

Rapporto anno 2024 - Sportello di tutela del consumatore di Castiglione del Lago

Totale contatti registrati: 81

Problematiche affrontate:

Telefonia: 26 - Utenze: 39 (Energia: 20-Gas: 7-Servizio idrico: 12) - Assicurazioni: 4 - Commercio: 2 - Pubblica Amministrazione: 2 - Sanità: 1 - Imposte e tributi: 2 - Servizi pubblici: 1- Banche: 1 - Poste Italiane: 1

Settori e principali attività:

Telefonia

- Reclami per doppia fatturazione, variazioni unilaterali di tariffe, addebiti impropri (es. modem non posseduti).
- Guasti non risolti tempestivamente e richieste di cambio profilo tariffario.
- Richieste di rimborso e note di credito per servizi non erogati (es. TIM Vision).
- Reclami per pali pericolanti e mancata trasparenza contrattuale.

Pratiche di conciliazione al Co.Re.Com (esito positivo per 5 pratiche, coinvolgendo TIM, Vodafone e FastWeb).

Utenze

- **Energia elettrica:**
 - Assistenza per vulture e passaggi al mercato libero.
 - Reclami per mancata trasparenza contrattuale (fatture non inviate, consumi presunti).
 - Conciliazioni ARERA con esiti variabili (rimborso danni da sospensioni, contestazioni con E-Distribuzione).
 - Avvisi su truffe telefoniche di operatori falsamente identificati come ARERA.
- **Gas:**
 - Reclami per variazioni contrattuali senza preavviso e fatture elevate (principalmente ENI Plenitude).
 - Conciliazioni ARERA per consumi presunti e rimborsi (Energy Light).
- **Servizio idrico:**
 - Reclami per fatturazioni errate (utenze non residenti, costi di depurazione non dovuti).
 - Richieste di rateizzazioni per utenti anziani e rimborso crediti.

Assicurazioni

- Pratiche per liquidazione danni (es. sbalzi di tensione, polizze viaggio).
- Disdetta polizze (Cattolica ramo infortuni).

Commercio

- Ritardi nella consegna di pezzi di ricambio e assistenza per sostituzioni in garanzia.

- Solleciti senza esito gestiti con intervento presso Giudice di Pace.
-

Imposte e Tributi

- Richieste di rateizzazione e rottamazione debiti.
 - Compilazione moduli per esonero canone TV.
-

Servizi pubblici e amministrativi

- Reclami per mancata raccolta rifiuti (TSA).
 - Attivazione SPID e carta d'identità elettronica.
 - Aggiornamento pratiche immobiliari (es. rivalutazione catastale).
-

Sanità

- Segnalazioni su edifici fatiscenti e problematiche igieniche (es. USL Panicale).