



## **Motivi di reclamo:**

### **Bolletta**

- Modalità pagamento bolletta
- Mancata lettura /Fatturazione errata
- Mancato/ritardato recapito bolletta
- Errato sollecito
- Contestazione penalità ritardato pagamento

### **Comunicazioni**

- Informazioni allo sportello
- Informazioni al telefono
- Messaggi in bolletta
- Tempo di attesa agli sportelli
- Considerazione dei reclami
- Facilità accesso telefonico
- Appuntamenti non rispettati
- Cortesia del personale
- Competenza del personale

### **Interventi**

- Tempi lunghi esecuzione lavori
- Danni arrecati a Clienti/Terzi
- Disagi causati da cantieri stradali/mancati ripristini
- Accesso al pronto intervento
- Tempestività pronto intervento
- Sospensione fornitura
- Altro .....