

MODULO PER HELP DESK

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

DATI ASSOCIAZIONE *

Denominazione Associazione

Nome referente

Cognome referente

Codice Associazione

Codice Sportello

* Per le pratiche aperte in modalità telematica, le informazioni sono acquisite automaticamente dai dati inseriti in fase di registrazione al Portale Unico.

DETTAGLI RICHIESTA (1 di 2)

Oggetto della 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 della richiesta*)

DETTAGLI RICHIESTA (2 di 2)

Nuova pratica

Pratica già presentato allo Sportello con numero di riferimento SPEN

Descrizione della richiesta

[illegible]

RICHIESTA CONTATTO

Eventuale richiesta contatto telefonico per riscontro (NB: solo linea fissa) *

SI

NO

Giorno in cui si richiede il contatto

(NB: a partire dal secondo giorno lavorativo successivo a quello di inserimento della richiesta)

Contatto telefonico (NB: solo linea fissa)

9 - 12

Fascia oraria preferita (NB: è possibile indicare solo una preferenza)

12 - 1515 - 17

* In caso di selezione del valore NO, il riscontro sarà fornito in forma scritta

Luogo e data

Firma del richiedente

DISCLAIMER

L'Help Desk non valuta né gestisce pratiche relative a reclami singoli o collettivi, procedure speciali o segnalazioni.

Si prega di compilare il modulo in tutte le sue parti; la compilazione corretta e la presenza di tutta la documentazione utile rende più efficace e veloce la gestione della richiesta di supporto.

ALLEGATI OBBLIGATORI



N. 1 - Documento 1



N. 2 - Documento 2



N. 3 - Documento 3