

**Periodo di validità della CTE:** FEBBRAIO 2024

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

## Spesa materia energia

L'offerta prevede un prezzo composto da una componente PFix, applicata ad ogni punto di prelievo ed espressa in €/POD/Anno, ed una componente PVol (comprensiva delle perdite di rete), applicata ai consumi ed espressa in €/kWh, come risultante dalla seguente formula:

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

Ove:

PVol [€/kWh] assume i valori riportati nella seguente tabella:

PFix è pari a 69,88 €/Pod/anno (iva e imposte escluse).

FASCE ARERA (1)			MONO (2)
F1	F2	F3	F1=F2=F3
0,72512	0,72083	0,69806	0,72402

## Tipologia fasce applicazione prezzo

<b>FASCE F1, F2, F3</b>	(1) Applicabile ai clienti non domestici non trattati monorari.
<b>MONORARIO</b>	(2) Abbicabile ai clienti diversi da quelli di cui al caso (1)

Le componenti del prezzo PFix e PVol (comprensiva delle perdite di rete) sono fisse ed invariabili per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura.

La Spesa per la materia energia include oltre ai corrispettivi sopra descritti anche gli oneri di dispacciamento previsti dall'articolo 24 del TIS, il corrispettivo di cui all'articolo 25 bis del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela e il "Corrispettivo mercato capacità", determinato ai sensi del comma 34.8 bis del TIV, il cui valore definito trimestralmente da ARERA e con riferimento al I trimestre 2024 per il mese di Gennaio è pari a 0,008407 €/kWh, per il mese di Febbraio è pari a 0,008344 €/kWh e per il mese di Marzo è pari a 0,003834 €/kWh.

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 componente PVol rappresenta il 56,00% circa della spesa complessiva annuale per un cliente non domestico, alimentato in bassa tensione, con consumi annui pari a 10.000 kWh e 10 kW di potenza impegnata, escluse le imposte. Il corrispettivo di commercializzazione e vendita PFix e gli oneri di dispacciamento rappresentano, rispettivamente, il 5,00% circa e il 6,00% circa della Spesa complessiva annuale di un cliente non domestico Tipo, escluse le imposte. La Spesa per la Materia Energia copre in media il 67,00% circa della spesa complessiva annuale per un cliente non domestico Tipo, escluse le imposte.

## Servizi di rete e oneri di sistema

I corrispettivi per il Servizio di Trasporto, Gestione del Contatore e gli oneri di sistema, prevedono l'applicazione in bolletta dei corrispettivi per i servizi di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, come previsti dal TIT (Testo integrato del trasporto) e dal TIME (Testo integrato delle disposizioni per la regolazione dell'attività di misura elettrica misura elettrica) vigenti pro tempore, le componenti UC3 e UC6. I corrispettivi per gli Oneri di Sistema prevedono l'applicazione delle componenti Asos e Arim come definite da ARERA. La componente Asos serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili da cogenerazione ed è a carico di tutti i clienti elettrici. La somma dei corrispettivi per il servizio di trasporto e la gestione del contatore, inclusi gli Oneri di Sistema, copre in media il 33,00% circa della spesa complessiva annuale per un cliente non domestico tipo, escluse le imposte. La componente di spesa relativa agli oneri generali di sistema incide per il 20,00% sulla spesa (di cui componente Asos 17,00%).

Data \_\_\_\_\_

Timbro e Firma (leggibile) \_\_\_\_\_

Sequici su:



dufercoenergia.com

Guarda lo spot



dufercoenergia.com/spagni-tu

## 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](http://www.dufercoenergia.it).

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

Al Cliente, che non richiede la fattura in formato cartaceo e che opta per la modalità di pagamento SDD, verrà applicato uno sconto in fattura pari a 6,60 €/punto di prelievo/anno. Tutti i corrispettivi indicati nella presente offerta sono da intendersi al netto di imposte, che saranno a carico del cliente.

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.

**PERIODO DI VALIDITA':** FEBBRAIO 2024

**FREQUENZA FATTURAZIONE CONSUMI:** Bimestrale

**CODICE OFFERTA:** 003450ESFOP01XX00000010064200224 (3F) - 003450ESFOP01XX00000010064210224 (Mono) - 003450ESFOP01XX00000010064220224 (PoP)

## Mix energetico

Vengono di seguito riportate le informazioni sul mix energetico nazionale e dell'impresa di vendita.

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nei due anni precedenti (%)		Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti (%)	
	2021 (%)	2022 (%)	2021 (%)	2022 (%)
Fonti rinnovabili	42,80%	36,84%	15,15%	16,22%
Carbone	5,03%	9,43%	12,10%	16,15%
Gas naturale	48,01%	46,92%	60,38%	56,74%
Prodotti petroliferi	0,89%	2,01%	1,31%	2,48%
Nucleare	0,00%	0,00%	6,55%	2,53%
Altre fonti	3,27%	4,80%	4,50%	5,88%

Sequici su:



[dufercoenergia.com](http://dufercoenergia.com)

Guarda lo spot



[dufercoenergia.com/spegni-tu](http://dufercoenergia.com/spegni-tu)

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

## CONDIZIONI ECONOMICHE OFFERTA 12 MESI

<b>PREZZO MATERIA PRIMA ENERGIA</b>	Prezzo fisso per 12 mesi			
<b>COSTO FISSO ANNO</b>	<b>COSTO PER CONSUMI</b>	<b>COSTO PER POTENZA IMPEGNATA</b>		
69,88 €/anno*	0,73 €/kWh*	0,00 €/kW*		
<b>ALTRE VOCI DI COSTO</b>	<b>Per potenze impegnate inferiori o uguali a 1,5 kW</b>			
		<b>Trasp e gest contatore</b>	<b>Oneri di Sistema</b>	<b>Di cui Asos</b>
	Quota energia (€/kWh)	0,012850	0,041442	0,036669
	Quota fissa (€/anno)	27,675700	19,774800	10,278000
	Quota potenza	31,358600	24,254400	12,606000
	<b>Per potenze impegnate superiori a 1,5 kW e inferiori o uguali a 3 kW</b>			
		<b>Trasp e gest contatore</b>	<b>Oneri di Sistema</b>	<b>Di cui Asos</b>
	Quota energia (€/kWh)	0,012850	0,041442	0,036669
	Quota fissa (€/anno)	27,675700	19,774800	10,278000
	Quota potenza	29,699400	22,970400	11,938800
	<b>Per potenze impegnate superiori a 3 kW e inferiori o uguali a 6 kW</b>			
		<b>Trasp e gest contatore</b>	<b>Oneri di Sistema</b>	<b>Di cui Asos</b>
	Quota energia (€/kWh)	0,012850	0,041442	0,036669
	Quota fissa (€/anno)	27,675700	19,774800	10,278000
	Quota potenza	33,017700	25,539600	13,273200
	<b>Per potenze impegnate superiori a 6 kW e inferiori o uguali a 10 kW</b>			
		<b>Trasp e gest contatore</b>	<b>Oneri di Sistema</b>	<b>Di cui Asos</b>
	Quota energia (€/kWh)	0,012850	0,041442	0,036669
	Quota fissa (€/anno)	28,179100	20,163600	10,479600
	Quota potenza	33,017700	25,539600	13,273200
<b>Per potenze impegnate superiori a 10 kW e inferiori o uguali a 15 kW</b>				
	<b>Trasp e gest contatore</b>	<b>Oneri di Sistema</b>	<b>Di cui Asos</b>	
Quota energia (€/kWh)	0,012850	0,041442	0,036669	
Quota fissa (€/anno)	28,179100	20,163600	10,479600	
Quota potenza	33,017700	25,539600	13,273200	
<b>IMPOSTE</b>	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito <a href="http://www.arera.it">www.arera.it</a>			
<b>SCONTI E/O BONUS</b>	nessuno			
<b>PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI</b>				
<b>DURATA CONDIZIONI E RINNOVO</b>				
<b>ALTRE CARATTERISTICHE</b>	In mancanza di dati di consumo orari, ai fini dell'applicazione dei corrispettivi si considera un criterio di ripartizione dei consumi basato sul profilo orario convenzionale "Prelievo Residuo d'Area" (PRA) di cui al TIS (Testo Integrato Settlement).			

\*Escluse imposte e tasse

Sequici su:



[dufercoenergia.com](http://dufercoenergia.com)

Guarda lo spot



[dufercoenergia.com/spegni-tu](http://dufercoenergia.com/spegni-tu)

## ALTRE INFORMAZIONI

<b>RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE</b>	<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 Dufenco 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 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 eee.arera.it o chiamare il numero verde 800.166.154</p>
<b>MODALITÀ DI RECESSO</b>	<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 Dufenco 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 Dufenco 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>
<b>ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA</b>	<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>
<b>DATI DI LETTURA</b>	<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>
<b>RITARDO NEI PAGAMENTI</b>	<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 fornitura a uso domestico; - al saggio degli interessi legali, previsti annualmente con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze ai sensi del 1284 c.c. maggiorati di 3,5 (tre/50) punti percentuali per tutti i Clienti con forniture ad uso domestico. Il Fornitore si riserva di attivare le procedure previste in caso di morosità, inviando al Cliente, a mezzo raccomandata o PEC apposita comunicazione di messa in mora con l'indicazione del termine ultimo di pagamento. Il sollecito scritto comporta l'addebito fino a Euro 5,00 (cinque/00) IVA esclusa. Qualora non pervenisse il pagamento, in ottemperanza della Legge di Bilancio 2020 e delle delibere n° ARG/gas 99/11 e s.m.i. per la fornitura gas e 258/2015/R/COM e s.m.i. per la fornitura energia elettrica, saremo costretti a intraprendere le procedure coattive di recupero del credito e sospensione della fornitura e ad addebitare le spese delle attività di competenza dello stesso distributore locale relative alle operazioni di sospensione e riattivazione del servizio e gestione delle relative pratiche (spese dovute anche in caso di cambio fornitore).</p>

## OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

## DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

### ● LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Nota: In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

Sequici su:



dufercoenergia.com

Guarda lo spot



dufercoenergia.com/spagni-tu

## BASSA TENSIONE NON DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	24 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	35 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	76%

## BASSA TENSIONE DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	22 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	39 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	74%

## MEDIA TENSIONE

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	20 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 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	78%

## DUAL FUEL

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	26 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	34 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	77%

## BASSA PRESSIONE DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	20 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 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	74%

## BASSA PRESSIONE CONDOMINIO USO DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	9 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 2022
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 2022
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 2022
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 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	21 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 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	66%

## MULTISITO ELETTRICITÀ

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	23 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	34 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	76%

## MULTISITO GAS

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	24 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	38 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	78%

**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 €