Gentile Cliente,
come da art. 37 della delibera 413/2016/R/com e s.m.i. dell'ARERA, tutte le società di vendita di energia elettrica sono tenute a comunicare ai propri clienti i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente.

STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE	
INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60* giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

*(90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)

INDENNIZZI AUTOMATICI DA CORRISPONDERE AL CLIENTE IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI	SE L'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE AVVIENE		
	Oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Oltre il doppio dello standard ma entro il triplo dello standard	Oltre un tempo triplo dello standard
Mancato rispetto del tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	25,00 €	50,00 €	75,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25,00 €	50,00 €	75,00 €
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	25,00 €	50,00 €	75,00 €

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ COMMERCIALE	
INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte motivate a reclami inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di 60 giorni solari	95%

STANDARD GENERALE DI QUALITÀ DEI CALL CENTER	
INDICATORE	STANDARD GENERALE
Accessibilità al servizio	AS > = 95%
Tempo medio di attesa	TMA < = 180 s
Livello di servizio	LS > = 85 %

ATTENZIONE: se la sezione "Dati Catastali Identificativi Dell'Immobile" non è stata compilata o se il contratto è stato stipulato con un condominio, riportare nella casella che segue uno dei codici sotto indicati:

1 = Immobile non accatastato; **2** = immobile non accatastabile; **3** = fornitura temporanee o per usi pubblici, escluse dall'obbligo di comunicazione dei dati catastali; **4** = Condominio.

I codici sopra sono previsti per l'indicazione dei motivi per i quali non si è provveduto ad indicare i dati catastali. Si precisa che va indicato: **2 immobile non accatastabile**: nel caso di immobili non identificati in catasto mediante un identificativo specifico, come ad es. nel caso di pozzi, vasche di irrigazione, cartelli pubblicitari, spazi pubblici per fiere o giostre; **3 forniture temporanee o per usi pubblici**: nel caso di contratti di fornitura di durata inferiore al bimestre utilizzati per attività svolte temporaneamente. Il codice va utilizzato anche nel caso di contratti di fornitura di energia elettrica per usi di illuminazione pubblica.

Duferco Energia S.p.A., una volta ricevuta questa dichiarazione, provvederà alla trasmissione dei dati in essa contenuti all'Anagrafe Tributaria, così come stabilito dalla Legge Finanziaria 2005, dal provvedimento dei Direttori delle Agenzie delle Entrate e del Territorio del 16 Marzo 2005, dal Provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 2 ottobre 2006 e dal Provvedimento del Direttore dell'Agenzia delle Entrate del 26 gennaio 2012 prot. 2012/5708. **Considerata l'importanza dell'adempimento richiesto dalla Legge.**

La invitiamo a leggere con attenzione le istruzioni e a compilare la dichiarazione in tutte le sue parti, precisandole che Duferco Energia S.p.A. provvederà all'invio dei dati dichiarati, rimanendo estranea ad ogni responsabilità nel caso in cui la dichiarazione richiesta non venga prodotta dal Cliente, ovvero venga resa in modo incompleto o con indicazione di dati non corretti.

Si fa presente al riguardo che, qualora venga omessa la dichiarazione dei dati catastali da parte del Cliente ovvero qualora tali dati siano comunicati in maniera inesatta, l'Amministrazione finanziaria potrà applicare al Cliente la sanzione amministrativa da Euro 103 ad Euro 2.065 (art. 13 D.P.R. 29/9/1973 n. 605). La informiamo inoltre che, in base a quanto previsto dalla Circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 44/E del 19/10/2005, nell'ipotesi di mancata comunicazione dei dati catastali da parte del Cliente, Duferco Energia S.p.A. è tenuta a farne segnalazione all'Agenzia delle Entrate, per i controlli fiscali a carico del cliente stesso. Per eventuali ulteriori informazioni riguardanti la normativa che prevede l'obbligo di comunicazione dei dati catastali potrà rivolgersi direttamente agli uffici dell'Agenzia delle Entrate oppure consultare il sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

DUFERCO ENERGIA S.P.A.
E-mail: clienti@dufercoenergia.com | serviziocondomini@dufercoenergia.com
PEC: clienti.dufercoenergia@pec.duferco.it | serviziocondomini@pec.duferco.it
Numero Verde Clienti: 800.93.93.00 **Numero Verde Condomini**: 800.94.94.22