



Periodo di validità della CTE: GIUGNO 2023

Le presenti condizioni particolari di fornitura (Placet Variabile Gas Domestico) integrano le condizioni generali nella versione DE-CG-GAS-PLACET-DOMESTICO-082020 e rappresentano quindi parte integrante del contratto di fornitura di Gas Naturale. In questo documento sono definiti il prezzo del Gas Naturale e le altre condizioni economiche e di fornitura dello stesso per i clienti domestici titolari di punti di riconsegna con fornitura di gas naturale, ai sensi del comma 2.3, lettere a) e b), del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 smc, ad esclusione dei: clienti multisito, qualora almeno un punto di riconsegna non ricada nei casi sopra descritti e dei clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche.

Spesa materia energia

L'offerta prevede un prezzo composto da una componente PFix, applicata ad ogni punto di prelievo ed espressa in €/PDP/Anno, ed una componente PVol applicata ai consumi ed espressa in €/smc come risultante della seguente formula:

$$P = P_{fix} + P_{Vol}$$

Ove il prezzo della componente PFix è pari a 67,32 €/anno/punto di prelievo (iva e imposte escluse).

Il prezzo della componente PVol, definito in ogni trimestre solare ed espresso in euro/smc (iva ed imposte escluse), è individuato dalla seguente formula:

$$P_{Vol} = P_{INGT} + a \text{ dove:}$$

- P_{INGT} : espresso in euro/smc, è il prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nel trimestre T-esimo, pari alla media aritmetica delle quotazioni forward trimestrali OTC relative al trimestre T-esimo del gas, presso l'hub TTF, rilevate da ICIS-Heren con riferimento al secondo mese solare antecedente il trimestre T-esimo e pubblicate sul sito internet dell'ARERA con riferimento a forniture di gas naturale con Potere Calorifico Superiore di riferimento pari a 0,03852 GJ/smc

- a : espresso in euro/smc, è un parametro fisso e invariabile per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura, a copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento e consegna del gas naturale pari a:

$$a = 0,5000 \text{ €/smc}$$

L'importo della componente PVol viene espresso in €/Smc, applicando il potere calorifico superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc e riferito ad un gas avente temperatura di 15° e pressione di 1,01325 bar (condizioni standard). Il corrispettivo verrà adeguato in fattura funzione base al del PCS medio ponderato calcolato sulle cabine remi e della località di fornitura del Cliente, così come comunicato dal distributore locale alla società di vendita ovvero al PCS convenzionale. Inoltre, se il punto di riconsegna è dotato di Gruppi di Misura non provvisti di apparecchiature per la correzione dei volumi misurati, per convertire i dati rilevati dalle condizioni di esercizio alle condizioni standard occorre moltiplicare le unità contatore per il coefficiente "C", definito dalla distribuzione locale ed indicato in fattura.

Le componenti del prezzo PFix sono fisse ed invariabili per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura. La componente PVol è variabile con periodicità trimestrale (si aggiorna per trimestre solare: Gennaio-Marzo, Aprile-Giugno, Luglio-Settembre, Ottobre-Dicembre). Trascorsi i 12 mesi di fornitura, il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa 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.

Qualora il venditore non effettui la comunicazione di cui al comma 14.1 nei tempi ivi indicati, per i 12 mesi successivi si applica il prezzo minore tra quello indicato nelle condizioni economiche in scadenza e il prezzo previsto dall'offerta PLACET applicabile al cliente e commercializzata dal venditore alla data di attivazione delle nuove condizioni economiche.

La spesa per la Materia gas naturale include i corrispettivi sopra descritti. La componente Materia prima gas rappresenta l'77,00% circa della spesa complessiva della bolletta per un Cliente domestico tipo con riscaldamento autonomo e consumo di 1.400 Smc/anno in Ambito Nord Orientale (di seguito Cliente Domestico Tipo), escluse le imposte. Il corrispettivo fisso di commercializzazione al dettaglio PFIX rappresenta il 5,00% circa della spesa

Servizi di trasporto, gestione del contatore e oneri di sistema

I corrispettivi per il Servizio di Trasporto e la Gestione del Contatore e gli Oneri di sistema prevedono l'applicazione in bolletta delle componenti tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, inclusi gli oneri, ai sensi della RTDG; la componente QT_{i,t}, relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal PSV al punto di riconsegna della rete di trasporto, così come definite ed aggiornate da ARERA, di norma con cadenza trimestrale e coprono in media il 18,00% circa della spesa complessiva annuale per un Cliente Domestico Tipo, escluse le imposte.

Altri Corrispettivi

Il Cliente è inoltre tenuto al pagamento degli importi e degli oneri indicati nelle CG, oltre IVA e imposte, anche relativi a richieste per attività di competenza del distributore inoltrate dal Cliente per il tramite del Fornitore. Per la sola prestazione di voltura, oltre a quanto richiesto dal Distributore, il Fornitore addebiterà un importo pari a 23 euro IVA esclusa Per informazioni sulle aliquote delle imposte consultare il sito www.dufercoenergia.it.

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 dalle tabelle 6 e 7 del TIVG per il gas naturale 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 5,40 €/punto di prelievo/anno.

Data _____

Timbro e Firma (leggibile) _____





Informazioni utili

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (Bonus per disagio economico) è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico. Per riceverlo direttamente in bolletta è sufficiente presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), tramite ad esempio il Comune, i CAF o il sito INPS, al fine di ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate.

Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico (Bonus 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 e per riceverlo, diversamente da quanto previsto per il Bonus per disagio economico il quale viene riconosciuto automaticamente una volta presentata la propria DSU e rientrando nei parametri ISEE) è necessario presentare apposita domanda presso il proprio Comune di residenza o ASL. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.

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.

FREQUENZA FATTURAZIONE CONSUMI:

Quadrimestrale/Bimestrale/Mensile

CODICE OFFERTA: 003450GSVMP01XX00000010064330623

PERIODO DI VALIDITA': GIUGNO 2023

La presente Scheda di confrontabilità prevista dalla delibera 366/2018 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), prevede l'indicazione del Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte per l'Ambito Tariffario di riferimento.

Consumo annuo (Smc)

Nel prospetto sono analizzate 6 differenti tipologie di consumo annuo, considerate rappresentative dei consumi dei clienti domestici. In caso di cambio fornitore, ciascun cliente potrà in prima approssimazione individuare la classe più rappresentativa dei propri consumi facendo riferimento ai consumi fatturati dal suo attuale fornitore riportati in bolletta.

A) Offerta

La spesa è quella risultante dall'applicazione, su base annua, di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente in relazione all'esecuzione del contratto offerto. I corrispettivi suddetti, utilizzati per il calcolo della spesa annua, si intendono vigenti alla data di presentazione dell'offerta. Qualora presenti nell'offerta, sono comunque esclusi dal calcolo i corrispettivi per i servizi accessori opzionali.

B) Servizio di tutela

La spesa è quella complessiva pubblicata dall'Autorità e risultante dall'applicazione, su base annua, delle tariffe o delle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità stessa e vigenti alla data di presentazione dell'offerta. È opportuno evidenziare che tale importo non rappresenta l'effettiva spesa che il cliente sosterrà a fine anno ma è il frutto di un calcolo statico, effettuato ipotizzando che le componenti variabili della tariffa si mantengano costanti per tutto l'anno anziché variare con cadenza trimestrale. Per verificare le variazioni apportate trimestralmente alla tariffa dalla ARERA è possibile consultare il sito www.arera.it.

C) Minore spesa o maggiore spesa (€)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in euro (€) risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa in base alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

D) Variazione percentuale della spesa (%)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in percentuale (%), risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di Tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione % della spesa (con segno + o segno -) (A - B) / B x 100
Ambito Tariffario: Nord Occidentale Valle D'Aosta, Piemonte e Liguria				
120	€ 247,07	€ 192,35	€ 54,72	28,45 %
480	€ 654,46	€ 493,37	€ 161,09	32,65 %
700	€ 903,42	€ 705,73	€ 197,69	28,01 %
1.400	€ 1.695,56	€ 1.307,08	€ 388,48	29,72 %
2.000	€ 2.374,53	€ 1.820,37	€ 554,16	30,44 %
5.000	€ 5.769,42	€ 4.382,91	€ 1.386,51	31,63 %

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. I valori indicati in tabella sono calcolati alla data dell'offerta e possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI	
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto
Opzione Garanzia Cambia Piano	

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 Domestici
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente
FREQUENZA DI FATTURAZIONE	Per consumi annui fino a 500 Smc/anno: almeno quadrimestrale; per consumi superiori a 500 e fino a 5000 Smc/anno: Bimestrale; per consumi superiori a 5000 Smc/anno: mensile.
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Deposito Cauzionale se pagamento diverso da SDD

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO) - AMBITO NORD OCCIDENTALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	247,07€
480	654,46€
700	903,42€
1.400	1.695,56€
2.000	2.374,53€
5.000	5.769,42€

*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

	Trasporto e Gestione Contatore	Oneri di Sistema	
ALTRE VOCI DI COSTO	Quota energia (euro/smc)		
	consumoSmc/anno: da 0 a 120	0,129725	0,000000
	da 121 a 480	0,211159	0,046200
	da 481 a 1.560	0,204259	0,027300
	da 1.561 a 5.000	0,204573	0,022100
	da 5.001 a 80.000	0,185652	0,015800
	da 80.001 a 200.00	0,158054	0,006600
	Quota fissa (euro/anno)		
	portata contatore: classe fino a G6 *	70,090000	-26,130000
	classe da G10 a G40	483,880000	-26,130000
classe oltre G40	1.031,080000	-26,130000	
*Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6			
Trasporto e gestione del contatore: è l'importo che corrisponde ai costi sostenuti dal distributore per il trasporto e lo stoccaggio del gas naturale.			
Oneri di Sistema: comprende i corrispettivi destinati alla copertura dei costi relativi ad attività di interesse generale per il Sistema gas pagati dai clienti finali.			
PREZZO MATERIA PRIMA ENERGIA	Prezzo Variabile		
COSTO PER CONSUMI			
INDICE	PSV		
PERIODICITA' INDICE	pari alla media aritmetica delle quotazioni forward mensili pubblicate sul sito internet dell'Autorità		
GRAFICO INDICE			
	TOTALE	PSV + 0,5000 €/smc*	
	COSTO FISSO ANNO	67,32 €/anno*	
	IMPOSTE	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it	
	SCONTI E/O BONUS	Nessuno	
	PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI		
	DURATA CONDIZIONI E RINNOVO		
	ALTRE CARATTERISTICHE	Nessuno	

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	<p>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.</p>
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	<p>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.</p>
MODALITA' DI RECESSO	<p>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. 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. 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.</p>
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	<p>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.</p>
DATI DI LETTURA	<p>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.</p>
RITARDO NEI PAGAMENTI	<p>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 forniture 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).</p>

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- **MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO**
- **LIVELLI DI QUALITA' 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

La presente Scheda di confrontabilità prevista dalla delibera 366/2018 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), prevede l'indicazione del Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte per l'Ambito Tariffario di riferimento.

Consumo annuo (Smc)

Nel prospetto sono analizzate 6 differenti tipologie di consumo annuo, considerate rappresentative dei consumi dei clienti domestici. In caso di cambio fornitore, ciascun cliente potrà in prima approssimazione individuare la classe più rappresentativa dei propri consumi facendo riferimento ai consumi fatturati dal suo attuale fornitore riportati in bolletta.

A) Offerta

La spesa è quella risultante dall'applicazione, su base annua, di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente in relazione all'esecuzione del contratto offerto. I corrispettivi suddetti, utilizzati per il calcolo della spesa annua, si intendono vigenti alla data di presentazione dell'offerta. Qualora presenti nell'offerta, sono comunque esclusi dal calcolo i corrispettivi per i servizi accessori opzionali.

B) Servizio di tutela

La spesa è quella complessiva pubblicata dall'Autorità e risultante dall'applicazione, su base annua, delle tariffe o delle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità stessa e vigenti alla data di presentazione dell'offerta. È opportuno evidenziare che tale importo non rappresenta l'effettiva spesa che il cliente sosterrà a fine anno ma è il frutto di un calcolo statico, effettuato ipotizzando che le componenti variabili della tariffa si mantengano costanti per tutto l'anno anziché variare con cadenza trimestrale. Per verificare le variazioni apportate trimestralmente alla tariffa dalla ARERA è possibile consultare il sito www.arera.it.

C) Minore spesa o maggiore spesa (€)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in euro (€) risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa in base alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

D) Variazione percentuale della spesa (%)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in percentuale (%), risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di Tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione % della spesa (con segno + o segno -) (A - B) / Bx100
Ambito Tariffario: Nord Orientale Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli - Venezia Giulia e Emilia Romagna				
120	€ 236,48	€ 181,76	€ 54,72	30,11 %
480	€ 643,87	€ 475,09	€ 168,78	35,53 %
700	€ 892,83	€ 683,14	€ 209,69	30,70 %
1.400	€ 1.684,97	€ 1.270,79	€ 414,18	32,59 %
2.000	€ 2.363,94	€ 1.772,31	€ 591,63	33,38 %
5.000	€ 5.758,83	€ 4.275,90	€ 1.482,93	34,68 %

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. I valori indicati in tabella sono calcolati alla data dell'offerta e possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI	
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto
Opzione Garanzia Cambia Piano	

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 Domestici
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente
FREQUENZA DI FATTURAZIONE	Per consumi annui fino a 500 Smc/anno: almeno quadrimestrale; per consumi superiori a 500 e fino a 5000 Smc/anno: Bimestrale; per consumi superiori a 5000 Smc/anno: mensile.
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Deposito Cauzionale se pagamento diverso da SDD

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO) - AMBITO NORD ORIENTALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	236,48€
480	643,87€
700	892,83€
1.400	1.684,97€
2.000	2.363,94€
5.000	5.758,83€

*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

	Trasporto e Gestione Contatore	Oneri di Sistema	
ALTRE VOCI DI COSTO	Quota energia (euro/smc)		
	consumoSmc/anno: da 0 a 120	0,129725	0,000000
	da 121 a 480	0,189781	0,046200
	da 481 a 1.560	0,184693	0,027300
	da 1.561 a 5.000	0,184924	0,022100
	da 5.001 a 80.000	0,170970	0,015800
	da 80.001 a 200.00	0,150617	0,006600
	Quota fissa (euro/anno)		
	portata contatore: classe fino a G6 *	59,500000	-26,130000
	classe da G10 a G40	419,780000	-26,130000
classe oltre G40	877,820000	-26,130000	
*Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6			
Trasporto e gestione del contatore: è l'importo che corrisponde ai costi sostenuti dal distributore per il trasporto e lo stoccaggio del gas naturale.			
Oneri di Sistema: comprende i corrispettivi destinati alla copertura dei costi relativi ad attività di interesse generale per il Sistema gas pagati dai clienti finali.			
PREZZO MATERIA PRIMA ENERGIA	Prezzo Variabile		
COSTO PER CONSUMI			
INDICE	PSV		
PERIODICITA' INDICE	pari alla media aritmetica delle quotazioni forward mensili pubblicate sul sito internet dell'Autorità		
GRAFICO INDICE			
	TOTALE	PSV + 0,5000 €/smc*	
	COSTO FISSO ANNO	67,32 €/anno*	
	IMPOSTE	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it	
	SCONTI E/O BONUS	Nessuno	
	PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI		
	DURATA CONDIZIONI E RINNOVO		
	ALTRE CARATTERISTICHE	Nessuno	

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	<p>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.</p>
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	<p>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.</p>
MODALITA' DI RECESSO	<p>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. 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. 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.</p>
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	<p>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.</p>
DATI DI LETTURA	<p>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.</p>
RITARDO NEI PAGAMENTI	<p>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 forniture 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).</p>

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- **MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO**
- **LIVELLI DI QUALITA' 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

La presente Scheda di confrontabilità prevista dalla delibera 366/2018 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), prevede l'indicazione del Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte per l'Ambito Tariffario di riferimento.

Consumo annuo (Smc)

Nel prospetto sono analizzate 6 differenti tipologie di consumo annuo, considerate rappresentative dei consumi dei clienti domestici. In caso di cambio fornitore, ciascun cliente potrà in prima approssimazione individuare la classe più rappresentativa dei propri consumi facendo riferimento ai consumi fatturati dal suo attuale fornitore riportati in bolletta.

A) Offerta

La spesa è quella risultante dall'applicazione, su base annua, di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente in relazione all'esecuzione del contratto offerto. I corrispettivi suddetti, utilizzati per il calcolo della spesa annua, si intendono vigenti alla data di presentazione dell'offerta. Qualora presenti nell'offerta, sono comunque esclusi dal calcolo i corrispettivi per i servizi accessori opzionali.

B) Servizio di tutela

La spesa è quella complessiva pubblicata dall'Autorità e risultante dall'applicazione, su base annua, delle tariffe o delle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità stessa e vigenti alla data di presentazione dell'offerta. È opportuno evidenziare che tale importo non rappresenta l'effettiva spesa che il cliente sosterrà a fine anno ma è il frutto di un calcolo statico, effettuato ipotizzando che le componenti variabili della tariffa si mantengano costanti per tutto l'anno anziché variare con cadenza trimestrale. Per verificare le variazioni apportate trimestralmente alla tariffa dalla ARERA è possibile consultare il sito www.arera.it.

C) Minore spesa o maggiore spesa (€)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in euro (€) risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa in base alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

D) Variazione percentuale della spesa (%)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in percentuale (%), risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di Tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione % della spesa (con segno + o segno -) (A - B) / B x 100
Ambito Tariffario: Centrale Toscana, Umbria e Marche				
120	€ 242,32	€ 187,60	€ 54,72	29,17 %
480	€ 649,71	€ 488,79	€ 160,92	32,92 %
700	€ 898,67	€ 701,24	€ 197,43	28,15 %
1.400	€ 1.690,81	€ 1.302,88	€ 387,93	29,77 %
2.000	€ 2.369,78	€ 1.816,42	€ 553,36	30,46 %
5.000	€ 5.764,67	€ 4.380,22	€ 1.384,45	31,61 %

I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a $P=0,03852$ GJ/Smc e $C=1$. I valori indicati in tabella sono calcolati alla data dell'offerta e possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI	
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto
Opzione Garanzia Cambia Piano	

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 Domestici
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente
FREQUENZA DI FATTURAZIONE	Per consumi annui fino a 500 Smc/anno: almeno quadrimestrale; per consumi superiori a 500 e fino a 5000 Smc/anno: Bimestrale; per consumi superiori a 5000 Smc/anno: mensile.
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Deposito Cauzionale se pagamento diverso da SDD

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO) - AMBITO CENTRALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	242,32€
480	649,71€
700	898,67€
1.400	1.690,81€
2.000	2.369,78€
5.000	5.764,67€

*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

	Trasporto e Gestione Contatore	Oneri di Sistema
ALTRE VOCI DI COSTO		
Quota energia (euro/smc)		
consumoSmc/anno: da 0 a 120	0,129725	0,000000
da 121 a 480	0,211615	0,046200
da 481 a 1.560	0,204677	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,204993	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,185965	0,015800
da 80.001 a 200.00	0,158213	0,006600
Quota fissa (euro/anno)		
portata contatore: classe fino a G6 *	65,340000	-26,130000
classe da G10 a G40	453,660000	-26,130000
classe oltre G40	963,570000	-26,130000
*Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6		
Trasporto e gestione del contatore: è l'importo che corrisponde ai costi sostenuti dal distributore per il trasporto e lo stoccaggio del gas naturale.		
Oneri di Sistema: comprende i corrispettivi destinati alla copertura dei costi relativi ad attività di interesse generale per il Sistema gas pagati dai clienti finali.		
PREZZO MATERIA PRIMA ENERGIA	Prezzo Variabile	
COSTO PER CONSUMI		
INDICE	PSV	
PERIODICITA' INDICE	pari alla media aritmetica delle quotazioni forward mensili pubblicate sul sito internet dell'Autorità	
GRAFICO INDICE		
TOTALE	PSV + 0,5000 €/smc*	
COSTO FISSO ANNO	67,32 €/anno*	
IMPOSTE	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it	
SCONTI E/O BONUS	Nessuno	
PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI		
DURATA CONDIZIONI E RINNOVO		
ALTRE CARATTERISTICHE	Nessuno	

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	<p>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.</p>
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	<p>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.</p>
MODALITA' DI RECESSO	<p>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. 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. 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.</p>
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	<p>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.</p>
DATI DI LETTURA	<p>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.</p>
RITARDO NEI PAGAMENTI	<p>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 forniture 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).</p>

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- **MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO**
- **LIVELLI DI QUALITA' 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

La presente Scheda di confrontabilità prevista dalla delibera 366/2018 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), prevede l'indicazione del Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte per l'Ambito Tariffario di riferimento.

Consumo annuo (Smc)

Nel prospetto sono analizzate 6 differenti tipologie di consumo annuo, considerate rappresentative dei consumi dei clienti domestici. In caso di cambio fornitore, ciascun cliente potrà in prima approssimazione individuare la classe più rappresentativa dei propri consumi facendo riferimento ai consumi fatturati dal suo attuale fornitore riportati in bolletta.

A) Offerta

La spesa è quella risultante dall'applicazione, su base annua, di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente in relazione all'esecuzione del contratto offerto. I corrispettivi suddetti, utilizzati per il calcolo della spesa annua, si intendono vigenti alla data di presentazione dell'offerta. Qualora presenti nell'offerta, sono comunque esclusi dal calcolo i corrispettivi per i servizi accessori opzionali.

B) Servizio di tutela

La spesa è quella complessiva pubblicata dall'Autorità e risultante dall'applicazione, su base annua, delle tariffe o delle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità stessa e vigenti alla data di presentazione dell'offerta. È opportuno evidenziare che tale importo non rappresenta l'effettiva spesa che il cliente sosterrà a fine anno ma è il frutto di un calcolo statico, effettuato ipotizzando che le componenti variabili della tariffa si mantengano costanti per tutto l'anno anziché variare con cadenza trimestrale. Per verificare le variazioni apportate trimestralmente alla tariffa dalla ARERA è possibile consultare il sito www.arera.it.

C) Minore spesa o maggiore spesa (€)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in euro (€) risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa in base alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

D) Variazione percentuale della spesa (%)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in percentuale (%), risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di Tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione % della spesa (con segno + o segno -) (A - B) / B x 100
Ambito Tariffario: Centro-Sud Orientale Abruzzo, Molise, Puglia e Basilicata				
120	€ 236,70	€ 181,98	€ 54,72	30,07 %
480	€ 644,09	€ 490,69	€ 153,40	31,26 %
700	€ 893,05	€ 711,23	€ 181,82	25,56 %
1.400	€ 1.685,19	€ 1.330,13	€ 355,06	26,69 %
2.000	€ 2.364,16	€ 1.858,51	€ 505,65	27,21 %
5.000	€ 5.759,05	€ 4.496,54	€ 1.262,51	28,08 %

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. I valori indicati in tabella sono calcolati alla data dell'offerta e possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI	
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto
Opzione Garanzia Cambia Piano	

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 Domestici
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente
FREQUENZA DI FATTURAZIONE	Per consumi annui fino a 500 Smc/anno: almeno quadrimestrale; per consumi superiori a 500 e fino a 5000 Smc/anno: Bimestrale; per consumi superiori a 5000 Smc/anno: mensile.
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Deposito Cauzionale se pagamento diverso da SDD

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO) - AMBITO CENTRO-SUD ORIENTALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	236,70€
480	644,09€
700	893,05€
1.400	1.685,19€
2.000	2.364,16€
5.000	5.759,05€

*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

	Trasporto e Gestione Contatore	Oneri di Sistema	
ALTRE VOCI DI COSTO	Quota energia (euro/smc)		
	consumoSmc/anno: da 0 a 120	0,129725	0,000000
	da 121 a 480	0,232500	0,046200
	da 481 a 1.560	0,223792	0,027300
	da 1.561 a 5.000	0,224188	0,022100
	da 5.001 a 80.000	0,200308	0,015800
	da 80.001 a 200.00	0,165478	0,006600
	Quota fissa (euro/anno)		
	portata contatore: classe fino a G6 *	59,720000	-26,130000
	classe da G10 a G40	416,780000	-26,130000
classe oltre G40	886,690000	-26,130000	
*Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6			
Trasporto e gestione del contatore: è l'importo che corrisponde ai costi sostenuti dal distributore per il trasporto e lo stoccaggio del gas naturale.			
Oneri di Sistema: comprende i corrispettivi destinati alla copertura dei costi relativi ad attività di interesse generale per il Sistema gas pagati dai clienti finali.			
PREZZO MATERIA PRIMA ENERGIA	Prezzo Variabile		
COSTO PER CONSUMI			
INDICE	PSV		
PERIODICITA' INDICE	pari alla media aritmetica delle quotazioni forward mensili pubblicate sul sito internet dell'Autorità		
GRAFICO INDICE			
	TOTALE	PSV + 0,5000 €/smc*	
	COSTO FISSO ANNO	67,32 €/anno*	
	IMPOSTE	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it	
	SCONTI E/O BONUS	Nessuno	
	PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI		
	DURATA CONDIZIONI E RINNOVO		
	ALTRE CARATTERISTICHE	Nessuno	

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	<p>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, consultate il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.654.</p>
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	<p>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.</p>
MODALITA' DI RECESSO	<p>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. 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. 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.</p>
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	<p>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.</p>
DATI DI LETTURA	<p>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.</p>
RITARDO NEI PAGAMENTI	<p>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 forniture 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).</p>

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- **MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO**
- **LIVELLI DI QUALITA' 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

La presente Scheda di confrontabilità prevista dalla delibera 366/2018 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), prevede l'indicazione del Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte per l'Ambito Tariffario di riferimento.

Consumo annuo (Smc)

Nel prospetto sono analizzate 6 differenti tipologie di consumo annuo, considerate rappresentative dei consumi dei clienti domestici. In caso di cambio fornitore, ciascun cliente potrà in prima approssimazione individuare la classe più rappresentativa dei propri consumi facendo riferimento ai consumi fatturati dal suo attuale fornitore riportati in bolletta.

A) Offerta

La spesa è quella risultante dall'applicazione, su base annua, di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente in relazione all'esecuzione del contratto offerto. I corrispettivi suddetti, utilizzati per il calcolo della spesa annua, si intendono vigenti alla data di presentazione dell'offerta. Qualora presenti nell'offerta, sono comunque esclusi dal calcolo i corrispettivi per i servizi accessori opzionali.

B) Servizio di tutela

La spesa è quella complessiva pubblicata dall'Autorità e risultante dall'applicazione, su base annua, delle tariffe o delle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità stessa e vigenti alla data di presentazione dell'offerta. È opportuno evidenziare che tale importo non rappresenta l'effettiva spesa che il cliente sosterrà a fine anno ma è il frutto di un calcolo statico, effettuato ipotizzando che le componenti variabili della tariffa si mantengano costanti per tutto l'anno anziché variare con cadenza trimestrale. Per verificare le variazioni apportate trimestralmente alla tariffa dalla ARERA è possibile consultare il sito www.arera.it.

C) Minore spesa o maggiore spesa (€)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in euro (€) risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa in base alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

D) Variazione percentuale della spesa (%)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in percentuale (%), risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di Tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione % della spesa (con segno + o segno -) (A - B) / B x 100
Ambito Tariffario: Centro-Sud Occidentale Lazio e Campania				
120	€ 255,34	€ 200,62	€ 54,72	27,28 %
480	€ 662,73	€ 523,74	€ 138,99	26,54 %
700	€ 911,69	€ 748,88	€ 162,81	21,74 %
1.400	€ 1.703,83	€ 1.389,97	€ 313,86	22,58 %
2.000	€ 2.382,80	€ 1.937,43	€ 445,37	22,99 %
5.000	€ 5.777,69	€ 4.671,00	€ 1.106,69	23,69 %

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. I valori indicati in tabella sono calcolati alla data dell'offerta e possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI	
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto
Opzione Garanzia Cambia Piano	

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 Domestici
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente
FREQUENZA DI FATTURAZIONE	Per consumi annui fino a 500 Smc/anno: almeno quadrimestrale; per consumi superiori a 500 e fino a 5000 Smc/anno: Bimestrale; per consumi superiori a 5000 Smc/anno: mensile.
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Deposito Cauzionale se pagamento diverso da SDD

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO) - AMBITO CENTRO-SUD OCCIDENTALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	255,34€
480	662,73€
700	911,69€
1.400	1.703,83€
2.000	2.382,80€
5.000	5.777,69€

*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

	Trasporto e Gestione Contatore	Oneri di Sistema
ALTRE VOCI DI COSTO		
Quota energia (euro/smc)		
consumoSmc/anno: da 0 a 120	0,129725	0,000000
da 121 a 480	0,272527	0,046200
da 481 a 1.560	0,260428	0,027300
da 1.561 a 5.000	0,260978	0,022100
da 5.001 a 80.000	0,227798	0,015800
da 80.001 a 200.00	0,179403	0,006600
Quota fissa (euro/anno)		
portata contatore: classe fino a G6 *	78,360000	-26,130000
classe da G10 a G40	538,960000	-26,130000
classe oltre G40	1.139,880000	-26,130000
*Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6		
Trasporto e gestione del contatore: è l'importo che corrisponde ai costi sostenuti dal distributore per il trasporto e lo stoccaggio del gas naturale.		
Oneri di Sistema: comprende i corrispettivi destinati alla copertura dei costi relativi ad attività di interesse generale per il Sistema gas pagati dai clienti finali.		
PREZZO MATERIA PRIMA ENERGIA	Prezzo Variabile	
COSTO PER CONSUMI		
INDICE	PSV	
PERIODICITA' INDICE	pari alla media aritmetica delle quotazioni forward mensili pubblicate sul sito internet dell'Autorità	
GRAFICO INDICE		
TOTALE	PSV + 0,5000 €/smc*	
COSTO FISSO ANNO	67,32 €/anno*	
IMPOSTE	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it	
SCONTI E/O BONUS	Nessuno	
PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI		
DURATA CONDIZIONI E RINNOVO		
ALTRE CARATTERISTICHE	Nessuno	

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	<p>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.</p>
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	<p>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.</p>
MODALITA' DI RECESSO	<p>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. 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. 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.</p>
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	<p>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.</p>
DATI DI LETTURA	<p>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.</p>
RITARDO NEI PAGAMENTI	<p>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 forniture 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).</p>

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- **MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO**
- **LIVELLI DI QUALITA' 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

La presente Scheda di confrontabilità prevista dalla delibera 366/2018 dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), prevede l'indicazione del Calcolo a preventivo della spesa annua escluse le imposte per l'Ambito Tariffario di riferimento.

Consumo annuo (Smc)

Nel prospetto sono analizzate 6 differenti tipologie di consumo annuo, considerate rappresentative dei consumi dei clienti domestici. In caso di cambio fornitore, ciascun cliente potrà in prima approssimazione individuare la classe più rappresentativa dei propri consumi facendo riferimento ai consumi fatturati dal suo attuale fornitore riportati in bolletta.

A) Offerta

La spesa è quella risultante dall'applicazione, su base annua, di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente in relazione all'esecuzione del contratto offerto. I corrispettivi suddetti, utilizzati per il calcolo della spesa annua, si intendono vigenti alla data di presentazione dell'offerta. Qualora presenti nell'offerta, sono comunque esclusi dal calcolo i corrispettivi per i servizi accessori opzionali.

B) Servizio di tutela

La spesa è quella complessiva pubblicata dall'Autorità e risultante dall'applicazione, su base annua, delle tariffe o delle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità stessa e vigenti alla data di presentazione dell'offerta. È opportuno evidenziare che tale importo non rappresenta l'effettiva spesa che il cliente sosterrà a fine anno ma è il frutto di un calcolo statico, effettuato ipotizzando che le componenti variabili della tariffa si mantengano costanti per tutto l'anno anziché variare con cadenza trimestrale. Per verificare le variazioni apportate trimestralmente alla tariffa dalla ARERA è possibile consultare il sito www.arera.it.

C) Minore spesa o maggiore spesa (€)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in euro (€) risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa in base alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

D) Variazione percentuale della spesa (%)

La colonna contiene la stima del risparmio annuo, espresso in percentuale (%), risultante dalla differenza tra la stima della spesa di cui al precedente punto A) e la stima della spesa di cui al precedente punto B). In particolare, ad un segno negativo corrisponde una stima di spesa in base alla presente offerta inferiore rispetto alla stima di spesa alle tariffe dell'Autorità vigenti alla data di presentazione dell'offerta, il contrario in caso di segno positivo.

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO)

Consumo annuo (Smc)	(A) Offerta	(B) Servizio di Tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione % della spesa (con segno + o segno -) (A - B) / B x 100
Ambito Tariffario: Meridionale Calabria e Sicilia				
120	€ 265,22	€ 210,50	€ 54,72	26,00 %
480	€ 672,61	€ 552,32	€ 120,29	21,78 %
700	€ 921,57	€ 791,38	€ 130,19	16,45 %
1.400	€ 1.713,71	€ 1.469,22	€ 244,49	16,64 %
2.000	€ 2.392,68	€ 2.048,26	€ 344,42	16,82 %
5.000	€ 5.787,57	€ 4.939,92	€ 847,65	17,16 %

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. I valori indicati in tabella sono calcolati alla data dell'offerta e possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI	
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto
Opzione Garanzia Cambia Piano	

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 Domestici
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente
FREQUENZA DI FATTURAZIONE	Per consumi annui fino a 500 Smc/anno: almeno quadrimestrale; per consumi superiori a 500 e fino a 5000 Smc/anno: Bimestrale; per consumi superiori a 5000 Smc/anno: mensile.
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Deposito Cauzionale se pagamento diverso da SDD

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO) - AMBITO MERIDIONALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	265,22€
480	672,61€
700	921,57€
1.400	1.713,71€
2.000	2.392,68€
5.000	5.787,57€

*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

	Trasporto e Gestione Contatore	Oneri di Sistema																										
ALTRE VOCI DI COSTO	Quota energia (euro/smc)																											
	consumoSmc/anno: da 0 a 120	0,129725	0,000000																									
	da 121 a 480	0,324482	0,046200																									
	da 481 a 1.560	0,307981	0,027300																									
	da 1.561 a 5.000	0,308731	0,022100																									
	da 5.001 a 80.000	0,263480	0,015800																									
	da 80.001 a 200.00	0,197477	0,006600																									
	Quota fissa (euro/anno)																											
	portata contatore: classe fino a G6 *	88,240000	-26,130000																									
	classe da G10 a G40	569,260000	-26,130000																									
classe oltre G40	1.352,890000	-26,130000																										
*Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6																												
Trasporto e gestione del contatore: è l'importo che corrisponde ai costi sostenuti dal distributore per il trasporto e lo stoccaggio del gas naturale.																												
Oneri di Sistema: comprende i corrispettivi destinati alla copertura dei costi relativi ad attività di interesse generale per il Sistema gas pagati dai clienti finali.																												
PREZZO MATERIA PRIMA ENERGIA	Prezzo Variabile																											
COSTO PER CONSUMI																												
INDICE	PSV																											
PERIODICITA' INDICE	pari alla media aritmetica delle quotazioni forward mensili pubblicate sul sito internet dell'Autorità																											
GRAFICO INDICE																												
	<table border="1"> <caption>PSV Index Data</caption> <thead> <tr> <th>Mese</th> <th>Indice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Mag-22</td><td>1.0</td></tr> <tr><td>Giù-22</td><td>1.2</td></tr> <tr><td>Lug-22</td><td>1.8</td></tr> <tr><td>Ago-22</td><td>2.4</td></tr> <tr><td>Set-22</td><td>1.8</td></tr> <tr><td>Ott-22</td><td>0.8</td></tr> <tr><td>Nov-22</td><td>1.0</td></tr> <tr><td>Dic-22</td><td>1.2</td></tr> <tr><td>Gen-23</td><td>0.8</td></tr> <tr><td>Feb-23</td><td>0.6</td></tr> <tr><td>Mar-23</td><td>0.5</td></tr> <tr><td>Apr-23</td><td>0.5</td></tr> </tbody> </table>		Mese	Indice	Mag-22	1.0	Giù-22	1.2	Lug-22	1.8	Ago-22	2.4	Set-22	1.8	Ott-22	0.8	Nov-22	1.0	Dic-22	1.2	Gen-23	0.8	Feb-23	0.6	Mar-23	0.5	Apr-23	0.5
	Mese	Indice																										
	Mag-22	1.0																										
	Giù-22	1.2																										
	Lug-22	1.8																										
	Ago-22	2.4																										
	Set-22	1.8																										
	Ott-22	0.8																										
	Nov-22	1.0																										
	Dic-22	1.2																										
	Gen-23	0.8																										
Feb-23	0.6																											
Mar-23	0.5																											
Apr-23	0.5																											
TOTALE	PSV + 0,5000 €/smc*																											
COSTO FISSO ANNO	67,32 €/anno*																											
IMPOSTE	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it																											
SCONTI E/O BONUS	Nessuno																											
PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI																												
DURATA CONDIZIONI E RINNOVO																												
ALTRE CARATTERISTICHE	Nessuno																											

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	<p>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.</p>
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	<p>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.</p>
MODALITA' DI RECESSO	<p>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. 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. 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.</p>
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	<p>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.</p>
DATI DI LETTURA	<p>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.</p>
RITARDO NEI PAGAMENTI	<p>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 forniture 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).</p>

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- **MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO**
- **LIVELLI DI QUALITA' 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



Il/La Sottoscritto/a (nome, cognome) _____

Cod. Fiscale _____ Telefono _____

E-Mail _____

Con la presente rappresenta la propria volontà di esercitare il diritto di ripensamento relativamente alla proposta di fornitura di

Energia Elettrica

Gas Naturale

Identificata con codice POD/PDR _____

Sita in Via _____ Comune _____ Prov. _____

Sottoscritta in data ____ / ____ / ____

Potrà inviare la documentazione all'indirizzo e-mail clienti@dufercoenergia.com oppure al numero di fax 010/27560460 oppure al nostro indirizzo Duferco Energia S.p.A. – Via Paolo Imperiale 4 – 16126 Genova (GE).

NOTA BENE: COMPILARE TUTTI I CAMPI RICHIESTI SOPRA E ALLEGARE DOCUMENTO D'IDENTITÀ IN CORSO DI VALIDITÀ. IN ASSENZA DEGLI ELEMENTI MINIMI RICHIESTI, LA PRATICA NON POTRÀ ESSERE PRESA IN CARICO.

Luogo e Data _____

Firma (leggibile) _____

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 €