



## MODULO RECLAMO

Da inviare a Simecom S.r.l. Via Nelson Mandela, 1 - 26010 Vaiano Cremasco (CR)  
e-mail: servizioclienti@simecom.it

### INDICARE PER QUALE SERVIZIO SI INOLTRA LA RICHIESTA E IL RELATIVO CODICE IDENTIFICATIVO DELLA FORNITURA

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>ENERGIA ELETTRICA</b> | <input type="checkbox"/> <b>GAS</b> |
| POD* <input type="text"/>                         | PDR* <input type="text"/>           |
| CODICE CLIENTE:                                   | CODICE CONTRATTO                    |

### INSERISCI I TUOI DATI

|   |   |
|---|---|
| <b>DATI DEL CLIENTE PERSONA FISICA/ PERSONA GIURIDICA</b> |   |
| COGNOME E NOME/ RAGIONE SOCIALE*                          |   |
| CODICE FISCALE/PIVA                                       |   |
| INDIRIZZO DI FORNITURA*                                   | MAIL (CANALE PRIORITARIO)                       |
| INDIRIZZO DI RECAPITO RISPOSTA (SE DIVERSO) *             |   |
| TELEFONO  | ORARIO (PER UN EVENTUALE CONTATTATO TELEFONICO) |

|   |                |
|---|----------------|
| <b>DATI DEL RICHIEDENTE (da compilare solo nel caso in cui il richiedente non coincida con il cliente finale)</b> |                |
| COGNOME E NOME  | CODICE FISCALE |

### ARGOMENTO

- |  |   |  |  |                                 |
|--|---|--|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Contratti                             | <input type="checkbox"/> Morosità e sospensione | <input type="checkbox"/> Mercato       | <input type="checkbox"/> Fatturazione        | <input type="checkbox"/> Misura |
| <input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica |   | <input type="checkbox"/> Bonus sociale | <input type="checkbox"/> Qualità Commerciale | <input type="checkbox"/> Altro  |

### DESCRIZIONE

### INSERISCI QUI FIRMA E TIMBRO\*\*

DATA E LUOGO

\*I dati contrassegnati da asterisco sono obbligatori

\*\* Il timbro è obbligatorio per tutte le società e/o soggetti con partita iva.

## MODULO RECLAMO

Da inviare a Simecom S.r.l. Via Nelson Mandela, 1 – 26010 Vaiano Cremasco (CR)  
e-mail: [servizioclienti@simecom.it](mailto: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)                                |
|---|---|
| <b>CONTRATTI</b><br>RECLAMI E RICHIESTE RELATIVI ALLE VICENDE DEL CONTRATTO, QUALI IL RECESSO, IL CAMBIO DI INTE-<br>STAZIONE (PERFEZIONAMENTO E COSTI DI VOLTURA E SUBENTRO), LE EVENTUALI MODIFICHE UNILATERALI<br>LADDOVE CONSENTITE.  | RECESSO   |
|   | VOLTURE E SUBENTRI  |
|   | MODIFICHE UNILATERALI                                       |
|   | ALTRO   |
| <b>MOROSITA' E SOSPENSIONE</b><br>RECLAMI E RICHIESTE RELATIVI ALLE PROCEDURE DI MOROSITÀ E ALL'EVENTUALE RIDUZIONE DI POTENZA, SO-<br>SPENSIONE DELLA FORNITURA E ALLA RELATIVA RIATTIVAZIONE, INTERRUZIONI DELL'ALIMENTAZIONE E CES-<br>SAZIONE AMMINISTRATIVA, NONCHÉ QUELLI SUL CORRISPETTIVO RELATIVO A MOROSITÀ PREGRESSE (CMOR).               | MOROSITA'   |
|   | SOSPENSIONE E RIATTIVAZIONE                                 |
|   | CMOR(CORRISPETTIVO MOROSITA' PREGRESSE)                     |
|   | ALTRO   |
| <b>MERCATO</b><br>RECLAMI E RICHIESTE SULLE MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEI NUOVI CONTRATTI, RECLAMI RELATIVI ALLE<br>TEMPSTICHE DELLO SWITCHING E ALLE CONDIZIONI ECONOMICHE PROPOSTE DAL VENDITORE IN SEDE DI<br>OFFERTA RISPETTO A QUELLE PREVISTE IN CONTRATTO ED APPLICATE.  | PRESUNTI CONTRATTI NON RICHIESTI                            |
|   | CAMBIO FORNITORE  |
|   | CONDIZIONI ECONOMICHE NUOVI CONTRATTI                       |
|   | DOPPIA FATTURAZIONE   |
| <b>FATTURAZIONE</b><br>RECLAMI E RICHIESTE RELATIVI ALLA CORRETTEZZA DEI CONSUMI E DEI CORRISPETTIVI FATTURATI, ALL'AU-<br>TOLETTURA, ALLA PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE, INCLUSA LA FATTURA DI CHIUSURA, ALL'EFFETTUAZIONE<br>DI PAGAMENTI E RIMBORSI.   | ALTOLETTURA   |
|   | RICALCOLI   |
|   | CONSUMI STIMATI ERRATI                                      |
|   | PERIODICITA' E FATTURA DI CHIUSURA                          |
| <b>MISURA</b><br>RECLAMI E RICHIESTE RELATIVI AL FUNZIONAMENTO E ALLA SOSTITUZIONE DEL MISURATORE (PROGRAM-<br>MATA O NON PROGRAMMATA) O ALLA MANCATA EFFETTUAZIONE DELLE LETTURE, INCLUSO IL MALFUN-<br>ZIONAMENTO DELLA TELELETTURA, ALLE TEMPSTICHE E MODALITÀ DI VERIFICA DEL MISURATORE, ALLA<br>RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI PER MALFUNZIONAMENTO. | PAGAMENTI E RIMBORSI  |
|   | ALTRO   |
|   | CAMBIO MISURATORE   |
|   | VERIFICA E RICOSTRUZIONI                                    |
| <b>CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA' TECNICA</b><br>RECLAMI E RICHIESTE SULLE TEMPSTICHE DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI (CONNESSIONI, ATTIVA-<br>ZIONI, SPOSTAMENTI), SUI COSTI INDICATI NEI PREVENTIVI, SULLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E SUI VALORI<br>DELLA TENSIONE O DELLA PRESSIONE DI FORNITURA, NONCHÉ ATTINENTI ALLA SICUREZZA.                  | MANCATE LETTURE   |
|   | ALTRO   |
|   | PREVENTIVI/ATTIVAZIONI/LAVORI (TEMPI E COSTI)               |
|   | CONTINUITA'   |
| <b>BONUS SOCIALE</b><br>RECLAMI E RICHIESTE RELATIVI A MANCATE O RITARDATE VALIDAZIONE DI DOMANDE DA PARTE DEL DISTRI-<br>BUTORE, TEMPI DI EROGAZIONE, IMPROPRIE CESSAZIONI.  | VALORI DELLA TENSIONE/PRESSIONE                             |
|   | SICUREZZA   |
|   | ALTRO   |
|   | VALIDAZIONI   |
| <b>QUALITA' COMMERCIALE</b><br>RECLAMI E RICHIESTE RIGUARDANTI IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO CLIENTI, NONCHÉ LA CORRESPON-<br>SIONE DEGLI INDENNIZZI PREVISTI DALLA REGOLAZIONE PER LE ATTIVITÀ DI VENDITA E DI DISTRIBUZIONE   | CESSAZIONI  |
|   | EROGAZIONI  |
|   | ALTRO   |
|   | SERVIZIO CLIENTI<br>(CALL CENTER, SPORTELLI, ALTRI SERVIZI) |
| <b>ALTRO</b><br>RECLAMI E RICHIESTE RIGUARDANTI FATTISPECIE NON RICONDUCIBILI ALLE CATEGORIE PRECEDENTI/NON<br>COMPETENZA   | INDENNIZZI  |
|   | ALTRO   |