

Adnkronos Ultim'ora – 31/01/2023 14:28:00

Altroconsumo, 70 mila reclami a aziende in Spagna e Italia grazie progetto Ue Cicle

Roma, 31 gen. (Adnkronos) - Oltre 70.000 sono le segnalazioni rilevate a livello europeo di cui 25mila solo in Italia, tra maggio e dicembre 2022, per problemi con la fornitura di servizi, prodotti e non solo: sono questi i risultati di Cicle, presentati oggi all'evento tenutosi a Bruxelles presso la sede dell'organizzazione di consumatori Test Achats. Il progetto, a cui Altroconsumo ha partecipato insieme all'organizzazione di consumatori spagnola Ocu, aveva proprio l'obiettivo di migliorare la sorveglianza del mercato rafforzando la cooperazione tra organizzazioni di consumatori e istituzioni. Grazie al co-finanziamento europeo Altroconsumo ha infatti potuto potenziare Reclama Facile, la piattaforma su cui si possono inviare i reclami alle aziende, migliorando la metodologia con cui monitora le segnalazioni: attraverso una serie di filtri e categorizzazioni dei reclami, l'Organizzazione è infatti in grado di analizzare meglio i dati e così individuare più facilmente i casi su cui intervenire. Grazie a questo progetto, Altroconsumo ha affrontato le violazioni del diritto dei consumatori a livello nazionale e comunitario, monitorando i reclami in base alla natura del problema, identificando quali sono le tendenze nella loro gestione da parte dei brand, mappando anche l'assenza di risposte. Supportando la rete Cpc (Regolamento sulla cooperazione in materia di tutela dei consumatori (europa.eu), con le allerte che provengono dalle segnalazioni dei consumatori, l'Organizzazione ha contribuito a migliorare la sorveglianza del mercato. Dalle rilevazioni fatte da Altroconsumo e Ocu emerge che si riscontrano più problematiche, e di conseguenza più reclami da parte dei consumatori, in questi settori: beni di consumo, per il 32% delle segnalazioni in Italia e per il 24% in Spagna. Seguono le telecomunicazioni e i servizi postali, rispettivamente per il 17% (Italia) e 20% (Spagna). Le altre categorie più segnalate dai consumatori sono i servizi di trasporto, per il 12% nel nostro Paese e per il 13% in Spagna e la fornitura di acqua ed energia rispettivamente 11% e 15%.

Sito di provenienza: UNINDUSTRIA – <https://www.un-industria.it>