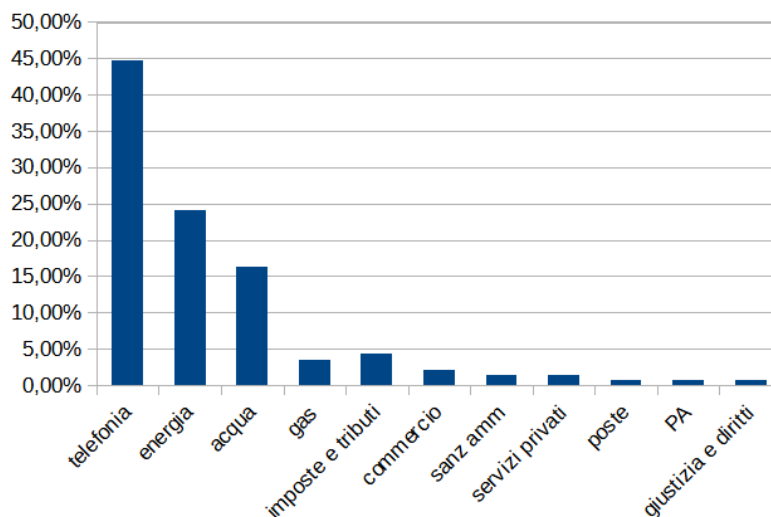


RELAZIONE SPORTELLO REGIONALE DEL CONSUMATORE CASTIGLIONE DEL LAGO

D.G.R. N. 1128 del 31/10/2023. Legge n. 388/2000, art. 148 – Iniziative delle Regioni a vantaggio dei consumatori – D.M. 06/05/2022 art. 7 (Rete degli sportelli regionali del consumatore) – D.D. 04/08/2023 (Decreto).

Lo Sportello di tutela situato c/o i locali del Comune di Castiglione del Lago in via Nazionale n. 37 è stato aperto il lunedì dalle ore 08,00 alle ore 12,00 e il martedì dalle ore 08,00 alle ore 12,00.

Dal 1° novembre 2023 al 31 dicembre 2024 ha avuto n.141 accessi, gestito pratiche relative a telefonia n. 63, energia n.34, Servizio idrico n.23 e il gas n.5, Imposte e tributi n.6, Commercio n.3, sanzioni amministrative n.2, Servizi privati n. 2, Giustizia e diritti n.1, Poste n.1 Pubblica amministrazione n.1



Nel settore **Telefonia** contestati:

- disservizi su linee ADSL e fibra
- ritardi nella risoluzione dei guasti
- sospensioni immotivate del servizio
- addebiti non dovuti
- offerte di fibra non disponibili
- assenza di interventi tecnici richiesti
- doppia fatturazione
- addebito di spese non dovute a seguito di migrazioni verso altri gestori

gestite richieste di recesso senza spese di nuovi contratti stipulati in seguito a promesse di risparmio

Principali destinatari delle contestazioni: Tim, Vodafone, Wind, Poste Italiane, Eolo

Conciliazioni

Sono state istruite n. 20 pratiche di conciliazione al Co.Re.Com nei riguardi di Tim n.15 con Vodafone n.3 conciliazioni con esito positivo, con Eolo n.1, Wind Tre n.1 tutte con esito positivo

Utenze,

Nel settore Energia contestati:

- addebiti di prodotti non richiesti
- variazioni unilaterali di offerta
- mancato rispetto delle proposte contrattuali
- invio fatture a utenze che ha già esperito conciliazione

Gestite pratiche di:

- voltura per utenti deceduti a favore di erede convivente
- richieste rimborso per cessazione contratti
- richieste di rimborso per pagamenti non dovuti

- rientro al mercato tutelato per clienti vulnerabili
- richieste on line e perfezionamento contratti
- Richieste di verifica contatore
- verifica display non funzionante
- Richieste di verifica di tensione per sbalzi

Principali destinatari

A2A, Enel Energia Spa, Eni plenitude, Facile Energia, E-distribuzione

Nel settore Acqua

gestite pratiche di:

- compilazione moduli di voltture e subentri
- richiesta rimborso con storno in fattura
- richieste di bonus sociali
- richieste contratti on line invio documentazione a perfezionamento degli stessi
- richieste e accettazioni di rateizzazione di debiti;
- depenalizzazioni per perdite occulte

Gestore destinatario: Umbra acque Spa

Nel settore Gas contestati:

- cambio piano tariffario senza avviso al cliente
- problematiche nell'iter di cambio gestore

Gestite pratiche di richieste di rateizzazione

Gestore destinatario: Eni Plenitude

Nel settore Imposte e tributi

gestite pratiche di richieste di:

- di esonero canone Rai per non possesso apparecchio tv
- di esenzione in quanto già si paga canone su abitazione principale
rateizzazioni on- line
- discarico cartella messa a ruolo per pagamento iscrizione Albo non dovuto

Nel settore Giustizia e diritti

supporto per pratica presso il giudice di pace per una ingiunzione di pagamento

Nel settore Sanzioni amministrative

gestite pratiche di richieste di rateizzazioni on line

Nel settore **Commercio** contestata la posa in opera di lavori commissionati con pagamento anticipato nello specifico, finestre e montascale e mancato invio di telefono cellulare

Nel settore Servizi privati

Contestata richiesta pagamento iscrizione ad albo professionale di soggetto in pensione

Richiesta verifica spese condominiali per chiusura esercizio

destinatari: OPI Roma, società Moretti consult

Nel settore **Pubblica Amministrazione** attivazione di credenziali carte identità elettroniche

Nel settore Poste:

sbloccato uno spid per documento d'identità scaduto e aggiornata l'anagrafica.