



## INDICAZIONI CLASSIFICAZIONE TIPOLOGIA DI RECLAMO

### **Contratti**

Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (costi di voltura o subentro), ed eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.

### **Morosità e sospensione**

Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **Bonus sociale**

Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

### **Qualità commerciale**

Reclami e richieste riguardanti il rapporto con personale commerciale.

### **Altro**

Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti.