

MODULO PER SEGNALAZIONI SERVIZIO IDRICO

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

DATI RELATIVI AL SEGNALANTE

(la compilazione di tutti i campi è obbligatoria)

Nome e cognome / Ragione sociale

Cod. Fiscale / P.IVA

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome)

Indirizzo

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

Cellulare

Email

DATI DELLA FORNITURA (se disponibili)

Servizio oggetto della segnalazione

Acquedotto

Fognatura

Depurazione

Nome attuale gestore del
servizio idrico integrato / del
servizio di acquedotto *

Nome gestore del servizio di fo-
gnatura e/o depurazione

Codice identificativo fornitura **

Indirizzo di fornitura

Città

Prov.

CAP

* nel caso in cui il servizio sia fatturato dal gestore dell'acquedotto, Indicare il gestore del servizio a cui si riferisce la segnalazione

** Codice numerico utile ad identificare la fornitura: generalmente è riportato nella prima pagina della bolletta e può essere indicato come codice utenza, codice servizio, codice cliente, codice contratto.

DETTAGLI SEGNALAZIONE (1 di 2)

Nuova pratica

Pratica già presentata allo Sportello con numero di riferimento SPEN

Oggetto della segnalazione

Bonus sociale

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

Allacciamenti e lavori

(Segnalazioni su tempi di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi)

Contratti

(Segnalazioni relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro)

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, alle modalità di rateizzazione dei pagamenti)

Misura

(Segnalazioni relative al funzionamento e alla sostituzione del misuratore, alla mancata effettuazione delle letture, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore)

Morosità e sospensione

(Segnalazioni relative alla riattivazione della fornitura disattivata per morosità, alle procedure di sospensione e/o limitazione della fornitura)

Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio

(Segnalazioni relative al funzionamento del servizio telefonico, del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato)

Qualità tecnica

(Segnalazioni relative a interruzioni - programmate e non programmate - del servizio, alla qualità dell'acqua distribuita nonché in merito ad allagamenti e/o sversamenti da fognatura)

Altro

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

Informazioni ulteriori

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 dell'utente ,se la pratica è inviata da un suo delegato. È OBBLIGATORIO allegare un documento di identità dell'utente non scaduto)

Il/La sottoscritto/a

DELEGA

DATI IDENTIFICATIVI DEL DELEGATO

Nome e cognome

Codice Fiscale

Indirizzo: Via / Piazza

Città

Prov.

CAP

Telefono f iso

Cellulare

Email

a proporre e a gestire la presente pratica, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative alla stessa.

Firma dell'utente

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 fornitori esterni nominati responsabili o sub responsabili o soggetti debitamente autorizzati 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.