

MODULO PER SEGNALAZIONI

SERVIZIO TELECALORE

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

DATI RELATIVI AL SEGNALANTE

(la compilazione di tutti i campi è obbligatoria)

Nome e cognome / Ragione sociale*

Cod. Fiscale / P.IVA

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome)

Indirizzo

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

Cellulare

Email

* in caso di utente finale indiretto è necessaria la delega da parte del titolare della fornitura

DATI DELLA FORNITURA (se disponibili)

Servizio oggetto della segnalazione

Teleriscaldamento

Teleraffrescamento

Nome attuale operatore del
servizio teleriscaldamento /
teleraffrescamento

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.

DETTAGLI SEGNALAZIONE (1 di 2)

Nuova pratica

Pratica già presentata allo Sportello con numero di riferimento SPCEN

Oggetto della segnalazione

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 (concessioni, 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 documentata e circostanziata dei fatti)

Informazioni ulteriori

Luogo dove sono avvenute le vicende
oggetto della segnalazione

Periodo di riferimento

DETTAGLI SEGNALAZIONE (2 di 2)

Descrizione documentata e circostanziata dei fatti

Luogo e data

Firma del cliente

DISCLAIMER

Per *segnalazione* si intende ogni comunicazione scritta, diversa da una richiesta di informazione e da un reclamo/controversia, che segnala un disservizio o una criticità della regolazione (art. 1 comma 1 lett. ee All. 1 - del 383/2016/E/com e s.m.i.).

La segnalazione non può essere anonima e deve contenere i dati necessari per documentarla.
Non sono gestite segnalazioni incomplete, non documentate o anonime.

Acquirente Unico S.p.A. invia regolarmente all'Autorità un report sulle segnalazioni ricevute.

Il soggetto che invia una segnalazione non riceverà riscontri specifici, tranne nel caso in cui l'Autorità, anche sulla base della segnalazione inoltrata, avvii un procedimento avverso un operatore.

Per le segnalazioni inviate tramite il Portale Unico il sistema invierà un messaggio automatico di avvenuta ricezione e di attribuzione del relativo numero identificativo.

ALLEGATI OBBLIGATORI

N. 1 - Documenti ATTESTANTI I FATTI DESCRITTI (es. volantini, fatture, contratti, email, altro...)

N. 2 - **Delega:** obbligatoria se la segnalazione viene inviata per conto di un soggetto terzo

ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

N. 3 - Altri documenti utili

DELEGA

(da compilare a cura dell'utente, se la pratica è inviata da un suo delegato. È OBBLIGATORIO allegare un documento di identità dell'utente non scaduto)

Il/La sottoscritto/a

DELEGA

DATI IDENTIFICATIVI DEL DELEGATO

Nome e cognome

Codice Fiscale

Indirizzo: Via / Piazza

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

Cellulare

Email

a proporre e a gestire la presente pratica, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative alla stessa.

Firma dell'utente

Firma del delegato

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.