

## ALTRE INFORMAZIONI PER IL CLIENTE FINALE

### Clienti finali non domestici a mercato libero alimentati in bassa tensione

**Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2024 nella fornitura di Clienti Elettricità a mercato libero**

Con la delibera ARG/com 164/08 e s.m.i. l'Autorità ha definito i seguenti livelli specifici e generali per il servizio di vendita relativamente ai clienti finali elettricità:

- **Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di vendita elettricità a mercato libero di Cogeme Energia:**

| INDICATORE                                           | STANDARD 2024                                                                                                                                                                        | Tempi medi di Cogeme Energia (*) |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Clienti finali bassa tensione – non domestici</b> |                                                                                                                                                                                      |                                  |
| Risposta motivata ai reclami scritti                 | <b>30 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta                                                                                                                    | -                                |
| Rettifica di fatturazione                            | <b>60 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta<br><b>90 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta per le fatture con periodicità quadrimestrale | -                                |
| Rettifica di doppia fatturazione                     | <b>20 giorni solari</b> dalla data di ricevimento della richiesta                                                                                                                    | -                                |

(\*) dati riferiti all'anno solare 2024

- **Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di vendita elettricità a mercato libero di Cogeme Energia:**

| INDICATORE                                           | STANDARD 2024                                                                                                                          | % rispetto del livello effettivo di Cogeme Energia (*) |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Clienti finali bassa tensione - non domestici</b> |                                                                                                                                        |                                                        |
| Risposta a richieste scritte di informazioni         | Percentuale minima <b>95%</b><br>Entro <b>30 giorni solari</b> dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni | <b>100%</b>                                            |

(\*) dati riferiti all'anno solare 2024

In caso di mancato rispetto degli standard specifici fissati dall'Autorità, viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

| INDICATORE                                                                                           | INDENNIZZI AUTOMATICI                                                                                                  |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Risposte motivate a reclami scritti<br>Rettifica di fatturazione<br>Rettifica di doppia fatturazione | Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard                    | <b>Euro 25,00</b> |
|                                                                                                      | Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard | <b>Euro 50,00</b> |
|                                                                                                      | Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard                                         | <b>Euro 75,00</b> |

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito. Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato richiesto lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi.
- cause imputabili al cliente o a terzi: mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico,
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'articolo 8 del TIQV.

La delibera 67/2013/R/com e s.m.i. prevede inoltre indennizzi automatici – vedi tabella sotto riportata - nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora la fornitura del cliente finale sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità (in caso di fornitura di energia elettrica).

| INDICATORE                                                                                                             | INDENNIZZI AUTOMATICI                                                                                                                                                               |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Mancato rispetto dei termini previsti dalla Regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora | Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata | <b>Euro 30,00</b> |
|                                                                                                                        | Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione                        | <b>Euro 20,00</b> |

**Cogeme Energia S.r.l.**

Società unipersonale

Via XXV Aprile, 18

25038 Rovato (BS)

Tel. 030 77 14 1

info@cogemeenergia.it

 **cogemeenergia.it**

Iscrizione al Registro delle Imprese

CCIAA di Brescia n. 03372830988

REA 528733 - C.F./P.IVA 03372830988

Capitale Sociale 100.000,00 € i.v.

**Gruppo Cogeme S.p.A.**

Società soggetta all'attività di Direzione

e coordinamento di Cogeme S.p.A.

**Società certificata:**

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 14001:2015

UNI ISO 45001:2018

UNI CEI 11352:2014

UNI PdR 125:2022

ESG-SDGs Rating:2022©