

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
(solo elettrico)

☐

Info non
disponibile

Consumatore

☐

Domestico

☐

Non domestico

OGGETTO RICHIESTA

☐

Nuova pratica

☐

Pratica già presentata con numero di riferimento SPEN

Oggetto richiesta

☐

Bonus sociale

(Mancato riconoscimento o mancata erogazione del Bonus sociale elettrico e/o gas ed eventuali ulteriori problematiche afferenti al 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.