

Variables Angebot für die Lieferung von Erdgas Haushaltskunden

Zusammenfassendes Informationsblatt erstellt gemäß den Bestimmungen des Beschlusses 426/2020/R/com Anhang 4 und nachfolgende Änderungen der Aufsichtsbehörde für Energie, Netze und Umwelt

| "Gisela" - "001140GSVML01XXGIS_SEL_DOM_PSVDA" ANGEBOT ERDGAS GÜLTIG AB 01.04.2024 BIS 30.06.2024 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|--|-----------------|----------------|-----------------------------|---------|-------------------------------|---------|-------------------------------|--|---------------|--|-----------------|----------------|-----------------------------|---------|-------------------------------|---------|-------------------------------|----------|-------------------------------|----------|-------------------------------|--|
| Verkaufsgesellschaft | SELGAS GmbH, www.selgas.eu Telefonnummer: 0471 1965800 Anschrift: Bruno Buozzi Straße, 12, Bozen (BZ) E-Mail-Adresse: info@selgas.eu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vertragsdauer | Unbefristete Dauer | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bedingungen des Angebots | Nur für Haushaltskunden | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Zahlungsmethoden und -kanäle | Dauerauftrag - SEPA / Postkontokorrent Zahlung / Bankkontokorrent Zahlung | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Abrechnungshäufigkeit | <p>Häufigkeit basierend auf dem Jahresverbrauch: vierteljährlich für einen Verbrauch unter 500 Sm³ / Jahr; monatlich im Zeitraum November-April und zweimonatlich im Zeitraum Mai-Oktober für einen Verbrauch zwischen 500 – 5.000 Sm³ / Jahr; monatlich für einen Verbrauch von mindestens 5.000 Sm³ / Jahr oder mit einem beliebigen Verbrauch im Fall von PdR mit täglichen Ablesungen.</p> <p>Die Häufigkeit der Rechnungstellung entspricht den geltenden Rechtsvorschriften und den darin vorgesehenen Ausnahmen.</p> <p>Für die Entgegennahme von Rechnungen werden keine Gebühren erhoben.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vom Kunden geforderte Garantien | <p>Kautions laut nachfolgender Tabelle, außer der Kunde zahlt mittels SEPA-Lastschriftmandat und hat einen Jahresverbrauch von unter 5.000 Sm³/Jahr.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Kunden mit Sozialbonus</th> </tr> <tr> <th>Jahresverbrauch</th> <th>Kautionsbetrag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 500 sm³/Jahr</td> <td>25,00 €</td> </tr> <tr> <td>≤ 5.000 sm³/Jahr</td> <td>77,00 €</td> </tr> <tr> <td>≥ 5.001 sm³/Jahr</td> <td>Monatlicher Wert der durchschnittlichen jährlichen Kosten der Rechnungen</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Andere Kunden</th> </tr> <tr> <th>Jahresverbrauch</th> <th>Kautionsbetrag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 500 sm³/anno</td> <td>30,00 €</td> </tr> <tr> <td>≤ 1.500 sm³/anno</td> <td>90,00 €</td> </tr> <tr> <td>≤ 2.500 sm³/anno</td> <td>150,00 €</td> </tr> <tr> <td>≤ 5.000 sm³/anno</td> <td>300,00 €</td> </tr> <tr> <td>≥ 5.001 sm³/anno</td> <td>Monatlicher Wert der durchschnittlichen jährlichen Kosten der Rechnungen</td> </tr> </tbody> </table> <p>Möglichkeit der Einbehaltung der Kautions bei Zahlungsverzug. Im Falle einer Einbehaltung der Kautions während der Lieferung muss diese ganz oder teilweise wiederhergestellt werden. Bei Beendigung des Vertrages wird die noch vorhandene Kautions rückerstattet.</p> | Kunden mit Sozialbonus | | Jahresverbrauch | Kautionsbetrag | < 500 sm ³ /Jahr | 25,00 € | ≤ 5.000 sm ³ /Jahr | 77,00 € | ≥ 5.001 sm ³ /Jahr | Monatlicher Wert der durchschnittlichen jährlichen Kosten der Rechnungen | Andere Kunden | | Jahresverbrauch | Kautionsbetrag | < 500 sm ³ /anno | 30,00 € | ≤ 1.500 sm ³ /anno | 90,00 € | ≤ 2.500 sm ³ /anno | 150,00 € | ≤ 5.000 sm ³ /anno | 300,00 € | ≥ 5.001 sm ³ /anno | Monatlicher Wert der durchschnittlichen jährlichen Kosten der Rechnungen |
| Kunden mit Sozialbonus | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jahresverbrauch | Kautionsbetrag | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| < 500 sm ³ /Jahr | 25,00 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ≤ 5.000 sm ³ /Jahr | 77,00 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ≥ 5.001 sm ³ /Jahr | Monatlicher Wert der durchschnittlichen jährlichen Kosten der Rechnungen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Andere Kunden | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jahresverbrauch | Kautionsbetrag | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| < 500 sm ³ /anno | 30,00 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ≤ 1.500 sm ³ /anno | 90,00 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ≤ 2.500 sm ³ /anno | 150,00 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ≤ 5.000 sm ³ /anno | 300,00 € | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ≥ 5.001 sm ³ /anno | Monatlicher Wert der durchschnittlichen jährlichen Kosten der Rechnungen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

GESCHÄTZTE JÄHRLICHE KOSTEN IN €/JAHR (OHNE STEUERN)
Tarifbereich: Nordosten

| Jahresverbrauch (Sm³) | Geschätzte jährliche Kosten dieses Angebotes |
|---|---|
| 120 | 207,77 €/Jahr |
| 480 | 476,65 €/Jahr |
| 700 | 645,04 €/Jahr |
| 1.400 | 1160,02 €/Jahr |
| 2.000 | 1599,26 €/Jahr |
| 5.000 | 3791,52 €/Jahr |

Die in der Tabelle angegebenen Werte werden mit den folgenden Werten der Koeffizienten P und C berechnet:
 $P=0,03852 \text{ GJ/Sm}^3$ e $C=1$

Informationen zu personalisierten Kosten und anderen auf den Markt verfügbaren Angeboten finden Sie im Angebotsportal Strom und Gas: www.ilportaleofferte.it.

WIRTSCHAFTLICHE BEDINGUNGEN

| | |
|---------------------------------|--|
| Preis für Erdgas | Variabler Preis |
| Kosten für den Verbrauch | |
| Index | Index PSV day-ahead PSV day-ahead: arithmetisches Mittel der von ICIS-Heren veröffentlichten Tagesquotierungen «Offer» und «Bid» in EUR/MWh für die relevanten Day-Ahead/Wochenende-Produkte, bezogen auf jeden Tag des Monats während des Lieferzeitraums. |
| Aktualisierung Index | monatlich berechnet auf der Grundlage des Mittelwerts der Tagesquotierungen |

SELGAS GmbH - Srl

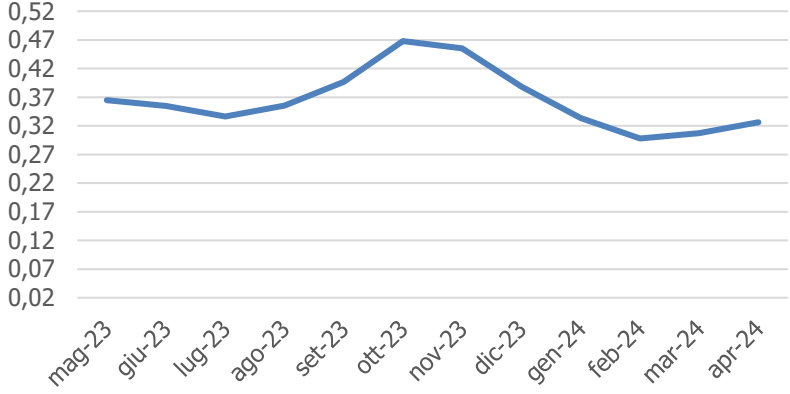
Via Bruno Buozzi Str. 12
 39100 Bozen - Bolzano (BZ)

T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | www.selgas.eu
info@selgas.eu | selgas@pec.selgas.eu | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordination von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl

| Indexdiagramm (12 Monate) | PSV DA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------|--|--|-----------------|--------------------------------------|--------------|-----------------|-------------------|-------------------|-----|---------|----------|-----|----------|----------|-----|----------|----------|-------|----------|----------|-------|----------|----------|-------|----------|----------|-----------|--|--|----------------|--------------------------------------|--------------|--------------|--------|--------|--------|------|--------|-----------------|--------|--------|------------|--------|--------|
| |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gesamt | PSV day-ahead + 0,1345 €/Sm ³ * | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fixkosten pro Jahr | 88 €/Jahr* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Andere Kosten (Werte sind in den geschätzten jährlichen Ausgaben des Angebots bereits enthalten) | <p> <u>Spesen für den Transport und die Verwaltung des Zählers</u>, einschließlich der in Rechnung gestellten Beträge für all jene Aktivitäten, die es den Verkäufern ermöglichen, das Gas an den Endkunden zu liefern. </p> <p> <u>Systemkosten</u> umfassen die in Rechnung gestellten Beträge zur Deckung von Kosten im Zusammenhang mit Tätigkeiten von allgemeinem Interesse für das Gasnetz. </p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #4a7ebb; color: white;">Energiegebühr</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">Jahresverbrauch</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">Transport und Verwaltung des Zählers</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">Systemkosten</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">Sm³</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">€/Sm³</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">€/Sm³</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">120</td> <td style="text-align: center;">0,12534</td> <td style="text-align: center;">0,019987</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">480</td> <td style="text-align: center;">0,195164</td> <td style="text-align: center;">0,066187</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">700</td> <td style="text-align: center;">0,189249</td> <td style="text-align: center;">0,047287</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1.400</td> <td style="text-align: center;">0,189249</td> <td style="text-align: center;">0,047287</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.000</td> <td style="text-align: center;">0,189518</td> <td style="text-align: center;">0,042087</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5.000</td> <td style="text-align: center;">0,189518</td> <td style="text-align: center;">0,042087</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #4a7ebb; color: white;">Fixgebühr</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">Zählerleistung</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">Transport und Verwaltung des Zählers</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">Systemkosten</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">Zählerklasse</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">€/Jahr</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">€/Jahr</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">bis G6</td> <td style="text-align: center;">67,2</td> <td style="text-align: center;">-23,13</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">von G10 bis G40</td> <td style="text-align: center;">469,55</td> <td style="text-align: center;">-23,13</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">größer G40</td> <td style="text-align: center;">974,93</td> <td style="text-align: center;">-23,13</td> </tr> </tbody> </table> | Energiegebühr | | | Jahresverbrauch | Transport und Verwaltung des Zählers | Systemkosten | Sm ³ | €/Sm ³ | €/Sm ³ | 120 | 0,12534 | 0,019987 | 480 | 0,195164 | 0,066187 | 700 | 0,189249 | 0,047287 | 1.400 | 0,189249 | 0,047287 | 2.000 | 0,189518 | 0,042087 | 5.000 | 0,189518 | 0,042087 | Fixgebühr | | | Zählerleistung | Transport und Verwaltung des Zählers | Systemkosten | Zählerklasse | €/Jahr | €/Jahr | bis G6 | 67,2 | -23,13 | von G10 bis G40 | 469,55 | -23,13 | größer G40 | 974,93 | -23,13 |
| Energiegebühr | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jahresverbrauch | Transport und Verwaltung des Zählers | Systemkosten | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sm ³ | €/Sm ³ | €/Sm ³ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 120 | 0,12534 | 0,019987 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 480 | 0,195164 | 0,066187 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 700 | 0,189249 | 0,047287 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.400 | 0,189249 | 0,047287 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.000 | 0,189518 | 0,042087 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.000 | 0,189518 | 0,042087 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fixgebühr | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Zählerleistung | Transport und Verwaltung des Zählers | Systemkosten | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Zählerklasse | €/Jahr | €/Jahr | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| bis G6 | 67,2 | -23,13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| von G10 bis G40 | 469,55 | -23,13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| größer G40 | 974,93 | -23,13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

SELGAS GmbH - Srl

 Via Bruno Buozzi Str. 12
 39100 Bozen - Bolzano (BZ)

 T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | www.selgas.eu
 info@selgas.eu | selgas@pec.selgas.eu | IT02319210213


Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl

| | |
|---|---|
| Steuern | Die Steuersätze finden Sie unter diesem Link: https://www.arera.it/it/dati/gp30.htm |
| Rabatte und / oder Boni | |
| Zusätzliche Produkte und / oder Dienstleistungen | Keine |
| Laufzeitbedingungen und Verlängerungen | Die Kosten für den Transport und die Verwaltung des Zählers und die Systemgebühren variieren auf der Grundlage der vierteljährlichen Aktualisierungen von Seiten der ARERA. Der PSV day-ahead variiert monatlich auf der Grundlage des arithmetischen Mittels der Tagesquotierungen. Der Spread und die Fixgebühr von SELGAS sind hingegen für die gesamte Vertragslaufzeit festgelegt. Die Verlängerung der Bedingungen erfolgt automatisch. |
| Andere Eigenschaften | Anwendung einer von SELGAS definierten Fixgebühr von 88€/Jahr unter den Spesen für Rohstoff Erdgas. |

* Ohne Steuern und Abgaben.

ANDERE INFORMATIONEN

| | |
|---|--|
| Beschwerden, Streitbeilegung und Verbraucherrechte | <p>Beschwerden können durch Ausfüllen des Formulars eingereicht und an folgende Adressen gesendet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • service@selgas.eu • Faxnummer: 0417 095909 • Anschrift: Bruno Buozzi Straße, 12, 39100 Bozen <p>Weitere Informationen und Beschwerdeformulare findet man unter folgendem Link: https://selgas.eu/beschwerden-und-schlichtungsdienst/</p> <p>Weitere allgemeine Informationen zu Ihren Rechten, einschließlich der Universaldienstverpflichtungen der Anbieter, sowie über den Verhaltenskodex für Unternehmen, der genaue Verhaltensregeln für Verkäufer vorschreibt, finden Sie auf der Webseite der Aufsichtsbehörde für Energie, Netze und Umwelt www.arera.it oder unter der grünen Nummer 800.166.654</p> |
| Widerrufsrecht | <p>Die Möglichkeit innerhalb 14 Tagen ab dem Datum des Vertragsabschlusses, ohne Gebühren und ohne Angabe von Gründen, das Widerrufsrecht auszuüben.</p> <p>Wird die Vertragserfüllung vor Ablauf der Widerrufsfrist verlangt, so ist es dennoch möglich, das Recht innerhalb der vorgesehenen Frist geltend zu machen und in diesem Falle sind die Kosten des Verkäufers zu begleichen.</p> <p>Das Recht auf Widerruf muss mittels des dafür vorgesehenen Formulars an eine der auf diesem Formular angegebenen Adressen gesendet werden.</p> |
| Rücktritt vom Vertrag | Der Rücktritt vom Vertrag, um die Lieferung einzustellen, muss mit einer Vorankündigungsfrist von einem Monat per Einschreiben oder PEC zugesendet werden. |

SELGAS GmbH - Srl

Via Bruno Buozzi Str. 12
39100 Bozen - Bolzano (BZ)

T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | www.selgas.eu
info@selgas.eu | selgas@pec.selgas.eu | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl



| | |
|----------------------------------|---|
| Aktivierung der Lieferung | <p>Ausfüllen des betreffenden Formulars für die Anforderung von Diensten und ggf. Anfrage auf Kostenvoranschlag bei der Verteilergesellschaft für die Ausführung von Anschlussarbeiten.</p> <p>Vertragsunterzeichnung und Antrag auf vorzeitigen Lieferbeginn betreffend das Recht auf Widerruf.</p> <p>Der Zeitpunkt und die Kosten der Aktivierung (oder anderer Dienste) sind gesetzlich und / oder vom Verteiler vorgeschrieben. Die Aktivierung erfolgt in jedem Fall innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Fristen und sonst auf den erst möglichen Termin.</p> |
| Ablesungen | <p>Für die Ablesungen der Gaszähler ist die betreffende Verteilergesellschaft verantwortlich. Der in Rechnung gestellte Verbrauch wird folgender Hierarchie zugrunde gelegt: effektive Ablesungen durch den Verteiler; Selbstablesungen des Kunden, falls bestätigt vom Verteiler; Schätzungen von Seiten der SELGAS.</p> |
| Zahlungsverzug | <p>Bei verspäteten Zahlungen werden Verzugszinsen berechnet, die auf Jahresbasis mit dem offiziellen Referenzsatz der Europäischen Zentralbank zuzüglich 3,5 (drei Komma fünf) Prozentpunkte berechnet werden.</p> <p>Bei Mahnungen werden die Postspesen und eine Fixgebühr von 12,55 € verlangt.</p> <p>Für das Mahn- und Aussetzungsverfahren befolgt SELGAS die im Beschluss ARG/gas 99/11 Anhang A (TIMG) und nachfolgende Änderungen festgelegten Bestimmungen.</p> <p>Weitere Informationen unter folgendem Link: https://selgas.eu/verzugszinsen-gas/.</p> |

KAUFMÄNNISCHER MITARBEITER / VERTRETER

| Identifikationscode und / oder Namen | Unterschrift und Datum |
|---|-------------------------------|
| Selgas | |

DEM ZUSAMMENFASSENDEN INFORMATIONSBLATT BEILIEGENDE DOKUMENTE

- Formular für die Ausübung des Widerrufsrechts
- Kommerzielle Qualitätslevel
- Alle zusätzlichen Dokumente und / oder Informationen, die gemäß der geltenden Gesetzgebung erforderlich sind.

Hinweis: bei einem Vertragsangebot an einen Haushaltskunden oder einen Nicht Haushaltskunden, gilt das Angebot als hinfällig, wenn der Verkäufer die Angebotsannahme nicht innerhalb von 45 Kalendertagen nach der Unterzeichnung durch den Kunden versendet.

SELGAS GmbH - Srl

Via Bruno Buozzi Str. 12
39100 Bozen - Bolzano (BZ)

T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | www.selgas.eu
info@selgas.eu | selgas@pec.selgas.eu | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl

KOMMERZIELLER QUALITÄTSSTANDARD (TIQV – Res. 413/2016/R/com Anlage A und nachfolgende Änderungen)

Spezifischer Standard: Qualitätsniveau bezogen auf die dem Kunden zu gewährende Einzelleistung

Allgemeiner Standard: Qualitätsniveau bezogen auf die Gesamtleistung

Nachfolgend finden Sie die Standards, denen SELGAS GMBH unterliegt und die im Vorjahr erreichten Ergebnisse.

Tabelle 1 – Spezifische Qualitätsstandards

| INDIKATOR / ANHALTSPUNKT | SPEZIFISCHER STANDARD | AUTOMATISCHE ENTSCHÄDIGUNG | VON SELGAS GMBH ERREICHTE ERGEBNISSE | |
|---|---|-------------------------------|---|---------------------|
| | | | 1. HALBJAHR 2023 | 2. HALBJAHR 2023 |
| Begründete Antwort auf schriftliche Beschwerden über die Zuständigkeit des Verkäufers | Max. 30 Kalendertage | 25,00 € | 100% | 99,97% |
| Rechnungsberichtigung | Max. 60 Kalendertage | 25,00 € | 100% | 100% |
| | Max. 90 Kalendertage (vierteljährliche Rechnungsstellung) | | 100% | 100% |
| Zweifache Rechnungsberichtigung | Max. 20 Kalendertage | 25,00 € | 100% | 100% |

Tabelle 2 – Allgemeine Qualitätsstandards

| INDIKATOR / ANHALTSPUNKT | ALLGEMEINE STANDARDS (MINDESTENS IN %) |
|--|--|
| Antworten auf schriftliche Informationsanfragen | 95% der Fälle innerhalb höchstens 30 Kalendertagen |
| Terminvereinbarungen mit dem Endkunden für die Erdgaslieferung | 90% der Fälle innerhalb höchstens 1 Werktag |
| Erreichbarkeit der Servicehotline | AS ≥ 95 % |
| Durchschnittliche Servicehotline-Wartezeit | TMA ≤ 180 Sekunden |
| Niveau der Leistung der Servicehotline | LS ≥ 85 % |

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Qualität“ unserer Homepage (<https://selgas.eu/qualitaet/>).

SELGAS GmbH - Srl

Via Bruno Buozzi Str. 12
39100 Bozen - Bolzano (BZ)

T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | www.selgas.eu
info@selgas.eu | selgas@pec.selgas.eu | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl



BESCHWERDE FORMULAR

An die Firma
SELGAS GmbH
Bruno Buozzi Strasse 12
39100 Bozen (BZ)
Fax: 0471 095 909
e-mail: service@selgas.eu

Kundendaten

Form fields for customer data: Name und Nachname, kundenummer, Kontaktadresse oder email, lieferadresse, dienst, auf welchen sich die beschwerde bezieht (GAS/strom/beide), PDR (GAS), POD (STROM)

inhalt der beschwerde

Large empty box for the content of the complaint.

SELGAS GmbH - Srl

Via Bruno Buozzi Str. 12
39100 Bozen - Bolzano (BZ)
T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | www.selgas.eu
info@selgas.eu | selgas@pec.selgas.eu | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung von Moser Energie GmbH
Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl

Gemäß Artikel 8.3 des Beschlusses der ARERA 413/2016/R/com Anlage A TIQV² und ff., werden im folgenden die Themen der Stufe 1 aufgelistet, die in der 5. Tabelle des oben genannten 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 Umschreibungskosten und Übernahme), einseitige Änderungen, sofern zulässig. | <input type="checkbox"/> |
| ZAHLUNGS AUSFALL UND AUSSETZUNG DER LIEFERUNG Beschwerden in Bezug auf Versäumnisverfahren und etwaige Leistungsreduzierungen, Unterbrechungen der Versorgung und damit verbundene Wiederaktivierungen, Stromausfälle und einseitige Kündigungen von Seiten der Selgas GmbH, sowie über die Berücksichtigung früherer Rückstände (Cmor). | <input type="checkbox"/> |
| 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. | <input type="checkbox"/> |
| 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. | <input type="checkbox"/> |
| ABLESUNGEN Beschwerden im Zusammenhang mit dem Betrieb und dem Austausch des Zählers (planmäßig 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. | <input type="checkbox"/> |
| 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. | <input type="checkbox"/> |
| SOZIAL BONUS Reklamationen im Zusammenhang mit fehlgeschlagener oder verspäteter Annahme des Ansuchens durch die betreffende Verteilergesellschaft, verspätete Auszahlungen, unsachgemäße Kündigungen. | <input type="checkbox"/> |
| QUALITÄT DER LEISTUNGEN Beschwerden über den Kundendienst sowie die Zahlung der in der Verordnung für Vertriebstätigkeiten vorgesehenen Entschädigung. | <input type="checkbox"/> |
| ANDERES | <input type="checkbox"/> |

Ort und Datum

Unterschrift

SELGAS GmbH - Srl

Via Bruno Buozzi Str. 12
39100 Bozen - Bolzano (BZ)

T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | www.selgas.eu
info@selgas.eu | selgas@pec.selgas.eu | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl



FORMULAR ZUR AUSÜBUNG DES WIDERRUFSRECHTS

Sehr geehrte

SELGAS GmbH
Bruno Buozzi Straße, 12
39100 – Bozen (BZ)

Gemäß des Verbraucherschutzgesetzes (Gesetzesdekret 6. September 2005, Nr. 2016, geändert durch das Gesetzesdekret Nr. 21/2014), der/die Unterfertigte _____,
St.-Nr. _____, geboren in _____ (____), am ____/____/____,

übt schriftlich sein Recht auf Widerruf des folgenden Vertragsvorschlages aus:

Erdgas

Elektrische Energie

Datum der Vertragsunterzeichnung

____/____/____

Betreffend des PDR / POD¹ _____,

gelegen in Straße _____ Nr. _____,

Gemeinde _____ (____).

Dieses Formular muss auf einem der folgenden Wege SELGAS GmbH zugestellt werden:

- mittels E-mail: service@selgas.eu
- mittels Fax: 0471 / 095909
- auf dem Postweg: SELGAS GmbH - Bruno Buozzi Straße, 12 – 39100 Bozen
- persönlich: bei einem unserer Kundenschalter²

Wir möchten Sie daran erinnern, dass die Verwendung dieses Formulars fakultativ ist und Sie Ihr Recht auf Widerruf auch mittels anderer Erklärung ausüben können, sofern die Mindestdaten, um die betreffende Lieferung zu identifizieren, vorhanden sind.

Ort und Datum

Unterschrift des Antragstellers³

¹ Im Falle eines Vertragsangebotes mit mehreren Übergabepunkten fügen Sie bitte eine Liste aller Punkte hinzu, für jene Sie Ihr Recht auf Widerruf ausüben möchten.

² <https://selgas.eu/kontakt/>.

³ Eine Kopie eines gültigen Ausweisdokumentes muss beigelegt werden.

SELGAS GmbH - Srl

Via Bruno Buozzi Str. 12
39100 Bozen - Bolzano (BZ)

T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | www.selgas.eu
info@selgas.eu | selgas@pec.selgas.eu | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl