

MODULO RECLAMO E RICHIESTA INFORMAZIONI

Reclamo

Richiesta informazioni

Indicare l'argomento nella tabella sottostante:

| ARGOMENTO 1° LIVELLO | ARGOMENTO 2° LIVELLO |
|---|--|
| Contratti. 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. | Recesso |
| | Volture e Subentri |
| | Modifiche unilaterali |
| | Altro |
| Morosità e sospensione. Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor) | Morosità |
| | Sospensione e riattivazione |
| | Cmor (Corrispettivo relativo a morosità pregresse) |
| | Altro |
| Mercato. Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei 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. | Presunti contratti non richiesti |
| | Cambio fornitore |
| | Condizioni economiche nuovi contratti |
| | Doppia fatturazione |
| | Altro |
| Fatturazione. 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. | Autolettura (uso della) |
| | Ricalcoli |
| | Consumi stimati errati |
| | Periodicità e fattura di chiusura |
| | Pagamenti e rimborsi |
| | Importi per consumi risalenti a più di due anni |
| | Altro |
| Misura. 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. | Cambio misuratore |
| | Verifica e ricostruzioni |
| | Mancate letture |
| | Altro |
| Connessioni, lavori e qualità tecnica. 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. | Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) |
| | Continuità |
| | Valori della tensione/pressione |
| | Sicurezza |
| | Altro |
| Bonus sociale. Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni. | Validazioni |
| | Cessazioni |
| | Erogazioni |
| | Altro |
| Qualità commerciale. 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. | Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) |
| | Indennizzi |
| | Altro |
| Altro. Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza. | Descrizione |

DA INVIARE AD UNO DEI RECAPITI INDICATI IN INTESTAZIONE