

Le presenti condizioni particolari di fornitura (Placet Variabile Luce Business) integrano le condizioni generali nella versione DE-CG-EE-PLACET-NON DOMESTICO-082020 e rappresentano quindi parte integrante del contratto di fornitura di Energia Elettrica. In questo documento sono definiti il prezzo dell'Energia Elettrica e le altre condizioni economiche e di fornitura dello stesso per i clienti domestici titolari di punti di prelievo con fornitura di energia elettrica in bassa tensione, ai sensi del comma 2.3, lettera a), del TIV ad esclusione dei: clienti multisito, qualora almeno un punto di prelievo non ricada nei casi sopra descritti; clienti titolari di forniture destinati alle amministrazioni pubbliche.

L'offerta prevede un prezzo composto da una componente PFix, applicata ad ogni punto di prelievo ed espressa in €/anno, ed una componente PVol (comprensiva delle perdite di rete), applicata ai consumi.

Componente PVol - Prezzo della fornitura (€/kWh)

Il prezzo della componente PVol (comprensivo delle perdite di rete), definito mensilmente ed espresso in €/kWh, è individuato dalla seguente formula:

PVol = (1 + lambda)*(P_INGM + alfa) dove:

- lambda: è il fattore di correzione per tener conto delle perdite di rete di cui al TIS

- P_INGM: è il valore consuntivo medio aritmetico mensile del PUN, espresso di euro/kWh, come determinato dal GME, eventualmente differenziato per fasce F1 e F23, e pubblicato sul sito dell'ARERA

- alfa: espresso in €/kWh, è un parametro fisso ed invariabile per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura, rappresentativo dei costi per la spesa della materia prima non coperti dal PUN pari a:

alfa = 0,055 €/kWh

Tipologia fasce applicazione prezzo

(1) FASCE

Applicabile ai Siti dotati di un misuratore orario oppure per aggregati orari, anche se installati o attivati in corso di fornitura. Con i termini «F1», «F2», ed «F3» si intendono le fasce definite dalla delibera ARERA n. 181/06 e s.m.i. Qualora i misuratori installati sui Siti rilevino esclusivamente il consumo complessivo mensile, verrà applicato il prezzo dell'opzione 3 "Mono".

(2) PEAK - OFF PEAK

Applicabile ai Siti dotati di un misuratore orario oppure per aggregati orari, anche se installati o attivati in corso di fornitura. Le definizioni «PEAK» e «OFF PEAK» sono descritte nelle Condizioni Generali di Fornitura. Qualora i misuratori installati sui Siti rilevino esclusivamente il consumo complessivo mensile, verrà applicato il prezzo dell'opzione 3 "Mono".

(3) MONO

Verranno applicati i prezzi orari del PUN.

Il prezzo della componente PFix è pari a 69,88 €/anno/punto di prelievo (iva e imposte escluse).

Le componenti del prezzo PFix è fissa ed invariabile per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura. La componente PVol (comprensiva delle perdite di rete) è variabile con periodicità mensile. Trascorsi i 12 mesi di fornitura, il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta variabile mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta con un preavviso di almeno tre mesi dalla data di scadenza delle condizioni economiche, recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo, è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione.

E', inoltre, prevista l'applicazione in fattura dei seguenti corrispettivi: le tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione così come definite dall'Autorità ai sensi del TIT e del TIME; le componenti ASOS, ARIM, UC3 e UC6 così come definite ai sensi del TIT; i corrispettivi per il servizio di dispacciamento di cui all'Articolo 24 del Testo integrato delle disposizioni in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (TIS), così come applicati da Terna all'utente del dispacciamento, tenendo conto delle perdite di rete; il corrispettivo di cui all'Articolo 25 del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela e il corrispettivo di cui all'Articolo 25bis del TIS ai clienti finali aventi diritto alla salvaguardia, così come applicati da Terna. Sono inoltre a carico del cliente eventuali costi e oneri conseguenti a interventi concordati fra il Cliente e il Distributore

Duferco Energia, nel caso in cui il pagamento scelto dal Cliente dovesse essere diverso da SDD (Sepa Direct Debit – ex RID – per il quale Duferco Energia SpA non prevede preavvisi nella comunicazione degli addebiti), richiederà un deposito cauzionale come forma di garanzia. L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dai commi 12.1, lettere a), b) e c) e 12.2 del TIV per la fornitura di energia elettrica ed è addebitato al cliente nella prima fattura utile.

Al Cliente, che non richiede la fattura in formato cartaceo e che opta per la modalità di pagamento SDD, verrà applicato uno sconto in fattura pari a 6,60 €/punto di prelievo/anno.

In base alla delibera n. 228/2017/R/Com, Duferco Energia S.P.A. dichiara di aver aderito alla procedura di ripristino ed effettuerà una chiamata o invierà una lettera a conferma della sottoscrizione del contratto.

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito www.autorita.energia.it o chiama il n° verde 800.166.654.

In mancanza di dati di consumo orari, ai fini dell'applicazione dei corrispettivi si considera un criterio di ripartizione dei consumi basato sul profilo orario convenzionale "Prelievo Residuo d'Area" (PRA) di cui alla del. 107/09 e s.m.i.

PERIODO DI VALIDITA': GENNAIO 2023

FREQUENZA FATTURAZIONE CONSUMI: Bimestrale

CODICE OFFERTA: 003450ESVOP01XX00000010064250123 (3F) - 003450ESVOP01XX00000010064260123 (MONO) - 003450ESVOP01XX00000010064270123 (POP)

Data _____

Timbro e Firma (leggibile) _____

Sequici su:



dufercoenergia.com

Guarda lo spot



dufercoenergia.com/spegni-tu

VENDITORE	Duferco Energia Spa, www.dufercoenergia.com 800.93.93.00 Via Paolo Imperiale,4 – 16126 Genova (GE) clienti@dufercoenergia.com
DURATA DEL CONTRATTO	Indeterminato
CONDIZIONI DELL'OFFERTA	Riservata a clienti Business in bassa tensione
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	20gg DF SDD, 20gg DF Bonifico, 20gg DF MAV
FREQUENZA DI FATTURAZIONE	Bimestrale
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Nessuno

CONDIZIONI ECONOMICHE

PREZZO MATERIA PRIMA ENERGIA	Prezzo Variabile
COSTO PER CONSUMI	
INDICE	PUN
PERIODICITÀ INDICE	Orario
GRAFICO INDICE (12 mesi)	

TOTALE	PUN + 0,06898 €/KWh*	
COSTO FISSO ANNO		COSTO PER POTENZA IMPEGNATA
63,07 €/anno*		0,00 €/kW*

	Per potenze impegnate inferiori o uguali a 1,5 kW		
	Trasp e gest contatore	Oneri di Sistema	Di cui Asos
Quota energia (€/KWh)	0,009320	0,000000	0,000000
Quota fissa (euro/anno)	23,627600	0,000000	0,000000
Quota potenza	23,283200	0,000000	0,000000
	Per potenze impegnate superiori a 1,5 kW e inferiori o uguali a 3 kW		
	Trasp e gest contatore	Oneri di Sistema	Di cui Asos
Quota energia (€/KWh)	0,009320	0,000000	0,000000
Quota fissa (euro/anno)	23,627600	0,000000	0,000000
Quota potenza	26,786700	0,000000	0,000000
	Per potenze impegnate superiori a 3 kW e inferiori o uguali a 6 kW		
	Trasp e gest contatore	Oneri di Sistema	Di cui Asos
Quota energia (€/KWh)	0,009320	0,000000	0,000000
Quota fissa (euro/anno)	23,627600	0,000000	0,000000
Quota potenza	29,779700	0,000000	0,000000
	Per potenze impegnate superiori a 6 kW e inferiori o uguali a 10 kW		
	Trasp e gest contatore	Oneri di Sistema	Di cui Asos
Quota energia (€/KWh)	0,009320	0,000000	0,000000
Quota fissa (euro/anno)	24,075800	0,000000	0,000000
Quota potenza	29,779700	0,000000	0,000000
	Per potenze impegnate superiori a 10 kW e inferiori o uguali a 15 kW		
	Trasp e gest contatore	Oneri di Sistema	Di cui Asos
Quota energia (€/KWh)	0,009320	0,000000	0,000000
Quota fissa (euro/anno)	24,075800	0,000000	0,000000
Quota potenza	29,779700	0,000000	0,000000

IMPOSTE	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it
SCONTI E/O BONUS	0
PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI	
DURATA CONDIZIONI E RINNOVO	Nessuna variazione nelle condizioni
ALTRE CARATTERISTICHE	In mancanza di dati di consumo orari, ai fini dell'applicazione dei corrispettivi si considera un criterio di ripartizione dei consumi basato sul profilo orario convenzionale "Prelievo Residuo d'Area" (PRA) di cui alla del. 107/09 e s.m.i

*Escluse imposte e tasse

Sequici su:



dufercoenergia.com

Guarda lo spot



dufercoenergia.com/spegni-tu

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	Il Cliente potrà formulare in qualunque momento richieste di informazioni, reclami per iscritto, a mezzo fax al numero 010 27560460 oppure tramite posta ordinaria indirizzata a Duferco Energia S.p.A., Via Paolo Imperiale, 4, 16126 Genova (GE), oppure per posta elettronica all'indirizzo clienti@dufercoenergia.com, PEC clienti.dufercoenergia@pec.duferco.it o ancora mediante la compilazione degli appositi moduli disponibili sul sito internet www.dufercoenergia.com. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale verranno erogati gli indennizzi automatici in maniera ed in misura regolata dalla normativa vigente (delibera ARERA n. 413/2016) così come indicato sul sito internet del Fornitore. Il cliente, in qualsiasi momento può rivolgersi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, attraverso una procedura online completamente gratuita che consente al Cliente di risolvere, di fronte ad un soggetto terzo, le eventuali problematiche insorte con il proprio Operatore e ritenute non risolte attraverso la trattazione del primo reclamo. L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dai siti www.arera.it o www.conciliazione.energia.it. 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 o chiami il numero verde 800.166.654.
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	Qualora il cliente finale- persona fisica abbia sottoscritto la Richiesta di Fornitura in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, può esercitare il diritto di recedere dal contratto senza oneri e senza indicarne le ragioni - ai sensi del D. LGS.206/2005 - entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'accettazione del Fornitore. Per esercitare il diritto di ripensamento è sufficiente inviare dichiarazione esplicita attestante tale intenzione (tramite e-mail, PEC, fax o lettera racc. AR ai recapiti del fornitore, ovvero utilizzando l'apposito modulo presente sul sito internet. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.
MODALITÀ DI RECESSO	Ai sensi della Delibera 783/2017/R/com e s.m.i. il Cliente titolare di un sito in bassa tensione o con un consumo complessivo annuo inferiore a 200.000 smc può esercitare il diritto di recesso al fine di cambiare fornitore direttamente attraverso quest'ultimo con la sottoscrizione di un nuovo contratto. Il diritto di recesso, al fine di non cambiare esercente, deve essere esercitato in forma scritta mediante apposita modulistica per la chiusura del contatore fornita da Duferco Energia sul sito internet ed inoltrato tramite e-mail, PEC, fax o lettera racc. AR ai recapiti del fornitore. Il recesso si considera efficace a tutti gli effetti solo ed esclusivamente con l'apposizione dei sigilli al contatore gas e alla disattivazione del contatore di energia elettrica da parte del personale autorizzato dal Distributore. Il diritto di recesso al fine di cambiare esercente, senza sottoscrizione di nuovo contratto con altra società di vendita, deve essere esercitato in forma scritta mediante apposita modulistica per la risoluzione del contratto fornita da Duferco Energia ed inoltrato tramite e-mail, PEC, fax o lettera racc. AR ai recapiti del fornitore, la risoluzione sarà evasa alla prima data utile in accordo con i tempi tecnici necessari per il Fornitore per svolgere tutte le attività conseguenti alla conclusione del rapporto. Recesso del Fornitore. Ai sensi della delibera ARERA n. 783/2017/R/com e s.m.i., il Fornitore, mediante raccomandata A/R, può esercitare in qualsiasi momento la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto, dando un preavviso di sei mesi. Il termine di preavviso decorre a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente della comunicazione di recesso. Sia nel caso di disdetta sia nel caso di recesso, la fatturazione dei consumi si conclude con l'emissione dell'ultima fattura a seguito dell'apposizione dei sigilli al contatore o, nel caso di subentro di altro Fornitore, con l'acquisizione a sistema della data e della lettura del contatore stabilita per il subentro in questione. Nel limiti di legge, sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa cessazione della fornitura di energia elettrica e gas e dei relativi servizi associati, inclusi eventuali costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla risoluzione del Contratto. Resta salva la possibilità del fornitore di risolvere anticipatamente il contratto mediante comunicazione scritta inviata attraverso raccomandata A/R o PEC nei casi in cui si verifichi una delle circostanze riportate all'Art. 16 delle Condizioni Generali di fornitura. La risoluzione sarà efficace a decorrere dalla data indicata nella relativa comunicazione, e comunque in accordo con i tempi tecnici necessari per il Fornitore per svolgere tutte le attività conseguenti alla conclusione del rapporto. In tutti i casi sopra riportati, nei limiti di legge, sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa cessazione della fornitura di energia elettrica e gas e dei relativi servizi associati, inclusi eventuali costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla risoluzione del Contratto
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	L'attivazione della fornitura avverrà alla prima data utile, ovvero alla data indicata dal Cliente in caso di recesso per cambio del fornitore, salvo eventi non dipendenti dalla volontà del Fornitore. L'esecuzione del contratto e l'avvio della fornitura sono comunque condizionate dai limiti dell'estensione e delle potenzialità degli impianti del distributore locale. Nel caso in cui il Cliente richieda l'attivazione della fornitura di un nuovo impianto, il Fornitore provvederà all'attivazione nei termini e con le modalità di cui all'art. 16 della delibera ARERA n. 40/2004 e s.m.i. (recante "Regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas" pubblicata in G.U.R.I. n. 83 del 8.4.2004). Al Fornitore viene fatta salva la possibilità di addebitare gli oneri connessi alla prestazione richiesta. Nel caso in cui il Fornitore non possa attivare la fornitura per eventuali impedimenti di qualsiasi natura, anche se contingenti e temporanei il contratto dovrà considerarsi inefficace senza alcuna responsabilità in capo al Fornitore e fatta salva la possibilità per quest'ultimo di addebitare gli oneri connessi alla prestazione richiesta.
DATI DI LETTURA	Il Fornitore utilizzerà i dati di lettura ai fini della fatturazione dei rispettivi consumi al Cliente, per ogni POD/PDR indicato, per gli importi corrispondenti ai quantitativi di energia elettrica o di gas naturale consumati nel periodo precedente, così come comunicati dal Distributore oppure attraverso l'indicazione delle stime fornite o attraverso la comunicazione delle autoletture cliente.
RITARDO NEI PAGAMENTI	In caso di mancato, ritardato o parziale, pagamento di una o più fatture, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare degli importi dovuti, un interesse di mora per ogni giorno di ritardo a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura rimasta insoluta, in misura pari: - al saggio degli interessi previsti dalla Banca Centrale Europea maggiorati di 8 (otto) punti percentuali previsti dall'art. 5 del D.Lgs n.231/2002, per tutti i Clienti esclusi quelli con fornitura a uso domestico; - al saggio degli interessi legali, previsti annualmente con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze ai sensi del 1284 c.c. maggiorati di 3,5 (tre/50) punti percentuali per tutti i Clienti con forniture ad uso domestico. Il Fornitore si riserva di attivare le procedure previste in caso di morosità, inviando al Cliente, a mezzo raccomandata o PEC apposita comunicazione di messa in mora con l'indicazione del termine ultimo di pagamento. Il sollecito scritto comporta l'addebito fino a Euro 5,00 (cinque/00) IVA esclusa, Qualora non pervenisse il pagamento, in ottemperanza della Legge di Bilancio 2020 e delle delibere n° ARG/gas 99/11 e s.m.i. per la fornitura gas e 258/2015/R/COM e s.m.i. per la fornitura energia elettrica, saremo costretti a intraprendere le procedure coattive di recupero del credito e sospensione della fornitura e ad addebitare le spese delle attività di competenza dello stesso distributore locale relative alle operazioni di sospensione e riattivazione del servizio e gestione delle relative pratiche (spese dovute anche in caso di cambio fornitore).

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

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

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.

Sequici su:



dufercoenergia.com

Guarda lo spot



dufercoenergia.com/spagni-tu

BASSA TENSIONE NON DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	13 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	31 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2021
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	97%

BASSA TENSIONE DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	12 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	25 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2021
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	98%

MEDIA TENSIONE

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	20 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	20 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2021
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

DUAL FUEL

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	17 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	33 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2021
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%

BASSA PRESSIONE DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	12 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	21 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	6 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2021
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%

BASSA PRESSIONE CONDOMINIO USO DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	8 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2021
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA PRESSIONE ATTIVITÀ DI SERVIZIO PUBBLICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2021
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA PRESSIONE USI DIVERSI

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	13 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	28 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2021
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

MULTISITO ELETTRICITÀ

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	12 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	32 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2021
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	98%

MULTISITO GAS

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2021
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	11 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	25 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2021
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

INDICATORE	STANDARD
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni (90 giorni per periodicità di fatturazione quadrimestrale)
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

INDICATORE	STANDARD
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ

Indennizzi automatici da corrispondere al cliente	Oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Oltre il doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard	Oltre un tempo triplo dello standard
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25€	50€	75€
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25€	50€	75€
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	25€	50€	75€

STANDARD SPECIFICI DI EMISSIONE DELLE FATTURE PREVISTI DAL TIF

INDICATORE	STANDARD
Tempo di emissione della fattura di periodo	Entro 45 giorni dall'ultimo giorno di consumo addebitato
Tempo di emissione della fattura di chiusura	Entro 6 settimane meno 2 giorni dal giorno di cessazione della fornitura se Fattura elettronica, meno 8 giorni se fattura cartacea

STANDARD GENERALI PER LA QUANTIFICAZIONE DEI CONSUMI STIMATI

INDICATORE	SETTORE	STANDARD GENERALE
Tempo di emissione della fattura di chiusura	Energia elettrica	<= 0,50
	Gas	<= 0,75

INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI EMISSIONE DELLE FATTURE PREVISTI DAL TIF

Indennizzi automatici da corrispondere al cliente	Ritardo fino a 10 giorni oltre lo standard	Ritardo dal 11mo al 45mo giorno oltre lo standard	Ritardo dal 46mo al 90mo giorno oltre lo standard	Ritardo dal 91mo giorno oltre lo standard
Ritardo nell'emissione della fattura di periodo	6 €	6 € + 2 € ogni 5 giorni di ritardo fino a un massimo di 20 €	40 €	60 €
Ritardo nell'emissione della fattura di chiusura	4 €	4 € + 2 € ogni 10 giorni di ritardo fino a un massimo di 22 €		

INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO TEMPI DI MESSA IN MORA, SOSPENSIONE O RIDUZIONE POTENZA

INDICATORE	STANDARD	INDENNIZZO
Sospensione o riduzione potenza nonostante il mancato invio della costituzione in mora		30 €
Sospensione o riduzione della potenza nonostante il mancato rispetto del termine ultimo per provvedere al pagamento indicato nella costituzione in mora	25 giorni per la riduzione di potenza; 40 giorni per la sospensione	20 €
Sospensione della fornitura o riduzione di potenza nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del pagamento e la data di richiesta di sospensione o di riduzione di potenza al distributore	3 giorni lavorativi	20 €

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEI CALL CENTER

INDICATORE	STANDARD
Accessibilità al servizio (AS)	>= 95 %
Tempo medio di attesa (TMA)	<= 180 s
Livello di servizio (LS)	>= 85 %

INDICATORE	INDENNIZZO
Mancato rispetto delle disposizioni degli artt. 13.1 e 13.5	30 €