

# MODULO RICHIESTA INFORMAZIONI SU SERVIZIO ELETTRICO O GAS

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

## DATI DELLA FORNITURA

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

Consumatore  Domestico  Non domestico

## OGGETTO RICHIESTA

Nuova pratica

Pratica già presentata con numero di riferimento SPEN

### Oggetto richiesta

#### Bonus sociale

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

#### Connessioni, lavori e qualità tecnica

(Richieste 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

(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 corrispettivi 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, alle 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 previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione)

#### Tutela SIMILE

(Richieste 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

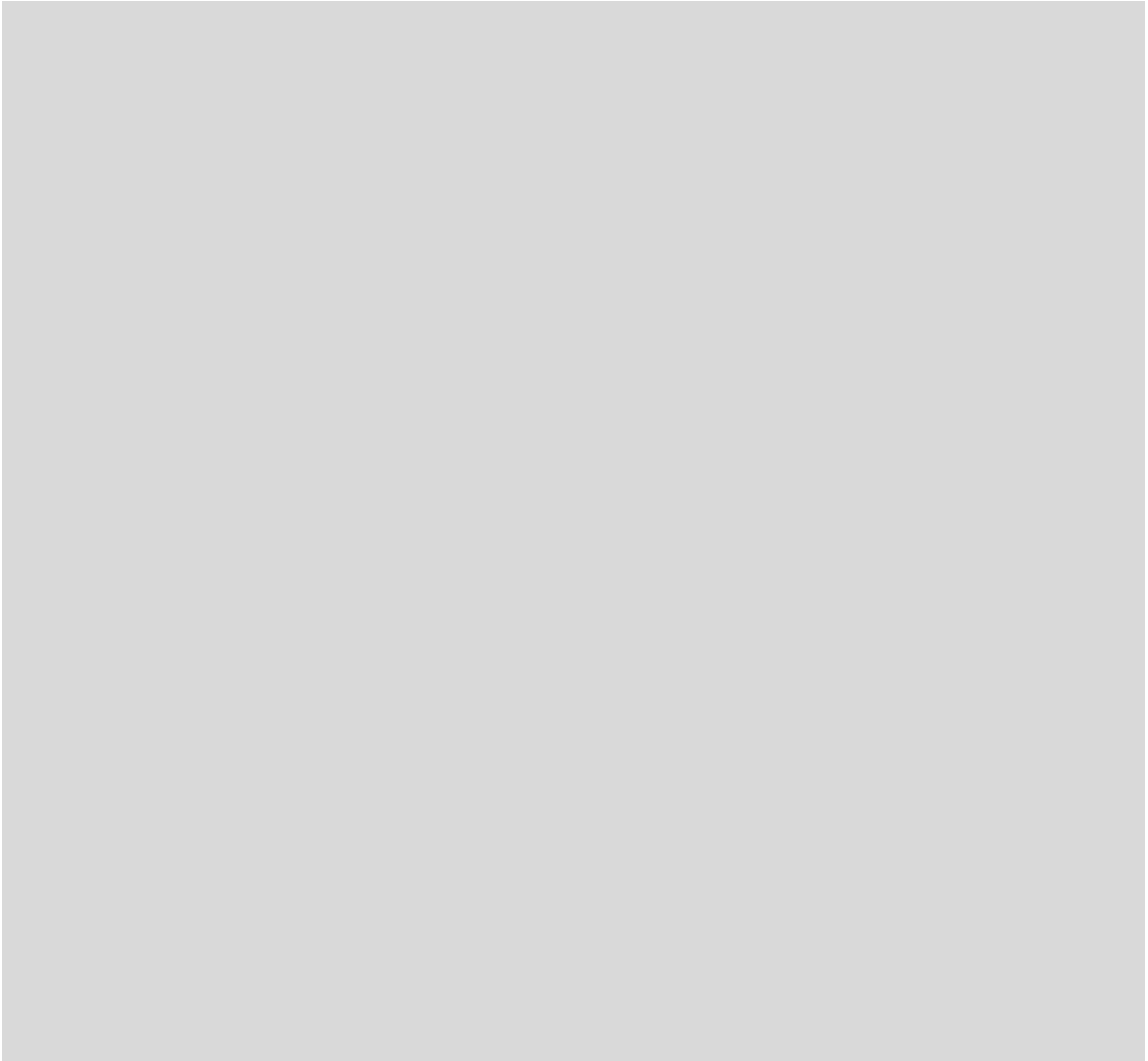
(Richieste relative ai soggetti abilitati a supportare gli utenti, a come/quando accedere e presentare una richiesta ai servizi gratuiti offerti dall'Autorità ed agli altri organismi abilitati, a tempi di risoluzione delle diverse problematiche)

#### Altro

(Richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza - 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

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: 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 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. Il titolare, cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità di trattamento di dati personali, è Acquirente Unico S.p.A., con sede legale in via Guidubaldo del Monte 45, 00197 Roma. I dati riportati nel presente Modulo verranno cancellati dopo tre anni dalla conclusione della pratica presentata tramite il Modulo.