

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	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.	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.		