

Allegato A

## **Sportello per il consumatore Energia e Ambiente**

### ***Portale Unico***

#### ***Progetto di ampliamento dei servizi on-line per gli utenti del Servizio Idrico Integrato***

***Procedura telematica di inoltro  
di richieste informazioni-reclami-segnalazioni-richieste help desk  
e relativi moduli***

***Roma, 23 febbraio 2018***

## **CONTENUTI**

### **1. Premessa**

### **2. Obiettivo del Progetto**

### **3. Procedura di inoltro richiesta**

#### **3.1 Registrazione al Portale Unico Sportello**

#### **3.2 Home Page personale**

#### **3.3 Gestione profilo**

#### **3.4 Le mie pratiche**

##### **3.4.1 Dettaglio pratica**

#### **3.5 Nuova richiesta**

##### **3.5.1 Scelta tipologia pratica**

##### **3.5.2 Dati Associazione Clienti finali**

##### **3.5.3 Dati Clienti**

##### **3.5.4 Dati fornitura**

##### **3.5.5 Informazioni sulla richiesta presentata**

##### **3.5.6 Delega**

##### **3.5.7 Allegati**

#### **3.6 Help Desk Associazioni**

##### **3.6.1 Dati Associazione**

##### **3.6.2 Informazioni sulla richiesta presentata**

##### **3.6.3 Richiesta contatto**

##### **3.6.4 Allegati**

### **4. Piano di lavoro**

### **5. Moduli**

## 1 Premessa

Il presente documento propone l'integrazione del Progetto approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Autorità) con determina 26 giugno 2015 7/2015-DCCA, a fronte della pubblicazione del portale Unico Sportello ed all'ampliamento dei servizi erogati dallo Sportello per il consumatore Energia e gas (Sportello) al settore idrico integrato (SII) (delibera 21 dicembre 2017 n. 900/2017/E/ldr).

Di seguito sono illustrate le procedure che guideranno l'inoltro telematico e la gestione on-line delle richieste di informazioni, reclami, procedura speciale bonus idrico, segnalazioni e richieste Help Desk da parte degli utenti del SII e loro delegati che si registreranno al Portale Unico Sportello (Portale), ai fini della successiva approvazione con determina del Direttore della Tutela Utenti dei Servizi Ambientali (DTSA) ai sensi della del. 286/2014/R/com.

In allegato al documento sono presentati i moduli<sup>1</sup> per l'inoltro delle diverse istanze tramite altri canali da parte degli utenti finali e loro delegati non obbligati all'utilizzo del sistema telematico, per cui è altresì prevista l'approvazione con determina del Direttore della DTSA ai sensi della del. 55/2018/E/ldr.

## 2 Obiettivo del Progetto

Lo scopo principale del Portale Unico è di:

- fornire ai clienti di energia e gas ed agli utenti del servizio idrico integrato (SII), tutte le informazioni necessarie per usufruire facilmente dei servizi offerti dallo Sportello,
- consentire ai clienti/utenti, 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/utenti accedono al Portale tramite il sito web dello Sportello.

Il servizio di gestione on-line delle istanze inviate allo Sportello consente agli utenti di ottenere l'accesso al sistema una volta registrati, modificare il proprio profilo utente, presentare istanze, verificare lo stato delle pratiche, ricevere le eventuali richieste d'integrazione della documentazione, ricevere ed inviare comunicazioni intermedie/finali.

Il servizio permette la gestione telematica 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).

Il Progetto di ampliamento del servizio agli utenti del SII prevede l'aggiornamento del modulo Supporto per bonus sociale per estenderlo anche al bonus idrico e la creazione di nuovi moduli dedicati ai seguenti servizi:

- Reclami per servizio idrico
- Richiesta informazioni su servizio idrico
- Segnalazioni servizio idrico
- Help Desk Associazioni - servizio idrico

1) Nel presente documento non sono stati inseriti i riferimenti a moduli e procedure per l'invio di domande al Servizio Conciliazione.

### 3 Procedura di inoltro richiesta

Le procedure che guideranno gli utenti nella presentazione di una richiesta, nell'eventuale integrazione della relativa documentazione, nella consultazione del fascicolo e nella verifica dello stato della richiesta presentata allo Sportello non differiscono dalle attuali:

- Registrazione e accesso al Portale Unico dello Sportello.
- Visualizzazione Home page personale Portale Unico.
- Visualizzazione e modifica dei dati inseriti in fase di registrazione (sezione *Gestione profilo*)
- Report pratiche inviate via Portale con relativo 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 *Invia nuova richiesta*)

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

#### 3.1 Registrazione ed accesso al Portale Unico Sportello

La registrazione e l'accesso al Portale Unico non differiscono dall'attuale.

#### 3.2 Home page personale

La struttura della home page personale, se non per i nuovi pulsanti che identificano le funzionalità afferenti al SII, non differisce dall'attuale.

#### 3.3 Gestione profilo

La pagina non differisce dall'attuale.

#### 3.4 Le mie pratiche

L'ordinamento e la visualizzazione delle pratiche non differisce dall'attuale, se non per i campi specifici che identificano le utenze SII da quelle dei settori energia e gas:

- Settore (di riferimento della pratica).
- Argomento (Problematica di riferimento della pratica).
- Codice Identificativo utenza a cui fa riferimento la pratica (se disponibile).

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).

##### 3.4.1 Le mie pratiche - Dettaglio pratica

La visualizzazione dei documenti, ed il relativo download, non differisce dall'attuale.

### 3.5 Nuova richiesta

Le pratiche che possono essere gestite dagli utenti SII tramite il Portale Unico sono:

- Reclami
- Supporto per Bonus Sociale (elettrico/gas/idrico)
- Richiesta informazioni
- Segnalazioni
- Help Desk Associazioni

Come per l'attuale configurazione del Portale Unico, l'invio delle richieste di informazioni non richiede di allegare la delega. L'invio di un reclamo, di una richiesta di informazioni, di una segnalazione e/o di una richiesta di supporto per il bonus sociale prevede invece flussi dedicati in funzione del fatto che l'utente operi:

- in proprio, in qualità di utente;
- con la delega di altro cliente finale:
  - domestico
  - non domestico (non applicabile per richieste di supporto per il bonus idrico)

Si precisa che:

- l'utente delegato di altro soggetto deve allegare la delega firmata dal delegante e la copia di un suo documento d'identità;
- l'utente delegato che opera per conto di un'Associazione di clienti finali non deve allegare la delega ma indicare l'Associazione di appartenenza e, per le sole associazioni appartenenti al CNCU, il codice identificativo univoco attribuito all'Associazione stessa;
- nel caso di invio diretto di una istanza, alcuni dati presenti in alcune pagine sono acquisiti direttamente dai dati inseriti in fase di registrazione.

La procedura guidata di compilazione della domanda (*wizard*) verifica le informazioni inserite nei vari form 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'avvenuto invio dell'istanza.

#### 3.5.1 Scelta tipologia pratica

La selezione della pratica che si intende presentare allo Sportello non differisce dall'attuale.

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

1. Tipo di pratica:

- Reclami
- Supporto per Bonus Sociale
- Richiesta informazioni
- Segnalazioni
- Help Desk Associazioni

2. Sei stato delegato?

- Sì
- No

3. Che delegato sei (il campo si visualizza solo in caso di selezione del valore *SI* nel campo "Sei stato delegato?"):

- Associazione di consumatori - PMI con protocollo
- Studio di assistenza legale, tributaria, ecc.
- Privato
- Altro

4. Tipo di utente:

- Domestico
- Non domestico

Si evidenzia che la scelta effettuata per il campo 4 "Tipo di utente" è rilevante solo nel caso in cui la richiesta sia presentata da un delegato; se si opera direttamente per usi personali e/o la richiesta che si intende inviare è relativa a Supporto per Bonus Idrico, l'informazione (*domestico*) è ricavata automaticamente dalle informazioni inserite in fase di registrazione.

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.

### 3.5.2 Dati Associazione Clienti finali

Nel caso in cui sia stato selezionato il valore *SI* nel campo *Sei stato delegato?* ed il valore *Associazione di consumatori - PMI con protocollo* nel campo *Che delegato sei?* della pagina *Scelta tipologia pratica* il sistema richiede all'utente di valorizzare i seguenti campi:

1. A quale associazione appartieni?

- Associazione CNCU
- Associazione PMI con protocollo
- Altra Associazione di consumatori/PMI

2. Denominazione Associazione

- Elenco proposto dal sistema (in caso di selezione del valore *Associazione CNCU* o *Associazione PMI con protocollo* nel campo "A quale associazione appartieni?").
- Testo libero (in caso di selezione del valore *Altra Associazione di consumatori/PMI* nel campo nel campo "A quale associazione appartieni?").

3. Codice associazione

- Testo alfanumerico libero (da inserire solo in caso di selezione del valore *Associazione CNCU* o *Associazione PMI con protocollo* nel campo "A quale associazione appartieni?").

4. CAP sede territoriale dell'Associazione

- Testo numerico libero.

5. Codice Sportello

- Testo numerico libero (il campo viene visualizzato, e deve essere compilato, solo in caso di selezione del valore *Help Desk Associazioni* nel campo "Tipo di pratica" della pagina "Scelta

*tipologia pratica*". La visualizzazione del valore *Help Desk Associazioni* è abilitata solo se lo username che ha effettuato l'accesso è censito in uno specifico elenco inviato ad AU).

### 3.5.3 Dati cliente

Questa pagina presenta i campi relativi ai dati del cliente domestico o non domestico per cui si presenta la pratica. Le informazioni saranno caricate in automatico dal profilo dell'utente nel caso in cui la pratica sia inviata senza delegato.

L'utente del Portale deve invece inserire i dati del cliente titolare della fornitura qualora operi in qualità di delegato.

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.

### 3.5.4 Dati fornitura

Le informazioni richieste in questa pagina devono sempre essere fornite dall'utente, non essendo reperibili da sistema:

- denominazione gestore,
- codice identificativo fornitura,
- indirizzo completo di fornitura.

Si evidenzia che, per questa pagina non viene visualizzata nel caso di *Richiesta informazioni*.

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 Informazioni sulla richiesta presentata

I dati richiesti in questa pagina devono sempre essere forniti dall'utente. La prima informazione richiesta è relativa all'argomento oggetto della richiesta e si differenzia in funzione del servizio richiesto (reclamo, bonus idrico, richiesta informazioni, segnalazioni, help desk associazioni) come previsto nei rispettivi Moduli allegati.

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).

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.

### 3.5.6 Delega

La pagina "Delega" è visualizzata solo se l'utente opera come delegato; in essa vengono mostrati il nominativo del delegante e tutti i dati del delegato. Queste informazioni sono caricate in automatico da 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 pagina, in assenza di delega si tratta della quinta ed ultima fase.

### 3.5.7 Allegati

L'ultima pagina del wizard 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.

Gli allegati, obbligatori e non, si differenziano in base alla specifica richiesta che si intende inoltrare: si rimanda quindi alla modulistica esemplificativa allegata al presente documento per maggiori dettagli ed informazioni.

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 già descritto, il download di un file .pdf contenente la "stampa virtuale" di tutte le pagine precedenti, includendo come file allegati 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.

### 3.6 Help Desk Associazioni

Come già descritto nelle pagine precedenti, la visualizzazione (e la scelta) da parte dell'utente registrato della richiesta Help Desk Associazioni è abilitata solo se lo username che ha effettuato l'accesso è censito in uno specifico elenco nominativo tenuto ed aggiornato da AU, su input delle Associazioni di Clienti finali aderenti.

L'utente abilitato che sceglie di inviare la richiesta Help Desk Associazioni dovrà compilare le seguenti pagine.

#### 3.6.1 Dati associazione

In questa pagina l'utente deve indicare l'Associazione di appartenenza, con i principali riferimenti ed il codice identificativo univoco.

- Denominazione Associazione
- Nome Referente
- Cognome Referente
- Codice Associazione
- Codice Sportello

#### 3.6.2 Informazioni sulla richiesta presentata

I dati richiesti in questa pagina devono sempre essere forniti dall'utente. La prima informazione richiesta è relativa all'argomento oggetto della richiesta e si differenzia in funzione del servizio



richiesto (reclamo, bonus sociale, richiesta informazioni, segnalazioni, help desk associazioni) come previsto nei rispettivi Moduli allegati.

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).

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.

### 3.6.3 Richiesta contatto

Il servizio di Help Desk offerto dallo Sportello può, in base alle esigenze manifestate dall'utente, fornire riscontro telefonico o in forma scritta. In questa pagina l'utente deve quindi indicare la modalità preferita per ricevere la risposta al proprio quesito.

I campi che deve valorizzare sono i seguenti:

- Eventuale richiesta contatto telefonico per riscontro (solo linea fissa)
  - SI
  - NO
- Giorno in cui si richiede il contatto
- Dettaglio contatto telefonico
- Fascia oraria preferita
  - 9-12
  - 12-15
  - 15-17

### 3.6.4 Allegati

L'ultima pagina del wizard 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.

Gli allegati, obbligatori e non, si differenziano in base alla specifica richiesta che si intende inoltrare: si rimanda quindi alla modulistica esemplificativa allegata al presente documento per maggiori dettagli ed informazioni.

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 già descritto, il download di un file .pdf contenente la "stampa virtuale" di tutte le pagine precedenti, includendo come file allegati 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**

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

- approvazione procedura di inoltro richieste e relativi moduli con determina del Direttore della DTSA,
- sviluppo nuovi servizi on-line per gli utenti SII,
- collaudo e messa in esercizio.

#### **5. Moduli**

In ultimo il presente documento presenta i moduli che devono essere approvati con determina del Direttore della DTSA e che saranno utilizzati dagli utenti del SII che decidono di utilizzare i canali e-mail, fax o posta:

- Supporto per Bonus Sociale
- Richiesta Informazioni su servizio idrico
- Segnalazioni servizio idrico
- Reclamo per servizio idrico
- Help Desk Associazioni - servizio idrico

I moduli sono presentati nei seguenti allegati:

- Allegato 1 - Supporto per Bonus Idrico
- Allegato 2 - Richiesta Informazioni
- Allegato 3 – Segnalazioni
- Allegato 4 - Reclamo servizi idrici
- Allegato 5 – Help Desk Associazioni

# MODULO RICHIESTA SUPPORTO PER BONUS SOCIALE

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

## DATI DEL CLIENTE TITOLARE DELLA FORNITURA

Nome e cognome

Codice Fiscale

Indirizzo

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

Cellulare

Email

## DATI DELLA FORNITURA PER LA QUALE SI RICHIEDE SUPPORTO

Servizio

Elettrico

Gas

Elettrico e Gas

Servizi idrici

Contratto di fornitura

Mercato  
libero

Mercato  
tutelato

FUI  
(solo gas)

Default  
(solo gas)

Info non  
disponibile

Energia  
elettrica

Nome attuale fornitore

POD

Gas

Nome attuale fornitore

PDR (per gas)

Servizio  
idrico

Nome gestore (\*)

Codice identificativo fornitura  
(se disponibile)

Indirizzo di fornitura

Comune

Prov.

CAP

(\*) Indicare il nome del gestore indicato nella domanda di ammissione al bonus sociale presentata al proprio comune di residenza o al CAF

INFORMATIVA PRIVACY



## ALLEGATI OBBLIGATORI

N. 1 - Copia completa dell'ultima bolletta o della bolletta/e che contabilizzano il bonus

---

N. 2 - Copia documento di identità, NON SCADUTO, del cliente richiedente

---

N. 3 - Delega: obbligatoria se la richiesta non è presentata dal cliente intestatario della fornitura

---

## ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

N. 4 - Reclamo eventualmente già inviato al fornitore / gestore del servizio idrico

---

N. 5 - Risposta eventualmente ricevuta dal fornitore /gestore del servizio idrico

---

N. 6 - Altri documenti utili

**Allegato 1 - Modulo Delega per pratica inviata con modalità NON telematica e delegato NON professionista**

### DELEGA

(da compilare a cura del CLIENTE, se la pratica è inviata da un suo delegato. È OBBLIGATORIO allegare un documento di identità del cliente non scaduto)

Il/La sottoscritto/a

### DELEGA

#### DATI IDENTIFICATIVI DEL DELEGATO

Nome e cognome

---

Codice Fiscale

---

Indirizzo: Via / Piazza

---

Città

Prov.

CAP

---

Telefono fisso

Cellulare

---

Email

---

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

Firma del cliente

Firma del delegato

---

**INFORMATIVA PRIVACY**

Allegato 2 - Modulo Delega per pratica inviata con modalità telematica e delegato Associazione di Consumatori / Associazioni PMI con protocollo

## DATI ASSOCIAZIONE CLIENTI FINALI

A quale associazione appartieni? \*

Denominazione associazione \*

Codice Associazione

CAP sede territoriale

\* Campo a compilazione guidata dal sistema

Allegato 3 - Modulo Delega per pratica inviata con modalità telematica e delegato diverso da Associazione di Consumatori / Associazioni PMI con protocollo

## DELEGA \*

(da compilare a cura del CLIENTE, se la pratica è inviata da un suo delegato. È OBBLIGATORIO allegare un documento di identità del cliente non scaduto)

Il/La sottoscritto/a

DELEGA

### DATI IDENTIFICATIVI DEL DELEGATO

Nome e cognome

Cod. Fiscale / P. IVA

Indirizzo: Via / Piazza

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

Cellulare

Email

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

Firma del cliente

Firma del delegato

INFORMATIVA PRIVACY

\* Le informazioni sono acquisite automaticamente dai dati inseriti in fase di registrazione al Portale Unico.

# MODULO RICHIESTA INFORMAZIONI SU SERVIZIO IDRICO

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

## DATI DELLA FORNITURA

Utente	Domestico	Residente	NON Residente
	Non Domestico		

## OGGETTO RICHIESTA

Nuova pratica

Pratica già presentata con numero di riferimento SPEN

Servizio oggetto della richiesta	Acquedotto	Fognatura	Depurazione
----------------------------------	------------	-----------	-------------

### Oggetto richiesta

#### Bonus sociale

#### Allacciamenti e lavori

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

#### Contratti

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

#### 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, alle modalità di rateizzazione dei pagamenti)

#### Misura

(Richieste 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

(Richieste 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

(Richieste 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

(Richieste 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

(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

---

N. 2 - Altri documenti utili

**INFORMATIVA PRIVACY**



# MODULO PER SEGNALAZIONI SERVIZIO IDRICO

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

## DATI RELATIVI AL SEGNALANTE

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.

**INFORMATIVA PRIVACY**

## DETTAGLI SEGNALAZIONE (1 di 2)

Nuova pratica

---

Pratica già presentato allo Sportello con numero di riferimento SPCEN

### 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 del 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

Allegato 1 - Modulo Delega per pratica inviata con modalità NON telematica e delegato NON professionista

### DELEGA

(da compilare a cura del CLIENTE, se la pratica è inviata da un suo delegato. È OBBLIGATORIO allegare un documento di identità del cliente non scaduto)

Il/La sottoscritto/a

### DELEGA

#### DATI IDENTIFICATIVI DEL DELEGATO

Nome e cognome

Codice Fiscale

Indirizzo: Via / Piazza

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

Cellulare

Email

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

Firma del cliente

Firma del delegato

**INFORMATIVA PRIVACY**

Allegato 2 - Modulo Delega per pratica inviata con modalità telematica e delegato Associazione di Consumatori / Associazioni PMI con protocollo

## DATI ASSOCIAZIONE CLIENTI FINALI

A quale associazione appartieni? \*

Denominazione associazione \*

Codice Associazione

CAP sede territoriale

\* Campo a compilazione guidata dal sistema

Allegato 3 - Modulo Delega per pratica inviata con modalità telematica e delegato diverso da Associazione di Consumatori / Associazioni PMI con protocollo

## DELEGA \*

(da compilare a cura del CLIENTE, se la pratica è inviata da un suo delegato. È OBBLIGATORIO allegare un documento di identità del cliente non scaduto)

Il/La sottoscritto/a

### DELEGA

## DATI IDENTIFICATIVI DEL DELEGATO

Nome e cognome

Cod. Fiscale / P. IVA

Indirizzo: Via / Piazza

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

Cellulare

Email

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

Firma del cliente

Firma del delegato

## INFORMATIVA PRIVACY

\* Le informazioni sono acquisite automaticamente dai dati inseriti in fase di registrazione al Portale Unico.

# MODULO PER HELP DESK ASSOCIAZIONI

## SERVIZIO IDRICO

(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)

Servizio oggetto della richiesta

Acquedotto

Fognatura

Depurazione

#### Oggetto della richiesta

**Bonus sociale**

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

**Allacciamenti e lavori**

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

**Contratti**

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

**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, alle modalità di rateizzazione dei pagamenti)

**Misura**

(Richieste 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**

(Richieste 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**

(Richieste 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**

(Richieste 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**

(Richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza - specificare nel campo *Descrizione dei fatti*)

## DETTAGLI RICHIESTA (2 di 2)

Nuova pratica

Pratica già presentato allo Sportello con numero di riferimento SPCEN

Descrizione della richiesta

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 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 - 15

15 - 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



## MODULO RECLAMO PER SERVIZIO IDRICO

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

### DATI DELL'UTENTE TITOLARE DELLA FORNITURA

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 PER LA QUALE SI RICHIEDE SUPPORTO

Servizio oggetto del reclamo

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 il reclamo

\*\* 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.

INFORMATIVA PRIVACY

# DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Nuova pratica

Pratica già presentata con numero di riferimento SPCEN

## Bonus sociale

(Reclami relativi a mancate o ritardate validazioni di domande, tempi di erogazione, improprie cessazioni)

## Oggetto del reclamo

## Allacciamenti e lavori

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

## Contratti

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

## Fatturazione

(Reclami relativi 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

(Reclami relativi 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

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

## Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio

(Reclami relativi 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

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

## Altro

(Reclami riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza - specificare nel campo *Descrizione dei fatti*)

**Descrizione dei fatti** (il motivo per cui si invia il reclamo e qualunque altro elemento utile alla comprensione delle vicende)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Luogo e data

Firma dell'utente

---

---

## ALLEGATI OBBLIGATORI

N. 1 - Descrizione dettagliata delle vicende occorse (se non già indicata esaustivamente nel campo

*Descrizione dei fatti*)

N. 2 - Reclamo già inviato al gestore del servizio idrico integrato

N. 3 - Risposta eventualmente ricevuta dal gestore del servizio idrico integrato

## ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

N. 4 - Copia completa bolletta/bollette contestate (per reclami riguardanti una o più bollette)

N. 5 - Delega: obbligatoria se la richiesta non è presentata dall'utente intestatario della fornitura

N. 6 - Altri documenti utili

Allegato 1 - Modulo Delega per pratica inviata con modalità NON telematica e delegato NON professionista

### 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 fisso

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

INFORMATIVA PRIVACY

Allegato 2 - Modulo Delega per pratica inviata con modalità telematica e delegato Associazione di Consumatori / Associazioni PMI con protocollo

## DATI ASSOCIAZIONE CLIENTI FINALI

A quale associazione appartieni? \*

Denominazione associazione \*

Codice Associazione

CAP sede territoriale

\* Campo a compilazione guidata dal sistema

Allegato 3 - Modulo Delega per pratica inviata con modalità telematica e delegato diverso da Associazione di Consumatori / Associazioni PMI con protocollo

## 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

Cod. Fiscale / P. IVA

Indirizzo: Via / Piazza

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

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

**INFORMATIVA PRIVACY**

\* Le informazioni sono acquisite automaticamente dai dati inseriti in fase di registrazione al Portale Unico.