

GUIDA AL CLIENTE

KOSMO ENERGIA S.R.L. | Via Foro Boario 52 | Nola (NA)

WWW.KOSMOENERGIA.IT

Ecco cosa devi sapere prima di aderire ad un'offerta gas e luce con KOSMO ENERGIA sul Mercato Libero

CHI SIAMO

Kosmo Energia Srl

sede legale: via Pizzo di Polvica n. 117- 81027- San Felice a Cancellò (CE)

sede operativa: via Foro Boario n. 52 - 80035 - Nola (NA)

QUALI SONO

I CANALI DI CONTATTO

Per maggiori informazioni e chiarimenti puoi:

- telefonare al numero 081.8236115. Il servizio è a pagamento. (Il costo della chiamata varia in base al gestore telefonico).
- recarti di persona presso i nostri Sportelli di via Foro Boario n. 52 - Nola (NA)
- visitare il sito internet www.kosmoenergia.it

QUALI SONO LE CARATTERISTICHE DELL'OFFERTA E CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO

L'offerta proposta rientra tra le offerte del mercato libero ed è stata presentata in alternativa all'offerta che prevede la fornitura di gas naturale alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "Autorità" o "ARERA") e che i clienti possono liberamente scegliere. Puoi trovare il nome dell'offerta, la durata, il prezzo applicato ed ogni altra caratteristica utile nell'Allegato "Condizioni Economiche" alla documentazione contrattuale che ti invitiamo a leggere con attenzione.

Ti ricordiamo che, se vuoi attivare la fornitura di gas naturale, puoi richiedere a Kosmo Energia di attivarla alle condizioni economiche e contrattuali di tutela stabilite dall'Autorità così come previsto dalla Normativa vigente (Allegato A, Delibera 64/2009 e Delibera 229/01). Ti informiamo, inoltre, che potrai richiedere a Kosmo Energia l'offerta "a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela" (offerta PLACET), sia a prezzo fisso, che a prezzo variabile, così come prevista dall'Autorità, ai sensi della Delibera n. 555/2017/R/com.

COME SI DETERMINA

IL PREZZO DELL' ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS?

Di seguito trovi alcune informazioni che ti permettono di capire come Kosmo Energia calcola la spesa della tua fornitura di energia elettrica e/o gas.

ENERGIA ELETTRICA

SPESA PER LA MATERIA ENERGIA



SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE CONTATORE



SPESA PER ONERI DI SISTEMA



ALTRE VOCI



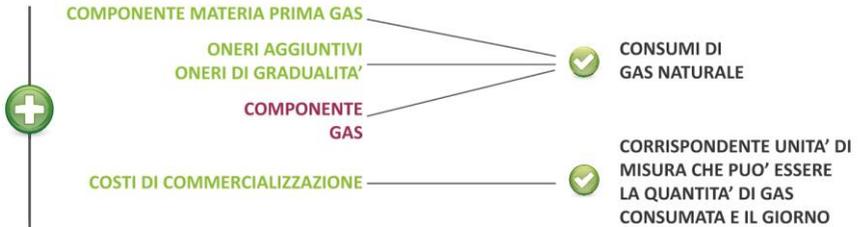
IMPOSTE E IVA



valori stabiliti dal contratto di fornitura

valori fissati e aggiornati dall'Autorità (alcune di queste componenti dipendono dalla potenza impegnata, dagli scaglioni di consumo e da periodi di riferimento)

SPESA PER LA MATERIA GAS



SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE CONTATORE



SPESA PER ONERI DI SISTEMA



ALTRE VOCI



IMPOSTE E IVA



valori stabiliti dal contratto di fornitura

valori fissati e aggiornati dall'Autorità (alcune di queste componenti dipendono dall'ambito territoriale e dagli scaglioni di consumo)

QUANTO DURA

IL PERIODO DI VALIDITÀ DEL PREZZO OFFERTA?

Il contratto è a tempo indeterminato e decorre dalla prima data utile secondo le tempistiche previste dall'ARERA. I prezzi indicati nell'Allegato Condizioni Economiche saranno applicati per tutto il periodo di validità del contratto. Le condizioni economiche, nonché le modalità di determinazione delle eventuali variazioni e/o adeguamenti automatici dei corrispettivi sono indicati nelle Condizioni Economiche Contrattuali.

Ulteriori informazioni relative all'offerta sono disponibili sul sito internet, www.kosmoenergia.it oppure contattando il servizio clienti al numero 081.8236115.

COME PUOI ATTIVARE

UN'OFFERTA LUCE E/O GAS CON KOSMO ENERGIA?

Kosmo Energia mette a tua disposizione una molteplicità di canali attraverso i quali puoi conoscere le offerte disponibili e scegliere quella più adatta alle tue esigenze di consumo.

Per attivare un'offerta puoi:



contattare il numero 081.8236115



recarti di persona presso i nostri Sportelli di Via Foro Boario, 52 80035 Nola (NA)



visitare il nostro sito web www.kosmoenergia.it e aderire attraverso modulo online



ricevere presso la tua abitazione uno degli incaricati da Kosmo Energia



ricevere una telefonata di uno degli operatori telefonici incaricati da Kosmo Energia

La documentazione contrattuale si compone dei seguenti documenti:

- informazioni precontrattuali
- condizioni economiche dell'offerta
- scheda di confrontabilità della spesa (in caso di utenza domestica),
- proposta di contratto
- nota informativa
- modulo di ripensamento
- condizioni generali di contratto
- dichiarazione dei dati catastali

Il contratto di fornitura si intenderà perfezionato a partire dal momento in cui aderirai ad una delle nostre offerte commerciali, accettando il relativo modulo di adesione (di seguito anche “Modulo di Accettazione” o “MdA”) attraverso uno dei canali sopra indicati.

Nel caso, ad esempio, in cui tu aderisca al Modulo di Accettazione a seguito della visita di un commerciale presso la tua abitazione, il momento di perfezionamento del contratto di fornitura coinciderà con la data in cui avrai sottoscritto il Modulo di Accettazione.

Nel caso, invece, in cui tu aderisca al Modulo di Accettazione telefonicamente, saranno messe a tua disposizione, tramite mail (o anche tramite posta ordinaria) tutta la documentazione contrattuale di cui potrai prendere visione prima di rilasciare la tua conferma definitiva alla stipulazione del contratto. Tale conferma potrà avvenire tramite canale web o tramite una seconda telefonata (detta anche telefonata di conferma) secondo le modalità dettagliatamente descritte nelle condizioni generali di contratto. Ti ricordiamo che, a valle della tua conferma, il contratto si considererà perfezionato senza che sia necessario inviare a Kosmo Energia alcuna documentazione contrattuale cartacea sottoscritta.

Resta inteso che, secondo quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto, qualora Kosmo Energia decida di non dar seguito al rapporto contrattuale, anche a seguito di valutazioni sull'affidabilità creditizia, o dell'esercizio della facoltà di revoca dello switching previsto dalla regolazione vigente, te ne darà comunicazione all'indirizzo di posta elettronica, ove da te fornito, o tramite posta ordinaria, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di accettazione del contratto. La tua fornitura sarà, altresì, eventualmente subordinata agli adempimenti necessari ad ottenere la connessione alla rete del Distributore Locale come descritti nelle Condizioni generali di contratto.

Con la stipula del contratto di fornitura fornirai a Kosmo Energia l'autorizzazione ad effettuare, per tuo conto, le necessarie azioni per l'avvio/gestione della/delle fornitura/e sia nei confronti del Distributore locale che, ove competente, del Sistema Informativo Integrato istituito presso l'Acquirente Unico S.p.A. (di seguito “SII”), oltre che a recedere dal contratto con il tuo precedente fornitore.

Se sei un cliente domestico tali azioni inizieranno non appena decorso il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, a meno che nel corso dell'adesione al Modulo di Accettazione tu non richiedi espressamente che le attività propedeutiche all'avvio della fornitura vengano avviate prima che sia decorso detto termine. Tale richiesta non comporterà necessariamente l'avvio della fornitura immediatamente, tuttavia potrà comportare un anticipo della fornitura rispetto alle normali tempistiche previste. In tale evenienza il diritto al ripensamento potrà comunque essere esercitato, ma sarai tenuto a corrispondere a Kosmo Energia gli importi relativi ai costi sostenuti, ossia un corrispettivo non superiore a 23 euro IVA esclusa, nel caso in cui non sia stata avviata la fornitura, eventualmente incrementato degli oneri addebitati dal Distributore Locale al Fornitore per la prestazione effettuata. Nel caso, invece, in cui la fornitura sia stata avviata dovrai corrispondere, in aggiunta al suddetto corrispettivo, anche tutti quelli previsti dal Contratto, fino al momento della cessazione della fornitura.

Ti ricordiamo anche che il Distributore locale, o il SII (ove competente), una volta ricevuta la richiesta di attivazione della fornitura inoltrata da Kosmo Energia, darà seguito alle operazioni tecniche necessarie ad eseguire la richiesta all'esito delle verifiche di sua competenza, nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa di settore. Nel caso di switching (passaggio da altro venditore) i tempi di attivazione della nuova fornitura, terranno conto, oltre che delle tempistiche sopra indicate, anche del termine previsto per esercitare il recesso dal precedente contratto di fornitura, come disciplinato dalla normativa di settore. La tua fornitura con Kosmo Energia sarà

indicativamente attivata entro circa 2 mesi dalla conclusione del contratto¹, fermo restando che in caso di switching, la data di attivazione coinciderà sempre con il primo giorno del mese solare.

Ti ricordiamo comunque che, a seguito della tua richiesta di attivazione della fornitura gas e/o luce (nuova attivazione, voltura o subentro) e dell'esecuzione delle relative prestazioni da parte di Kosmo Energia e del distributore saranno addebitati i corrispettivi² sotto elencati, secondo quanto stabilito dall'Autorità, ossia:

1. per il Settore Elettrico:

- i. contributo in quota fissa a favore di Kosmo Energia di Euro 23+IVA;
- ii. contributo in quota fissa a favore del Distributore Locale di Euro 26,13+IVA;
- iii. eventuale deposito cauzionale: a) 11,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i clienti domestici; b) 15,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i clienti non domestici, con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW; c) non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti gli altri clienti non domestici.
- iv. eventuale contributo per incremento quota potenza nella misura base di Euro 69,57 + IVA, da moltiplicare per ogni kW o frazione di kW di potenza disponibile richiesta in aumento rispetto a quella per la quale è già stato pagato il contributo.

Per le richieste di variazione di potenza, a partire dall'1 aprile 2017 si applicano ai clienti domestici le agevolazioni stabilite dall'art.8bis dell'allegato C alla delibera ARERA 654/2015/R/eel.

In caso di switching sarai soggetto, se previsto dalla specifica offerta commerciale, esclusivamente al pagamento di quanto riportato al punto (iii).

2. Per il Settore Gas:

- i. contributo in quota fissa a favore di Kosmo Energia di Euro 23+IVA;
- ii. in caso di attivazione, contributo in quota fissa a favore del Distributore locale di Euro 30 + IVA (per gruppo di misura ≤ G6) o Euro 45 +IVA (per gruppo di misura > G6);
- iii. eventuale deposito cauzionale: a) 30,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) < 500; b) 90,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) fino a 1.500; c) 150,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) fino a 2.500; d) 300,00 Euro per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) fino a 5.000; e) valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte per punti di riconsegna con consumo annuo (Smc/anno) > 5.000

In caso di switching sarai soggetto, se previsto dalla specifica offerta commerciale, esclusivamente al pagamento di quanto riportato al punto (iii).

COSA FARE

SE HAI CONCLUSO UN CONTRATTO DI FORNITURA CON KOSMO ENERGIA MA CI HAI RIPENSATO?

Ti ricordiamo che se sei un cliente domestico e hai concluso il Contratto di Fornitura fuori dai locali commerciali di Kosmo Energia, ovvero a distanza, puoi comunicare il tuo ripensamento entro 14 giorni dal perfezionamento del Contratto di Fornitura (come indicato nella sezione "COME PUOI ATTIVARE UN'OFFERTA LUCE E/O GAS CON

¹ Salvo eventuali adempimenti da parte del cliente (concessioni, autorizzazioni o servizi) necessari per ottenere la connessione alla rete di distribuzione

² Tali corrispettivi sono soggetti a variazione sulla base dei provvedimenti normativi adottati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

KOSMO ENERGIA?). A tal fine potrai utilizzare l'apposito modulo allegato alla documentazione contrattuale, oppure una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della tua volontà di recedere dal Contratto di Fornitura da inoltrare via mail all'indirizzo e-mail servizioclienti@kosmonergia.it e comprensiva almeno delle seguenti informazioni Nome, Cognome, Codice Fiscale, POD e/o PDR, Luogo e Data, Firma. Potrai altresì comunicare il tuo ripensamento telefonando al numero 081.8236115. In tale caso la tua volontà verrà registrata e ti verrà successivamente inviata conferma dell'esecuzione di quanto da te richiesto attraverso sms o email.

Il diritto di ripensamento è validamente esercitato se la comunicazione viene inviata entro quattordici giorni dalla data di perfezionamento del Contratto di Fornitura (vedi la sezione "COME PUOI ATTIVARE UN'OFFERTA LUCE E/O GAS CON KOSMO ENERGIA?").

In caso di esercizio del diritto non si corre il rischio di restare senza fornitura perché questa sarà garantita, dal precedente fornitore, o dai soggetti che erogano i servizi di ultima istanza oppure da Kosmo Energia per il tempo necessario ad eseguire le procedure tecniche che consentono di assolvere la volontà da te manifestata.

Qualora l'esercizio del tuo diritto di ripensamento sia diretto alla cessazione della fornitura, dovrai richiedere la disattivazione al tuo attuale venditore che provvederà ad eseguire tutte le relative procedure tecniche.

COME VENGO NO LETTI I CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS DA KOSMO ENERGIA?

I consumi di energia elettrica e/o gas saranno rilevati dal Distributore locale, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente. Kosmo Energia applica interamente le disposizioni contenute nel "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale", allegato A alla delibera 463/2016/R/com (di seguito "TIF"). Ai fini della fatturazione Kosmo Energia utilizza i dati di misura nel rispetto del seguente ordine di priorità: 1) autoletture comunicate dal Cliente e validate dal Distributore locale; 2) dati misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Locale; 3) dati di misura stimati, dal Distributore locale ovvero dal Fornitore.

Nei casi in cui i dati (effettivi o stimati) non siano resi disponibili dal Distributore locale in tempo utile per la fatturazione, o in mancanza della tua autolettura, Kosmo Energia fatturerà a stima sulla base delle informazioni di consumo a sua disposizione, per poi conguagliare successivamente a seguito dell'acquisizione delle misure effettive. Ai fini del calcolo dei consumi stimati Kosmo Energia utilizzerà la seguente modalità:

- Per il settore elettrico, Kosmo Energia, qualora non abbia a disposizione uno storico dei consumi, utilizza il criterio delle ore d'uso (determinate sulla base dei consumi annui delle utenze tipo definiti dall'Autorità) moltiplicato per la potenza contrattualmente impegnata, rapportato al periodo di fatturazione. Nel caso in cui, viceversa, Kosmo Energia abbia a disposizione lo storico, il criterio adottato prevede invece la fissazione di una base di computo annuale che considera le ultime due letture effettive (a tal fine si considerano anche le autoletture validate). Queste ultime vengono poi rapportate, attraverso un calcolo pro-die, al periodo di fatturazione relativamente al quale si calcola la misura stimata;
- Per il settore gas, Kosmo Energia, qualora non abbia a disposizione uno storico dei consumi, utilizza il consumo annuo trasmesso dal Distributore locale in fase di switching modulata sui profili di prelievo standard definiti dall'Autorità ai sensi dell'allegato A alla delibera 229/12 (di seguito "TISG"). Nel caso in cui, viceversa,

Kosmo Energia abbia a disposizione lo storico, il criterio adottato prevede invece la fissazione di una base di computo annuale che considera le ultime due letture effettive (a tal fine si considerano anche le autoletture validate). Questa base di computo, a sua volta, viene modulata sui profili di prelievo standard definiti dall'Autorità.

PERCHÉ

È IMPORTANTE FARE L'AUTOLETTURA?

Kosmo Energia mette a disposizione dei propri clienti la possibilità di comunicare l'autolettura, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di settore.

Se sei un cliente titolare di un punto di prelievo/riconsegna non dotato di contatore telegestito, Kosmo Energia rende disponibile la possibilità di comunicare l'autolettura al numero 081.8236115, o inviando un sms o whatsapp al numero 334.2376463, oppure accedendo all'Area Autolettura del sito internet www.kosmoenergia.it. Puoi comunicare l'autolettura in qualunque momento, tuttavia, in fattura è presente l'indicazione di un periodo specifico in cui comunicarla, sei invitato a rispettare la tempistica indicata. L'eventuale presa in carico o meno del dato di autolettura, qualora palesemente errato, ti verrà comunicata al momento stesso dell'acquisizione o entro i quattro giorni lavorativi successivi nei casi in cui non sia possibile una risposta immediata. Una volta preso in carico il dato di autolettura, Kosmo Energia lo trasmetterà, entro i quattro giorni lavorativi successivi, al Distributore locale che provvederà a validarlo o meno e a comunicarne l'esito al Fornitore entro i successivi 3 giorni lavorativi. Il dato di autolettura validato dal Distributore locale verrà utilizzato ai fini della fatturazione.

Se sei un cliente titolare di un punto di prelievo/riconsegna dotato di contatore telegestito che ha ricevuto una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno due mesi consecutivi, Kosmo Energia ti invita a comunicare l'autolettura tramite i canali di contatto sopra riportati. L'autolettura verrà gestita e utilizzata da Kosmo Energia secondo le medesime modalità sopra indicate.

Inoltre se il tuo punto di prelievo/riconsegna non è dotato di contatore telegestito, sei invitato a comunicare l'autolettura anche in caso di Switching o di voltura contattando i numeri sopra indicati. In caso di Switching con Kosmo Energia, puoi comunicare l'autolettura entro il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della fornitura. In caso di Switching con altro venditore puoi comunicare l'autolettura ad Kosmo Energia fino al giorno precedente la data di attivazione della fornitura, a partire dal quinto giorno lavorativo precedente la suddetta data; in caso di voltura puoi comunicare l'autolettura nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di attivazione della fornitura. La lettura da te comunicata ad Kosmo Energia verrà inviata al Distributore locale per la validazione.

OGNI QUANTO

RICEVERAI LA BOLLETTA DI KOSMO ENERGIA?

La fatturazione dei consumi avverrà in conformità a quanto previsto dalla normativa di settore.

In particolare, per quanto riguarda i consumi di energia elettrica, la fatturazione avverrà con periodicità almeno bimestrale per i clienti domestici e per i clienti non domestici con potenza inferiore a 16,5 kW.

Per i clienti non domestici con potenza superiore a 16,5 kW, la fatturazione avverrà con periodicità mensile.

La periodicità della fatturazione dei consumi di gas naturale è, invece, stabilita in funzione della classe di consumo a cui il cliente appartiene. Nello specifico: per i clienti titolari di un punto di riconsegna non telegestito la periodicità sarà bimestrale per i clienti con un consumo annuo fino a 5.000 Smc, mensile per i clienti con un consumo annuo uguale o superiore 5.000 Smc. Per i clienti titolari di un punto di riconsegna telegestito la periodicità di fatturazione sarà mensile.

Potrai scegliere se ricevere la bolletta cartacea o solo via web attivando il servizio di Bolletta Web comodamente on line dal tuo pc senza alcun costo aggiuntivo. Ciò ti permetterà di visualizzare la tua bolletta non appena emessa.

La bolletta è composta da una parte definita "Bolletta sintetica" che conterrà le informazioni principali, come gli importi fatturati, i consumi e i dati di fornitura, ed avrà valenza fiscale, e da una seconda parte definita "Elementi di dettaglio" costituita da tutti gli approfondimenti delle informazioni presenti nella bolletta sintetica. Gli Elementi di dettaglio potranno essere richiesti attraverso i vari canali di contatto messi a disposizione da Kosmo Energia: chiamando il numero 081.8236115, presso lo Sportello di via Foro Boario n. 52 – Nola (NA). Successivamente a tale richiesta e fino a tua diversa comunicazione, Kosmo Energia fornirà sempre gli Elementi di dettaglio contestualmente all'emissione periodica della Bolletta sintetica.

COME PUOI PAGARE LE BOLLETTE DI KOSMO ENERGIA?

Potrai pagare le tue bollette, scegliendo la modalità che preferisci:

- Domiciliazione bancaria o postale: con addebito diretto in via continuativa su conto corrente (SDD) senza spese aggiuntive per l'attivazione del servizio (salvo eventuali commissioni applicate dalla tua Banca); puoi attivare il servizio scaricandoti il modello di autorizzazione SEPA dalla sezione Domiciliazione bolletta su www.kosmoenergia.it;
- Uffici Poste Italiane: per pagamenti in contanti, con carte prepagate o con carte di credito (con relativi costi di commissione);
- Sportello Kosmo Energia, (Orari: Lunedì-Venerdì 9:00/13:00 – 15:00/19:00) – via Foro Boario, 52, Nola (NA).

Le citate modalità di pagamento, ed eventuali modifiche alle stesse, sono riportate all'interno delle bollette.

SONO PREVISTE GARANZIE O DEPOSITI CAUZIONALI?

Il Deposito Cauzionale è una somma di denaro che può essere richiesta dalle società di vendita ai clienti a titolo di garanzia, per tutelarsi da eventuali morosità e insolvenze.

Il versamento del deposito cauzionale **non è dovuto se hai scelto il pagamento tramite domiciliazione bancaria/postale** o su carta di credito, che costituiscono forma di garanzia equivalente al deposito.

In caso di cessazione del contratto e in assenza di insolvenze, il deposito cauzionale viene restituito, maggiorato degli interessi legali e in conformità a quanto disposto dall'ARERA (articolo 12 della delibera n. 229/01 del 18/10/2001 e successive modifiche e integrazioni).

Ciascun operatore può scegliere se e in quale misura applicare il deposito cauzionale. L'ARERA stabilisce i valori massimi applicabili nel mercato tutelato (TIVG, articolo 5 della Delibera n. 64/09 del 28/5/2009 e successive modifiche e integrazioni).

PERCHÉ PAGARE

LA BOLLETTA ENTRO LA DATA DI SCADENZA?

La bolletta deve essere pagata per l'intero importo indicato nella stessa e nel termine ivi riportato: nel caso in cui tali tempistiche non vengano rispettate Kosmo Energia applicherà interessi di mora, come previsto dalle Condizioni Generali (pari al Tasso Ufficiale di Riferimento maggiorato di 3,5 punti percentuali) e relative spese per i solleciti di pagamento. In caso di persistente mancato pagamento, Kosmo Energia potrà chiedere la sospensione della fornitura, con costi a carico del cliente moroso, dopo aver inoltrato apposita comunicazione di messa in mora e preavviso di distacco come indicato nelle condizioni generali di contratto. In tal caso verranno applicati gli eventuali costi indicati nel contratto.

COME PUOI

RECEDERE DAL CONTRATTO?

Il contratto è a tempo indeterminato ma potrai recedere in ogni momento. Se recedi dal contratto per cambiare fornitore, il recesso sarà inviato direttamente dal nuovo fornitore entro il 10 del mese antecedente la data di cambio fornitore. Se invece intendi cessare la fornitura con disattivazione del punto di prelievo/riconsegna, dovrai comunicare la tua volontà di esercitare il diritto di recesso dal contratto, con preavviso di un mese, accedendo al sito web www.kosmoenergia.it nell'area Disdetta e compilando l'apposito web form. Nel caso di fornitura di energia elettrica e gas naturale, il recesso avente ad oggetto una sola fornitura non comporterà il recesso anche dall'altra fornitura attivata.

COME PUOI

RECLAMARE?

Kosmo Energia pone molta attenzione ai reclami e problematiche evidenziate dai nostri clienti che aiutano a migliorare continuamente il servizio offerto. Kosmo Energia mette a disposizione dei propri clienti una modalità telematica per l'inoltro dei reclami, tramite la compilazione dell'apposito form presente sul sito www.kosmoenergia.it. Qualora tu decida di non avvalerti di tale modalità telematica, potrai utilizzare il modulo predisposto da Kosmo Energia, disponibile sul sito www.kosmoenergia.it, all'interno dell'area Modulistica, o presso lo sportello al pubblico di via Foro Boario n. 52, Nola (NA). Le comunicazioni di reclamo dovranno essere indirizzate al seguente indirizzo: Kosmo Energia Srl – Via Foro Boario n. 52 – 80035 – Nola (NA). È fatta salva la possibilità di inviare il reclamo senza utilizzare il sopra richiamato modulo, purché la comunicazione - da inviare con le medesime modalità - contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente che sporge reclamo e l'invio al medesimo di motivata risposta scritta: a) nome e cognome; b) l'indirizzo di fornitura; c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico; d) servizio cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas o entrambi); e) codice POD o PDR; f) una breve descrizione dei fatti contestati.

Se il reclamo è relativo al servizio di distribuzione e misura della fornitura, può essere inviato direttamente al Distributore di zona.

QUALI SONO I DIRITTI DEI CONSUMATORI?

Ai contratti di fornitura stipulati con i consumatori si applicano le previsioni contenute nel Capo I, Sezione III della Parte III del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. “Codice del Consumo”), in quanto compatibili.

Kosmo Energia adotta, come previsto dalla normativa di settore, il Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale che puoi consultare su www.kosmoenergia.it. Kosmo Energia aderisce inoltre alla procedura di ripristino prevista dalla Delibera 153/2012 “Adozione di misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale”. Nell'allegato “Nota Informativa” sono riportati i livelli di qualità che Kosmo Energia deve rispettare nei confronti dei clienti e gli eventuali importi da corrispondere a titolo di indennizzo nel caso in cui tali livelli non siano rispettati.



Kosmo Energia

**BUON INVERNO
CON KOSMO ENERGIA**

**SCEGLI
L'OFFERTA
su misura per te**

Esclusa nel Piano
Nazionale Energia

Contatta il nostro numero 081 823 61 15

**PER IL METANO
AFFIDATI
A CHI TI È VICINO!**

Decorative squares in various colors (blue, green, orange) are scattered below the staff photo.

LIBERO

- ATTIVAZIONI FORNITURA GAS
- ALLACCI CONTATORE GAS
- VOLTURE E SUBENTRI
- ASSISTENZA SULLE BOLLETTE

TEL. 081 823 61 15

ORARIO ATTIVITÀ
da lunedì al venerdì
martedì 09:00 - 13:00
sabato 09:00 - 10:00

**MONTAGGIO E ASSISTENZA TECNICA
CALDAIE E CONDIZIONATORI**

VERIFICA E CERTIFICAZIONE 37/08

CONTACT INFO

Via Foro Boario 52 Nola (NA)

Phone: 081 823 6115

Fax: 081 823 6115

info@kosmoenergia.it