

## RELAZIONE

LEGGE N. 388/2000, ARTICOLO 148 - INIZIATIVE DELLE REGIONI A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI – D.M. 10 AGOSTO 2020 ART. 8 (SPORTELLI REGIONALI DEL CONSUMATORE) -D. D. 23/11/2021 (DECRETO) - PROPOSTA DELLA REGIONE UMBRIA DI CUI ALLA DGR N. 620 DEL 22.06.2022.

### CASTIGLIONE DEL LAGO

Lo Sportello del consumatore è situato c/o i locali del Comune di Castiglione del Lago nella nuova sede in via Nazionale n. 37, è aperto il lunedì dalle ore 08,00 alle ore 12,00 e il martedì dalle ore 08,00 alle ore 12,00. Da marzo 2022 al 31 gennaio 2023 l'attività dello sportello ha registrato 126 contatti.

Da marzo ad agosto 2022 i contatti sono stati n. 46 con problematiche relative a: telefonia (n.19), energia (n.12), servizio idrico (n.7), Commercio (n.2), Imposte e tributi (n. 2), Sanzioni amministrative (n.2), gas (n.1), Servizi pubblici (n.1).

Nel dettaglio:

Per la **telefonia**: Vodafone acquisisce contratti in modo scorretto, inganna i clienti presentandosi nella veste di un gestore di garanzia; in un caso di isolamento della linea telefonica e adsl con addebiti per mancati servizi, è stata attivata conciliazione al Co.Re.Com, con esito positivo. Tim non riesce a fornire un servizio adeguato, in un caso l'isolamento della linea ha creato danni ad un'attività commerciale, sia a livello di sanzioni da parte dell'Agenzia delle entrate per il mancato invio delle chiusure serali che di perdita di ordinazioni on line, attivata conciliazione al Co.Re.Com, con esito positivo; svariati i casi di pratiche di richiesta di cessazione linea non evase, nel caso di richiesta per decesso del titolare, attivata conciliazione al Co.Re.Com, con esito positivo; in un'altra richiesta di cessazione è stata istruita conciliazione Co.Re.Com, in attesa di definizione; sono state inviate richieste di recesso senza spese, per residenti in alcune zone del comprensorio del Trasimeno dove non c'è un servizio minimo di ADSL e parziale funzionamento della fibra. Alcuni clienti sono rimasti isolati per lunghi periodi per il mancato adeguamento della linea telefonica da tradizionale alla fibra, in un caso si è verificata doppia fatturazione, è stata attivata conciliazione al Co.Re.Com, con esito positivo; Dopo la riparazione di un guasto viene attivata per errore una linea aggiuntiva, istruita conciliazione Co.Re.Com, in attesa di definizione. Tiscali cessazione di servizio per guasto non riparato, attivata conciliazione al Co.Re.Com, con esito positivo; Nei riguardi di Sky sono state preparate lettere di cessazione.

Per il settore **energia** sono state gestite le seguenti situazioni: Ad Enel servizio elettrico è stata chiesta la verifica di appartenenza di un POD bloccato, in un immobile acquistato all'asta. Per sbloccare la situazione che non faceva procedere alla stipula del contratto ci si è dovuti rivolgere all'ARERA, garante per l'energia. Sono stati compilati vari moduli di richiesta di rientro al servizio di maggior tutela. Enel Energia: dopo il cambio dei contatori ci sono stati più casi in cui sono stati registrati consumi anomali non congruenti con lo storico dei consumi dei clienti, con fatture elevatissime, dopo la richiesta di verifica, i contatori sono stati di nuovo sostituiti; richiesta di blocco fattura e ricalcolo in base ai consumi storici, altro problema dopo cambio contatori non

riesce a fatturare nonostante il cliente invii lettura contatore e apra reclami alla fine dopo lo sblocco fatturazione, visti gli importi considerevoli, sono stati chiesti piani di rientro rateizzati senza interessi.

Per il **servizio idrico**: Umbra acque non riesce a canalizzare le bollette dei propri utenti presso gli uffici postali, creando disagi nei pagamenti nonostante siano stati compilati i moduli di addebito in conto; errori di fatturazione come non residenti, anche in presenza di modulistica correttamente inviata; compilazione di moduli di voltura e subentri.

Per quanto riguarda il **commercio** si è aiutato il cliente a fare resi su prodotti inviati dalla Bulgaria, presunti prodotti omeopatici. E si è raggiunto un accordo con Farmacqua in presenza di un contratto firmato non corrispondente alla proposta contrattuale

Relativamente al settore **Imposte e tributi**: 2 le persone che si sono rivolte allo sportello dopo che avevano ricevuto 2 volte dal Comune di Castiglione del Lago la cartella TARI, errore che ha generato confusione negli utenti che pensavano di dover pagare due volte lo stesso servizio.

Nel settore **Sanzioni amministrative**: è stato gestito un caso di richiesta rateizzazione di cartella esattoriale per errore sulla dichiarazione dei redditi e un altro per una multa di divieto di sosta con rimozione veicolo a Roma dove la persona non si era mai recata

Nel settore **gas**: ad ENI è stato inviato un reclamo e richiesta verifica della titolarità dei consumi per anomalie di sistema, durante la voltura.

Per i **Servizi Pubblici**: Poste italiane blocca carta di credito senza motivo, il cliente apre reclamo e chiede lo sblocco che gli addetti delle poste non sanno fare.

Da agosto 2022 al 31 gennaio 2023 sono state gestite n. 80 pratiche con problematiche relative a: Energia (n.25) Telefonia (n.21), Servizio idrico (n.13), Gas (n.8), Imposte e tributi (n.6), Sanzioni Amministrative (n.4) Commercio (n.3).

Per il settore **energia elettrica**: sono state gestite molte pratiche relative a contratti acquisiti in modo scorretto da Servizio energetico italiano che si presenta come il gestore dell'utente che ha necessità di aggiornare i dati per rinnovare offerta in scadenza.

Nella zona del Trasimeno ci sono state molte situazioni di sostituzioni di contatori malfunzionanti, in un caso emblematico un utente ha ricevuto da ENEL Servizio elettrico nazionale, per lo stesso ricalcolo 3 fatture, generando notevole confusione. Richiesta la ricostruzione dei consumi in base consumi storici e l'emissioni di note di credito per l'annullamento delle fatture uscite in automatico. Ad Enel energia è stata richiesta la verifica del contatore e il ricalcolo dei consumi. Dal ricalcolo effettuato, il cliente chiede di compensare il rimborso dovuto sulle fatture successive. E' stata aperta una richiesta di rateizzazione a Hiren energia a causa dei costi elevati e l'utente una signora straniera trovava difficoltoso aprire la pratica attraverso il servizio cliente.

Ecom Energia Comune blocca l'uscita del cliente attivando continui rientri giustificandosi che il cliente accetta rientro ad un numero in cui viene contattato, il numero indicato non è del cliente ma è un numero disattivato di proprietà del Comune di Castiglione del Lago, è stata attivata conciliazione ARERA, la conciliazione è andata a buon fine l'utente tornerà con il precedente gestore senza spese e con il contratto che aveva stipulato, verranno stornate le fatture e verrà rimborsato il disagio. Sono state inoltre gestite molte pratiche relative al bonus sociale per reddito

a utenti inviati dall'Ufficio dei Servizi sociali del Comune con cui è aperta una collaborazione da anni con Cittadinanzattiva.

Per quanto riguarda la **Telefonia** le problematiche sono sempre dovute alla scorrettezza dei gestori telefonici come Wind, 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. Sono state istruite n. 6 pratiche di conciliazione al Co.Re.Com, nei riguardi di Tim, Wind, Laykamobile e Vodafone. Tutte con esito positivo tranne quella con Vodafone che riconosce l'errore di non aver lavorato la cessazione del contratto nei tempi utili, ma non vuole emettere note di credito e rimborsare totalmente la cliente che aveva seguito a pagare le fatture, aprendo numerosi reclami in merito. Il cliente non ha accettato la proposta ed è stata istruita un'ulteriore istanza.

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.

Nel settore **Servizio idrico**: Per Umbra acque Spa, sono stati per lo più compilati moduli di volture e subentri; avanzato un reclamo e una richiesta di rimborso con storno in fattura.

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 mal funzionante, in attesa di ricalcolo consumi in base ai consumi storici.

Nel settore **Imposte e tributi** richieste di esonero canone Rai per non possesso apparecchio televisivo; richiesta di esenzione in quanto il canone è pagato sulla abitazione principale; esenzione pagamento canone in quanto la casa è terremotata a Pieve Torina Macerata, la signora si è rivolta al nostro sportello perché ospite in zona di amici fino alla fine della ristrutturazione della casa al momento inagibile.

Nel settore **Sanzioni amministrative** E' stata aiutata una signora ad istruire una pratica nei confronti della Polizia locale di Fiumicino che eleva multa nel 2016 per un divieto di sosta, che viene regolarmente pagata nei 5 giorni dopo la notifica. Ad anni di distanza la multa viene messa a ruolo si chiede discarico della stessa prima all'agenzia delle entrate che rinvia alla Polizia Municipale di Fiumicino. Sono state inviate mail e PEC senza ancora aver avuto risposta.

Nel settore **commercio** E' stata sollecitata Sustech ditta specializzata in fotovoltaico alla consegna delle pratiche a E-distribuzione al fine di consentire allaccio. Aiutata una signora straniera che aveva necessità di assistenza per una Lavastoviglie acquistata a Mondoconvenienza che a causa della lingua non riusciva a far capire la tipologia di guasto.

Dai monitoraggi effettuati risulta che l'attività dello sportello è stata minore rispetto a quanto ipotizzato in sede di presentazione della proposta progettuale. Ma il trend è in aumento

La mancanza di richieste di informazioni telefoniche e via mail è sicuramente motivata dal fatto che la maggior parte degli utenti non è in grado di gestire le pratiche in autonomia, né scrivere lettere di reclamo, né compilare moduli. Molti degli utenti sono stati inviati dai Servizi sociali del comune, non hanno un computer o non sanno utilizzare la posta elettronica e qualche volta non hanno neppure il telefono.

Sono state fino ad ora 14 le pratiche arrivate a conciliazione, 13 tramite l'utilizzo della piattaforma dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia, ConciliaWeb e 1 per l'energia con Arera.

## SPOLETO

Lo Sportello di tutela è situato c/o i locali della sede regionale in via XXV Aprile n. 44 è aperto il martedì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 e il venerdì dalle ore 15,00 alle ore 19,00.

Sono stati gestiti, da marzo al 31 agosto 2022 n. 33 contatti, di cui 20 richieste di informazioni sia telefoniche che di presenza, 2 segnalazioni e 11 pratiche. Le problematiche relative a Sanità (n. 10), gas (n. 5), energia (n. 3), Imposte e tributi (n.5), Servizi pubblici (n. 2), Banche (n. 2), Sanzioni amministrative (n. 1), telefonia (n. 1), Servizi privati (n. 1), Garanzie sui beni di consumo (n. 1), Giustizia e diritti (n. 1), Pubblica amministrazione (n. 1).

Di seguito il dettaglio delle attività:

Per quanto riguarda **la Sanità**: Sono state inviate ad Asl Umbria 2, controdeduzioni a seguito di notifiche di contestazione dell'irregolarità dell'autocertificazione con richiesta di pagamento del ticket dovuto per le prestazioni fruite; una richiesta di chiarimenti dopo il rigetto di controdeduzioni in presenza di sentenza di separazione; inviate mail di sollecito per prestazioni specialistiche e diagnostico strumentali già prese in carico da tempo, senza risposte di appuntamento, richieste andate a buon fine. Stante le lunghe liste di attesa, in un caso di ricorso al privato per una risonanza magnetica urgente, viene chiesto a chi indirizzare la richiesta di rimborso; ad una richiesta di informazioni relative al disagio lavorativo è stato fornito l'indirizzo dello sportello mobbing; fornita informazione sul rinnovo del piano terapeutico; è stata chiesta la procedura medico-legale per l'accertamento di responsabilità medica a seguito di decesso di un familiare e fornite informazioni rispetto ai tempi di rientro a casa, ad una signora di Roma la cui figlia, in vacanza in Umbria è malata di Covid ; segnalata la carenza di organico presso la residenza protetta di Cascia.

Nel settore **gas**: in seguito a reclamo alla VUS COM per importi bollette ritenuti troppo esosi. inviata mail con le indicazioni rispetto a quello che si deve verificare (lettura contatore e contratto e fattura dettagliata); controllato fatture che alla verifica risultano corrette e fornito spiegazioni delle varie voci, fornito informazioni sul bonus sociale per invalidità e sulla nuova modalità di fatturazione.

Per il settore **energia elettrica**: per quanto riguarda Enel Energia una signora ha ricevuto numerose richieste di sollecito di pagamento di una fattura mai arrivata, dopo la verifica abbiamo informato del fatto che era una truffa. Per il Servizio elettrico nazionale è stata verificata una

bolletta di importo molto alto, contattato il call center si suggerisce un sopralluogo da parte di un elettricista per verificare eventuali dispersioni, ad ACEA luce e gas è stato inviato reclamo per mancata comunicazione di cessazione di fornitura sottoscritta presso un negozio wind 3

Relativamente al settore **Imposte e tributi**: al comune di Spoleto richiesta copia del provvedimento di accertamento per verificare l'imposta dovuta in merito all'invio di 2 richieste di pagamento coattivo per IMU 2013, verificata la legittimità dell'atto si richiede la rateizzazione; fornite informazioni sui termini in cui va pagata una cartella esattoriale, inviate n. 2 accettazioni di proposta di rateizzazione dell'importo di una cartella esattoriale

Per i **Servizi Pubblici**: Poste Italiane spa, fornite informazioni su un buono postale fruttifero scaduto e non esigibile perché a termine; in un caso di furto di documenti e posta pay con prelievamento di soldi, dopo la denuncia ai carabinieri e fatto reclamo a Poste Italiane una signora si è rivolta allo Sportello sostenendo di non avere avuto il pin insieme ai documenti come da risposta di Poste. Visto l'insistenza e la situazione poco chiara, la nostra conciliatrice ha avuto un incontro preliminare con Poste prima di un eventuale tentativo di conciliazione. Poste si è resa disponibile solo a dare una piccola cifra in quanto cliente.

Nel settore **Banche** richieste di informazioni: sull'iscrizione alla centrale rischi per ritardo di chiusura di una carta di debito e rispetto ad un finanziamento con rate più alte di quelle che si ritiene di aver sottoscritto, suggerito in questo caso di richiedere copia del contratto e venire di persona allo sportello per la verifica

Riguardo alle **Sanzioni amministrative** A seguito di avviso di pagamento per bollo auto del 2019 dell'Agenzia delle entrate, la signora dice di aver pagato presso una lottomatica, si suggerisce di cercare la ricevuta e di venire di presenza allo sportello per avviare la pratica.

Per la **telefonia**: in un caso di continui solleciti di pagamento per un servizio ADSL mai richiesto consigliata di rivolgersi all'ufficio reclami Tim o venire di presenza allo sportello per aprire una pratica.

Nel settore **Servizi privati** a seguito di richiesta di pagamento per smontaggio centralina di un impianto di sicurezza, inviato reclamo e richiesta delle condizioni contrattuali a Sicuritalia

**Garanzie beni di consumo** fornite informazioni di carattere generale sulla garanzia per un'auto usata acquistata presso una concessionaria

**Giustizia e diritti** fornite le informazioni per un problema di infiltrazioni di acqua in una proprietà appena acquistata suggerendo anche di verificare l'esistenza di un'assicurazione condominiale

**Pubblica Amministrazione**: ci è stata segnalata la pericolosità di un sottopassaggio in cui manca il marciapiede, verificata la situazione, è stata informata la persona della presenza di cartelli di divieto di transito per i pedoni.

Da agosto 2022 al 31 gennaio 2023 i contatti sono stati n. 64 di cui 20 richieste di informazioni sia di presenza che telefonica o tramite posta elettronica, 40 casi e 4 segnalazioni, con problematiche relative a: Gas (n. 19), Energia (n. 16), Sanità (n. 6), Servizi privati (n. 5), Telefonia (n. 4), Imposte e tributi (n. 4), Servizi pubblici (n. 3), Giustizia (n. 3), Servizio idrico (n. 2), Contratti (n. 1), P.A. (n. 1).

Nel settore **Gas** nella zona si sono verificati molti casi di passaggi da un gestore all'altro senza richiesta da parte dei clienti, richiesta di passaggi che non vanno a buon fine o situazioni in cui i clienti dopo un paio di mesi dal passaggio richiesto, ricevono fatture di chiusura. Tutti i gestori contattati si sono rimpallano le responsabilità. Un cliente chiede il passaggio da Pulsee per fatture eccessive ad Eni plenitude ma quest'ultimo non lo accetta, inviata contestazione.

In più casi, dopo la richiesta di passaggio ad Enel Energia, lo switch non va a buon fine perché sembra che il cliente sia stato trattenuto da Vus com che risponde di non aver mai ricevuto la richiesta.

A Vus com sono state contestate anche: modifica unilaterale di contratto; fattura eccessiva di consumi stimati, la mancata rateizzazione di fattura di una fornitura in zona crateri; il mancato invio dei bollettini per pagamento rateale di consumi in abitazione parzialmente inagibile causa sisma 2016.

Contestato ad Enel energia l'opposizione al passaggio di fornitura e modifiche unilaterali di contratto.

In un caso di successione sono stati aiutati gli eredi a capire la situazione storica dei fornitori di luce e gas in presenza di fatture di Eni plenitude ed Energia comune.

Fatto verifiche di avviamento di procedure di passaggio da parte di Optima

Fornite molte informazioni sui contratti e sulla lettura delle bollette, su come confrontare le offerte per verificare la convenienza prima di sottoscrivere un nuovo contratto, sull'indennizzo per ritardata risposta.

Segnalati ad Arera i casi anomali di passaggi tra fornitori

### Nel settore **Energia**

Ad Enel energia è stato inviato un reclamo per importo elevato in fattura, richiesta una rateizzazione, contestato l'invio di doppia fattura. Gestita una pratica in cui un cliente di Enel energia è stato contattato per cellulare e poi su WA per proposta di nuovo contratto luce, che ha rifiutato ma che dall'App di Enel risulta passato ad altro gestore ma non si sa con chi sia.

E' stata richiesta a Thema energia l'estratto degli insoluti per capire se gli stessi erano ricompresi nel CMOR di una fattura di Enel Energia.

E' stato contestato a Servizio elettrico nazionale un consumo stimato molto superiore ai consumi abituali e gestita una pratica in presenza di una nota di credito a chiusura parziale di una fattura.

Contestata ad IPERDROLA modifica unilaterale del contratto.

E' stata gestita una mancata rateizzazione di fattura di AGN power, con costituzione in mora in atto e una doppia fatturazione dal passaggio da ONDA PIU' a Enel energia.

Fornite informazioni per eventuale reclamo a Illumia a causa di mancate informazioni all'atto della stipula del contratto.

Fornite informazioni sulle voci in bolletta.

Nel settore **Sanità** sono state ricevute segnalazioni per quanto riguarda le liste di attesa di varie prestazioni sanitarie anche già prese in carico, fornite informazioni circa i permessi d'ingresso nei reparti, fornite indicazioni su iter da seguire nel caso di un signore che dopo 6 mesi dalla prenotazione, all'atto della radiografia, gli è stato annullato l'esame perché l'impegnativa era errata e gestita una segnalazione sulla mancata visita di MMG e Guardia medica in assenza di tampone COVID.

Nel settore **Servizi Pubblici** istruite le conciliazioni con Poste Italiane.

Nel settore **Servizi Privati**: fornite informazioni su problematiche tra proprietario e inquilino; a chi rivolgersi per problematiche legate a lavori di edilizia e su questioni contrattuali relative alla

proprietà intellettuale; contestata la mancata risoluzione di problemi tecnici su un impianto di depurazione; inviata una richiesta di annullamento di solleciti di pagamento per servizio inesistente

Per la **Telefonia**: a Tim sono state contestate rate di noleggio modem già restituito e inviata una richiesta di annullamento per utenza mai posseduta.

Inviato reclamo a Fastweb per doppia fatturazione dopo passaggio a Tim e contestata la richiesta di pagamento di SIM passate ad altro operatore.

Nel settore **Imposte e Tributi** fornite informazioni su importi e tempistiche delle violazioni al Codice della strada dopo il ricevimento di cartella esattoriale;

Inviata una richiesta di rateizzazione per un'ingiunzione di pagamento per sanzioni di violazione al codice della strada; fornite informazioni su avvisi di accertamento per IMU e TASI dove si contesta la non continuità della residenza; fornito supporto per la compilazione d'istanza di autotutela per contestazione avvisi di accertamento tributi del comune di Montefalco

Per il **Servizio Idrico**: Valle Umbria Servizi: Fornito aiuto per pratica di conciliazione ARERA dopo il rigetto di un reclamo; contestate mancate fatturazioni di consumi effettivi, fornite informazioni sulla rateizzazione di una fattura.

Per il settore **Giustizia** fornite informazioni sulle procedure di istruttoria dell' Antitrust contro le aziende fornitrici di luce e gas:

In un caso di corpo estraneo negli alimenti, sono state fornite informazioni e inviata segnalazione alla Ditta produttrice per una calamita trovata in una scatola di fagioli.

Nel settore **Pubblica Amministrazione** fornite informazioni su "home care premium" di INPS.

Nel settore **Contratti** inviata rescissione per inadempienza contrattuale a Sicuritalia

Dal monitoraggio effettuato risulta che l'attività dello sportello è stata minore rispetto a quanto ipotizzato in sede di presentazione della proposta progettuale, nonostante la pubblicità tramite social. La richieste di informazioni è stata fatta telefonicamente. La deviazione di chiamata attivata, al fine di prendere gli appuntamenti, è stata attiva anche nel periodo di chiusura dello sportello in presenza, per la pausa estiva, proprio per non lasciare l'utenza senza servizio.

Per quanto riguarda le conciliazioni c'è stato solo un contatto preliminare da parte della conciliatrice con la controparte per verificare se c'erano i presupposti per un tentativo di conciliazione in un caso di furto di posta pay con prelevamento.

Nel secondo semestre l'attività è risultata in aumento sia a causa della pubblicità sui social che del passaparola tra gli utenti. La informazioni sono rimaste stabili come numero ma sono state richieste per lo più in presenza, in aumento i casi che sono raddoppiati rispetto al 1° semestre.

Nel 2° semestre ci sono state 3 conciliazioni con Poste Italiane

Fornita consulenza legale dopo la risposta non soddisfacente della Ditta a cui era stato segnalato un corpo estraneo in una scatola di fagioli.