

Geschützter Dienst für Schutzbedürftige Kunden Erdgas

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	<p>Der Schutzdienst für Schutzbedürftige steht ausschließlich für schutzbedürftige Erdgas Haushaltskunden im Sinne des Gesetzesdekrets 115/22 zur Verfügung.</p> <p>Nach dem Gesetz sind schutzbedürftige Erdgaskunden, Kunden die:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sich in einer wirtschaftlich benachteiligten Position im Sinne des Wettbewerbsgesetzes 124/17 (Art. 1 c. 75) befinden; ▪ Personen mit Beeinträchtigung im Sinne von Artikel 3 des Gesetzes Nr. 104/92 sind; ▪ Anschlüsse aufgrund von Katastropheneignissen in Notunterkünften besitzen; ▪ älter als 75 Jahre sind. 																								
Zahlungsmethoden und -kanäle	SEPA / Überweisung mittels Postkontokorrent / Überweisung Bankkontokorrent Zahlung / Posterlagschein. Die Zahlung mit Posterlagschein sieht keine weiteren Kosten vor.																								
Abrechnungshäufigkeit	<p>Die Rechnungsausstellung erfolgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ monatlich, wenn es sich um Punkte handelt bei denen monatliche Ablesungen mit Tagesangaben vorgeschrieben sind oder, auf jeden Fall, bei einem Verbrauch von über 5.000 Sm³/Jahr ▪ mindestens vierteljährlich für einen Konsum bis 500 Sm³/Jahr; ▪ zweimonatlich für einen Konsum zwischen 500 und 5.000 Sm³/Jahr 																								
Vom Kunden geforderte Garantien	<p>Wenn der Kunde mittels SEPA-Lastschriftmandat zahlt, muss er eine Kautions hinterlegen; diese ist eine Garantie für die Lieferung und wird mit der ersten Rechnung verrechnet:</p> <p>Kautions laut nachfolgender Tabellen:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #e6f2ff;">Kunden mit Sozialbonus</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #e6f2ff;">Jahresverbrauch</th> <th style="background-color: #e6f2ff;">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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #e6f2ff;">Andere Kunden</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #e6f2ff;">Jahresverbrauch</th> <th style="background-color: #e6f2ff;">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>	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																								

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

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

Jahresverbrauch (Sm ³)	Geschätzte jährliche Kosten dieses Angebotes
120	163,91 €/Jahr
480	388,39 €/Jahr
700	526,47 €/Jahr
1.400	951,96 €/Jahr
2.000	1314,49 €/Jahr
5.000	3123,2 €/Jahr

Die in der Tabelle angegebenen Werte werden mit den folgenden Werten der Koeffizienten P und C berechnet: P=0,03852 GJ/Sm³ e C=1

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

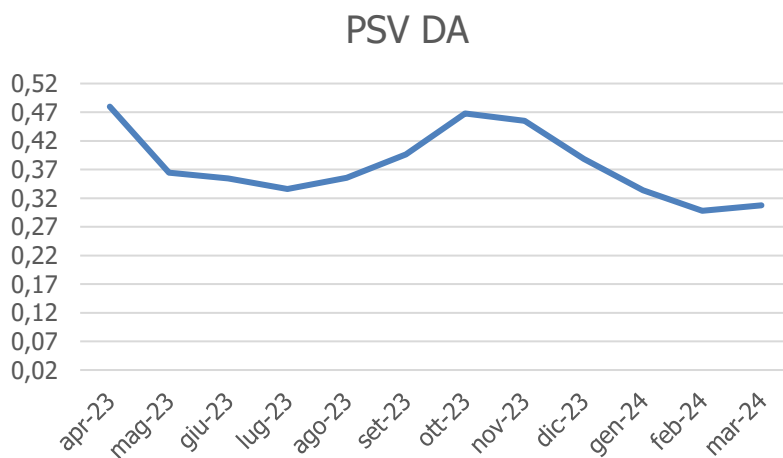
WIRTSCHAFTLICHE BEDINGUNGEN
Preis für Erdgas

Variabler Preis

Kosten für den Verbrauch
Index
 C_{MEM} , ist gleich dem monatlichen Durchschnitts des PSV

Aktualisierung des Index

Monatlich

Indexdiagramm (12 Monate)

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

Totale	$C_{MEM} + 0,043585 \text{ €/Sm}^3*$
Fixkosten pro Jahr	
58,93 €/Jahr*	
Andere Kosten	Vorgesehen ist die Anwendung der von der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt (ARERA) festgelegten Beträge für den Vertriebs-, Transport und sonstige Systemgebühren, für das Tarifgebiet, in dem sich der Anschluss befindet und die Anwendung zusätzlicher Gebühren des jeweiligen Tarifbereichs. Diese zusätzlichen Gebühren werden in von ARERA vorgesehenen Zeiträumen und von Zeit zu Zeit aktualisiert. https://selgas.eu/angebot-geschuetzter-gasmarkt-fuer-schutzbeduerftige/
Steuern	Informationen zu den angewandten Steuern finden Sie im Leitfaden zu den Erdgaskosten auf der Seite im Rechnungsbereich der ARERA: https://www.arera.it/consumatori
Rabatte und/oder Boni	Bei Wahl des Formats der entmaterialisierten Rechnung und automatischer Abbuchung des Rechnungsbetrags wird ab der ersten in entmaterialisierter Form ausgestellten Rechnung ein Rabatt von 5,40 €/PdR/Jahr** gewährt.
Zusätzliche Produkte und / oder Dienstleistungen	Keine
Laufzeitbedingungen und Verlängerungen	Die Wirtschaftliche Bedingungen sind unbefristet gültig
Andere Eigenschaften	Keine

*Ohne Steuern

**Der Rabatt gilt nicht für Kunden, die vom Lieferant der letzten Instanz beliefert 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

ANDERE INFORMATIONEN

Beschwerden, Streitbeilegung und Verbraucherrechte	<p>Beschwerden oder schriftliche Informationsanfragen können an die Kontaktadressen des ausgewählten Anbieters für den Dienst für Schutzbedürftige Kunden eingereicht werden: https://selgas.eu/it/reclami-e-servizio-di-conciliazione/</p> <p>Zur Lösung etwaiger Streitigkeiten kann man sich an die Schlichtungsstelle wenden. Diese wird vom Acquirente Unico im Auftrag von ARERA verwaltet.</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 ARERA www.arera.it/consumatori oder unter der grünen Nummer 800.166.654</p>
Widerrufsrecht	<p>Es besteht die Möglichkeit, innerhalb von vierzehn Tagen nach Vertragsabschluss kostenlos vom Widerrufsrecht Gebrauch zu machen oder die vorzeitige Erfüllung des Vertrages zu verlangen, indem man dies an die Kontaktadressen des ausgewählten Verkäufers für den Dienst des Geschützten Marktes für Schutzbedürftige mitteilt. Die Frist für das Widerrufsrecht verlängert sich auf dreißig Tage bei Verträgen, die im Rahmen von unaufgeforderten Besuchen des Verkäufers in der Wohnung des Kunden geschlossen werden, die der Verkäufer mit dem Ziel oder der Wirkung der Werbung oder des Verkaufs von Produkten an Kunden organisiert.</p> <p>Die Adresse lautet service@selgas.eu oder Sie können persönlich im Kundenbüro in der Bruno-Buozzi-Straße 12, 39100 Bozen vorbeikommen.</p>
Aktivierung der Lieferung	<p>Das Datum des Beginns der Lieferung wird mit E-Mail mitgeteilt. Der Zeitpunkt hängt von der angefragten Dienstleistung ab (z. B. Neuaktivierung oder Umschreibung). Dies ist abhängig von den Tätigkeiten des Verteilers und der Abrechnung von eventuellen Gebühren des Verteilers selbst.</p>
Ablesungen	<p>Die Daten der Ablesung werden zur Berechnung der Verbräuche in der Rechnung verwendet. Der in Rechnung gestellte Verbrauch wird folgender Hierarchie zugrunde gelegt: effektive Ablesungen durch den Verteiler; Selbstablesungen des Kunden und Schätzungen, die auf Grundlage von historischen Daten und den Hauptmerkmalen der Lieferung erstellt wurden.</p>
Zahlungsverzug	<p>Im Falle einer fehlenden, nur teilweise erfolgten oder verspäteten Zahlung der Rechnung werden mit dem darauffolgenden Tag der Zahlungsfrist Verzugszinsen in Höhe berechnet. Diese sind im Art. 12 des Anhang A des Beschlusses von ARERA 555/2017 festgelegt. Bei wiederholtem Zahlungsverzug wird der Verteiler aufgefordert, die Lieferung einzustellen, wobei die Kosten zu Lasten des Kunden gehen.</p>

MODALTIÄTEN UND GEBÜHREN DES WIDERRUFS

Modalität und Zeitpunkt	Sie können den Vertrag jederzeit einseitig und ohne weitere Gebühren vom Vertrag kündigen, um das Angebot oder den Anbieter zu wechseln; im Falle eines Anbieterwechsels erteilen Sie dem neuen Verkäufer bei Abschluss des neuen Vertrages eine Vollmacht den bestehenden Vertrag in Ihrem Namen und in Ihrem Auftrag zu kündigen.
Gebühr für vorzeitige Kündigung	Keine.

KAUFMÄNNISCHER MITARBEITER / VERTRETER

Identifikationskode und / oder Namen	Unterschrift und Datum
Selgas	

DEM ZUSAMMENFASSENDEN INFORMATIONSBLETT BEILIEGENDE DOKUMENTE

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

Mehr Informationen finden Sie auf der Seite der ARERA www.arera.it/consumatori oder rufen sie die Grüne Nummer 800.166.654 an.

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

Name und Nachname

Kundennummer

Kontaktadresse oder E-Mail

Lieferadresse

Dienst, auf welchen sich die
Beschwerde bezieht
(GAS/Strom/beide)

PDR (GAS)

POD (STROM)

Inhalt der Beschwerde

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 8.2 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 obengenannten 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.

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 (C_{mor}).

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 (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

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

Ort und Datum

Unterschrift

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