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

<table>
<tr><th colspan="2">Nora E CODICE 001140GSFML01XXNOR26DOMFIXSELGAS<br>OFFERTA GAS NATURALE<br>VALIDA DAL 01/10/2026 al 31/12/2026</th></tr>
<tr><td>Venditore</td><td>SEL Srl, www.sel-bz.it<br>Numero telefonico: 800 007 645<br>Indirizzo di posta: via Bruno Buozzi, 12, Bolzano (BZ)<br>Indirizzo di posta elettronica (supporto durevole gratuito):<br>info@sel-bz.it / service@sel-bz.it</td></tr>
<tr><td>Durata del contratto</td><td>Indeterminata</td></tr>
<tr><td>Condizioni dell'offerta</td><td>Rivolta ai soli clienti domestici nel mercato libero</td></tr>
<tr><td>Metodi e canali di pagamento</td><td>SEPA / Versamento conto corrente postale / Versamento conto corrente bancario</td></tr>
<tr><td>Frequenza di fatturazione</td><td>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<br>La frequenza di fatturazione è nel rispetto della normativa vigente e delle deroghe previste.<br>Non sono applicati oneri per la ricezione delle fatture.</td></tr>
<tr><td>Garanzie richieste al cliente</td><td>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.
<table>
<tr><th colspan="2">Clienti titolari di bonus sociale</th></tr>
<tr><th>Consumo annuo</th><th>Ammontare deposito</th></tr>
<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>
</table>
<table>
<tr><th colspan="2">Altri clienti</th></tr>
<tr><th>Consumo annuo</th><th>Ammontare deposito</th></tr>
<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>
</table>
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.</td></tr>
</table>

| SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE) | |
|---|---|
| **Ambito tariffario: nord orientale** | |
| **Consumo annuo (Smc)** | **Spesa annua stimata dell'offerta** |
| 120 | 267,02 €/anno |
| 480 | 611,67 €/anno |
| 700 | 816,34 €/anno |
| 1.400 | 1467,56 €/anno |
| 2.000 | 2023,43 €/anno |
| 5.000 | 4798,52 €/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** | Fisso per 36 mesi<br>La scelta di un'offerta di questo tipo, rispetto a un'offerta a solo prezzo variabile, può dipendere anche dalla propensione al rischio del Cliente. Optando per un prezzo fisso, limitato ai primi 3 anni, il Cliente paga un corrispettivo definito in anticipo e non soggetto alle variazioni dei prezzi sui mercati all'ingrosso del gas naturale; tuttavia, a fronte di tale mitigazione del rischio di volatilità dei prezzi, il corrispettivo applicato potrebbe risultare più basso o più elevato rispetto ai corrispettivi variabili indicizzati ai prezzi sui mercati all'ingrosso del gas naturale. |
| **Corrispettivi definiti dal venditore*** | |
| **Corrispettivo annuo** | 120,00 €/anno |
| **Corrispettivo per il consumo** | 0,649000 €/smc |
| **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://sel-bz.it/it/imposte-bollette/. |
| **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.<br>Il Corrispettivo per il consumo, pari a 0,649000 €/smc, risulta fisso e invariabile per 36 mesi dalla data di inizio fornitura.<br>A partire dal 37° mese di fornitura il Corrispettivo per il consumo diventa un prezzo variabile composto dal PSV day-ahead e un valore aggiuntivo, il cosiddetto spread (Δ). Il PSV day-ahead varia mensilmente sulla base della media delle quotazioni giornaliere. Lo Spread, pari a 0,075000 €/smc è invece fissato per tutta la restante durata contrattuale. Il corrispettivo annuo di SEL è a copertura dei costi di commercializzazione di vendita al dettaglio. Per il 1° anno di fornitura il corrispettivo è pari a 120 €/PdR/anno, per il 2° anno sarà pari a 108 €/PdR/anno e dal 25° mese di fornitura sarà pari a 96 €/PdR/anno. Il rinnovo delle condizioni è automatico.<br>Con anticipo di 2 (due) mesi rispetto alle evoluzioni automatiche annualmente previste, SEL comunicherà al Cliente le variazioni delle condizioni economiche della fornitura già previste e i cui valori sono già determinati come sopra indicati. |
| **Altre caratteristiche** | Nessuna |

*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. Il Cliente che a seguito di reclamo non riceve risposta o la risposta risulta insoddisfacente può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità. Ulteriori informazioni https://sel-bz.it/it/reclami-e-servizio-di-conciliazione/. Altresì, il Cliente si può avvalere di una delle associazioni dei consumatori di cui all'elenco dell'articolo 137 del Codice del consumo per l'assistenza nelle procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, nonché per la gestione del proprio reclamo.<br>**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.<br>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.<br>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.<br>Sottoscrizione del contratto e richiesta o meno di avvio anticipato della fornitura rispetto ai tempi del ripensamento.<br>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.<br>In caso di sollecito dei pagamenti saranno richieste i costi delle spese postali più un contributo fisso di € 12,50.<br>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** |
|---|
| - Modulo per l'esercizio del ripensamento<br>- Livelli di qualità commerciale<br>- Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente |
| **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. |

| LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE<br>ai sensi del TIQV – del. 413/2016/R/com 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<br>(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<br>Rettifica di fatturazione<br>Rettifica doppia fatturazione | se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard | € 30,00 |
| | se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard | € 60,00 |
| | 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** | ☐ Richiesta reclamo | ☐ Richiesta informazioni |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Servizio coinvolto** | ☐ Gas naturale | ☐ Energia Elettrica | ☐ Entrambi |

| **Dati obbligatori Cliente finale** | |
|---|---|
| Nome Cognome / Ragione sociale | |
| Codice fiscale/P.IVA | |
| Codice Cliente<br>*(presente nel Frontespizio della bolletta)* | |
| Codice POD<br>*(presente nella seconda pagina della bolletta)* | Codice PDR |
| Indirizzo postale o e-mail<br>*(indicare il contatto presso il quale ricevere la risposta)* | |
| 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. | ☐ |
| **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 ($C_{mor}$). | ☐ |
| **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. | ☐ |
| **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. | ☐ |
| **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 | ☐ |
| **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. | ☐ |
| **Bonus sociale** - Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni. | ☐ |
| **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. | ☐ |
| **Altro** – Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza. | ☐ |
| **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 Funziona 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.

Il CLIENTE si può avvalere di una delle associazioni dei consumatori di cui all'elenco dell'articolo 137 del Codice del consumo per l'assistenza nelle procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, nonché per la gestione del proprio reclamo.

Si invita a prendere visione dell'informativa privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) sul sito www.sel-bz.it/it/privacy-policy/.

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), Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di recesso (ripensamento) scade dopo 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informare SEL Srl della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione. A tal fine può utilizzare il presente modulo oppure altra dichiarazione, purché siano presenti i dati minimi per individuare la fornitura oggetto di richiesta, ed alternativamente consegnarla a:

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

Qualora abbia sottoscritto il contratto tramite webselling può utilizzare, in alternativa, anche il link presente all'interno della Lettera di benvenuto.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

---

Spettabile SEL Srl,

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 / POD _____,

ubicato in via _____ n° _____,

Comune _____ (_____).

**Luogo e data** **Firma del richiedente** [1]

[1] Allegare fotocopia del documento di identità valida.