



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

SPORTELLLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI SPOLETO

ha registrato nel 2° quadrimestre 2023 n. 37 contatti di cui 17 maschi e 20 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. I contatti sono stati 26 personali, 6 tramite mail e 5 telefonici.

Le problematiche affrontate sono relative a: Utenze (n. 11 Energia 9 e Servizio idrico 2), Telefonia (n. 10), Sanità (n. 6), Contratti (n. 2), Pubblica Amministrazione (n. 2), Giustizia e diritti (n. 3), Servizi Postali (n. 1), Imposte e tributi (n. 1), Sanzioni Amministrative (n. 1)

Nel settore **Telefonia**: A TIM inviata disdetta di un'utenza fissa, contestate fatture inviate dopo regolare esercizio di recesso, (alla risposta negativa di Tim il signore non intende procedere) e altre con richiesta di pagamento rate modem restituito. A Vodafone Italia spa - inviato reclamo e richiesta di annullamento sollecito fatture già pagate tramite canalizzazione bancaria, richiesta di invio somme per storno fattura errata, fornite informazioni telefoniche sull'emissione nota di credito per chiusura fattura insoluta, inviato reclamo e richiesta di risoluzione del contratto per inadempimento contrattuale, non essendo la linea funzionante come verificato dai tecnici. Fornite inoltre informazioni su tempistica di risposta ai reclami.

Nel settore **Utenze**: Energia- inviato formale reclamo a Enel Energia per invio di fatture dall'importo eccessivo rispetto ai consumi e alle fatture precedenti. Inviato sollecito a E-distribuzione per spostamento cavo e richiesta di inoltro al comune di Spoleto dei doc richiesti. Inviato reclamo a Facile Energy per invio fatture senza sottoscrizione di contratto; fornite informazioni su contratti e modalità di pagamento bollette; verificate bollette di più gestori; contestata a Energy light srl fattura ritenuta eccessiva rispetto ai consumi e alle fatture precedenti; fornite informazioni telefoniche su dati per pagamento tramite bonifico di fattura HERA, sulle tempistiche di risposta ai reclami, sul nominativo del Distributore di energia elettrica e modalità di contatto.

Servizio idrico: inviato reclamo per mancata erogazione del bonus sociale e fornite informazioni sui ritardi di erogazione.

Nel settore **Sanità**: è stata gestita una richiesta di valutazione medico-legale su sospetto caso di malasanità; fornite informazioni sulle prestazioni inserite nei monitoraggi delle liste di attesa del sito regionale; ricevute segnalazioni tramite mail per chiusura prenotazioni analisi del sangue nei centri di salute di Magione ed Ellera, chiusura liste d'attesa per visite geriatriche, per una mancata prenotazione dell'ambulanza per trasporto di una paziente all'ospedale di Foligno, e per la richiesta da parte del reparto neurologia dell'Ospedale di Perugia di assistenza h24 ai degenti da parte dei familiari. Nel settore **Contratti**: esercitato diritto di recesso di un contratto per l'acquisto di un materasso alla ditta EMME GROUP Spa; contestate a Vigilanza Umbra Mondialpol spa richieste di pagamento di rate relative ad un contratto disdetto nel settembre 2021. Per il settore **Pubblica Amministrazione**: inviato un sollecito al comune di Spoleto per il rilascio dell'autorizzazione a E-distribuzione per lo spostamento di un cavo; fornite informazioni relative al bonus 110% per ristrutturazione di un'abitazione. Nel settore **Giustizia e diritti**: fornite informazioni sulla messa in mora, sulla risoluzione di contratti per inadempimento contrattuale e sul diritto di recesso da un contratto Verisure.

Nel settore **Servizi Postali**: fornite informazioni sulle tempistiche di rinvio al mittente di raccomandate da parte di Poste Italiane spa, per compiuta giacenza. Nel settore **Imposte e Tributi**: fornite informazioni relative ad una richiesta di doppio canone televisivo in seguito a cambio residenza. Nel settore **Sanzioni amministrative** istruito ricorso al prefetto di Terni per contravvenzione traffico in ZTL ritenuta illegittima in quanto invalido.

SPORTELLLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

Nel secondo quadrimestre del 2023 si sono presentati allo Sportello n.32 utenti, la maggior parte conosceva l'attività dello stesso per averne usufruito in precedenza o ne sono venuti a conoscenza tramite altri utenti. I contatti sono stati tutti personali con problematiche relative a Utenze n.23 (energia n.14, gas n.4, servizio idrico n. 5), telefonia n.6, Imposte e tributi n.3

Per il settore **Utenze: energia elettrica**: Molti gli utenti privati e piccole attività che hanno avuto necessità di aiuto nella compilazione di contratti per volture e cambi gestore da Enel servizio elettrico Nazionale verso compagnie del mercato libero. Sono state gestite pratiche relative al bonus sociale per reddito a utenti inviati dall'Ufficio dei Servizi sociali. Ad Enel energia è stato chiesto il ricalcolo dei consumi. Sono state contestate a Facile Energy l'acquisizione di clienti in modo non trasparente, e attivato un contratto on line con A2A. Definita una conciliazione dello scorso quadrimestre, nei confronti di ENEL Energia Spa per acquisizione di un cliente che non aveva richiesto il contratto, dopo vari incontri e verbali di sospensione dell'udienza, il 15/05/2023 si è conclusa con verbale a favore del cliente e rateizzazione. E' stata attivata una pratica ARERA nei confronti di E-Distribuzione per danni di sovratensione provocati dalla caduta di un palo. L' esito positivo a favore del cliente con ristoro da parte dell'assicurazione di E-Distribuzione per i danni provocati.

Pratiche ARERA n.3 di cui n.2 Enel energia esito positivo n.1 E-Distribuzione esito positivo.

Nel settore **Servizio idrico**: Per Umbra acque Spa vengono sempre per compilare i moduli di volture e subentri; e anche in questo quadrimestre ancora fattura le utenze come non residenti. Nel settore **Gas** le problematiche sono tutte riferibili a ENI Plenitude: avanzati reclami e richiesta verifica di bollette con importi elevati stimati che non corrispondono al consumo reale, il gestore non accetta le letture dei consumi degli utenti perché molto inferiori alla stima della compagnia.

Per quanto riguarda la **Telefonia** nel nostro territorio le problematiche 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. In parte del comprensorio del Trasimeno gli operatori non riescono a fornire il servizio, ci sono problemi di linea ADSL e di fibra 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. TIM ha inviato ad un cliente cessato oramai da tantissimi anni una fattura, ci siamo rivolti al Co.Re.Com con esito positivo. Ad un altro utente, TIM addebita una linea telefonica completamente sconosciuta al cliente e mai richiesta attivazione sentenza Co. Re.Com a favore del cliente e storno totale delle fatture emesse e ritiro pratica recupero crediti, TIM riconosce l'errore ma non vuole rimborsare il cliente si procede con UG 14, siamo in attesa di sentenza. Il nostro servizio si rende disponibile a supportare gli utenti in tutte le fasi della conciliazione.

Nel settore **Imposte e tributi**: Gestito un addebito canone tv in bolletta a cliente che aveva già inviato modulistica di esenzione da tale onere e rispetto al pagamento della TARI abbiamo inviato copie di pagamentioltre la scadenza.

SPORTELLLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI PERUGIA

Il servizio di tutela nel II 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 gli 80 anni.

Il numero maggiore delle segnalazioni e richieste di ausilio sono pervenute da soggetti inviati da altri associati, o da attività di prossimità, alcuni utenti che si sono rivolti al nostro sportello, avevano già usufruito in passato dei nostri servizi. n. 10 sono stati i casi trattati, n. 2 conciliazioni e n. 3 richieste di consulenza. I settori sui quali siamo stati chiamati a coadiuvare i nostri associati sono stati diversi. Telefonia (n. 5), Utenze - energia (n. 3), Banche e finanziarie (n. 2), Assicurazioni (n. 1), Sanzioni amministrative (n. 1), Commercio (n.1)

In particolare:

Per quanto riguarda la **Telefonia**: a Telecom Italia spa inviata disdetta di una linea fissa per eccessiva fatturazione e fornita una consulenza su una bolletta; conclusa una conciliazione sulla piattaforma Concilia- web

con Tim con un rimborso di € 150,00. Inviato reclamo a Wind3 per malfunzionamento della linea fibra e a Vodafone per mancata disattivazione di una linea telefonica fissa aziendale.

Nel settore **Utenze:** Energia - E' stato inviato un sollecito di comunicazione tra Facile Energy ed Enel per ritardo di trasloco dell'utenza; fornita consulenza sul bonus sociale energia. Gas inviata una pec ad Enel Energia per un distacco di linea gas anche se non presente morosità;

Nel settore **Banche/finanziarie** : Findomestic E' stata inviata una pec con richiesta di cancellazione dell'utente al Crif; contestati ripetuti solleciti di pagamento di rata già pagata e di cui era stata inviata la quietanza, e fornita una consulenza sulle finanziarie.

Nel settore **Assicurazioni** : inviata una richiesta di chiusura anticipata di una polizza a CA AUTO BANK.

Nel settore **Sanzioni amministrative** : è stata fornita una consulenza sul pagamento on line di una multa per divieto di sosta nel comune di Perugia.

Nel settore **Commercio**: Inviato reclamo a Shop Service per mancato rimborso di un reso del valore di € 43,00

In conclusione

SPORTELLLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI TERNI

Nel II quadrimestre 2023 sono stati registrati n.22 contatti. 16 uomini e 6 donne, con un'età media di 63,77 anni.

I contatti sono stati tutti di tipo personale, n. 6 le richieste di informazioni. Le problematiche hanno riguardato: Telefonia (n.7), Utenze n. 8 (Energia n.5, Gas n.3), P.A. (n.4), Servizi Postali (n.2), Contratti (n.1).

Per la **Telefonia**: reclamo a Tim per fatturazione successiva alla disdetta del contratto e richiesta rimborso fatture pagate, reclamo a WindTre per mancato accoglimento di diritto di ripensamento, contestazione a Vodafone Italia per importo deposito cauzionale; consigliato l'iter da seguire per intestare a proprio nome un contratto WindTre sia mobile che fisso. Richiesta di accordo bonario al recupero crediti di Sky Italia di fatture erroneamente non pagate. Istruita pratica di wind 3 e spedita al conciliatore. Fornita informazione per l'iscrizione al Registro pubblico delle opposizioni.

Per il settore **Utenze:** Energia- Inviato reclamo alla società Facile Energy per attivazione contratto non voluto, successivamente diffidata a non procedere ad una sospensione di fornitura. inviata allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente richiesta informazioni nominativo e data cambio esercente per voltura non richiesta, reclamo alla società Servizio Elettrico Nazionale per anomalia in merito a cambio intestazione fornitura. Istruita e inviata al conciliatore per attivazione procedura presso ARERA

Per il settore **Gas 3**: reclamo a Credit Factor S.p.A. e Europa Factor S.p.A. per richiesta pagamento somma vantata originariamente dalla società Edison Energia dato che la presunta debitrice non è mai stata Cliente per la fornitura di gas naturale di tale gestore, effettuato controllo fattura Free Luce&Gas per la fornitura di gas naturale pari a € 6.303,13. Richiesto alla società Argos rimborso importo pagato in eccesso relativo alla fornitura di gas naturale.

Per i **Servizi Postali**: richiesto a Bancoposta rimborso buono fruttifero postale prescritto, forniti chiarimenti per ottenere da Poste Italiane il rimborso degli importi addebitati ad un correntista vittima della truffa di phishing.

Per i **Contratti**: fornite informazioni relative al diritto di recesso per acquisto su catalogo prodotti Easy Shop presso la propria abitazione.

Per la **Pubblica Amministrazione**: richiesta di pagamento rateale all'Avvocato della società ZINI ELIO concessionaria del Comune di Terni, per intervento di pulizia e messa in sicurezza della sede stradale a seguito dello smottamento di un terreno di proprietà privata, consigliato l'iter da seguire per dimostrare l'avvenuto pagamento del canone RAI relativo agli anni 2021 e 2022 poiché risultava versato solo in parte.

Dati chiarimenti sul pagamento di unico canone Rai avendo ricevuto in eredità un altro appartamento.

Richiesta all'Ag Entrat riscossione di un piano di rientro di tassa automobilistica anno 2014.

E' stata inoltre istruita e inviata ai relativi Conciliatori n.1 pratica telefonica e n. 1 pratica settore energia elettrica per l'attivazione della procedura c/o ARERA.