



## MODULO RECLAMI

**Reclamo relativo al servizio**

☐ GAS NATURALE

☐ ENERGIA ELETTRICA

### Dati cliente finale

Nome e Cognome

Codice cliente  Codice contratto

### Indirizzo recapito corrispondenza

Via/piazza  Civico

Comune  CAP

Telefono  Fax/E-mail

### Indirizzo di fornitura (se diverso da quello di recapito corrispondenza)

Via/piazza  Civico

Comune  CAP

Rappresentato da \* (facoltativo):  Firma e timbro

\*Associazione Consumatori, etc.

### Estremi del reclamo

Data del problema (gg/mm/aa)  Problema presentato per la prima volta

(se no) estremi precedente reclamo: ☐ Comunicazione scritta ☐ Segnalazione verbale Data

(se no) risposta Cogeser Energia (protocollo)  Data

### PROBLEMA RISCONTRATO

#### Commerciale

- ☐ Accoglienza/Informazioni/Comportamento personale
- ☐ Consumi non registrati (contatore non funzionante)
- ☐ Richiesta prestazioni tecniche
- ☐ Contratto fornitura
- ☐ Tariffe ed imposte
- ☐ Altro (specificare):

#### Amministrazione

- ☐ Accoglienza/Informazioni/Comportamento personale
- ☐ Pagamento bollette
- ☐ Rimborsi
- ☐ Morosità/sospensione fornitura per morosità
- ☐ Fatturazione
- ☐ Solleciti pagamenti
- ☐ Altro (specificare):

Altro (specificare)



**DESCRIZIONE DEI FATTI** (precisare il motivo, il luogo e qualunque altro elemento utile per la valutazione)

---

---

---

---

---

---

**RICHIESTA DEL CLIENTE**

---

---

---

**DOCUMENTAZIONE ALLEGATA AL RECLAMO**

(allegare eventuale copia della documentazione necessaria per la valutazione del reclamo)

---

---

Luogo e data

Firma



**Modalità di inoltro**

Il presente reclamo può essere trasmesso a Cogeser Energia S.r.l. tramite:

- invio postale all'indirizzo Via Martiri della Libertà 18, 20066 Melzo (MI)
- consegna presso il Cogeser Point sito a Melzo (MI) in Via Martiri della Libertà 18



**Procedure di ricevimento e modalità di riscontro del reclamo**

Ogni reclamo ricevuto da Cogeser Energia S.r.l. viene protocollato e inviato l'Ufficio competente per un approfondito esame del reclamo con l'eventuale collaborazione dell'Unità organizzativa coinvolta.

Cogeser Energia S.r.l. si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo scritto, nel rispetto degli standard di qualità del servizio di vendita fissati dalla normativa vigente.

Ogni risposta predisposta da Cogeser Energia S.r.l. contiene il riferimento al reclamo ricevuto, l'indicazione del nominativo e del recapito al quale il Cliente potrà richiedere eventuali ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata del reclamo, la descrizione delle tempistiche delle eventuali azioni correttive, le informazioni contrattuali.