



UNI EN ISO: 9001:2015  
UNI EN ISO: 14001:2015



## MODULO DI RECLAMO

Spett.le  
**Oenergy S.p.A.**  
Via Sicilia n. 241  
00187 Roma (RM)

a mezzo Raccomandata AR  
o via mail: clienti@oenergy.it  
o via PEC: servizioclienti.oenergy@pec.it

### DATI CLIENTE

Nome e Cognome/Ragione sociale \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Codice Cliente \_\_\_\_\_ Numero Contratto \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Indirizzo per l'invio della posta scritta (se diverso dall'indirizzo di fornitura) \_\_\_\_\_

Indirizzo di posta elettronica da usare per la risposta (facoltativa) \_\_\_\_\_

Indirizzo a cui si riferisce il reclamo  Elettrico  Gas  Entrambi Il reclamo si riferisce alla fatturazione di importi anormali  Sì  No

Codice identificativo del Punto di Fornitura: **POD** (Punto di Prelievo dell'energia elettrica): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**PDR** (Punto di Riconsegna del gas naturale): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Oggetto: Richiesta di informazioni/Prescrizione di un reclamo

Con la presente, il sottoscritto sopra generalizzato espone quanto segue:

[Descrivere in modo chiaro e dettagliato il problema riscontrato o le informazioni richieste, specificando tutte le circostanze rilevanti, le eventuali date di accadimento e ogni dettaglio utile alla comprensione del caso].

[Indicare eventuali documenti allegati a supporto della richiesta, come copie di bollette, comunicazioni precedenti, ecc.]

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Richiesta del cliente:

- Richiedo che la problematica sopra descritta venga risolta con tempestività, ai sensi delle normative vigenti.
- Gradirei ricevere un riscontro scritto alla presente comunicazione entro i termini previsti dalla normativa.

In attesa di un vostro riscontro, resto a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento e ringrazio per l'attenzione.

Distinti saluti,

Nome e cognome / Ragione sociale \_\_\_\_\_

Firma

CGFON\_010624,Mod\_Rip\_Rev062024

| Argomento (DA COMPILARE)   |                          | Sub Argomento (OPZIONALE)  |                          |
|--|--------------------------|--|--------------------------|
| <b>Contratti</b><br>Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali recesso, il cambio 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><br>Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e alla 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><br>Reclami 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><br>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 risulti maturata la prescrizione | <input type="checkbox"/> |
|  |                          | altro  | <input type="checkbox"/> |
| <b>Misura</b><br>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"/> |
|  |                          | Mancate letture  | <input type="checkbox"/> |
|  |                          | Altro  | <input type="checkbox"/> |
| <b>Conessioni, lavori e qualità tecnica</b><br>Misura 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"/> | Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)  | <input type="checkbox"/> |
|  |                          | Continuità   | <input type="checkbox"/> |
|  |                          | Valori della tensione/pressione  | <input type="checkbox"/> |
|  |                          | Sicurezza  | <input type="checkbox"/> |
|  |                          | Altro  | <input type="checkbox"/> |

| Argomento (DA COMPILARE)  |                          | Sub Argomento (OPZIONALE) |                          |
|---|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| <b>Bonus Sociale</b><br>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione 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><br>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          | <input type="checkbox"/> |
|   |                          | Indennizzi                | <input type="checkbox"/> |
|   |                          | Altro                     | <input type="checkbox"/> |
| <b>Altro</b><br>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.   | <input type="checkbox"/> |                           |                          |

Da compilare se la segnalazione vien rappresentata da persona delegata dal cliente:

**DATI DI CHI PRESENTA IL RECLAMO PER DELEGA DEL CLIENTE**

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

C.f./P.Iva \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Firma

**Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente**