

# IMPIANTO ORGANIZZATIVO DELLO SPORTELLO EUROPEO

**OTTOBRE 2009 - TIPOLOGIA PRATICHE GESTITE**

<i>MATERIA</i>	<b>n</b>	<b>PROBLEMA RELATIVO A</b>	<b>q.tà</b>
<b>PRODOTTO</b>	1	Mancata consegna del prodotto	1
	2	Ritardo della consegna del prodotto	2
	3	Difetto del prodotto/ richiesta sostituzione del prodotto	7
	4	Prodotto non conforme all'ordinazione	6
	5	Prodotti/servizi non ordinati	3
<b>SERVIZIO</b>	6	Mancata esecuzione/ esecuzione parziale del servizio	1
	7	Ritardo nella prestazione del servizio	4
	8	Difetto nella prestazione del servizio	3
	9	Rifiuto di prestare un servizio	0
<b>DANNI e RISARCIMENTO</b>	10	Danni subiti/ richiesta risarcimento	45
	11	Valutazione dei danni	0
	12	Rifiuto di versare un risarcimento	1
	13	Risarcimento insufficiente	0
<b>INFORMAZIONI e CONDIZIONI DI VENDITA</b>	14	Rifiuto di vendita	0
	15	Rifiuto di applicare la garanzia	1
	16	Pratiche commerciali/ metodi di vendita	2
	17	Cattiva informazione	3
	18	Informazione insufficiente	2
	19	Condizioni contrattuali/ clausole vessatorie	6
<b>PAGAMENTO, INTERESSI, PREZZO, SPESE, PRESTITI</b>	20	Modalità di pagamento	1
	21	Prezzo/ contestazione fattura/ contestazione estratto conto	51
	22	Aumento del prezzo/ riduzione del prezzo	2
	23	Spese supplementari	2
	24	Spese/ fatturazioni non giustificate	7
	25	Interessi richiesti	0
	26	Rimborso di un prestito/ di un canone non dovuto	725
<b>FINANZIAMENTI/RATE</b>	27	Sospensione pagamento mutuo/ rate	4
<b>CONTRATTO</b>	28	Copertura del contratto	1
	29	Modifica del contratto/ conclusione del contratto	16
	30	Cattiva esecuzione del contratto	3
	31	Annullamento/ rescissione del contratto	6
	32	Annullamento della prestazione	0
	33	recesso dal contratto	23
	34	Inadempimento e risoluzione contrattuale	2
	35	Mancato rispetto di un impegno	1
<b>IMMOBILE</b>	36	difetti dell'immobile	8
<b>CONDOMINIO</b>	37	condominio	17
<b>MULTE - CARTELLE ESATTORIALI</b>	38	ricorso avverso le multe/ cartelle esattoriali	39
<b>TELEFONIA</b>	39	richiesta/ disdetta servizi telefonici servizi non richiesti - richiesta rimborso canone	18
<b>ACCESSO AI DOCUMENTI</b>	40	richiesta/ accesso ai documenti	0
<b>DENUNCIA/QUERELA</b>	41	denuncia alle autorità	9
<b>DATI PERSONALI</b>	42	dati personali	6
<b>CANONE RAI</b>	43	canone rai	1
<b>ALTRO</b>	44	reclamo con ACQUALATINA	5
		eredità	1
		sfratto	2
		amministratore di sostegno	1
		pignoramento	1



## IMPIANTO ORGANIZZATIVO DELLO SPORTELLO EUROPEO

	successione ereditaria	1
	assicurazione	4
	divorzio	2
<b>TOTALE</b>		<b>1041</b>

### Conciliazioni effettuate nel mese di OTTOBRE CONCILIAZIONI CONCLUSE

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

*Il coordinatore del progetto Sportello Europeo - Daniele Brambilla*



# *IMPIANTO ORGANIZZATIVO DELLO SPORTELLO EUROPEO*

