ALLEGATO B alla determina DACU/MCV/7/2017
- Schede con classificazioni di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni
Argomento (1° livello) - Sub argomento (2° livello)

– Argomenti e sub argomenti (dati di competenza 2018)

A partire dal 1 gennaio 2018 i dati relativi ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazione dovranno essere registrati anche articolati per argomenti e sub argomenti (art. 36 e 51 del TIQV)
La raccolta dati con **scadenza 28 febbraio 2019** conterrà pertanto anche le schede di seguito illustrate che dovranno essere trasmesse, per ogni tipologia di cliente e di fornitura:

1) per i casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)
2) per i casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)
3) per i casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2, lettera c) suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di responsabilità del venditore (solo voce Altre cause)

Il totale dei casi verrà inserito in modo automatico in coerenza con le tabelle di sintesi e in modo tale che i controlli di coerenza segnalino le incongruenze prima del salvataggio.
Es: se i casi indicati a gennaio sono 30 il totale dei casi per argomento/ sub argomento indicato deve dare come totale 30.
Le schede andranno compilate separatamente per i reclami e per le richieste di informazione

Scheda di dettaglio relativa ai reclami o richieste di informazioni per i casi nei quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento (art. 36, comma 2 lettera a)

Mesi di riferimento		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
TOTALE (riportato in automatico dalle tabelle precedenti)													
Contratti	Recesso	…	…	…	…	…	…	…	…	…	…	..	…
	Volture e subentri	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Modifiche unilaterali	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Morosità e sospensione	Morosità	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Sospensione e riattivazione	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Cmor (Corrispettivo	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	morosità pregresse)	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Mercato	Presunti contratti non Richiesti	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Cambio fornitore	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Condizioni economiche	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	nuovi contratti	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Doppia fatturazione	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Fatturazione	Autolettura (uso della)	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Ricalcoli	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Consumi stimati errati	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Periodicità e fattura di	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	chiusura	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Pagamenti e rimborsi	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Misura	Cambio misuratore	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Verifica e ricostruzioni	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Mancate letture	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												

Connessioni, lavori e qualità tecnica	Preventivi/ attivazioni/lavori (tempi e costi)	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Continuità	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Valori della tensione/pressione	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Sicurezza	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Bonus sociale	Validazioni	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Cessazioni	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Erogazioni	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center,	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	sportelli, altri servizi)	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Indennizzi	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Altro		…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…

Scheda di dettaglio relativa ai reclami o richieste di informazioni per i casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera b)

Mesi di riferimento		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
TOTALE (riportato in automatico dalle tabelle precedenti)													
Contratti	Recesso	….	…	…	…	…	…	…	…	…	…	..	…
	Volture e subentri	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Modifiche unilaterali	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Morosità e sospensione	Morosità	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Sospensione e riattivazione	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Cmor (Corrispettivo	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	morosità pregresse)	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												

Mercato	Presunti contratti non Richiesti)	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Cambio fornitore	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Condizioni economiche	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	nuovi contratti	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Doppia fatturazione	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Fatturazione	Autolettura (uso della)	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Ricalcoli	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Consumi stimati errati	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Periodicità e fattura di	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	chiusura	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Pagamenti e rimborsi	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Misura	Cambio misuratore	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Verifica e ricostruzioni	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Mancate letture	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Connessioni, lavori e qualità tecnica	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Continuità	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Valori della tensione/pressione	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Sicurezza	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Bonus sociale	Validazioni	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Cessazioni	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Erogazioni	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center,	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	sportelli, altri servizi)	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Indennizzi	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Altro		…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…

Scheda di dettaglio relativa ai reclami o richieste di informazioni per i casi nei quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia rispettato il livello specifico o generale di qualità (art. 36, comma 2 lettera c)- altre cause

Mesi di riferimento		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
TOTALE (riportato in automatico dalle tabelle precedenti)													
Contratti	Recesso	….	…	…	…	…	…	…	…	…	…	..	…
	Volture e subentri	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Modifiche unilaterali	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Morosità e sospensione	Morosità	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Sospensione e riattivazione	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Cmor (Corrispettivo	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	morosità pregresse)	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Mercato	Presunti contratti non Richiesti	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Cambio fornitore	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Condizioni economiche	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	nuovi contratti	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Doppia fatturazione	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Fatturazione	Autolettura (uso della)	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Ricalcoli	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Consumi stimati errati	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Periodicità e fattura di	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	chiusura	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Pagamenti e rimborsi	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Misura	Cambio misuratore	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Verifica e ricostruzioni	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…

	Mancate letture	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Connessioni, lavori e qualità tecnica	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Continuità	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Valori della tensione/pressione	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Sicurezza	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Bonus sociale	Validazioni	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Cessazioni	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Erogazioni	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Altro	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center,	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	sportelli, altri servizi)	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	Indennizzi	…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…
	TOTALE												
Altro		…	…	…	…	..	…	…	…	…	…	..	…