800 166 654
SPORTELLO
PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

MODULO PER HELP DESK ASSOCIAZIONI SERVIZIO IDRICO

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

AU Acquirente Unico

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 ☐ Acquedotto ☐ Fognatura ☐ Depurazione

Oggetto della richiesta

☐ **Bonus sociale**
(Richieste relative a mancate o ritardate validazioni di domande, tempi di erogazione, improprie cessazioni)

☐ **Allacciamenti e lavori**
(Richieste su tempi di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi)

☐ **Contratti**
(Richieste relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro)

☐ **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, alle modalità di rateizzazione dei pagamenti)

☐ **Misura**
(Richieste relative al funzionamento e alla sostituzione del misuratore ,alla mancata effettuazione delle letture, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore)

☐ **Morosità e sospensione**
(Richieste relative alla riattivazione della fornitura disattivata per morosità, alle procedure di sospensione e/o limitazione della fornitura)

☐ **Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio**
(Richieste relative al funzionamento del servizio telefonico, del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato)

☐ **Qualità tecnica**
(Richieste relative a interruzioni - programmate e non programmate – del servizio, alla qualità dell'acqua distribuita nonché in merito ad allagamenti e/o sversamenti da fognatura)

☐ **Altro**
(Richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza - specificare nel campo *Descrizione dei fatti*)

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
(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	

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.