Pubblicato su Corecom Abruzzo (https://www.corecomabruzzo.it/)

Che cosa posso fare se ho un problema con il mio operatore?

Nel caso di problemi con il proprio operatore di comunicazioni elettroniche (telefonia mobile, telefonia fissa, pay-tv, internet), è possibile innanzitutto **denunciare le violazioni** tramite il modello D appositamente predisposto dall'Autorità. Tale modello non serve a risolvere direttamente il problema segnalato, ma fornisce all'Autorità utili indicazioni per indirizzare la propria attività e procedere, sulla base dell'aggregazione delle varie segnalazioni, all'adozione di un provvedimento.

In caso di **truffa**, la competenza è della **Polizia Postale**.

Per risolvere direttamente il problema insorto, l'utente deve presentare, innanzitutto, formale **reclamo** (via mail, via fax, via telefono) e **attendere tra i 30 o i 45 giorni** per la risposta dell'operatore in tutti i casi in cui non vi sia sospensione del servizio. In caso di sospensione, l'operatore ha l'obbligo di adoperarsi per risolvere il problema nei tempi previsti dalle Carte dei Servizi.

In entrambi i casi, se il problema persiste, la via da percorrere è quella della risoluzione delle controversie, attraverso la piattaforma online **ConciliaWeb**.

Categoria
Conciliazioni

Source URL:
https://old.corecomabruzzo.it/FAQ/che-cosa-posso-fare-se-ho-un-problema-con-il-mio-operatore

List of links present in page

- https://old.corecomabruzzo.it/FAQ/che-cosa-posso-fare-se-ho-un-problema-con-il-mio-operatore
- https://old.corecomabruzzo.it/faq/conciliazioni