

MODULO RECLAMO

Da inviare a Simecom S.r.l. Via Rampazzini, 7 26013 Crema (CR)
e-mail: servizioclienti@simecom.it

Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni tabella 5 TIQV

| ARGOMENTO (1° LIVELLO) | SUB - ARGOMENTO (2° LIVELLO) |
|---|---|
| CONTRATTI RECLAMI E RICHIESTE RELATIVI ALLE VICENDE DEL CONTRATTO, QUALI IL RECESSO, IL CAMBIO DI INTE- STAZIONE (PERFEZIONAMENTO E COSTI DI VOLTURA E SUBENTRO), LE EVENTUALI MODIFICHE UNILATERALI LADDOVE CONSENTITE. | RECESSO |
| | VOLTURE E SUBENTRI |
| | MODIFICHE UNILATERALI |
| | ALTRO |
| MOROSITA' E SOSPENSIONE RECLAMI E RICHIESTE RELATIVI ALLE PROCEDURE DI MOROSITÀ E ALL'EVENTUALE RIDUZIONE DI POTENZA, SO- SPENSIONE DELLA FORNITURA E ALLA RELATIVA RIATTIVAZIONE, INTERRUZIONI DELL'ALIMENTAZIONE E CES- SAZIONE AMMINISTRATIVA, NONCHÉ QUELLI SUL CORRISPETTIVO RELATIVO A MOROSITÀ PREGRESSE (CMOR). | MOROSITA' |
| | SOSPENSIONE E RIATTIVAZIONE |
| | CMOR(CORRISPETTIVO MOROSITA' PREGRESSE) |
| | ALTRO |
| MERCATO RECLAMI E RICHIESTE SULLE MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEI NUOVI CONTRATTI, RECLAMI RELATIVI ALLE TEMPSTICHE DELLO SWITCHING E ALLE CONDIZIONI ECONOMICHE PROPOSTE DAL VENDITORE IN SEDE DI OFFERTA RISPETTO A QUELLE PREVISTE IN CONTRATTO ED APPLICATE. | PRESUNTI CONTRATTI NON RICHIESTI |
| | CAMBIO FORNITORE |
| | CONDIZIONI ECONOMICHE NUOVI CONTRATTI |
| | DOPPIA FATTURAZIONE |
| FATTURAZIONE RECLAMI E RICHIESTE RELATIVI ALLA CORRETTEZZA DEI CONSUMI E DEI CORRISPETTIVI FATTURATI, ALL'AU- TOLETTURA, ALLA PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE, INCLUSA LA FATTURA DI CHIUSURA, ALL'EFFETTUAZIONE DI PAGAMENTI E RIMBORSI. | ALTOLETTURA |
| | RICALCOLI |
| | CONSUMI STIMATI ERRATI |
| | PERIODICITA' E FATTURA DI CHIUSURA |
| MISURA RECLAMI E RICHIESTE RELATIVI AL FUNZIONAMENTO E ALLA SOSTITUZIONE DEL MISURATORE (PROGRAM- MATA O NON PROGRAMMATA) O ALLA MANCATA EFFETTUAZIONE DELLE LETTURE, INCLUSO IL MALFUN- ZIONAMENTO DELLA TELELETTURA, ALLE TEMPSTICHE E MODALITÀ DI VERIFICA DEL MISURATORE, ALLA RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI PER MALFUNZIONAMENTO. | PAGAMENTI E RIMBORSI |
| | ALTRO |
| | CAMBIO MISURATORE |
| | VERIFICA E RICOSTRUZIONI |
| CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA' TECNICA RECLAMI E RICHIESTE SULLE TEMPSTICHE DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (CONNESSIONI, ATTIVA- ZIONI, SPOSTAMENTI), SUI COSTI INDICATI NEI PREVENTIVI, SULLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E SUI VALORI DELLA TENSIONE O DELLA PRESSIONE DI FORNITURA, NONCHÉ ATTINENTI ALLA SICUREZZA. | MANCATE LETTURE |
| | ALTRO |
| | PREVENTIVI/ATTIVAZIONI/LAVORI (TEMPI E COSTI) |
| | CONTINUITA' |
| BONUS SOCIALE RECLAMI E RICHIESTE RELATIVI A MANCATE O RITARDATE VALIDAZIONE DI DOMANDE DA PARTE DEL DISTRI- BUTORE, TEMPI DI EROGAZIONE, IMPROPRIE CESSAZIONI. | VALORI DELLA TENSIONE/PRESSIONE |
| | SICUREZZA |
| | ALTRO |
| | VALIDAZIONI |
| QUALITA' COMMERCIALE RECLAMI E RICHIESTE RIGUARDANTI IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO CLIENTI, NONCHÉ LA CORRESPON- SIONE DEGLI INDENNIZZI PREVISTI DALLA REGOLAZIONE PER LE ATTIVITÀ DI VENDITA E DI DISTRIBUZIONE | EROGAZIONI |
| | ALTRO |
| | SERVIZIO CLIENTI (CALL CENTER, SPORTELLI, ALTRI SERVIZI) |
| | INDENNIZZI |
| ALTRO RECLAMI E RICHIESTE RIGUARDANTI FATTISPECIE NON RICONDUCEBILI ALLE CATEGORIE PRECEDENTI/NON COMPETENZA | ALTRO |