

## MODULO PER HELP DESK

## DATI ASSOCIAZIONE \*

Denominazione Associazione

Nome Referente

Cognome Referente

Codice Associazione

Cap sede territoriale  
dell'Associazione

\* Per le pratiche aperte in modalità telematica, le informazioni sono acquisite automaticamente dai dati inseriti in fase di registrazione al Portale Unico.

## DETTAGLI RICHIESTA (1 di 2)

## Oggetto della richiesta

- Bonus sociale**  
(Mancato riconoscimento o mancata erogazione del Bonus sociale elettrico e/o gas ed eventuali ulteriori problematiche afferenti il Bonus)
- Conessioni, lavori e qualità tecnica**  
(Richieste relative alle tempistiche di esecuzione delle prestazioni - connessioni, attivazioni, spostamenti - sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza)
- Contratti**  
(Richieste relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro, le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite)
- Fatturazione**  
(Richieste relative alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi)
- Mercato**  
(Richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, delle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate)
- Misura**  
(Richieste relative al funzionamento e alla sostituzione del misuratore - programmata o non programmata - o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento)
- Morosità e sospensione**  
(Richieste relative alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza - per forniture elettriche, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse - CMOR)
- Qualità commerciale**  
(Richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione)
- Procedure per la risoluzione delle controversie tra clienti ed esercenti**  
(Richieste relative ai soggetti abilitati a supportare gli utenti, a come/quando accedere e presentare una richiesta ai servizi gratuiti offerti dall'Autorità ed agli altri organismi abilitati a tempi di risoluzione delle diverse problematiche)
- Altro**  
(Richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti - specificare nel campo *Descrizione della richiesta*)

## DETTAGLI RICHIESTA (2 di 2)

### Descrizione della richiesta

## RICHIESTA CONTATTO

Eventuale richiesta contatto telefonico per riscontro (NB: solo linea fissa) \*

 SI  NO

Giorno in cui si richiede il contatto (gg-mm-aa)

(NB: a partire dal secondo giorno lavorativo successivo a quello di inserimento della richiesta)

 -  - 

Contatto telefonico (NB: solo linea fissa)

Fascia oraria preferita (NB: è possibile indicare solo una preferenza)

 9 - 12 12 - 15 15 - 17

\*In caso di selezione del valore NO, il riscontro sarà fornito in forma scritta

Luogo e data

Firma del richiedente

## DISCLAIMER

L'Help desk non valuta né gestisce pratiche relative a reclami singoli o collettivi, procedure speciali o segnalazioni. Si prega di compilare il modulo in tutte le sue parti la compilazione corretta e la presenza di tutta la documentazione utile rende più efficace e veloce la gestione della richiesta di supporto.

## ALLEGATI EVENTUALI

<input type="checkbox"/>	N. 1	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	N. 2	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	N. 3	<input type="text"/>

I dati riportati nel presente Modulo attraverso cui viene presentata una richiesta allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente saranno utilizzati ai fini delle attività istituzionali per le quali sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo, nel rispetto della normativa vigente. I dati forniti verranno inoltre utilizzati al fine di verificare la qualità e l'efficienza del servizio fornito dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e dalla Società Acquirente Unico S.p.A. o da loro responsabili o incaricati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 383/2016/E/com e s.m.i.