

Spett.le

Socoplus S.r.l.

Via Giorgio Perlasca, 20/C

43036 Fidenza (PR)

Fax: 0524 84487

E-mail: info@socoplus.it

Dati minimi obbligatori del 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

Autolettura misurata

Data autolettura

Argomento (vedi Tabella 5)

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

Descrizione reclamo/richiesta di rettifica di fatturazione per importi anomali

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)

Argomento	Descrizione
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.
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).
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 funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.
Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.