

# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO AI SENSI DELLA DELIBERA 182/02/CONS

## DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome.....

Indirizzo.....

CAP.....

numero telefonico di utenza interessato\*.....

\* compilare solo se la Comunicazione riguarda servizi di telefonia

Nei confronti dell'operatore (indicare il nome dell'operatore).....

### ◇ **FAMIGLIA DI SERVIZIO**

- Fonia vocale fissa
- Servizi mobili
- Servizi Internet

*Scegliere la categoria di riferimento ed indicare  
la/le fattispecie*

### ◇ **PROBLEMATICHE RELATIVE A SERVIZI DI COMUNICAZIONE COL PROPRIO OPERATORE**

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

### ◇ **VIOLAZIONE DELLA NORMATIVA DI SETTORE**

- ◇ Selezione 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
- ◇ Informazioni non corrette

◇ Altro (Specificare):

**Periodo relativo alla anomalia oggetto della segnalazione** Dal..... Al.....

**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.....