

IMPIANTO ORGANIZZATIVO DELLO SPORTELLO EUROPEO

NOVEMBRE 2009 - TIPOLOGIA PRATICHE GESTITE

MATERIA	n	PROBLEMA RELATIVO A	q.tà
PRODOTTO	1	Mancata consegna del prodotto	1
	2	Ritardo della consegna del prodotto	6
	3	Difetto del prodotto/ richiesta sostituzione del prodotto	23
	4	Prodotto non conforme all'ordinazione	3
	5	Prodotti/servizi non ordinati	15
SERVIZIO	6	Mancata esecuzione/ esecuzione parziale del servizio	17
	7	Ritardo nella prestazione del servizio	12
	8	Difetto nella prestazione del servizio	15
	9	Rifiuto di prestare un servizio	4
DANNI e RISARCIMENTO	10	Danni subiti/ richiesta risarcimento	40
	11	Valutazione dei danni	1
	12	Rifiuto di versare un risarcimento	8
	13	Risarcimento insufficiente	1
INFORMAZIONI e CONDIZIONI DI VENDITA	14	Rifiuto di vendita	0
	15	Rifiuto di applicare la garanzia	10
	16	Pratiche commerciali/ metodi di vendita	6
	17	Cattiva informazione	23
	18	Informazione insufficiente	25
	19	Condizioni contrattuali/ clausole vessatorie	21
PAGAMENTO, INTERESSI, PREZZO, SPESE, PRESTITI	20	Modalità di pagamento	1
	21	Prezzo/ contestazione fattura/ contestazione estratto conto	32
	22	Aumento del prezzo/ riduzione del prezzo	5
	23	Spese supplementari	2
	24	Spese/ fatturazioni non giustificate	13
	25	Interessi richiesti	0
	26	Rimborso di un prestito/ di un canone non dovuto	44
FINANZIAMENTI/RATE	27	Sospensione pagamento mutuo/ rate	10
CONTRATTO	28	Copertura del contratto	1
	29	Modifica del contratto/ conclusione del contratto	2
	30	Cattiva esecuzione del contratto	4
	31	Annullamento/ rescissione del contratto	15
	32	Annullamento della prestazione	0
	33	recesso dal contratto	30
	34	Inadempimento e risoluzione contrattuale	6
	35	Mancato rispetto di un impegno	2
IMMOBILE	36	difetti dell'immobile	3
CONDOMINIO	37	condominio	20
MULTE - CARTELLE ESATTORIALI	38	ricorso avverso le multe/ cartelle esattoriali	38
TELEFONIA	39	richiesta/ disdetta servizi telefonici servizi non richiesti - richiesta rimborso canone	45
ACCESSO AI DOCUMENTI	40	richiesta/ accesso ai documenti	3
DENUNCIA/QUERELA	41	denuncia alle autorità	2
DATI PERSONALI	42	dati personali	2
CANONE RAI	43	canone rai	5
ALTRO	44	rimborso tassa rifiuti	63
	45	assicurazione	1
	46	altro	42
TOTALE			622



IMPIANTO ORGANIZZATIVO DELLO SPORTELLINO EUROPEO

Conciliazioni effettuate nel mese di NOVEMBRE CONCILIAZIONI CONCLUSE

N.	TIPOLOGIA		Q.TA'
1	TELEFONIA	TELECOM residenziale	3
2		TELECOM business	0
3		TIM	6
4		TELE2	5
5		WIND	7
6		H3G	1
7		VODAFONE	
8		FASTWEB	
9	POSTE	POSTE ITALIANE	2
10		BANCO POSTA	0
11	ENERGIA ELEC. e GAS	ENEL	2
12		ENI	
13		SORGENIA	0
14		A2A	
15	ACQUA	ACQUALATINA	15
16		ACQUEDOTTO PUGLIESE	1
17	ASSICURAZIONI	ANIA	
18	BANCHE	BANCAINTESA	
19	CO.RE.COM		1
20	TRAPORTI	TRENITALIA	
21	ALTRO	HERA SPA	1
	TOTALE		44

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE IN CORSO

N.	TIPOLOGIA		Q.TA'
1	TELEFONIA	TELECOM residenziale	10
2		TELECOM business	
3		TIM	6
4		TELE2	9
5		WIND	2
6		H3G	
7		VODAFONE	1
8		FASTWEB	
9	POSTE	POSTE ITALIANE	1
10		BANCO POSTA	1
11	ENERGIA ELEC. e GAS	ENEL	2
12		ENI	
13		SORGENIA	
14		A2A	
15	ACQUA	ACQUALATINA	
16		ACQUEDOTTO PUGLIESE	1
17	ASSICURAZIONI	ANIA	
18	BANCHE	BANCAINTESA	1
19		BNL	1
20	CO.RE.COM		1
	TOTALE		36

Il coordinatore del progetto Sportello Europeo - Daniele Brambilla