

## **2015 robin hood i dati**

***La relazione annuale ai soci sintesi dell'attività svolta nel corso dell'anno ed il raffronto con gli anni precedenti è un utile strumento di conoscenza sulle tendenze e delle modifiche dei rapporti tra consumatori e fornitori beni e di servizi .***

***In questa sintesi cerchiamo di dare spunti di riflessione e certificare tendenze.***

***Corre l'obbligo significare, in particolare localmente, la mancanza di conoscenza da parte dei fornitori di servizio o beni del Codice del Consumo, nonostante siano passati dieci anni dalla sua approvazione; in molti casi sembra di essere all'anno zero.***

***Le società di recupero crediti e quelle di promozione di beni e servizi, violano sistematicamente la normativa sulla privacy.***

***La Soget, Equitalia e molte amministrazioni comunali quella dei contribuenti.***

***Un quadro poco edificante, che giustifica azioni di tutela, di fatto non necessarie se le norme sono applicate.***

***Veniamo ai dati, le azioni di tutela ed assistenza nel corso del 2015 sono state 2346.***

***Al dato delle pratiche svolte vanno aggiunte le 1377 risposte date per email o per telefono.***

***Non abbiamo rilevato il dato di azioni collettive svolte autonomamente, atteso che in alcuni casi l'interesse era nazionale.***

***Si registra una stabilità sostanziale degli interventi, sotto il profilo numerico. .***

Il corpo associativo si è modificato ci sono meno anziani passati ad un 37%, è salita di conseguenza la fascia che va dai 40 ai 55 anni cresciuta passata al 34% (+11% sul 2014).

Le donne diventano il 42 % del corpo sociale superando lo storico 30%.

Gli stranieri superano il 10% salendo di tre punti.

I Disoccupati registrano una forte crescita raggiungendo per la prima volta in 13 anni la percentuale del 12% così come i laureati sono il 17% del corpo sociale.

Rileviamo nella scheda di iscrizione come avviene la conoscenza dell'associazione per il 67% viene indicata la segnalazione di amici o conoscenti o di commercianti. Un dato letto positivamente, segnalare significa condividere e se lo fa chi ha avuto un riconoscimento di un diritto vale doppio.

Le pratiche risultano per blocchi d'interesse raggiungere le seguenti percentuali

Acqua Energia e gas il 29% subito dopo la comunicazione con il 26% ( in aumento le vertenze contro Telecom che ha modificato i contratti e le pay tv) Banche e assicurazioni raddoppiano portandosi ad un 12% i ricorsi per la salute registrano un boom passando al 10% dal 2 del 2014 trasporti e turismo scendono all'8% casa al 6% scuola e università al 2% varie 5%.

Si rileva in tutti i comparti una scarsa e corretta comunicazione dei venditori.

La pratica scorretta del passaggio a casa o delle telefonate dichiarandosi terzi rispetto al proprio essere è consolidata

—

**Associazione Robin Hood**

**2003-2013 DIECI ANNI DI TUTELE**

Via Giuseppe Flajani,6 64100 Teramo

Tel.fax 0861213192 Cell. 3476085547