

## SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS NATURALE

<b>Venditore</b>	SELGAS Srl, <a href="http://www.selgas.eu">www.selgas.eu</a> Numero telefonico: 0471 1965800 Indirizzo di posta: via Bruno Buozzi, 12, Bolzano (BZ) Indirizzo di posta elettronica: <a href="mailto:info@selgas.eu">info@selgas.eu</a>																								
<b>Durata del contratto</b>	Indeterminata																								
<b>Condizioni dell'offerta</b>	<p>Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai <b>clienti domestici vulnerabili di gas naturale</b> ai sensi del decreto-legge 115/22.</p> <p>Ai sensi della normativa, i <b>clienti vulnerabili</b> di gas naturale sono i clientidomestici che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17(art. 1 c. 75);</li> <li>▪ sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3);</li> <li>▪ le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;</li> <li>▪ hanno un'età superiore ai 75 anni.</li> </ul>																								
<b>Metodi e canali di pagamento</b>	SEPA / Versamento conto corrente postale / Versamento conto corrente bancario / Bollettino postale. Il pagamento tramite bollettino postale non prevede nessun costo aggiuntivo.																								
<b>Frequenza di fatturazione</b>	<p>La fatturazione avviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>mensilmente</b>, 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;</li> <li>▪ <b>almeno quadrimestralmente</b> per consumi fino a 500 Smc/anno;</li> <li>▪ <b>bimestralmente</b> per consumi tra 500 e 5000 Smc/anno.</li> </ul>																								
<b>Garanzie richieste al cliente</b>	<p>Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale o bancaria; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito sulla prima fattura emessa. L'importo del deposito cauzionale è pari a:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Clienti titolari di bonus sociale</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">Consumo annuo</th> <th style="text-align: left;">Ammontare deposito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Altri clienti</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">Consumo annuo</th> <th style="text-align: left;">Ammontare deposito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 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																								

**SELGAS GmbH - Srl**

Via Bruno Buozzi Str. 12  
39100 Bozen - Bolzano (BZ)

T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | [www.selgas.eu](http://www.selgas.eu)  
[info@selgas.eu](mailto:info@selgas.eu) | [selgas@pec.selgas.eu](mailto:selgas@pec.selgas.eu) | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl

**SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)**
**Ambito tariffario: nord-orientale**

Consumo annuo (Smc)	Spesa annua stimata dell'offerta
120	163,91 €/anno
480	388,39 €/anno
700	526,47 €/anno
1.400	951,96 €/anno
2.000	1314,49 €/anno
5.000	3123,2 €/anno

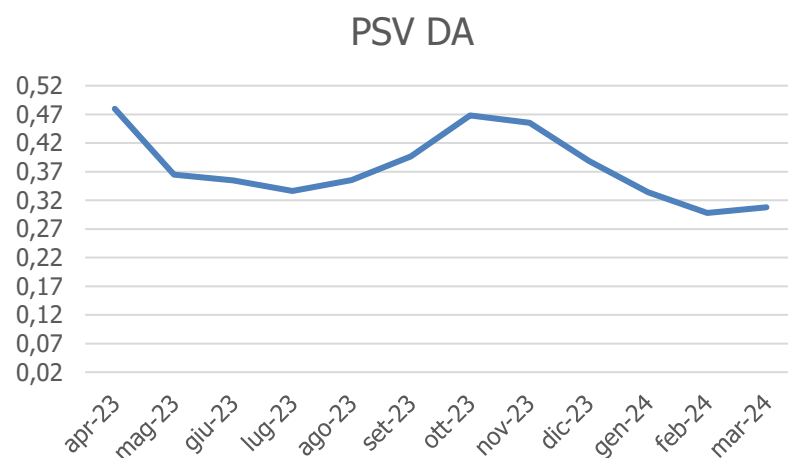
I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a:  $P=0,03852$  GJ/Smc e  $C=1$

**Per informazioni sulla spesa personalizzata del servizio di tutela della vulnerabilità e sulla spesa delle offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas: [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it).**

**CONDIZIONI ECONOMICHE**
**Prezzo materia gas naturale** Prezzo Variabile

**Costo per consumi**
**Indice**  $C_{MEM}$ , pari alla media mensile del prezzo PSV

**Periodicità indice** Mensile

**Grafico indice (12 mesi)**

**SELGAS GmbH - Srl**

Via Bruno Buozzi Str. 12  
39100 Bozen - Bolzano (BZ)

T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | [www.selgas.eu](http://www.selgas.eu)  
info@selgas.eu | selgas@pec.selgas.eu | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl

<b>Totale</b>	$C_{MEM} + 0,043585 \text{ €/Smc}^*$
<b>Costo fisso anno</b>	
58,93 €/anno*	
<b>Altre voci di costo</b>	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti ai servizi di distribuzione, trasporto ed ulteriori oneri 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. <a href="https://selgas.eu/it/offerta-servizio-tutela-gas/">https://selgas.eu/it/offerta-servizio-tutela-gas/</a>
<b>Imposte</b>	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: <a href="https://www.arera.it/consumatori">https://www.arera.it/consumatori</a>
<b>Sconti e/o bonus</b>	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**.
<b>Prodotti e/o servizi aggiuntivi</b>	Nessuno
<b>Durata condizioni e rinnovo</b>	Condizioni economiche di durata indeterminata.
<b>Altre caratteristiche</b>	Nessuno

\*Escluse imposte e tasse.

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

## ALTRE INFORMAZIONI

<b>Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore</b>	<p>Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. <a href="https://selgas.eu/it/reclami-e-servizio-di-conciliazione/">https://selgas.eu/it/reclami-e-servizio-di-conciliazione/</a></p> <p>Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA.</p> <p>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 <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.</p>
<b>Diritto di ripensamento</b>	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

### SELGAS GmbH - Srl

Via Bruno Buozzi Str. 12  
39100 Bozen - Bolzano (BZ)

T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | [www.selgas.eu](http://www.selgas.eu)  
[info@selgas.eu](mailto:info@selgas.eu) | [selgas@pec.selgas.eu](mailto:selgas@pec.selgas.eu) | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl

	<p>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</p> <p>Il recapito da utilizzare è <a href="mailto:service@selgas.eu">service@selgas.eu</a> o presentandosi di persona c/o l'ufficio Clienti di via Bruno Buozzi, 12, 39100 Bolzano (BZ)</p>
<b>Attivazione della fornitura</b>	<p>La data di inizio della fornitura sarà indicata tramite apposita comunicazione email. 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.</p>
<b>Dati di lettura</b>	<p>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.</p>
<b>Ritardo nei pagamenti</b>	<p>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.</p>

### MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

<b>Modalità e tempistiche</b>	<p>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.</p>
<b>Onere di recesso anticipato</b>	Nessuno.

### OPERATORE COMMERCIALE

<b>Codice identificativo o nominativo</b>	<b>Firma e data</b>
Selgas	

### 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](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.**

**LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE**  
(TIQV – del. 413/2016/R/com allegato A e ss.mm.ii.)

**Standard specifico:** livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente

**Standard generale:** livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni

Di seguito si riportano gli standard a cui SELGAS Srl è soggetta e i risultati raggiunti nell'anno precedente.

**Tabella 1 - Standard Specifici di Qualità**

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	INDENNIZZO AUTOMATICO	LIVELLI RAGGIUNTI DA SELGAS SRL	
			I° SEMESTRE 2023	II° SEMESTRE 2023
Risposta motivata a reclami scritti di competenza venditore	Max 30 gg solari	25,00 €	100%	99,97%
Rettifica di fatturazione	Max 60 gg solari	25,00 €	100%	100%
	Max 90 gg solari (fatture periodicità quadrimestrale)		100%	100%
Rettifica doppia fatturazione	Max 20 gg solari	25,00 €	100%	100%

**Tabella 2 – Standard Generali di Qualità**

INDICATORE	STANDARD GENERALI (% MINIMA)
Risposte a richieste scritte di informazione	95% di casi entro il tempo massimo di 30 gg solari
Appuntamenti fissati con il cliente finale per la fornitura di gas naturale	90% di casi entro il tempo massimo di 1 gg lavorativo
Accessibilità al servizio del Call center	AS ≥ 95 %
Tempo medio di attesa del Call center	TMA ≤ 180 secondi
Livello di servizio del Call center	LS ≥ 85 %

Per maggiori informazioni si rimanda alla sezione Qualità del sito web di SELGAS (<https://selgas.eu/it/qualita/>).

**SELGAS GmbH - Srl**

Via Bruno Buozzi Str. 12  
39100 Bozen - Bolzano (BZ)

T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | [www.selgas.eu](http://www.selgas.eu)  
[info@selgas.eu](mailto:info@selgas.eu) | [selgas@pec.selgas.eu](mailto:selgas@pec.selgas.eu) | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl



## MODULO PER PRESENTAZIONE RECLAMO SCRITTO

Spett.Le

SELGAS S.r.l.

Via Bruno Buozzi, 12  
39100 Bolzano (BZ)

Fax: 0471 095 909

e-mail: [service@selgas.eu](mailto:service@selgas.eu)

### Dati minimi obbligatori cliente finale

Nome e Cognome

Codice Cliente

Indirizzo postale o  
di posta elettronica

Indirizzo di fornitura

Servizio a cui si riferisce il Reclamo  
(GAS/EE/entrambi)

Codice PDR (GAS)

Codice POD (EE)

### Descrizione reclamo

#### SELGAS GmbH - Srl

Via Bruno Buozzi Str. 12  
39100 Bozen - Bolzano (BZ)

T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | [www.selgas.eu](http://www.selgas.eu)  
[info@selgas.eu](mailto:info@selgas.eu) | [selgas@pec.selgas.eu](mailto:selgas@pec.selgas.eu) | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung  
und Koordinierung von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione  
e coordinamento di Moser Energie Srl

Ai sensi dell'articolo 8.2 della Delibera ARERA<sup>1</sup> 413/2016/R/com Allegato A TIQV<sup>2</sup> e ss.mm.ii., si elencano gli Argomenti di 1° livello presenti alla Tabella 5 del medesimo provvedimento affinché il Cliente finale possa dare un'indicazione di massima del proprio reclamo. Si ricorda che, ai sensi dell'art. 10 del TIQV, SELGAS S.r.l. non è vincolato dalla classificazione eventualmente indicata dal Cliente finale.

### Argomenti di 1° Livello

<b>Contratti</b>	
Reclami 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"/>
<b>Morosità e Sospensione</b>	
Reclami 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 <sub>mor</sub> ).	<input type="checkbox"/>
<b>Mercato</b>	
Reclami 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"/>
<b>Fatturazione</b>	
Reclami 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"/>
<b>Misura</b>	
Reclami 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"/>
<b>Conessioni, Lavori e Qualità tecnica</b>	
Reclami 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"/>
<b>Bonus Sociale</b>	
Reclami relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	<input type="checkbox"/>
<b>Qualità commerciale</b>	
Reclami 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"/>
<b>Altro</b>	<input type="checkbox"/>

Luogo e data

Firma cliente finale

<sup>1</sup> Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

<sup>2</sup> Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale.

#### SELGAS GmbH - Srl

Via Bruno Buozzi Str. 12  
39100 Bozen - Bolzano (BZ)

T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | www.selgas.eu  
info@selgas.eu | selgas@pec.selgas.eu | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl



MODULO PER ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Spett.Le

SELGAS S.r.l.  
Via Bruno Buozzi, 12  
39100 – Bolzano (BZ)

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<sup>3</sup> \_\_\_\_\_,

ubicato in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_,

Comune \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_).

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

- e-mail: [service@selgas.eu](mailto:service@selgas.eu)
- fax: 0471 / 095909
- posta: SELGAS Srl - via Bruno Buozzi, 12 – 39100 Bolzano
- di persona: c/o uno dei nostri Uffici clienti<sup>4</sup>

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 <sup>5</sup>

<sup>3</sup> In caso di offerta multisito, allegare l'elenco dei POD/PdR per i quali si intendere esercitare il diritto di ripensamento.

<sup>4</sup> <https://selgas.eu/it/contatto/>.

<sup>5</sup> Allegare fotocopia del documento di identità valida.

**SELGAS GmbH - Srl**

Via Bruno Buozzi Str. 12  
39100 Bozen - Bolzano (BZ)

T +39 0471 1965800 | F +39 0471 095909 | [www.selgas.eu](http://www.selgas.eu)  
[info@selgas.eu](mailto:info@selgas.eu) | [selgas@pec.selgas.eu](mailto:selgas@pec.selgas.eu) | IT02319210213



Gesellschaftskapital € 245.000,00 v.e. - Gesellschaft unter Leitung und Koordinierung von Moser Energie GmbH

Capitale sociale € 245.000,00 i.v. - Società soggetta a direzione e coordinamento di Moser Energie Srl