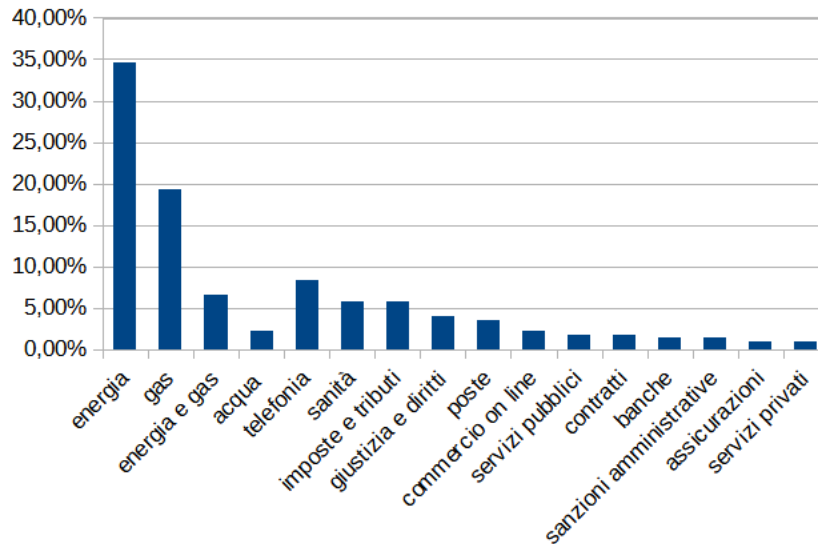


RELAZIONE SPORTELLLO REGIONALE DEL CONSUMATORE
SPOLETO

D.G.R. N. 1128 del 31/10/2023. Legge n. 388/2000, art. 148 – Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 06/05/2022 art. 7 (Rete degli sportelli regionali del consumatore) – D.D. 04/08/2023 (Decreto).

Dal 1° novembre 2023 al 31 dicembre 2024 ci sono stati al nostro sportello di Spoleto **225 accessi** di cui 179 di persona e 46 tramite telefono e mail. **122 pratiche evase, 86 informazioni fornite, 9 conciliazioni e 8 segnalazioni.**

Le problematiche oggetto dei vari interventi sono state per la stragrande maggioranza riferite alle **utenze** 143 (energia n. 79, gas n.44, energia e gas n. 15 e acqua n.5), seguono la **telefonia** n,19, **Sanità** n. 13, **Imposte e tributi** n.13, **Giustizia e diritti** n.9, **poste** n.8, **Commercio** n.5, **Contratti** n. 2 e **Servizi pubblici** n.4, **Banche** n.3, **Sanzioni amministrative** n.3, **Assicurazioni** n.2 e **Servizi privati** n.2.



Nel settore **Utenze**, contestate:

- modifiche unilaterali dei contratti
- tariffe non rispondenti alla proposta contrattuale
- fatturazioni con costi di commercializzazione non specificati
- contratti non richiesti
- proposte commerciali telefoniche poco chiare
- mancate chiusura del contratto
- ricalcoli a fine contratto
- solleciti di somme già pagate
- consumi prescritti
- consumi stimati in eccesso
- costituzioni in mora per fatturazioni di utenze terremotate
- mancata o ritardata esecuzione di lavori di allaccio di nuovo impianto

gestite

pratiche di rientro nel mercato tutelato per anzianità, disabilità e reddito

bonus sociale non erogati

Informazioni richieste ricorrenti:

spiegazione e calcolo di voci in bolletta - termine del mercato di tutela e il passaggio alle tutele gradualmente - meccanismo dei conguagli - valutazione nuove condizioni contrattuali - offerte nel mercato tutelato - funzionamento del rientro sul mercato tutelato - passaggio alle tutele gradualmente - verifica note di credito - ricostruzione dei pagamenti dei fornitori precedenti - Cmor - procedura di costituzione in mora

Principali destinatari delle contestazioni

Iren luce e gas, Facile Energy, Wekiwi srl, Umbria Energy, Energy light, Ajo energia, Servizio energetico italiano SEI, Engie Italia, Ondapiù, Esserenergia spa, Sinergy Luce e gas, Enel Energia, Eni Plenitude, VUS Com, Energia sostenibile srl, Valle Umbria servizi.

Nel settore **Telefonia** contestate:

- emissione di fatture dopo chiusura contratto
- modifica unilaterale delle condizioni
- mancato rimborso a seguito di interruzione linea

- interruzione servizio linea fissa e internet
- sollecito di chiusura contratto sim dati

Informazioni richieste ricorrenti:

rimborso a Tim per fatturazione 28 giorni - come esercitare il diritto di recesso

Principali destinatari delle contestazioni

Tim, Vodafone, Wind, Fastweb

Nel settore **Sanità** contestate:

- mancata disponibilità di un farmaco salvavita
- cattiva gestione di un servizio ospedaliero

Informazioni richieste ricorrenti

iter da seguire in caso di rinvio di visite specialistiche - come accedere a visite specialistiche e accertamenti diagnostici a causa delle lunghe liste di attesa - iter da seguire in caso di presunta malasanità.

Nel settore **Imposte e tributi**

Informazioni richieste ricorrenti:

termini di prescrizione di canoni non pagati - esenzione pagamento canone rai - cartelle esattoriali e prescrizioni

Nel settore **Giustizia e diritti**

Informazioni richieste ricorrenti:

normativa civilistica in ambito condominiale - problematiche tra proprietario e inquilino - amministratore di sostegno.

Nel settore **Banche** :

Informazioni richieste : rinegoziazione rate mutuo ipotecario – costi di cessazione - mancato riconoscimento di alcuni addebiti non autorizzati

Nel settore **Sanzioni amministrative**

Informazioni richieste ricorrenti: gestione sanzioni per violazione del codice della strada

Nel settore **Commercio** contestate:

- Impedimento al diritto di recesso in vendite on line
- pratica commerciale scorretta

Informazioni richieste ricorrenti: normativa sulle garanzie dei beni

Nel settore **Contratti** inviati

richieste di recesso

moduli di ripensamento

Nel settore **servizi pubblici:**

informazioni richieste: funzionamento della carta identità elettronica per uso digitale - normativa Naspi.

Nel settore **Poste:**

Informazioni richieste ricorrenti: rimborsi di buoni fruttiferi postali scaduti

Nel settore **Servizi privati**

diritto di ripensamento contratti di fornitura

Conciliazioni

- Conciliazioni Arera n. 3 (2 per energia elettrica, 1 per gas. Esiti: 1 rinuncia e due concluse con accordo firmato). Tutte le conciliazioni hanno riguardato Enel Energia come controparte.

- Conciliazioni Poste Italiane n. 2. Esiti: 1 rinuncia, 1 accordo firmato. Oggetto delle controversie: mancata consegna delle spedizioni per smarrimento.

Segnalazioni

- n. 3 ricevute ed inoltrate ad AGCM per comportamenti scorretti e false comunicazioni commerciali e insistenza dei call center di Energia sostenibile srl, Ajo energia, Esserenergia spa

- n. 3 ricevute per distributore mal funzionante Selma, alti costi di gestione del conto bancoposta, chiamate da call center di Tim