

Spett.le

**Socoplus S.r.l.**

Via Giorgio Perlasca, 20/C

43036 Fidenza (PR)

Fax: 0524 84487

E-mail: [info@socoplus.it](mailto:info@socoplus.it)

**Dati minimi obbligatori Cliente finale**

**Nome e Cognome**

**Indirizzo postale o di posta elettronica**

**Indirizzo di fornitura**

**Servizio a cui si riferisce il reclamo/ la richiesta**

- Energia elettrica  
 Gas naturale  
 Entrambi

**Codice POD (EE)**

**Codice PDR (GAS)**

**Oppure Codice cliente**

**Argomento (vedi Tabella 5)**

- Contratti       Morosità e sospensione       Mercato  
 Fatturazione       Misura       Connessioni, lavori e qualità tecnica  
 Bonus sociale       Qualità commerciale       Altro

**Descrizione reclamo**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_

**Data**

\_\_\_\_\_

**Firma**

**CLASSIFICAZIONE DI 1° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

(Tabella 5, allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com del 21.07.2016 - TIQV)

<b>Argomento</b>	<b>Descrizione</b>
<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.
<b>Morosità e sospensione</b>	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).
<b>Mercato</b>	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.
<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.
<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.
<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.
<b>Bonus sociale</b>	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<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.
<b>Altro</b>	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.