

IMPIANTO ORGANIZZATIVO DELLO SPORTELLO EUROPEO

DICEMBRE 2009 - TIPOLOGIA PRATICHE GESTITE

<i>MATERIA</i>	n	PROBLEMA RELATIVO A	q.tà
PRODOTTO	1	Mancata consegna del prodotto	7
	2	Ritardo della consegna del prodotto	2
	3	Difetto del prodotto/ richiesta sostituzione del prodotto	31
	4	Prodotto non conforme all'ordinazione	4
	5	Prodotti/servizi non ordinati	8
SERVIZIO	6	Mancata esecuzione/ esecuzione parziale del servizio	10
	7	Ritardo nella prestazione del servizio	9
	8	Difetto nella prestazione del servizio	10
	9	Rifiuto di prestare un servizio	0
DANNI e RISARCIMENTO	10	Danni subiti/ richiesta risarcimento	20
	11	Valutazione dei danni	5
	12	Rifiuto di versare un risarcimento	4
	13	Risarcimento insufficiente	1
INFORMAZIONI e CONDIZIONI DI VENDITA	14	Rifiuto di vendita	0
	15	Rifiuto di applicare la garanzia	19
	16	Pratiche commerciali/ metodi di vendita	3
	17	Cattiva informazione	11
	18	Informazione insufficiente	16
	19	Condizioni contrattuali/ clausole vessatorie	11
PAGAMENTO, INTERESSI, PREZZO, SPESE, PRESTITI	20	Modalità di pagamento	0
	21	Prezzo/ contestazione fattura/ contestazione estratto conto	23
	22	Aumento del prezzo/ riduzione del prezzo	10
	23	Spese supplementari	1
	24	Spese/ fatturazioni non giustificate	21
	25	Interessi richiesti	4
	26	Rimborso di un prestito/ di un canone non dovuto	26
FINANZIAMENTI/RATE	27	Sospensione pagamento mutuo/ rate	12
CONTRATTO	28	Copertura del contratto	2
	29	Modifica del contratto/ conclusione del contratto	11
	30	Cattiva esecuzione del contratto	12
	31	Annullamento/ rescissione del contratto	8
	32	Annullamento della prestazione	1
	33	recesso dal contratto	23
	34	Inadempimento e risoluzione contrattuale	7
	35	Mancato rispetto di un impegno	9
IMMOBILE	36	difetti dell'immobile	2
CONDOMINIO	37	condominio	20
MULTE - CARTELLE ESATTORIALI	38	ricorso avverso le multe/ cartelle esattoriali	43
TELEFONIA	39	richiesta/ disdetta servizi telefonici servizi non richiesti - richiesta rimborso canone	76
ACCESSO AI DOCUMENTI	40	richiesta/ accesso ai documenti	1
DENUNCIA/QUERELA	41	denuncia alle autorità	1
DATI PERSONALI	42	dati personali	4
CANONE RAI	43	canone rai	14
ALTRO	44	altro	2
TOTALE			556



IMPIANTO ORGANIZZATIVO DELLO SPORTELLO EUROPEO

Conciliazioni effettuate nel mese di DICEMBRE

ELENCO CONCILIAZIONI CONCLUSE

N.	TIPOLOGIA		Q.TA'
1	TELEFONIA	TELECOM residenziale	18
2		TELECOM business	2
3		TIM	6
4		TELE2	
5		WIND	1
6		H3G	
7		VODAFONE	
8		FASTWEB	
9	POSTE	POSTE ITALIANE	
10		BANCO POSTA	
11	ENERGIA ELEC. e GAS	ENEL	
12		ENI	
13		SORGENIA	
14		A2A	
15	ACQUA	ACQUALATINA	12
16		ACQUEDOTTO PUGLIESE	1
17	ASSICURAZIONI	ANIA	
18	BANCHE	BANCAINTESA	
19	CO.RE.COM		
20	TRAPORTI	TRENITALIA	
21	ALTRO	HERA SPA	
	TOTALE		40

Il coordinatore del progetto Sportello Europeo – Daniele Brambilla

