



Relazione analitica dell'attività svolta in ciascuno dei quattro sportelli dell'Associazione

2022 I quadrimestre

SPORTELLO DEL CONSUMATORE SEDE DI SPOLETO

Lo Sportello del consumatore, situato presso la sede regionale di Cittadinanzattiva Umbria in via XXV Aprile n. 44, è aperto il martedì dalle 16.30 alle 19.30, ha registrato nel 1° quadrimestre 2022 n. 43 contatti di cui 25 maschi e 18 femmine, eterogeneità per quanto riguarda i singoli ambiti lavorativi, la metà pensionati, tutti di nazionalità italiana. La maggior parte conosceva il nostro servizio per averne già usufruito o inviata da conoscenti, 4 attraverso i mass media e 6 inviati da uffici. I contatti sono stati per la maggior parte personali. In questo periodo di emergenza Covid-19, oltre all'apertura dello Sportello tramite appuntamento e con tutte le precauzioni di prevenzione dei contagi (termo scanner, divisorio in plexiglass e disinfettanti), è a disposizione degli utenti la mail cittattiv.tutelaspoleto@gmail.com e la deviazione di chiamata per la prenotazione degli appuntamenti ed eventuali urgenze.

Le problematiche affrontate sono relative a: Imposte e tributi (n. 11), Energia (n. 9), Telefonia (n. 8), Sanità (n. 4), Banche (n.2), Gas (n.2), Servizi privati (n. 2), Altro (n. 2), Commercio (n.1).

Nel settore **Imposte e tributi**: contestazioni accertamento IMU 2013; richieste informazioni su IMU; contestato rimborso IMU in quanto ritenuto conteggio errato; contestazione accertamento IMU relativo a genitore defunto; contestazione per attribuzione di spesa a titolo di detenzione apparecchio televisivo; contestazione cartella di pagamento per presunta prescrizione bollo auto.

Nel settore **Energia: Enel distribuzione** richiesta liquidazione danni per sbalzo di corrente; informazioni relative alle modalità per ottenere la liquidazione del danno; invio documentazione per conclusione transazione, contatti con il servizio di liquidazione danno da sbalzo di corrente. **Green network energy** reclamo per dicitura "altre spese" in fattura; **Enel energia**: conciliazione con parziale restituzione a seguito contestazione spese ritenute non dovute per attività cessata a seguito della pandemia da Covid-19; dopo passaggio ad altro gestore, richiesta fatture relative agli effettivi consumi; richiesta informazioni per pagamento rateale; richiesta di storno del canone RAI

Nel settore **Telefonia: Tim** informazione su recesso anticipato e pagamento di rate tim expert; conciliazione andata a buon fine (contestazione per mancato allaccio dopo cambio residenza); Reclamo per addebito di 2 Sim non inviate; contestata la mancata prosecuzione di lavori per installazione fibra. **Vodafone** informazioni su passaggio ad altro operatore per aumento spese; azzerati importi fattura dopo contestazione; informazioni su richiesta pagamento recesso anticipato a seguito di passaggio a Wind

Nel settore **Gas Vus** Reclamo bolletta gas per importi eccessivi alla voce trasporto e gestione del contatore; contestazione fattura emessa in inosservanza della normativa prevista per le agevolazioni tariffarie relativa al sisma 2016

Nel settore **Sanità** richiesta di informazioni circa l'iter da seguire per poter effettuare analisi del sangue urgenti in presenza di sospetta patologia grave; richiesta di informazioni sulla modalità di presa in carico in presenza di liste bloccate per risonanza magnetica; un signore chiede l'iter da seguire per una denuncia di malasanità in ambulatorio oculistico ospedale di Foligno; segnalazione per parziale chiusura servizio di assistenza alzheimer.

Nel settore **Banche** inviato reclamo per mancato rimborso rata banco posta, informazione su arbitro controversie finanziarie.

Nel settore **Servizi privati** informazione su mancata liquidazione sinistro **Assicurazione** INS JSC DALLBOGG, informazioni su modalità risarcimento sinistri.

Altro Inviata alla struttura commissariale sisma 2016 segnalazione di posticipo al 2024 di lavori di miglioramento antisismico nelle zone colpite dal terremoto dove il superbonus 110% è stato prorogato al 2025, le imprese danno la priorità ai lavori che scadono nel 2023 a scapito di abitazioni lesionate dal sisma del 2016; Informazioni relative a spese condominiali in fabbricato di gestione **ATER**.

Nel settore **Commercio** informazione su cambio merce in periodo di saldi.

Anche in questo periodo di pandemia, è stato aperto ogni mercoledì pomeriggio, Il G.A.S. (gruppo di acquisto solidale), per garantire ai produttori il proprio guadagno e per non costringere i cittadini a modificare le proprie abitudini sane di acquisto. In questo quadrimestre sono stati fatti 16 incontri con una media di 12 persone ad incontro.

SPORTELLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI PERUGIA

La sede dello sportello di tutela del consumatore di Perugia, è collocata presso la sede della Provincia di Perugia, in Piazza Italia, tuttavia a causa dell'emergenza sanitaria è stato offerto agli utenti un servizio a distanza (attraverso scambio di mail o consulenze telefoniche).tel 324 5868644 mail cittattiv.tutelaperugia@gmail.com

Il servizio di tutela nel I quadrimestre del 2022 ha registrato n. 11 contatti, di cui n. 8 maschi e n.3 femmine. I consumatori che si sono rivolti ai nostri uffici hanno un'età compresa tra i 30 e i 70 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 di ascolto avevano, personalmente, già usufruito in passato dell'ausilio dei nostri servizi.

I settori sui quali siamo stati chiamati a coadiuvare i nostri associati sono stati diversi: Telefonia (n. 5), Imposte e tributi (n. 2).Energia (n. 2), trasporti (n.1), P.A. (n. 1)

Nel settore **Telefonia**- ausilio nella compilazione della disdetta telefonica linea fissa, per impossibilità a raggiungere l'operatore Vodafone., invio reclamo a Tim non corretta fatturazione, invio reclamo TIM Vision, mancata consegna del modem, è stato inoltrato reclamo a Tim per malfunzionamento servizio adsl; invio reclamo Vodafone attivazione servizi non richiesti.

Nel settore **Imposte e tributi** fornite informazioni sul calcolo TARI fornite informazioni sul pagamento tasse universitarie

Nel settore **Energia** fornite informazioni relativamente alla lettura di una bolletta dell'energia elettrica e sul bonus elettrico e indicate modalità per inoltrare la domanda.

Nel settore **trasporti** fornite informazioni ritardo aereo e modalità per richiedere indennizzo.

Nel settore **P.A.** è stata inoltrata a Comune di Verona richiesta in autotutela per annullamento sanzioni amministrative.

SPORTELLO DEL CONSUMATORE SEDE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

Lo Sportello di tutela è situato c/o i locali del Comune di Castiglione del Lago nella nuova sede in via Nazionale n .37 è aperto il martedì dalle ore 15,00 alle ore 18,00. Nel primo quadrimestre del 2022 si sono presentati allo Sportello n.50 utenti, con problematiche relative ad energia, telefonia, servizi pubblici, esercizio dei diritti di ripensamento, gas, commercio, garanzie beni di consumo, contratti, servizi bancari, servizi privati di pay tv. La maggior parte delle persone che si sono avvalse dei servizi dello Sportello già conoscevano l'attività dello stesso per averne usufruito in precedenza o ne sono venuti a conoscenza tramite altri utenti che si avvalgono abitualmente del nostro servizio o su indicazione degli uffici comunali .

Le schede d'intervento vengono conservate in un armadio chiuso a chiave per motivi di privacy. Nello specifico, telefonia (n.19), energia (n.14), Servizio idrico (n.12), Commercio (n.2) gas (n.1), Servizi privati (n.1) Pubblica amministrazione (n.1), Sanzioni amministrative (n.1).

Per quanto riguarda la **telefonia** sono state istruite pratiche di conciliazione al Co.Re.Com nei riguardi di Tim, Vodafone, Fastweb, TIM in alcune zone del comprensorio del Trasimeno non riesce a fornire il servizio minimo di ADSL quindi non raggiunge i 1,2mbps, quindi si chiede recesso senza spese da parte dell'utente, inviato reclami per malfunzionamento della fibra, aperto reclami per tardata cessazione, richiesto rimborso su fatturazione 28 giorni da aprile 2017 a giugno 2018. Fastweb contestata mancata fatturazione, istruita pratiche di conciliazione Co.Re.Com a favore degli

utenti. Preparato lettere di cessazione, contestate fatture con addebiti per mancata restituzione di modem . Sky Abbiamo preparato le lettere di cessazione. Vodafone contestati contratti acquisiti irregolarmente, reclami per mancato funzionamento del servizio.

Per il settore **energia elettrica**: Enel Servizio elettrico aiutato gli utenti a compilare i contratti per il rientro. Contestato ad ENI Gas e Luce invio di fatture con consumi elevati non corrispondenti alle letture del distributore, richiesto e ottenuto emissione di note di credito, contestata la mancata attivazione del contatore, Enel Energia fatti reclami per fatture con importi elevati in presenza di letture reali da parte degli utenti non accettati dall'azienda. Contestate fatture con importi elevati con stime non corrispondono al consumo reale, inviato reclami per fatture elevate con consumi con in linea con lo storico dei consumi dei clienti, chieste verifiche contatori blocco fatture. Contestato ad Hera acquisizione di clienti in maniera scorretta. Sinergy contestati contratti sfavorevoli agli utenti.

Servizio idrico: Umbra acque compilazione moduli voltare e subentri, contestazioni di fatturazioni errate a residenti . ADR acquedotto della Fiora fatto voltare e cessazioni on-line.

Nel settore del **commercio** aperto reclamo a Shoppymee per acquisto e consegna ginocchiere magnetiche difettose. Unical AG Spa verifica applicazione bonus 110 con sconto in fattura per sostituzione caldaia a condensazione.

Gas: ENI reclamo e richiesta verifica titolare consumi gas per anomalie di sistema durante la voltura da imputare alla compagnia stessa.

Nel settore **Imposte e tributi** contestato l'addebito canone tv in bolletta a clienti che avevano già inviato modulistica in quanto esonerati da tale onere.

Nel settore **Servizi privati** Monte dei Paschi di Siena recupero debito su carta di credito pagamento rateizzato e stralcio.

Nel settore **sanzioni amministrative** Si è aiutato una signora inglese a fare le pratiche di dichiarazione guidatore per multa elevata per passaggio con semaforo rosso.

SPORTELLO DEL CONSUMATORE SEDE DI TERNI

Lo Sportello di tutela è situato nella sede dell'Assemblea di Cittadinanzattiva di Terni c/o Comune di Terni (Palazzo Spada) Piazza Mario Ridolfi n. 42 telefono n. 0744.435039, chiuso in presenza a causa della crisi pandemica. L'attività viene gestita da remoto su appuntamenti presi dallo Sportello del cittadino di Terni, tramite telefono o mail : cittattiv.tutelaterni@gmail.com. il lunedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00. Sono state registrate n.29 pratiche. Si sono rivolti allo sportello 14 uomini e 15 donne, con un'età media di 64,24 anni.

Le problematiche hanno riguardato: Energia Elettrica (7), Gas (n.6), Telefonia (n.9), Contratti (n.6), P.A. (n.1).

Per la **telefonia**: reclamo a Tim per mancata cessazione linea telefonica fissa e contestazione fatture, reclamo a WindTre per malfunzionamento della linea fissa e della connessione ad Internet, richiesta rimborso per disservizio e disdetta del contratto per inadempimento da parte di Tim, consigliato l'iter da seguire per mancato accoglimento richiesta di non accettazione aumento canone telefonia mobile WindTre, reclamo a Tim mobile per doppia fatturazione.

Per il settore **energia**, inviata allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente richiesta

motivo mancata/tardiva erogazione bonus sociale luce e gas, fornite informazioni su voltura mortis causa con il Servizio Elettrico Nazionale, dati chiarimenti su fattura AGN ENERGIA di importo raddoppiato rispetto alle precedenti pur avendo l'utente consumato meno kWh, verificate fatture Enegas che secondo l'utente evidenziavano consumi anomali.

Per il settore **gas**, consigliato l'iter da seguire per contestare bolletta Umbria Energy di importo molto elevato, fornite informazioni su chiusura contratto stipulato con Edison Energia per abitazione sita in Acquapendente (VT) poiché l'utente non ha ricevuto indicazioni dal Servizio Clienti, richiesta a Umbria Energy rettifica fatturazione.

Per i **Contratti**, reclamo alle società Dyson S.r.l. e QVC ITALIA per mancata sostituzione prodotto difettoso, fornite informazioni su cambio merce in saldo, richiesta rimborso voucher sul sito Alitalia, diffida alla società Mondo Convenienza a provvedere alla sostituzione del bene non conforme.

Per la **P.A.**, consigliato l'iter da seguire per evitare l'addebito del canone RAI sull'utenza elettrica intestata alla madre deceduta.



Relazione analitica dell'attività svolta in ciascuno dei quattro sportelli dell'Associazione

2022 II quadrimestre

SPORTELLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI SPOLETO

Lo Sportello di tutela del consumatore, situato nella sede regionale di Cittadinanzattiva Umbria in via XXV Aprile n. 44, aperto il martedì dalle 16.30 alle 19.30, ha registrato nel secondo quadrimestre 2022 n. 21 contatti di cui 10 maschi e 11 femmine, eterogeneità per quanto riguarda i singoli ambiti lavorativi, oltre la metà pensionati, solo 2 di nazionalità straniera. La maggior parte conosceva il nostro servizio per averne già usufruito o inviata da conoscenti, attraverso i mass media e inviati da uffici. I contatti sono stati tutti personali. In questo periodo di emergenza Covid-19, oltre all'apertura dello Sportello tramite appuntamento e con tutte le precauzioni di prevenzione dei contagi (termo scanner, divisorio in plexiglass e disinfettanti), è a disposizione degli utenti la mail cittattiv.tutelaspoleto@gmail.com e la deviazione di chiamata per la prenotazione degli appuntamenti, che è rimasta attiva anche nel periodo di chiusura per la pausa estiva per eventuali urgenze.

Le problematiche affrontate sono relative a: Telefonia (n. 9), Energia (n. 3), Imposte e tributi (n.3), Gas (n.2), Servizio idrico (n.2), Servizi privati (n. 1), Giustizia e diritti (n. 1)

Nel settore **Telefonia** a Tim sono state avanzate contestazioni relative a ritardi di allaccio della fibra e richiesto l'indennizzo della stessa; avanzate varie contestazioni in merito a somme non dovute e inviata una diffida per chiamate continue di incaricati al recupero; relativamente alla voce mondo Disney è stato inviato reclamo per importi reputati non dovuti. A Vodafone sono state contestate voci in fattura relative a disdetta e migrazione, con esito positivo e storno di parte degli addebiti. E' stata richiesta verifica di avvenuto pagamento di una fattura, stante la difficoltà di accedere al servizio attraverso il numero verde. Nel settore **Energia**, a VUS COM contestazione di voci in bolletta ritenute non dovute, relative ad un ipotetico aumento/ riduzione di potenza. A IREN è stata contestata fattura ritenuta non congrua rispetto ai consumi effettuati. Ad Enel Servizio Elettrico nazionale è stata contestata la richiesta di canone abbonamento Rai chiarendo di aver inviato all'Agenzia delle entrate dichiarazione attestante il mancato possesso di apparecchi radiotelevisivi.

Nel settore **Imposte e Tributi** all' Agenzia delle entrate, contestata una richiesta di pagamento dell'abbonamento canone Rai in quanto l'utente non usufruisce di apparecchi radiotelevisivi e la sospensione della cartella esattoriale di una richiesta di pagamento di bollo con relativa mora. Richiesta di chiarimenti in merito al mancato accredito di somme versate attraverso lottomatica per bollo automobilistico.

Nel settore **GAS** a VUS com è stato inviato reclamo e richiesta di chiarimenti per l'invio di continui conguagli e contestazione di importi elevati in bolletta.

Nel settore **Servizio idrico** a Valle Umbra servizi spa richiesta chiarimenti sulle voci in bolletta e sulla possibilità di un contratto inerente la zootecnia in quanto in possesso di animali da cortile, con tariffa meno onerosa.

Nel settore **Servizi privati** CODIFIS contestazione e richiesta di annullamento di un contratto di cessione del quinto non sottoscritto personalmente con condizioni gravose e richiesta di rinegoziazione.

SPORTELLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI PERUGIA

La sede dello sportello di tutela del consumatore di Perugia, è collocata presso la sede della Provincia di Perugia, in Piazza Italia, tuttavia a causa dell'emergenza sanitaria è stato offerto agli utenti un servizio a distanza (attraverso scambio di mail o consulenze telefoniche).tel 324 5868644 mail

cittattiv.tutelaperugia@gmail.com

Il servizio di tutela nel II quadrimestre del 2022 ha registrato n. 10 contatti.

I consumatori che si sono rivolti ai nostri uffici hanno un'età compresa tra i 30 e i 70 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 di ascolto avevano, personalmente, già usufruito in passato dell'ausilio dei nostri servizi.

I settori sui quali siamo stati chiamati a coadiuvare i nostri associati sono stati diversi: Energia (n. 4), Telefonia (n. 2), Commercio (n. 1), Servizi privati (n. 1), Contratti (n. 1), Gas (n. 1)

Nel settore **energia** forniti chiarimenti su bollette elettriche e su costo energia elettrica nei contratti che prevedono il costo indicizzato dell'energia, inviato reclamo a Sinergy Luce e Gas per consumi fatturati maggiori rispetto alla lettura

Nel settore **telefonia** si è proceduto ad inoltre un reclamo a TIM per contestazione traffico extra soglia, invio reclamo per indebita fatturazione chiusura contratto telefonia mobile,

Nel settore **Commercio** si è proceduto ad una richiesta di rimborso per un acquisto online

Nel settore **Servizi Privati** fornita consulenza in materia di polizze assicurative.

Nel settore **Contratti** si è fornito ausilio nella compilazione di recesso a seguito di stipula di un contratto a distanza.

Nel settore **Gas** fornite informazione su bolletta gas.

SPORTELLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

Lo Sportello di tutela è situato c/o i locali del Comune di Castiglione del Lago nella nuova sede in via Nazionale n. 37 è aperto il martedì dalle ore 15,00 alle ore 18,00 mentre lo Sportello aggiuntivo è aperto il lunedì dalle ore 08.00 alle ore 12.00 e il martedì dalle ore 08.00 alle ore 12.00. Nel secondo quadrimestre del 2022 si sono presentati allo Sportello n. 21 utenti con problematiche relative ad energia, telefonia, servizi pubblici, esercizio dei diritti di ripensamento, gas, commercio, garanzie beni di consumo, contratti. La maggior parte delle persone che si sono avvalse dei servizi dello Sportello già conoscevano l'attività dello stesso per averne usufruito in precedenza o ne sono venuti a conoscenza tramite altri utenti che si avvalgono abitualmente del nostro servizio o su indicazione degli uffici comunali.

Le schede d'intervento vengono conservate presso l'armadio chiuso a chiave di cui è dotato lo sportello per motivi di privacy.

Nello specifico telefonia (n. 10) di cui n. 3 conciliazioni presso Co.re.com, energia (n. 6), gas (n. 3), Servizio idrico (n. 1), Commercio (n. 1).

Per quanto riguarda la **telefonia** sono state istruite pratiche di conciliazione al Co.Re.Com nei riguardi di Tim, Vodafone, Fastweb. A Vodafone contestate acquisizioni scorrette dei contratti, in alcuni casi non riuscendo a fornire il servizio, aperti reclami per tardata cessazione con sentenza a favore dell'utente. A Tim chiesto recesso senza spese per mancato servizio minimo di ADSL, la fibra non funziona molto bene, contestati addebiti di servizi a pagamento con invio di consolle TIM Vision e joy stich senza richiesta del servizio, aperti più reclami per addebiti di un numero maggiore di più linee telefoniche mobili oltre quanto previsto dal contratto, sono state istruite pratiche di conciliazione presso Corecom Umbria, contestati contratti di nuove linee a esercizi commerciali al posto della richiesta di attivazione della linea ADSL. Contestato a Fastweb la mancata fornitura di servizio e di riparazione guasti, e invio di fatture con addebiti per mancata restituzione di modem nonostante la cessazione sia stata fatta a norma di legge e i modem siano stati restituiti nelle modalità previste.

Per il settore **energia elettrica**: Enel Servizio compilati contratti per il rientro. Enel Energia rilevati consumi anomali, chiesto verifica dei contatori, blocco fatture e ricalcoli, aperti reclami per blocco fatturazione dopo cambio di contatore e chiesto piani di rientro rateizzati senza interessi. Contestato a Hera acquisizioni di clienti non nel mercato libero come richiesto da contratto ma nel mercato di salvaguardia, aperto reclami e rifatto i contratti con rimborso differenza a favore dei clienti.

Servizio idrico: contestato ad Umbria la difficoltà di canalizzazione delle bollette presso l'ufficio postale, creando disagi, compilati moduli di vulture e subentri,

Nel settore **Gas** ENI PLENITUDE richieste vulture on line per decesso titolare contratto a favore di eredi conviventi. BUTAN Gas aperto reclamo per doppia fatturazione, con storno a favore del cliente. Contestato a Sinergy contratti energia a 0,16 Kw, con costi reali in fattura fino a 0,87kw/h

Nel settore del **commercio** ARIEL frigo contestata fattura di riparazione, per mancanza di garanzia parti elettriche.

SPORTELLLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI TERNI

Lo Sportello di tutela è situato nella sede dell'Assemblea di Cittadinanzattiva di Terni c/o Comune di Terni (Palazzo Spada) Piazza Mario Ridolfi n. 42 telefono n. 0744.435039, chiuso in presenza a causa della crisi pandemica. L'attività viene gestita da remoto su appuntamenti presi dallo Sportello del cittadino di Terni, tramite telefono o mail : cittattiv.tutelaterni@gmail.com. Sono state registrate n.25 pratiche. Si sono rivolti allo sportello 10 uomini e 15 donne, con un'età media di 66,72 anni.

Le problematiche hanno riguardato: Energia Elettrica (n.3), Gas (n.2), Telefonia (n.8), Sistema Idrico (n.4), Imposte e Tributi (n.2), P.A. (n.6).

Per la **telefonia**: reclamo per mancata presa in carico disdetta contratto WindTre, reclamo a Vodafone per erroneo addebito TV Box restituito dal Cliente, reclamo a Gestione Rischi e Fastweb per richiesta pagamento presunte fatture insolute, reclamo a Tim per ritardata cessazione contratto linea telefonica fissa. Per il settore **energia**, inviata segnalazione alla società Illumina per mancato riscontro richiesta verifica funzionamento contatore luce, consigliato l'iter da seguire per recedere da un eventuale contratto per la fornitura di energia elettrica stipulato telefonicamente con la società **PLT Puregreen**.

Per il settore **gas**, effettuato controllo fattura Enel Energia sull'applicazione da parte del fornitore del prezzo della materia prima gas naturale stabilito da ARERA.

Per il **Sistema Idrico**, consigliato l'iter da seguire per ottenere rimborso su utenza cessata S.i.i. Servizio Idrico Integrato, inviata alla S.i.i. Servizio Idrico Integrato richiesta duplicato fattura mai giunta al Cliente.

Per **Imposte e Tributi**, fornite informazioni su prescrizione TARI anno 2014 ubicazione utenza Comune di Montalto di Castro.

Per la **P.A.**, reclamo al MISE per mancato riconoscimento Bonus rottamazione TV, fornite informazioni su domanda alloggio a canone sociale e concordato c/o Comune diverso da quello di residenza, richiesto al Comune di Cormano Polizia Urbana riesame Verbale d'infrazione al Codice della Strada in quanto il presunto trasgressore aveva inviato istanza di annullamento in autotutela all'organo accertatore.

Nello sportello sono state inoltre istruite e inviate al Conciliatore n.4 pratiche telefoniche.

Nello Sportello è stata anche istruita e inviata al Conciliatore n.1 pratica settore gas per l'attivazione della procedura c/o ARERA.



Relazione analitica dell'attività svolta in ciascuno dei quattro sportelli dell'Associazione

2022 III quadrimestre

SPORTELLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI SPOLETO

Lo Sportello di tutela del consumatore, situato nella sede regionale di Cittadinanzattiva Umbria in via XXV Aprile n. 44, aperto il martedì dalle 16.30 alle 19.30, ha registrato nel terzo quadrimestre 2022 n. 23 contatti di cui 14 maschi e 9 femmine, eterogeneità per quanto riguarda i singoli ambiti lavorativi, la maggior parte pensionati, tutti di nazionalità italiana. Solo 4 utenti hanno conosciuto il servizio tramite massmedia, 1 è stato inviato da altri uffici, mentre tutti gli altri ne avevano già usufruito o inviati da conoscenti. I contatti sono stati 18 personali e 4 tramite posta elettronica. Lo Sportello riceve per lo più su appuntamento, modalità molto apprezzata dagli utenti che hanno a disposizione oltre la mail cittattiv.tutelaspolet@gmail.com, anche la deviazione di chiamata per la prenotazione.

Le problematiche affrontate sono relative a: Energia (n.9), Sanità (n. 4), Telefonia (n.3), Gas (n. 3), Imposte e tributi (n. 2), Servizio idrico (n.1), Servizi privati (n.1)

Nel settore **Energia**, in questo periodo di crisi, le persone si lasciano facilmente convincere a cambiare gestore, accettando contratti con gestori diversi a distanza di pochissimo tempo, creando situazioni molto difficili da risolvere.

In una situazione particolare è stato chiesto aiuto allo Sportello, dopo l'arrivo di una citazione del Giudice di pace per fatture non pagate ad Eni Plenitude, gestore che l'utente, a suo dire, non conosceva. Sempre ad Eni Plenitude si contestano consumi ritenuti non dovuti ed è stata gestita una richiesta di annullamento di contratto per fornitura di energia e gas.

E' stata inviata a Sinergy una richiesta di chiarimenti per voci in bolletta.

Enel energia: richiesto pagamento rateale di bollette bloccate per il sisma 2016 e pervenute in unica soluzione, rateizzazione accolta.

A Pulsee viene fatto reclamo per fattura con costi eccessivi, dopo il passaggio ad altro gestore.

Enel energia: Esercitato diritto di ripensamento in quanto l'utente ha erroneamente individuato la società erogatrice di servizi; chiesto l'invio di fatture non pervenute dall'inizio del contratto onde evitare accumuli nei pagamenti successivi.

E-Distribuzione: segnalato un danno, a causa di uno sbalzo di corrente cui ha fatto seguito una lunga interruzione di erogazione, subito nella sede autorizzata dalla ASL alla detenzione e conservazione di medicinali e stupefacenti per l'esercizio dell'attività medico veterinaria e chiesto risarcimento.

Nel settore **Sanità**: richiesta di iter per la denuncia di un caso di malasanità, richiesta di informazioni per la richiesta di esenzione per patologia, richiesta di informazioni rispetto alla lista d'attesa per interventi chirurgici, segnalazioni di lunga lista d'attesa per visita allergologica.

Nel settore **Telefonia**: a Tim si chiede informazione relativa all'indennizzo per ritardato allaccio della fibra; si contesta una fattura e si chiedono chiarimenti per voci ritenute non dovute; si avanza reclamo e richiesta di rimborso per fatture non dovute in quanto era stato esercitato il diritto di recesso.

Nel settore **GAS**: migrato ad Enel energia ha scoperto di essere stato forzatamente passato al gestore VUS com, è stato inviato reclamo e richiesta di chiarimenti sulle motivazioni e sulle modalità di passaggio del contratto.

Inviato reclamo a Pulsee per fattura con costi eccessivi e sono stati contestati consumi ritenuti non dovuti ad Eni Plenitude.

Nel settore **Imposte e Tributi**: viene contestata un'iscrizione a ruolo di cartella esattoriale relativa a multe per violazione del codice della strada. Si invia reclamo al Comune di Volterra su avvisi di pagamento TARI relativi ad una abitazione e ad una attività artigianale, le cui utenze erano cessate per cambio di residenza. Reclamo parzialmente accolto

Per il settore **Pubblica Amministrazione** è stata perfezionata una pratica di esenzione canone Rai con l'invio dell'autocertificazione di non possesso di apparecchio televisivo all'Agenzia delle entrate.

Nel settore **Servizio idrico**: A Valle Umbria servizi spa è stato inviato reclamo per costi, relativi a perdite occulte, non ritenuti congrui.

Nel settore **Servizi privati** sollecitata risposta a COFIDIS spa rispetto al reclamo inviato e alla richiesta di annullamento del contratto.

SPORTELLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI PERUGIA

La sede dello sportello di tutela del consumatore di Perugia, è collocata presso la sede della Provincia di Perugia, in Piazza Italia, tuttavia a causa dell'emergenza sanitaria è stato offerto agli utenti un servizio a distanza (attraverso scambio di mail o consulenze telefoniche). Lo Sportello è stato riaperto in presenza il 12 ottobre 2022. tel 3245868644 mail cittattiv.tutelaperugia@gmail.com

Il servizio di tutela nel III quadrimestre del 2022 ha registrato n. 10 contatti.

Gli utenti che si sono rivolti ai nostri uffici 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.

I settori sui quali siamo stati chiamati a coadiuvare i nostri associati sono stati diversi: Energia (n.3), Telefonia (n. 2), Servizi privati (n. 1), Contratti (n. 1), Turismo (n. 1), Servizi pubblici (n. 1), P.A. (n. 1)

In particolare:

Nel settore **Energia**: è stato inviato un reclamo a Sinergy Luce e gas per fatturazione non corrispondente ai consumi, fornita consulenza su bonus bollette e date informazioni sui parametri da valutare al momento della sottoscrizione di un contratto di fornitura.

Per quanto riguarda la **Telefonia** è stato predisposto un reclamo a TIM per mancato invio box TIMVISION e a Wind3 è stato contestato un disservizio alla linea internet fissa e richiesto il relativo rimborso.

Nel settore **Servizi privati** è stato inviato un sollecito alla compagnia Italiana Assicurazione per il rilascio della documentazione necessaria al passaggio ad un'altra compagnia assicurativa.

Nel settore **Contratti** è stata fornita una consulenza su un contratto con un'agenzia immobiliare e la seguente verifica degli adempimenti contrattuali.

Nel settore **Turismo** è stata fornita una consulenza su un pacchetto vacanze acquistato e non attivato.

Per quanto riguarda i **Servizi pubblici** è stato inviato un reclamo a Poste per la mancata apertura di un sinistro.

Nel settore **Pubblica amministrazione** è stata fornita una consulenza per la riattivazione della Carta Acquisti INPS decaduta a causa di un errato valore ISEE.

SPORTELLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

Lo Sportello di tutela è situato c/o i locali del Comune di Castiglione del Lago nella nuova sede in via Nazionale n. 37 è aperto il martedì dalle ore 15,00 alle ore 18,00. La maggior parte delle persone che si sono avvalse dei servizi dello Sportello già conoscevano l'attività dello stesso per averne usufruito in precedenza o ne sono venuti a conoscenza tramite altri utenti che si avvalgono abitualmente del servizio o su indicazione degli uffici comunali. Nel terzo quadrimestre del 2022 si sono presentati allo Sportello n.37 utenti, con problematiche relative a telefonia (n.15), energia (n.10), gas (n. 6), Servizio idrico (n.4), Imposte e tributi (n.1) Sanzioni Amministrative (n.1).

Per quanto riguarda la **Telefonia** 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. Poste italiane promette coperture ADSL e contratti vantaggiosi ma il cliente si accorge solo a contratto attivato che la proposta è vantaggiosa perché comprende solo telefonia fissa. In parte del comprensorio del Trasimeno gli operatori non riescono a fornire il servizio e nel 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 preparate le lettere di cessazione contratto nei confronti di Sky. Casi specifici: Tim spa addebita ad un utente una linea telefonica mai richiesta, completamente sconosciuta al cliente, dopo il reclamo, istruita pratica di conciliazione al Co. Re.Com con sentenza a favore del cliente. Reclamo a TIM per invio di una lettera di recupero crediti dopo anni dalla cessazione della linea telefonica, la fattura vantata non è mai stata emessa e mai richiesta o sollecitata, sentenza Co.re.com. a favore della cliente e ritiro pratica recupero crediti. Sempre dopo la cessazione di linea telefonica e servizi, continua ad addebitare servizi aggiuntivi, dopo il reclamo istruita pratica di conciliazione con

verbale a favore della cliente. Vodafone, reclamo e richiesta di rimborso di fatture pagate non dovute, per invio di fatture dopo la cessazione del contratto. Conciliazione con verbale di mancato accordo in quanto pur riconoscendo l'errore, Vodafone non si rendeva disponibile ad emettere note di credito e rimborsare totalmente la cliente. Istruita un' ulteriore istanza con il modello GU14 e si è in attesa di convocazione. Sono state istruite n. 7 pratiche di conciliazione nei riguardi di Tim n.5, Vodafone n.2, di cui n. 6 con esito positivo. Le conciliazioni ormai tutte on line, creano gravi problemi agli 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.

Per il settore **energia**: gli utenti sono stati aiutati a compilare i contratti per volture e rientri ad Enel servizio elettrico Nazionale. Dopo un reclamo su una fattura con ricalcolo di consumi, Enel Servizio Elettrico Nazionale ha rimborsato di € 6521,62. Ad Enel energia è stata chiesta la verifica contatore e il ricalcolo consumi, il contatore è risultato malfunzionante e da ricalcolo il cliente è stato rimborsato.

E' stato aperto un reclamo con invio di documentazione ad Hera per addebito di consumi errati in una voltura, a causa di errore del codice fiscale dell'utente straniero. Il cliente è stato rimborsato nella fattura successiva.

Energia Comune blocca l'uscita del cliente attivando continui rientri con la giustificazione che il cliente ha accettato i rientri telefonicamente. Da verifiche, si viene a conoscenza che il numero non è del cliente ma è un numero non attivo intestato al Comune di Castiglione del Lago, è stata attivata conciliazione ARERA con istruzione pratica in piattaforma.

Al nostro sportello vengono gestite molte pratiche relative al bonus sociale per reddito a utenti inviati dall'Ufficio dei Servizi sociali del Comune con cui è stata aperta una collaborazione da anni.

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.

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. Cambio contatore perché malfunzionante, in attesa di ricalcolo consumi in base ai consumi storici.

Nel settore **Imposte e tributi** è stata gestita una variazione di residenza relativa al canone RAI

Nel settore **Sanzioni amministrative** E' stata aiutata una signora ad istruire una pratica nei confronti del Comune di Campagnano di Roma per multa elevata con rimozione mezzo da divieto di sosta. La signora dopo l'invio della documentazione con cui ha provato di non essersi mai recata nel Comune in questione né di aver avuto il mezzo nel deposito giudiziario, ha avuto il discarico della cartella di pagamento.

SPORTELLO DI TUTELA DEL CONSUMATORE SEDE DI TERNI

Lo Sportello di tutela è situato nella sede dell'Assemblea di Cittadinanzattiva di Terni c/o Comune di Terni (Palazzo Spada) Piazza Mario Ridolfi n. 42 telefono n. 0744.435039, chiuso in presenza a causa della crisi pandemica. L'attività viene gestita da remoto su appuntamenti presi dallo Sportello del cittadino di Terni, tramite telefono o mail : cittattiv.tutelaterni@gmail.com. Sono state registrate n.23 pratiche. Si sono rivolti allo sportello 13 uomini e 10 donne, con un'età media di 61 anni.

le problematiche hanno riguardato: Energia Elettrica (n.8) Gas (n.5), Telefonia (n.2), Sistema Idrico (n.2), P.A. (n.6).

Per il settore **Energia** , effettuata verifica bollette energia elettrica Erogata Energia in acconto e a conguaglio, fornite informazioni su corrispettivo CMOR richiesto dalla nuova compagnia (Optima Italia) per conto del vecchio fornitore di energia elettrica (Sorgenia), inviata allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente richiesta supporto bonus sociale elettrico per disagio fisico, accettato ma non erogato, consigliato l'iter da seguire per mancata/tardiva erogazione bonus sociale elettricità dopo innalzamento valore soglia ISEE.

Per il settore **Gas**, spiegate le conseguenze del mancato pagamento di una fattura DomestiKa Energia per la fornitura di gas dopo passaggio ad altro fornitore, inviata a Enel Energia richiesta rimborso nota di credito per la fornitura gas, reclamo a Enel Energia per modifiche unilaterali delle condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo di gas naturale. Istruita e inviata al Conciliatore una pratica per l'attivazione della procedura c/o ARERA.

Per la **Telefonia**: reclamo a Tim per disservizio, redatta richiesta di cessazione contratto Tim Voce+Internet.

è stata inoltre istruita una conciliazione paritetica

Per il **Sistema Idrico**, consigliato l'iter da seguire per contestare fattura idrica Comune di Ussita (MC) dopo disdetta contratto per la fornitura di acqua, contestazione bolletta e messa in mora alla Sii S.c.p.a. Servizio Idrico Integrato Terni.

Per la **P.A.**, inviata al Comando Polizia Urbana Comune di Fiumicino richiesta di sgravio totale cartella esattoriale per Verbale d'infrazione al Codice della Strada pagato nei termini;
consigliato l'iter da seguire per la sostituzione di luce votiva Comune di Terni non eseguita dopo 1 mese dall'invio della richiesta da parte dell'erede, richiesto alla Polizia Locale di Cormano il rimborso dell'importo indebitamente pagato.