

## IL RECLAMO

I FATTI CONTESTATI SONO STATI  
OGGETTO DI RECLAMO?

## I FATTI CHIAVE

I FATTI CONTESTATI SONO  
CHIARI E DOCUMENTATI?

1. COSA

### U.D.S. TOOL

CHE COS'E'

UNO STRUMENTO INTUITIVO E FACILE DA USARE,  
CHE AIUTA LE PARTI COINVOLTE IN UNA CONTROVERSIA IN MATERIA  
DI SERVIZI DI FORNITURA DI ELETTRICITA', GAS E ACQUA, A  
COMPNDERE MEGLIO IL PROBLEMA, A CHIARIRE LA PROPRIA  
POSIZIONE DAL PUNTO DI VISTA FORMALE E A PREPARARSI ALLA  
PROCEDURA DI CONCILIAZIONE, FACILITANDO UNA CONCLUSIONE  
SODDISFACENTE PER ENTRAMBE LE PARTI

COME SI USA

IL TOOL AIUTA A VERIFICARE LE ALTERNATIVE DISPONIBILI, LA  
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA, LE PERSONE DA COINVOLGERE, GLI  
OBIETTIVI PERSONALI

3. DOVE

I MOTIVI

PERCHE'

L'ESITO DEL RECLAMO  
NON E' SODDISFACENTE?

2. PERCHE'

GLI OBIETTIVI

CHE COSA VOGLIO  
OTTENERE ORA?

4. COME

L'INCONTRO

COME PREPARARE  
L'INCONTRO?

IL CONFRONTO

COME PREPARARMI AL  
CONFRONTO ?

LE ALTERNATIVE

DOVE POSSO OTTENERE  
QUELLO CHE VOGLIO?

L'ALTERNATIVA MIGLIORE

COME SCEGLIERE  
L'ALTERNATIVA MIGLIORE?