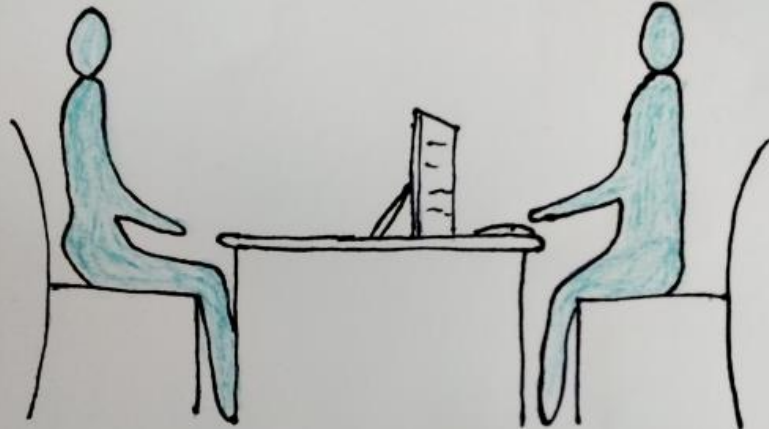


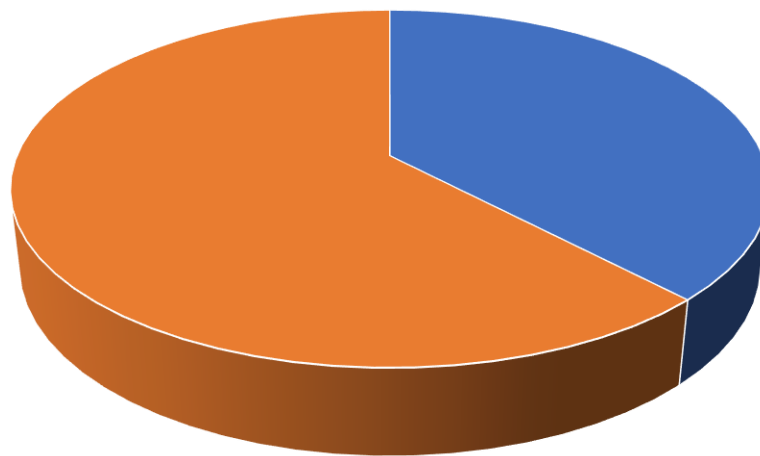
# SPORTELLO DEL CONSUMATORE



MILANO CORSO LODI 8 - BERGAMO VIA T. TASSO 82

REALIZZATO NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA GENERALE DELLA REGIONE LOMBARDBIA CON L'UTILIZZO DEI FONDI DEL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO D.M. 10.08.2020

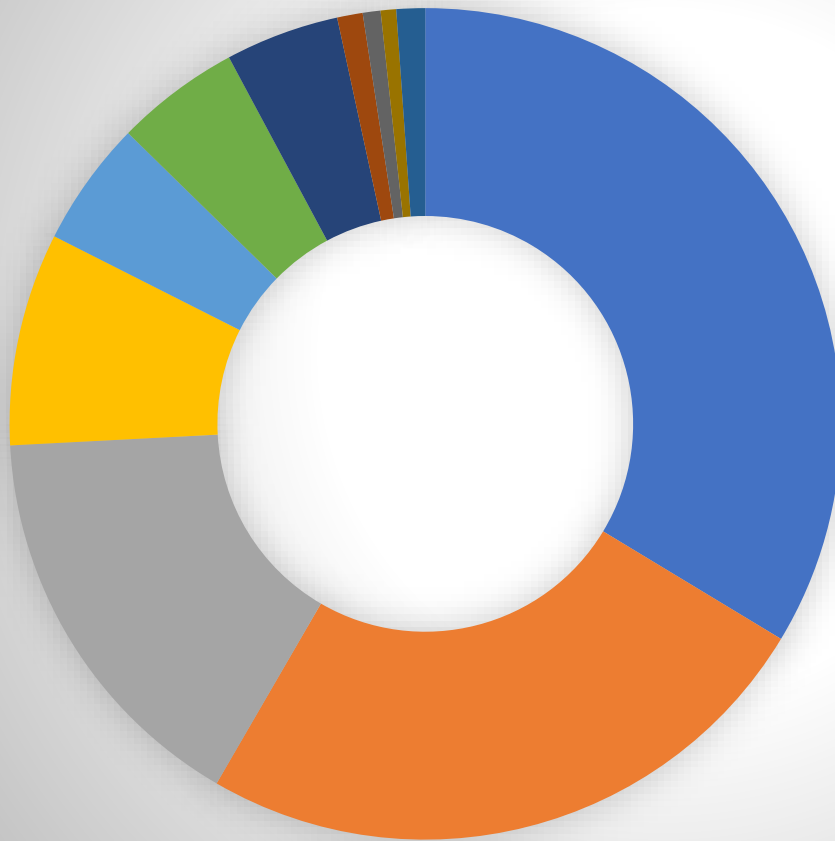
## RICHIESTE DI INFORMAZIONI ALLO SPORTELLO DEL CONSUMATORE 3322



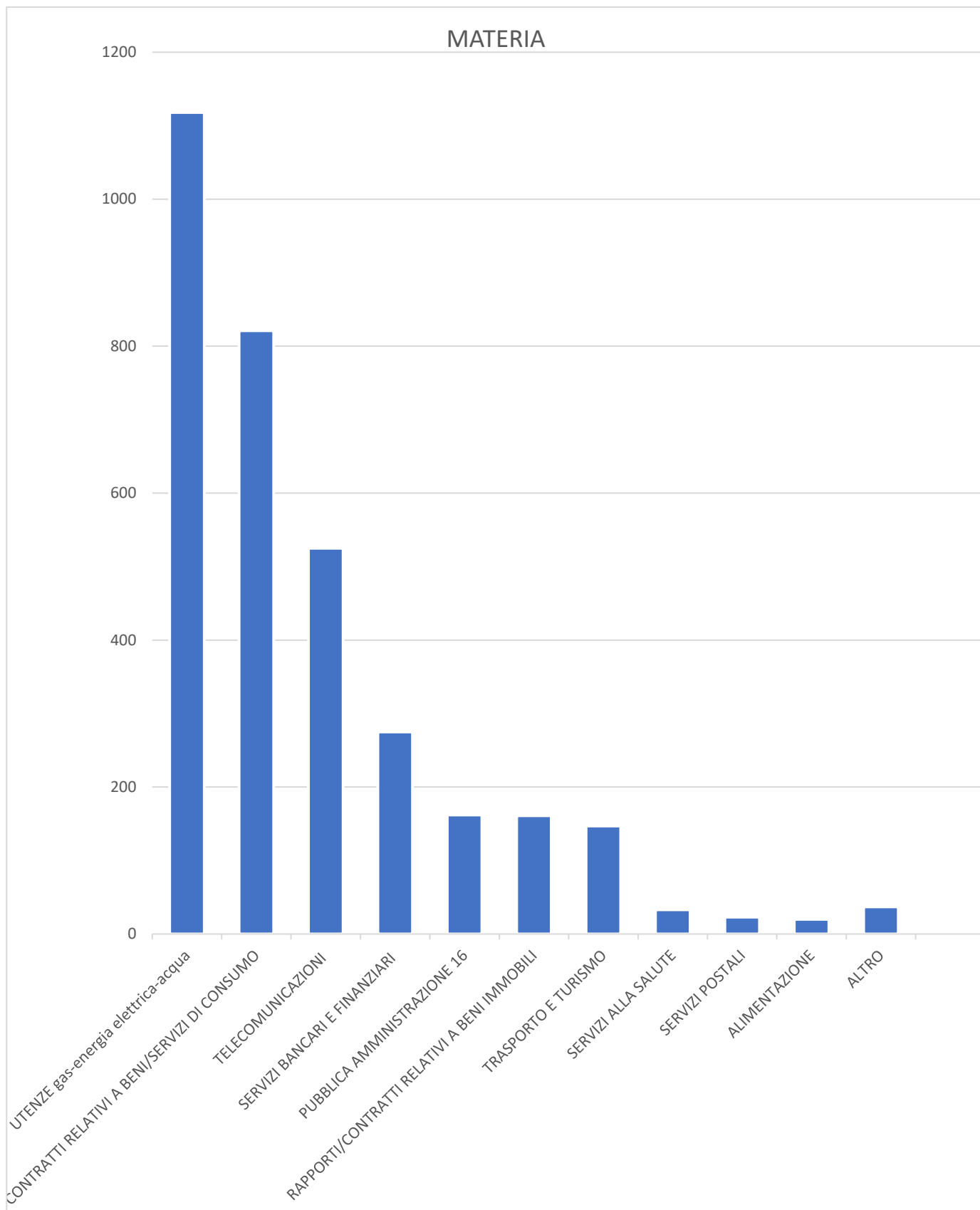
■ SPORTELLO DI BERGAMO 1258 ■ SPORTELLO DI MILANO 2064

Dati dal 01.01.2022 al 06.07.2023

## RICHIESTE DI INFORMAZIONI SUDDIVISE PER MATERIA



- UTENZE gas -energia elettrica - acqua 1118
- CONTRATTI RELATIVI A BENI/SERVIZI DI CONSUMO 821
- TELECOMUNICAZIONI 525
- SERVIZI BANCARI E FINANZIARI 275
- PUBBLICA AMMINISTRAZIONE 162
- RAPPORTI/CONTRATTI RELATIVI A BENI IMMOBILI 161
- TRASPORTO E TURISMO 147
- SERVIZI ALLA SALUTE 33
- SERVIZI POSTALI 23
- ALIMENTAZIONE 20
- ALTRO 37



---

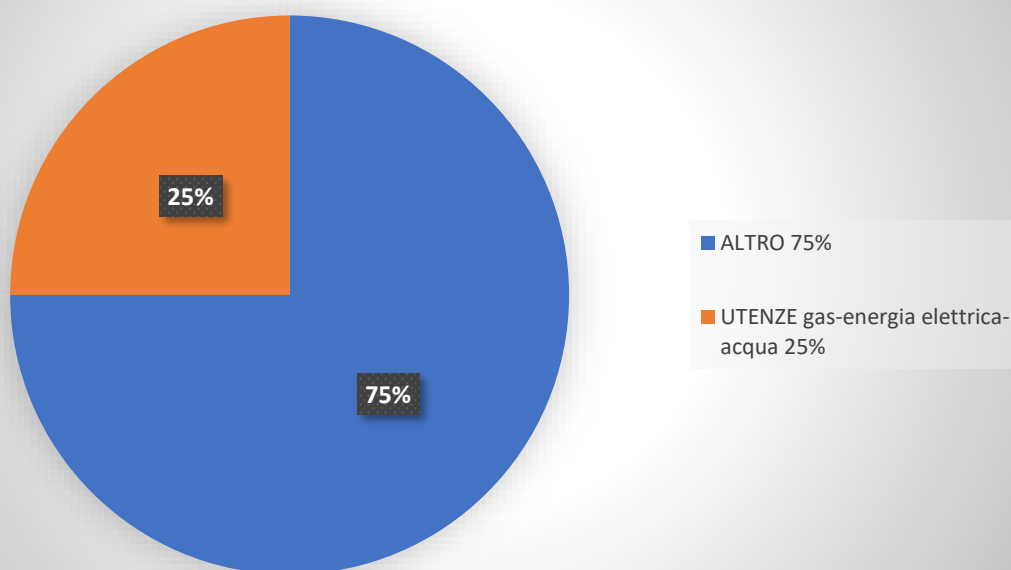
**UN APPROFONDIMENTO SUL SETTORE DELLE UTENZE.**

Come sopra evidenziato il settore utenze (gas - energia elettrica – acqua) è quello che nel corso del periodo considerato si è rilevato il maggiormente critico per i cittadini consumatori che si sono rivolti agli sportelli.

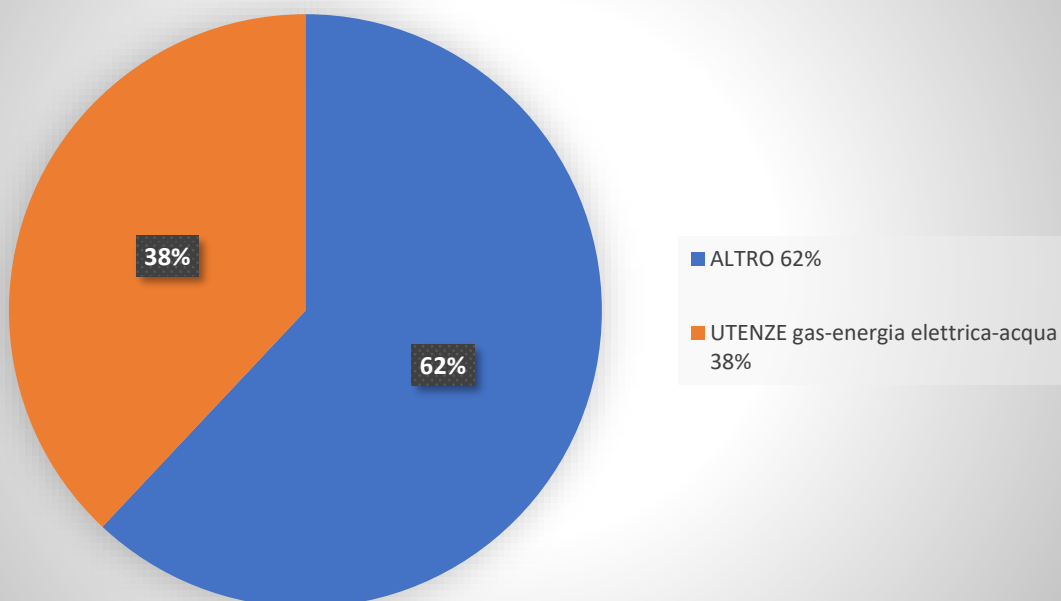
Si rileva altresì che nel corso dell'attività di sportello (rilevazione dal 01.01.22 al 30.06.23) si è assistito ad un incremento delle criticità relative al comparto delle utenze di energia elettrica e gas. Gli aumenti del prezzo dell'energia e del gas hanno infatti messo in difficoltà numerosi cittadini e famiglie lombarde.

**Il confronto tra il primo bimestre 2022 con lo stesso periodo del 2023 evidenzia in maniera chiara l'incremento delle richieste relative alle utenze di gas, energia elettrica e acqua.**

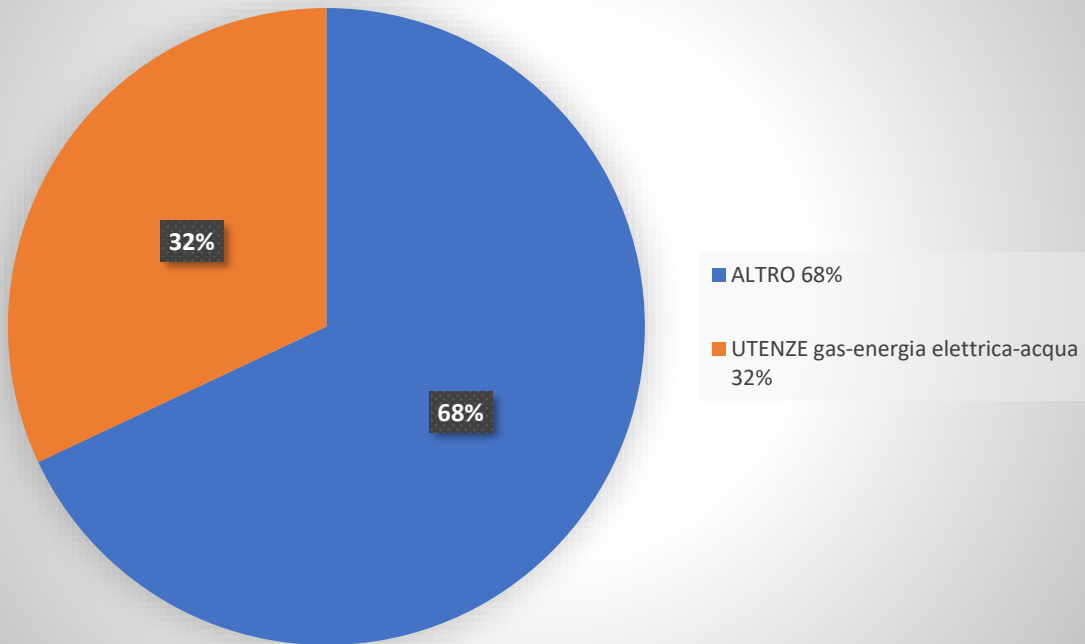
### GENNAIO-FEBBRAIO 2022



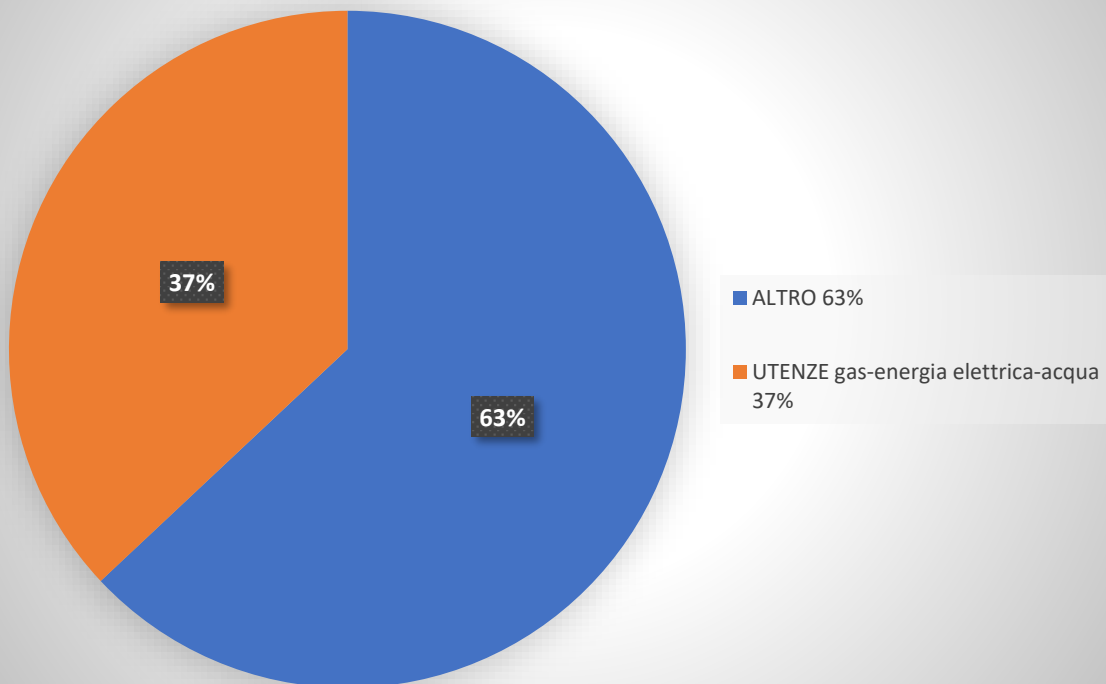
### GENNAIO-FEBBRAIO 2023



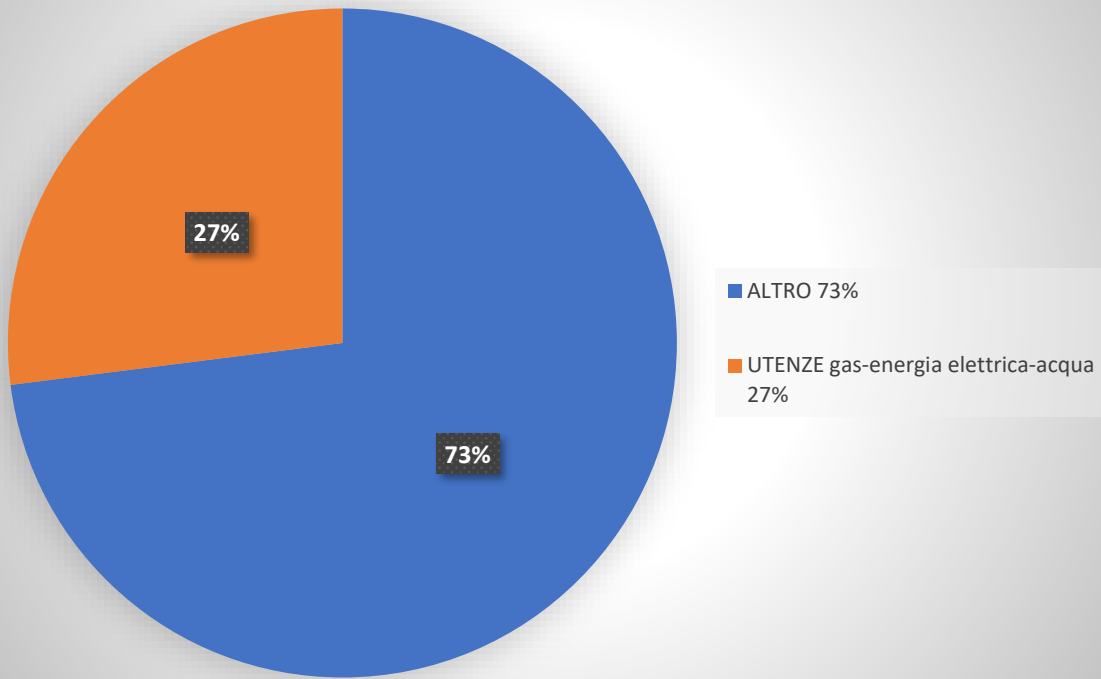
## MARZO-APRILE 2022



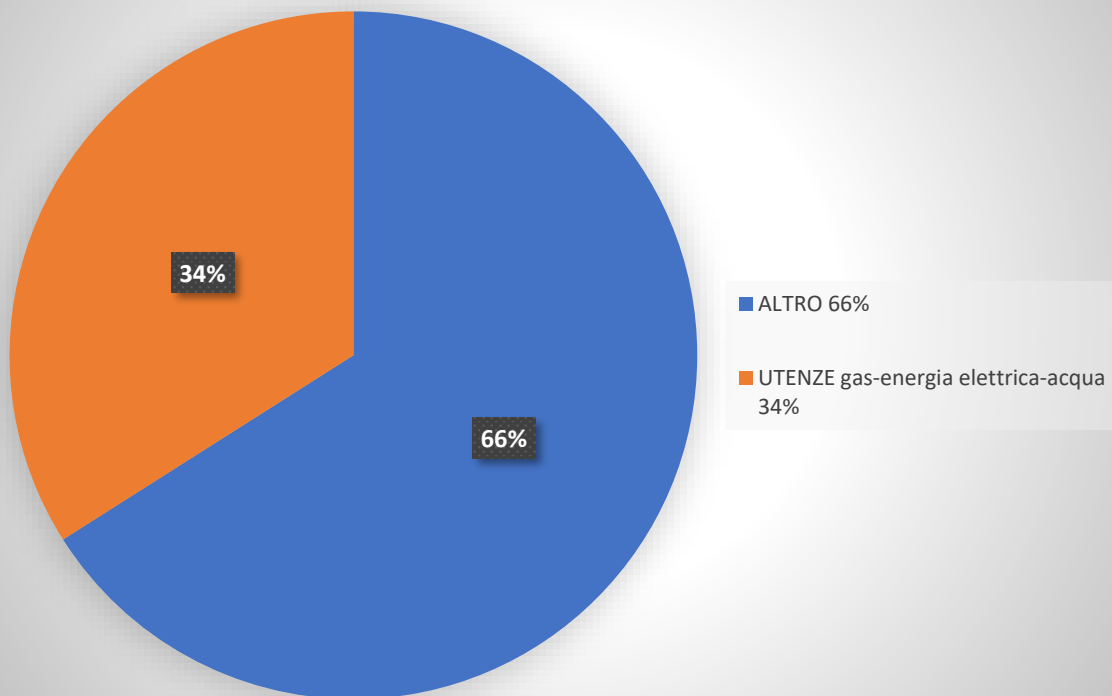
## MARZO-APRILE 2023



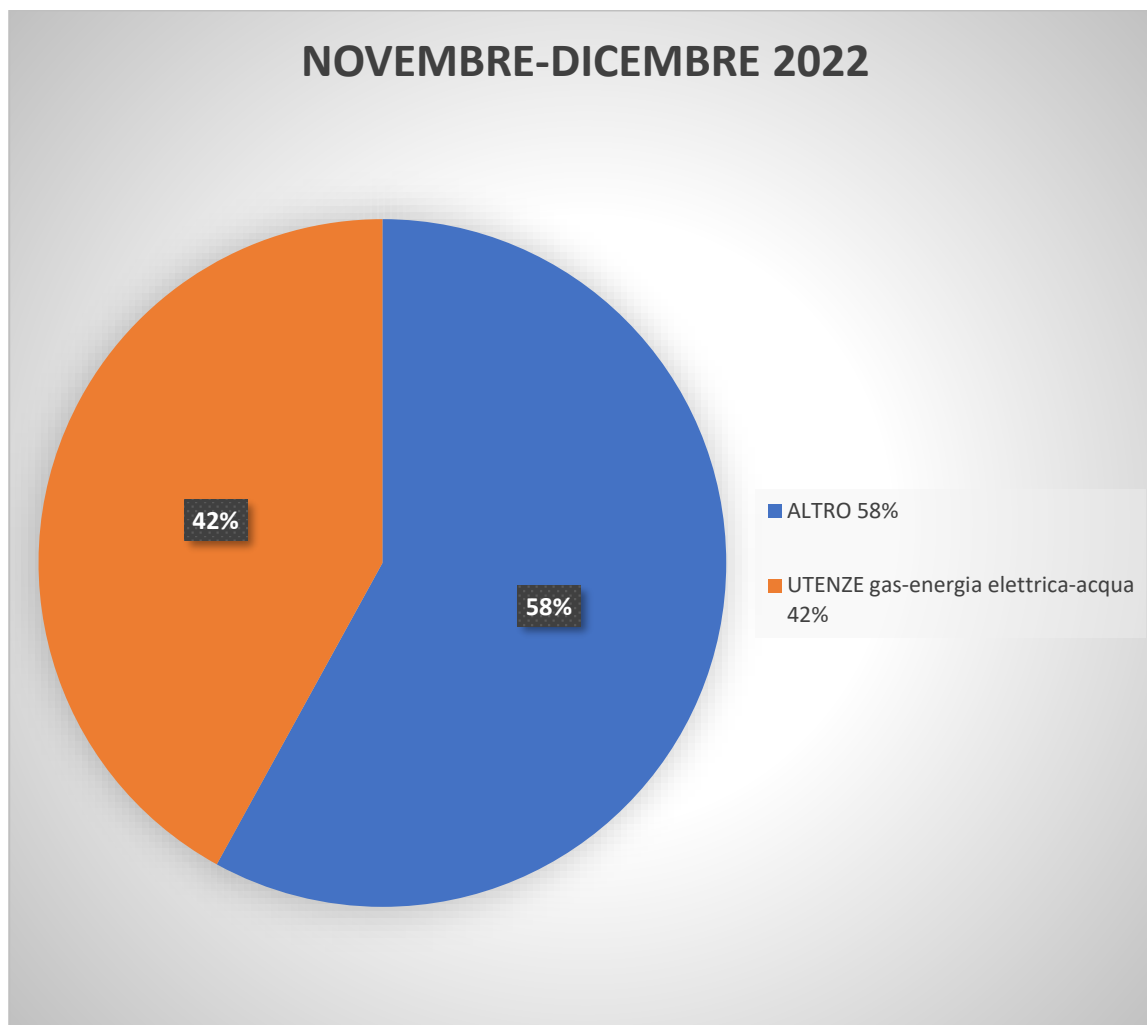
## MAGGIO-GIUGNO 2022



## MAGGIO-GIUGNO 2023



Nel bimestre novembre dicembre 2022 si è rilevato il picco di richieste relativamente alle utenze.



Le richieste agli sportelli in materia di luce e gas hanno riguardato diverse problematiche quali ad esempio richieste di pagamento relative a fatture di conguaglio di anni precedenti, recessi, errate fatturazioni, esigenze di rateizzazione nei pagamenti a causa degli aumenti del costo dell'energia.

Si sono però evidenziate in alcuni casi nuove criticità per i cittadini o l'incremento di problematiche precedentemente residuali. Fonte di problematica in crescita per i consumatori che si sono rivolti agli sportelli riguarda ad esempio la pratica della stipula dei contratti a distanza. Capita infatti che i cittadini consumatori vengano contattati telefonicamente da parte di persone che si qualificano come operatori dell'azienda con la quale è in corso il contratto di fornitura che riferiscono che per vari motivi è necessario rifare il contratto in essere, inducendo così a stipulare un nuovo contratto, salvo poi emergere che l'erogatore di energia è cambiato come pure le condizioni contrattuali. A proposito di pratiche contrattuali a mezzo telefono si evidenzia che sono giunte agli sportelli diverse segnalazioni da parte di consumatori che riferivano di essere stati contattati da operatori che si qualificavano come appartenenti alle associazioni dei consumatori così da creare maggior affidamento nell'utente al fine della stipula di un nuovo contratto di luce e gas (pratica ovviamente totalmente estranea all'associazione di tutela dei consumatori). Si sono verificati anche casi di

comunicazione di cambiamento delle condizioni contrattuali in via unilaterale da parte di alcuni venditori nonostante il contratto prevedesse una certa durata fissa a condizioni di prezzo prestabilite e la normativa (introdotta per mitigare i noti aumenti energetici) disponeva per il venditore il divieto di variazioni unilaterali fino al 30 aprile 2023. Si trattava di contratti con condizioni di prezzo favorevoli per gli utenti, in genere stipulati precedentemente ai generalizzati aumenti delle tariffe energetiche.

Proprio a causa dei notevoli aumenti del costo dell'energia molti cittadini hanno evidenziato difficoltà sempre maggiori a soddisfare anche i soli bisogni primari, trovandosi in alcuni casi di fronte alla scelta di fare la spesa o pagare la bolletta.

## **CENNI SU ALTRE MATERIE**

Al secondo posto tra le richieste più frequenti dei consumatori ai nostri sportelli nei 18 mesi considerati ci sono, con circa il 25% del totale, le problematiche legate ai c.d. contratti relativi a beni/servizi di consumo intese quali ad esempio questioni inerenti al diritto di recesso per i beni acquistati a distanza o al di fuori dei locali commerciali, al diritto di garanzia, alla mancata consegna del bene o a consegna di beni diversi da quanto pattuito ovvero non conformi, a problemi relativi alla installazione, riparazione o al montaggio del bene come pure alla mancata o parziale fornitura del servizio.

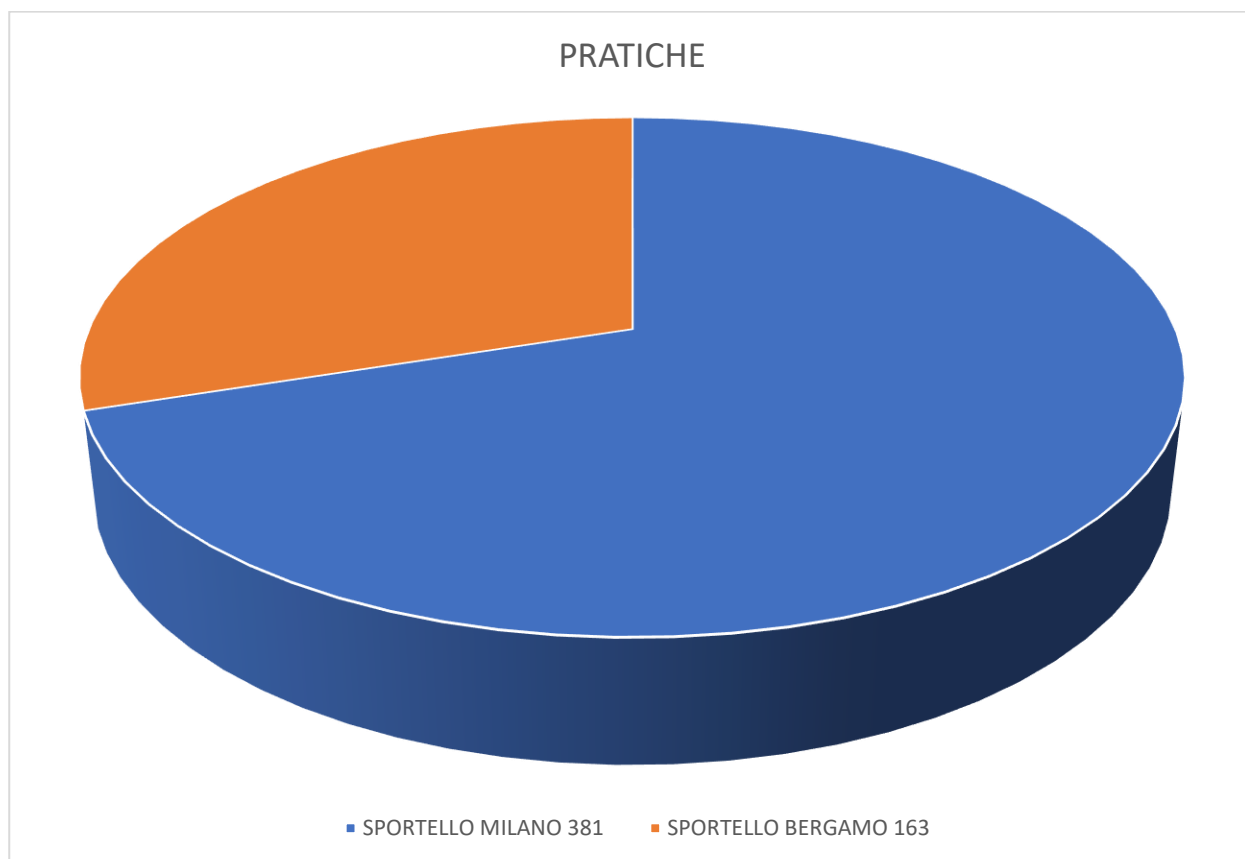
Altro settore critico è stato quello delle telecomunicazioni che, come emerge dai grafici, si è classificato al terzo posto con ca il 16% delle richieste agli sportelli. Si evidenzia che anche per le telecomunicazioni come per le utenze a favore delle criticità per i consumatori utenti sono state le pratiche di stipula dei contratti a distanza.

Un breve cenno, infine, sulla materia dei servizi bancari e finanziari per sottolineare che oltre agli aumenti dei tassi dei mutui anche i raggiri on line hanno incrementato le criticità per i cittadini consumatori nel settore e conseguentemente le richieste agli sportelli.

---

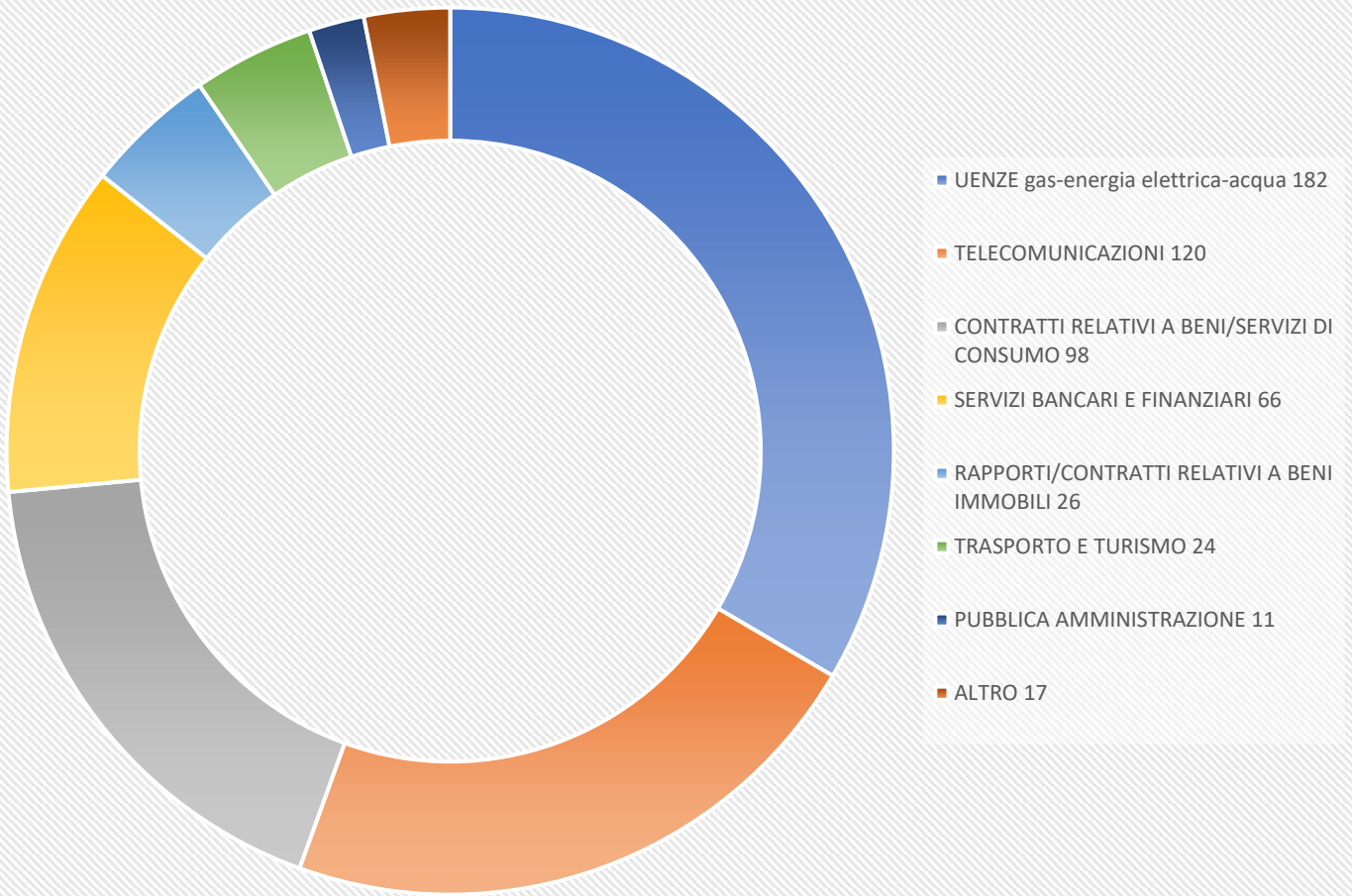


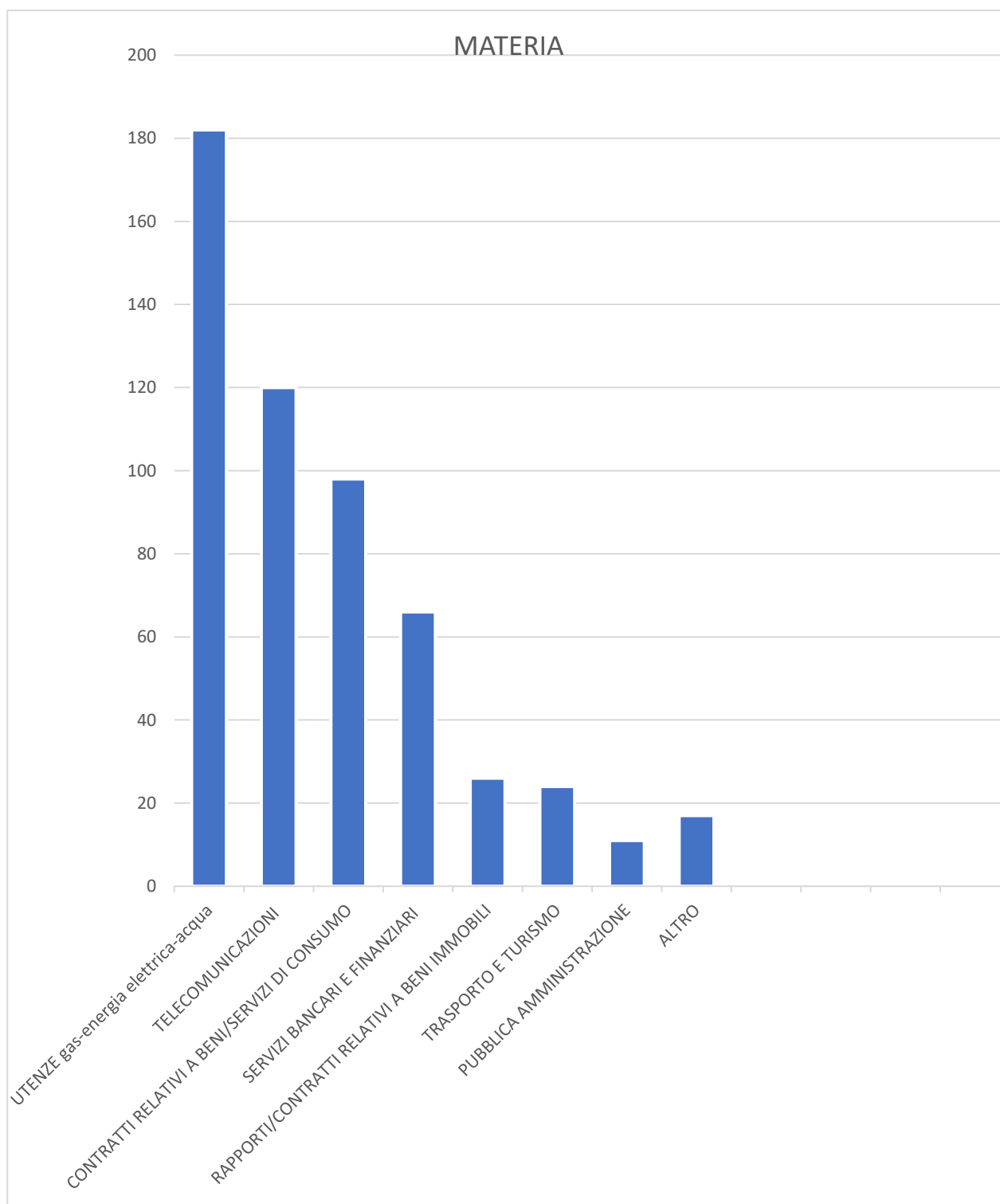
## PRATICHE ALLO SPORTELLO DEL CONSUMATORE 544



Dati dal 01.01.2022 al 06.07.2023

## PRATICHE SUDDIVISE PER MATERIA





Per quanto riguarda le pratiche aperte evidenziamo che al primo posto permangono quelle relative alle utenze gas – energia elettrica – acqua. Mentre salgono al secondo posto le pratiche relative alle telecomunicazioni che richiedono, come le prime, maggiore attività di assistenza per la risoluzione delle controversie.