

La bolletta Duferco Energia. Chiara, semplice e facile da consultare.

Trasparenza, chiarezza nei contenuti e facilità di consultazione sono le caratteristiche principali della bolletta Duferco Energia.

Tutte le informazioni di cui hai bisogno presentate in maniera chiara e sintetica!

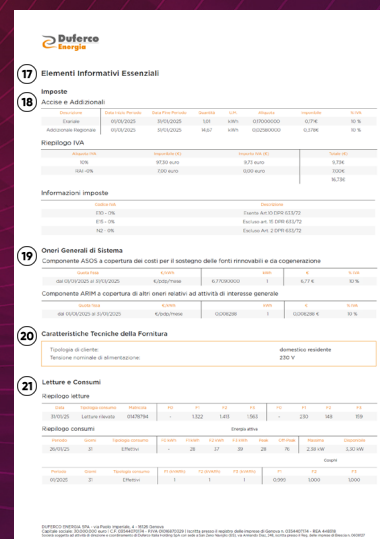
Con Duferco Energia la bolletta non sarà più un problema.

Accedi al sito dufercoenergia.com e registrati all'Area Clienti o scarica l'App Duferco Energia e scopri tutti i nostri servizi online.

Nella tua area personale potrai:

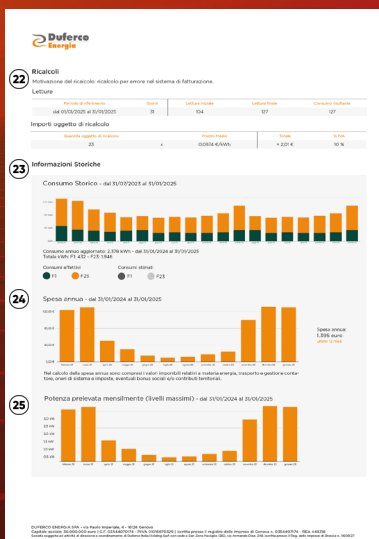
- monitorare i tuoi consumi
- scarica le fatture
- gestire il tuo profilo cliente
- avere sempre a disposizione tutta la documentazione contrattuale
- attivare una richiesta di assistenza
- comunicare l'autolettura





Il Box dell'Offerta è la sezione dedicata a fornire informazioni essenziali sull'offerta contrattuale sottoscritta. Consente di verificare che l'offerta applicata sia quella concordata con il fornitore, come la tipologia di contratto e i prezzi applicati. Il box mira a garantire una facile comprensione del contratto al consumatore, consentendo un controllo semplice sulla fatturazione. Qualora all'interno del medesimo periodo di fatturazione, intervengano nuove condizioni economiche, queste sono esposte in un ulteriore Box apposito e distinto in cui sono descritte le nuove condizioni economiche.

Guida alla lettura - Energia Elettrica



In questa sezione, organizzata in box uniformi e omogenei, sono riportate le informazioni relative alle caratteristiche tecniche della fornitura, letture e consumi, ricalcoli, informazioni storiche sui consumi e la potenza massima prelevata, stato dei pagamenti e rateizzazioni, etc.

Viene riportato il riepilogo delle imposte erariali di consumo (accisa) e le eventuali addizionali comunali e provinciali applicate alla quantità di materia prima consumata e l'imposta sul valore aggiunto (IVA).

Vengono riportati gli oneri generali di sistema, le componenti per la copertura di costi per attività di interesse generale per il sistema elettrico nazionale. Le aliquote degli oneri generali da applicare a tutte le tipologie di contratto sono distinte in Oneri generali relativi al sostegno delle energie rinnovabili ed alla cogenerazione (A_{SOS}) e i rimanenti oneri generali (A_{RIM}).

Si indicano le caratteristiche tecniche della fornitura:

- Tipologia di cliente;
- Tensione nominale di alimentazione.

Viene riportato il riepilogo delle letture (se presenti) che hanno concorso alla fatturazione.

Spazio riservato a eventuale ricalcolo in caso di conguaglio (Ricalcolo Imposte). Vengono indicati il motivo, il periodo di riferimento e gli importi dell'eventuale ricalcolo (viene specificata la lettura iniziale e finale e il consumo che ne risulta per differenza). La sezione ricalcoli è presente solo se nella fattura vengono ricalcolati importi già fatturati in bollette precedenti su dato reale.

Viene riportato il riepilogo dei consumi fatturati negli ultimi 18 mesi (nel caso in cui la fornitura sia attiva da più di un anno). Nel caso in cui la fornitura sia attiva da meno di un anno, è riportato il consumo fatturato dalla data di attivazione fino all'emissione dell'ultima fattura. Viene inoltre evidenziato il dettaglio di utilizzo a seconda della fasce di consumi e rappresentato graficamente l'andamento storico dei consumi.

Viene riportato il grafico della spesa annua sostenuta. E' la spesa relativa agli importi imponibili (materia prima, trasporto e gestione, oneri di sistema, imposte ed eventuali bonus) fatturati negli ultimi 12 mesi. Nel caso di fornitura attiva da meno di un anno, è riportato il consumo fatturato dalla data di attivazione fino all'emissione dell'ultima fattura.

Il grafico della potenza prelevata mensilmente è la quantità massima di potenza elettrica che un cliente ha effettivamente utilizzato in un determinato mese, misurata in kW. Questa informazione viene fornita per aiutare il cliente a scegliere la potenza impegnata più adatta alle sue esigenze.

Vengono riportate le informazioni e comunicazioni utili quali: informazioni sulle modalità di pagamento ed eventuali rateizzazioni, interessi spettanti in caso di ritardato pagamento, sospensione della fornitura in caso di morosità.

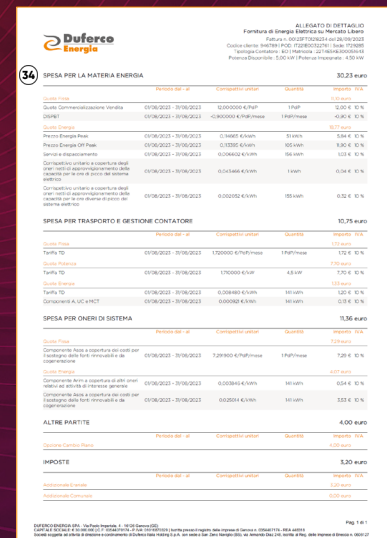
Vengono riportate informazioni utili in merito alle modalità di attivazione di procedure di conciliazione. Il Servizio di Conciliazione è stato istituito dall'Autorità per mettere a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e gas una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori e i gestori, mediante l'intervento di un conciliatore appositamente formato.

Vengono fornite le modalità per approfondire gli elementi di dettaglio della bolletta energetica. Accedendo all'Area Clienti di Duferco Energia [areaclienti.dufercoenergia.com](https://dufercoenergia.com), oppure consultando il Glossario dell'energia, messo a disposizione da Arera e pubblicato sul nostro sito alla pagina <https://dufercoenergia.com/documenti/> nella sezione link utili.

Viene indicata nel dettaglio la composizione del mix medio di combustibili per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano, sia a livello nazionale che a livello del venditore.

Sezione dedicata alle comunicazioni dell'Autorità di Regolazione per informare i consumatori in merito a: tutela dei clienti vulnerabili, bonus sociali elettrico e gas per disagio economico, portale ARERA.

Sezione dedicata agli ulteriori obblighi informativi. Comunicazioni dell'Autorità relative a: obblighi in tema di sicurezza, recapiti telefonici per chiamate di pronto intervento, indennizzi automatici per mancate letture, indennizzi automatici per mancato rispetto livelli di qualità definiti dall'Autorità, ammissione del bonus sociale per disagio economico, assicurazione contro rischi derivanti dall'uso del gas, variazione corrispettivi che derivano da applicazione clausole contrattuali, etc.



32

33

- 34

34

- 
- DAI UN CONTRIBUTO
CONCRETO ALLA
SALVAGUARDIA
DELL'AMBIENTE
- Rinuncia alla bolletta cartacea
e richiedila via mail.
-  **Duferco**
Energia

Per qualsiasi dubbio puoi contattare il nostro Servizio Clienti



Guida alla lettura - Gas



① Viene identificata la tipologia di fornitura (gas o energia) alla quale si riferisce la fattura e il mercato nel quale opera il fornitore scelto.

② E' riportato il Codice Cliente, codice identificativo dell'intestatario della fornitura, necessario per registrarsi all'area web e all'App e utile per tutte le comunicazioni con Duferco Energia. Vengono riportati anche i dettagli anagrafici/fiscali dell'intestatario della fornitura.

③ Si indica il Destinatario e l'indirizzo di spedizione della fattura, non necessariamente uguale a quello della fornitura.

④ Viene riportato il numero della fattura, la data di emissione, il periodo fatturato e quello eventualmente conguagliato.

⑤ Viene riportato il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento per guasti. In caso di bolletta multipunto è presente rimando alla sezione "Elementi Informativi Essenziali" per la visualizzazione del nominativo e dei recapiti associati al servizio di segnalazione guasti del Distributore locale competente.

⑥ Viene indicato l'importo totale da pagare per la fattura, comprensivo di tutte le voci contabilizzate nel documento e inclusivo di IVA. È presente altresì un rimando alla sezione "Scontrino dell'Energia" ove sarà possibile verificare tutti il dettaglio relativo agli importi fatturati.

⑦ Vengono riportati tutti i recapiti per la presentazione di reclami scritti e per richieste informazioni

⑧ Si indicano le informazioni commerciali relative al contratto: denominazione commerciale dell'offerta, scadenza delle condizioni economiche, eventuali scadenze bonus sociali. In caso di bolletta multipunto è presente rimando alla sezione "Box dell'offerta" di ogni singolo punto di fornitura.

⑨ Vengono riportati i consumi fatturati, nel periodo oggetto di fatturazione, espressi in metri cubi gas (al netto del conguaglio). Il consumo totale fatturato non è comprensivo di eventuali ricalcoli per consumi precedentemente stimati.

⑩ Viene indicata la modalità di pagamento scelta per il saldo delle fatture (se avete richiesto la domiciliazione bancaria verranno indicati gli estremi della banca d'appoggio) e i relativi termini; in quest'area viene indicata anche la situazione dei pagamenti.

⑪ Viene riportato il consumo di 12 mesi consecutivi (con indicazione di inizio e fine periodo), determinato in base alla differenza tra letture rilevate, autoletture e letture ricondotte che coprono un periodo di almeno 12 mesi consecutivi.

⑫ Spazio informativo in cui sono riportate informazioni utili:

- coordinate bancarie per procedere con il pagamento di eventuali insoluti;
- descrizione completa della procedura di segnalazione reclami;
- link all'Area Clienti e al sito di Duferco Energia.

⑬ Presente un QR code/link ipertestuale per il reperimento immediato degli Elementi di dettaglio della bolletta.

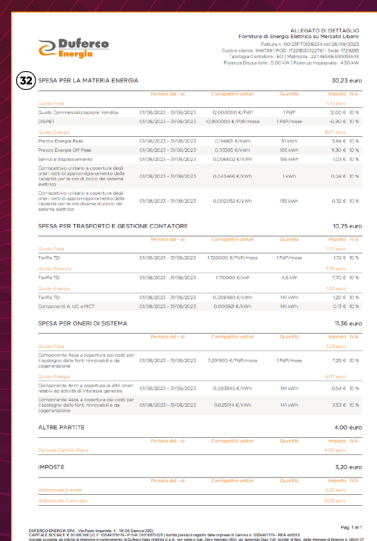
⑭ Viene riportato il codice PDR a cui fa riferimento lo scontrino dell'energia, con indicazione dell'indirizzo nel quale è presente.

⑮ Viene riportata la formazione del costo complessivo dell'energia in relazione ai volumi consumati secondo la struttura quantità x prezzo, suddiviso in "quota consumi" e "quota fissa" e ulteriormente dettagliato per voci di spesa (vendita e 'rete e oneri'). Sono inoltre riportati:

- Bonus sociale (se presente);
- Altre partite (es. interessi di mora, addebito/restituzione deposito cauzionale, indennizzi automatici, contributi allacciamento, CMOR);
- Importi collegati all'offerta;
- Importi oggetto di compensazione;
- Eventuale credito residuo che sarà riconosciuto nelle fatture di successiva emissione;
- Prodotti e servizi aggiuntivi non direttamente riferibili alla fornitura;
- Iva e altre imposte.

⑯ Il Box dell'Offerta è la sezione dedicata a fornire informazioni essenziali sull'offerta contrattuale sottoscritta. Consente di verificare che l'offerta applicata sia quella concordata con il fornitore, come la tipologia di contratto e i prezzi applicati. Il box mira a garantire una facile comprensione del contratto al consumatore, consentendo un controllo semplice sulla fatturazione. Qualora all'interno del medesimo periodo di fatturazione, intervengano nuove condizioni economiche, queste sono espone in un ulteriore Box apposito e distinto in cui sono descritte le nuove condizioni economiche.

[illegible]



30

31

- 31

32

- 32

32



Per qualsiasi dubbio puoi contattare il nostro Servizio Clienti



Numero Verde Clienti
800.93.93.00



 clienti@dufercoenergia.com



Numero Verde Condomini
800.94.94.22



 serviziocondomini@dufercoenergia.com