

## AUTORITA' DI CONTROLLO

### AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO (AGCM)

<http://www.agcm.it/>

L'Autorità Garante della Concorrenza, nota anche come Autorità Antitrust, è un'Autorità indipendente istituita dalla Legge n. 287 del 10 ottobre 1990. Essa vigila: sulle intese restrittive della concorrenza; sugli abusi di posizione dominante; sulle operazioni di concentrazione che comportano la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante in modo tale da eliminare o ridurre in maniera sostanziale e duratura la concorrenza. L'Autorità ha anche il compito di applicare la normativa dettata in materia di pubblicità ingannevole e di pubblicità comparativa (D. Lgs n. 74/1992 così come modificato dal D.Lgs n. 67/2000). A questi compiti si aggiunge l'attività di segnalazione al Parlamento e al Governo e l'esercizio dell'attività consultiva.

**Sede:** Piazza G. Verdi, 6/a -00198 Roma

Tel: (+39) 06.85.82.11 Fax: (+39) 06.85.82.12.56

e-mail: [antitrust@agcm.it](mailto:antitrust@agcm.it)

**Orario di apertura al pubblico dell'Ufficio Protocollo:**

lunedì-giovedì ore 9:00-13:30 14:30-17:00

venerdì ore 9:00-13:30 14:30-16:30

### AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E PER IL GAS

<http://www.autorita.energia.it/>

E' un'autorità indipendente istituita con legge n. 481 del 14 novembre 1995 ed ha funzioni di regolazione e di controllo dei settori dell'energia elettrica e del gas. I poteri di regolazione settoriale fanno riferimento alla regolazione delle tariffe, dei livelli di qualità dei servizi e delle condizioni tecnico-economiche di accesso e interconnessione alle reti. Essa è altresì preposta alla verifica ed al controllo delle condizioni di svolgimento dei servizi, nonché alla valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentate da utenti e consumatori, singoli e associati, imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di erogazione dei servizi.

**Sedi:**

Sede Milano piazza Cavour, 5 - 20121 Milano

Tel. (+39) 02.65.56.51 Fax (+39) 02.65.56.52.66

Ufficio di Roma via dei Crociferi, 19 - 00187 Roma

Tel. (+39) 06.69.79.141 Fax (+39) 06.69.79.14.44

E.mail : [info@autorita.energia.it](mailto:info@autorita.energia.it)

### AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE TELECOMUNICAZIONI. (AGCOM)

<http://www.agcom.it/>

E' un'Autorità indipendente istituita dalla legge n. 249 del 31 luglio 1997. Ad essa è affidato il duplice compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare gli utenti attraverso la vigilanza sulla qualità e sulle modalità di distribuzione dei servizi e dei prodotti e la risoluzione delle controversie fra operatori ed utenti. Essa svolge funzioni di regolamentazione e vigilanza nei settori delle telecomunicazioni, dell'audiovisivo e dell'editoria.

**Sedi:**

Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco - 80143 Napoli

Tel: 081 7507111 - Fax: 081 7507616

Ufficio DI Roma. Via delle Muratte, 25 - 00187 Roma

Tel: 06 69644111 - Fax: 06 69644926

[www.agcom.it](http://www.agcom.it)

## **AUTORITA' DELLA PRIVACY**

<http://www.garanteprivacy.it/garante/navig/jsp/index.jsp>

L'Autorità garante, istituita con legge n. 675/1996, è preposta alla tutela ed alla protezione dei dati personali, in qualsiasi settore della vita sociale, economica e culturale del paese. Tra i compiti principali da essa svolti va ricordato il controllo della conformità dei trattamenti dei dati personali a leggi e regolamenti, l'esame delle segnalazioni, dei reclami e dei ricorsi, l'adozione dei provvedimenti previsti in materia, tra cui le autorizzazioni generali per il trattamento dei dati sensibili, la segnalazione al Governo di provvedimenti normativi di settore la cui formulazione si presenti opportuna, nonché la formulazione dei pareri richiesti; la predisposizione di una relazione annuale sull'attività svolta.

### **Sede:**

Piazza di Monte Citorio n. 121 - 00186 Roma

Fax: (+39) 06.69.67.77.85 Centralino telefonico: (+39) 06.69.67.71

E-mail: [garante@garanteprivacy.it](mailto:garante@garanteprivacy.it)

Reclami, segnalazioni e richieste di documentazione (Bollettino e Cd-rom del Garante) possono essere inviate al predetto indirizzo o via e-mail all'Ufficio relazioni con il pubblico

E-mail: [urp@garanteprivacy.it](mailto:urp@garanteprivacy.it)

Per informazioni: lunedì - venerdì ore 10-13

Servizio relazioni con i mezzi di informazione

E-mail: [ufficiostampa@garanteprivacy.it](mailto:ufficiostampa@garanteprivacy.it)

Per contattare la redazione del sito

E-mail: [sitoweb@garanteprivacy.it](mailto:sitoweb@garanteprivacy.it)

## **ISVAP Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni private e di interesse collettivo**

[http://www.isvap.it/isvap/imprese\\_jsp/HomePage.jsp](http://www.isvap.it/isvap/imprese_jsp/HomePage.jsp)

E' un Ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, 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 delle assicurazioni private, compresi gli agenti e i mediatori di assicurazione. Nel caso in cui l'impresa violi le norme che è tenuta a rispettare, può adottare misure correttive o repressive. Esso inoltre ha il compito di raccogliere i reclami presentati dagli interessati nei confronti delle imprese soggette a vigilanza.

### **Sede:**

ISVAP Via del Quirinale, 21- 00187 Roma

Tel.: (+39)06.42.133.1 Fax : (+39) 06.42.133.206

E-mail: [info@isvap.it](mailto:info@isvap.it) web: <http://www.isvap.it>

Servizio Tutela degli Utenti

Tel.: (+39) 06.42.133.000 (risponditore automatico)

Fax : (+39) 06.42.133.426

Fax : (+39) 06.42.133.353

**Orario di apertura al pubblico:** lunedì-giovedì, h. 9.30-13.30/h. 14.30-16.30 venerdì, h.9.30-13.00

## **IL DIFENSORE CIVICO**

[www.regione.abruzzo.it](http://www.regione.abruzzo.it)

L'ufficio del difensore civico è stato istituito dalla legge n. 142/1990 per rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia del cittadino nei confronti delle pubbliche amministrazioni e per assicurare e promuovere il pieno rispetto dei principi di imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione.

Esso è un organismo presente nella quali totalità delle Regioni italiane ed in molte Province e Comuni.

**Difensore Civico Regionale:** Nicola Sisti Via Bazzano n. 2 – 67100 L'Aquila

Tel. 0862/644.802 numero verde 800238180 Fax 0862/23194

Email: [difensore.civico@regione.abruzzo.it](mailto:difensore.civico@regione.abruzzo.it)

**CNCU** Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti  
[www.tuttoconsumatori.it](http://www.tuttoconsumatori.it)

Il CNCU istituito con la legge del 30 luglio 1998 n. 281, confluita nel Codice del Consumo (D.Lgs 206/2005) è l'organo rappresentativo delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti a livello nazionale. I compiti assegnati dal legislatore al Consiglio sono finalizzati a contribuire al miglioramento ed al rafforzamento della posizione del consumatore/utente nel mercato. Ad oggi è composto dalle associazioni dei consumatori riconosciute secondo i criteri di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo e da un rappresentante designato dalla Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del D.Lgs 281/1997.

**Sede** CNCU c/o Ministero dello Sviluppo Economico via Molise, 2 - 00187 Roma  
Segreteria: Roberto Guidi Tel. 06/47053036 - Fax 06/47052461

## **OMBUDSMAN BANCARIO**

<http://www.abi.it/jhtml/home/conoscereBanche/rapportiBancaCliente/reclami/ombud/ombud.jhtml>

L'Ufficio reclami e Ombudsman Bancario è un organismo collegiale nato da un accordo interbancario entrato in vigore il 15 aprile 1993 per risolvere gratuitamente le controversie tra banche o società finanziarie ed i clienti in quanto privati consumatori (sono, pertanto, escluse tutte le controversie connesse con l'attività professionale ed imprenditoriale) Esso è composto da 5 membri: il Presidente nominato dalla Banca d'Italia, due componenti nominati dal Presidente dell'Associazione Bancaria italiana ed altri due componenti designati dal Consiglio nazionale Forense e dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti.

Il privato cittadino può rivolgersi all'Ombudsman bancario nel caso in cui: 1) si sia già rivolto all'ufficio reclami della sua banca o della finanziaria senza soddisfazione; 2) il danno subito sia di carattere economico e di valore non superiore a € 50.000 dal 1° gennaio 2006 (per le operazioni antecedenti il limite è di € 10.000); 3) la controversia non sia già stata sottoposta all'esame dell'Autorità Giudiziaria o di un Collegio Arbitrale; 4) sia trascorso meno di un anno dalla presentazione alla banca o alla finanziaria del reclamo rimasto inevaso o dalla sua decisione sfavorevole per il cliente. L'Ombudsman decide entro 90 giorni dal ricevimento del reclamo o dall'ultima comunicazione utile del cliente.

Il reclamo va inviato all'Ombudsman mediante richiesta scritta a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento al **seguito indirizzo**

OMBUDSMAN BANCARIO – Via delle Botteghe Oscure n. 46 00186 ROMA.