

Scheda Sintetica - Clienti Domestici Vulnerabili Offerta per la fornitura di gas naturale

(predisposta secondo il Codice di Condotta Commerciale e Determina 1/2023 - DIME e ss.mm.ii.)

“Servizio di tutela della vulnerabilità” E CODICE “001140GSVMT004XTUTELAVULNERABILI 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	Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai clienti domestici vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i clienti vulnerabili di gas naturale sono i clienti domestici che: <ul style="list-style-type: none"> • si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75); • sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3); • le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; • hanno un'età superiore ai 75 anni. 																								
Metodi e canali di pagamento	SEPA / Versamento conto corrente postale / Versamento conto corrente bancario																								
Frequenza di fatturazione	La fatturazione avviene: <ul style="list-style-type: none"> • mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno; • almeno quadrimestralmente per consumi fino a 500 Smc/anno; • bimestralmente per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno. 																								
Garanzie richieste al cliente	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è: <table border="1" data-bbox="491 1281 1406 1442"> <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" data-bbox="491 1469 1406 1682"> <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>	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	186,83 €/anno
480	484,74 €/anno
700	650,24 €/anno
1.400	1199,97 €/anno



2.000	1668,85 €/anno
5.000	4008,99 €/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 regolati afferenti alla spesa per la vendita di gas naturale																											
Corrispettivo annuo *	55,39 €/anno																										
Corrispettivo per il consumo *	CMEM + 0,039456 €/smc																										
Indice	CMEM, pari alla media mensile del prezzo PSV																										
Periodicità indice	Mensile																										
Grafico indice (12 mesi)	<p style="text-align: center;">PSV DA</p> <table border="1"> <caption>Data for PSV DA Index (12 months)</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Indice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>apr-25</td><td>0,40</td></tr> <tr><td>mag-25</td><td>0,41</td></tr> <tr><td>giu-25</td><td>0,42</td></tr> <tr><td>lug-25</td><td>0,40</td></tr> <tr><td>ago-25</td><td>0,39</td></tr> <tr><td>set-25</td><td>0,38</td></tr> <tr><td>ott-25</td><td>0,37</td></tr> <tr><td>nov-25</td><td>0,36</td></tr> <tr><td>dic-25</td><td>0,35</td></tr> <tr><td>gen-26</td><td>0,40</td></tr> <tr><td>feb-26</td><td>0,38</td></tr> <tr><td>mar-26</td><td>0,55</td></tr> </tbody> </table>	Periodo	Indice	apr-25	0,40	mag-25	0,41	giu-25	0,42	lug-25	0,40	ago-25	0,39	set-25	0,38	ott-25	0,37	nov-25	0,36	dic-25	0,35	gen-26	0,40	feb-26	0,38	mar-26	0,55
Periodo	Indice																										
apr-25	0,40																										
mag-25	0,41																										
giu-25	0,42																										
lug-25	0,40																										
ago-25	0,39																										
set-25	0,38																										
ott-25	0,37																										
nov-25	0,36																										
dic-25	0,35																										
gen-26	0,40																										
feb-26	0,38																										
mar-26	0,55																										
Altri corrispettivi regolati	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti alla tariffa per l'uso della rete del gas naturale e agli oneri generali di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.																										
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-vulnerabilita-gas																											
Imposte	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: https://www.arera.it/consumatori .																										
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 5,40 €/PdR/anno. **																										
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	Nessuno																										
Durata condizioni e rinnovo	Condizioni economiche di durata indeterminata.																										
Altre caratteristiche	Nessuna.																										

*Escluse imposte e tasse. Il corrispettivo annuo è pari alla componente QVD parte fissa (relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale) definita e aggiornata da ARERA. Il corrispettivo per il



consumo è determinato dal prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento (CMEM), calcolato come media mensile del prezzo sul mercato all'ingrosso italiano (il PSV day ahead) e dalla somma tra le componenti, definite e aggiornate da ARERA, CCR (a copertura dei costi associati ai rischi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso) e QVD parte variabile, relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale.

**Lo sconto non si applica nel caso di clienti serviti dal fornitore di ultima istanza.

ALTRE INFORMAZIONI	
Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. 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 di ARERA www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
Diritto di ripensamento	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
Attivazione della fornitura	La data di inizio della fornitura sarà indicata dal venditore secondo le modalità da esso indicate. Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
Dati di lettura	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
Ritardo nei pagamenti	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

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 - Livelli di qualità commerciale - Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente

Per maggiori informazioni consulti il sito di ARERA www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.

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%	5 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%	2,33 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.



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.