

## MODULO PER SEGNALAZIONI

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

### DATI RELATIVI AL SEGNALANTE

Nome e cognome

Codice Fiscale

Indirizzo

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

Cellulare

Email

### DATI DELLA FORNITURA (se disponibili)

Servizio

Elettrico

Gas

Elettrico e Gas

Contratto di fornitura

Mercato libero

Mercato tutelato

Salvaguardia (solo elettrico)

FUI (solo gas)

Default (solo gas)

Info non disponibile

Nome attuale esercente

POD (per energia elettrica)

PDR (per gas)

Indirizzo di fornitura

Città

Prov.

CAP

# DETTAGLI SEGNALAZIONE (1 di 2)

Nuova pratica

Pratica già presentata allo Sportello con numero di riferimento SPCEN

Servizio

Elettrico

Gas

Elettrico e Gas

## Oggetto della segnalazione

### Bonus sociale

(Segnalazioni relative a mancate o ritardate validazioni di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni)

### Conessioni, lavori e qualità tecnica

(Segnalazioni relative alle tempistiche di esecuzione delle prestazioni - connessioni, attivazioni, spostamenti- sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza)

### Contratti

(Segnalazioni 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

(Segnalazioni relative alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi)

### Mercato

(Segnalazioni 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

(Segnalazioni 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

(Segnalazioni 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

(Segnalazioni riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione)

### Tutela SIMILE

(Segnalazioni su modalità di funzionamento ed attivazione, sulle differenze con il mercato libero e tutelato e sul ruolo dei facilitatori)

### Procedure per la risoluzione delle controversie tra clienti ed esercenti

(Segnalazioni 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)

### Altro

(Segnalazioni riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza - specificare nel campo *Descrizione documentata e circostanziata dei fatti*)

## Informazioni ulteriori

Ci sono eventuali esercenti coinvolti ?

SI

NO

Eventuale esercente - 1

Eventuale esercente - 2

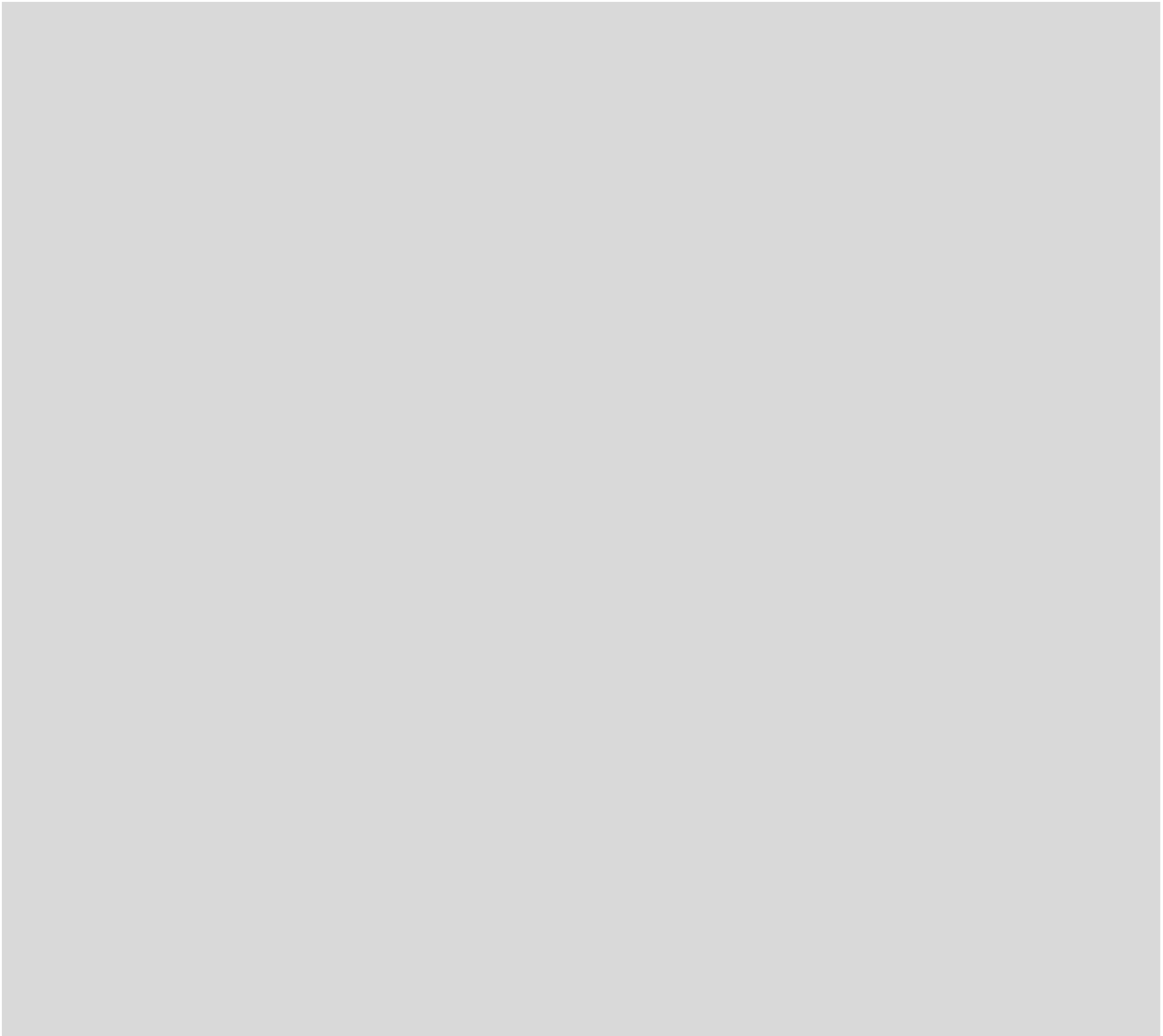
Luogo dove sono avvenute le vicende

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 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 del CLIENTE, se la pratica è inviata da un suo delegato. È OBBLIGATORIO allegare un documento di identità del cliente 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 del cliente

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.