

ALTRE INFORMAZIONI PER IL CLIENTE FINALE

- Clienti finali domestici a mercato libero alimentati in bassa tensione -

Grado di rispetto degli standard specifici e generali di qualità per l'anno 2023 nella fornitura di Clienti Elettricità a mercato libero

Con la delibera ARG/com 164/08 e s.m.i. l'Autorità ha definito i seguenti livelli specifici e generali per il servizio di vendita relativamente ai clienti finali elettricità:

- **Livelli specifici di qualità commerciale per il servizio di vendita elettricità a mercato libero di Cogeme nuove energie:**

INDICATORE	STANDARD 2023	Tempi medi di Cogeme nuove energie (*)
Clienti finali bassa tensione - domestici		
Risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	-
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta 90 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta per le fatture conperiodicità quadrimestrale	-
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta	-

(*) dati riferiti all'anno solare 2023

- **Livelli generali di qualità commerciale per il servizio di vendita elettricità a mercato libero di Cogeme nuove energie:**

INDICATORE	STANDARD 2023	% rispetto del livello effettivo di Cogeme nuove energie (*)
Clienti finali bassa tensione - domestici		
Risposta a richieste scritte di informazioni	<i>Percentuale minima 95%</i> Entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni	100%

(*) dati riferiti all'anno solare 2023

In caso di mancato rispetto degli standard specifici fissati dall'Autorità, viene corrisposto al cliente un indennizzo automatico, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI	
Risposte motivate a reclami scritti Rettifica di fatturazione Rettifica di doppia fatturazione	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Euro 25,00
	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	Euro 50,00
	Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	Euro 75,00

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito. Il venditore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato richiesto lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi.
- cause imputabili al cliente o a terzi: mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
- nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico,
- in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'articolo 8 del TIQV.

La delibera 67/2013/R/com e s.m.i. prevede inoltre indennizzi automatici – vedi tabella sotto riportata - nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora la fornitura del cliente finale sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità (in caso di fornitura di energia elettrica).

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI	
Mancato rispetto dei termini previsti dalla Regolazione o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora	Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora a mezzo raccomandata	Euro 30,00
	Se la fornitura viene sospesa per morosità o viene effettuata una riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione	Euro 20,00

Cogeme Nuove Energie 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©