



CLASSIFICAZIONE DEL RECLAMO:

Argomento	Sub -Argomento	
CONTRATTI	RECESSO	
	VOLTURE E SUBENTRI	
	MODIFICHE UNILATERALI	
	ALTRO	
MOROSITA' E SOSPENSIONE	MOROSITA'	
	SOSPENSIONE E RIATTIVAZIONE	
	CMOR(CORRISPETTIVO MOROSITA' PREGRESSE)	
	ALTRO	
MERCATO	PRESUNTI CONTRATTI NON RICHIESTI	
	CAMBIO FORNITORE	
	CONDIZIONI ECONOMICHE NUOVI CONTRATTI	
	DOPPIA FATTURAZIONE	
	ALTRO	
FATTURAZIONE	AUTOLETTURA	
	RICALCOLI	
	CONSUMI STIMATI ERRATI	
	PERIODICITA' E FATTURA DI CHIUSURA	
	PAGAMENTI E RIMBORSI	
	ALTRO	
MISURA	CAMBIO MISURATORE	
	VERIFICA E RICOSTRUZIONI	
	MANCATE LETTURE	
	ALTRO	
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA' TECNICA	PREVENTIVI/ATTIVAZIONI/LAVORI (TEMPI E COSTI)	
	CONTINUITA'	
	VALORI DELLA TENSIONE/PRESSIONE	
	SICUREZZA	
	ALTRO	
BONUS SOCIALE	VALIDAZIONI	
	CESSAZIONI	
	EROGAZIONI	
	ALTRO	
QUALITA' COMMERCIALE	SERVIZIO CLIENTI (CALL CENTER, SPORTELLI, ALTRI SERVIZI )	
	INDENNIZZI	
	ALTRO	
ALTRO		

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA E TIMBRO\* \_\_\_\_\_

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

#### PROCEDURE EXTRAGIUDIZIALI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per risolvere eventuali controversie con il Fornitore, il Cliente potrà attivare gratuitamente:

– la procedura di conciliazione del Servizio Conciliazione Clienti energia, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità. Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito

<http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>;

La procedura potrà essere attivata solo previo reclamo al Fornitore, a seguito della mancata risposta da parte di quest'ultimo o nel caso in cui il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta.

#### *Modalità di inoltro del reclamo*

Il reclamo sul servizio ricevuto o sul mancato rispetto degli obblighi aziendali può essere comunicato in forma scritta a Simecom S.r.l. con le seguenti modalità:

1. Compilando e spedendo il modulo reclamo al seguente indirizzo:

**Simecom S.r.l.**  
*Servizio Clienti*  
Via Rampazzini, 7  
26013 Crema (CR)

2. inviando il un fax al n. 0373 231038;
3. inviando il modulo reclamo all'indirizzo e\_mail [ufficioclienti@simecom.eu](mailto:ufficioclienti@simecom.eu)

Simecom S.r.l., in conformità alla disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, provvederà registrare il reclamo inoltrato, assegnando un codice univoco, al fine della gestione della pratica.

Simecom S.r.l. provvederà a rimuovere le irregolarità riscontrate di propria competenza ed a rispondere al Cliente, in conformità dei termini previsti dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico,, entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo.

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione Simecom S.r.l. provvederà ad inoltrarli al Distributore competente per località, che provvederà a risolvere le irregolarità segnalate ed a rispondere Simecom S.r.l. che a sua volta provvederà a darne comunicazione al cliente finale nei termini del livello di qualità previsto.

Nell'eventualità il Cliente finale non dovesse ritenersi soddisfatto delle modalità di risoluzione del reclamo, Simecom S.r.l. si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti.