

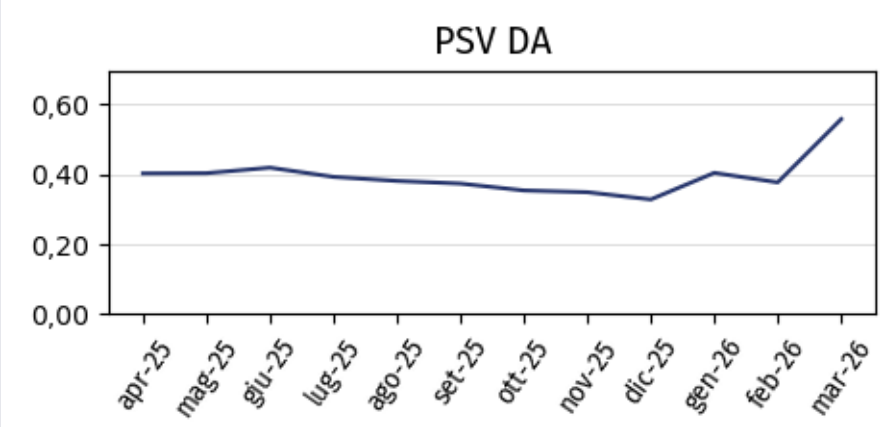

Scheda Sintetica - Clienti Domestici
Offerta a prezzo variabile per la fornitura di gas naturale
 (predisposta secondo il Codice di Condotta Commerciale)

Eva E CODICE 001140GSVML01XXEVA25DOMPSVSELGAS OFFERTA GAS NATURALE VALIDA DAL 01/04/2026 al 30/06/2026																									
Venditore	SEL Srl, www.sel-bz.it Numero telefonico: 800 007 645 Indirizzo di posta: via Bruno Buozzi, 12, Bolzano (BZ) Indirizzo di posta elettronica (supporto durevole gratuito): info@sel-bz.it / service@sel-bz.it																								
Durata del contratto	Indeterminata																								
Condizioni dell'offerta	Rivolta ai soli clienti domestici nel mercato libero L'offerta prevede investimenti in progetti forestali																								
Metodi e canali di pagamento	SEPA / Versamento conto corrente postale / Versamento conto corrente bancario																								
Frequenza di fatturazione	Frequenza in base al consumo annuo: quadrimestrale per consumi inferiori a 500 Smc/anno; mensile nel periodo Novembre-Aprile e bimestrale nel periodo Maggio-Ottobre per consumi tra 500 – 5.000 Smc/anno; mensile per consumi uguali o superiori a 5.000 Smc/anno o con qualsiasi consumo nel caso di PdR con dettaglio giornaliero La frequenza di fatturazione è nel rispetto della normativa vigente e delle deroghe previste. Non sono applicati oneri per la ricezione delle fatture.																								
Garanzie richieste al cliente	<p>Deposito cauzionale secondo la tabella che segue, salvo che il CLIENTE non effettui i pagamenti tramite SEPA e abbia un consumo inferiore a 5.000 smc/a.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Clienti titolari di bonus sociale</th> </tr> <tr> <th>Consumo annuo</th> <th>Ammontare deposito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 500 smc/anno</td> <td>25,00 €</td> </tr> <tr> <td>≤ 5.000 smc/anno</td> <td>77,00 €</td> </tr> <tr> <td>≥ 5.001 smc/anno</td> <td>Valore mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Altri clienti</th> </tr> <tr> <th>Consumo annuo</th> <th>Ammontare deposito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 500 smc/anno</td> <td>30,00 €</td> </tr> <tr> <td>≤ 1.500 smc/anno</td> <td>90,00 €</td> </tr> <tr> <td>≤ 2.500 smc/anno</td> <td>150,00 €</td> </tr> <tr> <td>≤ 5.000 smc/anno</td> <td>300,00 €</td> </tr> <tr> <td>≥ 5.001 smc/anno</td> <td>Valore mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte</td> </tr> </tbody> </table> <p>Possibilità di richiesta del deposito nel caso di cliente moroso nei confronti di SEL. In caso di escussione in corso di fornitura sarà richiesto di ricostituirlo in toto o in parte. A scioglimento del contratto l'eventuale deposito sarà restituito.</p>	Clienti titolari di bonus sociale		Consumo annuo	Ammontare deposito	< 500 smc/anno	25,00 €	≤ 5.000 smc/anno	77,00 €	≥ 5.001 smc/anno	Valore mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte	Altri clienti		Consumo annuo	Ammontare deposito	< 500 smc/anno	30,00 €	≤ 1.500 smc/anno	90,00 €	≤ 2.500 smc/anno	150,00 €	≤ 5.000 smc/anno	300,00 €	≥ 5.001 smc/anno	Valore mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
Clienti titolari di bonus sociale																									
Consumo annuo	Ammontare deposito																								
< 500 smc/anno	25,00 €																								
≤ 5.000 smc/anno	77,00 €																								
≥ 5.001 smc/anno	Valore mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte																								
Altri clienti																									
Consumo annuo	Ammontare deposito																								
< 500 smc/anno	30,00 €																								
≤ 1.500 smc/anno	90,00 €																								
≤ 2.500 smc/anno	150,00 €																								
≤ 5.000 smc/anno	300,00 €																								
≥ 5.001 smc/anno	Valore mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte																								

SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)	
Ambito tariffario: nord orientale	
Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	231,71 €/anno
480	542,42 €/anno
700	715,73 €/anno
1.400	1290,34 €/anno
2.000	1780,55 €/anno
5.000	4227,32 €/anno

I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.

CONDIZIONI ECONOMICHE	
Prezzo	Variabile
Corrispettivi definiti dal venditore*	
Corrispettivo annuo	96,00 €/anno
Corrispettivo per il consumo	PSV DA + 0,075000 €/smc
Indice	Indice PSV day-ahead PSV day-ahead: media aritmetica delle quotazioni giornaliere "Offer" e "Bid", espresse in EUR/MWh, dei rilevanti prodotti Day-Ahead / Week-End pubblicate da ICIS-Heren, relativamente ad ogni giorno del mese nel periodo di fornitura.
Periodicità indice	mensile calcolato sulla media giornaliera delle quotazioni
Grafico indice (12 mesi)	
Altri corrispettivi*	I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla vendita di gas naturale, alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare inquadrando il codice QR oppure al seguente indirizzo: https://www.arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas 
Imposte	Per le aliquote consultare il presente link: https://www.arera.it/it/dati/gp30.htm
Sconti e/o bonus	Nessuno
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessuno
Durata condizioni e rinnovo	La Spesa per il trasporto e la gestione del contatore e la Spesa per oneri di sistema, variano sulla base degli aggiornamenti trimestrali dell'ARERA. Il PSV day-ahead varia mensilmente sulla base della media delle quotazioni giornaliere. Lo Spread e il Corrispettivo fisso di SEL sono invece fissati per tutta la durata contrattuale. Il rinnovo delle condizioni è automatico.
Altre caratteristiche	Applicazione all'interno della voce Spesa per la materia prima gas naturale di un Corrispettivo fisso definito da SEL pari a «Costo_fisso_anno» €/anno. Quota parte dello Spread sopra indicato serve a remunerare le attività di compensazione del gas tramite il sostegno a progetti forestali certificati.

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI	
Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	I reclami possono essere presentati tramite compilazione di un modulo e recapitati via posta all'indirizzo via Bruno Buozzi, 12, 39100 Bolzano; scrivendo una e-mail a service@sel-bz.it ; oppure di persona c/o i nostri uffici. Ulteriori informazioni https://sel-bz.it/it/reclami-e-servizio-di-conciliazione/ . Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in



	alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
Diritto di ripensamento	Possibilità di esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri e motivazione, entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto. Nel caso di richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, sarà comunque possibile esercitare il diritto nei termini previsti e, in tali casi, dovranno essere corrisposti gli importi relativi ai costi sostenuti dal venditore. Il diritto di ripensamento va esercitato tramite apposito modulo inviato ai recapiti indicati nello stesso.
Attivazione della fornitura	Compilazione di apposito modulo per richiesta prestazione ed eventualmente richiesta preventivo Distributore per esecuzione lavori di allaccio. Sottoscrizione del contratto e richiesta o meno di avvio anticipato della fornitura rispetto ai tempi del ripensamento. Le tempistiche e i costi di attivazione (o di altra prestazione) sono quelle previsti da normativa e/o dal Distributore. L'attivazione avrà comunque luogo nelle tempistiche prescritte da normativa e in caso di non rispetto la data di inizio fornitura sarà differita alla prima data utile.
Dati di lettura	Il distributore è responsabile del dato di misura. I consumi fatturati saranno basati con la seguente gerarchia: letture effettive fornite dal distributore, autoletture del Cliente qualora validate, le migliori stime effettuate da SEL.
Ritardo nei pagamenti	In caso di ritardo dei pagamenti verranno applicati gli interessi di mora, calcolati su base annua, pari al Tasso Ufficiale di Riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali. In caso di sollecito dei pagamenti saranno richieste i costi delle spese postali più un contributo fisso di € 12,50. Per le procedure di messa in mora e sospensione SEL segue le regole di cui al TIMG. Per approfondimenti vedasi anche il seguente link https://sel-bz.it/it/costituzione-in-mora-gas/ .

MODALITA' E ONERI PER IL RECESSO

Modalità e tempistiche	Il recesso della fornitura dovrà essere comunicato mediante lettera raccomandata o PEC, con un preavviso di 1 mese.
Onere di recesso anticipato	Nessuno.

OPERATORE COMMERCIALE

Codice identificativo o nominativo	Firma e data
SEL	

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

<ul style="list-style-type: none"> - Modulo per l'esercizio del ripensamento - Livelli di qualità commerciale - Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente <p>Nota: In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.</p>
--

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE ai sensi del TIQV – del. 413/2016/R/ con allegato A e ss.mm.ii.			
SEL è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità che prevedono standard specifici (livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente) e standard generali (livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni). Per maggiori informazioni si rimanda al seguente link web https://sel-bz.it/it/qualita/ .			
STANDARD ARERA		LIVELLI RAGGIUNTI DA SEL 2025	
Indicatore	Standard specifico	grado	tempo medio
Risposta motivata a reclami scritti di competenza venditore	Max 30 gg solari	100%	3 giorni solari
Rettifica di fatturazione	Max 60 gg solari	-	-
	Max 90 gg solari (fatture periodicità quadrimestrale)	-	-
Rettifica doppia fatturazione	Max 20 gg solari	-	-
Indicatore	Standard generali (% minima)	grado	tempo medio
Risposte a richieste scritte di informazione	95% di casi entro il tempo massimo di 30 gg solari	100%	1,53 giorni solari

Indicatore CALL CENTER	Standard generali (% minima)	Livelli raggiunti da SEL 2025
Accessibilità al servizio del Call center	AS ≥ 95 %	99%
Tempo medio di attesa del Call center	TMA ≤ 180 secondi	18"
Livello di servizio del Call center	LS ≥ 85 %	85%

INDICATORE	INDENNIZZI AUTOMATICI ANNO 2026*	
Risposta motivata a reclami scritti di competenza venditore	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard	€ 30,00
Rettifica di fatturazione	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard	€ 60,00
Rettifica doppia fatturazione	se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard	€ 90,00

*Per il 2025, l'indennizzo base era di 25€, a crescere a seconda del ritardo nella risposta.

Modulo: Richiesta reclami o informazioni (v.2026.2)

Tipologia	<input type="checkbox"/> Richiesta reclamo	<input type="checkbox"/> Richiesta informazioni
------------------	--	---

Servizio coinvolto	<input type="checkbox"/> Gas naturale	<input type="checkbox"/> Energia Elettrica	<input type="checkbox"/> Entrambi
---------------------------	---------------------------------------	--	-----------------------------------

Dati obbligatori Cliente finale	
Nome Cognome / Ragione sociale	
Codice fiscale/P.IVA	
Codice Cliente <i>(presente nel Frontespizio della bolletta)</i>	
Codice POD <i>(presente nella seconda pagina della bolletta)</i>	Codice PDR
Indirizzo postale o e-mail <i>(indicare il contatto presso il quale ricevere la risposta)</i>	
Indirizzo di fornitura	

Motivo della richiesta (barrare l'argomento del proprio reclamo o richiesta di informazioni):	
Contratti – Reclami e richieste 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.	<input type="checkbox"/>
Morosità e sospensione - Reclami e richieste 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}).	<input type="checkbox"/>
Mercato – Reclami e 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.	<input type="checkbox"/>
Fatturazione – Reclami e richieste 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.	<input type="checkbox"/>
Misura - Reclami e richieste 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	<input type="checkbox"/>
Connessioni, lavori e qualità tecnica - Reclami e 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.	<input type="checkbox"/>
Bonus sociale - Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	<input type="checkbox"/>
Qualità commerciale - Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.	<input type="checkbox"/>
Altro – Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.	<input type="checkbox"/>
Descrivere brevemente la richiesta:	

Luogo e data

Firma



Modalità di inoltro della richiesta

Il presente modulo, relativo alla presentazione di un reclamo scritto o di una richiesta di informazioni, può essere:

- inviato via posta all'indirizzo di SEL Srl, via Bruno Buozzi, 12 – 39100 Bolzano (BZ)
- inviato via e-mail all'indirizzo service@sel-bz.it
- portato a mano presso uno degli Sportelli di SEL Srl (elenco completo sul sito sel-bz.it)

Procedura di ricevimento e riscontro

Ogni modulo viene protocollato e gestito dal Servizio Clienti che insieme alla Funzione aziendale di interesse provvederà alla gestione della richiesta. SEL provvederà a rispondere a tutte le richieste nel rispetto delle previsioni della Delibera 413/2016/R/com Allegato A e ss.mm.ii.. La risposta alla richiesta sarà inviata al recapito indicato nel presente modulo.



Modulo: esercizio del diritto di ripensamento (v.2026.2)

Ai sensi del Codice del Consumo (D. Lgs 6 settembre 2005, n. 2016, così come modificato dal D. Lgs n. 21/2014),
il/la sottoscritto/a _____
C.F. _____, nato a _____ (____), in data ___/___/____,

esercita per iscritto il proprio diritto di ripensamento per la seguente proposta di fornitura

GAS NATURALE ENERGIA ELETTRICA data sottoscrizione ___/___/_____

con riferimento al codice PdR / POD¹ _____,
ubicato in via _____ n° _____,
Comune _____ (_____).

Il presente modulo deve essere inviato utilizzando una delle seguenti modalità:

- e-mail: service@sel-bz.it
- posta: SEL Srl - via Bruno Buozzi, 12 – 39100 Bolzano
- di persona: c/o uno dei nostri Uffici clienti²

Le ricordiamo che l'utilizzo del presente modulo è facoltativo e può esercitare il diritto di ripensamento tramite altra dichiarazione, purché siano presenti i dati minimi per individuare la fornitura oggetto di richiesta.

Luogo e data

Firma del richiedente ³

¹ In caso di offerta multisito, allegare l'elenco dei POD/PdR per i quali si intendere esercitare il diritto di ripensamento.

² <https://sel-bz.it/it/contatto/>.

³ Allegare fotocopia del documento di identità valida.