



# MODULO PER IL RECLAMO SCRITTO

## Classificazione del reclamo

Il cliente ha la facoltà di indicare l'argomento e il sub-argomento cui il reclamo si riferisce.  
In ogni caso, il venditore non è vincolato alla classificazione eventualmente indicata dal cliente.

ARGOMENTO (1° livello)	SUB-ARGOMENTO (2° livello)
<p><b>Contratti</b> <i>Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.</i></p>	<p>Modifiche unilaterali Recesso Vulture e subentri Altro</p>
<p><b>Morosità e sospensione</b> <i>Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.</i></p>	<p>Cmor (corrispettivo morosità pregresse) Morosità Sospensione e riattivazione Altro</p>
<p><b>Mercato</b> <i>Reclami e richieste sulle modalità di conclusione d ei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.</i></p>	<p>Cambio fornitore Condizioni economiche nuovi contratti Doppia fatturazione Presunti contratti non richiesti Altro</p>
<p><b>Fatturazione</b> <i>Reclami e richieste 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.</i></p>	<p>Autolettura (uso della) Consumi stimati errati Pagamenti e rimborsi Periodicità e fattura di chiusura Ricalcoli Altro</p>
<p><b>Misura</b> <i>Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.</i></p>	<p>Cambio misuratore Mancate letture Verifica e ricostruzioni Altro</p>
<p><b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> <i>Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.</i></p>	<p>Continuità Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi) Sicurezza Valori della tensione / pressione Altro</p>
<p><b>Bonus sociale</b> <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i></p>	<p>Cessazioni Erogazioni Validazioni Altro</p>
<p><b>Qualità commerciale</b> <i>Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.</i></p>	<p>Indennizzi Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) Altro</p>
<p><b>Altro</b> <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.</i></p>	