

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
(solo elettrico)

Consumatore

Domestico

Non domestico

OGGETTO RICHIESTA

Nuova pratica

Pratica già presentata con numero di riferimento SPCEN

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)

Servizio a Tutele Graduali

(Richieste relative al servizio predisposto da ARERA per accompagnare il passaggio al mercato libero dell'energia elettrica dopo la rimozione del mercato tutelato)

Vulnerabilità

(Richieste sul servizio di maggior tutela per l'energia elettrica e di tutela per il gas per i clienti vulnerabili)

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

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.