



Spett.Le

SELGAS S.r.l.

Via Bruno Buozzi, 12

39100 Bolzano (BZ)

Fax: 0471 095 909

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

---

**DATI MINIMI OBBLIGATORI CLIENTE FINALE**

---

NOME E COGNOME

\_\_\_\_\_

CODICE CLIENTE

\_\_\_\_\_

INDIRIZZO POSTALE O  
DI POSTA ELETTRONICA

\_\_\_\_\_

INDIRIZZO DI FORNITURA

\_\_\_\_\_

SERVIZIO A CUI SI RIFERISCE IL  
RECLAMO (GAS/EE/ENTRAMBI)

\_\_\_\_\_

CODICE PDR (GAS)

\_\_\_\_\_

CODICE POD (EE)

\_\_\_\_\_

**DESCRIZIONE RICHIESTA INFORMAZIONI**

---

Ai sensi dell'articolo 8.2 della Delibera ARERA<sup>1</sup> 413/2016/R/com Allegato A TIQV<sup>2</sup> e ss.mm.ii., si elencano gli Argomenti di 1° livello presenti alla Tabella 5 del medesimo provvedimento affinché il Cliente finale possa dare un'indicazione di massima della propria richiesta. Si ricorda che, ai sensi dell'art. 10 del TIQV, SELGAS S.r.l. non è vincolato dalla classificazione eventualmente indicata dal Cliente finale.

---

<sup>1</sup> Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

<sup>2</sup> Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale.

**ARGOMENTI DI 1° LIVELLO**

**CONTRATTI**

Richieste relative 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**

Richieste relative 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 ( $C_{mor}$ ).

**MERCATO**

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**

Richieste relative 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**

Richieste relative 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**

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**

Richieste relative a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

**QUALITÀ COMMERCIALE**

Richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione

**ALTRO**

Data

Firma