

# MODULO RICHIESTA ATTIVAZIONE PROCEDURA DI CONCILIAZIONE - SETTORE TELECALORE

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

## DATI DELL'UTENTE TITOLARE DELLA FORNITURA

Nome e cognome

Data di nascita  
(gg-mm-aa)

-

-

Luogo  
di nascita

Prov.

Codice Fiscale

Telefono fisso

Cellulare

Email

## DATI DELLA FORNITURA

Servizio

Teleriscaldamento

Teleraffrescamento

Teleriscaldamento/Teleraffrescamento

Tipo Utenza

Domestica

Non Domestica

Codice identificativo  
fornitura \*

Indirizzo di fornitura

Città

Prov.

CAP

\*Codice numerico utile ad identificare la fornitura: generalmente è riportato nella prima pagina della bolletta e può essere indicato come codice utenza, codice servizio, codice cliente, codice contratto.

# DATI DELLA CONTROVERSIA (1 di 2)

Operatore coinvolto nella controversia

Data di invio del reclamo scritto all'Operatore (gg-mm-aa) - - Codice identificativo attribuito al reclamo dell'Operatore (se disponibile)

Risposta a reclamo scritto NON ricevuta Ricevuta ma ritenuta insoddisfacente

Data invio risposta a reclamo scritto se ricevuta (gg-mm-aa) - -

Valore (stimato) della controversia

## ATTENZIONE

Per poter procedere con l'invio della presente richiesta al Servizio Conciliazione, è **OBBLIGATORIO** aver precedentemente inviato un reclamo scritto all'Operatore coinvolto nella controversia e:

aver atteso, almeno, 40 giorni solari dalla data di invio, senza che sia pervenuta una risposta scritta

o, in alternativa,

aver ricevuto una risposta scritta ritenuta non soddisfacente;

essere in possesso di un provvedimento di rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale.

## Guida sintetica per la corretta indicazione dell'argomento della controversia relativa al Telecalore

### Qualità tecnica del servizio

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

### Trasparenza del servizio

Controversie relative la trasparenza contrattuale, la fatturazione e 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.

### Allacciamenti

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

### Morosità e sospensione

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

### Danni

Controversia riguardante un cliente che ritiene di aver subito un danno (documentato o documentabile) a causa del disservizio contestato.

### Altro

Controversie riguardanti argomenti non riconducibili alle categorie precedenti.

# DATI DELLA CONTROVERSIA (2 di 2)

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

**Richieste del cliente**

## Incontro virtuale

Disponibilità per incontro virtuale (si prega di indicare una sola opzione)

Mattino  
(dalle ore 9-10:30/10:30-12/12-13:30)

Tutto il giorno

Pomeriggio  
(dalle ore 14-15:30/15:30-17/17-18:30)

Altro - dettagliare nel campo *Altra disponibilità*  
(non successive alle ore 17)

Altra disponibilità

## ALLEGATI OBBLIGATORI

N. 1 - Copia documento di identità, in corso di validità, del Cliente

---

N. 2 - Copia del reclamo inviato all'Operatore del servizio oggetto della controversia o del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale

---

N. 3 - Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del reclamo scritto inviato all'Operatore (se disponibile)

---

N. 4 - Copia risposta dell'Operatore al reclamo (obbligatoria in caso di avvenuta ricezione della stessa)

---

N. 5 – Modulo Dichiarazioni dell'Utente

## ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

N. 6 - Altri documenti utili