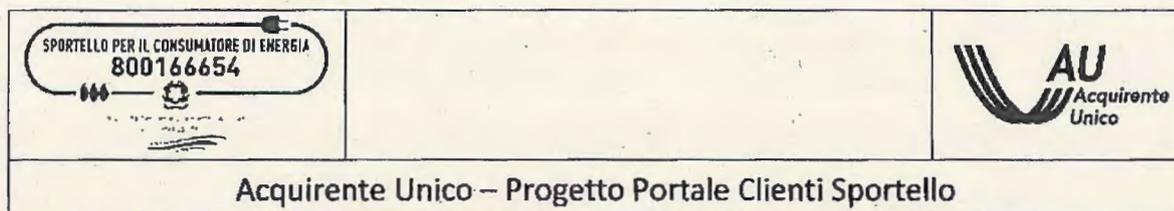


Sportello per il consumatore di energia

Portale Clienti

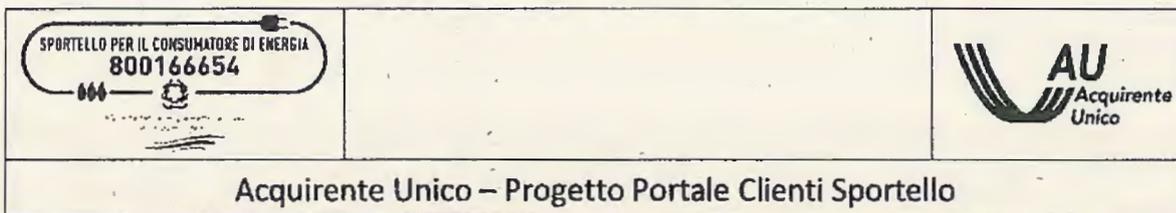
*Procedura telematica di inoltro
richieste informazioni/reclami
e relativi moduli*

Roma, 3 giugno 2015



CONTENUTI

- 1. Premessa**
- 2. Portale Clienti Sportello – Obiettivo**
- 3. Portale Clienti Sportello – Procedura di inoltro richiesta**
 - 3.1 Registrazione al Portale**
 - 3.2 Accesso al Portale**
 - 3.3 Portale Clienti Sportello – Home Page**
 - 3.4 Le mie pratiche**
 - 3.4.1 Dettaglio pratica**
 - 3.5 Nuovo reclamo o richiesta di informazione**
 - 3.5.1 Scelta tipologia pratica**
 - 3.5.2 Dati Cliente**
 - 3.5.3 Dati fornitura**
 - 3.5.4 Informazioni sulla richiesta presentata**
 - 3.5.5 Delega**
 - 3.5.6 Allegati**
- 4. Piano di lavoro Portale Clienti Sportello**
- 5. Moduli richiesta informazioni e reclamo (Allegati)**



1 Premessa

Il presente documento illustra le procedure che guideranno l'inoltro telematico delle richieste di informazioni e dei reclami da parte dei clienti e prosumer e loro delegati che si registreranno al Portale Clienti Sportello (Portale), ai fini della successiva approvazione con determina del Direttore della Direzione Consumatori Conciliazione e Arbitrati dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (Autorità) ai sensi della del. 286/2014/R/COM.

Nel documento sono inoltre illustrate le procedure che permetteranno agli utenti del Portale di verificare on-line la documentazione e lo stato di lavorazione di tutte le pratiche aperte tramite tale canale di comunicazione (art. 6.2 del nuovo Regolamento Sportello in vigore a partire dal 1 gennaio 2015), oltre a consentire l'integrazione di ulteriore documentazione ritenuta utile per la migliore comprensione della problematica oggetto di contenzioso con il proprio fornitore.

In allegato al documento sono infine presentati i moduli per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni tramite altri canali da parte di clienti finali, prosumer e loro delegati non obbligati all'utilizzo del sistema telematico, per cui è altresì prevista l'approvazione con determina del Direttore della Direzione Consumatori Conciliazione e Arbitrati dell'Autorità ai sensi della del. 286/2014/R/COM.

2 Portale Clienti Sportello - Obiettivo

Lo scopo principale del Portale è di consentire ai clienti e ai prosumer, che operano direttamente o tramite delegati, di inviare ed integrare on-line richieste di informazioni e reclami allo Sportello, potendo poi seguire l'avanzamento delle singole lavorazioni (tracking pratica) in un'ottica di massima semplicità, trasparenza e rispetto della normativa sulla Privacy (D.lgs. 196/2003).

I clienti finali e i prosumer accedono al Portale tramite il sito web dello Sportello. Si evidenzia che il sito ed il Portale sono ottimizzati per Internet Explorer versione 9.0 e superiori, Chrome versione 40.0 e superiori, Firefox 35.0 e superiori e Safari 9.0 e superiori; è possibile effettuare la navigazione del sito e del Portale clienti anche con versioni precedenti, ma la visualizzazione e l'utilizzo delle diverse funzionalità non sono garantite in quanto dipendenti dalla versione del browser effettivamente installata dall'utente.

Il Portale consente agli utenti dello Sportello di registrarsi, ottenere l'accesso al sistema tramite le proprie credenziali, modificare il proprio profilo utente, presentare richieste di informazione e reclami, verificare lo stato delle pratiche, ricevere le eventuali richieste d'integrazione della documentazione, ricevere ed inviare comunicazioni intermedie/finali.

Il Portale permetterà la gestione on-line delle sole pratiche avviate tramite tale canale, delle quali l'utente potrà visualizzare tutti i documenti inviati tramite Portale ed anche tramite altri canali di comunicazione (posta, fax, e-mail), ove resi disponibili dal funzionario che ne gestisce il fascicolo. Non è possibile gestire e tracciare lo stato delle pratiche avviate tramite altri canali di comunicazione (posta, fax, e-mail).

Le pratiche gestite tramite Portale sono:

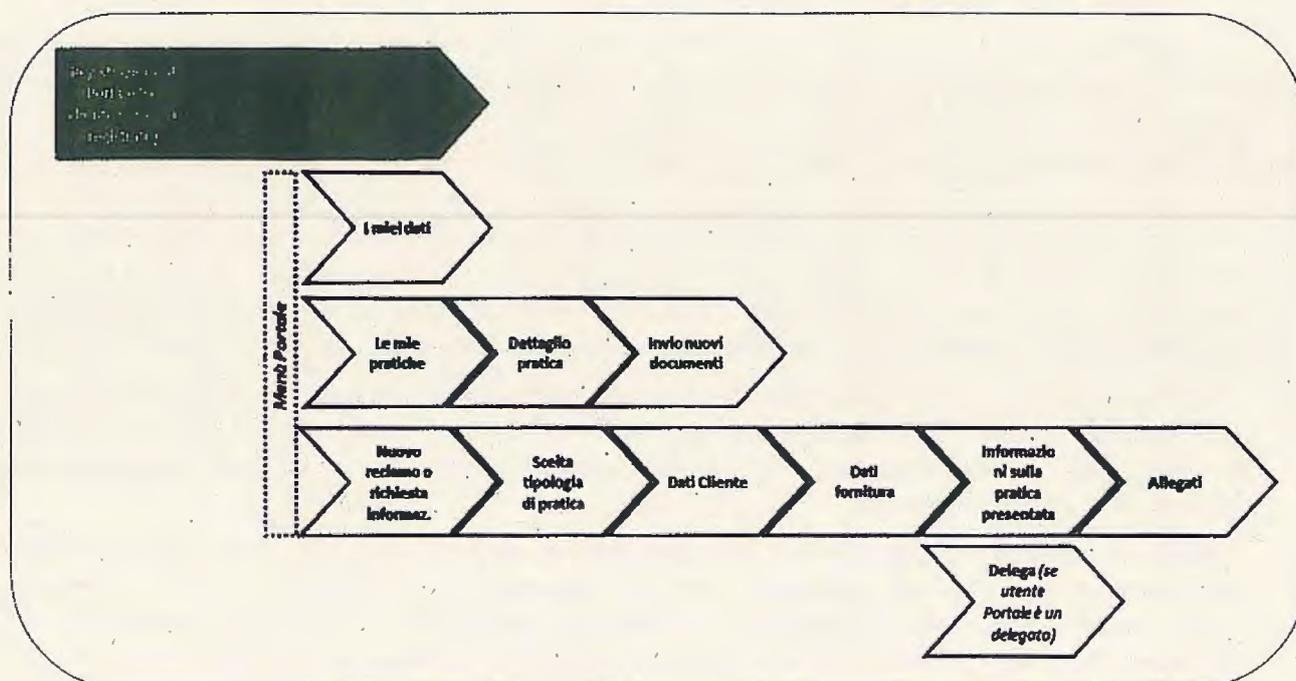
- Reclamo
- Richiesta informazioni
- Richiesta informazioni C^{MOR}

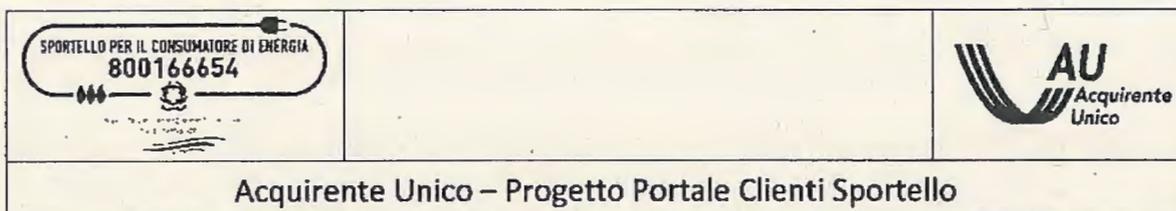
Le informazioni richieste per attivare la pratica varieranno in funzione di:

- tipologia dell'utente registrato (privato, Azienda/Ente/studio professionale o Associazione di clienti finali)
- soggetto che presenta la richiesta (per se stesso o delegato)
- tipologia cliente (domestico o non domestico).

La figura che segue rappresenta lo schema dei flussi relativi alla presentazione di richieste di informazioni o reclami allo Sportello e di seguito viene descritto il contenuto delle pagine, dei campi e delle funzioni che guideranno l'utente in tale attività in funzione della richiesta che desidera presentare, dell'utenza e della tipologia di cliente finale che desidera usufruire del servizio.

Figura 1 – Portale Clienti Sportello: procedura di presentazione di richiesta informazione o reclamo





3 Portale Clienti Sportello – Procedura di inoltro richiesta

Le procedure che guideranno gli utenti nella presentazione di una richiesta di informazioni e/o reclamo, nell'eventuale integrazione della relativa documentazione, nella consultazione del fascicolo e nella verifica dello stato della richiesta presentata allo Sportello si declinano nelle seguenti fasi:

- Registrazione al Portale - L'utente può registrarsi per:
 - Se stesso
 - Azienda, Ditta, Studio professionale, Ente, etc.
 - Associazione di clienti finali
- Accesso al Portale
- Visualizzazione Home page Portale
- Visualizzazione e modifica dei dati inseriti in fase di registrazione (sezione "I miei dati")
- Focus pratiche aperte con relativo riepilogo delle pratiche aperte tramite Portale, dettaglio e verifica dello stato di lavorazione della singola pratica, download dei documenti, invio di ulteriori documenti integrativi (sezione "Le mie pratiche")
- Inoltro ed attivazione di una nuova pratica (sezione "Nuovo reclamo o richiesta di informazioni")

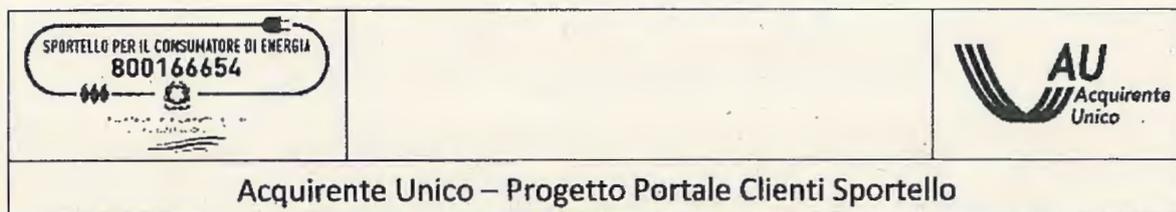
Si evidenzia che nelle diverse sezioni del Portale sono previsti campi obbligatori e controlli sulla loro compilazione, sia formale sia di contenuto (es. campo data, password); quando non superati, l'utente viene informato automaticamente dal sistema in merito all'errore commesso ed indirizzato alla relativa correzione.

3.1 Registrazione al Portale

Ogni utente che intenda utilizzare il Portale deve registrarsi fornendo le informazioni necessarie all'identificazione della persona ed i propri recapiti. L'indirizzo e-mail, in particolare, è indispensabile per poter ricevere dal sistema i messaggi che informano sullo *stato di avanzamento* delle pratiche o, se dimenticati, i dati del proprio accreditamento.

L'utente può effettuare la registrazione per se stesso, per conto di un'Azienda, Ditta, Studio professionale, Ente, etc. oppure per conto di un'Associazione di clienti finali e deve compilare i seguenti campi:

1. Dati identificativi personali
2. Dati identificativi dell'Associazione di clienti finali, Azienda, Ente, etc. (se l'utente si registra "per conto di")
3. Recapiti di riferimento
4. Dati per l'accesso al Portale (username, password)
5. Indicazione di come si è conosciuto il Portale (con pick list a scelta multipla)
6. Codice antispam
7. Consenso alla Privacy



Solo gli utenti che si registrano per conto di un'Associazione di consumatori visualizzano un ulteriore campo che richiede se si tratta di uno Sportello "Energia: Diritti a Viva Voce" tramite la selezione di una pick list:

2.a Sportello "Energia: Diritti a viva voce":

- Si
- No

Si informa inoltre che, al fine di rispondere al Codice Privacy, il sistema prevede la scadenza della password almeno ogni 3 mesi e che l'account si disabilita se non utilizzato per un periodo superiore ai 6 mesi. L'utente del Portale riceverà un messaggio all'indirizzo e-mail indicato in fase di registrazione in prossimità della scadenza della password e dell'account.

Una volta inseriti i dati suindicati il sistema effettua i controlli delle informazioni inserite dall'utente nella pagina e, se superati, la registrazione viene completata. Il salvataggio della registrazione è notificato all'utente, all'indirizzo e-mail indicato in fase di registrazione, tramite un messaggio automatico.

3.2 Accesso al Portale

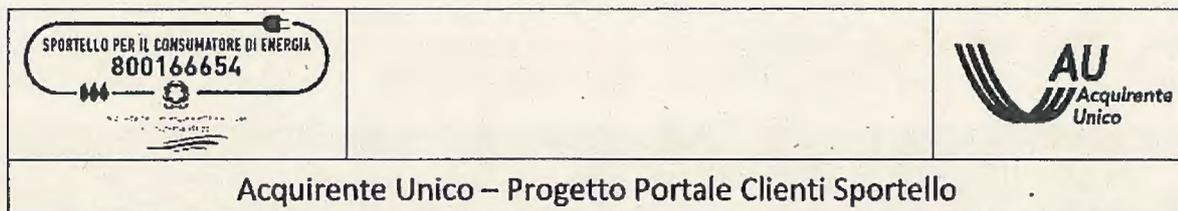
Nella pagina di accesso presente sul Sito web dello Sportello, l'utente che si è registrato deve fornire le credenziali (username e password) scelte in fase di registrazione per poter accedere al Portale.

Il sistema, qualora l'utente smarrisca le credenziali, mette a disposizione una funzione che permette di accedere ad una pagina di recupero dei dati attraverso l'inserimento dell'indirizzo email indicato in fase di registrazione.

3.3 Portale Clienti Sportello - Home page

Una volta effettuato l'accesso, l'utente raggiunge la Home page del Portale, nella quale visualizza:

1. un Menù, presente in tutte le pagine che seguono, con le seguenti sezioni:
 - *I miei dati*: permette di visualizzare e modificare i dati del profilo dell'utente che si è registrato al Portale, ad eccezione di quelli che identificano l'utente e l'Azienda, Ente, etc. per conto di cui si è registrato. I dati identificativi dell'utente del Portale - quali nome, cognome, data di nascita ed username - non sono, infatti, modificabili una volta effettuata la registrazione.
 - *Le mie pratiche*: permette di visualizzare le proprie pratiche o le pratiche aperte dall'utente come delegato, consultarne lo stato di lavorazione, visionare i relativi documenti ed aggiungere nuovi documenti alla pratica.
 - *Nuovo reclamo o richiesta informazioni*: permette di inviare una nuova richiesta informazioni, richiesta informazioni CMOR o un nuovo reclamo.
2. Lo username con il quale l'utente ha effettuato l'accesso al Portale;
3. Una guida d'uso sintetica.



3.4 Le mie pratiche

L'utente visualizza l'elenco di tutte le richieste inoltrate allo Sportello tramite il Portale, con i relativi dettagli, quali:

- Cliente Finale (o prosumer)
- Data Reclamo/Richiesta informazioni (data apertura pratica Protocollo Sportello)
- ID Pratica (Reclamo/Richiesta informazioni di riferimento)
- Stato della pratica (tracking di lavorazione)
- Settore (di riferimento della pratica)
- Argomento (Problematica di riferimento della pratica)
- POD/PDR a cui fa riferimento la pratica (se disponibili)
- Dettaglio (per accedere al fascicolo della pratica)

Le informazioni visualizzate in questa pagina sono estratte dal database del CRM Sportello e possono differire da quanto indicato dall'utente in sede di presentazione della richiesta, in quanto definite dal funzionario Sportello in sede di analisi della pratica (principalmente per i dati relativi al campo Argomento).

L'utente può anche decidere di ordinare l'elenco in base ai valori presenti nelle colonne cliccando sulla freccia posta alla destra del titolo di ciascun campo, ove presente.

		
Acquirente Unico – Progetto Portale Clienti Sportello		

3.4.1 Le mie pratiche – Dettaglio pratica

L'utente visualizza il fascicolo collegato alla pratica e quindi tutti i documenti ad essa relativi, compresi quelli gestiti con canali diversi dal Portale (via posta, fax, e-mail) ove resi disponibili dal funzionario che gestisce il fascicolo. Per ciascun documento può visualizzare:

- data ricezione/invio della comunicazione (data protocollo Sportello);
- riferimento della comunicazione (numero protocollo Sportello);
- tipo documento (es reclamo, richiesta integrazione documenti, richiesta informazioni esercente, risposta esercente, ...)
- se il documento è inviato o ricevuto

La pagina permette di visualizzare e/o scaricare ogni documento presente nel fascicolo, selezionando il tasto Download.

L'elenco dei documenti è ordinato per data a partire dal più recente. Tutte le informazioni visualizzate in questa pagina sono estratte dal database del CRM Sportello.

Nella pagina è presente il pulsante " Invia nuovo documento": l'utente con un *click* può integrare la pratica con un nuovo documento. La dimensione massima di un file allegato non può superare i 15Mb, dimensione massima ammessa dai sistemi AU, e le estensioni consentite sono .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .jpg, .png, .mp3, .wav, .mwa, e le principali estensioni delle applicazioni OpenOffice.

3.5 Nuovo reclamo o richiesta informazioni

Le pratiche gestite tramite Portale sono:

- Reclamo
- Richiesta informazioni
- Richiesta informazioni C^{MOR}

Le procedure di presentazione della pratica si differenziano in funzione del profilo utente registrato:

- per se stesso, in qualità di cliente finale/prosumer o delegato,
- per conto di un'Azienda, Ditta, Studio professionale, Ente, etc,
- per conto di un' Associazione di clienti finali.

La presentazione di un reclamo prevede inoltre flussi dedicati in funzione che l'utente operi:

- in proprio, in qualità di cliente finale/prosumer;
- con la delega di altro cliente finale/prosumer:
 - domestico
 - non domestico

		
Acquirente Unico – Progetto Portale Clienti Sportello		

Si precisa che l'utente delegato deve allegare la delega firmata dal delegante e la copia di un suo documento d'identità; per gli utenti che si sono registrati ed operano per conto di un'Associazione di clienti finali non è richiesto di allegare la delega.

Qualora il cliente/prosumer delegante invii un'apposita e chiara comunicazione in forma scritta allo Sportello relativa alla revoca della delega; lo Sportello, tramite una procedura di back office, nei tempi tecnici necessari, impedirà l'accesso al fascicolo della pratica all'ex delegato.

I dati presenti in alcune pagine risultano già compilati automaticamente dal sistema con le informazioni inserite dall'utente in sede di registrazione e, se necessario, lo stesso può aggiornare quelle relative ai soli recapiti selezionando la sezione "I miei dati" (NB: non è consentito modificare i dati relativi a nominativo/denominazione, data di nascita e username).

Il sistema verifica le informazioni inserite prima di consentire il passaggio alla pagina successiva e l'invio della pratica al protocollo Sportello; una volta superati tutti i controlli il sistema invia conferma all'utente, tramite e-mail automatica, dell'avvenuta acquisizione della pratica.

3.5.1 Scelta tipologia pratica

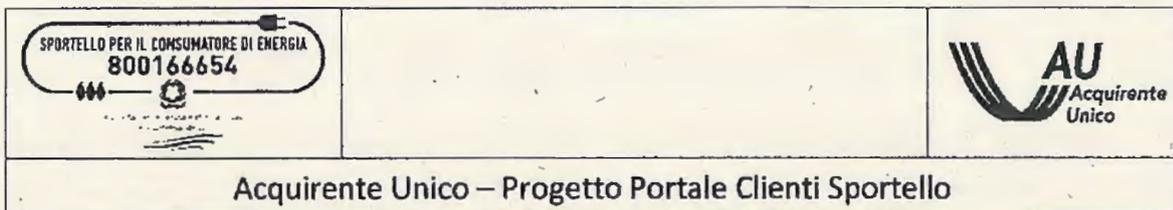
La prima fase della procedura, differenziata in funzione della tipologia di utente (se stesso, Azienda/, Ditta, Studio professionale, Ente, etc o Associazione di clienti finali), prevede la selezione della pratica che si intende presentare allo Sportello, se si opera in proprio o con delega ed il tipo di cliente finale per il quale si intende sottoporre la pratica allo Sportello.

L'utente dovrà quindi selezionare i seguenti campi per avviare ed accedere alla seconda fase della procedura:

1. Tipo di pratica:
 - Reclamo
 - Richiesta informazioni
 - Richiesta informazioni C^{MOR}
2. Sei stato delegato:
 - Sì
 - No
3. Tipo di cliente finale/prosumer (in base all'utilizzo della fornitura):
 - Domestico
 - Non domestico

Si evidenzia che:

- la procedura dedicata agli utenti che operano per conto di un'Associazione di clienti finali non riporta il campo numero 2,
- la scelta effettuata per il campo 3 "Tipo di cliente finale/prosumer" è rilevante solo nel caso in cui l'utente sia stato delegato a presentare la pratica; se si opera per sé stessi (senza delega) il valore è



ricavato automaticamente dalle informazioni inserite in fase di registrazione (il tipo di cliente finale/prosumer sarà quindi domestico).

Se l'utente seleziona "Avanti", il sistema effettua i controlli delle informazioni inserite e, se superati, permette il passaggio alla fase successiva; se invece seleziona "Indietro" ritorna alla pagina precedente.

L'utente può selezionare "Esci" dal Menù di ciascuna pagina del Portale qualora desideri abbandonare o rimandare ad altro momento la procedura; in quest'ultimo caso i dati inseriti non vengono salvati.

3.5.2 Dati cliente

La seconda pagina presenta i campi relativi ai dati del cliente domestico o non domestico o prosumer per cui si presenta la pratica. Le informazioni saranno caricate in automatico dal profilo dell'utente nel caso in cui:

- si intenda presentare una richiesta di informazioni,
- si agisca per sé stessi o per l'Azienda/Ente/etc. per conto di cui ci si è registrati.

L'utente del Portale deve al contrario inserire i dati del cliente o prosumer qualora operi con delega per la presentazione di un reclamo o qualora si tratti di un'Associazione di clienti finali.

Se l'utente seleziona "Avanti", il sistema effettua i controlli delle informazioni inserite e, se superati, permette il passaggio alla fase successiva; se seleziona "Indietro" ritorna alla pagina precedente, se invece seleziona "Esci" abbandona la procedura.

3.5.3 Dati fornitura

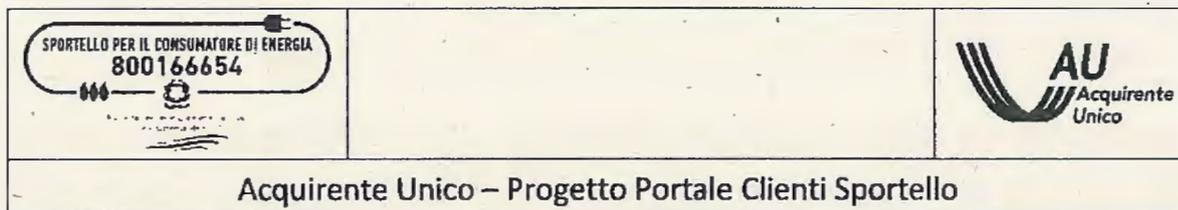
Le informazioni richieste nella terza pagina devono sempre essere fornite dall'utente, non essendo reperibili da sistema, e tra queste due campi prevedono una selezione da pick list:

4. Servizio:

- Elettrico
- Gas
- Elettrico e Gas.

5. Tipologia di contratto di fornitura:

- Informazione non disponibile
- Mercato libero
- Mercato tutelato
- FUI (gas)
- Default (gas)
- Salvaguardia (elettricità).



mentre gli ulteriori dati devono essere forniti al fine di permettere di individuare la fornitura oggetto della problematica:

6. Nome fornitore
7. POD o PdR
8. Indirizzo completo di fornitura.

Si evidenzia che questa pagina del Portale si differenzia in funzione di:

- Richiesta informazioni: non presenta i campi 7 e 8,
- Richiesta informazioni C^{MOR}: il campo 7 prevede sempre e solo il POD.

Se l'utente seleziona "Avanti", il sistema effettua i controlli delle informazioni inserite e, se superati, permette il passaggio alla fase successiva; se seleziona "Indietro" ritorna alla pagina precedente.

3.5.4 Informazioni sulla richiesta presentata

I dati richiesti nella quarta pagina devono sempre essere forniti dall'utente.

La prima informazione richiesta è relativa all'argomento oggetto del reclamo o della richiesta informazioni, che deve essere scelto da una pick list che permette anche una selezione multipla:

6. Richiede informazioni per/Reclama per:
 - BONUS ELETTRICO/GAS
 - CONTATORE (es. verifica, sostituzione, potenza)
 - CONTRATTO (es. cessazione, cambio fornitore, voltura, anagrafica)
 - CONTRATTO NON RICHiesto
 - CORRISPETTIVO DI MOROSITA' (C^{MOR})
 - DISTACCO FORNITURA (es. fornitura sospesa, potenza ridotta)
 - FATTURAZIONE (es. consumi, conguagli, rimborsi, tariffe/prezzi, invio bollette, pagamenti)
 - LAVORI (es. preventivo, allacciamento, subentro, sicurezza, spostamento impianto)
 - IMPIANTO DI PRODUZIONE (es. connessione, scambio sul posto)
 - ALTRO

La pagina presenta quindi un secondo box, la cui compilazione è obbligatoria, in cui l'utente deve descrivere i fatti ed il motivo per cui richiede il supporto dello Sportello e qualunque altro elemento utile alla comprensione del problema (max 1.300 caratteri):

7. Descrizione richiesta di informazioni/Descrizione reclamo

Si evidenzia che gli utenti che presentano una "Richiesta informazioni C^{MOR}" visualizzano una diversa pagina dedicata che contiene il seguente campo con pick list a selezione multipla:

7. Richiede di conoscere:
 - Nominativo precedente venditore/i che ha/hanno presentato richiesta di indennizzo C^{MOR}
 - Valore del credito

		
Acquirente Unico – Progetto Portale Clienti Sportello		

- o Valore dell' indennizzo C^{MOR}

Se l'utente seleziona "Avanti", il sistema effettua i controlli delle informazioni inserite e, se superati, permette il passaggio alla fase successiva; se seleziona "Indietro" ritorna alla pagina precedente.

3.5.5 Delega

La pagina "Delega" è visualizzata solo se l'utente opera come delegato e nel campo 3 della prima pagina ha selezionato l'opzione "Sì". In essa vengono mostrati il nominativo del delegante e tutti i dati del delegato. Queste informazioni sono caricate in automatico dal sistema in funzione dei dati inseriti dall'utente del Portale e non possono essere modificate in questa pagina.

Se l'utente seleziona "Avanti" si passa alla sesta - in assenza di delega si tratta della quinta - ed ultima fase.

3.5.6 Allegati

La quinta/sesta ed ultima pagina visualizza i campi relativi agli allegati che il cliente è tenuto ad inserire (indicati come obbligatori) o che ritiene opportuno inoltrare per supportare una migliore comprensione del problema da parte dello Sportello.

1. Allegati obbligatori

- i. Reclamo già inviato all'esercente
- ii. Copia completa bolletta/bollette contestate (per reclami/ricieste di informazioni riguardanti una o più bollette o il bonus sociale) o bolletta riportante il C^{MOR}
- iii. Copia documento di identità non scaduto del delegante (solo se l'utente del Portale è un delegato)
- iv. Delega (solo se l'utente del Portale è un delegato)

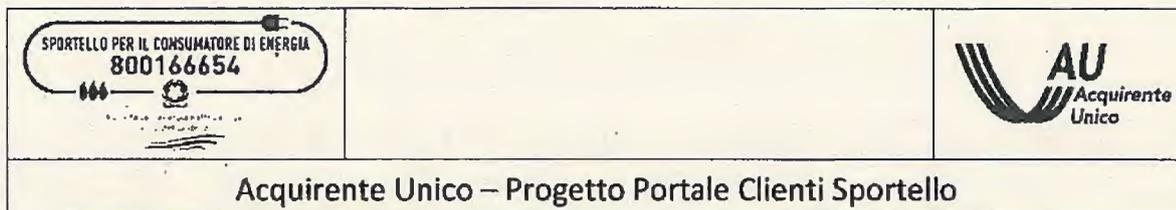
2. Allegati non obbligatori

- v. Risposta eventualmente ricevuta dall'esercente
- vi. Copia completa del contratto
- vii. Altri documenti utili

Si evidenzia che l'utente che presenta una:

- richiesta di informazioni, visualizza i soli campi 11.ii e 12.vii.
- richiesta di informazioni C^{MOR} visualizza i soli campi da 11.ii a 11.iv.

Ogni documento viene allegato cliccando "Allega". La dimensione massima di ciascun file è di 15Mb e le estensioni consentite sono .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf, .jpg, .png, .mp3, .wav, .wma e le principali estensioni di OpenOffice. Nei campi della pagina l'utente visualizza il nome dei file allegati ed in caso di errore è possibile effettuare l'eliminazione cliccando "Elimina".



Se quindi l'utente seleziona "Invia", il sistema effettua i controlli delle informazioni inserite e, se superati, la pratica viene inoltrata allo Sportello e l'utente riceve un messaggio automatico di conferma, all'indirizzo e-mail indicato in fase di registrazione, di avvenuta acquisizione della pratica.

Si evidenzia che l'utente riceve un'ulteriore notifica al medesimo indirizzo e-mail a fronte della presa in carico della pratica in CRM da parte dello Sportello.

Il sistema permette quindi, come descritto nel par. 3.4.1, il download di un file .pdf contenente la "stampa virtuale" di tutte le pagine precedenti, includendo come file allegati - attached - i documenti che l'utente ha inserito in fase di caricamento della pratica.

Il sistema procede infine all'invio del file al Protocollo Sportello per la successiva protocollazione ed invio al CRM Sportello, così come previsto anche per tutti i documenti integrativi che l'utente deciderà eventualmente di inviare per le diverse pratiche aperte sul Portale.

4. Piano di lavoro Portale Clienti Sportello

Si prevede di attivare il nuovo Portale Clienti Sportello in funzione dei seguenti step:

- approvazione procedura di inoltro richieste di informazione/reclami e relativi moduli con determina del Direttore della Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità,
- sviluppo Portale Clienti Sportello,
- collaudo Portale,
- roll out Portale,
- comunicazione e formazione alle Associazioni dei clienti finali,
- è prevista anche la realizzazione di un Tutorial, che guida all'utilizzo del Portale.

5. Moduli richiesta informazioni e reclamo

In ultimo il presente documento presenta i moduli che devono essere approvati con determina del Direttore della Direzione Consumatori Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità e che saranno utilizzati dagli utenti che decidono di utilizzare i canali e-mail, fax o posta:

1. Richiesta Informazioni Energia
2. Richiesta Informazioni su CMOR
3. Richiesta Informazioni CMOR - Associazioni
4. Reclamo Energia
5. Reclamo energia – Associazioni

I moduli, che corrispondono a quelli già attualmente disponibili nel sito web dell'Autorità e di Acquirente Unico, sono contenuti nei seguenti allegati:

 <p>SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA 800166654</p>		 <p>AU Acquirente Unico</p>
Acquirente Unico – Progetto Portale Clienti Sportello		

- Allegato 1 - Richiesta Informazione Energia
- Allegato 2 - Richiesta Informazioni e Reclami - Clienti finali/prosumer¹
- Allegato 3 - Richiesta Informazioni e Reclami - Associazioni
- Allegato 4 - Richiesta Informazioni CMOR - Clienti finali
- Allegato 5 - Richiesta Informazioni CMOR - Associazioni

¹ A decorrere dal 1° luglio 2015 nel modulo reclami sarà inserita la richiesta della potenza dell'impianto di produzione



Se compilato a mano, si prega di scrivere in stampatello!

Titolo della fornitura o richiedente la fornitura/prestazione

Nome e cognome/Ragione sociale _____

Cod. fiscale/P. IVA

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome) _____

Via/piazza _____

Città _____ (Prov. _____) CAP _____

Tel. _____ Cell. _____ Fax _____

E-mail _____

Servizio Elettrico Gas Elettrico e Gas

Contratto di Fornitura nel mercato libero? SI NO

Consumatore Domestico Non domestico

Nome fornitore: _____

POD (Energia elettrica) _____

PDR (Gas) _____

Indirizzo fornitura: Via/piazza _____

Città _____ (Prov. _____) CAP _____

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati riportati nel presente Modulo 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 per l'energia elettrica e il gas 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 per l'energia elettrica e il gas 548/2012/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.



Nuovo

Già presentato allo Sportello con numero di riferimento ID _____

(Descrivere i fatti, il motivo per cui si reclama e qualunque altro elemento utile alla comprensione del reclamo)

Luogo e Data

Firma Cliente

ALLEGATI OBBLIGATORI

- N. 1 Descrizione del reclamo (pagina 2 del presente Modulo)
- N. 2 Reclamo già inviato all'esercente
- N. 3 Copia completa bolletta/bollette contestate (per reclami riguardanti una o più bollette, o il bonus sociale)
- N. 4 **Delega:** obbligatoria se il reclamo non è presentato dal cliente intestatario del contratto o richiedente la prestazione

ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

- N. 5 Risposta eventualmente ricevuta dall'esercente
- N. 6 Copia completa contratto
- N. 7 Altri documenti utili (es. lettera di benvenuto se il reclamo riguarda l'attivazione di un contratto nel mercato libero)

Il/La sottoscritto/a _____

DELEGA

DATI IDENTIFICATIVI DELEGATO

Nome e Cognome/Ragione sociale _____

Cod. fiscale/P. IVA

<input type="text"/>																			
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Rappresentante Legale (nome e cognome se applicabile) _____

Via/piazza _____

Città _____

(Prov. _____)

CAP _____

Tel. _____

Cell. _____

Fax _____

E-mail _____

a proporre e a gestire il presente reclamo, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative allo stesso.

Firma cliente _____

Firma delegato _____

informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati riportati nel presente Modulo 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 per l'energia elettrica e il gas 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 per l'energia elettrica e il gas 548/2012/E/cam 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.



ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

- 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 da parte dello Sportello.
- Le informazioni per compilare la sezione DATI DELLA FORNITURA, in particolare il codice POD o il codice PDR, che è indispensabile indicare, si trovano sulla prima pagina della bolletta.
- Qualora indicata, lo Sportello utilizzerà la casella e-mail per le comunicazioni relative a questo reclamo.
- Il **numero di riferimento ID** del reclamo si trova nella prima pagina delle comunicazioni eventualmente ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia (preceduto dalla sigla SPCEN).

ATTENZIONE: il reclamo non può essere accettato dallo Sportello se, per lo stesso caso, sono già stati avviati un procedimento giurisdizionale, una procedura presso il Servizio conciliazione clienti energia dell'Autorità, un'altra procedura di risoluzione della controversia o se la controversia è stata già definita attraverso una delle procedure citate, indipendentemente dall'esito.

**IL MODULO PUÒ
ESSERE INVIATO**

UTILIZZARE UN SOLO CANALE

Mail

reclami.sportello@acquirenteunico.it (dimensione massima allegato 15 Mb)

Fax

800 185 025

Posta ordinaria

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA
Via Guidubaldo del Monte 45, 00197 Roma

**PER INFORMAZIONI CONTATTARE IL NUMERO VERDE GRATUITO 800.166.654
ATTIVO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8:00 ALLE 18:00
ESCLUSI I GIORNI FESTIVI**

(Se compilato a mano, si prega di scrivere in stampatello)

Titolare della fornitura o richiedente la fornitura (prestito)

Nome e cognome/Ragione sociale _____

Cod. fiscale/P. IVA

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome) _____

Via/piazza _____

Città _____ **(Prov.)** _____ **CAP** _____

Tel. _____ **Cell.** _____ **Fax** _____

E-mail _____

Servizio Elettrico Gas Elettrico e Gas

Contratto di Fornitura nel mercato libero? SI NO

Consumatore Domestico Non domestico

Nome fornitore: _____

POD (Energia elettrica) _____

PDR (Gas) _____

Indirizzo fornitura: Via/piazza _____

Città _____ **(Prov.)** _____ **CAP** _____

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati riportati nel presente Modulo 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 per l'energia elettrica e il gas 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 per l'energia elettrica e il gas 548/2017/E/cam e s.m.l. 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.



Nuovo

Già presentato allo Sportello con numero di riferimento ID _____

(Descrivere i fatti, il motivo per cui si reclama e qualunque altro elemento utile alla comprensione del reclamo)

Large rectangular area with horizontal lines for writing the complaint details.

Luogo e Data

Firma Cliente



Associazione	
Cod. fiscale/P. IVA	<input type="text"/>
Nominativo referente	
Via/piazza	
Città	(Prov.) CAP
Tel.	Cell. Fax
E-mail	
Luogo e Data	Firma Cliente

ALLEGATI OBBLIGATORI

- N. 1 Descrizione del reclamo (pagina 2 del presente Modulo)
- N. 2 Reclamo già inviato all'esercente
- N. 3 Copia completa bolletta/bollette contestate (per reclami riguardanti una o più bollette, o il bonus sociale)

ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

- N. 4 Risposta eventualmente ricevuta dall'esercente
- N. 5 Copia completa contratto o lettera di benvenuto ricevuta
- N. 6 Altri documenti utili (es. lettera di benvenuto se il reclamo riguarda l'attivazione di un contratto nel mercato libero)



ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

- 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 da parte dello Sportello.
- Le informazioni per compilare la sezione DATI DELLA FORNITURA, in particolare il codice POD o il codice PDR, che è indispensabile indicare, si trovano sulla prima pagina della bolletta.
- Qualora indicata, lo Sportello utilizzerà la casella e-mail per le comunicazioni relative a questo reclamo.
- Il **numero di riferimento ID** del reclamo si trova nella prima pagina delle comunicazioni eventualmente ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia (preceduto dalla sigla SPCEN).

ATTENZIONE: il reclamo non può essere accettato dallo Sportello se, per lo stesso caso, sono già stati avviati un procedimento giurisdizionale, una procedura presso il Servizio conciliazione clienti energia dell'Autorità, un'altra procedura di risoluzione della controversia o se la controversia è stata già definita attraverso una delle procedure citate, indipendentemente dall'esito.

**IL MODULO PUÒ
ESSERE INVIATO**

UTILIZZARE UN SOLO CANALE

Mail

reclami.sportello@acquirenteunico.it (dimensione massima allegato 15 Mb)

Fax

800 185 025

Posta ordinaria

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA
Via Guidubaldo del Monte 45, 00197 Roma

**PER INFORMAZIONI CONTATTARE IL NUMERO VERDE GRATUITO 800.166.654
ATTIVO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8:00 ALLE 18:00
ESCLUSI I GIORNI FESTIVI**

Se compilato a mano, si prega di scrivere in stampatello

Titolo della fornitura o richiedenti la fornitura prestazioni:

Numero di clienti interessati dalla problematica: _____

Servizio Elettrico Gas Elettrico e Gas

**Contratto di Fornitura
nel mercato libero?** SI NO

Consumatore Domestico Non domestico

Nome fornitore: _____

Per tutti i clienti interessati i dati delle forniture devono essere riportati nel file Excel allegato

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: I dati riportati nel presente Modulo 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 per l'energia elettrica e il gas 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 per l'energia elettrica e il gas 548/2012/E/com e s.m.l. 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.

Associazione	
Cod. fiscale/P. IVA	<input type="text"/>
Nominativo referente	
Via/piazza	
Città	(Prov.) CAP
Tel.	Cell. Fax
E-mail	
Luogo e Data	Firma Cliente

ALLEGATI OBBLIGATORI

- N. 1 Descrizione della problematica comune dei clienti (pagina 2 del presente Modulo)
- N. 2 File excel contenente i dati dei clienti e delle forniture
- N. 3 Reclami già inviati all'esercente
- N. 4 Copia completa bolletta/bollette contestate (per reclami riguardanti una o più bollette, o il bonus sociale)

ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

- N. 5 Risposte eventualmente ricevute dall'esercente
- N. 6 Copia completa contratti
- N. 7 Altri documenti utili (es. lettera di benvenuto se il reclamo riguarda l'attivazione di un contratto nel mercato libero)



ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

- 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 da parte dello Sportello.
- Le informazioni per compilare la sezione DATI DELLA FORNITURA, in particolare il codice POD o il codice PDR, che è indispensabile indicare, si trovano sulla prima pagina della bolletta.
- Qualora indicata, lo Sportello utilizzerà la casella e-mail per le comunicazioni relative a questo reclamo.
- Il **numero di riferimento ID** del reclamo si trova nella prima pagina delle comunicazioni eventualmente ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia (preceduto dalla sigla SPCEN).

ATTENZIONE: il reclamo non può essere accettato dallo Sportello se, per lo stesso caso, sono già stati avviati un procedimento giurisdizionale, una procedura presso il Servizio conciliazione clienti energia dell'Autorità, un'altra procedura di risoluzione della controversia o se la controversia è stata già definita attraverso una delle procedure citate, indipendentemente dall'esito.

**IL MODULO PUÒ
ESSERE INVIATO**

UTILIZZARE UN SOLO CANALE

Mail

reclami.sportello@acquirenteunico.it (dimensione massima allegato 15 Mb)

Fax

800 185 025

Posta ordinaria

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA
Via Guidubaldo del Monte 45, 00197 Roma

**PER INFORMAZIONI CONTATTARE IL NUMERO VERDE GRATUITO 800.166.654
ATTIVO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8:00 ALLE 18:00
ESCLUSI I GIORNI FESTIVI**



Se compilato a mano, si prega di scrivere in stampatello!

Titolare della fornitura o richiedente la fornitura/prestazione

Nome e cognome/Ragione sociale _____

Cod. fiscale/P. IVA

<input type="text"/>																			
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome) _____

Via/piazza _____

Città _____

(Prov. _____)

CAP _____

Tel. _____

Cell. _____

Fax _____

E-mail _____

Servizio

Elettrico

Gas

Elettrico e Gas

Contratto di Fornitura
nel mercato libero?

SI

NO

Consumatore

Domestico

Non domestico

Nome fornitore: _____

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: I dati riportati nel presente Modulo 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 per l'energia elettrica e il gas 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 per l'energia elettrica e il gas 548/2012/E/com e s.m.l. 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.



Nuova

Già presentata allo Sportello con numero di riferimento ID _____

(Descrivere i fatti, il motivo per cui si reclama e qualunque altro elemento utile alla comprensione del reclamo)

Luogo e Data

Firma Cliente



ALLEGATI OBBLIGATORI

- N. 1 Richiesta di informazioni (pagina 2 del presente Modulo)
- N. 2 Copia completa bolletta/bollette (per le richieste di informazioni riguardanti una o più bollette, o il bonus sociale)

ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

- N. 3 Altri documenti utili



ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

- 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 da parte dello Sportello.
- Le informazioni per compilare la sezione DATI DELLA FORNITURA, si trovano sulla prima pagina della bolletta.
- Qualora indicata, lo Sportello utilizzerà la casella e-mail per le comunicazioni relative a questa richiesta di informazioni.
- Il **numero di riferimento ID** della richiesta di informazioni si trova nella prima pagina delle comunicazioni eventualmente ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia (preceduto dalla sigla SPCEN).

**IL MODULO PUÒ
ESSERE INVIATO**

UTILIZZARE UN SOLO CANALE

Mail info.sportello@acquirenteunico.it (dimensione massima allegato 15 Mb)

Fax 800 185 025

Posta ordinaria **SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA**
Via Guidubaldo del Monte 45, 00197 Roma

**PER INFORMAZIONI CONTATTARE IL NUMERO VERDE GRATUITO 800.166.654
ATTIVO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8:00 ALLE 18:00
ESCLUSI I GIORNI FESTIVI**



Se compilato a mano, si prega di scrivere in stampatello

Titolare della fornitura o richiedente la fornitura/prestazione

Nome e cognome/Ragione sociale

Cod. fiscale/P. IVA

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome)

Via/piazza

Città (Prov.) CAP

Tel. Cell. Fax

E-mail

Consumatore Domestico Non domestico

Nome fornitore:

POD (Energia elettrica)

Indirizzo fornitura: Via/piazza

Città (Prov.) CAP

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati riportati nel presente Modulo 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 per l'energia elettrica e il gas 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 per l'energia elettrica e il gas 548/2012/E/com e s.m.l. 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.



<input type="checkbox"/> Nominativo del precedente venditore/i che ha/hanno presentato la richiesta di indennizzo Cmor
<input type="checkbox"/> Valore del credito
<input type="checkbox"/> Valore dell'indennizzo Cmor

Luogo e Data

Firma Cliente

ALLEGATI OBBLIGATORI

- N. 1 Richiesta di informazioni (pagina 2 del presente Modulo)
- N. 2 Copia completa della bolletta riportante il Cmor
- N. 3 Copia documento di identità del cliente non scaduto
- N. 4 **Delega:** obbligatoria se il reclamo non è presentato dal cliente intestatario del contratto

Il/La sottoscritto/a _____

DELEGA

DATI IDENTIFICATIVI DELEGATO

Nome e Cognome/Ragione sociale _____

Cod. fiscale/P. IVA

Rappresentante Legale (nome e cognome se applicabile) _____

Via/piazza _____

Città _____ (Prov. _____) CAP _____

Tel. _____ Cell. _____ Fax _____

E-mail _____

ad inviare la presente richiesta, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative alla stessa.

Firma cliente _____ Firma delegato _____

informativo ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: I dati riportati nel presente Modulo 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 per l'energia elettrica e il gas 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 per l'energia elettrica e il gas 548/2012/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.



ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

- 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 da parte dello Sportello.
- In assenza del codice POD o del Codice Fiscale o Partita Iva, **la richiesta non potrà essere gestita.**
- Le informazioni per compilare la sezione DATI DELLA FORNITURA, in particolare il codice POD, si trova sulla prima pagina della bolletta.
- Qualora Indicata, lo Sportello utilizzerà la casella e-mail per le comunicazioni relative a questa richiesta di informazioni.

**IL MODULO PUÒ
ESSERE INVIATO**

UTILIZZARE UN SOLO CANALE

Mail

info.sportello@acquirenteunico.it (dimensione massima allegato 15 Mb)

Fax

800 185 025

Posta ordinaria

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA
Via Guidubaldo del Monte 45, 00197 Roma

**PER INFORMAZIONI CONTATTARE IL NUMERO VERDE GRATUITO 800.166.654
ATTIVO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8:00 ALLE 18:00
ESCLUSI I GIORNI FESTIVI**



Per compilare il modulo, si prega di scrivere in stampatello!

*Titolare della fornitura o richiedente la fornitura prestata**

Nome e cognome/Ragione sociale _____

Cod. fiscale/P. IVA

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome) _____

Via/piazza _____

Città _____ (Prov. _____) CAP _____

Tel. _____ Cell. _____ Fax _____

E-mail _____

Consumatore Domestico Non domestico

Nome fornitore: _____

POD (Energia elettrica) _____

Indirizzo fornitura: Via/piazza _____

Città _____ (Prov. _____) CAP _____

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: I dati riportati nel presente Modulo 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 per l'energia elettrica e il gas 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 per l'energia elettrica e il gas 548/2012/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.



<input type="checkbox"/> Nominativo del precedente venditore/i che ha/hanno presentato la richiesta di indennizzo Cmor
<input type="checkbox"/> Valore del credito
<input type="checkbox"/> Valore dell'indennizzo Cmor

Luogo e Data

Firma Cliente



ALLEGATI OBBLIGATORI

- N. 1 Richiesta di informazioni (pagina 2 del presente Modulo)

- N. 2 Copia completa della bolletta riportante il Cmor

- N. 3 Copia documento di identità del cliente non scaduto

Associazione		
Cod. fiscale/P. IVA <input type="text"/>		
Nominativo referente		
Via/piazza		
Città	(Prov.)	CAP
Tel.	Cell.	Fax
E-mail		
Luogo e Data	Firma	



ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

- 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 da parte dello Sportello.
- In assenza del codice POD o del Codice Fiscale o Partita Iva, la richiesta non potrà essere gestita.
- Le informazioni per compilare la sezione DATI DELLA FORNITURA, in particolare il codice POD, si trovano sulla prima pagina della bolletta.
- Qualora indicata, lo Sportello utilizzerà la casella e-mail per le comunicazioni relative a questa richiesta di informazioni.

**IL MODULO PUÒ
ESSERE INVIATO**

UTILIZZARE UN SOLO CANALE

Mail info.sportello@acquirenteunico.it (dimensione massima allegato 15 Mb)

Fax 800 185 025

Posta ordinaria **SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA**
Via Guidubaldo del Monte 45, 00197 Roma

**PER INFORMAZIONI CONTATTARE IL NUMERO VERDE GRATUITO 800.166.654
ATTIVO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8:00 ALLE 18:00
ESCLUSI I GIORNI FESTIVI**

[Redacted area]

Nominativo del fornitore di energia elettrica sul POD indicato, per il quale si intende richiedere la voltura

[Redacted area]

Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà con riferimento al possesso dei titoli relativi all'unità immobiliare per la quale si richiedono informazioni con allegata copia di un documento di identità del sottoscrittore²

2. La presentazione della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare di riferimento è requisito necessario per poter ricevere le informazioni richieste allo Sportello per il consumatore di energia, in relazione alle previsioni di cui all'articolo 5 del decreto-legge 47/14, convertito con legge 23 maggio 2014, n. 80 e della deliberazione dell'Autorità 398/2014/R/veel. In assenza, non sarà possibile fornire riscontro circa il nominativo del fornitore di energia elettrica attualmente titolare di un contratto di dispacciamento per il POD in questione

N.B. La dichiarazione sostitutiva può essere trasmessa a mezzo posta o fax con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore.



ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

- 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 da parte dello Sportello.
- In assenza del codice POD e della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la richiesta non potrà essere gestita.
- Il codice POD si trova sulla prima pagina di una qualsiasi bolletta. Se questa non è disponibile, è possibile reperire il POD sul contatore di energia elettrica.
- Qualora indicata, lo Sportello utilizzerà la casella e-mail per le comunicazioni relative a questa richiesta di informazioni.

**IL MODULO PUÒ
ESSERE INVIATO**

UTILIZZARE UN SOLO CANALE

Fax

800 185 025

Posta ordinaria

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA
Via Guidubaldo del Monte 45, 00197 Roma

**PER INFORMAZIONI CONTATTARE IL NUMERO VERDE GRATUITO 800.166.654
ATTIVO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8:00 ALLE 18:00
ESCLUSI I GIORNI FESTIVI**