

## RECLAMO

Da inviare a Simecom S.r.l. Via Rampazzini, 7 26013 Crema (CR) – e\_mail [servizioclienti@simecom.it](mailto:servizioclienti@simecom.it)

### DATI CLIENTE

Nome e Cognome (o ragione sociale)<sup>1</sup>: .....

C.F..... P.IVA.....

Indirizzo di fornitura<sup>1</sup>: .....  
(Indirizzo, Comune, CAP, Provincia)

Indirizzo di recapito risposta (se diverso) <sup>1</sup> .....  
(Indirizzo, Comune, CAP, Provincia)..

E-mail (canale prioritario) .....

Telefono..... orario per eventuale contatto telefonico.....

- GAS n. PDR<sup>1</sup> .....
- Energia Elettrica n. POD<sup>1</sup> .....

CODICE CLIENTE .....

### ARGOMENTO<sup>2</sup>

Contratti       Morosità e sospensione       Mercato       Fatturazione       Misura  
 Connessioni, lavori e qualità tecnica       Bonus sociale       Qualità Commerciale       Altro

### DESCRIZIONE<sup>1</sup>:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA E TIMBRO<sup>3</sup> \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Dato obbligatorio

<sup>2</sup> Il dettaglio degli argomenti è riepilogato nella tabella 5 allegata al presente modulo.

<sup>3</sup> Il timbro è obbligatorio per tutte le società e/o soggetti con partita iva.

### ***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 modulo reclamo all'indirizzo e\_mail [servizioclienti@simecom.it](mailto:servizioclienti@simecom.it)

Simecom S.r.l., in conformità alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente entro 30 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.

Il Cliente, in assenza di risposta decorsi 40 gg. dall'invio del reclamo o in presenza di risposta insoddisfacente, potrà proporre a mezzo web, fax o posta un'istanza di conciliazione presso il Servizio di Conciliazione dell'Autorità (procedura gratuita), ovvero dinanzi agli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) ai sensi della Delibera ARERA 209/16 e smi.

La domanda di conciliazione è condizione indispensabile per procedere all'eventuale azione giudiziale; il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo. Simecom S.r.l. si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente. L'elenco degli organismi ADR ed ulteriori dettagli sono presenti sul sito [www.simecom.it](http://www.simecom.it) o [www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.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> 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 unilaterali laddove consentite.	RECESSO
	VOLTURE E SUBENTRI
	MODIFICHE UNILATERALI
	ALTRO
<b>MOROSITA' E SOSPENSIONE</b> Reclami e richieste relativi 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).	MOROSITA'
	SOSPENSIONE E RIATTIVAZIONE
	CMOR(CORRISPETTIVO MOROSITA' PREGRESSE)
	ALTRO
<b>MERCATO</b> Reclami e richieste sulle modalità 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.	PRESUNTI CONTRATTI NON RICHIESTI
	CAMBIO FORNITORE
	CONDIZIONI ECONOMICHE NUOVI CONTRATTI
	DOPPIA FATTURAZIONE
<b>FATTURAZIONE</b> 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.	ALTRO
	AUTOLETTURA
	RICALCOLI
	CONSUMI STIMATI ERRATI
	PERIODICITA' E FATTURA DI CHIUSURA
<b>MISURA</b> 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	PAGAMENTI E RIMBORSI
	ALTRO
	CAMBIO MISURATORE
	VERIFICA E RICOSTRUZIONI
<b>CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA' TECNICA</b> 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.	MANCATE LETTURE
	ALTRO
	PREVENTIVI/ATTIVAZIONI/LAVORI (TEMPI E COSTI)
	CONTINUITA'
	VALORI DELLA TENSIONE/PRESSIONE
<b>BONUS SOCIALE</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	SICUREZZA
	ALTRO
	VALIDAZIONI
	CESSAZIONI
<b>QUALITA' COMMERCIALE</b> 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	EROGAZIONI
	ALTRO
	SERVIZIO CLIENTI (CALL CENTER, SPORTELLI, ALTRI SERVIZI )
<b>ALTRO</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	INDENNIZZI
	ALTRO