

Rapporto anno 2024 - Sportello di tutela del consumatore di Terni

Totale contatti registrati: 158

Attività svolte:

pratiche: 144 richieste di informazioni: 14

Problematiche affrontate:

Telefonia 24 – Utenze 49 (Energia: 18 - Gas: 15 -Acqua: 16) - Imposte e Tributi n.20 - Pubblica Amministrazione (P.A.) 18 - Servizi Privati 4 -Contratti n.4 - Garanzia beni di consumo n.1

Settori e principali attività:

1. Energia:

- Consulenze sul bonus elettrico, agevolazioni e modalità di accesso.
- Reclami per modifiche unilaterali della tariffa e addebiti errati.
- Assistenza su richieste di disdetta e voltura.
- Supporto per la compilazione di dichiarazioni per il servizio di maggior tutela e per la richiesta di sconto su bollette.
- Consulenza su bonus sociale per disagio economico.

2. Gas:

- Reclami e contestazioni su modifiche tariffarie e bollette errate.
- Assistenza per la richiesta di voltura e rateizzazione delle bollette.
- Consulenza sul bonus sociale gas e sul diritto di accesso a tale agevolazione.

3. Acqua:

- Reclami su solleciti di pagamento errati e su bollette emesse in modo non corretto.
- Supporto per il pagamento delle fatture e per l'eventuale contestazione di consumi elevati.
- Richiesta di rimborso per importi non dovuti e informazioni su malfunzionamenti del contatore.

Settore Telefonia:

- Reclami per fatturazioni errate e per addebiti successivi alla disdetta dei contratti.
- Supporto per disattivazione servizi e per la gestione di problemi con contratti non rispettati.
- Consulenze su disdetta contratti e contestazioni per la restituzione di dispositivi (modem e decoder).
- Reclami per doppia fatturazione e per aumento delle tariffe senza preavviso.

Settore Garanzia Beni di Consumo:

- Consulenze sulla tutela del consumatore per problemi con beni di consumo, inclusi reclami su interessi di mutuo e altri contratti.
-

Settore Pubblica Amministrazione (P.A.):

- Richieste di sgravio per verbali di infrazione al Codice della Strada.
 - Consulenze su ricorsi contro cartelle esattoriali e richieste di annullamento di multe.
 - Assistenza per il ricorso alla Prefettura e per ottenere sconti su contributi.
-

Settore Imposte e Tributi:

- Consulenze per richieste di riesame di avvisi di pagamento IMU e TASI.
 - Richieste di sgravio per cartelle esattoriali, contestazioni di importi e domande per la rateizzazione.
 - Assistenza su agevolazioni e riduzioni TARIC, e supporto per esenzioni fiscali.
-

Settore Contratti:

- Reclami per canoni di abbonamento non dovuti e per mancata risposta alle richieste di informazioni.
- Assistenza su contratti con società di vigilanza e finanziarie, inclusi reclami per rinnovi automatici e addebiti errati.