



# Coimepa Servizi S.r.l.

Via Del Mercato n. 104 - 41059 ZOCCA (MO)

Tel. 059 986667 - Fax 059 986174

Codice Fiscale e Partita IVA 02796290365

Capitale Sociale € 120.000 i.v.

Iscritta al registro delle imprese di Modena n. 02796290365

## MODULO PER RECLAMO SCRITTO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta a Coimepa Servizi S.r.l. con le seguenti modalità:

- **Compilando e spedendo il presente modulo:** disponibile presso gli sportelli clienti;
- **Inviando un fax al seguente numero:** 059/986174
- **Tramite il sito internet:** [www.coimepaservizi.it](http://www.coimepaservizi.it)
- **Inviando una lettera all'indirizzo:** Coimepa Servizi S.r.l. – Via Del Mercato n. 104 – 41059 Zocca (Mo)

SERVIZIO A CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO\* :     energia elettrica     gas     entrambi

Cognome/Rag. Sociale\* \_\_\_\_\_ Nome\* \_\_\_\_\_

Codice cliente\* \_\_\_\_\_ Codice\* P.O.D<sup>1</sup>/P.D.R.<sup>2</sup> : \_\_\_\_\_

Indirizzo fornitura\* \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_  
*(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)*

Indirizzo a cui inviare la risposta (se diverso dall'indirizzo di fornitura)\* \_\_\_\_\_

### Descrizione dei fatti contestati:

---

---

---

---

---

---

### Il reclamo riguarda (indicare l'argomento nella tabella seguente):

<b>Contratti</b> 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.	
<b>Morosità e sospensione</b> Reclami e richieste relativi 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).	

\* i campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori

<sup>1</sup> P.O.D (Point of Delivery): codice identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (indicato in fattura).

<sup>2</sup> P.D.R: codice identificativo del punto di riconsegna del misuratore gas (indicato in fattura).

<b>Mercato</b> Reclami e richieste sulle modalità 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.	
<b>Fatturazione</b> 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.	
<b>Misura</b> 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	
<b>Conessioni, lavori e qualità tecnica</b> 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.	
<b>Bonus sociale</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	
<b>Qualità commerciale</b> 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	
<b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	

### NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

Ai sensi di quanto definito nell'Allegato A alla delibera AEEGSI 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i., è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:

- nome e cognome/ragione sociale
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico
- servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi)
- il codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente
- una breve descrizione dei fatti contestati

Coimepa Servizi S.r.l. invia risposta scritta motivata a tutti i reclami entro 40 giorni solari dal giorno in cui ha ricevuto il reclamo scritto, termine che vale anche se per poter rispondere, deve richiedere alcuni dati tecnici ad altri soggetti.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta al reclamo scritto Coimepa Servizi S.r.l. deve liquidare al cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 20 € se la risposta è fornita entro 80 giorni, 40 € se è fornita tra gli 80 e i 120 giorni, di 60 € se è fornita dopo 120 giorni. L'indennizzo viene pagato per un solo reclamo per anno solare.

Nel caso di reclami relativi al servizio di distribuzione, Coimepa Servizi S.r.l. provvede ad inoltrarli alla Società di distribuzione competente per territorio che risponde entro i termini del livello di qualità previsto.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo, Coimepa Servizi S.r.l. si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico.

### NOTA INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.Lgs 196/2003

La informiamo che il trattamento da parte di Coimepa Servizi S.r.l. dei dati personali, il cui riferimento è condizione essenziale per il riscontro al reclamo, avverrà in Italia nel rispetto del D. Lgs n. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali). I dati raccolti potranno essere utilizzati con la finalità di dare una risposta al reclamo inoltrato e per l'elaborazione, a fini statistici, di report in forma aggregata per le comunicazioni all'esterno, a carattere anonimo. Il trattamento dei Vostri dati personali è effettuato da personale specificatamente incaricato, con l'ausilio di strumenti manuali su supporto cartaceo e di strumenti elettronici e telematici, e comunque con modalità atte a garantire la sicurezza degli stessi. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i Vostri dati potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate, a Società appartenenti al Gruppo COIMEPA. I vostri dati non saranno diffusi.

In relazione al trattamento dei dati, il cliente potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 (diritto di accesso ai dati personali e altri diritti) del decreto stesso, con comunicazione al Titolare del trattamento dei dati: Coimepa Servizi S.r.l., con sede in Via Del Mercato 104 – 41059 Zocca (Mo), nella persona del legale rappresentante.

\_\_\_\_\_

(data)

\_\_\_\_\_

(firma)