

GUIDA PRATICA ALLE AUTORITÀ DI CONTROLLO



Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti
via Petrarca, 32
38122 Trento
tel. 0461984751 fax 0461265699
info@centroconsumatori.tn.it
www.centroconsumatori.tn.it

Indice

Autorità garante della concorrenza e del mercato	pag. 3
Autorità per le garanzie nelle comunicazioni	pag. 4
Autorità garante per la protezione dati personali	pag. 5
Autorità per l'energia elettrica e il gas	pag. 6
Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private	pag. 8
Garante del contribuente	pag. 10
Arbitro bancario finanziario	pag. 11

Autorità garante della concorrenza e del mercato: www.agcm.it

Competenze

L'Autorità garantisce il rispetto delle regole che vietano le intese anticoncorrenziali tra imprese, gli abusi di posizione dominante e le concentrazioni in grado di creare o rafforzare posizioni dominanti dannose per la concorrenza, con l'obiettivo di migliorare il benessere dei cittadini. Dal 2007 è stato affidato all'Antitrust il compito di tutelare i consumatori (e dal 2012 anche le microimprese) dalle pratiche commerciali scorrette delle imprese e dalla pubblicità ingannevole. Per garantire che il confronto sul mercato avvenga lealmente interviene anche contro la pubblicità comparativa che getta discredito sui prodotti dei concorrenti o confonde i consumatori. Dal 2012 è stata affidata all'Antitrust la tutela amministrativa contro le clausole vessatorie inserite nei contratti con i consumatori.

Per informazioni

Call Center 800166661 lunedì- Venerdì ore 10:00-14:00

Il Call Center svolge le attività di prima informazione e supporto al pubblico, funzionali all'esercizio delle competenze demandate alla Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, fornendo assistenza qualificata al pubblico, orientamento ai consumatori sulle modalità di segnalazione.

Come segnalare

L'Autorità può accertare e bloccare, di propria iniziativa o su segnalazione dei soggetti interessati, le pratiche commerciali scorrette e le pubblicità ingannevoli e comparative illecite. Ai segnalanti non sono richieste particolari formalità, versamenti a favore dell'Antitrust o l'assistenza di un avvocato. I consumatori che intendono segnalare una pratica commerciale scorretta o una pubblicità ingannevole possono farlo:

1. tramite posta ordinaria inviando la segnalazione a **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Piazza Giuseppe Verdi 6/A – 00198 Roma;**
2. inviando la segnalazione scritta al numero di fax dell'Ufficio Protocollo **06 85821256;**
3. compilando e inviando *on line* il modulo cui si accede tramite il sito dell'Autorità **www.agcm.it.**

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni: www.agcom.it

Competenze

L'**Autorità per le garanzie nelle comunicazioni** è un'autorità indipendente, istituita dalla legge 249 del 31 luglio 1997. L'Agcom è un'autorità di garanzia: la legge istitutiva affida all'Autorità il duplice compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare i consumi di libertà fondamentali dei cittadini. Le garanzie riguardano:

- gli operatori, attraverso:
 - l'attuazione della liberalizzazione nel settore delle telecomunicazioni, con le attività di regolamentazione e vigilanza e di risoluzione delle controversie;
 - la razionalizzazione delle risorse nel settore dell'audiovisivo;
 - l'applicazione della normativa antitrust nelle comunicazioni e la verifica di eventuali posizioni dominanti;
 - la gestione del Registro Unico degli Operatori di Comunicazione;
 - la tutela del diritto d'autore nel settore informatico ed audiovisivo.
- gli utenti, attraverso:
 - la vigilanza sulla qualità e sulle modalità di distribuzione dei servizi e dei prodotti, compresa la pubblicità;
 - la risoluzione delle controversie tra operatori e utenti;**
 - la disciplina del servizio universale e la predisposizione di norme a salvaguardia delle categorie disagiate;
 - la tutela del pluralismo sociale, politico ed economico nel settore della radiotelevisione.

Come segnalare

Le comunicazioni da inoltrare all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni possono essere trasmesse ai seguenti indirizzi:

- **tramite posta ordinaria inviando la segnalazione a: Sede principale di Napoli, Centro Direzionale, Isola B5 - 80143 Napoli. Tel. 081/7507111 Fax 081/7507616**
- info@agcom.it: per ricevere informazioni generali sulle attività dell'Autorità.
- webmaster@agcom.it: per il reperimento di documenti.
- agcom@cert.agcom.it: per inviare messaggi di testo ed allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento.

Come attivare la procedura di conciliazione (*Formulario UG*)

La domanda di conciliazione può essere presentata presso i Corecom della propria regione (**Comitato Provinciale per le Comunicazioni della Provincia Autonoma di Trento** Via Mancini n. 27 38100 Trento Tel.: 0461/213197 Fax: 0461/213155. **Sito Web:** www.consiglio.provincia.tn.it/consiglio/comitato_servi) oppure in mancanza direttamente all'AGCOM, utilizzando il formulario ad hoc predisposto dall'Autorità (il cosiddetto Formulario UG). Se poi in udienza non si raggiunge l'accordo su tutti o su parte dei punti controversi è redatto un sintetico verbale in cui si annota che la controversia è stata sottoposta a tentativo di conciliazione con **esito negativo**. In caso di esito negativo, qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti non sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere al medesimo Corecom o all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di definire la controversia con la presentazione della cosiddetta Istanza di definizione (cosiddetto formulario G14 che trovate sempre sul sito dell'Autorità).

Autorità garante per la protezione dei dati personali

www.garanteprivacy.it

Competenze

Il Garante interviene in tutti i settori, pubblici e privati, nei quali occorre assicurare il corretto trattamento dei dati e il rispetto dei diritti fondamentali delle persone: in particolare, banche e assicurazioni, giornalismo, giustizia e polizia, internet, imprese, lavoro, marketing, nuove tecnologie, ordini professionali, partiti, pubblica amministrazione, sanità, società, scuola, telecomunicazioni.

Il Garante si occupa tra l'altro di:

- Controllare che i trattamenti di dati personali siano conformi a leggi e regolamenti e, eventualmente, segnalare ai titolari o ai responsabili dei trattamenti le modifiche da adottare per rispettare la conformità;
- esaminare le segnalazioni e i reclami avanzati dagli interessati, nonché valutare i ricorsi presentati ai sensi dell'art.145 del Codice in materia di protezione dei dati personali;
- vietare in tutto od in parte il trattamento ovvero disporre il blocco del trattamento di dati personali che per la loro natura, per le modalità o per gli effetti del loro trattamento possano rappresentare un rilevante pregiudizio per l'interessato;
- adottare i provvedimenti previsti dalla normativa in materia di dati personali, tra cui, in particolare, le autorizzazioni generali per il trattamento dei dati sensibili;
- promuovere la sottoscrizione dei codici di deontologia e di buona condotta in vari ambiti (credito al consumo, attività giornalistica, ecc.);
- segnalare, quando ritenuto opportuno, al Governo la necessità di adottare provvedimenti normativi di settore;
- formulare pareri richiesti dal Presidente del Consiglio o da ciascun ministro in ordine a regolamenti ed atti amministrativi in materia di protezione dei dati personali;
- predisporre una relazione annuale sull'attività svolta e sullo stato di attuazione della normativa sulla privacy da trasmettere al Parlamento e al Governo;
- partecipare alle attività comunitarie ed internazionali di settore, anche quale componente delle Autorità comuni di controllo previste da convenzioni internazionali (Europol, Schengen, Sistema informativo doganale);
- curare la tenuta del registro dei trattamenti formato sulla base delle notificazioni di cui all'art. 37 del Codice in materia di protezione dei dati personali;
- curare l'informazione e la sensibilizzazione dei cittadini in materia di trattamento dei dati personali, nonché sulle misure di sicurezza dei dati.

Come segnalare

Indirizzo: **Piazza di Monte Citorio n. 121 00186 ROMA** Fax: (+39) 06.69677.3785 Centralino telefonico: (+39) 06.696771

Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

Per informazioni sul trattamento e la protezione dei dati personali, segnalazioni, reclami, quesiti, assistenza nelle procedure e nei rapporti con il Garante, richieste di documentazione e materiale informativo: lunedì - venerdì ore 10-13 Telefono: (+39) 06.696771 - 06.696772917

Posta certificata: **urp@pec.gpdp.it**

E-mail: **urp@garanteprivacy.it**

Autorità per l'energia elettrica e il gas

www.autorita.energia.it

Competenze

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo. L'Autorità svolge inoltre una funzione consultiva nei confronti di Parlamento e Governo ai quali può formulare segnalazioni e proposte; presenta annualmente una Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta. Con il decreto n.201/11, convertito nella legge n. 214/11, all'Autorità sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'articolo 21, comma 19, prevede che: "con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481". In particolare, l'Autorità deve *"garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza"* nei settori dell'energia elettrica e del gas, nonché assicurare *"la fruibilità e la diffusione [dei servizi] in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, ..."*. Il sistema tariffario deve inoltre *"armonizzare gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse"*.

L'Autorità regola i settori di competenza, attraverso provvedimenti (deliberazioni) e, in particolare:

- Stabilisce le tariffe per l'utilizzo delle infrastrutture, garantisce la parità d'accesso, promuove, attraverso la regolazione incentivante gli investimenti con particolare riferimento all'adeguatezza, l'efficienza e la sicurezza;
- Assicura la pubblicità e la trasparenza delle condizioni di servizio;
- Promuove più alti livelli di concorrenza e più adeguati standard di sicurezza negli approvvigionamenti, con particolare attenzione all'armonizzazione della regolazione per l'integrazione dei mercati e delle reti a livello internazionale;
- Definisce i livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti tecnici, contrattuali e per gli standard di servizio;
- Promuove l'uso razionale dell'energia, con particolare riferimento alla diffusione dell'efficienza energetica e all'adozione di misure per uno sviluppo sostenibile;
- Aggiorna trimestralmente le condizioni economiche di riferimento per i clienti che non hanno scelto il mercato libero;
- Accresce i livelli di tutela, di consapevolezza e l'informazione ai consumatori;
- Adotta provvedimenti tariffari e provvede all'attività di raccolta dati e informazioni in materia di servizi idrici;
- Svolge attività di monitoraggio, di vigilanza e controllo anche in collaborazione con la Guardia di Finanza e altri organismi, fra i quali la Cassa Conguaglio per il settore elettrico, il GSE, su qualità del servizio, sicurezza, accesso alle reti, tariffe, incentivi alle fonti rinnovabili e assimilate e in materia di Robin Hood Tax.
- Può imporre sanzioni e valutare ed eventualmente accettare impegni delle imprese a ripristinare gli interessi lesi (D.Lgs. 93/11).

Come segnalare

Prima di presentare il reclamo allo Sportello occorre:

- **presentare un reclamo scritto all' esercente**, con una modalità che consenta di provare la data del ricevimento (ad esempio, presentazione agli uffici dell' esercente, che è tenuto a rilasciarne ricevuta; raccomandata con avviso di ricevimento; fax con ricevuta di trasmissione; telegramma con avviso di ricevimento; posta elettronica, o ogni altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato). Il recapito per l' invio all' esercente di reclami o di richieste di informazioni scritte viene riportato, di norma, in bolletta.
- **attendere la risposta scritta** che l' esercente è tenuto a fornire: (la risposta scritta motivata al reclamo deve essere fornita al cliente entro 40 giorni solari).

Il reclamo può essere inoltrato allo Sportello:

- se sono trascorsi 40 giorni solari e l' esercente non ha ancora fornito una risposta
- se la risposta scritta ricevuta dall' esercente non è soddisfacente.
- Il reclamo può essere presentato contemporaneamente all' esercente e allo Sportello per il consumatore di energia se si riferisce a situazioni che possono provocare danni gravi e irreparabili. In questo caso è necessario indicare i motivi di pericolo e i danni gravi e irreparabili che possono derivare dalla situazione cui si riferisce il reclamo.

Presentazione del reclamo

Il reclamo, redatto in modo leggibile e completo, deve essere inviato a :

Autorità per l' energia elettrica e il gas: fax 800185025 reclami.sportello@acquirenteunico.it Indirizzo: ***Sportello per il consumatore di energia c/o Acquirente Unico, Unità Reclami Via Guidubaldo Del Monte 45, 00197 Roma.***

ISVAP - Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private

www.isvap.it

Competenze

L'ISVAP - Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo - è un ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico ed è stato istituito con legge 12 agosto 1982, n. 576, per l'esercizio di funzioni di vigilanza nei confronti delle imprese di assicurazione e riassicurazione nonché di tutti gli altri soggetti sottoposti alla disciplina sulle assicurazioni private, compresi gli agenti e i mediatori di assicurazione. L'ISVAP svolge le sue funzioni sulla base delle linee di politica assicurativa determinate dal Governo.

Come segnalare

L'ISVAP ha attivo un Contact Center rivolto ai Consumatori che fornisce informazioni e assistenza in materia assicurativa.

Numero Verde: 80048661 lun-ven 9-13.30 dall'estero 00390642021095. Altri numeri: **0642133745 o 0642133353**. Indirizzo per l'invio delle segnalazioni: *ISVAP Via del Quirinale, 21 00187 Roma*.

In qualità di Autorità indipendente, l'ISVAP non può fornire consigli e valutazioni di tipo commerciale o qualitativo riguardo ad una specifica impresa di assicurazione o ad un particolare prodotto assicurativo. Se una impresa di assicurazione o un intermediario assicurativo sono sospettati di violare la normativa assicurativa o di porre in essere comportamenti scorretti, il Contact Center trasferisce l'informazione ai competenti uffici dell'ISVAP.

Possono presentare reclamo gli utenti assicurativi (assicurati e/o danneggiati) - sia persone fisiche che giuridiche - e le associazioni riconosciute per la rappresentanza degli interessi dei consumatori.

Su quali materie lo si può presentare

Si possono presentare i reclami su:

- a. la mancata osservanza, da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione, degli intermediari e dei periti assicurativi, delle disposizioni del Codice delle assicurazioni, delle relative norme di attuazione nonché delle norme sulla commercializzazione a distanza dei prodotti assicurativi;
- b. le liti transfrontaliere in materia di servizi finanziari per le quali si chiede l'attivazione della rete FIN-NET (risoluzioni extragiudiziali delle controversie).

Quando non lo si può presentare

Quando il reclamo riguarda aspetti per i quali è già stata adita l'Autorità Giudiziaria.

A chi deve essere inviato

Il reclamo in prima battuta va inviato **all'impresa** che al suo interno è dotata di una specifica funzione per la gestione dei reclami ricevuti, inclusi i riscontri ai reclamanti, il cui indirizzo è reperibile nelle Note informative precontrattuali o nel sito dell'ISVAP [Uffici reclami delle imprese](#) o accedendo al sito internet dell'impresa.

Se l'impresa non fornisce risposta o la risposta è insoddisfacente, in quanto non completa o non corretta, dopo 45 gg. ci si può rivolgere all'**ISVAP**.

Se il reclamo riguarda aspetti di trasparenza dei prodotti unit e index linked o delle operazioni di capitalizzazione va inviato alla CONSOB (*via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma*); *se, invece, riguarda forme di previdenza complementare va inviato alla COVIP (via in Arcione, 71 - 00187 Roma)*.

Suggerimenti per il consumatore

Per sapere se l'impresa d'assicurazione è autorizzata all'esercizio dell'attività:

- Per il ramo r.c. auto, consulta l'elenco delle imprese italiane ed estere ammesse ad operare in Italia nella r. c. auto presente sul sito.
- Per tutti i rami assicurativi consulta l'Albo delle imprese italiane autorizzate dall'ISVAP e gli elenchi delle imprese estere ammesse ad operare in Italia in regime di stabilimento (con una sede stabile) o in libera prestazione di servizi (senza una sede stabile) presente sul sito.

Per sapere se un intermediario o un perito assicurativo è autorizzato all'esercizio dell'attività:

- consulta il Registro unico degli intermediari italiani (R.U.I.) presente sul sito.
- consulta l'Elenco degli intermediari stranieri abilitati ad operare in Italia presente sul sito.
- consulta il Ruolo dei periti presente sul sito.

AVVERTENZA: Casi di contraffazione o società non autorizzate. L'ISVAP ha riscontrato casi di commercializzazione di polizze contraffatte o emesse da imprese di assicurazione non autorizzate ad operare in Italia. Per questo motivo si possono consultare i due elenchi sotto riportati presenti sul sito dell'Autorità:

- [l'elenco degli avvisi relativi a imprese non autorizzate](#)
- [l'elenco degli avvisi relativi a casi di contraffazione](#)

Garante del contribuente

www.agenziaentrate.gov.it

Competenze

Il Garante del contribuente, previsto dall'art. 13 della legge 212/2000, come modificato dall'art. 94, commi 7 e 8, della legge 289/2002, c.d. Statuto del contribuente, è stato istituito in tutte le regioni d'Italia. Esso ha il compito di **verificare, attraverso accessi agli uffici ed esame della documentazione, le irregolarità, le scorrettezze e le disfunzioni dell'attività fiscale segnalate dai contribuenti.**

In particolare il Garante:

- sollecita gli Uffici ad esercitare il potere di autotutela per l'annullamento e la rettifica dei provvedimenti fiscali di accertamento e di riscossione;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- verifica che sia assicurata la chiara e tempestiva conoscibilità dei provvedimenti fiscali, dei modelli per gli adempimenti e delle relative istruzioni;
- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione, verificando, ad esempio, l'agibilità dei locali aperti al pubblico.

Come segnalare

Il componente in forma monocratica è:

Dott. Silvio Coraiola, Magistrato a riposo, già Avvocato Generale presso la sezione distaccata di Bolzano della Corte d'Appello di Trento.

L'Ufficio è aperto tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.00 in via Brennero 133, c/o Agenzia delle Entrate (I piano) 38100 Trento. Telefono 0461410683.

Email: dp.trento.garante@agenziaentrate.it

Arbitro Finanziario

www.arbitrobancariofinanziario.it

Competenze

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle liti tra i clienti e le banche e gli altri intermediari che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari. È detto "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice, che spesso invece comporta procedure complesse e anche molto lunghe. È un sistema nuovo da non confondere con la conciliazione o con l'arbitrato. Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario, presentando a essi un reclamo. Se non rimane soddisfatto neanche delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice. La Banca d'Italia fornisce i mezzi per il funzionamento dell'ABF.

I ricorsi presentati dal 1° luglio 2012 in poi si applica il nuovo limite di competenza temporale dell'ABF. Pertanto i ricorsi saranno esaminati solo se le operazioni o i comportamenti su cui è sorta la lite sono successivi al 1° gennaio 2009.

Come segnalare

Prima di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, è necessario presentare un reclamo all'intermediario che deve avere al suo interno un apposito ufficio o una persona responsabile della gestione dei reclami. Il reclamo deve avere una risposta entro 30 giorni dalla sua presentazione. Se accolto, l'intermediario comunica al cliente il tempo necessario per risolvere il problema.

Il ricorso all'arbitro bancario finanziario

Se non riceve risposta entro 30 giorni oppure se non è soddisfatto della risposta, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro, purché non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Prima di presentare il ricorso è necessario versare **20 euro** come contributo per le spese della procedura. Il versamento può essere effettuato:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a "Banca d'Italia - Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario"-**IBAN IT71M0100003205000000000904**;
- con versamento sul conto corrente postale n. **98025661** intestato a "Banca d'Italia - Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario";
- in contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico con eccezione delle unità specializzate nella vigilanza.

In tutti i casi occorre indicare la causale "Ricorso ABF" e il codice fiscale o la Partita IVA del cliente cui il ricorso si riferisce.

Copia della ricevuta che attesta il pagamento deve essere inviata insieme al ricorso, che altrimenti sarà irricevibile.

L'invio del ricorso

Il modulo per il ricorso è disponibile sul sito: <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/> e presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico. Una copia del modulo è inoltre acclusa alla "Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario", scaricabile dal sito internet.

Il modulo compilato e firmato, con i relativi allegati, e l'attestazione del pagamento di 20 euro devono essere inoltrati, personalmente o tramite un rappresentante (incluse le associazioni di categoria alle quali il cliente aderisce) con una di queste modalità:

- per posta, via fax o con posta elettronica certificata (PEC), alla Segreteria tecnica territorialmente competente (presso le Filiali di Milano, Roma o Napoli) o ad una qualunque delle Filiali della Banca d'Italia;
- a mano, presso una delle Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico che lo inviano alla Segreteria tecnica territorialmente competente.
