

MODULO RICHIESTA ATTIVAZIONE PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

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

DATI DEL CLIENTE TITOLARE DELLA FORNITURA

Tipo utente

☐ Persona fisica

☐ Persona giuridica

Nome e cognome / Ragione sociale

Cod. Fiscale / P.IVA

Se persona fisica

Data di nascita

Luogo
di nascita

Prov.

Se persona giuridica

Rapp. Legale (nome e cognome)

Sede legale (indirizzo completo)

Telefono fisso

Cellulare

Email

DATI DELLA FORNITURA

Servizio

☐ Elettrico

☐ Gas

☐ Elettrico e Gas

☐ Prosumer

Contratto di fornitura

☐ Mercato
libero

☐ Mercato
tutelato

☐ Salvaguardia
(solo elettrico)

☐ FUI
(solo gas)

☐ Default
(solo gas)

☐ Info non
disponibile

Tipo utenza

☐ Domestica

☐ NON domestica

Utente MULTISITO?

(solo se Utenza NON Domestica)

☐ SI

☐ NO

Nome attuale esercente

POD (per energia elettrica)

PDR (per gas)

Indirizzo di fornitura

Città

Prov.

CAP

INFORMATIVA PRIVACY

DATI DELLA CONTROVERSIA (1 di 2)

Operatore coinvolto nella controversia

Data di invio del reclamo
scritto all'operatore

Codice identificativo attribuito al
reclamo dall'operatore
(se disponibile)

Risposta a reclamo scritto

NON ricevuta

Ricevuta ma ritenuta
insoddisfacente

Data invio risposta a reclamo scritto
(se ricevuta)

Valore (stimato) della controversia

ATTENZIONE

Per poter procedere con l'invio della presente richiesta al Servizio Conciliazione, è **OBBLIGATORIO** aver precedentemente inviato un reclamo scritto all'Operatore coinvolto nella controversia e:

- aver atteso, almeno, 50 giorni solari dalla data di invio, senza che sia pervenuta una risposta scritta
- o, in alternativa,
- aver ricevuto una risposta scritta ritenuta non soddisfacente.

Argomento

Conessioni, lavori e qualità tecnica

(Controversie 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

(Controversie 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

(Controversie 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

(Controversie 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

(Controversie 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

(Controversie 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)

Prosumer

(Controversie relative ad un cliente finale che è al contempo produttore e cliente finale di energia elettrica)

Qualità commerciale

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

Danni

(Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato)

Altro

(Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza - specificare nel campo Descrizione)


DATI DELLA CONTROVERSIA (2 di 2)


[illegible][illegible]


INFORMATIVA PRIVACY


ALLEGATI OBBLIGATORI


 N. 1 - Copia documento di identità, in corso di validità, del Cliente


 N. 2 - Copia del reclamo inviato all'operatore

 N. 3 - Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del reclamo scritto inviato all'operatore

 N. 4 - Copia risposta dell'operatore al reclamo (obbligatoria in caso di avvenuta ricezione della stessa)

 N. 5 - Dichiarazioni del cliente/delegato

 N. 6 - Elenco POD/PDR (obbligatorio solo in caso di Utenza NON Domestica MULTISITO) *

 N. 7 - Delega a conciliare e transigere (obbligatoria solo in caso di pratica inviata per mezzo di un delegato) **

ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

 N. 8 - Altri documenti utili

* solo per pratiche relative a cliente NON domestico aperte con modalità telematica

** solo per pratiche aperte con modalità telematica

DATI ASSOCIAZIONE CLIENTI FINALI *

A quale associazione appartieni? *

Denominazione associazione *

Codice Associazione

CAP sede territoriale

* Campo a compilazione guidata dal sistema

Allegato 2 - Format esemplificativo di delega per **pratica** inviata con **modalità telematica e**

- **delegato Associazione** di Consumatori / Associazioni PMI con protocollo
- Cliente finale persona fisica

Io sottoscritto _____, nato il _____,
a _____, C.F. _____, (**"Delegante"**)

DELEGO

L'Associazione _____ nella persona di _____ a
rappresentare i miei interessi nella procedura di conciliazione gestita dal Servizio conciliazione clienti energia (**"Servizio
Conciliazione"**) nei confronti dell'Operatore _____, incaricandola di rappresentarmi
ad ogni effetto nella controversia, con potere di conciliare e transigere, riscuotere somme e rilasciare quietanze per mio
conto, nonché sub-delegare, **dichiarando fin d'ora di accettare i termini dell'accordo eventualmente raggiunto.**

Dichiaro di essere stato pienamente informato di quanto segue:

1. la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione è gratuita e si svolge on line alla presenza di un conciliatore del Servizio Conciliazione, il quale non decide la controversia ma assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione della controversia, secondo quanto previsto dalla Deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 209/2016/E/com del 5 maggio 2016 (**"Del. 209/2016"**), Allegato A;
2. ho il diritto, in ogni momento, di revocare il presente mandato e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia;
3. i soggetti che prendono parte alla procedura di conciliazione che mi riguarda sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgate.

IL DELEGANTE

(Firma)

(Luogo e Data)

Allegato 3 - Format esemplificativo di delega per **pratica** inviata con **modalità telematica e**

- **delegato Associazione** di Consumatori / Associazioni PMI con protocollo
- Cliente finale persona giuridica

La società/impresa _____, con sede legale in _____, via _____, C.F. _____, P.IVA _____, nella persona di _____, nato a _____, il _____, C.F. _____, come da documento (es. visura camerale) allegato alla presente comunicazione ("**Delegante**")

DELEGA

L'Associazione _____ nella persona di _____ a rappresentare i propri interessi nella procedura di conciliazione gestita dal Servizio conciliazione clienti energia ("**Servizio Conciliazione**"), nei confronti dell'Operatore _____, incaricandola di rappresentarla ad ogni effetto nella controversia, con potere di conciliare e transigere, riscuotere somme e rilasciare quietanze per proprio conto, nonché di sub-delegare, **dichiarando fin d'ora di accettare i termini dell'accordo eventualmente raggiunto.**

Dichiara di essere stata pienamente informata di quanto segue:

1. la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione è gratuita e si svolge on line alla presenza di un conciliatore del Servizio, il quale non decide la controversia ma assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione della controversia, secondo quanto previsto dalla Deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 209/2016/E/com del 5 maggio 2016 ("**Del. 209/2016**"), Allegato A;
2. il Cliente ha il diritto, in ogni momento, di revocare il presente mandato e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia;
3. i soggetti che prendono parte alla procedura di conciliazione sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgate.

IL DELEGANTE

(Firma)

(Luogo e Data)

ALLEGATO 1 – Documento attestante i poteri del Delegante

Allegato 4 - Format esemplificativo di delega per **pratica** inviata con **modalità telematica e**

- **delegato diverso da Associazione** di Consumatori / Associazioni PMI con protocollo
- Cliente finale persona fisica

Io sottoscritto _____, nato il _____,
a _____, C.F. _____, ("Delegante")

DELEGO

Il Sig./Sig.ra _____ a rappresentare i miei interessi nella procedura di conciliazione gestita dal Servizio Conciliazione clienti energia ("**Servizio Conciliazione**") nei confronti dell'Operatore _____ conferendogli il potere di conciliare e transigere, riscuotere somme e rilasciare quietanze per mio conto, nonché sub-delegare, **dichiarando fin d'ora di accettare i termini dell'accordo eventualmente raggiunto.**

Dichiaro di essere stato pienamente informato di quanto segue:

1. la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione è gratuita e si svolge on line alla presenza di un conciliatore del Servizio, il quale non decide la controversia ma assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione della controversia, secondo quanto previsto dalla Deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 209/2016/E/com del 5 maggio 2016 ("**Del. 209/2016**"), Allegato A;
2. ho il diritto, in ogni momento, di revocare il presente mandato e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia;
3. i soggetti che prendono parte alla procedura di conciliazione che mi riguarda sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgate.

IL DELEGANTE

(Firma)

(Luogo e Data)

Allegato 5 - Format esemplificativo di delega per **pratica** inviata con **modalità telematica e**

- **delegato diverso da Associazione** di Consumatori / Associazioni PMI con protocollo
- Cliente finale persona giuridica

La società/impresa _____, con sede legale in _____, via _____, C.F. _____, P.IVA _____, nella persona di _____, nato a _____, il _____, C.F. _____, come da documentazione (es. visura camerale) allegata alla presente comunicazione (**"Delegante"**)

DELEGA

Il Sig./Sig.ra _____ a rappresentare i propri interessi nella procedura di conciliazione gestita dal Servizio conciliazione clienti energia (**"Servizio conciliazione"**) nei confronti dell'Operatore _____ conferendogli il potere di conciliare e transigere, riscuotere somme e rilasciare quietanze per proprio conto, nonché sub-delegare, **dichiarando fin d'ora di accettare i termini dell'accordo eventualmente raggiunto.**

Dichiara di essere stata pienamente informata di quanto segue:

1. la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione è gratuita e si svolge on line alla presenza di un conciliatore del Servizio, il quale non decide la controversia ma assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione della controversia, secondo quanto previsto dalla Deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 209/2016/E/com del 5 maggio 2016 (**"Del. 209/2016"**), Allegato A;
2. il Cliente ha il diritto, in ogni momento, di revocare il presente mandato e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia;
3. i soggetti che prendono parte alla procedura di conciliazione sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni apprese nel corso della procedura, che non possono essere utilizzate né divulgate.

IL DELEGANTE

(Firma)

(Luogo e Data)