



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**FORMULARIO**

**S**

Il presente Formulario è stato redatto dall' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al fine di agevolare la segnalazione degli utenti e dei consumatori relativamente alla violazione delle norme di settore da parte degli operatori di telecomunicazioni e alle problematiche attinenti il rapporto di servizio con i propri clienti.  
La finalità del formulario, oltre alla verifica dei comportamenti posti in essere dagli operatori, è quella di consentire all'Autorità un monitoraggio anche su basi statistiche delle reali problematiche dell'utenza nel settore.

**IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI**

### DATI RELATIVI AL SEGNALANTE

**Segnalazione presentata da:**

Nome e  
cognome

Indirizzo

Via/Piazza:

N° civico:

Città

CAP

Tel.

Fax

Nei confronti  
dell'operatore

numero telefonico di utenza interessato\*

\* compilare solo se la Comunicazione riguarda servizi di telefonia

## SEGNALAZIONE

Famiglia di servizio

Fonia vocale fissa ☐ Servizi mobili ☐

Servizi Internet ☐

### I. SEGNALAZIONE DI: (scegliere una delle due categorie e indicare la fattispecie)

#### Violazione della normativa di settore relativa a servizi di comunicazione con riferimento a:

- Selezione dell'operatore ☐
- Preselezione dell'operatore ☐
- Unbundling della linea telefonica ☐
- Portabilità del numero fisso ☐
- Portabilità del numero mobile ☐
- Qualità del servizio - fonia ☐
- Qualità del servizio - dati ☐
- Disponibilità del servizio di telefonia pubblica ☐
- Schede per Telefonia Pubblica ☐
- Blocco selettivo di chiamata ☐
- Informazioni da rendere agli utenti ☐
- Dati personali e sicurezza delle reti ☐
- Fatturazione dettagliata degli addebiti ☐
- Altro ☐

#### Problematiche

##### col proprio operatore per disservizi relativi a:

- Contestazione fattura per:
  - traffico fonia vocale ☐
  - servizi a valore aggiunto ☐
- Attivazione servizi non richiesti ☐
- Attivazione profili tariffari non richiesti ☐
- Fatturazione servizi disdetti ☐
- Interruzione/sospensione del servizio ☐
- Schede di ricarica telefonia mobile ☐
- Servizi a valore aggiunto mobile ☐
- Contestazione clausole contrattuali ☐
- Mancata attivazione/disattivazione di un servizio ☐
- Tempo di riparazione guasti ☐
- Reclami senza risposta ☐
- Difficoltà a contattare l'operatore ☐
- Informazioni non corrette ☐
- Altro ☐

Specificare:

- Periodo relativo alla anomalia oggetto della segnalazione Dal  Al

### III. DOCUMENTI ALLEGATI (allegare esclusivamente copia dei documenti giustificativi)

Elenco documenti allegati

1	
2	
3	
4	
5	

Autorizzo l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al trattamento ed alla diffusione, limitatamente ai gestori interessati, dei miei dati personali ai sensi della Legge 31 dicembre 1996, n. 675 ai soli fini dello svolgimento del procedimento relativo alla presente comunicazione.

Luogo

Data

Firma: