

Spett.le  
**Officina Elettrica S. Vigilio Di  
Marebbe S.P.A.**  
Via Plan de Coronas, 38  
39030 S. Vigilio di Marebbe (BZ)

e-mail: [info@oesv.bz.it](mailto:info@oesv.bz.it)

### MODULO PER IL RECLAMO SCRITTO

Il presente modulo può essere utilizzato per sporgere eventuale reclamo nei confronti di Officina Elettrica S. Vigilio Di Marebbe S.P.A. Il modulo dovrà essere trasmesso a Via Plan de Coronas, 38, 39030 S. Vigilio di Marebbe (BZ) oppure all'indirizzo e-mail: [info@oesv.bz.it](mailto:info@oesv.bz.it)

Cognome .....

Nome .....

*a.) Indicare l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta:*

Indirizzo postale a cui inviare la risposta .....

Indirizzo e-mail .....@.....

*b.) Indicare uno dei successivi codici di identificazione:*

Indirizzo fornitura: .....

Codice cliente: .....

POD<sup>1</sup>: .....

Servizio a cui si riferisce il reclamo: energia elettrica

*c.) Indicare descrizione dei fatti contestati:*

.....  
.....  
.....

---

<sup>1</sup> codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica

.....  
.....  
.....

d.) *Indicare l'argomento del reclamo:*

**Contratti**

*Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.*

**Morosità e sospensione**

*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 cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).*

**Mercato**

*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.*

**Fatturazione**

*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.*

**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.*

**Connessioni, lavori e qualità tecnica**

*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.*

**Bonus sociale**

*Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.*

**Qualità commerciale**

*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.*

**Altro**

*Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.*

e.) Qualora il reclamo abbia per oggetto la **fatturazione di importi anomali**, indicare l'autolettura e la relativa data:

Autolettura in data.....  
F0 (monorario) pari a .....  
F1 pari a .....  
F2 pari a .....  
F3 pari a .....

I 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 ed il cognome; 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