

TABELLA CODICI RECLAMO:

| Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni | |
|--|--|
| Argomento (1° livello) | |
| Sub argomento (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 e subentri |
| | C Modifiche unilaterali |
| | D Altro |
| Cod.2 Morosità e sospensione 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). | A Morosità |
| | B Sospensione e riattivazione |
| | C Cmor (Corrispettivo morosità pregresse) |
| | D Altro |
| Cod.3 Mercato 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. | 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 ricostruzioni |
| | C Mancate letture |
| | D Altro |
| Cod.6 Conessioni, 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 (tempi 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 Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza | |