

# MODULO PER HELP DESK ASSOCIAZIONI

## SERVIZIO TELECALORE

(se compilato a mano si prega di scrivere in stampatello)

### 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)

Servizio oggetto della richiesta

Teleriscaldamento

Teleraffrescamento

#### Oggetto della richiesta

##### Qualità tecnica

(Controversie riguardanti la continuità del servizio, le interruzioni nonché le questioni attinenti la sicurezza)

##### Trasparenza del servizio

(Controversie relative alla trasparenza contrattuale, alla fatturazione ed a prezzi/tariffe)

##### Qualità commerciale

(Controversie riguardanti i tempi di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni), i costi indicati nei preventivi, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità commerciale del Telecalore)

##### Morosità e sospensione

(Controversie relative alle procedure di morosità, alla sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione)

##### Allacciamenti/Lavori

(Controversie concernenti i tempi di preventivazione, esecuzione di allacciamenti e recesso del contratto)

##### Altro

(Segnalazioni riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza - specificare nel campo Descrizione della richiesta)

## DETTAGLI RICHIESTA (2 di 2)

Descrizione della richiesta

## RICHIESTA CONTATTO

	SI	NO
Eventuale richiesta contatto telefonico per riscontro (NB: solo linea fissa) *		
Giorno in cui si richiede il contatto (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

N. 1

---

N. 2

---

N. 3