiosi risultano essere i multati con 100 mila ricorsi avanzati su 2,5 milioni di contravvenzioni elevate dalla Polstrada.

Per quanto riguarda, invece, il settore delle comunicazioni e dell'energia, un lavoro non indifferente è svolto dall'Autorità di vigilanza; ricordando che nel settore delle comunicazioni è obbligatorio il tentativo della conciliazione. Un notevole calo si registra nel settore bancario, mentre è in crescita il contenzioso nel sistema assicurativo: sono in aumento, infatti, sia le segnalazioni pervenute all'Isvap sia quelle avanzate direttamente all'ufficio reclami di ciascuna compagnia. Tale aumento si registra anche nel settore dei trasporti soprattutto per quanto riguarda treni e aerei: l'Enac, l'ente di controllo del trasporto aereo, ha registrato, nell'ultimo anno, un numero di reclami quintuplicato rispetto al 2001.

Insomma, sarà perché il consumatore, oggi, ha maggiore possibilità di scelta in materia di beni e servizi, sarà perché la concorrenza fra gli operatori di ciascun settore diventa sempre più aspra e agguerrita, fatto sta che gli italiani avvertono sempre più l'esigenza di clausole contrattuali trasparenti pubblicità non ingannevoli e maggior tutela.