

RECLAMI RELATIVI ALLA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

Gentile Cliente,

tra i nostri obiettivi principali c'è la soddisfazione dei Clienti finali. Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto, per la comunicazione di eventuali disservizi percepiti, Ti chiediamo di compilare il modulo sottostante.

È comunque facoltà del Cliente inviare il reclamo scritto senza utilizzare il modulo sottostante, in tal caso la comunicazione deve contenere gli elementi minimi necessari per identificare il Cliente ossia:

- ✓ Nome e cognome
- ✓ Indirizzo di fornitura
- ✓ Indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico
- ✓ Servizio cui si riferisce il reclamo (gas, elettrico o entrambi)
- ✓ Codice POD o PDR
- ✓ Descrizione dei fatti contestati

Alla ricezione di reclami o richieste di informazioni scritte il nostro Servizio Clienti provvederà ad analizzare approfonditamente la richiesta e a rispondere entro 30 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo stesso o entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di informazioni.

Prima di utilizzare il presente modulo, chiami il nostro Servizio Clienti e ci racconti il motivo della sua segnalazione: più spesso di quanto si immagini, le richieste di informazioni ed i problemi segnalati trovano immediata risposta e soluzione. I nostri consulenti sono a sua disposizione per qualsiasi dubbio o domanda.

Il presente modulo di reclamo deve essere compilato esclusivamente nel caso di contestazioni relative alle casistiche di seguito riportate.

La deliberazione 413/2016/R/COM, All. A "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (TIQV) disciplina il reclamo per la contestazione di fatturazioni con importi anomali per le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista dalla regolazione o dal contratto, per i seguenti casi:

- ✓ Bollette con importo superiore al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e con importo superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato del gas;
- ✓ Bollette contenenti ricalcoli dovuti a una modifica dei dati di misura effettivi (es. ricalcolo per lettura precedentemente errata; per ricostruzione dei consumi; per altre motivazioni, da specificare a cura del venditore) il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- ✓ Bollette contenenti ricalcoli dovuti ad una modifica delle componenti di prezzo applicate, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- ✓ Bollette emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e con importo superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato del gas;
- ✓ Bollette emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, se basate su dati di misura superiori al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente nel periodo di autolettura o nel presente reclamo.

Se per la tua utenza si è verificato uno dei casi sopra riportati, ti preghiamo di compilare il modulo nella parte retro.

MODALITA' DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato a KOSMO ENERGIA S.r.l. con le seguenti modalità:

- per posta, al seguente indirizzo: KOSMO ENERGIA S.r.l. - Via Provinciale, 21 - 80030 Camposano (NA);
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: servizioclienti@kosmoenergia.it;
- per fax, al seguente numero: 081 823 6115;
- tramite gli sportelli KOSMO ENERGIA dislocati sul territorio.

Servizio*: ☐ GAS ☐ ENERGIA ELETTRICA ☐ GAS ed ENERGIA ELETTRICA

Codice contratto GAS¹: _____

Codice Contratto

EE¹: _____

Codice PdR (GAS)¹: _____

Codice POD (EE)¹: _____

¹Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.

Cognome e Nome/ Referente: _____

Ragione sociale: _____

Indirizzo di fornitura: Comune: _____

CAP: _____

Via/Piazza: _____

Civico: _____

Indirizzo email²: _____

²Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

Indirizzo postale **: Comune: _____

CAP: _____

Via/Piazza: _____

Civico: _____

Telefono: _____

* campo obbligatorio

** campo obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura

Autolettura GAS: _____

Autolettura EE: _____

F1: _____

F2: _____

F3: _____

DESCRIZIONE

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR - General Data Protection Regulation, Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo.

In caso di reclamo sarà cura della Società rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. (Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale).

Ai sensi dell'art. 8.3 della richiamata delibera è fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare il reclamo/richiesta di informazioni alla Società senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto, il codice PDR o POD, ove disponibili, o, qualora non disponibili, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati).

Data: _____

Firma _____