

## BESCHWERDEFORMULAR

An die  
**OETZI Genossenschaft**  
Luis-Zuegg-Str. 23  
39100 Bozen (BZ)

e-mail: [info@oetzi.energy](mailto:info@oetzi.energy)

Dieses Formular kann zur Einreichung einer Beschwerde gegenüber OETZI Genossenschaft verwendet werden.

**a) Kontaktdaten für die Zusendung der Beschwerde**

OETZI GENOSSENSCHAFT  
LUIS-ZUEGG-STR. 23, 39100 BOZEN (BZ)  
[info@oetzi.energy](mailto:info@oetzi.energy)

**b) Daten des Kunden und des Lieferpunktes**

(Auszufüllen für Privatperson)	
VORNAME UND NACHNAME	
STEUERNUMMER	
WOHNSITZ	
(Auszufüllen für juristische Person)	
VORNAME UND NACHNAME DES GESETZLICHEN VERTRETERS	
FIRMENBEZEICHNUNG	
MWST.-NUMMER/ST.-NUMMER	
RECHTSSITZ	
ART DES DIENSTES	STROM
LIEFERADRESSE	
KUNDENNUMMER <sup>1</sup>	
POD-Code <sup>2</sup>	

**c) Kontaktdaten für die schriftliche Antwort, falls abweichend von den Vertragsdaten:**

POSTANSCHRIFT	
EMAIL-ADRESSE	

**d) Geben Sie den Gegenstand der Beschwerde in der Tabelle im Anhang 1 dieses Formulars an, indem Sie das Thema und das Unterthema der Beschwerde mit einem X markieren (Einstufung nach Themen gemäß Tabelle A des Anhangs A des TIQV, gültig ab 1. Januar 2026)**

**e) Beschreiben Sie bitte den beanstandeten Sachverhalt:**

Die Beschwerde kann auch ohne dieses Formular eingereicht werden, sofern die Mitteilung die folgenden Mindestangaben enthält, welche die Identifizierung des die Beschwerde einreichenden Endkunden und die Sendung der schriftlichen Antwort ermöglichen: Vor- und Zuname; Lieferadresse; Postanschrift, falls abweichend von der Lieferanschrift, oder E-Mail-Adresse für die Sendung der schriftlichen Antwort; Dienst, auf welchen sich die schriftliche Beschwerde bezieht (Strom); alphanumerischer Identifikationscode des Lieferpunktes (POD), falls vorhanden, oder, falls nicht verfügbar, Kundencode; kurze Beschreibung des beanstandeten Sachverhalts.

Ort und Datum

Unterschrift des Kunden

<sup>1</sup> Identifikationscode des Kunden, auf der ersten Seite der Stromrechnung zu finden (K000XXXX)

<sup>2</sup> Alphanumerischer Code der als Identifikation des Lieferpunktes gilt (ITXXXEXXXXXXX) auf Seite zwei der Stromrechnung zu finden



ANHANG 1

Thema (1. Ebene)	Unterthema (2. Ebene)
<input type="checkbox"/> <b>Verträge</b> Reklamationen und Anfragen im Zusammenhang mit Vertragsangelegenheiten, wie Kündigung, Namensänderung (Abschluss und Kosten für Übertragung und Übernahme), sowie etwaige einseitige Änderungen, sofern erlaubt.	<input type="checkbox"/> Kündigung <input type="checkbox"/> Umschreibung und Aktivierung <input type="checkbox"/> Einseitige Änderungen <input type="checkbox"/> Sonstiges
<input type="checkbox"/> <b>Zahlungsverzug und Unterbrechung</b> Reklamationen und Anfragen zu Verfahren bei Zahlungsverzug, eventueller Reduzierung der Leistung, Unterbrechung der Versorgung und deren Wiederaufnahme, Unterbrechungen der Energieversorgung und Verwaltungseinstellungen sowie zu Entgelten für rückständige Zahlungen (Cmor).	<input type="checkbox"/> Zahlungsverzug <input type="checkbox"/> Unterbrechung und Wiederaufnahme <input type="checkbox"/> Cmor (Entgelt für rückständige Zahlungen) <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Markt</b> Reklamationen und Anfragen zu Abschlussmodalitäten neuer Verträge, Beschwerden über Zeitpläne beim Anbieterwechsel und die vom Anbieter angebotenen wirtschaftlichen Konditionen im Vergleich zum Vertrag.	<input type="checkbox"/> Angeblich nicht gewünschte Verträge <input type="checkbox"/> Anbieterwechsel <input type="checkbox"/> Wirtschaftliche Bedingungen für neue Verträge <input type="checkbox"/> Doppelte Abrechnung <input type="checkbox"/> Sonstiges
<input type="checkbox"/> <b>Fakturierung/Abrechnung</b> Reklamationen und Anfragen zur Richtigkeit der verbrauchten Mengen und abgerechneten Entgelte, zur Selbstablesung, Abrechnungsperiodizität einschließlich Abschlussrechnung, zu Zahlungen und Rückerstattungen.	<input type="checkbox"/> Selbstablesungen <input type="checkbox"/> Nachberechnungen <input type="checkbox"/> Falsche Schätzwerte <input type="checkbox"/> Verrechnungszeitraum und Endabrechnung <input type="checkbox"/> Zahlungen und Rückerstattungen <input type="checkbox"/> Beträge für Verbrauch über zwei Jahren, für die keine Verjährung eingetreten ist <input type="checkbox"/> Sonstiges
<input type="checkbox"/> <b>Messung</b> Reklamationen und Anfragen zum Betrieb und Austausch des Zählers (geplant oder ungeplant) oder zur Nichtdurchführung der Ablesungen, einschließlich Funktionsstörung der Fernauslesung, zu Zeitplänen und Methoden der Zählerprüfung, sowie Verbrauchsrekonstruktionen bei Fehlfunktionen.	<input type="checkbox"/> Zählerwechsel <input type="checkbox"/> Prüfung und Rekonstruktionen <input type="checkbox"/> Fehlende Ablesungen <input type="checkbox"/> Sonstiges
<input type="checkbox"/> <b>Anschlüsse, Arbeiten und technische Qualität</b> Reklamationen und Anfragen zu Ausführungszeiten von Leistungen (Anschlüsse, Aktivierungen, Umzüge), zu Kosten in Kostenvoranschlägen, Kontinuität der Versorgung, Spannung- oder Druckwerte sowie Sicherheit.	<input type="checkbox"/> Kostenvoranschläge/ Aktivierungen/Arbeiten (Zeiten und Kosten) <input type="checkbox"/> Kontinuität <input type="checkbox"/> Spannungswerte <input type="checkbox"/> Sicherheit <input type="checkbox"/> Sonstige
<input type="checkbox"/> <b>Sozialbonus</b> Reklamationen und Anfragen zu nicht oder verspätet validierten Anträgen durch den Netzbetreiber, Auszahlungszeiten, unrechtmäßige Kündigungen.	<input type="checkbox"/> Validierungen <input type="checkbox"/> Kündigungen <input type="checkbox"/> Auszahlungen <input type="checkbox"/> Sonstiges
<input type="checkbox"/> <b>Qualitätsstandards</b> Reklamationen und Anfragen zur Funktionsweise des Kundenservice sowie zu Entschädigungen gemäß Regulierung für Verkaufs- und Vertriebsaktivitäten.	<input type="checkbox"/> Kundenservice (Callcenter, Schalter, andere Dienste) <input type="checkbox"/> Entschädigung <input type="checkbox"/> Sonstiges
<input type="checkbox"/> <b>Sonstiges</b> Reklamationen und Anfragen zu Sachverhalten, die keiner der vorherigen Kategorien zuzuordnen sind / keine Zuständigkeit	



