

**OGGETTO:** 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.

## RELAZIONE II SEMESTRE 2023

### SPORTELLO DEL CONSUMATORE DI 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 a disposizione linea telefonica fissa 0743 222208 con deviazione di chiamata al cellulare 3534525698 dedicato allo sportello del consumatore, indirizzo mail: [cittattiv.tutelaspolet@gmail.com](mailto:cittattiv.tutelaspolet@gmail.com) e indirizzo pec: [consumatori.cittadinanzattivaumbria@sicurezza postale.it](mailto:consumatori.cittadinanzattivaumbria@sicurezza postale.it)

Dal 1° settembre 2022 al 28 febbraio 2023 i contatti sono stati n.90, n. 60 personali, n. 20 telefonici, n. 10 per posta elettronica. n. 54 i casi, n.31 le richieste di informazioni, n. 4 le segnalazioni e n. 5 conciliazioni, 1 documentazione. Le problematiche riscontrate sono relative a: Utenze (Energia n. 22, Gas n. 22, Luce e gas n. 2, Servizio idrico n. 4), Sanità (n. 10), Servizi pubblici (n. 6), Telefonia (n. 6), Giustizia (n. 5), Servizi privati (n.4), , P.A. (n. 2), Imposte e tributi (n.2), Sanzioni amministrative (n. 2), Contratti (n. 2), Commercio (n. 1)

Nel settore Utenze:

**Energia:** Ad Enel energia è stato inviato un reclamo per importo elevato in fattura, richiesta una di 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 IBERDROLA 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. Gestito un caso di doppio pagamento di fattura a Enel servizio elettrico nazionale con richiesta di storno. Verifiche di bollette per importi ritenuti troppo alti. Richiesta di verifica bollette NWG e confronto di prezzi sul mercato. Inviato reclamo a Servizio energetico italiano per mancato invio di contratto, né modulo per poter esercitare il diritto di ripensamento.

**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 rimpallati 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 cratere; 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. I

Fatto verifiche di avviamento di procedure di passaggio da parte di Optima, e verifica di bollette di Illumia.

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.

**Luce e gas** 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; verificata congruità delle letture di luce e gas su bollette Energia comune.

**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 e sulle modalità di evitare sprechi di acqua.

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. Fornite informazioni su iter rimborsi da asl per spese sostenute per visite fatte presso privati a causa dell'impossibilità di accedere al servizio asl regionale. Inviato un reclamo per procurato sanguinamento dopo visita otorinolaringoiatra

Nel settore **Servizi Pubblici** istruite n. 5 conciliazioni con Poste Italiane. In un caso dopo aver fatto un reclamo per lo smarrimento di un pacco, ha chiesto la conciliazione ma sostiene che l'importo richiesto non è mai stato accreditato. Respinge il verbale di conciliazione e andrà in causa; tentativo di conciliazione per richiesta rimborso diaria per mancato godimento di ferie a seguito di smarrimento di una comunicazione. Rifiuta il verbale di conciliazione. conciliazione per mancato recapito di una spedizione. Con esito positivo

A seguito di reclamo per mancato recapito di una raccomandata a un indirizzo il cui numero civico è risultato inesistente. L'utente pretende un indennizzo oltre al rimborso delle spese, richiesta rigettata da Poste che ha tentato la consegna e rinviata la missiva al mittente, chiuso accordo per mancanza di elementi; ha spedito un pacco tornato indietro con dicitura indirizzo sbagliato. Chiede rimborso delle spese di spedizione. Rimborso accolto verbale accettato.

Nel settore **Servizi Privati**: Richiesta di informazioni per problematiche legate a lavori di edilizia, contestata la mancata risoluzione di problemi tecnici su un impianto di depurazione della soc. Pura e alcalina srl; inviata una richiesta di annullamento di solleciti di pagamento per servizio inesistente a Sicualia, richiesta una consulenza sulla correttezza dell'operato del tecnico che dopo il controllo quadriennale della caldaia ha apposto il numero del bollino e non il bollino. Fornita l'informazione e consigliata di fare la segnalazione al CURIT umbria catasto unico regionale degli impianti termici ma non ha voluto procedere.

Per la **Telefonia**: a Tim sono state contestate rate di noleggio modem già restituito e inviata una richiesta di annullamento per utenza mai posseduta. Inviati reclami a Fastweb e Wind per doppia fatturazione dopo passaggio a Tim, Inviato a Tiscali un reclamo con la richiesta di rimborso dei canoni non dovuti, di un contratto disdetto, pagati tramite rid che non era stato bloccato.

Nel settore **Imposte e Tributi** 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 settore **Giustizia** fornite informazioni su problematiche tra proprietario e inquilino; sulle procedure di istruttoria dell'Antitrust contro le aziende fornitrici di luce e gas e sull'iter per la richiesta della cittadinanza italiana e ricongiungimento familiare e su questioni contrattuali relative alla proprietà intellettuale;

Per il settore **sanzioni amministrative** 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;

Nel settore **Pubblica Amministrazione** fornite informazioni su "home care premium" di INPS e come accedere al sito dell'INPS per controllare contributi e gestione separata,

Nel settore **Contratti** pratiche relative all'inadempienza contrattuale di Sicuritalia

Nel settore **commercio** è stato gestito un caso di corpo estraneo negli alimenti, sono state fornite informazioni e inviata segnalazione alla Ditta produttrice

## SPORTELLO DEL CONSUMATORE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

Lo Sportello aggiuntivo 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 lunedì dalle ore 08,00 alle ore 12,00 e il martedì dalle ore 08,00 alle ore 12,00. Gli utenti hanno a disposizione un numero di telefono 3348135044 di cui usufruiscono solo per chiedere appuntamenti al fuori dell'orario di sportello e una mail [cittattiv.tutelalago@gmail.com](mailto:cittattiv.tutelalago@gmail.com). E una pec dedicata agli Sportelli. In questo periodo si sono presentati allo Sportello n. 92 utenti, tutti hanno preferito il contatto personale e non ci sono state richieste di informazioni. Sono state gestite pratiche relative a Utenze (energia (n.30), gas (n.8), Servizio idrico (n.14), telefonia (n.26), Imposte e tributi (n.7) Sanzioni Amministrative (n.4) Commercio (n.3).

Per il settore **energia elettrica**: Servizio energetico italiano stipula contratti telefonici in modo non corretto dicendo che è il gestore dell'utente ed ha bisogno di aggiornare i dati per rinnovare offerta in scadenza. ENEL Servizio elettrico nazionale si chiede ricostruzione consumi in base consumi storici dopo sostituzione contatore, per errore vengono inviate all'utente per lo stesso ricalcolo 3 fatture generando notevole confusione su quale era giusta, dopo ulteriori verifiche si è sistemata fatturazione per il pagamento ed emesso note di credito per annullare le fatture uscite in automatico. Ad Enel energia si chiede verifica contatore e ricalcolo consumi, il contatore è malfunzionante e da ricalcolo il cliente viene rimborsato, si chiede di compensare rimborso su fatture successive. E' stata aperta una richiesta di rateizzazione a Hiren energia perché in questo bimestre i costi energia sono elevati e l'utente, una signora straniera trovava difficoltoso aprire la pratica con il call center, per gli utenti non di lingua italiana ci sono notevoli difficoltà. 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. Ecom Energia Comune blocca l'uscita del cliente attivando continui rientri giustificandosi che il cliente accetta rientro ad un numero in cui viene contattato, si scopre che il numero che loro contattano non è del cliente ma è un numero che appartiene alla sicurezza non attivo e di proprietà del Comune di Castiglione del Lago, si attiva conciliazione ARERA istruzione pratica in piattaforma, fissata conciliazione in data 20/01/2023, 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. In un caso, ENEL Energia Spa acquisisce un cliente in modo sistematico, tutte le volte che il signore chiede la cessazione del contratto e il rientro con il vecchio gestore, dopo alcuni mesi, si trova di nuovo contrattualizzato con Enel Energia si apre reclamo e dopo 40 giorni si fa pratica ARERA in piattaforma, si chiede registrazioni telefoniche per eventuali contatti ma non ci sono, in sede di conciliazione Enel Energia riconosce l'errore e rimborsa il cliente e ristora il disagio, sentenza conclusa positivamente a favore del cliente.

Nel settore **Servizio idrico**: Per Umbra acque Spa compilati moduli di volture e subentri; avanzato reclamo e richiesta 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. Richiesta di cambio di un contatore mal funzionante, in attesa di ricalcolo consumi in base ai consumi storici, si è avuta conferma del cambio del contatore in data 02/02/2023

Per quanto riguarda la **Telefonia** nel nostro territorio le problematiche sono sempre dovute alla scorrettezza dei gestori telefonici come Wind, Tim e Fastweb e Poste Italiane che si contendono i clienti illudendoli con la possibilità di risparmio. In parte del comprensorio del Trasimeno ci sono problemi di linea ADSL e di fibra per cui la stragrande maggioranza dei reclami e richieste di recesso senza spese da parte dell'utente sono stati avanzati per inadempimento contrattuale. L'altra problematica, che ha comportato reclami, comune a tutti gli operatori è la doppia fatturazione nel caso di passaggi da un operatore e l'altro.

Sono state attivate n. 7 pratiche di conciliazione al Co.Re.Com nei riguardi di Tim n.3, Wind n.1 Fastweb n.1, Vodafone n. 1 e Laykamobile n.1 procedimento concluso con mancato accordo, il cliente non accetta la proposta. Con TIM abbiamo concluso le n.3 conciliazioni con esito positivo, con Fastweb 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 Vodafone non ha lavorato la cessazione del contratto nei tempi utili e la cliente ha continuato a pagare le fatture aprendo numerosi reclami, quindi chiede il rimborso delle fatture pagate non dovute, Vodafone riconosce l'errore ma non vuole emettere note di credito e rimborsare totalmente la cliente, in data 30/11/2022 si redige verbale di mancato accordo e si procede caricando il modello UG14. 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 **Imposte e tributi** - sono state gestite n.3 richieste di esonero canone Rai per non possesso apparecchio tv e n.1 di esenzione in quanto il canone viene pagato nell'abitazione principale, esenzione pagamento canone in quanto la casa è inagibile per sisma a Pieve Torina Macerata, la signora si è rivolta al nostro sportello perché ospite in zona di amici fino alla fine della ristrutturazione della propria abitazione.

Nel settore **Sanzioni amministrative** - Oltre alle solite pratiche di verifica di ruoli relativi a verbali di violazione al codice della strada e richiesta di appuntamenti on line all'Agenzia delle entrate, è 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 signora si trova la multa a ruolo.

Nel settore **Commercio** – sollecitata Sustech ditta specializzata in fotovoltaico a consegnare le pratiche a E-distribuzione al fine di consentire allaccio, dopo il nostro reclamo eseguita la messa in rete. Abbiamo gestito un caso di mancata assistenza di una Lavastoviglie guasta acquistata a Mondoconvenienza da una signora straniera, abbiamo fatto da tramite per fissare appuntamento con il tecnico in assistenza.