



Relazione analitica dell'attività svolta nel I Quadrimestre del 2023 in ciascuno dei quattro sportelli dell'Associazione.

SPORTELLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI SPOLETO

Lo Sportello di tutela del consumatore, ha registrato nel 1° quadrimestre 2023 n. 27 contatti di cui 15 maschi e 12 femmine, eterogeneità per quanto riguarda i singoli ambiti lavorativi, la maggior parte pensionati, tutti di nazionalità italiana. La maggior parte degli utenti avevano già usufruito del servizio o inviati da conoscenti. Le richieste di informazioni sono state 11. I contatti sono stati 23 personali e 4 telefonici.

Le problematiche affrontate sono relative a: Energia (n.13), Telefonia (n. 11), Servizio idrico (n.1), Banche/finanziarie (n.1), Pubblica Amministrazione (n. 1)

Nel settore **Utenze** - Energia, contestata ad Enel Energia una fattura con addebiti di costi eccessivi rispetto al consumo in un fabbricato non abitato in quanto inagibile e mancata verifica del gruppo di misura. E' stata contestata a Servizio energetico italiano gas e luce, una fattura a fronte di un contratto che, a dire del signore, mai sottoscritto. (Il gestore risponde inviando la registrazione dell'accettazione del contratto, il signore deve pagare le bollette). A +Energia si contesta e si chiede rimborso di somma relativa al CMOR pagato nella fattura del nuovo fornitore Enel energia, cifra già contestata in precedenza perché in eccesso rispetto ai consumi effettivi; alla risposta negativa del gestore si informa della possibilità di procedere con la conciliazione, (in attesa che il signore decida e venga a firmare la delega). Inviati a E-distribuzione due solleciti, uno per lo spostamento di un cavo pericoloso per i passanti, con tutti i pagamenti già effettuati (in attesa di risposta); l'altro per la risposta a una richiesta di risarcimento di danno da sbalzo di corrente. (Alla risposta negativa la signora ha preso atto delle motivazioni e ha deciso di non procedere). Fornite inoltre informazioni su voci in fattura, chiarimenti rispetto alle risposte ai reclami e possibilità di ricorrere alle conciliazioni. Servizio idrico: Inviata una richiesta di informazioni sulla possibilità di rateizzazione di una fattura di Valle Umbria servizi. Nel settore **Telefonia** : a TIM si avanza reclamo per invio di fatture non dovute in quanto era stato esercitata regolare disdetta e si contesta la richiesta di pagamento rate modem dopo la restituzione dello stesso; a Vodafone 2 contestazioni di invio di fatture non dovute, dopo regolare disdetta di contratto. Forniti chiarimenti relativi alle risposte ai reclami e informazioni rispetto all'iter da seguire in caso di richieste tramite mail di Wind anni dopo il passaggio ad altro operatore. Per il settore **Pubblica Amministrazione** inviato sollecito al comune di Spoleto rispetto alla documentazione da spedire a E-Distribuzione per spostamento di cavo elettrico. (in attesa di risposta). Nel settore **Banche/finanziarie** sono state fornite informazioni sui rischi delle obbligazioni bancarie.

SPORTELLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

In questo quadrimestre si sono presentati allo Sportello n.24 utenti, la maggior parte dei quali avevano già usufruito del servizio, altri inviati da conoscenti o su indicazione degli uffici comunali con cui abbiamo stretto una collaborazione da anni. Le problematiche trattate hanno riguardato: Utenze n. 14 (energia n.9, Servizio idrico n.4, gas n.1), telefonia n.7, Sanzioni Amministrative n.2, Imposte e tributi n.1.

Per il settore **Utenze**: energia elettrica - gli utenti sia privati che gestori di piccole attività, sono stati aiutati a compilare i contratti per volture e cambi gestore, da Enel servizio elettrico Nazionale verso compagnie del mercato libero. Come pure le pratiche inerenti il bonus sociale per reddito a utenti inviati dall'Ufficio dei Servizi sociali del Comune con cui è stata aperta una collaborazione da anni.

Ad Enel energia si chiede la verifica del bonus sociale e ricalcolo dei consumi e di riscuotere il rimborso tramite Sisal. Conclusa la conciliazione attivata nello scorso quadrimestre nei confronti di Ecom Energia Comune che

bloccava l'uscita del cliente, con esito positivo, rimborso e attivata la procedura per il rientro con il vecchio gestore alle condizioni che aveva precedentemente sottoscritto.

Istituita pratica ARERA Sportello Unico per l'energia nei confronti di ENEL Energia Spa che continua ad acquisire il cliente senza che lo stesso abbia mai richiesto un contratto, dopo vari incontri e verbali di sospensione dell'udienza si è fissato nuovo incontro per il 15/05/2023.

Nel settore Gas a ENI Plenitude: avanzato reclamo per bolletta con importi elevati stimati che non corrispondono al consumo reale.

Nel settore Servizio idrico: Per Umbra acque Spa compilati moduli di volture e subentri; avanzato reclamo, perché nonostante le continue segnalazioni, continua a fatturare erroneamente utenze come non residenti.

Per quanto riguarda la **Telefonia**: Le problematiche del territorio del Trasimeno sono sempre dovute alla scorrettezza dei gestori telefonici come Vodafone, Tim e Fastweb e Poste Italiane che cercano di accaparrarsi i clienti illudendoli con la possibilità di risparmio. Il malfunzionamento della linea ADSL e la fibra sono i motivi per cui sono stati avanzati reclami e richieste di recesso senza spese da parte dell'utente. In caso di passaggi tra un operatore e l'altro si sono create problematiche di doppia fatturazione, che hanno richiesto invio di reclami e rettifica di bollette.

Sono state istruite n. 3 pratiche di conciliazione nei riguardi di Tim n.2 con esito positivo e una in attesa di procedimento, nel caso di un utente a cui TIM aveva addebitato una linea telefonica completamente sconosciuta e mai richiesta, la sentenza Co. Re.Com era stata a favore del cliente con storno totale delle fatture emesse e ritiro della pratica dal recupero crediti, TIM riconosce l'errore ma non vuole rimborsare il cliente si procede con UG 14. Nell'altro caso, TIM Spa dopo la cessazione della linea telefonica e dei servizi continua ad addebitare i servizi aggiuntivi, il verbale di accordo a favore della cliente ha previsto il rimborso dei servizi addebitati, l'emissione delle note di credito, oltre al rimborso per i disagi.

Nei confronti di WIND Tre n.1 pratica in attesa di procedimento, di cui n. 1 con esito positivo. Nel caso di mancato accordo è stata istruita un'ulteriore istanza caricando il modello GU14 e si è in attesa di convocazione, in quanto WIND TRE forniva il servizio lasciando il cliente e la sua attività completamente isolati.

Le conciliazioni ormai tutte on line, creano gravi problemi ai nostri utenti che spesso non possiedono un computer o una mail di riferimento. Il nostro servizio si rende disponibile a supportarli in tutte le fasi della conciliazione: dal caricamento dei documenti nella piattaforma on line, alla fase vera e propria della conciliazione, a quella di accettazione e firma dei verbali.

Nel settore **Sanzioni amministrative** Sono stati aiutati gli utenti a prendere appuntamento all'Agenzia delle entrate in modalità on-line per possibilità di rottamazione delle cartelle esattoriali e nella richiesta di rateizzazione on-line per chi ne ha diritto. Nel settore **Imposte e tributi** contestato un addebito di canone tv in bolletta ad utente esonerato

SPORTELLLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI PERUGIA

Il servizio di tutela nel I quadrimestre del 2023 ha registrato n. 14 richieste di ausilio.

I consumatori che si sono rivolti al nostro sportello hanno un'età compresa tra i 30 e i 80 anni. Il numero maggiore delle segnalazioni e richieste di ausilio sono pervenute da soggetti inviati da altri associati, o da attività di prossimità, mentre alcuni avevano, già usufruito in passato dei nostri servizi. Sono state 3 le richieste di consulenze. 10 i contatti personali.

I settori sui quali siamo stati chiamati a coadiuvare i nostri associati sono stati diversi. Telefonia n. 6, Utenze n. 3 (Gas 2, Energia 1), P.A. n.3, Assicurazioni n. 1, Sanzioni amministrative n. 1.

Per quanto riguarda la **Telefonia**: Inviato reclamo a Wind3 per la mancata attivazione di una linea telefonica fissa e internet; TIM inviato reclamo per l'attivazione di servizi a pagamento non richiesti conclusasi e istruita conciliazione AGCOM con verbale a favore dell'utente con relativo rimborso; fornita consulenza per la disdetta di un contratto e la restituzione del materiale di connessione.

Esercitato diritto di ripensamento a Vodafone per linea internet Adsl e inviata disdetta a Fastweb per linea internet non funzionante.

Nel settore **Utenze** - Gas: inviata disdetta a Facile Energy per fornitura gas e un reclamo a Illumia per fatturazione eccessiva del prezzo del gas conclusasi con conciliazione ARERA con verbale accettato e chiuso con dilazione di pagamento.

Energia: inviato un reclamo ad Enel Energia per la richiesta del pagamento di fatture risalenti al 2017/2018.

Nel settore **Pubblica amministrazione**: inviato reclamo per esclusione dal "Bonus sport" 2022; fornita consulenza per l'iscrizione al registro delle pubbliche opposizioni marketing e scritto un reclamo al Comune di Perugia per inaccessibilità di una tomba.

Assicurazioni: fornita una consulenza sulla disdetta di un contratto assicurativo per passaggio ad altra compagnia assicurativa.

Nel settore **sanzioni amministrative**: fornita consulenza per il pagamento di una multa nel comune di Napoli per passaggio nella ZTL.

SPORTELLLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI TERNI

Lo Sportello di tutela nel 1° quadrimestre ha registrato n.31 contatti. 11 uomini e 20 donne, di cui 2 extra-comunitarie, con un'età media di 59,35 anni. Le problematiche hanno riguardato: Telefonia (n.7), Banche/finanziarie (n.6), Utenze n. 6 (Energia n.4, Gas n.2), Imposte e Tributi (n.5), Sanzioni amministrative (n.4), Contratti (n.3).

Per la **Telefonia**: reclamo a WindTre per mancata disattivazione SIM, reclamo a Tim per inadempimento contrattuale, fornite info su diritto ripensamento contratto TIM. reclamo a Sky Italia per ritardata cessazione contratto e contestazione fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta, reclamo a sky per presunto abuso commesso da titolare esercizio pubblico; forniti chiarimenti per ottenere da Wind Tre indennizzo per malfunzionamento linea telefonica fissa e Internet imputabile al gestore, richieste fatture non pervenute all'utente. E' stata inoltre istruita e inviata al Conciliatore n.1 pratica telefonica Tim.

Per i **Banche/finanziarie**, inviata alla UniCredit S.p.A. richiesta di pagamento dell'importo scaduto del mutuo, in rate mensili per le condizioni di disagio economico in cui versava la mutuataria, inviata alla Compass Banca S.p.A. richiesta delucidazioni su movimenti presenti nell'estratto conto, Sollecito risposta scritta e dettagliata al reclamo; inviata alla società Cerved Credit Collection richiesta piano di rientro per risanamento rate mutuo prima casa. Consigliato iter da seguire per ottenere rimborso interessi mutuo MPS.

Per **Imposte e Tributi**: richiesto alla società Sagres, incaricata dalla società ASM Terni, piano di rientro al fine di agevolare il pagamento di fatture Taric, fornite informazioni riguardanti la posizione debitoria di un utente; inviata alla società ASM Terni richiesta rateizzazione pagamento insoluto Taric; contattata la società I.C.A. Terni per conoscere l'importo totale Imu e Tasi che l'utente non è riuscito a pagare; Consigliato iter per richiedere dilazione di pagamento relativa alla Taric avendone già un'altra dilazione in atto.

Per il settore **Utenze** Energia: reclamo alle soc VIVIGAS E TDE-ASM Terni per mancata sostituzione contatore illeggibile; contestata fattura di Erega Energia non dovuta, fornite consulenze su bonus sociale non erogato e su modalità di ricerca fornitore più conveniente.

Gas, richiesti a Enel Energia chiarimenti sul criterio di attribuzione della quantità di smc in un determinato periodo di tempo relativamente alla spesa materia prima gas naturale. Effettuati controlli fatture Enel Energia contenenti consumi erroneamente addebitati all'utente dopo la voltura.

Per il settore **Sanzioni amministrative**, fornite 2 consulenze su Verbali di violazione al Codice della Strada notificati dalla Polizia Locale del Comune di Terni per circolazione nella ZTL senza autorizzazione; inviata al Corpo Polizia Locale di Fiumicino richiesta sgravio totale Verbale di infrazione al Codice della Strada pagato prima della formazione del Ruolo. Fornite informazioni rispetto allo stato di una pratica di richiesta di sgravio.

Per i **Contratti**, consigliato l'iter da seguire per ottenere la riparazione, senza costi, di un telefono cellulare difettoso, dati chiarimenti su recesso dal contratto di acquisto di un'auto nuova.

Garanzia beni di consumo fornita una consulenza sulla tutela del consumatore in caso di acquisto on line di un prodotto difettoso