



## 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)
<input type="checkbox"/> <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>	<input type="checkbox"/> Recesso <input type="checkbox"/> Volture e subentri <input type="checkbox"/> Modifiche unilaterali <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <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>	<input type="checkbox"/> Morosità <input type="checkbox"/> Sospensione e riattivazione <input type="checkbox"/> Cmor (corrispettivo morosità pregresse) <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Mercato</b> <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Presunti contratti non richiesti <input type="checkbox"/> Cambio fornitore <input type="checkbox"/> Condizioni economiche nuovi contratti <input type="checkbox"/> Doppia fatturazione <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <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>	<input type="checkbox"/> Autolettura (uso della) <input type="checkbox"/> Ricalcoli <input type="checkbox"/> Consumi stimati errati <input type="checkbox"/> Periodicità e fattura di chiusura <input type="checkbox"/> Pagamenti e rimborsi <input type="checkbox"/> Importi per consumi risalenti a più di due anni <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <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>	<input type="checkbox"/> Cambio misuratore <input type="checkbox"/> Verifica e ricostruzioni <input type="checkbox"/> Mancate letture <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Conessioni, 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>	<input type="checkbox"/> Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi) <input type="checkbox"/> Continuità <input type="checkbox"/> Valori della tensione / pressione <input type="checkbox"/> Sicurezza <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <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>	<input type="checkbox"/> Validazioni <input type="checkbox"/> Cessazioni <input type="checkbox"/> Erogazioni <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <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>	<input type="checkbox"/> Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) <input type="checkbox"/> Indennizzi <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Altro</b> <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.</i>	