

## MODULO PER IL RECLAMO SCRITTO PER IL SERVIZIO DI ENERGIA ELETTRICA

Spett.le  
**OETZI Società Cooperativa**  
Via Luis Zuegg 23  
39100 Bolzano (BZ)

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

Il presente modulo può essere utilizzato per sporgere eventuale reclamo nei confronti di OETZI SOCIETÀ COOPERATIVA.

a) **Recapiti per l'invio del reclamo**  
OETZI SOCIETÀ COOPERATIVA  
VIA LUIS ZUEGG 23, 39100 BOLZANO  
[info@oetzi.energy](mailto:info@oetzi.energy)

b) **Dati identificativi del cliente finale e della fornitura**

(Da compilare per persona fisica)	
NOME E COGNOME	
CODICE FISCALE	
INDIRIZZO DI RESIDENZA	
(Da compilare per persona giuridica)	
NOME E COGNOME LEGALE RAPPRESENTANTE	
RAGIONE SOCIALE	
P.IVA / CF	
SEDE LEGALE	
TIPO SERVIZIO	ELETTRICO
INDIRIZZO DI FORNITURA	
CODICE CLIENTE <sup>1</sup>	
Codice POD <sup>2</sup>	

c) **Recapito per la risposta scritta, se diverso dal recapito della fatturazione:**

INDIRIZZO POSTALE	
INDIRIZZO E-MAIL	

d) **Indicare l'argomento del reclamo alla tabella presente all'allegato 1 di questo modulo, apponendo una X su argomento e sub argomento oggetto del reclamo** (classificazione per argomenti secondo la tabella A dell'allegato A del TIQV in vigore dal 1 gennaio 2026)

e) **Indicare descrizione dei fatti contestati:**

Il reclamo può essere inviato anche 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 scritta: il nome e il cognome/la ragione sociale; l'indirizzo di fornitura; l'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 (elettrico); il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; una breve descrizione dei fatti contestati.

Luogo e data

Firma del Cliente

<sup>1</sup> Codice identificativo del cliente presente sulla prima pagina della bolletta (K000XXXX)

<sup>2</sup> Codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (ITXXXEXXXXXXX) presente sulla seconda pagina della bolletta



ALLEGATO 1

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
<input type="checkbox"/> <b>Contratti</b> Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambi di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.	<input type="checkbox"/> Recesso <input type="checkbox"/> Volture e subentri <input type="checkbox"/> Modifiche unilaterali <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <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, interruzione dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).	<input type="checkbox"/> Morosità <input type="checkbox"/> Sospensione e riattivazione <input type="checkbox"/> Cmor (Corrispettivo morosità pregresse) <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <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	<input type="checkbox"/> Presunti contratti non richiesti <input type="checkbox"/> Cambio fornitore <input type="checkbox"/> Condizioni economiche nuovi contratti <input type="checkbox"/> Doppia fatturazione <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <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.	<input type="checkbox"/> Autolettura (uso della) <input type="checkbox"/> Ricalcoli <input type="checkbox"/> Consumi stimati errati <input type="checkbox"/> Periodicità e fattura di chiusura <input type="checkbox"/> Pagamenti e rimborsi <input type="checkbox"/> Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <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	<input type="checkbox"/> Cambio misuratore <input type="checkbox"/> Verifica e ricostruzioni <input type="checkbox"/> Mancante letture <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Connessioni, 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	<input type="checkbox"/> Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) <input type="checkbox"/> Continuità <input type="checkbox"/> Valori della tensione <input type="checkbox"/> Sicurezza <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Bonus sociale</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazioni di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	<input type="checkbox"/> Validazioni <input type="checkbox"/> Cessazioni <input type="checkbox"/> Erogazioni <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <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.	<input type="checkbox"/> Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) <input type="checkbox"/> Indennizzi <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	



