



Spett.Le

SELGAS S.r.l.

Via Bruno Buozzi, 12
39100 Bolzano (BZ)

Fax: 0471 095 909

e-mail: 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 RECLAMO

Ai sensi dell'articolo 8.2 della Delibera ARERA¹ 413/2016/R/com Allegato A TIQV² 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 del proprio reclamo. Si ricorda che, ai sensi dell'art. 10 del TIQV, SELGAS S.r.l. non è vincolato dalla classificazione eventualmente indicata dal Cliente finale.

ARGOMENTI DI 1° LIVELLO

CONTRATTI

Reclami relativi 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

Reclami relativi 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

Reclami 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

Reclami relativi 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

Reclami relativi 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

Reclami 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

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

QUALITÀ COMMERCIALE

Reclami 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

¹ Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

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

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (GDPR).