



**Da compilarsi a cura del Cliente**

	<b>Argomento (1° livello)</b>	<b>Sub argomento (2° livello)</b>
<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>	Recesso Vulture e subentri Modifiche unilaterali Altro
<input type="checkbox"/>	<b>Morosità e sospensione</b> <i>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).</i>	Morosità Sospensione e riattivazione Cmor (corrispettivo morosità pregresse) Recesso
<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>	Presunti contratti non richiesti Cambio fornitore Condizioni economiche nuovi contratti Doppia fatturazione 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>	Autolettura (uso della) Ricalcoli Consumi stimati errati Periodicità e fattura di chiusura Pagamenti e rimborsi 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>	Cambio misuratore Verifica e ricostruzioni Mancate letture Altro
<input type="checkbox"/>	<b>Connessioni, 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>	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) Continuità Valori della tensione/pressione Sicurezza 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>	Validazioni Cessazioni Erogazioni 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>	Servizi clienti (call center, sportelli, altri servizi) Erogazioni Altro
<input type="checkbox"/>	<b>Altro</b> <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/ non competenza</i>	