

RECLAMO RELATIVO AL SERVIZIO

GAS ENERGIA ELETTRICA

DATI CLIENTE FINALE

Nome e cognome cliente finale

Codice servizio

Codice PDR

Indirizzo recapito corrispondenza

Indirizzo

Nr civico

Comune

CAP

Provincia

E-mail

Telefono

Fax

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

Indirizzo

Nr civico

Comune

CAP

Provincia

RAPPRESENTATO DA* (facoltativo):
***Associazione Consumatori, etc.**

FIRMA E TIMBRO

ESTREMI DEL RECLAMO

DATA IN CUI SI È VERIFICATO IL PROBLEMA (gg/mm/aa):

/ /

PROBLEMA PRESENTATO PER LA PRIMA VOLTA:

SI

NO

(se no) ESTREMI PRECEDENTE RECLAMO:

Comunicazione scritta

del
(gg/mm/aa)

/ /

Segnalazione verbale

Risposta COGESER Energia (protocollo)

del
(gg/mm/aa)

/ /

PROBLEMA RICONTRATO

Commerciale:

- Accoglienza/Informazioni/Comportamento personale
 Consumi non registrati (contatore non funzionante)
 Richiesta prestazioni tecniche
 Altro (specificare): _____

- Contratto fornitura
 Tariffe ed imposte

Amministrazione:

- Accoglienza/Informazioni/Comportamento personale
 Pagamento bollette Rimborsi
 Morosità/sospensione fornitura per morosità
 Altro (specificare): _____

- Fatturazione
 Solleciti pagamento

Altro (specificare):

DESCRIZIONE DEI FATTI

(precisare il motivo, il luogo e qualunque altro elemento utile per la valutazione del reclamo)

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 DEL RECLAMO

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 lo Sportello Clienti di COGESER Energia S.r.l. sito a Melzo (MI) in Via Martiri della Libertà 18
- fax al numero 02-95736021

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITÀ DI RISCOLO 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 Delibera dell'AEEGSI ARG/com 164/08.

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.

COGESER Energia S.r.l. - Via Martiri della Libertà, 18 - 20066 Melzo (MI)

Capitale Soc. € 100.000,00 i.v.- Cod. Fiscale e P.IVA 05941460965 - Iscrizione Registro Imprese di Milano R.E.A. n. 1860255

Per qualsiasi informazione o comunicazione relativa alla proposta commerciale è possibile contattare COGESER Energia ai seguenti recapiti:

Servizio Telefonico Commerciale: 02.9500161 - Fax: 02.95736021 - Mail: energia@cogeser.it - Sito web: www.cogeserenergia.it

Società soggetta a direzione e coordinamento del Socio unico Cogeser S.p.A.