

Periodo di validità della CTE: FEBBRAIO 2024

Le presenti condizioni particolari di fornitura (Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas Domestico) e le condizioni generali nella versione DE-CG-gas- Tutela della Vulnerabilità - Domestico-012024 rappresentano il contratto di fornitura del servizio riservato ai clienti vulnerabili domestici titolari di punti di riconsegna con fornitura di gas naturale, regolato da Arera nel Titolo 2 del TIVG (Testo integrato della vendita al dettaglio di gas naturale). Il valore dei corrispettivi descritti di seguito sono pubblicati e aggiornati mensilmente sul sito www.dufercoenergia.com

Spesa materia gas naturale

I corrispettivi previsti per il servizio di tutela della vulnerabilità gas sono definiti e aggiornati periodicamente da Arera.

Il prezzo applicato al gas naturale consumato dal cliente comprende i seguenti corrispettivi:

$$P_{\text{materia gas}} = C_{\text{mem}} + C_{\text{CCR}} + Q_{\text{VD}} \text{ [€/Smc]}$$

Dove:

C_{mem}, è il prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale, aggiornato ogni mese, pubblicato sul sito di Arera e pari alla media mensile del prezzo PSV come definito nel TIVG.

CCR [€/Gj], è il corrispettivo a copertura dei costi e rischi legati all'approvvigionamento all'ingrosso della materia prima, di cui alla tabella 1 del TIVG, aggiornata annualmente da Arera;

Q_{VD} è il corrispettivo a copertura dei costi di commercializzazione al dettaglio, di cui alla Tabella 2 del TIVG, composto da una quota fissa [€/Pdr/anno], che comprende gli importi da pagare indipendentemente dai consumi e che verrà addebitata in quote mensili, e da una quota variabile [€/Smc] applicata in proporzione ai consumi del cliente. Q_{VD} fissa e Q_{VD} variabile sono aggiornate annualmente e pubblicate da Arera.

L'importo delle componenti C_{mem} e C_{CCR} viene fatturato 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 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.

La spesa per la Materia gas naturale include i corrispettivi sopra descritti. La componente Materia prima gas rappresenta il 68,00% 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.

Spesa per il trasporto e la gestione del contatore

I corrispettivi per il Servizio di Trasporto e la Gestione del Contatore 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 30,00% circa della spesa complessiva annuale per un Cliente Domestico Tipo, escluse le imposte.

Spesa per oneri di sistema

La "Spesa per oneri di sistema", comprende i corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas che vengono pagati da tutti i clienti del servizio gas e copre in media il 2,00% della spesa annuale complessiva per un Cliente Domestico Tipo, escluse le imposte.

Informazioni sul bonus sociale

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.

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 le prestazioni tecniche verrà addebitato al cliente quanto richiesto dal Distributore. 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 dalla domiciliazione bancaria 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 e sarà addebitato al cliente nella prima fattura utile. Tale importo potrà essere raddoppiato qualora si verificano le condizioni di cui all'articolo 12.3 del TIVG, ovvero: a) l'esercente la vendita abbia costituito in mora il cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura; b) il cliente finale non abbia pagato il deposito di cui alle tabelle 6 e 7 del TIVG. Nel caso in cui il cliente non versi il deposito cauzionale eventualmente richiesto, il Fornitore potrà avviare le procedure di morosità di cui al titolo II del TIMG (sospensione della fornitura e successiva cessazione amministrativa).

Al Cliente, che non richiede la fattura in formato cartaceo verrà applicato uno sconto in fattura pari a quanto riportato all'articolo 13.6 dell'allegato A alla delibera 501/2014/R/com e s.m.i. Attualmente lo sconto è pari a 5,40 €/Pdr/anno che verrà riconosciuto in rate mensili.

FREQUENZA FATTURAZIONE CONSUMI: Mensile

CODICE OFFERTA: 003450GSVML01XX00000010067820124

PERIODO DI VALIDITA': FEBBRAIO 2024

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	Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai clienti domestici vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i clienti vulnerabili di gas naturale sono i clienti domestici che: ● si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75); ● sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3); ● le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; ● hanno un'età superiore ai 75 anni.
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	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	La fatturazione avviene: ● mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno; ● almeno quadrimestralmente per consumi fino a 500 Smc/anno; ● bimestralmente per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:
	Clienti titolari di <i>bonus sociale</i>
	Consumo annuo (Smc/anno)
	<500 Fino a 5.000 >5.000
	Ammontare deposito (€) 25,00 77,00 valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	Altri clienti
	Consumo annuo (Smc/anno)
	<500 Fino a 1.500 Fino a 2.500 Fino a 5.000 >5.000
	Ammontare deposito (€) 30,00 90,00 150,00 300,00 valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

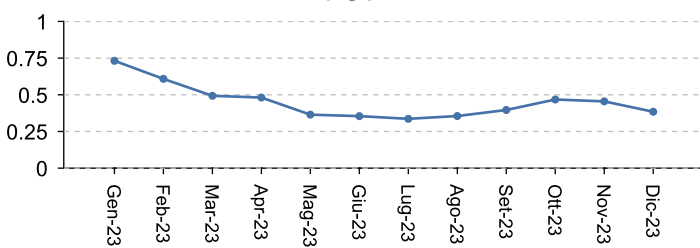
SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO ESCLUSE LE IMPOSTE - AMBITO NORD OCCIDENTALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	182,97€
480	386,20€
700	510,40€
1.400	905,58€
2.000	1.244,30€
5.000	2.937,92€

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

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it

CONDIZIONI ECONOMICHE

PREZZO MATERIA GAS NATURALE	Prezzo Variabile
COSTO PER CONSUMI	
INDICE	Cmem
PERIODICITA' INDICE	mensile
GRAFICO INDICE	PSV
	
TOTALE	Cmem + 0,0525 €/smc*
COSTO FISSO ANNO	63,36 €/anno*

*Escluse imposte e tasse

ALTRE VOCI DI COSTO	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti ai servizi di distribuzione, trasporto ed ulteriori oneri di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.		
		Trasporto e Gestione Contatore	Oneri di Sistema
	Quota energia (euro/smc)		
	consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,144606	0,017333
	da 121 a 480	0,239397	0,063533
	da 481 a 1.560	0,231366	0,044633
	da 1.561 a 5.000	0,231731	0,039433
	da 5.001 a 80.000	0,209706	0,033133
	da 80.001 a 200.00	0,177582	0,023933
	Quota fissa (euro/anno)		
	portata contatore: classe fino a G6 *	78,000000	-26,130000
	classe da G10 a G40	537,930000	-26,130000
	classe oltre G40	1.137,850000	-26,130000
	*Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6		
IMPOSTE	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.		
	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: https://www.arera.it/consumatori .		
SCONTI E/O BONUS	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato, è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PDR/anno.		
PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI			
DURATA CONDIZIONI E RINNOVO	Condizioni economiche di durata indeterminata		
ALTRE CARATTERISTICHE	Nessuno		

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito di ARERA www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	L'attivazione della fornitura avverrà alla prima data utile, ovvero alla data indicata sulla lettera di conferma (welcome letter). Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
DATI DI LETTURA	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
RITARDO NEI PAGAMENTI	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

MODALITÀ E TEMPISTICHE	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
ONERE DI RECESSO ANTICIPATO	Nessuno

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

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO
- LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE
- OGNI ULTERIORE DOCUMENTO O INFORMAZIONE OBBLIGATORI AI SENSI DELLA NORMATIVA VIGENTE

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

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

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	Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai clienti domestici vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i clienti vulnerabili di gas naturale sono i clienti domestici che: ● si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75); ● sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3); ● le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; ● hanno un'età superiore ai 75 anni.
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	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	La fatturazione avviene: ● mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno; ● almeno quadrimestralmente per consumi fino a 500 Smc/anno; ● bimestralmente per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:
	Clienti titolari di <i>bonus sociale</i>
	Consumo annuo (Smc/anno)
	<500 Fino a 5.000 >5.000
	Ammontare deposito (€) 25,00 77,00 valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	Altri clienti
	Consumo annuo (Smc/anno)
	<500 Fino a 1.500 Fino a 2.500 Fino a 5.000 >5.000
	Ammontare deposito (€) 30,00 90,00 150,00 300,00 valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

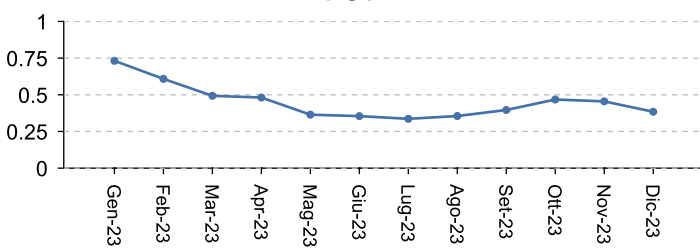
SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO ESCLUSE LE IMPOSTE - AMBITO NORD ORIENTALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	172,17€
480	375,40€
700	499,60€
1.400	894,78€
2.000	1.233,50€
5.000	2.927,12€

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

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it

CONDIZIONI ECONOMICHE

PREZZO MATERIA GAS NATURALE	Prezzo Variabile
COSTO PER CONSUMI	
INDICE	Cmem
PERIODICITA' INDICE	mensile
GRAFICO INDICE	PSV
	
TOTALE	Cmem + 0,0525 €/smc*
COSTO FISSO ANNO	63,36 €/anno*

*Escluse imposte e tasse

ALTRE VOCI DI COSTO	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti ai servizi di distribuzione, trasporto ed ulteriori oneri di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.		
		Trasporto e Gestione Contatore	Oneri di Sistema
	Quota energia (euro/smc)		
	consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,144606	0,017333
	da 121 a 480	0,214430	0,063533
	da 481 a 1.560	0,208515	0,044633
	da 1.561 a 5.000	0,208784	0,039433
	da 5.001 a 80.000	0,192560	0,033133
	da 80.001 a 200.00	0,168897	0,023933
	Quota fissa (euro/anno)		
	portata contatore: classe fino a G6 *	67,200000	-26,130000
	classe da G10 a G40	469,550000	-26,130000
	classe oltre G40	974,930000	-26,130000
	*Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6		
IMPOSTE	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.		
	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: https://www.arera.it/consumatori .		
SCONTI E/O BONUS	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato, è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PDR/anno.		
PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI			
DURATA CONDIZIONI E RINNOVO	Condizioni economiche di durata indeterminata		
ALTRE CARATTERISTICHE	Nessuno		

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito di ARERA www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	L'attivazione della fornitura avverrà alla prima data utile, ovvero alla data indicata sulla lettera di conferma (welcome letter). Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
DATI DI LETTURA	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
RITARDO NEI PAGAMENTI	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

MODALITÀ E TEMPISTICHE	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
ONERE DI RECESSO ANTICIPATO	Nessuno

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

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO
- LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE
- OGNI ULTERIORE DOCUMENTO O INFORMAZIONE OBBLIGATORI AI SENSI DELLA NORMATIVA VIGENTE

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

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

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	Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai clienti domestici vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i clienti vulnerabili di gas naturale sono i clienti domestici che: ● si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75); ● sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3); ● le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; ● hanno un'età superiore ai 75 anni.
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	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	La fatturazione avviene: ● mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno; ● almeno quadrimestralmente per consumi fino a 500 Smc/anno; ● bimestralmente per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:
	Clienti titolari di <i>bonus sociale</i>
	Consumo annuo (Smc/anno)
	<500 Fino a 5.000 >5.000
	Ammontare deposito (€) 25,00 77,00 valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	Altri clienti
	Consumo annuo (Smc/anno)
	<500 Fino a 1.500 Fino a 2.500 Fino a 5.000 >5.000
	Ammontare deposito (€) 30,00 90,00 150,00 300,00 valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

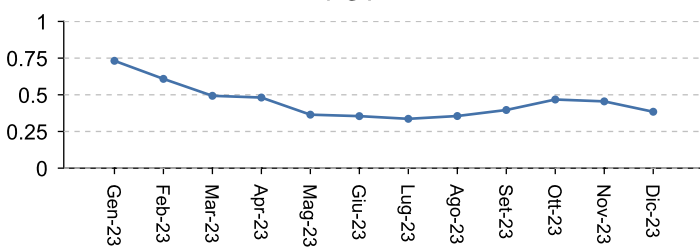
SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO ESCLUSE LE IMPOSTE - AMBITO CENTRALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	178,36€
480	381,59€
700	505,79€
1.400	900,97€
2.000	1.239,69€
5.000	2.933,31€

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

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it

CONDIZIONI ECONOMICHE

PREZZO MATERIA GAS NATURALE	Prezzo Variabile
COSTO PER CONSUMI	
INDICE	Cmem
PERIODICITA' INDICE	mensile
GRAFICO INDICE	PSV 
TOTALE	Cmem + 0,0525 €/smc*
COSTO FISSO ANNO	63,36 €/anno*

*Escluse imposte e tasse

ALTRE VOCI DI COSTO	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti ai servizi di distribuzione, trasporto ed ulteriori oneri di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.		
		Trasporto e Gestione Contatore	Oneri di Sistema
	Quota energia (euro/smc)		
	consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,144606	0,017333
	da 121 a 480	0,240131	0,063533
	da 481 a 1.560	0,232038	0,044633
	da 1.561 a 5.000	0,232406	0,039433
	da 5.001 a 80.000	0,210211	0,033133
	da 80.001 a 200.00	0,177837	0,023933
	Quota fissa (euro/anno)		
	portata contatore: classe fino a G6 *	73,390000	-26,130000
	classe da G10 a G40	468,450000	-26,130000
	classe oltre G40	1.152,930000	-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.		
IMPOSTE	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: https://www.arera.it/consumatori .		
SCONTI E/O BONUS	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato, è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PDR/anno.		
PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI			
DURATA CONDIZIONI E RINNOVO	Condizioni economiche di durata indeterminata		
ALTRE CARATTERISTICHE	Nessuno		

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito di ARERA www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	L'attivazione della fornitura avverrà alla prima data utile, ovvero alla data indicata sulla lettera di conferma (welcome letter). Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
DATI DI LETTURA	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
RITARDO NEI PAGAMENTI	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

MODALITÀ E TEMPISTICHE	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
ONERE DI RECESSO ANTICIPATO	Nessuno

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

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO
- LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE
- OGNI ULTERIORE DOCUMENTO O INFORMAZIONE OBBLIGATORI AI SENSI DELLA NORMATIVA VIGENTE

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

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

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	Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai clienti domestici vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i clienti vulnerabili di gas naturale sono i clienti domestici che: ● si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75); ● sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3); ● le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; ● hanno un'età superiore ai 75 anni.
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	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	La fatturazione avviene: ● mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno; ● almeno quadrimestralmente per consumi fino a 500 Smc/anno; ● bimestralmente per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:
	Clienti titolari di <i>bonus sociale</i>
	Consumo annuo (Smc/anno)
	<500 Fino a 5.000 >5.000
	Ammontare deposito (€) 25,00 77,00 valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	Altri clienti
	Consumo annuo (Smc/anno)
	<500 Fino a 1.500 Fino a 2.500 Fino a 5.000 >5.000
	Ammontare deposito (€) 30,00 90,00 150,00 300,00 valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

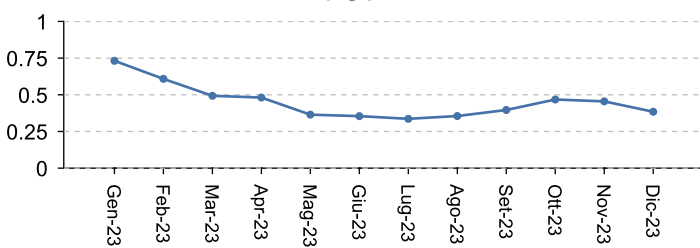
SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO ESCLUSE LE IMPOSTE - AMBITO CENTRO-SUD ORIENTALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	170,85€
480	374,08€
700	498,28€
1.400	893,46€
2.000	1.232,18€
5.000	2.925,80€

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

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it

CONDIZIONI ECONOMICHE

PREZZO MATERIA GAS NATURALE	Prezzo Variabile
COSTO PER CONSUMI	
INDICE	Cmem
PERIODICITA' INDICE	mensile
GRAFICO INDICE	PSV
	
TOTALE	Cmem + 0,0525 €/smc*
COSTO FISSO ANNO	63,36 €/anno*

*Escluse imposte e tasse

ALTRE VOCI DI COSTO	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti ai servizi di distribuzione, trasporto ed ulteriori oneri di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.		
		Trasporto e Gestione Contatore	Oneri di Sistema
	Quota energia (euro/smc)		
	consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,144606	0,017333
	da 121 a 480	0,261898	0,063533
	da 481 a 1.560	0,251960	0,044633
	da 1.561 a 5.000	0,252412	0,039433
	da 5.001 a 80.000	0,225160	0,033133
	da 80.001 a 200.00	0,185410	0,023933
	Quota fissa (euro/anno)		
	portata contatore: classe fino a G6 *	65,880000	-26,130000
	classe da G10 a G40	460,090000	-26,130000
	classe oltre G40	960,540000	-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.		
IMPOSTE	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: https://www.arera.it/consumatori .		
SCONTI E/O BONUS	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato, è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PDR/anno.		
PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI			
DURATA CONDIZIONI E RINNOVO	Condizioni economiche di durata indeterminata		
ALTRE CARATTERISTICHE	Nessuno		

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito di ARERA www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	L'attivazione della fornitura avverrà alla prima data utile, ovvero alla data indicata sulla lettera di conferma (welcome letter). Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
DATI DI LETTURA	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
RITARDO NEI PAGAMENTI	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

MODALITÀ E TEMPISTICHE	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
ONERE DI RECESSO ANTICIPATO	Nessuno

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

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO
- LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE
- OGNI ULTERIORE DOCUMENTO O INFORMAZIONE OBBLIGATORI AI SENSI DELLA NORMATIVA VIGENTE

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

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

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	Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai clienti domestici vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i clienti vulnerabili di gas naturale sono i clienti domestici che: • si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75); • sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3); • le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; • hanno un'età superiore ai 75 anni.
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	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	La fatturazione avviene: • mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno; • almeno quadrimestralmente per consumi fino a 500 Smc/anno; • bimestralmente per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:
	Clienti titolari di <i>bonus sociale</i>
	Consumo annuo (Smc/anno)
	<500 Fino a 5.000 >5.000
	Ammontare deposito (€) 25,00 77,00 valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	Altri clienti
	Consumo annuo (Smc/anno)
	<500 Fino a 1.500 Fino a 2.500 Fino a 5.000 >5.000
	Ammontare deposito (€) 30,00 90,00 150,00 300,00 valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

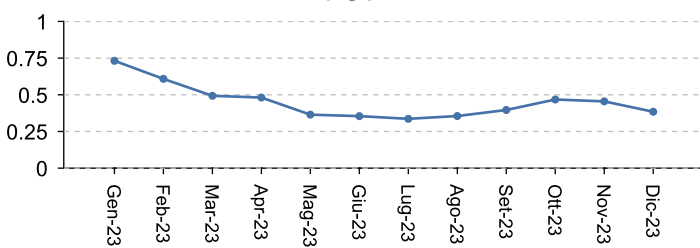
SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO ESCLUSE LE IMPOSTE - AMBITO CENTRO-SUD OCCIDENTALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	189,14€
480	392,37€
700	516,57€
1.400	911,75€
2.000	1.250,47€
5.000	2.944,09€

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

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it

CONDIZIONI ECONOMICHE

PREZZO MATERIA GAS NATURALE	Prezzo Variabile
COSTO PER CONSUMI	
INDICE	Cmem
PERIODICITA' INDICE	mensile
GRAFICO INDICE	PSV 
TOTALE	Cmem + 0,0525 €/smc*
COSTO FISSO ANNO	63,36 €/anno*

*Escluse imposte e tasse

ALTRE VOCI DI COSTO	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti ai servizi di distribuzione, trasporto ed ulteriori oneri di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.		
		Trasporto e Gestione Contatore	Oneri di Sistema
	Quota energia (euro/smc)		
	consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,144606	0,017333
	da 121 a 480	0,310037	0,063533
	da 481 a 1.560	0,296021	0,044633
	da 1.561 a 5.000	0,296658	0,039433
	da 5.001 a 80.000	0,258220	0,033133
	da 80.001 a 200.00	0,202156	0,023933
	Quota fissa (euro/anno)		
	portata contatore: classe fino a G6 *	84,170000	-26,130000
	classe da G10 a G40	595,390000	-26,130000
	classe oltre G40	1.226,280000	-26,130000
	*Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6		
IMPOSTE	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.		
	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: https://www.arera.it/consumatori .		
SCONTI E/O BONUS	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato, è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PDR/anno.		
PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI			
DURATA CONDIZIONI E RINNOVO	Condizioni economiche di durata indeterminata		
ALTRE CARATTERISTICHE	Nessuno		

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito di ARERA www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	L'attivazione della fornitura avverrà alla prima data utile, ovvero alla data indicata sulla lettera di conferma (welcome letter). Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
DATI DI LETTURA	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
RITARDO NEI PAGAMENTI	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

MODALITÀ E TEMPISTICHE	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
ONERE DI RECESSO ANTICIPATO	Nessuno

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

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO
- LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE
- OGNI ULTERIORE DOCUMENTO O INFORMAZIONE OBBLIGATORI AI SENSI DELLA NORMATIVA VIGENTE

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

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

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	Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai clienti domestici vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i clienti vulnerabili di gas naturale sono i clienti domestici che: ● si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75); ● sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3); ● le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; ● hanno un'età superiore ai 75 anni.
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	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	La fatturazione avviene: ● mensilmente, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno; ● almeno quadrimestralmente per consumi fino a 500 Smc/anno; ● bimestralmente per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:
	Clienti titolari di <i>bonus sociale</i>
	Consumo annuo (Smc/anno)
	<500 Fino a 5.000 >5.000
	Ammontare deposito (€) 25,00 77,00 valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	Altri clienti
	Consumo annuo (Smc/anno)
	<500 Fino a 1.500 Fino a 2.500 Fino a 5.000 >5.000
	Ammontare deposito (€) 30,00 90,00 150,00 300,00 valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

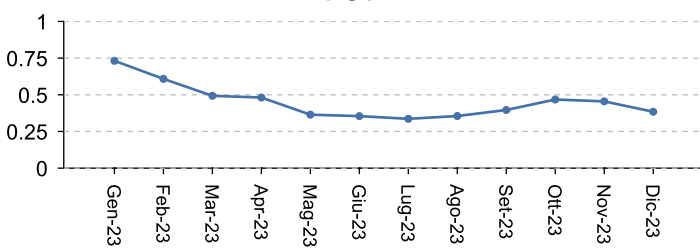
SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO ESCLUSE LE IMPOSTE - AMBITO MERIDIONALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	201,35€
480	404,58€
700	528,78€
1.400	923,96€
2.000	1.262,68€
5.000	2.956,30€

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

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it

CONDIZIONI ECONOMICHE

PREZZO MATERIA GAS NATURALE	Prezzo Variabile
COSTO PER CONSUMI	
INDICE	Cmem
PERIODICITA' INDICE	mensile
GRAFICO INDICE	PSV
	
TOTALE	Cmem + 0,0525 €/smc*
COSTO FISSO ANNO	63,36 €/anno*

*Escluse imposte e tasse

ALTRE VOCI DI COSTO	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti ai servizi di distribuzione, trasporto ed ulteriori oneri di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.		
		Trasporto e Gestione Contatore	Oneri di Sistema
	Quota energia (euro/smc)		
	consumo Smc/anno: da 0 a 120	0,144606	0,017333
	da 121 a 480	0,370642	0,063533
	da 481 a 1.560	0,351492	0,044633
	da 1.561 a 5.000	0,352362	0,039433
	da 5.001 a 80.000	0,299843	0,033133
	da 80.001 a 200.00	0,223240	0,023933
	Quota fissa (euro/anno)		
	portata contatore: classe fino a G6 *	96,380000	-26,130000
	classe da G10 a G40	647,400000	-26,130000
	classe oltre G40	1.457,500000	-26,130000
	*Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6		
IMPOSTE	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.		
	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: https://www.arera.it/consumatori .		
SCONTI E/O BONUS	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato, è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PDR/anno.		
PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI			
DURATA CONDIZIONI E RINNOVO	Condizioni economiche di durata indeterminata		
ALTRE CARATTERISTICHE	Nessuno		

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito di ARERA www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.
DIRITTO DI RIPENSAMENTO	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	L'attivazione della fornitura avverrà alla prima data utile, ovvero alla data indicata sulla lettera di conferma (welcome letter). Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
DATI DI LETTURA	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
RITARDO NEI PAGAMENTI	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

MODALITÀ E TEMPISTICHE	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
ONERE DI RECESSO ANTICIPATO	Nessuno

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

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO
- LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE
- OGNI ULTERIORE DOCUMENTO O INFORMAZIONE OBBLIGATORI AI SENSI DELLA NORMATIVA VIGENTE

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

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) _____

Spett.le Duferco Energia S.p.A.

Via Paolo Imperiale, 4 - 16126 Genova (GE)

Il sottoscritto* _____
abitante in _____ CAP _____
Comune _____ Provincia _____
Numero di telefono* _____ E-mail _____
Codice cliente* (indicato in fattura) _____
Codice fiscale/Partita IVA* _____
Con riferimento alla fornitura sita in _____
e identificata con il codice del punto di prelievo (indicato in fattura):
PDR* (per le utenze gas) _____

i campi contrassegnati sono obbligatori*Invio reclamo relativo a:**

- ☐ Contratto (Recesso, volture e subentro, modifiche unilaterali, ecc.)
☐ Morosità e sospensione (sospensione e riattivazione, Cmor, morosità, ecc.)
☐ Mercato (Presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione)
☐ Fatturazione (ricalcoli, consumi stimanti errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, ecc.)
☐ Misura (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate fatture, ecc.)
☐ Connessioni e qualità tecnica (preventivi, attivazioni, lavori, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, ecc.)
☐ Bonus Sociale (validazione, cessazioni, erogazioni, ecc.)
☐ Qualità commerciale (servizio clienti, personale commerciale, ecc.)
☐ Altro (reclami e richieste non riconducibili alle precedenti categorie)

Breve descrizione dei fatti contestati: _____

LUOGO E DATA _____

FIRMA _____

RIFERIMENTI | DUFERCO ENERGIA S.P.A.**E-mail:** clienti@dufercoenergia.com**PEC:** clienti.dufercoenergia@pec.duferco.it**Numero Verde Clienti:** 800.93.93.00**DUFERCO ENERGIA S.p.A.**Sede Legale e Amministrativa: via Paolo Imperiale, 4 | 16126 Genova (GE) | Tel. +39 010 2756001 - Fax: +39 010 27560200
Capitale Sociale: Sottoscritto € 30.000.000 - Versato € 30.000.000 | C.F. 03544070174 - P.IVA 01016870329

Iscritta presso il Registro Imprese di Genova n. 03544070174 - REA 448318

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Duferco Italia Holding S.p.A. con sede a San Zeno Naviglio (BS),
via Armando Diaz 248, iscritta al Registro delle Imprese di Brescia n. 06081270636.

Spett.le Duferco Energia S.p.A.

Via Paolo Imperiale, 4 - 16126 Genova (GE)

Il sottoscritto* _____
abitante in _____ CAP _____
Comune _____ Provincia _____
Numero di telefono* _____ E-mail _____
Codice cliente* (indicato in fattura) _____
Codice fiscale/Partita IVA* _____
Con riferimento alla fornitura sita in _____
e identificata con il codice del punto di prelievo (indicato in fattura):
PDR* (per le utenze gas) _____
Valore dell'autolettura* _____ Data dell'autolettura* _____

i campi contrassegnati sono obbligatori*Invio reclamo relativo a:**

- ☐ Contratto (Recesso, volture e subentro, modifiche unilaterali, ecc.)
☐ Morosità e sospensione (sospensione e riattivazione, Cmor, morosità, ecc.)
☐ Mercato (Presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione)
☐ Fatturazione (ricalcoli, consumi stimanti errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, ecc.)
☐ Misura (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate fatture, ecc.)
☐ Connessioni e qualità tecnica (preventivi, attivazioni, lavori, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, ecc.)
☐ Bonus Sociale (validazione, cessazioni, erogazioni, ecc.)
☐ Qualità commerciale (servizio clienti, personale commerciale, ecc.)
☐ Altro (reclami e richieste non riconducibili alle precedenti categorie)

Breve descrizione dei fatti contestati: _____

LUOGO E DATA _____

FIRMA _____

RIFERIMENTI | DUFERCO ENERGIA S.P.A.**E-mail:** clienti@dufercoenergia.com**PEC:** clienti.dufercoenergia@pec.duferco.it**Numero Verde Clienti:** 800.93.93.00**DUFERCO ENERGIA S.p.A.**

Sede Legale e Amministrativa: via Paolo Imperiale, 4 | 16126 Genova (GE) | Tel. +39 010 2756001 - Fax: +39 010 27560200

Capitale Sociale: Sottoscritto € 30.000.000 - Versato € 30.000.000 | C.F. 03544070174 - P.IVA 01016870329

Iscritta presso il Registro Imprese di Genova n. 03544070174 - REA 448318

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Duferco Italia Holding S.p.A. con sede a San Zeno Naviglio (BS),
via Armando Diaz 248, iscritta al Registro delle Imprese di Brescia n. 06081270636.

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 €