

INDICATORI SULL'ATTIVITA' SVOLTA

Associazione:

Centro per i Diritti del Cittadino CODICI

Anno 2019

REGIONE LAZIO

Assistenza e consulenza: SI NO

sportelli di consulenza e assistenza: SI NO

Regione	Sportello	N.	Temati trattati	Anno
LAZIO	X	15	ENERGIA (Pratiche commerciali scorrette, contestazione bollette, switching) BANCHE (Mutui a presunti tassi usurari, anatocismo) ASSICURAZIONI (Consulenza per vertenze su mancate coperture assicurative) TELEFONIA (Contestazione bollette, mancati distacchi, mancato rispetto del diritto di ripensamento) SANITA' (Responsabilità medica o infermieristica) POSTE (Mancata consegna, disservizi di sportello) GARANZIE (di vendita di prodotto o mancato rispetto dei termini di garanzia) VIAGGI (Pacchetti turistici o trasporto pubblico locale)	2019

Consulenza e assistenza a distanza: SI NO

Anno	Modalità	Tipologia	N° Contatti
2019	Telefono/Mail	BFP (buoni fruttiferi postali) Abf, Assicurazioni, Ato2, sinistri, Equitalia, locazione-condominio, immobiliare, danno immagine, danno vacanze, diritto lavoro, energia, telefonia, Equitalia, multe, banche, poste, malasanità, usura, sovra indebitamento, stalking, consumerismo	3454

Consulenze e pareri forniti ai consumatori: SI NO

Anno	Tematiche	N°
2019	ENERGIA (Pratiche commerciali scorrette, contestazione bollette, switching)	23

2019	UTENZE IDRICHE (Acqua latina)	12
2019	BANCHE (Mutui a presunti tassi usurari, anatocismo, diamanti)	34
2019	ASSICURAZIONI (Consulenza per vertenze su mancate coperture assicurative)	25
2019	TELEFONIA (Contestazione bollette, mancati distacchi, mancato rispetto del diritto di ripensamento)	90
2019	SANITA' (Responsabilità medica o infermieristica)	21
2019	POSTE (Mancata consegna, disservizi di sportello, buoni fruttiferi postali)	53
2019	GARANZIE (di vendita di prodotto o mancato rispetto dei termini di garanzia)	98
2019	VIAGGI (Pacchetti turistici o trasporto pubblico locale)	16

Reclami presentati: **SI** **NO**

Anno	Tematiche	Assistenza fornita	N°
2019	ENERGIA (Pratiche commerciali scorrette, contestazione bollette, switching)	X	
2019	BANCHE (Mutui a presunti tassi usurari, anatocismo)	X	
2019	TELEFONIA (Contestazione bollette, mancati distacchi, mancato rispetto del diritto di ripensamento)	X	
2019	GARANZIE (di vendita di prodotto o mancato rispetto dei termini di garanzia)	X	
2019	UTENZE IDRICHE (Acqua latina)	X	
2019	ASSICURAZIONI	X	
2019	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	X	
2019	SERVIZI POSTALI	X	

Tutela giurisdizionale: **SI** **NO**

Anno	Tipologia	N°	Esiti°
2019	Agenzia delle Entrate / Equitalia	34	2 positivi altri in corso

2019	Contestazione multe/sanzioni	97	22 negativi altri in corso
2019	Malasanità	2	in corso
2019	Buoni fruttiferi postali	32	5 negativi altri in corso
2019	Servizi idrici	65	12 positivi altri in corso

Tutela extra-giurisdizionale: **SI X** **NO**

Anno	Tipologia	N°	Esiti°
2019	ENERGIA (Pratiche commerciali scorrette, contestazione bollette, switching)	55	17 conciliazioni concluse positivamente 21 ancora in corso 15 mancati accordi
2019	BANCHE (Mutui a presunti tassi usurari, anatocismo)	19	10 pratiche ABF concluse positivamente 9 ancora in corso
2019	TELEFONIA (Contestazione bollette, mancati distacchi, mancato rispetto del diritto di ripensamento)	34	14 conciliazioni positive 18 ancora in corso 1 mancato accordo
2019	POSTE (Mancata consegna, disservizi di sportello)	15	5 conciliazioni concluse positivamente 1 mancato accordo 9 ancora in corso
2019	CONTRATTI ON LINE	10	2 conciliazioni concluse positivamente 2 mancato accordo 6 ancora in corso

Accordi, protocolli d'intesa, altre forme di partecipazione, organi consultivi: **SI X** **NO**

Anno	Tipologia	N°
2019	COMITATO REGIONALE CONSUMATORI UTENTI	1

Data 18/06/2020

Il Legale rappresentante
Ivano Giacomelli
FIRMATO DIGITALMENTE