



UNIONE NAZIONALE
CONSUMATORI

COMITATO REGIONALE LOMBARDO E PROVINCIALE DI MILANO

Le Autorità di Garanzia



Regione Lombardia

Commercio, Fiere e Mercati

Programma generale di intervento 2007-2008 della Regione Lombardia
realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico



LE AUTORITA' DI GARANZIA

Le Autorità di Garanzia sono organi pubblici indipendenti che hanno il compito di vigilare sul corretto andamento di determinati settori.

AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Che cosa è ?

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) è un'autorità indipendente di garanzia istituita dalla Legge n. 249 del 31.07.1997.

Quali compiti ha ?

L'AGCOM ha il compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare i diritti e le libertà fondamentali dei cittadini nell'ambito delle telecomunicazioni, degli audiovisivi e dell'editoria.

In materia di telecomunicazioni, in particolare, l'Autorità verifica le modalità di distribuzione dei prodotti e la trasparenza delle comunicazioni rivolte al pubblico e può intervenire nelle controversie tra consumatori e operatori.

Dove si trova ?

La sede dell'Autorità è a Napoli, Centro Direzionale, Isola B5

Tel. 081 7507111

Fax 081 7507616

Sito: www.agcom.it

e-mail: info@agcom.it

Come si presenta la segnalazione ?

Per poter segnalare all'Autorità problemi con il proprio operatore o per denunciare eventuali violazioni bisogna compilare e sottoscrivere l'apposito modulo "D" scaricabile dal sito dell'Autorità.

Il modulo va, poi, trasmesso tramite fax o tramite raccomandata con ricevuta di ritorno all'AGCOM.

L'Autorità potrà così verificare, attraverso un procedimento, la violazione da parte dell'operatore delle norme di settore che tutelano gli interessi dei consumatori e vigilare sui comportamenti degli operatori e comprendere meglio le difficoltà ed esigenze dei consumatori.

Esempi di possibili segnalazioni all'AGCOM:

- è stato attivato un servizio non richiesto
- è stato disattivato senza richiesta un servizio
- è stato modificato il piano tariffario senza preavviso
- non è stato effettuato il passaggio richiesto a un altro operatore
- è stato effettuato un passaggio non richiesto ad un altro operatore
- il servizio è stato sospeso illegittimamente
- ci sono problemi relativi alla fatturazione o al traffico addebitato
- non vengono fornite informazioni da parte dell'operatore
- il servizio offerto è di scarsa qualità o non funziona

La segnalazione effettuata con il modulo "D" non apre un contenzioso con l'operatore e non può essere utilizzata per il tentativo obbligatorio di conciliazione in materia di telecomunicazioni, per il quale bisogna rivolgersi al Corecom (Comitato Regionale per le Comunicazioni). I fatti denunciati potranno, invece, essere oggetto di un procedimento amministrativo.

Per le denunce in materia di servizio universale (attivazione e trasloco della prima linea fissa, telefonica pubblica) e di servizi a sovrapprezzo (892, 899 ecc.) bisogna rivolgersi al Ministero delle Comunicazioni in via America 201 a Roma.

In caso di addebiti di traffico di origine fraudolenta si consiglia di sporgere la relativa denuncia all'Autorità Giudiziaria. In particolare la Polizia Postale ha competenze di vigilanza in materia di servizi a sovrapprezzo.

IL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Che cosa è ?

Il Garante per la protezione dei dati personali, chiamato anche **Garante della Privacy**, è un'Autorità indipendente istituita per assicurare la tutela dei diritti e delle libertà fondamentali nel trattamento dei dati personali ed il rispetto della dignità degli individui. Il Garante ha iniziato la sua attività nel 1997, quando è entrata in vigore la Legge 675/1996, poi sostituita dal Decreto Legislativo 30.06.2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

Quali compiti ha?

Il Garante controlla se il trattamento dei dati personali da parte di privati e pubbliche amministrazioni è lecito e corretto. Esamina reclami, segnalazioni e ricorsi, svolge accertamenti anche su richiesta del cittadino, esegue ispezioni e verifiche. In caso di violazione dei diritti delle persone vieta il trattamento dei dati o ne dispone "il blocco". Prescrive modifiche necessarie od opportune per far adeguare i trattamenti alla disciplina vigente. Segnala al Parlamento ed al Governo l'opportunità di interventi normativi per tutelare i diritti e le libertà fondamentali delle persone.

L'Autorità interviene in molti settori: pubblica amministrazione, internet, telecomunicazioni, direct marketing, nuove tecnologie, giornalismo, lavoro, ordini professionali, banche e assicurazioni, sanità, giustizia e polizia, partiti.

Dove si trova?

Il Garante della Privacy si trova in p.zza Montecitorio 121 00186 Roma

Tel. 06 696771 - Fax 06 69677785

Sito www.garanteprivacy.it

e-mail garante@garanteprivacy.it

Per informazioni

Ufficio relazioni con il pubblico p.zza Montecitorio 123 00186 Roma

Lunedì – Venerdì ore 10.00 – 12.00

e-mail: urp@garanteprivacy.it

Come rivolgersi al Garante

Prima di contattare il Garante della Privacy occorre presentare una istanza al titolare o al responsabile (se esistente) del trattamento dei nostri dati. La Legge riconosce vari diritti nei confronti del titolare del trattamento, tra cui il diritto di:

- accedere a dati che ci riguardano
- ottenerne l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione
- ottenerne la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco, se trattati in violazione di Legge
- opporsi al trattamento effettuato a fini promozionali, pubblicitari o commerciali oppure in presenza di motivi legittimi

Sul sito del Garante è presente un fac simile di istanza che deve essere trasmessa al titolare (o al responsabile) del trattamento tramite raccomandata, fax o posta elettronica.

Il titolare o il responsabile devono dare una risposta al massimo entro 30 giorni

Se il titolare non risponde o la risposta non è soddisfacente ci si può rivolgere o all'Autorità Giudiziaria o al Garante.

Al Garante della Privacy si può presentare:

- una segnalazione, oppure
- un reclamo circostanziato, oppure
- un ricorso

L'istanza può essere presentata direttamente all'Autorità Giudiziaria o con ricorso al Garante senza prima rivolgersi al titolare solo quando il passare del termine sopra indicato provocherebbe un pregiudizio imminente e irreparabile che deve essere provato.

La segnalazione

La segnalazione può essere trasmessa in carta libera e senza parti-

colari formalità. Bisogna fornire tutti gli elementi utili per un eventuale intervento dell'Autorità volto a controllare l'applicazione della disciplina in materia di privacy.

La segnalazione è gratuita.

Il reclamo

Il reclamo, diversamente dalla segnalazione, è un atto circostanziato che richiede una certa formalità in quanto può essere presentato solo utilizzando il modello e le istruzioni del Garante.

Al reclamo segue una istruttoria preliminare ed un eventuale procedimento amministrativo nel quale possono essere adottati dall'Autorità vari provvedimenti.

Per poter presentare il reclamo bisogna pagare dei diritti di segreteria.

Il ricorso

Il ricorso al Garante è un atto ancora più formale in quanto la decisione adottata ha particolari effetti giuridici.

Il ricorso deve contenere tutti gli elementi indicati all'art. 147 del Codice della Privacy e la firma, tranne alcuni casi, deve essere autenticata.

Per poter presentare il ricorso bisogna pagare dei diritti di segreteria (euro 150,00). Inoltre il Garante può porre a carico di chi perde le spese del procedimento che vanno da un minimo di 500,00 euro a un massimo di 1.000,00 euro. L'assistenza di un legale non è obbligatoria ma è consigliabile nel caso del ricorso.

Il ricorso al Garante non può essere proposto se ci si è già rivolti all'Autorità Giudiziaria.

Parimenti una volta che è stato proposto ricorso al Garante non si può più proporre domanda all'Autorità Giudiziaria per la medesima controversia.

Contro i provvedimenti del Garante si può proporre opposizione all'Autorità Giudiziaria.

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Che cosa è ?

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas è un'autorità indipendente istituita con la Legge 481/1995.

E' operativa dall'aprile del 1997 ed ha funzioni di controllo e regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas per garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza e per assicurare adeguati livelli di qualità dei servizi.

Quali compiti ha ?

L'Autorità ha, tra l'altro, competenza in materia di tariffe, qualità del servizio, concorrenza, verifica e controllo, informazione.

In particolare in relazione alla qualità del servizio l'Autorità:

- definisce le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti, dei livelli generali e specifici di qualità dei servizi e dei meccanismi di rimborso automatico agli utenti e consumatori in caso del loro mancato rispetto
- vigila sul rispetto dei livelli di qualità dalla stessa definiti e sull'adozione delle Carte dei Servizi. I livelli di qualità possono riguardare aspetti di natura contrattuale (ad esempio le tempestività di intervento e la risposta ai reclami) e di natura tecnica (ad esempio la continuità dei servizi e la sicurezza)

Dove si trova ?

La sede è a Milano piazza Cavour 5

Tel. 02 655651

Fax 02 65565266

Sito: www.autorita.energia.it

e-mail: info@autorita.energia.it

L'Autorità ha promosso di recente un servizio di informazione ai consumatori in materia di **liberalizzazione del mercato** del gas e dell'elettricità attivo dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 18:



fax verde: **800.185024**
e-mail: info@au-energia.it

Come si presenta la segnalazione o il reclamo ?

Innanzitutto si può fare una segnalazione senza formalità telefonando al numero verde 800166654 (199419654 per chi chiama da cellulare) o mandando una mail a reclami.sportello@acquirenteunico.it

Si può, poi, anche proporre un reclamo circostanziato.

Prima di poter presentare un reclamo all'Autorità occorre presentare un reclamo scritto all'esercente tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o fax con conferma dell'invio.

Se la risposta ricevuta non è soddisfacente o se non si riceve entro trenta giorni nessuna risposta si può presentare reclamo all'Autorità tramite raccomandata o fax a "Sportello per il consumatore di energia" via Guidubaldo del Monte 72 00197 Roma (fax 800185025).

Al reclamo bisogna allegare:

- copia del reclamo scritto inviato all'esercente con fotocopia della cartolina della raccomandata o del rapporto del fax
- copia dell'eventuale risposta dell'esercente
- copia del contratto (ove disponibile) o di altra documentazione relativa al contratto

Nel caso in cui il reclamo si riferisca a situazioni che possono provocare danni gravi e irreparabili il reclamo può essere presentato contemporaneamente all'esercente e all'Autorità con l'espressa indicazione del motivo di pericolo e di danno.

La presentazione del reclamo non comporta automaticamente l'apertura di un procedimento nei confronti dell'esercente. L'Autorità valuta,

infatti la regolarità, completezza e fondatezza del reclamo ai fini di un eventuale intervento.

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Che cosa è ?

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, chiamata anche ANTITRUST, è una Autorità pubblica indipendente istituita con la Legge n. 287 del 1990.

Quali compiti ha?

L'Autorità Antitrust ha il compito di tutelare la concorrenza e il mercato anche a tutela dei consumatori favorendo il contenimento dei prezzi ed il miglioramento dei prodotti che derivano dal libero gioco della concorrenza. Ha anche competenze in materia di pubblicità ingannevole e comparativa e di **tutela del consumatore nei casi di pratiche commerciali scorrette**. Si occupa anche di conflitti di interesse.

LE PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

Il Codice del Consumo, modificato dal recente decreto legislativo n. 146/2007, disciplina la tutela dei consumatori in caso di pratiche commerciali scorrette che vengono vietate.

Quando una pratica commerciale è scorretta?

Una pratica commerciale è scorretta se è contraria alla diligenza professionale ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile le scelte di acquisto del consumatore.

Le pratiche commerciali scorrette possono essere **“ingannevoli” oppure “aggressive”**.

E' ingannevole, ad esempio, quando:

- contiene informazioni non rispondenti al vero o è idonea ad indurre in errore il consumatore
- omette di informare che il prodotto può mettere in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori
- minaccia la sicurezza di bambini o adolescenti
- non fornisce informazioni rilevanti di cui il consumatore ha bisogno per compiere una scelta consapevole ovvero le fornisce in modo oscuro, incomprensibile, ambiguo.

Alcune pratiche commerciali vengono **in ogni caso ritenute ingannevoli**. Ad esempio, tra i casi elencati all'art. 23 del Codice del Consumo:

- esibire un marchio di fiducia o qualità senza avere la autorizzazione
- dichiarare falsamente che la pratica commerciale o il prodotto è stato approvato da un organismo pubblico o privato
- dichiarare, contrariamente al vero, che il prodotto sarà disponibile solo per un periodo molto limitato o che sarà disponibile a condizioni particolari per un periodo di tempo molto limitato
- avviare, gestire o promuovere un sistema di promozione piramidale in cui il consumatore fornisce un proprio apporto in cambio di un corrispettivo
- affermare, contrariamente al vero, che l'attività sta per cessare
- affermare che alcuni prodotti possono facilitare la vincita nei giochi basati sulla sorte
- affermare, contrariamente al vero, che un prodotto ha la capacità di curare malattie
- dare informazioni inesatte sulle condizioni di mercato o sulla possibilità di ottenere il prodotto inducendo il consumatore all'acquisto a condizioni meno favorevoli di quelle normali di mercato

E' aggressiva quando mediante molestie, coercizione, uso della forza fisica o indebito condizionamento limita la libertà di scelta del consumatore inducendolo a fare una spesa che non avrebbe altri-

menti fatto.

L'art. 26 del Codice del Consumo elenca le pratiche commerciali considerate **in ogni caso aggressive**. Ad esempio, tra le altre :

- creare l'impressione che il consumatore non possa lasciare i locali commerciali fino alla conclusione del contratto
- effettuare visite non gradite presso l'abitazione del consumatore, ignorando gli inviti del consumatore a lasciare la sua residenza e non tornarvi
- effettuare ripetute e non richieste sollecitazioni commerciali per telefono, fax, posta elettronica
- inserire in un messaggio pubblicitario un'esortazione diretta ai bambini affinché acquistino o convincano i genitori ad acquistare il prodotto reclamizzato
- lasciare intendere, contrariamente al vero, che il consumatore abbia vinto un premio o potrà vincerlo compiendo una determinata azione mentre il premio non esiste o per reclamarlo deve versare del denaro

Costituisce una **pratica commerciale scorretta anche una fornitura non richiesta nei contratti a distanza**. In questo caso il consumatore non è tenuto a pagare alcunché.

LA PUBBLICITA' INGANNEVOLE E COMPARATIVA

La nuova disciplina della pubblicità ingannevole e comparativa illecita, contenuta nel Decreto Legislativo 145/2007, tutela le imprese nei loro rapporti commerciali. Viene sanzionata la pubblicità ingannevole che può pregiudicare il comportamento economico dei soggetti ai quali è rivolta o ledere un concorrente.

I POTERI DELL'ANTITRUST

L'Antitrust può avviare procedimenti d'ufficio oppure tramite segnalazione.

L'Autorità ha poteri investigativi e può avvalersi della Guardia di Finanza.

L'Autorità può inibire la continuazione delle pratiche commerciali scorrette e disporre a carico del responsabile di provvedere a proprie spese ad una dichiarazione di rettifica in modo da impedire che le pratiche commerciali scorrette continuino a produrre effetti.

Tranne i casi di manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale l'Autorità potrà rinunciare all'accertamento dell'infrazione qualora l'impresa responsabile si assuma l'impegno di porre fine all'infrazione cessandone la diffusione o modificandola in modo da eliminare i profili di illegittimità.

L'Autorità può irrogare una sanzione pecuniaria che va da 5.000 a 500.000 euro. Se la pratica riguarda prodotti pericolosi o può minacciare la sicurezza dei bambini la sanzione minima è di 50.000 euro.

I RECAPITI DELL'ANTITRUST

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato si trova a Roma in p.zza G. Verdi 6/a.

Tel. 06 85 82 11

Fax 06 85 82 12 56

Sito: www.agcm.it

e-mail: antitrust@agcm.it

NUMERO VERDE PER LE SEGNALAZIONI DEI CONSUMATORI



dal Lunedì al Venerdì
dalle 10.00 alle 14.00

AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Centro Direzionale Isola B5, Napoli
Tel. 081 7507111
Fax 081 7507616
Sito: www.agcom.it
e-mail: info@agcom.it

GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

P.zza Montecitorio 121, Roma
Tel. 06 696771
Fax 06 69677785
Sito: www.garanteprivacy.it
e-mail: garante@garanteprivacy.it – urp@garanteprivacy.it

AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

P.zza Cavour 5, Milano
Tel. 02 655651
Fax 02 65565266
Sito: www.autorita.energia.it
e-mail: info@autorita.energia.it

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

P.zza G. Verdi 6/a, Roma
Tel. 06 858211
Fax 06 85821256
Sito: www.agcm.it
e-mail: antitrust@agcm.it

Febbraio 2008



UNIONE NAZIONALE
CONSUMATORI

COMITATO REGIONALE LOMBARDO E PROVINCIALE DI MILANO

Via Ugo Foscolo, 3 - 20121 MILANO

Tel. 02 86463134 - Tel./Fax 02 72003439

www.consumatorilombardia.it - e-mail: info@consumatorilombardia.it