

Sportello del consumatore di Castiglione del Lago

(ex art. 5, co.1 lett. a)

Monitoraggio marzo/agosto 2022

n. 46 contatti con problematiche relative a: telefonia (n.19), energia (n.12), servizio idrico (n.7), Commercio (n.2), Imposte e tributi (n. 2), Sanzioni amministrative (n.2), gas (n.1), Servizi pubblici (n.1).

n. 7 le pratiche arrivate a conciliazione tramite l'utilizzo della piattaforma dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia, ConciliaWeb.

SPORTELLO DEL CONSUMATORE

Servizio di assistenza, informazioni e consulenza gratuita ai cittadini

CASTIGLIONE DEL LAGO
Via Nazionale 37

Tel. 334 8135044
cittattiv.tutelalago@gmail.com

Attività finanziata con fondi ex art. 148 Legge n. 388/2000, Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori D.M. 10 agosto 2020 art. 8 D. D. MISE 23/10/202

9 Via XXV Aprile, 44 - 06049 Spoleto (PG)
0745 222208 - **39 549 670655**
spogliatore@tutelalago.com
info@tutelalago.com
<https://www.facebook.com/tutelalago.umbra>

utenze (gas-energia-acqua-telefonia)
contratti
garanzia beni di consumo
imposte e tributi/prezzi e tariffe/sanzioni amministrative
servizi privati (banche- assicurazioni) /artigianato/commercio
pubblica amministrazione/sanità/servizi pubblici
giustizia e diritti

Problematiche:

Telefonia: Vodafone contestazione di addebiti per mancati servizi – attivata conciliazione. Tim richiesta danni economici per mancato servizio ad una attività commerciale - attivata conciliazione al Co.Re.Com; gestiti molti casi di pratiche di richiesta di cessazione linea non evase, nel caso di richiesta per decesso del titolare - attivate n. 2 conciliazioni al Co.Re.Com; sono state inviate richieste di recesso senza spese, per residenti in alcune zone dove non c'è un servizio minimo di ADSL e parziale funzionamento della fibra. Reclami per isolamento per il mancato adeguamento della linea telefonica da tradizionale alla fibra, in un caso si è verificata doppia fatturazione - attivata conciliazione al Co.Re.Com; reclamo per attivazione errata di linea aggiuntiva, dopo la riparazione di un guasto - attivata conciliazione Co.Re.Com. Tiscali reclamo dopo richiesta cessazione di servizio per guasto non riparato - attivata conciliazione al Co.Re.Com. Nei riguardi di Sky richieste di cessazione.

Energia: Ad Enel servizio elettrico: richiesta verifica di appartenenza di un POD bloccato, in un immobile acquistato all'asta, richiesta coinvolgimento di ARERA, garante per l'energia. Compilati vari moduli di richiesta di rientro al Servizio di maggior tutela. Enel Energia: gestione di più pratiche di consumi anomali non congruenti con lo storico, dopo il cambio dei contatori. Richiesta di blocco fattura e ricalcolo in base ai consumi storici, reclamo per fatturazione bloccata dopo cambio di contatore; Richiesta di piano di rientro rateizzati senza interessi.

Servizio idrico: Reclami ad Umbra acque: per disagi a causa di mancata canalizzazione di bollette presso gli uffici postali; per errori di fatturazione come non residenti, anche in presenza di modulistica correttamente inviata; compilazione di moduli di voltura e subentri.

Commercio: gestita pratica di reso di presunti prodotti omeopatici in Bulgaria e raggiunto un accordo con Farmacua in presenza di un contratto firmato non corrispondente alla proposta contrattuale.

Imposte e tributi: gestito 2 pratiche di doppio ricevimento di cartella TARI.

Sanzioni amministrative: gestiti un caso di richiesta rateizzazione di cartella esattoriale per errore nella dichiarazione dei redditi e uno per multa di divieto di sosta con rimozione veicolo a Roma dove la persona non si era mai recata.

Gas: ad ENI è stato inviato un reclamo e richiesta verifica della titolarità dei consumi per anomalie di sistema, durante la voltura.

Servizi Pubblici: Reclamo a Poste italiane per mancato sblocco carta di credito .