

Spett.le

COGEME NUOVE ENERGIE SRL
Via XXV Aprile, 18
25038 - Rovato (BS)

E-mail: servizioclienti@cogemenuoveenergie.it

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:

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

A cura del venditore:

Data ricezione:

A mezzo:

Timbro e Firma Titolare del conto

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.	