



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**Modulo**

**D**

Il presente formulario è stato predisposto per agevolare la presentazione da parte degli utenti di denunce riguardo alla violazione delle norme del settore da parte degli operatori di telecomunicazioni oppure per segnalare problematiche attinenti il rapporto contrattuale. L'Autorità, anche in base alle denunce, può verificare, attraverso un procedimento, la violazione da parte dell'operatore delle norme di settore che tutelano gli interessi dei consumatori e degli utenti. Attraverso le denunce e le segnalazioni di problematiche l'Autorità può inoltre vigilare costantemente sui comportamenti degli operatori e può comprendere meglio le difficoltà e le esigenze degli utenti e dei consumatori.



**ATTENZIONE!!:** Il presente formulario non può essere utilizzato per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione. Per maggiori informazioni su come risolvere la propria controversia con l'operatore consultare la pagina [http://www.agcom.it/operatori/operatori\\_utenti.htm](http://www.agcom.it/operatori/operatori_utenti.htm)

Le eventuali denunce in materia di **servizio universale** (attivazione e trasloco della prima linea fissa, telefonia pubblica, etc.) e di **servizi a sovrapprezzo** (servizi a valore aggiunto su numerazioni che iniziano per 892, 899, etc.) andranno inoltrate al **Ministero delle Comunicazioni Viale America 201 – 00144 ROMA** cui compete la vigilanza in materia.

Infine si segnala che eventuali problematiche riguardanti le infrastrutture di telecomunicazioni (pali, antenne, cavi, etc.) sia su suolo pubblico che privato sono di competenza (art. 86 del D.Lgs. 295/2003) degli organi locali di gestione del territorio (Regioni, Province, Comuni); pertanto esclusivamente a tali organi si dovranno presentare eventuali esposti e denunce.



**Compilare il modulo in stampatello rispettando le caselle prestampate.** I campi contrassegnati dall'asterisco (\*) sono **obbligatori**. Inviare il modello correttamente compilato mediante raccomandata a: **AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI – Direzione Tutela dei Consumatori – Centro Direzionale – Isola B5 – 80143 NAPOLI** o via fax **0817507616**

### 1. DATI RELATIVI AL SEGNALANTE

*I campi contrassegnati da due asterischi (\*\*) sono obbligatori solo in caso di persone giuridiche.*

Nome\* :

Cognome\* :

Rag. sociale\*\* :

Ruolo\*\* :

Indirizzo\* :

Num. civico\* :

Città\* :

Provincia\* :  CAP\* :

Telefono\* :

Cellulare:

Fax:

E-mail:

Codice Fiscale\* :

### 2. DATI RELATIVI ALL'UTENZA

Numero telefonico dell'utenza interessata\* :

Intestatario del contratto\* :

Intestatario della linea telefonica:  
(compilare solo se diverso dall'intestatario)

Nome del servizio/pacchetto oggetto della segnalazione:

### 3. TIPOLOGIA DI SERVIZIO\* (barrare SOLO una casella)

Telefonia Fissa  Telefonia Mobile  Internet

### 4. TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE\*

Barrare "Denuncia di violazione della normativa di settore" se si ritiene che si siano verificate violazioni della normativa di settore relativa a servizi di comunicazione. In tal caso, occorrerà allegare al formulario i documenti a sostegno dei fatti denunciati per consentire all'Autorità di verificare quanto denunciato. Barrare "Segnalazione di problematiche con l'operatore" solo se si vuole segnalare all'Autorità una problematica con il proprio operatore relativa a disservizi, fatturazione o altro che non rappresenta una violazione della normativa vigente. In caso di problematiche con l'operatore è necessario che il segnalante **abbia già fatto reclamo scritto all'operatore** interessato e che alleghi tale reclamo al formulario, con le eventuali risposte dell'operatore. Inoltre, il segnalante dovrà allegare, se disponibile, copia del contratto con l'operatore o, in caso di attivazione telefonica, fornire la data di richiesta/avvenuta attivazione del servizio interessato.

Si può selezionare solo **una** tipologia di segnalazione (o "Denuncia di violazione della normativa di settore" o "Segnalazione di problematiche con l'operatore"): qualora si selezionino entrambe le caselle, verrà considerata la sola denuncia. Nel caso in cui si siano riscontrate sia violazioni di norme sia problematiche con il proprio operatore, occorrerà presentare due segnalazioni. Dopo aver scelto tra "denuncia" e "problematiche con l'operatore", barrare **una sola casella** tra quelle previste per la tipologia scelta.

#### 4a. Denuncia di violazione della normativa di settore

<b>Attivazione di un servizio non richiesto</b> Nel caso: hai dato un consenso vocale? Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Disattivazione non richiesta di un servizio</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Mancata disattivazione di un servizio</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Modifica piani tariffari senza preavviso di legge</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Preselezione dell'operatore (GPS) non richiesta</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Passaggio, non richiesto, sulla rete di altro operatore (ULL)</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Portabilità del numero non eseguita</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Reclami senza risposta (entro i termini previsti)</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Illegittima sospensione del servizio</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Mancato passaggio ad altro operatore (ULL)</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Inosservanza della legge 40/2007</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Altro</b>	<input type="checkbox"/>

#### 4b. Segnalazione di problematiche con l'operatore

<b>Mancata attivazione di un servizio</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Contestazione fattura o del traffico addebitato</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Scarsa qualità o malfunzionamenti del servizio</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Informazioni non fornite o fornite in modo non esaustivo</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Mancato rispetto di termini contrattuali</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Problematiche relative a servizi nomadici</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Problematiche relative alla fatturazione dettagliata degli addebiti</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Traffico non riconosciuto</b> (in caso di furto di traffico si consiglia di sporgere denuncia all'Autorità Giudiziaria)	<input type="checkbox"/>
<b>Altro</b>	<input type="checkbox"/>

### 5. INFORMAZIONI OBBLIGATORIE

In questa sezione occorre specificare quanto accaduto in precedenza con l'operatore. Alcuni documenti dovranno essere allegati per consentire al personale dell'Autorità tutte le opportune verifiche.

Hai copia del contratto cartaceo? \* Sì  No

Se sì, allega copia del contratto con il tuo operatore.

Hai fatture non pagate? \* Sì  No

Hai richiesto o ti è stata proposta telefonicamente l'attivazione del servizio? \* Sì  No

Se sì, specifica la data di richiesta/proposta di attivazione:  /  /

Il servizio richiesto/proposto è stato attivato? \* Sì  No

Se sì, specifica la data di attivazione:  /  /

Hai fatto reclamo scritto all'operatore? \* Sì  No

Se sì, allega copia del reclamo scritto e la prova del suo invio.

Hai ricevuto risposta scritta? \* Sì  No

Se sì, allega copia della risposta ricevuta al reclamo.

Data di inizio del problema \* :  /  /

Data di fine del problema (se risolto):  /  /

*N.B.: per le problematiche con l'operatore è necessario aver già presentato reclamo scritto al gestore ed aver atteso la risposta nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi!*



## 8. ALLEGATI

*E' obbligatorio allegare copia fotostatica di un documento di identità come da art. 38 comma 3 del DPR 445/2000 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001, Supplemento ordinario n. 30.*

Al presente modulo si allegano i seguenti documenti:

Copia fotostatica di un documento di identità <b>(obbligatorio)</b>	<input type="checkbox"/>
Reclamo/i scritto/i all'operatore	<input type="checkbox"/>
Risposta/e dell'operatore al reclamo	<input type="checkbox"/>
Copia/e del contratto/i scritto/i	<input type="checkbox"/>
Fattura/e	<input type="checkbox"/>

Specificare tutti gli allegati:

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	

## 9. LUOGO, DATA E FIRMA DEL SEGNALANTE

*Il sottoscritto è consapevole che le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi comportano l'applicazione delle sanzioni previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia, ai sensi dell'art. 76 del DPR 28 dic 2000, n. 445.*

*Il sottoscritto autorizza l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al trattamento ed alla diffusione, limitatamente ai gestori interessati e alle Pubbliche Autorità, dei propri dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003 ai fini delle attività di gestione della presente denuncia/segnalazione.*

Luogo\* :

Data\* :  /  /

Firma leggibile\* :