



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

	Argomenti (1° livello)	Sub argomenti (2° livello)
Cod. 1	<b>Contratti</b> 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 e subentri
		C Modifiche unilaterali
		D Altro
Cod. 2	<b>Morosità e sospensione</b> 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	<b>Mercato</b> Reclami e richieste relative 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.	A Presunti contratti non richiesti
		B Cambio fornitore
		C Condizioni economiche nuovi contratti
		D Doppia fatturazione
		E Altro
Cod. 4	<b>Fatturazione</b> 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 Importi per consumi risalenti a più di due anni
		G Altro
Cod. 5	<b>Misura</b> 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	<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> 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	<b>Bonus sociale</b> 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	<b>Qualità commerciale</b> 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	<b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.	