

## 1. Download del Modello.

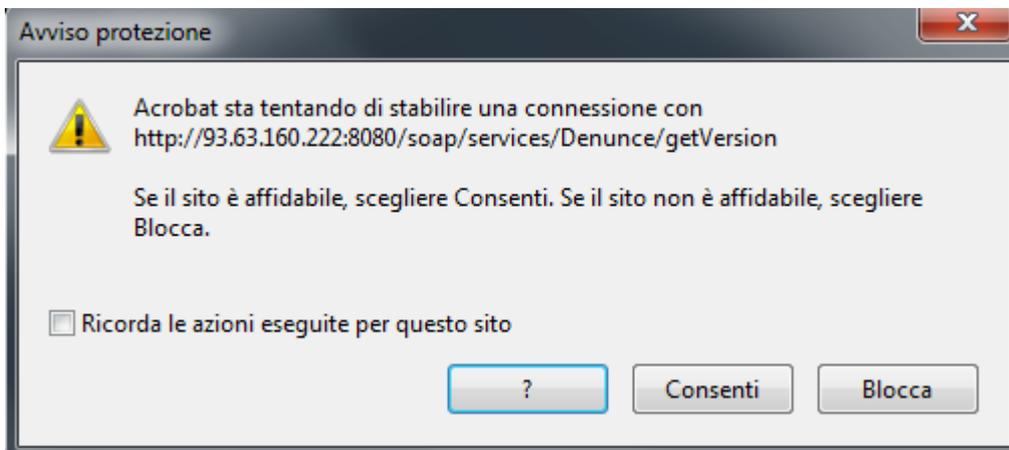
Le denunce in materia di in materia di comunicazioni elettroniche debbono essere effettuate in conformità al modello telematico approvato con [delibera n. 496/10/CONS](#), reso disponibile sul sito web dell’Autorità all’indirizzo <http://www.agcom.it/denunce-all-autorita>.

Il modello D dovrà essere scaricato in locale per la successiva compilazione.

Il modello telematico consiste in un file in **formato “pdf”** dinamico, compilabile elettronicamente. Il modello dovrà essere compilato **utilizzando Adobe Reader nella versione 9.0 o successiva** (disponibile sul [sito del produttore](#)) oppure altro software equivalente (per gli altri eventuali programmi, riferirsi ai siti dei produttori).

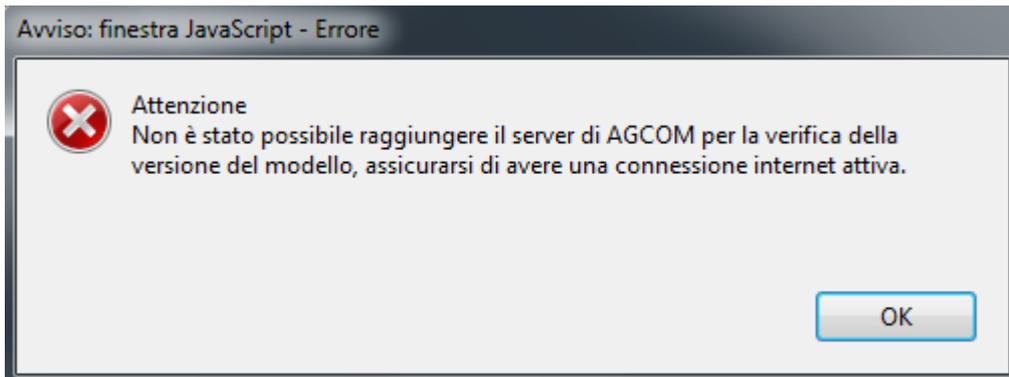
## 2. Verifica della versione del modello

Al fine di consentire all’utente di disporre in ogni momento della versione più aggiornata del modello, il software svolge, all’apertura del file, una funzione di controllo attraverso una connessione diretta al Server dell’Autorità. Pertanto, quando all’apertura del file compare il messaggio *“Acrobat sta tentando di stabilire una connessione con [...], se il sito è affidabile, scegliere consenti [...]”*, si segnala di selezionare sempre l’opzione *“Consenti”*.



Nel caso in cui il sistema rilevi la presenza di una versione del modello successiva a quella precedentemente scaricata, è necessario che l’utente provveda ad effettuare nuovamente il download del modello.

Nel caso in cui all’apertura del modello non si abbia una connessione internet attiva il software restituirà il seguente messaggio.



Affinché l'applicazione possa raggiungere il Server contenente il servizio di controllo versione è necessario verificare che il client possa raggiungere il suddetto servizio esposto su **porta 8080** tramite protocollo http.

### 3. Compilazione del modello

Sino alla verifica con successo della validazione di cui al **punto 5**, il modello recherà sulla parte sinistra la dicitura in rosso **“Modello da validare - Premere il Tasto Verifica per il riscontro dei campi incompleti o errati”**.

\*\*\*\*\* Modello da validare - Premere il tasto Verifica per il riscontro dei campi incompleti o errati \*\*\*\*\*

|  |   |  |                          |
|--|---|--|--------------------------|
| <br><b>Autorità per le garanzie nelle comunicazioni</b>   | Modello<br><b>D</b>   |  |                          |
| Per denunciare la violazione delle norme del settore da parte degli operatori di comunicazione elettronica e di televisione a pagamento deve essere utilizzato esclusivamente il presente modulo. Possono presentare denuncia tutti i soggetti interessati, i consumatori, gli utenti, le associazioni di tutela dei mediatori (art. 3 bis e 3 ter della delibera n. 138/06/CONS e successive modifiche e integrazioni).   |   |  |                          |
| <b>ATTENZIONE</b> - Il presente modello non può essere utilizzato per avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione. Per informazioni sulle modalità di gestione delle controversie con gli operatori consultare la pagina <a href="http://www.agcom.it/Default.asp?messaggio=contenuto&amp;DCID=106">http://www.agcom.it/Default.asp?messaggio=contenuto&amp;DCID=106</a><br>Le denunce in materia di <b>servizio universale</b> (attivazione e tracciato della prima linea fissa, telefonia pubblica, etc.) e di <b>servizi a sovrapprezzo</b> (servizi a valore aggiunto su numerazioni che iniziano per 092, 099, etc.) potranno essere inoltrate dall'Autorità al <b>Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento per le Comunicazioni - Viale America 201 - 00144 ROMA</b> per gli eventuali profili di sua competenza.<br>Le problematiche riguardanti le infrastrutture di telecomunicazioni (pali, antenne, cavi, etc.) sia su suolo pubblico che privato sono di competenza (art. 86 del d.lgs 259/2003) degli organi locali di gestione del territorio (Regioni, Province, Comuni), pertanto esclusivamente a tali organi si dovranno presentare eventuali esposti e denunce.<br>Le richieste di informazioni devono essere trasmesse all'indirizzo di posta elettronica <a href="mailto:info@agcom.it">info@agcom.it</a> |   |  |                          |
| Se si riscontrano difficoltà nella compilazione e nella trasmissione (esclusivamente telematica) del presente modello è possibile rivolgersi alle <b>Associazioni di tutela dei Consumatori</b> diffuse su tutto il territorio nazionale.  |   |  |                          |
| I campi contrassegnati dall'asterisco (*) sono <b>obbligatori a pena di archiviazione immediata della denuncia</b> . La compilazione va effettuata esclusivamente mediante <b>Personal Computer</b> , utilizzando il software gratuito <b>Adobe Reader</b> (versione 9 o successiva). Il modello correttamente compilato va trasmesso esclusivamente via posta elettronica all'indirizzo <a href="mailto:denunce_agv@cert.agcom.it">denunce_agv@cert.agcom.it</a> . Si prega d'indicare, nell'oggetto della e-mail, il nome del denunciante e dell'operatore interessato.  |   |  |                          |
| <b>1. OPERATORE INTERESSATO *</b>  |   |  |                          |
| 3 / H3G  | <input type="checkbox"/> BT Italia  | <input type="checkbox"/> Eutelia                     | <input type="checkbox"/> |
| Fastweb  | <input type="checkbox"/> Opitel (TeleTu, Tele 2)  | <input type="checkbox"/> RTI - Mediaset Premium      | <input type="checkbox"/> |
| Sky Italia   | <input type="checkbox"/> Telecom Italia   | <input type="checkbox"/> Telecom Italia Mobile       | <input type="checkbox"/> |
| Teleunif   | <input type="checkbox"/> Tiscali  | <input type="checkbox"/> Vodafone (Fisso e Internet) | <input type="checkbox"/> |
| Vodafone (Mobile)  | <input type="checkbox"/> Wind (Fisso e Internet)  | <input type="checkbox"/> Wind (Mobile)               | <input type="checkbox"/> |
| Altro  | <input type="checkbox"/> se altro, specificare  |  |                          |
| <b>2. DATI DEL DENUNCIANTE</b><br><small>I campi contrassegnati da due asterischi (**) sono obbligatori in caso di persone giuridiche</small>  |   |  |                          |
| Nome*:   | <input type="text"/>  |  |                          |
| Cognome*:  | <input type="text"/>  |  |                          |
| Rag. sociale**:  | <input type="text"/>  |  |                          |
| Ruolo**:   | <input type="text"/>  |  |                          |
| Indirizzo*:  | <input type="text"/>  |  |                          |
| Num. civico*:  | <input type="text"/>  |  |                          |
| Regione*:  | Provincia*:   | <input type="text"/>                                 |                          |
| Comune*:   | <input type="text"/>  |  | CAP*:                    |
| Telefono:  | <input type="text"/>  | Cellulare:   | <input type="text"/>     |
| Fax:   | <input type="text"/>  | E-mail*:   | <input type="text"/>     |
| Codice Fiscale*:   | <input type="text"/>  |  |                          |
| Denominazione Associazione:  | <input type="text"/> (obbligatori solo per le denunce presentate tramite le Associazioni di tutela dei Consumatori) |  |                          |
| Codice Associazione:   | <input type="text"/>  |  |                          |

Affinché il modello possa essere acquisito dal sistema dell'Autorità è necessario che l'utente compili tutti i campi obbligatori del modello.

I campi e le sezioni obbligatori sono contrassegnati con asterisco come indicato nella figura che segue:

Se si riscontrano difficoltà nella compilazione e nella trasmissione (esclusivamente telematica) del presente modello è possibile rivolgersi alle Associazioni di tutela dei Consumatori diffuse su tutto il territorio nazionale.

I campi contrassegnati dall'asterisco (\*) sono **obbligatori a pena di archiviazione immediata** esclusivamente mediante Personal Computer, utilizzando il software gratuito Adobe Reader. Il modello correttamente compilato va trasmesso esclusivamente via posta elettronica all'indirizzo [denunce@comptel.it](mailto:denunce@comptel.it). È necessario d'indicare, nell'oggetto della e-mail, il nome del denunciante e dell'operatore interessato.

**Obbligatorietà della scelta dei valori nella sezione**

**1. OPERATORE INTERESSATO \***

|                   |                          |                         |                          |                             |                          |
|-------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 3 / H3G           | <input type="checkbox"/> | BT Italia               | <input type="checkbox"/> | Eutelia                     | <input type="checkbox"/> |
| Fastweb           | <input type="checkbox"/> | Opitel (TeleTu, Tele 2) | <input type="checkbox"/> | RTI - Mediaset Premium      | <input type="checkbox"/> |
| Sky Italia        | <input type="checkbox"/> | Telecom Italia          | <input type="checkbox"/> | Telecom Italia Mobile       | <input type="checkbox"/> |
| Teleunit          | <input type="checkbox"/> | Tiscali                 | <input type="checkbox"/> | Vodafone (Fisso e Internet) | <input type="checkbox"/> |
| Vodafone (Mobile) | <input type="checkbox"/> | Wind (Fisso e Internet) | <input type="checkbox"/> | Wind (Mobile)               | <input type="checkbox"/> |
| Altro             | <input type="checkbox"/> | se altro, specificare   |                          |                             |                          |

**Obbligatorietà dei singoli campi**

**2. DATI DEL DENUNCIANTE**  
 I campi contrassegnati da due asterischi (\*\*) sono obbligatori in caso di persone giuridiche

Nome\*:

#### 4. Inserimento degli allegati

Nella sezione **9. ALLEGATI** è possibile inserire i file relativi ai documenti a supporto della denuncia (*contratti, fatture, reclami, risposte ai reclami, etc.*).

L'applicazione è in grado di allegare i file direttamente all'interno del modello utilizzando i tasti come illustrato nella figura che segue:

to Verifica per il riscontro dei campi incompleti o errati \*\*\*\*\*

| 9. ALLEGATI   |                  |              |                |               |           |   |
|---|------------------|--------------|----------------|---------------|-----------|---|
| <i>Se il modello non viene inviato dalla propria casella di Posta Elettronica Certificata, è obbligatorio allegare copia fotostatica di un documento di identità ai sensi del dPR n. 445/2000 e s.m.i. "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001, Supplemento ordinario n. 30, a meno che non avvenga ad opera di un'Associazione di Consumatori.</i> |                  |              |                |               |           |   |
| Al presente modello si allegano i seguenti documenti:   |                  |              |                |               |           |   |
| Documento (carta d'identità, etc.)  |                  |              |                |               |           |   |
| N.°   | Tipo             | Ente         | Numero         | Data rilascio | Nome File |   |
| 1   |                  |              |                |               | ... X     |   |
| Contratto / i   |                  |              |                |               |           |   |
| N.°   | Numero contratto | Data stipula | Nome File      |               |           | + |
| Fattura / e   |                  |              |                |               |           |   |
| N.°   | Numero           | Importo      | Data Emissione | Nome File     |           | + |
| Reclamo / i   |                  |              |                |               |           |   |
| N.°   | Data Reclamo     | Nome File    |                |               |           | + |
| Risposta / e  |                  |              |                |               |           |   |
| N.°   | Data Risposta    | Nome File    |                |               |           | + |

Consente di inserire il documento da allegare nel modello

Consente di eliminare la riga

Consente di inserire nuove righe

I documenti, pertanto, non dovranno mai essere allegati, separatamente, nell'E-mail di trasmissione del modello.

**N.B.** se l'invio non è effettuato dalla propria casella di posta elettronica certificata (PEC), al modello va necessariamente **allegata** la scansione del proprio **documento di identità**.

## 5. Validazione dei dati inseriti nel modello.

Al termine della compilazione è obbligatorio effettuare una validazione preliminare del modello cliccando sul tasto **Verifica** presente nel Modello, in basso a sinistra.

**10. LUOGO E DATA**

*Il denunciante è consapevole che le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi comportano l'applicazione delle sanzioni previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia, ai sensi del dPR n. 445/2000 e s.m.i.. Il denunciante autorizza l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al trattamento ed alla diffusione, limitatamente ai gestori interessati e alle Pubbliche Autorità, dei propri dati personali ai sensi del d.lgs. n. 196/2003 e s.m.i. ai fini delle attività di vigilanza e gestione della presente denuncia.*

Luogo\*:       Data\*:

Tasto da utilizzare per la validazione dei campi del modello

Tale validazione segnalerà eventuali errori ed omissioni nella compilazione.

A seguito della selezione del tasto **Verifica**, nel caso di assenza di errori od omissioni nella compilazione, la dicitura “**Modello da validare - Premere il Tasto Verifica per il riscontro dei campi incompleti o errati**” scomparirà e verrà abilitato il tasto per la trasmissione del modello contrassegnato dalla dicitura “**Invia via E-mail**”.

I campi del modello risulteranno, a questo punto, bloccati.

Contestualmente il tasto Verifica muterà il proprio stato in **Riabilita la Compilazione** al fine di consentire, ove necessario, la modifica dei campi già compilati.

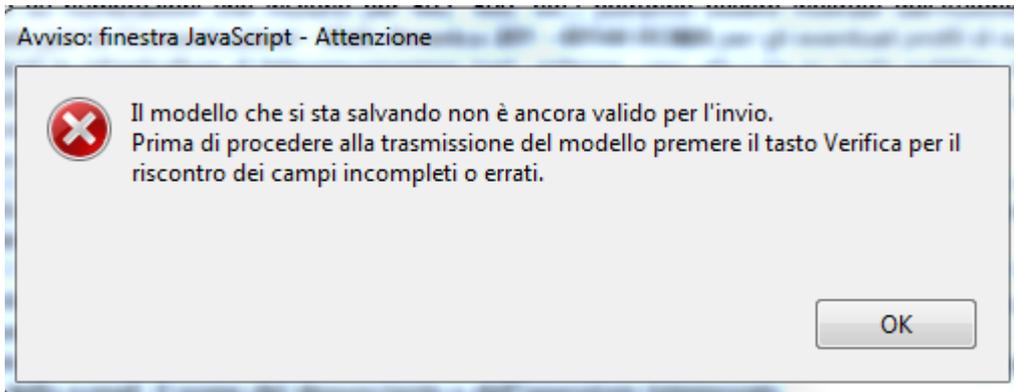
**N.B. Tale validazione riguarda la mera compilazione dei campi e non esime l’Autorità dall’accertare la veridicità delle informazioni rese dal soggetto denunciante.**

## 6. Trasmissione del modello.

Una volta effettuata, senza errori, la validazione del modello di cui al **punto 5**, cliccando sul tasto “Invia via Email”, presente a destra del tasto **Verifica**, si aprirà una sessione di trasmissione E-mail all’interno dell’applicazione desktop predefinita (es. Outlook, Mozilla Thunderbird, Lotus notes, etc.); il software inserirà automaticamente il modello compilato negli allegati al messaggio di posta elettronica, predisponendo l’indirizzo di destinazione [denunce\\_ugsv@cert.agcom.it](mailto:denunce_ugsv@cert.agcom.it).

In alternativa, sarà possibile salvare il file ed utilizzarlo come allegato all’interno di un messaggio di posta elettronica gestito attraverso un servizio di web mail con indirizzo di destinazione [denunce\\_ugsv@cert.agcom.it](mailto:denunce_ugsv@cert.agcom.it). All’azione di salvataggio del modello l’applicazione effettuerà,

comunque, una verifica dei dati compilati e segnalerà l'eventuale presenza di campi incompleti o errati, attraverso il seguente box di dialogo:



**Il modello non dovrà mai essere trasmesso in formato diverso da quello dinamico originario (non saranno accettate, ad esempio, le copie scannerizzate del modello).**

**Inoltre NON dovranno mai essere allegati, separatamente, nell'E-mail, file diversi dal modello D.**

## **7. Feedback al Denunciante**

L'invio al mittente della ricevuta di accettazione è assicurato solo nel caso in cui il messaggio venga inviato da una casella di posta elettronica certificata con valore legale (previsto dal CNIPA).

L'invio al mittente del numero di pratica assegnata dal sistema sarà effettuato solo nel caso in cui il denunciante abbia seguito pedissequamente le istruzioni ivi contenute.