

Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazione

	Argomenti (1° livello)	Sub argomenti (2° livello)												
Cod. 1	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.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">A</td><td>Recesso</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">B</td><td>Volture</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">C</td><td>Modifiche unilaterali</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">D</td><td>Altro</td></tr> </table>	A	Recesso	B	Volture	C	Modifiche unilaterali	D	Altro				
A	Recesso													
B	Volture													
C	Modifiche unilaterali													
D	Altro													
Cod. 2	Contratti Reclami e richieste relative 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).	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">A</td><td>Morosità</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">B</td><td>Sospensione e riattivazione</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">C</td><td>Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">D</td><td>Altro</td></tr> </table>	A	Morosità	B	Sospensione e riattivazione	C	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	D	Altro				
A	Morosità													
B	Sospensione e riattivazione													
C	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)													
D	Altro													
Cod. 3	Contratti Reclami e richieste relative sulle morosità 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.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">A</td><td>Presunti contratti non richiesti</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">B</td><td>Cambio fornitore</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">C</td><td>Condizioni economiche nuovi contratti</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">D</td><td>Doppia fatturazione</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">E</td><td>Altro</td></tr> </table>	A	Presunti contratti non richiesti	B	Cambio fornitore	C	Condizioni economiche nuovi contratti	D	Doppia fatturazione	E	Altro		
A	Presunti contratti non richiesti													
B	Cambio fornitore													
C	Condizioni economiche nuovi contratti													
D	Doppia fatturazione													
E	Altro													
Cod. 4	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.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">A</td><td>Autolettura (uso della)</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">B</td><td>Ricalcoli</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">C</td><td>Consumi stimati errati</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">D</td><td>Periodicità e fattura di chiusura</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">E</td><td>Pagamenti e rimborsi</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">F</td><td>Altro</td></tr> </table>	A	Autolettura (uso della)	B	Ricalcoli	C	Consumi stimati errati	D	Periodicità e fattura di chiusura	E	Pagamenti e rimborsi	F	Altro
A	Autolettura (uso della)													
B	Ricalcoli													
C	Consumi stimati errati													
D	Periodicità e fattura di chiusura													
E	Pagamenti e rimborsi													
F	Altro													
Cod. 5	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.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">A</td><td>Cambio misuratore</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">B</td><td>Verifica e costruzioni</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">C</td><td>Mancate letture</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">D</td><td>Altro</td></tr> </table>	A	Cambio misuratore	B	Verifica e costruzioni	C	Mancate letture	D	Altro				
A	Cambio misuratore													
B	Verifica e costruzioni													
C	Mancate letture													
D	Altro													
Cod. 6	Conessioni, lavori e qualità tecnica Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (conessioni, 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.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">A</td><td>Preventivi/attivazioni/lavori (testi e costi)</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">B</td><td>Continuità</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">C</td><td>Valori della tensione/pressione</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">D</td><td>Sicurezza</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">E</td><td>Altro</td></tr> </table>	A	Preventivi/attivazioni/lavori (testi e costi)	B	Continuità	C	Valori della tensione/pressione	D	Sicurezza	E	Altro		
A	Preventivi/attivazioni/lavori (testi e costi)													
B	Continuità													
C	Valori della tensione/pressione													
D	Sicurezza													
E	Altro													
Cod. 7	Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">A</td><td>Validazioni</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">B</td><td>Cessazioni</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">C</td><td>Erogazioni</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">D</td><td>Altro</td></tr> </table>	A	Validazioni	B	Cessazioni	C	Erogazioni	D	Altro				
A	Validazioni													
B	Cessazioni													
C	Erogazioni													
D	Altro													
Cod. 8	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.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">A</td><td>Servizio clienti (call center, altri servizi)</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">B</td><td>Indennizzi</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">C</td><td>Altro</td></tr> </table>	A	Servizio clienti (call center, altri servizi)	B	Indennizzi	C	Altro						
A	Servizio clienti (call center, altri servizi)													
B	Indennizzi													
C	Altro													
Cod. 9	Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.													