



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 III 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.tutelaspoletto@gmail.com e indirizzo pec: consumatori.cittadinanzattivaumbria@sicurezzapostale.it

Dal 1° marzo 2023 al 1 settembre 2023 i contatti sono stati n.65, n. 51 personali, n. 12 telefonici, n. 2 per posta elettronica. n.42 i casi, n. 17 le richieste di informazioni, n.4 le segnalazioni e n.1 conciliazione. Le problematiche riscontrate sono relative a: Utenze (Gas n. 25, Energia n. 19, luce e gas n. 4, servizio idrico n.1), Telefonia n. 8, Sanità n. 3, Servizi pubblici n. 3, Servizi privati n. 1, P. A. n. 1

Nel settore **Gas**: molti i casi in cui pur in presenza di sottoscrizione di contratti con fornitori diversi, il passaggio da VUS com non è andato a buon fine, ci siamo rivolti ad ARERA per capire la situazione e successivamente chiesto un incontro con il responsabile dell'ufficio commerciale di VUS che ci ha riferito di un problema interno e rassicurato sul fatto che stavano già risolvendo con nuove offerte, che la maggior parte dei clienti ha accettato. In un caso di bolletta molto alta scaduta da tempo, con passaggio ad altro gestore, chiesto a Vus com di evitare la cessione del debito con CMOR al nuovo fornitore, di riprendere l'interlocuzione col vecchio cliente per gestire il recupero con una rateizzazione. Chiesto l'invio di fatture per consumi pregressi; inviata richiesta di rateizzazione omnicomprensiva delle vecchie fatture bloccate zona crateri; fornite informazioni su voce in bolletta "azzeramento fatture precedenti" e sulle modalità di fatturazione del gas; Richiesto ad Enel Energia contratto e dettaglio a seguito di arrivo di fatture molto care che non tengono conto delle autoletture; inviato reclamo per mancata attivazione contratto sottoscritto. Molti i casi in cui i clienti vorrebbero contestare gli aumenti che in effetti erano stati preventivamente comunicati nelle fatture precedenti o nel caso di scadenza dell'offerta sottoscritta. Ad Elettra gas è stata contestata fattura con stima eccessiva e inviata richiesta di chiusura contatore e rimborso di importi fatturati in eccesso. A Semplice gas e luce inviato reclamo a seguito di fattura con stime di consumo eccessive; ad Ecom srl è stata contestata mancata voltura gas e richiesta pagamento fatture già pagate.

Nel settore **Energia** molti sono gli utenti che cambiano gestore nel giro di pochissimo tempo e questo rende difficoltoso risalire a quale gestore sta fornendo energia in determinati periodi e ci si vede costretti a ricorrere ad ARERA per capire la titolarità della fornitura, come in un caso di passaggio tra Servizio energetico italiano ad A2A che rifiuta lo swith. A volte i vecchi fornitori rispondono ai reclami dicendo di non aver ricevuto la richiesta di switch. come da Servizio elettrico nazionale ad Enel Energia causato sicuramente da un mancato subentro di utenza dopo il decesso del genitore intestatario del contratto, precedente la richiesta. Sempre più spesso ci vengono sottoposte fatture con CMOR, per cui ci si attiva attraverso ARERA per capire a quali fatture e quale gestore le ha emesse, per verificarne la legittimità. Inviato reclamo a Servizio energetico italiano dopo la sottoscrizione inconsapevole di un contratto telefonico con costi fissi eccessivi, riceve fatture e solleciti di pagamento, nel frattempo ha già sottoscritto un contratto con altro gestore, a seguito del reclamo viene proposto un accordo di sconto delle spese fisse su ogni fattura. Gestito il caso di un utente che dopo il ricevimento da Iberdrola di una comunicazione di cessazione della fornitura per eccessiva onerosità, si ritrova cliente di Servizio elettrico nazionale. Fornite informazioni sulla possibilità di ricevere il bonus in contante invece di scontare il debito pregresso per fatture che lei sta pagando a rate e su quali criteri adottare per la scelta di un fornitore del mercato libero. Ad Heracomm è stato inviato un reclamo per ritardato invio di un assegno per il rimborso di una nota di credito. Ad Enel Energia si contesta fattura con ricalcoli di 23mila euro per consumi fuori picco ed energia reattiva, si chiedono i criteri di calcolo e dettaglio degli importi fatturati. Enel non risponde, il signore non vuole andare in conciliazione, ed è intenzionato a dichiarare fallimento della società, solo dopo l'uscita di un nostro articolo sul

giornale, Enel ha contattato il cliente per un' eventuale rateizzazione. Gestita una pratica di distacco per morosità, riuscendo al ripristino e ottenendo un piano di rateizzazione. E inviato un reclamo per revoca del bonus Sono state verificato fatture di Uno Energy con consumi, in presenza di impianto fotovoltaico, anche nei lunghi periodi in cui la casa non viene abitata. Fornite informazioni per il procedimento di segnalazione all'AGCM di pratiche scorrette di Servizio energetico italiano. Inviata la richiesta di bollette on line a Servizio elettrico nazionale e fornito informazioni per eventuale richiesta di rimborso relativo al preventivo di allaccio fornitura, accettato alla stipula del contratto, ritenuto alto rispetto alla vicinanza della cabina di distribuzione effettivamente utilizzata.

Nel caso di fatturazioni di **gas e luce** in un'unica bolletta: un caso molto complesso di susseguirsi di passaggi da un gestore all'altro (Energia comune, Thema e EON) che alla morte dell'intestatario delle forniture ha creato problemi sia agli eredi che all'acquirente, per cui dopo la verifica delle bollette e chiesto il supporto di ARERA anche per la verifica dei CMOR, si sta lavorando per la chiusura dei vecchi contratti e per le volture.

Inviato ad Umbria energy spa un reclamo per sollecitare il rimborso di note di credito di fatture in acconto e stime. In un caso, dopo aver ricevuto un sollecito di pagamento dal fornitore precedente che continua a chiedere il saldo di fatture inserite in un cmor fatturato da Enel energia, solo con le informazioni ricevute da Arera si è venuto a capo della situazione, i Cmor erano di gestori diversi per gas ed energia. A Umbria energy è stato inviato un reclamo per sollecitare il rimborso delle fatture in acconto e stime.

Nel settore **servizio idrico** inviata richiesta di informazioni per mancata erogazione del bonus in bolletta Valle Umbria servizi, chiesto su questo anche chiarimenti ad ARERA.

Nel settore **Telefonia** Inviati un reclami a TIM e recupero crediti per richieste di pagamento di rate di modem già restituiti e richiesta di rateizzazione dell' importo di una bolletta non pagata. Fastweb fornite informazioni su invio di note di credito , richiesta a Covisian rideterminazione dell'importo da pagare, consigliato di chiedere il rimborso per mancata risposta al reclamo, A Coop voce si contesta la richiesta di ricarica di una Sim carica e mai utilizzata . A Tiscali si sollecita la restituzione di canone pagati in più e si forniscono informazioni rispetto alla documentazione da inviare per la disdetta del contratto

Nel settore **Servizi pubblici**: Poste Italiane spa istruita una conciliazione paritetica per consegna atto giudiziario a destinatario errato; Fornite informazioni circa la possibilità di richiesta di rimborso per una spedizione andata perduta in mancanza di ricevuta dell'invio della spedizione.

Inviato reclamo per mancata consegna della posta e ritardo nella consegna di raccomandate

Nel settore **Sanità** Segnalazioni e richieste di informazioni sulle liste di attesa per prestazioni specialistiche (eco tiroide e Risonanze magnetiche ecc.) alcune prestazioni in attesa da 1 anno e mezzo.

Nel settore **servizi privati** chiesto a FCABANK la riduzione della rata mensile e prolungamento del finanziamento chiesto nel 2020 per l'acquisto di una macchina

Nel settore **Pubblica amministrazione** ricevuta segnalazione su malfunzionamento servizio clienti ARERA , il numero verde non risponde e riferisce di molte recensioni negative

SPORTELLO DEL CONSUMATORE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

Lo Sportello è situato c/o i locali del Comune di Castiglione del Lago 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. Nel terzo semestre si sono presentati allo Sportello n. 64 utenti, 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. Tutti hanno avuto un contatto personale. Anche in questo semestre nessuno è venuto solo per richiedere informazioni. Le problematiche sono state relative a Utenze (energia n.23, gas n.5 , Servizio idrico n.9), telefonia (n.16), Imposte e tributi (n.7) Sanzioni Amministrative (n.3) Servizi postali (n.1).

Per il settore **Utenze: - Energia** FACILE ENERGY 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, infatti i clienti non

ricevono il contratto o il perfezionamento dello stesso per rinviare con dati catastali, si vedono recapitare direttamente le fatture. EDISON ENERGIA Spa acquisisce i clienti nonostante il diritto di ripensamento sia stato esercitato ampiamente nei termini previsti dalla legge, si apre reclamo e in seguito ci si rivolge ad ARERA per la conciliazione, la conciliazione ha avuto esito positivo. SEI GREEN acquisisce clienti in modo non regolare, si apre reclamo e verifica eventuali registrazioni telefoniche, la compagnia è costretta ad ammettere che il cliente non ha mai stipulato con loro alcun contratto e rimborsa il cliente tramite bonifico bancario.

ENERVIVA Srl nella fattura di chiusura contratto addebita consumi errati si apre reclamo e si consulta distributore per invio consumi corretti al momento del passaggio ad altra compagnia, il distributore invia i consumi al momento dello switch ma ENERVIVA srl non vuole emettere nota di credito per i consumi effettivi, dato che si tratta di oltre 200 mc si procede con pratica di conciliazione presso ARERA si sono stati due incontri anche con il distributore gas. Il prossimo incontro è previsto per il giorno 8 settembre ore 15,30.

ENEL ENERGIA Spa alla scadenza del contratto non invia lettera per variazione proposta contrattuale, si apre reclamo e in seguito ci si rivolge ad ARERA per conciliazione, con esito positivo e accettazione rateizzazione.

SERVIZIO ENERGETICO ITALIANO Spa attiva un contratto al cliente, apre reclamo in quanto la signora conferma di non aver mai ricevuto alcuna chiamata da questa compagnia, tanto meno le è mai stato inviato il contratto per il perfezionamento con la richiesta dei dati catastali o se per uso residente o non residente, si chiede nel reclamo o la registrazione o la copia del contratto, l'operatore da noi contattato conferma che non è mai stato inviato alcun contratto e non trova nemmeno la registrazione telefonica, le fatture emesse sono state spedite ad un indirizzo sconosciuto al cliente.

Sono state istruite n. 4 pratiche di conciliazione presso ARERA:

ENERVIVA srl n.1 prossima conciliazione prevista per 08/09/2023

EDISON ENERGIA Spa n.1 conciliazione conclusa con esito positivo.

ENEL ENERGIA Spa n.2 concluse con esito positivo.

Servizio idrico: Per Umbra acque Spa compilati moduli di vulture e subentri; avanzato reclamo e richiesta rimborso con storno in fattura, richiesta bonus sociali che spesso vengono rimborsati tramite assegno non trasferibile.

Nel settore **Gas** le problematiche sono tutte riferibili a contratti per cambio gestore o per acquisizione del cliente prima dei giorni previsti per il diritto di ripensamento, per questo caso ci siamo rivolti ad ARERA per conciliazione nei confronti di Edison Energia Spa.

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.

Per quanto riguarda la **Telefonia** nel nostro territorio ci sono sempre le stesse problematiche di acquisizioni in maniera scorretta dei clienti da parte dei gestori telefonici come Wind, Tim e Fastweb e Poste Italiane, che sfociano in reclami e richieste di recesso perché spesso non riescono a fornire il servizio o in casi di doppia fatturazione, nel passaggio da un operatore all'altro si sono create problematiche che hanno richiesto invio di reclami e rettifica di bollette. TIM continua ad inviare alla cliente spese modem nonostante sia stato restituito, si fa pratica Co.Re.Com; addebita in fattura agli utenti consegna elenchi telefonici nonostante siano anni che non vengono consegnati si aprono diverse pratiche di reclamo; invia al cliente una scheda sim mai richiesta dall'utente.

Sono state istruite n.4 pratiche di conciliazione al Co.Re.Com nei riguardi di Tim n.2, Wind TRE n1. Con TIM abbiamo concluso le n.2 conciliazioni con esito positivo, con Fastweb n.1 con esito positivo, WIND TRE n.1 con esito positivo. Per quanto riguarda le conciliazioni ormai tutte on line, il nostro servizio si rende disponibile a supportare gli utenti in tutte le varie fasi.

Nel settore **Imposte e tributi:** due le richieste di esonero canone Rai per non possesso apparecchio tv, e una richiesta di esenzione in quanto già si paga canone su abitazione principale. Abbiamo aiutato gli utenti del Comune di Castiglione del Lago a verificare i recuperi TARI e prendere gli appuntamenti con l'ufficio preposto tramite la piattaforma K PASS.

Nel settore **Sanzioni amministrative** E' stata aiutata una signora ad istruire una pratica nei confronti della Polizia Municipale di Santa Maria C.V. (NA) che eleva multa per un divieto di sosta. La signora ha fornito prove che la macchina ipoteticamente multata non è sua e nemmeno il tipo di macchina è mai stato di sua proprietà. Abbiamo gestito pratiche on-line relative all'**Agenzia delle Entrate**, prenotato appuntamenti che si possono prendere solo tramite il loro sito.

Per quanto riguarda **Poste Italiane** si è rifatta l'anagrafica completa del cliente in quanto lo SPID era bloccato ma all'ufficio postale non le hanno saputo dare la motivazione. Entrando nell'anagrafica della cliente abbiamo scoperto che il documento di identità era scaduto e per questo aveva un blocco dello Spid, abbiamo inserito dati nuovo documento identità e sbloccato SPID.