



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Modulo

D

Il presente modulo deve essere utilizzato quale modalità esclusiva di presentazione da parte di tutti i soggetti interessati, dei consumatori, degli utenti, delle associazioni di tutela dei medesimi, ai sensi dell'art. 3-bis della delibera n. 136/06/CONS e s.m.i. per denunciare la violazione delle norme del settore da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento.



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

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.) saranno inoltrate al **Ministero delle Comunicazioni Viale America 201 – 00144 ROMA** cui compete la vigilanza in materia.

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 a pena di archiviazione immediata della denuncia.** Il modulo correttamente compilato va trasmesso via fax al numero 0817507616 o mediante raccomandata a.r. al seguente indirizzo: **AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI – Direzione Tutela dei Consumatori – Centro Direzionale – Isola B5 – 80143 NAPOLI**

1. DATI DEL DENUNCIANTE

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

Nome *	<input type="text"/>
Cognome *	<input type="text"/>
Rag. sociale **	<input type="text"/>
Ruolo **	<input type="text"/>
Indirizzo *	<input type="text"/>
Num. civico *	<input type="text"/>
Città *	<input type="text"/>
Provincia *	<input type="text"/>
CAP *	<input type="text"/>
Telefono *	<input type="text"/>
Cellulare:	<input type="text"/>
Fax:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>
Codice Fiscale *	<input type="text"/>

2. DATI RELATIVI ALL'UTENZA

Numero telefonico dell'utenza interessata *	<input type="text"/>
Intestatario del contratto *	<input type="text"/>
Intestatario della linea telefonica: (compilare solo se diverso dall'intestatario)	<input type="text"/>
Nome del bene/servizio/pacchetto oggetto della segnalazione:	<input type="text"/>

3. TIPOLOGIA DI SERVIZIO* (barrare SOLO una casella)Telefonia Fissa Telefonia Mobile Internet **4. OGGETTO DELLA DENUNCIA***

Attivazione di un servizio non richiesto Nel caso: hai dato un consenso vocale? Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mancata attivazione di un servizio	<input type="checkbox"/>
Disattivazione non richiesta di un servizio	<input type="checkbox"/>	Contestazione fattura o del traffico addebitato	<input type="checkbox"/>
Mancata disattivazione di un servizio	<input type="checkbox"/>	Scarsa qualità o malfunzionamenti del servizio	<input type="checkbox"/>
Modifica piani tariffari senza preavviso di legge	<input type="checkbox"/>	Informazioni non fornite o fornite in modo non esaustivo	<input type="checkbox"/>
Preselezione dell'operatore (CPS) non richiesta	<input type="checkbox"/>	Mancato rispetto di termini contrattuali	<input type="checkbox"/>
Passaggio, non richiesto, sulla rete di altro operatore (ULL)	<input type="checkbox"/>	Problematiche relative a servizi nomadici	<input type="checkbox"/>
Portabilità del numero non eseguita	<input type="checkbox"/>	Problematiche relative a ricariche telefoniche	<input type="checkbox"/>
Reclami senza risposta (entro i termini previsti)	<input type="checkbox"/>	Problematiche relative alla fatturazione dettagliata degli addebiti	<input type="checkbox"/>
Illegittima sospensione del servizio	<input type="checkbox"/>	Traffico non riconosciuto (in caso di furto di traffico si consiglia di sporgere denuncia all'Autorità Giudiziaria)	<input type="checkbox"/>
Mancato passaggio ad altro operatore (ULL)	<input type="checkbox"/>	Altro	<input type="checkbox"/>
Altro	<input type="checkbox"/>		

5. INFORMAZIONI OBBLIGATORIEHai 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!

