



Motivo della richiesta	Dettaglio
CONTRATTI	Comunicazioni relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.
MOROSITÀ E SOSPENSIONE	Comunicazioni 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).
FATTURAZIONE	Comunicazioni relative 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.
MISURA	Comunicazioni relative 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.
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	Comunicazioni 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.
MERCATO	Comunicazioni 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.
BONUS SOCIALE	Comunicazioni relative a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
QUALITÀ COMMERCIALE	Comunicazioni riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
ALTRO	Comunicazioni riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

#### RESTITUZIONE

La richiesta può essere inoltrata utilizzando una delle seguenti modalità:

- a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo mail: [reclamatutela@gruppoiren.it](mailto:reclamatutela@gruppoiren.it);
- spedendolo tramite posta all'ufficio Reclami & Privacy di ISE- Servizio elettrico mercato di maggior tutela -presso la sede territoriale di Parma, Strada Santa Margherita 6/a - 43124 Parma;
- consegnandolo agli sportelli di ISE presenti sul territorio. L'ubicazione degli sportelli è anche reperibile sul sito Internet [www.iseservizioelettrico.it](http://www.iseservizioelettrico.it)