

## ALLEGATO A - MODULO RECLAMO

Spett.le  
OV Group Energy SpA  
Via G. P. Pannini 3  
00196 Roma  
[supporto@ovenergy.it](mailto:supporto@ovenergy.it)

Nome e Cognome/Ragione Sociale: [Inserire Nome e Cognome o Ragione Sociale]

---

Indirizzo: [Inserire Indirizzo Completo]

---

Codice Cliente: [Inserire Codice Cliente]

---

Numero Contratto: [Inserire Numero Contratto]

---

Data: [Inserire Data]

---

Indirizzo per l'invio della risposta scritta (se diverso dall'indirizzo di fornitura):

---

Indirizzo di posta elettronica da usare per la risposta (facoltativo)

---

Servizio a cui si riferisce il reclamo:

Elettrico     Gas     Entrambi

Il reclamo si riferisce alla fatturazione di importi anomali:

Sì     No

Codice Identificativo del Punto di Fornitura:

---

POD (Punto di Prelievo dell'energia elettrica):

---

PDR (Punto di Riconsegna del gas naturale):

---

**OV Energy S.p.A.**

Società a socio unico soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Renova Power S.r.l.

**Sede legale e operativa:** Via Giovanni Paolo Pannini, 3 - 00196 Roma  
**T** (+39) 06 42020497 | **F** (+39) 06 42020870 | **E** info@ovenergy.it | **W** ovenergy.it  
**P. IVA** 12952081003 | **R.E.A.** Roma 1412693 | **Cap. sociale** 633.334,00 € i.v.



Argomento (DA COMPILARE)		Sub argomento (OPZIONALE)	
<b>Contratti</b> 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.	□	Recesso	□
		Volture e subentri	□
		Modifiche unilaterali	□
		Altro	□
<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, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).	□	Morosità	□
		Sospensione e riattivazione	□
		Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	□
		Altro	□
<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.	□	Presunti contratti non richiesti	□
		Cambio fornitore	□
		Condizioni economiche nuovi contratti	□
		Doppia fatturazione	□
		Altro	□
<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.	□	Autolettura (uso della)	□
		Ricalcoli	□
		Consumi stimati errati	□
		Periodicità e fattura di chiusura	□
		Pagamenti e rimborsi	□
		Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione	□
		Altro	□
<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	□	Cambio misuratore	□
		Verifica e ricostruzioni	□
		Mancate letture	□
		Altro	□
<b>Conessioni, 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.	□	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	□
		Continuità	□
		Valori della tensione/pressione	□
		Sicurezza	□
		Altro	□

<b>Bonus sociale</b> 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> 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	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>