

Diritti e consumi / Dalla vostra parte

Piacenza
Federconsumatori
 Difendiamo i Valori

Dazn, il rimborso diventa automatico senza dover fornire documentazione



tante il portale dell'ARERA (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente) con l'assistenza di un'associazione dei consumatori.

CANCELLAZIONI

Come disdire l'abbonamento eDreams Prime

Sono stati risolti i problemi con eDreams Prime? Vorrei cancellare l'abbonamento che aveva inconsapevolmente attivato durante una prenotazione, ma vorrei indicazioni precise per non sbagliare di nuovo.

In seguito alle segnalazioni riguardanti le difficoltà ad annullare l'iscrizione all'abbonamento eDreams Prime, la Società ci ha fornito un numero di telefono riservato ai clienti Prime, a disposizione per ogni necessità.

Il numero da contattare è 02 38594560. Durante la telefonata, occorre avere a portata di mano il numero di prenotazione a cui è associata la sottoscrizione dell'abbonamento. Per chi volesse cancellare l'abbonamento, occorre effettuare l'accesso all'area Prime direttamente dal sito eDreams e cliccare quindi "Il mio account Prime"; poi selezionare "cancella il mio abbonamento". In caso di problemi, è sempre possibile chiamare il numero di telefono dedicato.

HELP E TASSI

Ancora problemi con gli interessi dei Buoni postali

Il mio fratello abbiamo ereditato dai nostri genitori due buoni fruttiferi postali. Alla scadenza, li abbiamo portati all'ufficio postale, per incassare quanto ci spettava, ma l'importo che ci hanno proposto era nettamente inferiore a quello che ci risultava, applicando i tassi di interesse indicati sul retro dei buoni. L'impiegata, per giustificare la cosa, ci ha detto che i buoni erano stati fatti su un modello cartaceo sbagliato e che non dovevamo considerare i tassi di interessi indicati sul buono, ma quelli in vigore alla data di emissione. Come dobbiamo comportarci? Per ora non abbiamo incassato neppure la somma che ci sarebbe spettata secondo Poste.

C'è capitato, in più di un'occasione, che Poste utilizzasse moduli cartacei di buoni postali non aggiornati che, quindi, non indicavano i tassi in vigore al momento dell'emissione, ma rendimenti di serie precedenti che non venivano più distribuite. In questo caso, però, prevalgono i rendimenti indicati sul buono ed è possibile pretendere l'applicazione. Di recente, ci è stato sottoposto il caso di un associato titolare di un buono postale della serie R, distri-

alcuna richiesta e avverrà attraverso l'accredito dell'importo secondo le modalità di pagamento prescelte da ciascun cliente oppure mediante rilascio di voucher. Ciascun utente interessato dovrebbe ricevere all'indirizzo mail associato al proprio abbonamento comunicazione con conferma del rimborso.

Dalle notizie che abbiamo, Dazn sta rispettando gli impegni presi. La stessa procedura dovrebbe essere seguita per disservizi subiti nelle giornate successive. Prima di prendere decisioni avventate e disdire l'abbonamento, aspetti e disporre per raccogliere segnalazioni relative ai disservizi e alle procedure di rimborso, per poi intraprendere, in caso la situazione non migliori, ogni azione necessaria a tutelare i diritti degli utenti.

CONSUMI INVOLONTARI

Perdite occulte di acqua e agevolazioni

Al ritorno delle vacanze, l'amministratore di condominio mi ha informato che facendo la lettura dei contatori ha rilevato un consumo anomalo d'acqua riferito al mio appartamento. Ho verificato che effettivamente c'è stata una perdita occulta, che ho fatto subito riparare. C'è modo di evitare di pagare questi consumi involontari?

In alcuni casi è possibile ottenere dal gestore locale un'agevolazione per evitare di pagare il consumo anomalo di acqua, dovuto ad una perdita occulta. Prima di tutto, dipende da che tipo di guasto ha causato la fuoriuscita d'acqua. Un guasto alla rubinetteria, immediatamente visibile e elimina-

Rubrica a cura di Marta Miglioli
 Indirizzo email:
rubricafederpc@gmail.com
 Le lettere vanno indirizzate a: Libertà - Diritti e consumi
 Via Benedettine, 68 / 29121 Piacenza

DISSERVIZI DAZN

La piattaforma rifonderà il 50% del "mensile"

Speravo di scoprire, con l'inizio del campionato di calcio, che i problemi di Dazn con la trasmissione delle partite fossero stati risolti, ma purtroppo, mi sono accorto che non è stato così. Mi auguro che i disservizi vengano risolti a breve, ma se così non fosse, come devo comportarmi? Vale la pena annullare l'abbonamento e cercare di avere un rimborso?

Legg Calcio, Ministero dello Sport, AGCom e Ministero dello Sviluppo Economico si sono riuniti il 19 agosto per affrontare la questione. Nell'incontro Dazn si è impegnata ad introdurre, finalmente, un automatismo nell'erogazione degli indennizzi, per problemi di accesso alla piattaforma, freezing durante gli eventi e scarsa risoluzione delle immagini. Il 23 agosto sono iniziate le procedure di rimborso per gli abbonati che hanno subito disservizi durante le prime due giornate di campionato (13 e 14 agosto).

La misura dell'indennizzo, in conformità a quanto previsto dalla delibera AGCOM, è pari al 25% del canone mensile pagato da ciascun cliente secondo il proprio profilo di abbonamento e, prioritario in ragione della straordinaria dell'evento, di un ulteriore 25%, pari alla fruizione gratuita di una giornata di campionato. L'indennizzo viene riconosciuto senza necessità di fornire alcuna documentazione e senza l'invio di

bile in breve tempo esclude, ad esempio, la possibilità di ottenere l'agevolazione. Diverso è il caso in cui la rottura riguarda una parte non visibile e non ispezionabile dell'impianto. IREN, per prendere ad esempio il nostro fornitore locale, consente al cliente che abbia subito una perdita non visibile, che ha comportato elevati consumi di acqua, di essere esentato dal pagamento dell'intero consumo rilevato dal contatore e sostenere solo i costi del proprio consumo medio, maggiorati di una percentuale limitata.

Le agevolazioni possono essere richieste solo dai titolari di contratto di utenza uso domestico o non domestico, utenze antincendio escluse, che abbiano rilevato una perdita nell'impianto interno privato (cioè a valle del contatore non visibile; ad esempio, non vengono considerate perdite occulte e quindi non danno diritto all'agevolazione. Le perdite visibili quali perdite nei servizi igienici, negli addolcitori, da idranti o impianti di innaffio/irrigazione, da rubinetti in genere. Le agevolazioni inentressano perdite che abbiano causato consumi superiori al 30% del consumo medio dell'utenza.

La riparazione del danno che ha causato la fuga deve essere eseguita tassativamente entro 15 giorni dalla data di comunicazione della perdita avvenuta, pena l'esclusione dell'agevolazione. La riparazione deve inoltre essere certificata tramite fattura dell'intervento di sistemazione.

Per avere diritto alle agevolazioni è necessario dare tempestiva comunicazione al proprio gestore della perdita occulta, per iscritto, tramite raccomandata A.R., entro 20 giorni dalla scoperta della perdita. La domanda di agevolazione deve essere presentata compilando un apposito modulo, reperibile sul sito di IREN, allegando la fattura dell'intervento di riparazione. Quando la riparazione viene effettuata dal Cliente, occorre compilare un autodichiarazio-

ne e il Gestore fisserà un sopralluogo, concordando tempi e modi con l'utente. Il modulo della domanda di agevolazione, debitamente compilato e firmato dovrà essere consegnato o inviato a mezzo raccomandata A.R. entro 15 giorni dalla riparazione.

Le utenze domestiche possono beneficiare di un'esenzione del pagamento dei consumi senza il pagamento di un'esenzione domestica e per le utenze comunali l'esenzione del pagamento dei consumi non può essere superiore a € 10.000.

L'agevolazione consiste in un'esenzione dal pagamento dei consumi effettivi e l'importo totale a carico del Cliente viene così definito.

- per le utenze domestiche e non domestiche con consumi medi inferiori a 200 mc/anno si applica alle normali tariffe in vigore, un addebito forfetario di un consumo pari alla media annua, maggiorata del 30%;

- per le utenze non domestiche con consumi medi superiori a 200 mc/anno viene fatturato il consumo medio dell'utenza applicando le normali tariffe in vigore del servizio idrico integrato a cui viene aggiunto l'addebito del consumo eccedente alla tariffa base dell'acquedotto.

Il beneficio si applica: - nel caso di riscontro della fuga al ricevimento di una bolletta riportante consumi anomali, a far data dall'inizio del periodo di riferimento della bolletta stessa;

- nel caso di segnalazione da parte del Gestore o di riscontro anomalo della fuga, in corrispondenza dell'ultima lettura reale fatturata, sia essa effettuata dal gestore o autolettura.

Attenzione, è possibile beneficiare dell'esenzione del pagamento dei consumi per perdita occulta una sola volta nell'arco di un biennio. Se la richiesta di agevolazione dovesse essere rifiutata senza un giustificato motivo, è possibile promuovere una conciliazione

bitua tra il 1° novembre 1995 e il 30 novembre 1996, stampato però, su un modello cartaceo della serie P (precedente e non più in emissione). Sul fronte di buona la serie originale di appartenenza era stata barrata e sostituita dalla lettera R, ma nessuna modifica era stata fatta sul retro, dove erano indicati i "vecchi" tassi di interesse previsti per la serie P. Alla richiesta di riscatto, l'ufficio postale aveva proposto rendimenti, più bassi, relativi alla serie R. Abbiamo contestato la circostanza e Poste si è ravveduta spontaneamente, riconoscendo che dovevano essere applicati tassi di interesse della serie P, indicati sul titolo.

Salvo verificare che il caso in questione rientri in casi di questo tipo, occorre contestare il rimborso proposto dall'ufficio postale a Poste Italiane, chiedendo l'applicazione delle condizioni indicate sul buono. Se la risposta dovesse essere negativa, è possibile fare ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario. La procedura è veloce e ha un costo di 20,00 euro che vengono rimborsati in caso di accoglimento del ricorso. Nel frattempo, è possibile incassare la somma proposta dall'ufficio postale e agire solo per ottenere la differenza.

LA SCHEDA FEDERCONSUMATORI

PRESIDENTE
 Angela Cordani

COMITATO PROMOTORI

Alessandro Miglioli, Pierluigi Bongioni, Eleonora Casinelli, Pina Cissano, Piero Innocenti, Giancarlo Garratti, Gaetano Rizzuto

CONSULTA LEGALE

Filippo Maria Caprioli, Paolo Cammi, Enlilio Dadomo, Alice Foletti, Sara Falloni, Daniele Fontana, Elisa Magagnani, Marta Miglioli, Francesco Pailicelli, Giulio Riccardi, Sara Stragliati, Antonio Verde

SEDI

● **PIACENZA**
 SEDE PROVINCIALE
 Via XXV Maggio, 18 Piacenza tel 0523-459753 cell 344-1441075 info-piacenza@federconsumatori.it

● **BORGONOVO**
 Via Martiri della Resistenza, 6 tel. 0523-862824

● **CASTELSANGIOVANNI**
 Via S. Pellico 14/A tel 0523-842826

● **FIORENZUOLA**
 Vie Risorgimento, 15 tel. 0523-983561

● **MONTCELLI D'ONGINA**
 P.zza Matteotti, 2 tel. 0523-829490

● **SAN NICOLÒ**
 Via Cuneil7 tel. 0523-768085

Realizzato nell'ambito del progetto generale di intervento della Regione Emilia Romagna finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del DM 10/08/2020