



An die Firma

SELGAS GmbH  
Bruno Buozzi Strasse 12  
39100 Bozen (BZ)

Fax: 0471 095 909

e-mail: [service@selgas.eu](mailto:service@selgas.eu)

---

**KUNDENDATEN**

---

NAME UND NACHNAME

KUNDENUMMER

POSTADRESSE ODER EMAIL

LIEFERADRESSE

DIENTST; AUF WELCHEN SICH DIE  
ANFRAGE BEZIEHT (GAS/STROM/  
BEIDE)

PDR (GAS)

POD (STROM)

---

**BESCHREIBUNG DER ANFRAGE**

---

---

Gemäß Artikel 8.3 des Beschlusses der ARERA 413/2016/R/com Anlage A TIQV<sup>2</sup> und ss.mm.ii, werden im folgenden die Themen der Stufe 1 aufgeführt, die in der eben genannten 5. Tabelle des Beschlusses enthalten sind. Dies zum Zwecke, dass der Kunde seine Beschwerde genau definieren kann. Es wird darauf aufmerksam gemacht, dass die Firma Selgas GmbH gemäß Artikel 10 des TIQV nicht an die Einstufung des Kunden gebunden ist.

**STUFE 1 - THEMEN****VERTRÄGE**

Beschwerden im Zusammenhang mit den Vertragsereignissen wie Rücktritt, Änderung der Bezeichnung - Umschreibung (Bearbeitungs- und Umschreibe Kosten und Übernahme), einseitige Änderungen, sofern zulässig.

**ZAHLUNGS AUSFALL UND AUSSETZUNG DER LIEFERUNG**

Beschwerden in Bezug auf Versäumnisverfahren und etwaige Leistungsreduzierungen, Unterbrechungen der Versorgung und damit verbundene Reaktivierungen, Stromausfälle und einseitige Kündigungen von Seiten der Selgas GmbH, sowie über die Berücksichtigung früherer Rückstände (Cmor).

**MARKT**

Beschwerden über den Abschluss neuer Verträge, Beschwerden über den Zeitpunkt des Wechsels und / oder dessen Dauer und die vom Verkäufer während des Angebots vorgeschlagenen wirtschaftlichen Bedingungen im Vergleich zu den im Vertrag vorgesehenen und angewandten.

**VERRECHNUNG**

Beschwerden in Bezug auf die Richtigkeit des Verbrauchs und der in Rechnung gestellten Gebühren, auf die Selbstablesung,, auf die Abrechnungsdauer, einschließlich der Schlussrechnung, auf die Vornahme von Zahlungen und Rückerstattungen.

**ABLESUNGEN**

Beschwerden im Zusammenhang mit dem Betrieb und dem Austausch des Zählers (geplant oder außerplanmäßig) oder der Nichterfassung der Messwerte, einschließlich der Fehlfunktion der Fernablesung, dem Zeitpunkt und den Methoden zur Überprüfung des Zählers sowie der Rekonstruktion des Verbrauchs aufgrund einer Fehlfunktion

**ANSCHLÜSSE; ARBEITEN UND TECHNISCHE QUALITÄT**

Beschwerden über die Ausführungszeiten der Dienste (Anschlüsse, Aktivierungen, Versetzung), die in den Kostenvoranschlägen angegebenen Kosten, die Kontinuität des Dienstes und die Werte der Versorgungsspannung oder des Versorgungsdrucks sowie über die Sicherheit.

**SOZIAL BONUS**

Reklamationen im Zusammenhang mit fehlgeschlagener oder verspäteter Annahme des Ansuchens durch die betreffende Verteilergesellschaft, verspätete Auszahlungen, unsachgemäßen Kündigungen.

**QUALITÄT DER LEISTUNGEN**

Beschwerden über den Kundendienst sowie die Zahlung der in der Verordnung für Vertriebstätigkeiten vorgesehenen Entschädigung.

**ANDERES**

Datum

Unterschrift