



**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) \_\_\_\_\_

**le condizioni economiche:**

prezzo/sconto  modalità calcolo prezzo/sconto

spese accessorie  modalità pagamento

false affermazioni di gratuità  finanziamento finalizzato al consumo

costi/penali per l'esercizio del diritto di recesso  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)

**Sezione 3. FATTO CHE SI VUOLE SEGNALARE (segue)**

**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 \_\_\_\_\_

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) \_\_\_\_\_

**Mancanza di informazioni sui diritti dei consumatori:**

condizioni o limitazioni all'esercizio del diritto di recesso

garanzia sul prodotto acquistato

rimborsi al consumatore

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 \_\_\_\_\_