## Scheda Sintetica - Clienti Domestici
## Offerta a prezzo fisso per la fornitura di energia elettrica

(predisposta secondo il Codice di Condotta Commerciale)

| "PLACET Prezzo Fisso" – "001140ESFMP01XXPLACEFIXDOM2026Q1"<br>OFFERTA ENERGIA ELETTRICA<br>VALIDA DAL 01/04/2026 AL 30/06/2026 | |
|---|---|
| **Venditore** | SELGAS 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): info@sel-bz.it / service@sel-bz.it |
| **Durata del contratto** | Indeterminata |
| **Condizioni dell'offerta** | Rivolta ai soli clienti domestici residenti o non residente nel mercato.<br>Durata 12 mesi. Alla scadenza rinnovo delle condizioni con specifica comunicazione.<br>La presente offerta prevede condizioni contrattuali standard e una struttura di prezzo definita dall'Autorità e recepisce senza deroghe tutte le disposizioni in tema di fatturazione previste dalla normativa di settore. |
| **Metodi e canali di pagamento** | SEPA / Versamento conto corrente postale / Versamento conto corrente bancario |
| **Frequenza di fatturazione** | Frequenza almeno bimestrale.<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. |
| **Garanzie richieste al cliente** | Deposito cauzionale secondo la tabella che segue.<br>**Ammontare deposito (€)** / **Tipologia**<br>€ 11,50 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata – Clienti domestici come da art. 2.3.a TIV<br>€ 5,20 per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata – Clienti domestici come da art. 2.3.a TIV, titolari di *bonus sociale*<br>In caso di pagamento tramite SEPA non è richiesta nessuna garanzia.<br>A scioglimento del contratto l'eventuale deposito sarà restituito.<br>Per la conclusione del contratto (escluso i casi di cambio fornitore) sarà richiesto un contributo di € 23,00 |

| SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE) | | |
|---|---|---|
| **Consumo annuo (kWh)** | **Spesa annua stimata dell'offerta** | |
| | **PREZZO MONORARIO** | **PREZZO MULTIORARIO** |
| **Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione di residenza** | | |
| 1.500 | 705,86 €/anno | 706,61 €/anno |
| 2.200 | 917,00 €/anno | 918,09 €/anno |
| 2.700 | 1067,82 €/anno | 1069,16 €/anno |
| 3.200 | 1218,61 €/anno | 1220,21 €/anno |
| **Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione non di residenza** | | |
| 900 | 613,64 €/anno | 614,09 €/anno |
| 4.400 | 1669,32 €/anno | 1671,52 €/anno |
| **Cliente con potenza impegnata 4,5 kW – contratto per abitazione di residenza** | | |
| 3.500 | 1344,68 €/anno | 1346,43 €/anno |
| **Cliente con potenza impegnata 6 kW – contratto per abitazione non di residenza** | | |
| 6.000 | 2134,32 €/anno | 2137,31 €/anno |
| **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 12 mesi |
| **Corrispettivi definiti dal venditore*** | |
| **Corrispettivo annuo** | 158 €/anno |
| **Corrispettivo per il consumo** | PUN + 0,00 €/kWh |
| **Altri corrispettivi*** | È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti alla tariffa per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).<br>I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla vendita di energia elettrica, alla tariffa per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema si possono consultare inquadrando il codice QR oppure al seguente indirizzo: https://www.arera.it/consumatori/valori-trasporto-oneri-generali-nondomestici-ee |
| **Imposte** | Per le aliquote consultare il presente link: https://www.arera.it/allegati/dati/ele/eep38.xls |
| **Sconti e/o bonus** | In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 6,00 €/POD/anno. |
| **Prodotti e/o servizi aggiuntivi** | Nessuno |
| **Durata condizioni e rinnovo** | Le condizioni economiche hanno una durata di 12 mesi, trascorsi i quali SELGAS procede al rinnovo della stessa offerta mediante l'invio al Cliente, con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle nuove condizioni economiche, di una comunicazione scritta recante il prezzo applicato al termine dei 12 mesi. |
| **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. Ulteriori informazioni https://sel-bz.it/it/reclami-e-servizio-di-conciliazione/.<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 connessione.<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.<br>Saranno addebitate le spese amministrative di SELGAS € 23,00 (attivazione e voltura). |
| **Dati di lettura** | Il distributore è responsabile del dato di misura. I consumi saranno basati sulle letture effettive fornite dal distributore o in assenza di esse sulle migliori stime effettuate da SELGAS. |

| | |
|---|---|
| **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>Per le procedure di messa in mora e sospensione SELGAS segue le regole di cui al TIMOE. Per approfondimenti vedasi anche il seguente link https://sel-bz.it/it/costituzione-in-mora-luce/. |

| MODALITA' E ONERI PER IL RECESSO | |
|---|---|
| **Modalità e tempistiche** | In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere. |
| **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. |

| MIX DELLE FONTI ENERGETICHE PRIMARIE UTILIZZATE PER LA PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| A seguito di pubblicazione dei dati pre-consuntivo da parte del Gestore dei Servizi Energetici (GSE), come previsto dal decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica del 14 luglio 2023 n. 224, si da conoscenza del mix delle fonti energetiche dell'anno 2024. Per informazioni sulle modalità di determinazione dei mix energetici è possibile consultare la sezione del sito del GSE: https://www.gse.it/servizi-per-te/fonti-rinnovabili/fuelmix/documenti. | | | | |
| | **Composizione del mix energetico per contratto verde** | **Composizione del mix energetico per contratto non verde** | **Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico** | **Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da SELGAS** |
| **Fonti primarie utilizzate** | **Anno 2024** | **Anno 2024** | **Anno 2024** | **Anno 2024** |
| Fonti rinnovabili | 100,00% | 8,04% | 51,83% | 18,81% |
| Carbone | 0,00% | 11,88% | 1,52% | 10,49% |
| Lignite | nd | nd | nd | nd |
| Gas naturale | 0,00% | 66,51% | 42,01% | 58,72% |
| Prodotti petroliferi | 0,00% | 1,11% | 0,47% | 0,98% |
| Nucleare | 0,00% | 5,03% | 0,00% | 4,44% |
| Altre fonti | 0,00% | 7,43% | 4,17% | 6,56% |

| LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE<br>ai sensi del TIQV – del. 413/2016/R/com allegato A e ss.mm.ii. | | | |
|---|---|---|---|
| SELGAS 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 SELGAS 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 giorno solare |

| Indicatore CALL CENTER | Standard generali (% minima) | Livelli raggiunti da SELGAS 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 SELGAS 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 SELGAS 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. SELGAS 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.

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 / POD[1] _____,
ubicato in via _____ n° _____,
Comune _____ (_____).

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

- e-mail: service@sel-bz.it
- posta: SELGAS Srl - via Bruno Buozzi, 12 – 39100 Bolzano
- di persona: c/o uno dei nostri Uffici clienti[2]

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.