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

AU Acquirente Unico

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

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.