

## Formular: Anfrage Beschwerden oder Informationen (v.2026.2)

<b>Art</b>	<input type="radio"/> Anfrage Beschwerde	<input type="radio"/> Anfrage Informationen	
<b>Betroffener Dienst</b>	<input type="radio"/> Erdgas	<input type="radio"/> Strom	<input type="radio"/> Beides
<b>Pflichtangaben Endkunde</b>			
Vorname Nachname / Firmenname			
Steuernummer / MwSt. Nummer			
Kundennummer <i>(auf der ersten Seite der Rechnung angeqeben)</i>			
POD <i>(auf der zweiten Seite der Rechnung angegeben)</i>	PDR		
Postadresse oder E-Mail <i>(Angabe des Kontakts, an den die Antwort gesendet werden soll)</i>			
Lieferadresse			
<b>Grund der Anfrage</b> (kreuzen Sie den Grund Ihrer Beschwerde oder Informationsanfrage an):			
<b>Verträge</b> – Beschwerden und Anfragen im Zusammenhang mit den Vertragsereignissen wie Rücktritt, Änderung der Bezeichnung – Umschreibung (Bearbeitungs- und Umschreibe Kosten und Übernahme), einseitige Vertragsänderungen, sofern zulässig.	<input type="checkbox"/>		
<b>Zahlungsausfall und Aussetzung der Lieferung</b> – Beschwerden und Anfragen in Bezug auf Versäumnisverfahren und etwaige Leistungsreduzierungen, Unterbrechungen der Versorgung und damit verbundene Wiederaktivierungen, Stromausfälle und einseitige Kündigungen von Seiten der SEL GmbH, sowie über Berücksichtigung früherer Rückstände (Cmor).	<input type="checkbox"/>		
<b>Markt</b> – Beschwerden und Anfragen 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 angewendeten.	<input type="checkbox"/>		
<b>Verrechnung</b> – Beschwerden und Anfragen 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"/>		
<b>Ablesungen</b> – Beschwerden und Anfragen im Zusammenhang mit dem Betrieb und dem Austausch des Zählers (planmäßig oder außerplanmäßig) oder der Nichterfassung der Messwerte, einschließlich der Fehlfunktionen der Fernablesung, dem Zeitpunkt und den Methoden zur Überprüfung des Zählers, sowie der Rekonstruktion des Verbrauchs aufgrund einer Fehlfunktion.	<input type="checkbox"/>		
<b>Anschlüsse, Arbeiten und technische Qualität</b> – Beschwerden und Anfragen 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"/>		
<b>Sozial Bonus</b> – Beschwerden und Anfragen im Zusammenhang mit fehlgeschlagener oder verspäteter Annahme des Ansuchens durch die betreffende Verteilergesellschaft, verspätete Auszahlungen, unsachgemäßen Kündigungen.	<input type="checkbox"/>		
<b>Qualität der Leistungen</b> – Beschwerden und Anfragen über den Kundendienst sowie die Zahlungen der in der Verordnung für Vertriebstätigkeiten vorgesehenen Entschädigung.	<input type="checkbox"/>		
<b>Andere</b> – Beschwerden und Anfragen zu Fällen, die nicht unter die oben genannten Kategorien fallen/nicht in den Zuständigkeitsbereich fallen.	<input type="checkbox"/>		
Beschreiben Sie kurz Ihre Anfrage:			

Ort und Datum

Unterschrift

### **Art der Antragstellung**

Dieses Formular für die Einreichung einer schriftlichen Beschwerde oder einer Informationsanfrage kann:

- per Post an die Adresse von SEL GmbH, Bruno Buozzi Straße 12, 39100 Bozen (BZ)
- per E-Mail an die Adresse [service@sel-bz.it](mailto:service@sel-bz.it)
- persönlich an einem Schalter von SEL GmbH (vollständige Liste auf der Website [sel-bz.it](http://sel-bz.it))

### **Empfangs- und Rückmeldeverfahren**

Jedes Formular wird vom Kundendienst von SEL registriert und bearbeitet, der zusammen mit der zuständigen Unternehmensabteilung die Anfrage bearbeiten wird, um eine möglichst vollständige Antwort zu geben. SEL wird alle Anfragen gemäß den Bestimmungen des Beschlusses 413/2016/R/com Anhang A und nachfolgenden Änderungen und Ergänzungen beantworten. Die Antwort auf die Anfrage wird an die in diesem Formular angegebene Adresse gesendet.

**Bitte lesen Sie die Datenschutzerklärung gemäß Art. 13 der EU-Verordnung 2016/679 (DSGVO) auf der Website [www.sel-bz.it/it/privacy-policy/](http://www.sel-bz.it/it/privacy-policy/).**