

*Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*  
Piazza Verdi, 6/a  
00198 Roma  
tel. 06858211 - fax 0685821256

**Sezione 1. DATI RELATIVI AL SEGNALANTE**

*(N.B. I dati identificativi del segnalante sono necessari nei casi in cui :*

*- la pratica scorretta riguardi utenze, contratti di fornitura o altri contratti;*

*- si voglia ricevere la comunicazione dell'Autorità relativa all'esito della segnalazione.)*

*(Il recapito telefonico del segnalante è indispensabile per ogni eventuale successivo ricontatto volto ad acquisire chiarimenti o a integrare i fatti segnalati)*

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Ragione sociale \_\_\_\_\_

Qualifica/ruolo del segnalante (es. amministratore, legale rappresentante, altro)

\_\_\_\_\_

Partita IVA /Codice fiscale \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ n. civico \_\_\_\_\_ città \_\_\_\_\_ provincia \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**Sezione 2. DATI RELATIVI AL SEGNALATO (SOGETTO O IMPRESA)**

*(N.B. I dati identificativi del soggetto o dell'impresa sono indispensabili ai fini della procedibilità della segnalazione)*

Denominazione \_\_\_\_\_

Partita IVA /Codice fiscale \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ n. civico \_\_\_\_\_ città \_\_\_\_\_ provincia \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**Sezione 3. FATTO CHE SI VUOLE SEGNALARE**

*Breve descrizione del fatto segnalato*

*(Descrivere l'accaduto evidenziando i contenuti del problema riscontrato e, ove possibile, le date in cui si sono verificati i fatti)*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Sezione 3. FATTO CHE SI VUOLE SEGNALARE (segue)

#### a) Messaggio pubblicitario/iniziativa promozionale

(N.B. Indicare, ove possibile, l'esatta denominazione dell'offerta o del servizio reclamizzato e della relativa data di diffusione al fine di consentire un intervento tempestivo e mirato)

Nome promozione : \_\_\_\_\_

Prodotto/servizio reclamizzato \_\_\_\_\_

#### Mezzo di comunicazione utilizzato:

- Internet (indicare il sito)\_\_\_\_\_
- stampa (nome quotidiano/periodico/altra pubblicazione)\_\_\_\_\_
- televisione/radio (indicare emittente, canale e programma)\_\_\_\_\_
- volantino/depliant                      cartellone                      catalogo                      confezione prodotto
- posta ordinaria                              sms                              e-mail                      pubblicità telefonica
- altro (specificare)\_\_\_\_\_

#### Diffusione:

data (giorno, mese, anno) \_\_\_\_\_ ora (per messaggi via Tv, radio)\_\_\_\_\_

luogo (per depliant/volantini/cartelloni/affissionali)\_\_\_\_\_

**Il messaggio è ritenuto ingannevole riguardo a:**

#### le caratteristiche dell'offerta:

- indisponibilità/disponibilità limitata                      assistenza post vendita
- consegna    caratteristiche, funzioni e/o risultati prospettati
- proprietà salutistiche e terapeutiche                      proprietà ecologiche
- trattamento reclami    altro (specificare)\_\_\_\_\_

#### le condizioni economiche:

- prezzo/sconto    modalità calcolo prezzo/sconto
- spese accessorie    modalità pagamento
- false affermazioni di gratuità                              finanziamento finalizzato al consumo
- costi/penali per l'esercizio del diritto di recesso      altro (specificare)\_\_\_\_\_

#### le qualifiche dell'impresa:

- capacità/autorizzazione a svolgere l'attività
- titolarità marchi, brevetti o altri riconoscimenti
- la sua riconoscibilità (pubblicità occulta)
- il pericolo per la salute e la sicurezza dei consumatori
- i destinatari (messaggio diretto a bambini o adolescenti)

### Sezione 3. FATTO CHE SI VUOLE SEGNALARE (segue)

#### b) Altri comportamenti scorretti

(N.B. Indicare, ove possibile, l'esatta denominazione del prodotto o del servizio al fine di consentire un intervento tempestivo e mirato)

Prodotto/servizio \_\_\_\_\_

Ha sottoscritto un contratto?  sì  no - In caso di risposta affermativa

nome intestatario \_\_\_\_\_

n. utenza \_\_\_\_\_ n. contratto \_\_\_\_\_

Data sottoscrizione contratto \_\_\_\_\_

Luogo di sottoscrizione contratto:

presso un punto vendita (indicare denominazione) \_\_\_\_\_

fuori dai locali commerciali (es. proprio domicilio/luoghi pubblici/aeroporti/stazioni)

telefonicamente  via internet

#### Quale comportamento dell'impresa segnalata ritiene scorretto?

fornitura non richiesta di un prodotto/servizio

disattivazione non richiesta di una fornitura/servizio

modifica contrattuale (es. aumento potenza Kwh, piano tariffario, tassi di interesse, altro) non preceduta da informativa

ostacolo al passaggio ad altro operatore

mancata consegna prodotto  mancato rispetto tempi di consegna

false vincite di concorsi a premio

sollecitazioni commerciali, ripetute e non richieste, tramite telefono, fax, posta elettronica, sms

visite porta a porta insistenti finalizzate alla vendita di beni o servizi

altro (specificare) \_\_\_\_\_

#### Mancanza di informazioni sui diritti dei consumatori:

condizioni o limitazioni all'esercizio del diritto di recesso

garanzia sul prodotto acquistato

rimborsi al consumatore

altro (specificare) \_\_\_\_\_

#### Ostacoli ai diritti dei consumatori (rifiuto, ritardo, oneri):

esercizio del diritto di recesso

garanzia sul prodotto acquistato

rimborsi al consumatore

altro (specificare) \_\_\_\_\_

Ha già inoltrato reclami all'impresa?  sì  no

(N.B. La conoscenza del tipo di reclamo, delle modalità seguite e della relativa data consentono di valutare il comportamento complessivo tenuto dal professionista)

In caso di risposta affermativa Quando? \_\_\_\_\_

Con quali modalità? (tramite posta, e-mail, telefono, servizio clienti) \_\_\_\_\_

Ha ricevuto risposta?  sì  no quando? (data) \_\_\_\_\_

Il problema è stato risolto?  sì  no quando? (data) \_\_\_\_\_

Come? \_\_\_\_\_

### Sezione 4. ALLEGATI

#### a) Documenti a supporto della segnalazione:

copia volantino o altro materiale pubblicitario segnalato

copia delle schermate di cui si compone il messaggio segnalato e diffuso a mezzo internet

copia del messaggio segnalato diffuso a mezzo stampa

rilievi fotografici del messaggio segnalato

copia contratto sottoscritto o inviato dall'impresa

copia reclamo/i inviato/i all'impresa

copia documenti di fatturazione oggetto di contestazione

copia nota d'ordine compilata per acquisti via internet

copia della prova d'acquisto (scontrino, fattura)

altro (specificare) \_\_\_\_\_

**Sezione 5. Informativa ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 196 del 2003**

Il sottoscritto autorizza l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato al trattamento e alla diffusione dei propri dati personali ai fini delle attività amministrative conseguenti alla presente segnalazione, incluso l'eventuale accesso agli atti.

Data

Firma

Data

Firma