**Relazione conclusiva - Progetto DM 10 Agosto 2020, art.2 (Emergenza sanitaria covid19) art.148 L.23 dicembre 2020 n.388 Attività di supporto agli sportelli e/o canali dedicati a favore di consumatori**

**§ 1**

Il Progetto avviato a Gennaio 2021, ha interessato tutti gli Sportelli Codacons ubicati sul territorio regionale e precisamente nei comuni di Perugia, Torgiano, Terni e Narni; la loro collocazione territoriale e l’utilizzo dei mezzi telematici ha permesso di assistere i consumatori umbri che si sono rivolti alla nostra Associazione.

Nel periodo di realizzazione del Progetto ci sono stati momenti di grande criticità in particolare per la Provincia di Perugia che è stata fortemente provata dalla chiusura totale in quanto ricompresa in zona rossa; dall’inizio della pandemia in Umbria a novembre 2021 le persone risultate positive al coronavirus sono state circa 66.866 e 1.478 sono stati i decessi.

La situazione sanitaria dovuta al coronavirus ha comportato nel periodo Febbraio-Maggio una riorganizzazione nell’erogazione dei servizi normalmente prestati; le consulenze in presenza sospese per il periodo di chiusura causa pandemia, sono state ugualmente fornite ai richiedenti rafforzando e incrementando gli strumenti telematici utili a fornire una risposta adeguata fornendo un sostegno ai consumatori sempre più in difficoltà per il protrarsi del Lockdown.

Contestualmente a tale situazione sono stati emessi dei provvedimenti a sostegno delle attività e delle famiglie pertanto, essendo impossibilitato l’incontro fisico con gli associati, è stato necessario adeguare il Sito dell’Associazione alle nuove esigenze di comunicazione con i consumatori, sviluppando e ampliando alcune parti informative legate alla pandemia. In particolare all’interno del sito sono state create delle aree ben distinte dove i consumatori hanno potuto reperire informazioni circa gli aggiornamenti normativi del Salva Italia, sulle nuove regole in materia fiscale; inoltre una parte del Sito è stata dedicata alle indicazioni circa le modalità di contatto con gli esperti e operatori dell’Associazione, al fine di raggiungere l’obiettivo principale del Progetto ovvero quello di informare e supportare il consumatore. Una volta preso contatto tramite i canali messi a disposizione, l’utente è stato immediatamente ricontattato dagli operatori dell’Associazione e a seconda della problematica richiesta indirizzato ad un consulente dedicato.

Gli operatori, in base alle richieste degli utenti ed ad una prima valutazione del loro livello informatico, hanno gestito le consulenze nelle forme più semplici ed amichevoli per il consumatore. I contatti sono avvenuti, in particolare nel periodo di Lockdown, tramite email e telefono nella maggior parte dei casi,

1

Numerose sono state le consulenze tramite le piattaforme Zoom, Teams, Skype riservate ai consumatori più esperti. Per i meno esperti, l’uso del telefono è comunque risultato utile per una prima valutazione e per alcuni consigli ritenuti necessari per una immediata risoluzione delle problematiche esposte.

Il Progetto Covid 19 ha dato l’avvio alla sperimentazione di strumenti telematici innovativi ed efficaci nel contatto prima e nella gestione dell’utente poi, tanto da proseguire anche dopo le parziali riaperture dovute al miglioramento della situazione pandemica, all’uso degli strumenti telematici per comunicare con gli utenti, ormai abituati all’uso di internet dai lunghi mesi di Dad e Smart working.

Volendo tracciare una valutazione dall’avvio del Progetto alla sua chiusura novembre 2021, possiamo valutare l’attività svolta, nonostante le difficoltà del momento trascorso, positivamente. Uno degli obiettivi principali del Progetto è stato raggiunto, quello cioè di mettere in condizione il cittadino di reperire autonomamente le informazioni di cui necessita. Un passo avanti nel rendere più autonomo il consumatore anche nell’uso di strumenti tecnologicamente avanzati sempre più in uso anche nella Pubblica Amministrazione.

Nella valutazione finale si evidenzia che nei casi dove non è stato possibile l’uso dei mezzi tecnologici per un contatto diretto con il consumatore questo è stato attivato in front office con le dovute precauzioni come raccomandato dal Ministero della Salute. Sono rimaste attive, per il front office solo ed esclusivamente su appuntamento, le sedi di Perugia e Terni. Con il ritorno della Regione alla normalità e stata ripresa l’attività in front office, quando richiesto dall’utente, pur rimanendo attivi tutti gli altri canali fino al oggi utilizzati e molto apprezzati da parte degli utenti come ad esempio l’utilizzo di Videochiamate con Skype, Zoom, ecc.

Parte importante del Progetto includeva l’avvio di contatti con Associazioni no-profit presenti nella Regione per possibili collaborazioni aventi come finalità la promozione di attività informative a sostegno di fasce di cittadini in difficoltà. Per la Provincia di Terni, si è giunti ad un’d’intesa con l’Associazione ENS Ente Nazionali Sordi con sede in Via Monte Fiorino 12 Terni. L’intesa ha previsto la consulenza consumeristica per i portatori di handicap sordo-muti con la presenza di un interprete dell’Ens. Per la Provincia di Perugia nei mesi di giugno e luglio 2021 sono stati avviati i contatti con la Pro Loco di Brufa.

Presso tutti gli sportelli i nostri operatori sono stati a disposizioni dei consumatori, che per età, o per mancanza di pc, non fossero in grado di utilizzare strumenti tecnologici di base. Le richieste pervenute hanno riguardato in prevalenza un aiuto per fissare appuntamenti presso la Pubblica Amministrazione, per

2

richiedere lo SPID, strumento ormai indispensabile per accedere alla Pubblica Amministrazione e per prenotare il rinnovo della carta di identità. Nelle sedi degli Sportelli sono stati affissi cartelli con orari e giorni dove gli operatori si sono resi disponibili ad effettuare brevi incontri per rendere amichevole l’uso di internet, dello smartphone per chi ne avesse fatto richiesta.

Si sono registrati numeri superiori alla norma nella richiesta di assistenza per problematiche relative a conciliazioni telefoniche e postali, in aumento anche le richieste di rateizzazione delle bollette di gas, luce e acqua, segno di disagio economico per le famiglie umbre. Dal terzo rapporto della Caritas in Umbria emerge che i dati raccolti dalle otto diocesi interessate hanno evidenziato che i richiedenti aiuto nel 2020 sono stati 3516, registrando un aumento di 782 persone rispetto alla precedente rilevazione a causa Covid 19.

Numerosi i casi per problemi relativi ai collegamenti internet con relativo impedimento di collegamento in DAD per i ragazzi delle scuole medie e superiori. Il nostro intervento con i canali preferenziali dedicati alle Associazioni iscritte al CNCU ha ottenuto rapide soluzioni con soddisfazione degli utenti. Numero significativo per assistenza quello dei richiedenti somme pagate a fronte di emissione di voucher da parte delle aziende spesso non facilmente spendibili, numero significativo le richieste di aiuto per sovra indebitamento sia nella provincia di Terni che in quella di Perugia.

L’attività svolta *nell’ambito del progetto Covid- 19, come previsto,* è stata illustrata in occasione di una giornata seminariale aperta al pubblico e tenutasi con il patrocinio del Comune di Torgiano il 17 dicembre in Torgiano. (All.2, All.3,All.4)

Si allegano le schede riepilogative dell’attività svolta presso gli Sportelli di Perugia-Brufa – Terni e Narni. In riferimento ai dati di monitoraggio occorre tener presente che il dato annuale non è coincidente con la somma dei dati riportati nei quadrimestri e nel trimestre poiché è comprensivo dell’attività svolta nel mese di dicembre.

**§ 2 Si riporta di seguito il monitoraggio periodico dell’attività svolta presso i quattro sportelli**

3

|  |
| --- |
| Programma D M. 10 agosto 2020, art. 2. (Emergenza sanitaria da Covid-19). Art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388 – D.G.R. n. 1162 del 2.12.2020  Supporto agli Sportelli e/o canali dedicati a favore di consumatori |

Monitoraggio delle attività dal 10 /01/2021 al 30/04/2021

FASE 1

* Sottoscrizione della convenzione
* Individuazione dei servizi da erogare relative modalità e pianificazione dell’attività
* Potenziamento delle risorse e dei servizi nei sportelli delle quattro sedi (Perugia, Torgiano, Terni, Narni)
* Aggiornamento sito <http://www.codacons.umbria.it> per informazioni utili ai consumatori/utenti
* Incontro formativo con Enel su “ripresa fatturazione Lazio – Umbria”
* Attivazione contratto quotidiano “Il Corriere dell’Umbria” per la diffusione delle informazioni sull’attività a favore di utenti/consumatori con riferimento al Covid-19 (all.1)

FASE 2

Attività dei quattro sportelli – consulenza diretta, telefonica e multimediale

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SEDI** | **GG APERTURA** | **ORARIO** | **CONTATTI/interventi**  **(\*)** |
| **Perugia,** via Fabio Filzi 18/c | 75 | 9.00-14.00 | 87 |
| **Torgiano**, Strada dei Palazzi 2/b | 30 | 9.00 - 12.00 | 9 |
| **Terni**, Via Menotti Serrati 17 | 30 | 15.00 - 18.00 | 32 |
| **Narn**i, Via Tuderte 341 | 30 | 15.00 - 18.30 | 12 |

(\*) informazioni assistenza telefonica, assistenza PC, diffide, conciliazioni, reclami, azioni legali

**4**

|  |
| --- |
| Programma D M. 10 agosto 2020, art. 2. (Emergenza sanitaria da Covid-19). Art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388 – D.G.R. n. 1162 del 2.12.2020  Supporto agli Sportelli e/o canali dedicati a favore di consumatori |

Monitoraggio delle attività dal 3 /05/2021 al 31/08/2021

FASE 1

* Aggiornamento sito per divulgazione normativa e opportunità dei consumatori /utenti
* Diffusione dell’attività degli sportelli a mezzo stampa
* Contatti Associazione non profit “ENS”
* Contatti Pro Loco di Brufa
* Partecipazione dei Referenti a Webinar con la sede Nazionale per approfondimento normative collegate al Covid-19
* Corso di formazione Arera conciliatore settore idrico
* Corsi di formazione –aggiornamento telefonia Corsumers Forum
* Diffusione informazioni a vantaggio dei consumatori a mezzo interviste telefoniche e on line

Giornali locali e scuola di giornalismo RAI

FASE 2

Attività dei quattro sportelli – consulenza diretta, telefonica e multimediale

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SEDI** | **GG APERTURA** | **ORARIO** | **CONTATTI/interventi**  **(\*)** |
| **Perugia,** via Fabio Filzi 18/c | 84 | 9.00-14.00 | 99 |
| **Torgiano**, Strada dei Palazzi 2/b | 33 | 9.00 - 12.00 | 7 |
| **Terni**, Via Menotti Serrati 17 | 34 | 15.00 - 18.00 | 47 |
| **Narn**i, Via Tuderte 341 | 34 | 15.00 - 18.30 | 14 |

(\*) informazioni assistenza telefonica, assistenza PC, diffide, conciliazioni, reclami, azioni legali

**5**

|  |
| --- |
| Programma D M. 10 agosto 2020, art. 2. (Emergenza sanitaria da Covid-19). Art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388 – D.G.R. n. 1162 del 2.12.2020  Supporto agli Sportelli e/o canali dedicati a favore di consumatori |

Monitoraggio delle attività dal 1/09/2021 al 30/11/2021

FASE 1

* Riorganizzazione e aggiornamento sito collegato alle normative emanate
* Incontro con iscritti al ENS
* Corsi formazione Webinar - normative collegate al Covid-19 con Sede Nazionale – aggiornamento
* Acquisto PC portatili per sedi di Terni, Narni e Brufa
* Diffusione informazioni a vantaggio dei consumatori a mezzo interviste telefoniche e on line

Per giornali locali e scuola di giornalismo RAI

FASE 2

Attività dei quattro sportelli – consulenza diretta, telefonica e multimediale

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SEDI** | **GG APERTURA** | **ORARIO** | **CONTATTI/interventi**  **(\*)** |
| **Perugia,** via Fabio Filzi 18/c | 65 | 9.00-14.00 | 124 |
| **Torgiano**, Strada dei Palazzi 2/b | 26 | 9.00 - 12.00 | 12 |
| **Terni**, Via Menotti Serrati 17 | 26 | 15.00 - 18.00 | 61 |
| **Narn**i, Via Tuderte 341 | 26 | 15.00 - 18.30 | 24 |

(\*) informazioni assistenza telefonica, assistenza PC, diffide, conciliazioni, reclami, azioni legali

**6**

|  |
| --- |
| Programma D M. 10 agosto 2020, art. 2. (Emergenza sanitaria da Covid-19). Art. 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388 – D.G.R. n. 1162 del 2.12.2020  Supporto agli Sportelli e/o canali dedicati a favore di consumatori |

Monitoraggio delle attività dal 1/12/2021 al 31/12/2021

FASE 1

* Continua attività di aggiornamento del sito
* Con il patrocinio del Comune di Torgiano Convegno conclusivo sull’attività svolta a favore dei consumatori e in relazione al progetto Covid-19 dal titolo *“Il Codacons presente a fianco della comunità umbra anche in piena pandemia”,* Piazza Sant’Antonio 6, 17 dicembre 2021 alla presenza del Sindaco, amministratori locali, cittadini e la stampa locale. ( all.2,3,4)

Attività svolta nel mese di dicembre

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SEDI** | **GG APERTURA** | **ORARIO** | **CONTATTI/interventi**  **(\*)** |
| **Perugia,** via Fabio Filzi 18/c | 12 | 9.00-14.00 | 10 |
| **Torgiano**, Strada dei Palazzi 2/b | 8 | 9.00 - 12.00 | 1 1 |
| **Terni**, Via Menotti Serrati 17 | 8 | 15.00 - 18.00 | 27 |
| **Narn**i, Via Tuderte 341 | 8 | 15.00 - 18.30 | 4 |

(\*) informazioni, assistenza telefonica, assistenza PC, diffide, conciliazioni, reclami, azioni legali

**7**

**§ 3 Per opportuna conoscenza e completezza si allegano le singole e dettagliate schede relative agli sportelli e alla casistica oggetto di intervento.**

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 10/01/2021 al 30/04/2021 - PERUGIA**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Perugia si sono rivolti complessivamente 87 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 25 di questi hanno generato azioni formali** (\*) **e prevalentemente hanno interessato il settore della telefonia, la fatturazione per l’uso domestico di acqua, la normativa per usufruire dei bonus e l’attivazione dello SPID, le Poste, Gas ed Energia elettrica. Il settore della telefonia dove la mobilità dell’utenza è maggiormente diffusa e l’offerta contrattuale è articolata e differenziata rappresenta oltre il 35% delle controversie. In 43 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni attraverso contatti telefonici e a mezzo email.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ GENNAIO - APRILE 2021 - SEDE DI PERUGIA**

**UTENZA TOTALE 87**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 25 | | DIRETTO IN SEDE | | | 25 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 92 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 43 | | EMAIL | | | 31 | |
| SEGNALAZIONI | | | 9 | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **87** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 31 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | | 9 | |  |  |  |  |  |
| GAS | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | | 13 | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI P.A. | | | 9 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | | 1 | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | | 4 | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | | 1 | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 13 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di Azioni Formali

Perugia, 30 aprile 2021

8

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 3/05/2021 al 31/08/2021 - Perugia**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Perugia si sono rivolti complessivamente 99 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 39 di questi hanno generato azioni formali** (\*) **che prevalentemente hanno interessato il settore della telefonia, la fatturazione per la fatturazione errata o non conforme della fornitura per l’’uso domestico di energia elettrica e il servizio delle Poste. Telefonicamente è stata data assistenza per la normativa per usufruire dei bonus, e l’attivazione dello SPID e l’utilizzo obbligatorio del green pass. In 54 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni attraverso contatti telefonici e a mezzo email.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ MAGGIO - AGOSTO 2021 - SEDE DI PERUGIA**

**UTENZA TOTALE 99**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 39 | | DIRETTO IN SEDE | | | 39 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 99 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 54 | | EMAIL | | | 40 | |
| SEGNALAZIONI | | | 6 | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **99** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 45 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | | 7 | |  |  |  |  |  |
| GAS | | | 1 | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | |  | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI P.A. | | | 10 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | |  | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | | 14 | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | | 3 | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 17 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di Azioni Formali

Perugia, 31 agosto 2021

**9**

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 1/09/2021 al 30/11/2021 - Perugia**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Perugia si sono rivolti complessivamente 99 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 39 di questi hanno generato azioni formali** (\*) **che prevalentemente hanno interessato il settore della telefonia, la fatturazione per la fatturazione errata o non conforme della fornitura per l’’uso domestico di energia elettrica e il servizio delle Poste. Telefonicamente è stata data assistenza per la normativa per usufruire dei bonus, e l’attivazione dello SPID e l’utilizzo obbligatorio del green pass. In 54 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni attraverso contatti telefonici e a mezzo email.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ SETTEMBRE – NOVEMBRE 2021 - SEDE DI PERUGIA**

**UTENZA TOTALE 119**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 45 | | DIRETTO IN SEDE | | | 37 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 120 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 73 | | EMAIL | | | 40 | |
| SEGNALAZIONI | | | 6 | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **124** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 75 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | | 9 | |  |  |  |  |  |
| GAS | | | 22 | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | | 14 | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI P.A. | | | 5 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | | 1 | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | | 13 | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | | 4 | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | |  | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 14 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di Azioni Formali

# Perugia, 30 novembre 2021

**10**

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 10/01/2021 al 30/12/2021 - Perugia**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Perugia si sono rivolti complessivamente 320 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 101 di questi hanno generato azioni formali** (\*) **e prevalentemente hanno interessato il settore della telefonia, seguire le Poste, Servizio idrico (interruzione di servizio, errata fatturazione, subentro), Energia elettrica e Gas. Il settore della telefonia dove la mobilità dell’utenza è maggiormente diffusa e l’offerta contrattuale è articolata e differenziata rappresenta oltre il 50% delle controversie. In 198 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni attraverso contatti telefonici e a mezzo email.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ ANNUALE, GENNAIO - DICEMBRE 2021 - SEDE DI PERUGIA**

**UTENZA TOTALE 320**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 101 | | DIRETTO IN SEDE | | | 105 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 221 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 198 | | EMAIL | | | 93 | |
| SEGNALAZIONI | | | 21 | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **320** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 160 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | | 21 | |  |  |  |  |  |
| GAS | | | 5 | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | | 18 | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI PA | | | 24 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | | 4 | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | | 31 | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | | 7 | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | | 5 | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 43 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di Azioni Formali

Perugia, 30 dicembre 2021

**11**

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 10/01/2021 al 30/04/2021 – Torgiano -Brufa**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Brufa si sono rivolti complessivamente 12 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 6 di questi hanno generato azioni formali (\*) e prevalentemente hanno interessato il settore della telefonia e dell’energia elettrica, settori dove la mobilità dell’utenza è maggiormente diffusa e l’offerta contrattuale è articolata e differenziata. In 3 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni attraverso contatti telefonici e a mezzo email relativamente all’uso del grenn pass e bonus.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ GENNAIO - APRILE 2021 - SEDE DI TORGIANO- BRUFA**

**UTENZA TOTALE 29**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 6 | | DIRETTO IN SEDE | | | 7 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 5 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 3 | | EMAIL | | | 12 | |
| SEGNALAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **9** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 3 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | | 3 | |  |  |  |  |  |
| GAS | | |  | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | |  | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI/ P A | | |  | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | |  | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | |  | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | |  | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | |  | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | |  | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di Azioni Formali

Perugia, 30 aprile 2021

**12**

**Scheda monitoraggio attività – Periodo dal 3 /05/2021 al 31/08/2021 – Torgiano**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Brufa si sono rivolti complessivamente 7 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 2 di questi hanno generato azioni formali (\*) che hanno interessato il settore della telefonia che si caratterizza per una forte mobilità dell’utenza derivante dall’offerta contrattuale articolata e differenziata. In 5 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni attraverso contatti telefonici inerenti, l’accesso ai mezzi pubblici e il grenn pass e gli adempimenti a carico dell’utente nel caso di subentro ad una utenza di idrica.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ MAGGIO - AGOSTO 2021- SEDE DI TORGIANO -BRUFA**

**UTENZA TOTALE 7**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 2 | | DIRETTO IN SEDE | | | 2 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 7 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 5 | | EMAIL | | | 2 | |
| SEGNALAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **7** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | |  | |  |  |  |  |  |
| GAS | | |  | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | | 1 | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI | | |  | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | |  | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | |  | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | |  | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | |  | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 4 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di Azioni Formali

Perugia, 31 agosto 2021

**13**

**Scheda monitoraggio attività – Periodo dal 1/09/2021 al 30/11/2021 – Torgiano-Brufa.**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Brufa si sono rivolti complessivamente 12 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 4 di questi hanno generato azioni formali (\*) di cui 2 hanno interessato il settore della telefonia per problemi di assenza di segnale causa di non pochi disagi ai consumatori durante le sessioni di esami o Smart Working e 2 casi per problematiche legate al settore energetico a causa di fatturazioni errate, causate da consumi anomali non veritieri o per consumi stimati non coerenti con lo storico del consumatore. In 8 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni attraverso contatti telefonici in 3 di questi l’accesso ai mezzi pubblici e il grenn pass e 3 l’attivazione per la fruizione di bonus.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ SETTEMBRE 2021- NOVEMBRE 2021 - SEDE DI BRUFA**

**UTENZA TOTALE 12**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 4 | | DIRETTO IN SEDE | | | 4 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 12 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 8 | | EMAIL | | | 4 | |
| SEGNALAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **12** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 4 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| GAS | | |  | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | |  | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI P.A. | | | 3 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | |  | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | |  | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | |  | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | |  | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 3 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di Azioni Formali

Perugia, 30 novembre 2021

**14**

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 10/01/2021 al 30/12/2021 – Torgiano-Brufa**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Brufa si sono rivolti complessivamente 29 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 9 di questi hanno generato azioni formali (\*) e prevalentemente hanno interessato il settore della telefonia e dell’energia elettrica, settori dove la mobilità dell’utenza è maggiormente diffusa e l’offerta contrattuale è articolata e differenziata. In 19 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni attraverso contatti telefonici e a mezzo email relativamente all’uso del grenn pass e bonus.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ ANNUALE , GENNAIO - DICEMBRE 2021 - SEDE DI BRUFA**

**UTENZA TOTALE 29**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 9 | | DIRETTO IN SEDE | | | 9 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 29 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 19 | | EMAIL | | | 11 | |
| SEGNALAZIONI | | | 1 | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **29** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 12 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | | 4 | |  |  |  |  |  |
| GAS | | |  | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | | 1 | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI/ P A | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | |  | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | |  | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | |  | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | |  | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 10 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di Azioni Formali

**15**

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 10/01/2021 al 30/04/2021 - Terni**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Terni si sono rivolti complessivamente 32 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 6 di questi hanno generato azioni formali** (\*) **esclusivamente hanno interessato il settore della telefonia. Il settore della telefonia dove la mobilità dell’utenza è maggiormente diffusa e l’offerta contrattuale è articolata e differenziata. In 25 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni attraverso contatti telefonici e a mezzo email che hanno prevalentemente riguardato la normativa emanata per il Covid19 in generale, i bonus e lo SPID.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ GENNAIO - APRILE 2021 - SEDE DI TERNI**

**UTENZA TOTALE 6**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 6 | | DIRETTO IN SEDE | | | 6 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 35 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 25 | | EMAIL | | | 9 | |
| SEGNALAZIONI | | | 1 | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **32** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 6 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| GAS | | |  | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | |  | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI/PA | | | 17 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | |  | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | |  | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 3 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di azioni formali

Perugia, 30 aprile 2021

**16**

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 03/05/2021 al 31/08/2021**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Terni si sono rivolti complessivamente 47 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 8 di questi hanno generato azioni formali** (\*) **e prevalentemente hanno interessato il settore della telefonia ed Energia elettrica. Il settore della telefonia dove la mobilità dell’utenza è maggiormente diffusa e l’offerta contrattuale è articolata e differenziata rappresenta oltre il 50% delle controversie. In 39 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni attraverso contatti telefonici e a mezzo email che hanno prevalentemente riguardato la normativa emanata per il Covid19 in generale, i bonus e lo SPID.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ MAGGIO - AGOSTO 2021 - SEDE DI TERNI**

**UTENZA TOTALE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 8 | | DIRETTO IN SEDE | | | 8 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 45 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 39 | | EMAIL | | | 24 | |
| SEGNALAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **47** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 9 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | | 4 | |  |  |  |  |  |
| GAS | | |  | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI/PA | | | 23 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | |  | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | |  | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | |  | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | |  | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 9 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di azioni formali

Perugia, 30 dicembre 2021

**17**

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 01/09/2021 al 30/11/2021- Terni**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Terni si sono rivolti complessivamente 61 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 9 di questi hanno generato azioni formali** (\*) **e prevalentemente hanno interessato il settore della telefonia e del Gas. Il settore della telefonia dove la mobilità dell’utenza è maggiormente diffusa e l’offerta contrattuale è articolata e differenziata rappresenta oltre il 50% delle controversie. In 45 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni attraverso contatti telefonici e a mezzo email che hanno prevalentemente riguardato la normativa emanata per il Covid19 in generale, i bonus e lo SPID.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ SETTEMBRE - NOVEMBRE 2021 - SEDE DI TERNI**

**UTENZA TOTALE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 9 | | DIRETTO IN SEDE | | | 9 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 63 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 45 | | EMAIL | | | 35 | |
| SEGNALAZIONI | | | 7 | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **61** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 7 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | |  | |  |  |  |  |  |
| GAS | | | 5 | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | |  | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI/PA | | | 32 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | |  | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | | 3 | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | | 3 | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | |  | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | |  | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 11 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di azioni formali

Perugia, 30 novembre 2021

**18**

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 10/01/2021 al 30/12/2021- Terni**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Terni si sono rivolti complessivamente 167 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 29 di questi hanno generato azioni formali** (\*) **e prevalentemente hanno interessato il settore della telefonia, a seguire Gas ed Energia elettrica, Umbria Acque . Il settore della telefonia dove la mobilità dell’utenza è maggiormente diffusa e l’offerta contrattuale è articolata e differenziata rappresenta oltre il 50% delle controversie. In 127 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni attraverso contatti telefonici e a mezzo email che hanno prevalentemente riguardato la normativa emanata per il Covid19 in generale, i bonus e lo SPID.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ ANNUALE, GENNAIO - DICEMBRE 2021 - SEDE DI TERNI**

**UTENZA TOTALE 167**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 29 | | DIRETTO IN SEDE | | | 29 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 156 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 127 | | EMAIL | | | 76 | |
| SEGNALAZIONI | | | 11 | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **167** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 59 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | | 19 | |  |  |  |  |  |
| GAS | | | 3 | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | | 9 | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI/PA | | | 39 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | |  | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | | 13 | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | | 3 | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | | 4 | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 21 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di azioni formali

(\*\*\*\*) Include attività relative al mese di Dicembre

Perugia, 30 dicembre 2021

**19**

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 10/01/2021 al 30/04/2021 - Narni**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Narni si sono rivolti complessivamente 12 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che nessuno ha avviato azioni formali. In 12 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni e assistenza attraverso contatti telefonici e a mezzo email che hanno prevalentemente riguardato la normativa emanata per il Covid19 in generale, i bonus e lo SPID.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ GENNAIO - APRILE 2021 - SEDE DI NARNI**

**UTENZA TOTALE 12**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | |  | | DIRETTO IN SEDE | | |  | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 24 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 12 | | EMAIL | | | 13 | |
| SEGNALAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **12** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | |  | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | |  | |  |  |  |  |  |
| GAS | | |  | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | |  | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI/PA | | | 8 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | |  | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | | 1 | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | |  | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | | - | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 3 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di azioni formali

Perugia, 30 aprile 2021

**20**

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 03/05/2021 al 31/08/2021- Narni**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Narni si sono rivolti complessivamente 14 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 2 di questi hanno generato azioni formali** (\*) **ed hanno esclusivamente interessato il settore della telefonia dove la mobilità dell’utenza è maggiormente diffusa e l’offerta contrattuale è articolata e differenziata. In 11 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni e assistenza attraverso contatti telefonici e a mezzo email che hanno prevalentemente riguardato la normativa emanata per il Covid19 in generale, i bonus e lo SPID.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ MAGGIO - AGOSTO 2021 - SEDE DI NARNI**

**UTENZA TOTALE 14**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 2 | | DIRETTO IN SEDE | | | 2 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 28 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 11 | | EMAIL | | | 9 | |
| SEGNALAZIONI | | | 1 | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **14** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | |  | |  |  |  |  |  |
| GAS | | |  | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | |  | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI/PA | | | 9 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | |  | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | | 1 | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | |  | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | |  | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 2 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di azioni formali

Perugia, 30 agosto 2021

**21**

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 01/09/2021 al 30/11/2021 - Narni**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Narni si sono rivolti complessivamente 24 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 3 di questi hanno generato azioni formali** (\*) **che hanno interessato il settore della telefonia e dell’Energia elettrica. Il settore della telefonia dove la mobilità dell’utenza è maggiormente diffusa e l’offerta contrattuale è articolata e differenziata rappresenta la maggior parte delle controversie avviate. In 20 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni e assistenza attraverso contatti telefonici e a mezzo email che hanno prevalentemente riguardato la normativa emanata per il Covid19 in generale, i bonus e lo SPID.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’SETTEMBRE – NOVEMBRE 2021 - SEDE DI NARNI**

**UTENZA TOTALE 54**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 3 | | DIRETTO IN SEDE | | | 7 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 36 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 20 | | EMAIL | | | 27 | |
| SEGNALAZIONI | | | 1 | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI** | | | **24** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 4 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | | 1 | |  |  |  |  |  |
| GAS | | |  | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | |  | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI/PA | | | 11 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | |  | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | |  | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | |  | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 6 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di azioni formali

Perugia, 30 novembre 2021

**22**

**Scheda monitoraggio attività annuale – Periodo dal 10/01/2021 al 30/12/2021 - Narni**

**Presso lo sportello del consumatore della sede di Narni si sono rivolti complessivamente 54 utenti.**

**Dall’analisi dei casi emerge che 7 di questi hanno generato azioni formali** (\*) **ed esclusivamente hanno interessato il settore della telefonia . Il settore della telefonia dove la mobilità dell’utenza è maggiormente diffusa e l’offerta contrattuale è articolata e differenziata rappresenta la totalità delle controversie avviate. In 45 casi è stato sufficiente fornire chiarimenti e informazioni e assistenza attraverso contatti telefonici e a mezzo email che hanno prevalentemente riguardato la normativa emanata per il Covid19 in generale, i bonus e lo SPID.**

**SCHEDA RIEPILOGATIVA ATTIVITA’ ANNUALE, GENNAIO - DICEMBRE 2021 - SEDE DI NARNI**

**UTENZA TOTALE 54**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | | **TIPO DI CONTATTO** | | | **NUMERO** | |
| AZIONI FORMALI | | | 7 | | DIRETTO IN SEDE | | | 19 | |
| RICHIESTA DOCUMENTAZIONE | | |  | | TELEFONICO (\*\*\*) | | | 52 | |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | | | 45 | | EMAIL | | | 16 | |
| SEGNALAZIONI | | | 2 | |  |  |  |  |  |
| **TOTALE INTERVENTI (\*\*\*\*)** | | | **54** | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **SETTORI DI INTERVENTO** | | | **NUMERO** | |  |  |  |  |  |
| TELEFONIA | | | 10 | |  |  |  |  |  |
| ENERGIA ELETTRICA | | | 3 | |  |  |  |  |  |
| GAS | | | - | |  |  |  |  |  |
| ACQUA | | | - | |  |  |  |  |  |
| IMPOSTE /TRIBUTI/PA | | | 27 | |  |  |  |  |  |
| CREDITO | | |  | |  |  |  |  |  |
| ASSICURAZIONI | | |  | |  |  |  |  |  |
| POSTE | | | 3 | |  |  |  |  |  |
| CONTRATTI | | |  | |  |  |  |  |  |
| BENI DI CONSUMO | | | - | |  |  |  |  |  |
| TURISMO (\*\*) | | | 11 | |  |  |  |  |  |

(\*) Diffide, Reclami, Conciliazioni, Azioni Legali, (\*\*) Trasporti, Hotel, Viaggi (\*\*\*) Include utenza di azioni formali

(\*\*\*\*) Include attività relative al mese di Dicembre

Perugia, 30 dicembre 2021

**23**