

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)

Sezione 3. FATTO CHE SI VUOLE SEGNALARE (segue)

le condizioni economiche

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> prezzo/sconto | <input type="checkbox"/> modalità calcolo prezzo/sconto |
| <input type="checkbox"/> spese accessorie | <input type="checkbox"/> modalità pagamento |
| <input type="checkbox"/> false affermazioni di gratuità | <input type="checkbox"/> finanziamento finalizzato al consumo |
| <input type="checkbox"/> costi/penali per l'esercizio del diritto di recesso | <input type="checkbox"/> 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)*

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

Sezione 3. FATTO CHE SI VUOLE SEGNALARE (segue)

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)

Sezione 3. FATTO CHE SI VUOLE SEGNALARE (segue)

Mancanza di informazioni sui diritti dei consumatori:

condizioni o limitazioni all'esercizio del diritto di recesso

rimborsi al consumatore

garanzia sul prodotto acquistato

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