

Energia Elettrica: BT MT AT POD I T

GAS: BP MP AP PDR

CODICE PUNTO (Obbligatorio solo se non disponibili POD/PDR) E00 /G00

Intestatario
Ragione Sociale:
Codice Fiscale: Partita IVA:
Indirizzo mail: Contatto telefonico:

Indirizzo di fornitura
Via N.
CITTÀ PROVINCIA CAP

Data riscontro problema: Data invio reclamo: a mezzo:

Classificazione RECLAMO (vedi codici da tabella pag. 2): Argomento: Sub-argomento:

Descrizione reclamo presentato:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

 cura del venditore:

Data ricezione:  mezzo:

Timbro e Firma Titolare del conto

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©

Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazione

Argomenti (1° livello)		Sub argomenti (2° livello)	
Cod. 1	Contratti Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.	A	Recesso
		B	Volture
		C	Modifiche unilaterali
		D	Altro
Cod. 2	Contratti Reclami e richieste 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).	A	Morosità
		B	Sospensione e riattivazione
		C	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)
		D	Altro
Cod. 3	Contratti Reclami e richieste relative sulle morosità 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.	A	Presunti contratti non richiesti
		B	Cambio fornitore
		C	Condizioni economiche nuovi contratti
		D	Doppia fatturazione
		E	Altro
Cod. 4	Fatturazione Reclami e richieste relativi 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.	A	Autolettura (uso della)
		B	Ricalcoli
		C	Consumi stimati errati
		D	Periodicità e fattura di chiusura
		E	Pagamenti e rimborsi
		F	Altro
Cod. 5	Misura Reclami e richieste relativi 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.	A	Cambio misuratore
		B	Verifica e costruzioni
		C	Mancate letture
		D	Altro
Cod. 6	Connessioni, lavori e qualità tecnica Reclami e richieste 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.	A	Preventivi/attivazioni/lavori (testi e costi)
		B	Continuità
		C	Valori della tensione/pressione
		D	Sicurezza
		E	Altro
Cod. 7	Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	A	Validazioni
		B	Cessazioni
		C	Erogazioni
		D	Altro
Cod. 8	Qualità commerciale Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.	A	Servizio clienti (call center, altri servizi)
		B	Indennizzi
		C	Altro
Cod. 9	Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.		