

Hai dubbi?

Vieni a trovarci!

I nostri Sportelli regionali del
Consumatore sono a:

Spoletto c/o Sede regionale Cittadinanzattiva

Umbria - Via XXV Aprile, 44

Tel. 0743 222208 - 3534525698

mail: cittattiv.tutelaspoletto@gmail.com

Pec: consumcittattiv.sp@namirialpec.it

Siamo aperti il martedì ore 9:00/13:00
e il giovedì ore 15:00/19:00

Castiglione del Lago c/o Comunità Montana

Pozzuolo Umbro, Via Nazionale 37

Tel. 334 8135044

mail: cittattiv.tutelalago@gmail.com

Pec: consumcittattiv.cl@namirialpec.it

Siamo aperti il lunedì e il martedì ore
8:00/12:00



*Iniziativa Competenze Digitali di
Regione UMBRIA finanziata dal Fondo
MIMIT per i consumatori – Anno 2024*



Digitalizzazione semplice

Gli strumenti delle Autorità Garanti a tutela dei diritti del consumatore

I tuoi diritti non sono un
dettaglio! Anomalie in Bolletta,
Pubblicità Ingannevole o
Pratiche Scorrette?
Scopri come difenderti



IL RUOLO DELLE AUTORITÀ GARANTI

Cosa sono e cosa fanno

Le AUTORITA' GARANTI sono istituzioni indipendenti create per tutelare diritti fondamentali, assicurare trasparenza e promuovere il corretto funzionamento di settori sensibili della vita pubblica e privata. La loro indipendenza dallo Stato e dagli interessi privati permette di operare con imparzialità, nell'interesse esclusivo dei cittadini.

ARERA, AGCOM e AGCM sono le Autorità che vigilano sul corretto funzionamento di mercati strategici come energia, ambiente, comunicazioni e concorrenza, garantendo la tutela degli utenti e dei consumatori in quei settori. Sanzionano le condotte illecite - Non concedono risarcimenti individuali.

ARERA

AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE

Ambito di Competenza: Regolazione e controllo dei servizi di energia elettrica, gas naturale, servizio idrico, teleriscaldamento e ciclo dei rifiuti.

SERVIZI DIGITALI DI ARERA

Modulistica servizi elettrico e gas
Moduli online per inviare reclami, richieste e documentazione.

<https://www.sportelloperilconsumatore.it/luce-e-gas/modulistica>

Servizio Conciliazione Online
Piattaforma digitale per risolvere controversie, con videoconferenze e upload dei documenti.
<https://www.arera.it/consumatori/conciliazione>

Portale Offerte (Luce e Gas)
Comparatore ufficiale online per confrontare le offerte del mercato libero.
<https://www.arera.it/consumatori/il-portale-offerte>

Portale Consumi
Accesso digitale ai propri dati di consumo per monitorare e confrontare i costi.
<https://www.arera.it/consumatori/il-portale-consumi>

AGCOM

AUTORITÀ PER LE GARANZIE
NELLE COMUNICAZIONI

Ambito di Competenza: Regolazione e vigilanza sul mercato delle comunicazioni elettroniche (telefonia fissa e mobile, internet) e del settore postale.

SERVIZI DIGITALI DI AGCOM

Portale delle segnalazioni
Accesso tramite autenticazione SPID, CIE, CNS oppure EIDAS
<https://segnalazioni.agcom.it>

Piattaforma ConciliaWeb / Co.Re.Com
Sistema digitale per avviare e gestire conciliazioni con operatori telefonici e internet.
<https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>

AGCM

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA
E DEL MERCATO (ANTITRUST)

Ambito di competenza: Pratiche commerciali scorrette, pubblicità ingannevole, clausole vessatorie, concorrenza sleale, abuso di posizione dominante (vale per tutti i settori, non solo quelli regolati).

SERVIZI DIGITALI DI AGCM

Moduli online per l'invio immediato di segnalazioni su:
Pratiche Commerciali Scorrette (PCS)
Pubblicità Ingannevole/Comparativa diffusi su TV, social, web o stampa.
<https://www.agcm.it/servizi/segnala-on-line>

Archivio digitale dei provvedimenti AGCM
Consente di consultare online multe, sanzioni e decisioni già adottate.
<https://www.agcm.it/competenze/tutela-della-concorrenza/delibere/sanzioni>