

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.	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).	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.	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.	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.	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.	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.	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.	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.	