

## PER INVIARE UN RECLAMO – FACTORIAL

1. Apri il link del modulo di reclamo <https://energy.factorial.it/complaints> nel tuo browser.
2. Compila il **modulo di reclamo**:
  - **Che rapporto hai con l'azienda?**
  - **Tipo di cattiva condotta** : Seleziona il tipo di cattiva condotta che meglio corrisponde al reclamo
  - **Descrizione del reclamo (obbligatoria)**: fornire informazioni sulle parti coinvolte, luogo, ora e causa del reclamo
  - **Allegati**: aggiungi eventuali documenti, foto, ecc. che possano servire da prova per la relazione
3. **Creazione della password**: la password garantisce la protezione e la sicurezza del tuo reclamo

### Trust channel



#### Create a password

You'll need a password to access your report later. It must be at least 10 characters long.

Password

Repeat password

Go back

Enter

Per accedere alla pagina di riepilogo del tuo report sarà necessaria la password.

4. **Codice di follow-up**: questo codice fungerà da nome utente per accedere alla pagina in cui hai presentato il reclamo.
  - La persona che presenta il reclamo può visualizzarne lo stato e aggiungere commenti aggiuntivi con contesto e documentazione pertinente (se richiesto dal responsabile dei reclami).

### Trust channel



#### Follow-up code

We've received your complaint and will begin reviewing it within 7 days. You can expect a resolution within 3 months from the moment we start processing it.

⚠ Copy your follow-up code: **8a622a7a8cb44185f77f**

Stay up to date on your complaint and add comments or documents in the 'Follow up a complaint' section. Make sure to save your follow-up code; you'll need it, along with the password you created, to access your case.

Follow up a complaint

Se desideri aggiungere ulteriori informazioni al tuo reclamo, fai clic su "Segui".  
**UN Invia il reclamo** e inserisci il numero del reclamo e la password.

Tutte le informazioni saranno crittografate per garantire la riservatezza durante la trasmissione.  
Inoltre, solo la persona designata potrà accedere ai reclami.

