

# MODULO RICHIESTA INFORMAZIONI SU SERVIZIO ELETTRICO O GAS

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

## NOME DEL RICHIEDENTE E DATI DELLA FORNITURA

(la compilazione di tutti i campi è obbligatoria)

Nome e cognome

Servizio

Elettrico

Gas

Elettrico e Gas

Contratto di fornitura

Mercato libero

Mercato tutelato

Salvaguardia (solo elettrico)

FUI (solo gas)

Default (solo gas)

Servizio a tutele graduali

Info non disponibile

Consumatore

Domestico

Non domestico

## OGGETTO RICHIESTA

Nuova pratica

Pratica già presentata con numero di riferimento SPEN

### Oggetto richiesta

#### Bonus sociale

(Mancato riconoscimento o mancata erogazione del Bonus sociale elettrico e/o gas ed eventuali ulteriori problematiche afferenti il Bonus)

#### Connessioni, lavori e qualità tecnica

(Richieste relative alle tempistiche di esecuzione delle prestazioni - connessioni, attivazioni, spostamenti su cosa indicato 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 corrispetti 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, sulle 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 prevista 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 dei fatti*)

# CONTENUTO RICHIESTA

**Descrizione dei fatti** (il motivo per cui si richiede supporto e qualunque altro elemento utile alla comprensione delle vicende)

Luogo e data

Firma del cliente

## ALLEGATI

N. 1 - Altri documenti utili