



Energia elettrica	BT	MT	AT	POD: IT
Gas	BP	MP	AP	PDR:
Codice punto (obbligatorio solo se non disponibili POD/PDR)	E00			/G00

INTESTATARIO	
Ragione sociale	
C.F.	P.IVA
E-mail	Tel.

INDIRIZZO DI FORNITURA		
Via		N°
Città	Provincia	Cap

Eko 360 srl

P.IVA 01675780199

Sede legale: via Matteo Bandello 15 - 20123 Milano

Sede Amministrativa: via Boschetto 12 - 26100 Cremona

Tel. 0372 1970360

info@eko-360.it

www.eko-360.it





Data riscontro problema

Data invio reclamo

Classificazione RECLAMO (codici tab): Argomento _____

Sub-argomento _____

Descrizione reclamo presentato:

Timbro e firma del titolare del conto

A cura del venditore:

Data di ricezione:

A mezzo:

Eko 360 srl

P.IVA 01675780199

Sede legale: via Matteo Bandello 15 - 20123 Milano

Sede Amministrativa: via Boschetto 12 - 26100 Cremona

Tel. 0372 1970360

info@eko-360.it

www.eko-360.it





CLASSIFICAZIONE DI PRIMO E SECONDO LIBELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE

Argomenti (1° livello)

Sub-argomenti (2° livello)

COD. 1	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 uni- laterali laddove consentite.	A	Recesso
		B	Volture
		C	Modifiche unilaterali
		D	Altro
COD. 2	CONTRATTI Reclami e richieste relative 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).	A	Morosità
		B	Sospensione e riattivazione
		C	Cmor
		D	Altro
COD. 3	CONTRATTI Reclami e richieste relative sulle morosità 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.	A	Presunti contratti non richiesti
		B	Cambio fornitore
		C	Cond. Economiche nuovi contratti
		D	Doppia fatturazione
		E	Altro

Eko 360 srl

P.IVA 01675780199

Sede legale: via Matteo Bandello 15 - 20123 Milano

Sede Amministrativa: via Boschetto 12 - 26100 Cremona

Tel. 0372 1970360

info@eko-360.it

www.eko-360.it





COD. 7	BONUS SOCIALE Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	A	Validazioni
		B	Cessazioni
		C	Erogaizoni
		D	Altro
COD. 8	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.	A	Servizio clienti
		B	Indennizzi
		D	Altro
COD. 9	BONUS SOCIALE Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.		



COD. 4	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.	A	Autolettura (uso della)
		B	Ricalcoli
		C	Consumi stimati errati
		D	Periodicità e fattura di chiusura
		E	Pagamenti e rimborsi
		F	Altro
COD. 5	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.	A	Cambio misuratore
		B	Verifica e costruzioni
		C	Mancate letture
		D	Altro
COD. 6	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.	A	Preventivi/attivazioni/lavori
		B	Continuità
		C	Valori della tensione/pressione
		D	Sicurezza
		E	Altro