

DOCUMENTO	Modulo per il reclamo
VERSIONE	3
IN VIGORE DAL	26/10/2026
PER	Tutti i clienti

Modulo per il reclamo scritto

Testo integrato della qualità dei servizi di vendita dell'ARERA (TIQV), articolo 8

Compila il modulo e invialo per email a info@okenergia.it, per PEC a ok-energia@pec.net o per posta a OK ENERGIA SRL, VIA PROPERZIO, 5, 00193 ROMA (RM). Se preferisci puoi scriverci anche senza il modulo: basta che ci siano i dati per riconoscere te e la fornitura e il recapito a cui vuoi la risposta. Per informazioni puoi chiamare il servizio clienti al numero 0686357136.

1. Chi scrive e quale fornitura

NOME E COGNOME, O RAGIONE SOCIALE

IL RECLAMO RIGUARDA

☐ Energia elettrica ☐ Gas naturale ☐ Entrambi

INDIRIZZO DELLA FORNITURA

CODICE POD (LUCE) O PDR (GAS)

CODICE CLIENTE (SE NON HAI POD O PDR)

In bolletta, nel riquadro della fornitura, alla voce «POD» o «PDR».

In prima pagina della bolletta, alla voce «Codice cliente».

DOVE VUOI RICEVERE LA RISPOSTA, SE È DIVERSO DALL'INDIRIZZO DELLE BOLLETTE (INDIRIZZO O EMAIL)

2. L'argomento del reclamo

☐ Contratti

Recesso, volture e subentri, modifiche delle condizioni

☐ Mercato

Contratti non richiesti, cambio di fornitore, prezzi diversi da quelli proposti

☐ Misura

Contatore, letture mancanti, verifiche, ricostruzione dei consumi

☐ Bonus sociale

Domande non validate, ritardi, cessazioni

☐ Altro

☐ Morosità e sospensione

Solleciti, riduzione di potenza, sospensione e riattivazione, corrispettivo CMOR

☐ Fatturazione

Consumi e importi fatturati, autoletture, bolletta di chiusura, pagamenti e rimborsi

☐ Connessioni, lavori e qualità tecnica

Allacci, attivazioni, preventivi, interruzioni, tensione o pressione

☐ Qualità commerciale

Servizio clienti, indennizzi

3. Che cosa è successo

DATA

FIRMA (SOLO SE INVII IL MODULO SU CARTA)

Informazioni utili

Quando rispondiamo

Ti rispondiamo per iscritto e in modo motivato entro 30 giorni da quando riceviamo il reclamo. Se non rispettiamo questo tempo per cause che dipendono da noi, ti accredtiamo in bolletta un indennizzo automatico di 30 euro, che sale a 60 euro se il ritardo supera il doppio del tempo e a 90 euro se supera il triplo.

Se la risposta non ti soddisfa

Se la risposta non ti soddisfa, o se sono passati 40 giorni dall'invio del reclamo senza risposta, puoi attivare gratuitamente il Servizio Conciliazione dell'ARERA: <https://www.arera.it/consumatori/conciliazione>. OK ENERGIA SRL partecipa alle procedure del Servizio Conciliazione.

Chi può aiutarti

Puoi farti assistere da un'associazione dei consumatori iscritta nell'elenco previsto dall'articolo 137 del Codice del consumo. Informazioni sui tuoi diritti sono disponibili anche presso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, numero verde 800 166 654.