

Periodo di validità della CTE: LUGLIO 2025

Le presenti condizioni particolari di fornitura (Placet Fissa Luce Domestico) integrano le condizioni generali nella versione DE - CG EE PLACET - 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 domestici titolari di punti di prelievo con fornitura di energia elettrica in bassa tensione, ai sensi del comma 2.3, lettera a), del TIV ad esclusione dei: clienti Multisito, qualora almeno un punto di prelievo non ricada nei casi sopra descritti e clienti titolari di forniture destinati alle amministrazioni pubbliche. Tutti i corrispettivi e i dati della presente offerta sono da intendersi al netto di imposte e iva, che saranno poste a carico del Cliente e al lordo delle perdite di rete. Le informazioni relative all'incidenza della spesa sono fornite con riferimento al III trimestre del 2025, e a un cliente tipo domestico residente alimentato in bassa tensione, con potenza impegnata pari a 3 kW e consumo annuo pari a 2.700 kWh.

## Spesa per la vendita di energia elettrica

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:

$$P = Pfix + Pvol$$

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

| F1 - F23 <sup>(1)</sup> |         | MONO <sup>(2)</sup> |
|-------------------------|---------|---------------------|
| F1                      | F23     | F0                  |
| 0,52316                 | 0,51183 | 0,52206             |

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

## Tipologia fasce applicazione prezzo

☐ **FASCE F1, F23**

(1) Applicabile ai Clienti domestici non trattati monorari

☐ **MONORARIO**

(2) Applicabile 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 vendita di energia elettrica include oltre ai corrispettivi sopra descritti anche gli oneri di dispacciamento previsti dall'articolo 24 del TIS, il corrispettivo di cui all'articolo 25 del TIS ai clienti finali aventi diritto alla maggior tutela e il "Corrispettivo mercato capacità" di cui all'allegato A alla Delibera ARERA n. 555/2017/R/com e s.m.i., ai sensi del comma 34.8 bis del TIV, il cui valore definito trimestralmente da ARERA e con riferimento al III trimestre 2025 per il mese di Luglio è pari a 0,023820 €/kWh, per il mese di Agosto è pari a 0,006883 €/kWh e per il mese di Settembre è pari a 0,003994 €/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.

## Incidenza percentuale dei corrispettivi per la vendita definiti dal Fornitore

|                                   |        |
|-----------------------------------|--------|
| Prezzo materia prima PVol         | 80,57% |
| Prezzo materia prima Pfix         | 3,99%  |
| Dispacciamento                    | 1,65%  |
| Corrispettivo mercato di capacità | 1,15%  |
| Corrispettivo articolo 25 TIS     | 0,07%  |

## Spesa per la tariffa per l'uso della rete

La spesa per la tariffa per l'uso della rete comprende i corrispettivi per i servizi di trasmissione, 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 e gli oneri di sistema che comprendono le 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.

## Incidenza percentuale della spesa per la tariffa per l'uso della rete di energia elettrica sulla spesa complessiva annua

La somma dei corrispettivi per la spesa per l'uso della rete di energia elettrica, inclusi gli Oneri di Sistema, copre in media il 12,57% della spesa complessiva annuale per un Cliente Domestico Tipo, escluse le imposte. La componente di spesa relativa agli oneri generali di sistema incide per il 4,83% sulla spesa.

Data \_\_\_\_\_

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

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.



## Incidenza percentuale della componente Asos degli oneri generali di sistema sulla spesa complessiva annua

La componente Asos incide percentualmente sulla spesa annua al netto di imposte e Iva in misura pari a: 4,58%. La componente Asos serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i clienti elettrici.

## 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 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 6,00 €/punto di prelievo/anno. Tutti i corrispettivi indicati nella presente offerta sono da intendersi al netto di imposte, che saranno a carico del cliente.

## Informazioni utili

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

Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico (Bonus disagio fisico) cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica e per riceverlo, diversamente da quanto previsto per il Bonus per disagio economico il quale viene riconosciuto automaticamente una volta presentata la propria DSU e rientrando nei parametri ISEE) è necessario presentare apposita domanda presso il proprio Comune di residenza o ASL. Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://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.

**PERIODO DI VALIDITA':** LUGLIO 2025

**FREQUENZA FATTURAZIONE CONSUMI:** Bimestrale

**CODICE OFFERTA:** 003450ESFOP01XX00000010064240725 (Mono) - 003450ESFOP01XX00000010064230725 (PoP)

## Mix energetico

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

Di seguito si riportano le informazioni previste dal decreto DM 224 del 14/07/2023 per la presente offerta. La tabella (a) riporta le informazioni dell'offerta in caso di sottoscrizione dell'opzione energia verde; la tabella (b) riporta le informazioni in caso non venga sottoscritta l'opzione verde.

Tabella (a)

|                           | Composizione del mix energetico per contratto (%) | Composizione del mix nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico (%) | Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta (%) |
|---------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fonti primarie utilizzate | 2023                                              | 2023*                                                                                                              | 2023                                                                                          |
| Fonti Rinnovabili         | 100,00%                                           | 46,31%                                                                                                             | 21,78%                                                                                        |
| Carbone                   | 0,00%                                             | 5,27%                                                                                                              | 15,95%                                                                                        |
| Lignite                   | ND                                                | ND                                                                                                                 | ND                                                                                            |
| Gas Naturale              | 0,00%                                             | 42,99%                                                                                                             | 52,43%                                                                                        |
| Prodotti Petroliiferi     | 0,00%                                             | 0,90%                                                                                                              | 1,40%                                                                                         |
| Nucleare                  | 0,00%                                             | 0,00%                                                                                                              | 2,52%                                                                                         |
| Altre Fonti               | 0,00%                                             | 4,53%                                                                                                              | 5,93%                                                                                         |

\*dato a pre-consuntivo

Tabella (b)

|                           | Composizione del mix energetico per contratto (%) | Composizione del mix nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico (%) | Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta (%) |
|---------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fonti primarie utilizzate | 2023*                                             | 2023*                                                                                                              | 2023                                                                                          |
| Fonti Rinnovabili         | 7,02%                                             | 46,31%                                                                                                             | 21,78%                                                                                        |
| Carbone                   | 18,96%                                            | 5,27%                                                                                                              | 15,95%                                                                                        |
| Lignite                   | ND                                                | ND                                                                                                                 | ND                                                                                            |
| Gas Naturale              | 62,32%                                            | 42,99%                                                                                                             | 52,43%                                                                                        |
| Prodotti Petroliiferi     | 1,66%                                             | 0,90%                                                                                                              | 1,40%                                                                                         |
| Nucleare                  | 2,99%                                             | 0,00%                                                                                                              | 2,52%                                                                                         |
| Altre Fonti               | 7,05%                                             | 4,53%                                                                                                              | 5,93%                                                                                         |

\*dato a pre-consuntivo

Data \_\_\_\_\_

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

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.



## STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO)

### Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione di residenza

| Consumo annuo (kWh) | (A)<br>Offerta | (B)<br>Servizio di maggior tutela<br>(prezzo MONO) | (C)<br>Minore spesa (segno -) o<br>maggiore spesa (segno +)<br>A-B | (D)<br>Variazione percentuale della spesa<br>(con segno + o segno -)<br>(A - B) / BX100 |
|---------------------|----------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.500               | 1.047,48€      | 444,11€                                            | 603,37€                                                            | 135,86%                                                                                 |
| 2.200               | 1.457,08€      | 584,46€                                            | 872,62€                                                            | 149,30%                                                                                 |
| 2.700               | 1.749,66€      | 684,71€                                            | 1.064,95€                                                          | 155,53%                                                                                 |
| 3.200               | 2.042,24€      | 784,95€                                            | 1.257,29€                                                          | 160,17%                                                                                 |

### Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione non di residenza

| Consumo annuo (kWh) | (A)<br>Offerta | (B)<br>Servizio di maggior tutela<br>(prezzo MONO) | (C)<br>Minore spesa (segno -) o<br>maggiore spesa (segno +)<br>A-B | (D)<br>Variazione percentuale della spesa<br>(con segno + o segno -)<br>(A - B) / BX100 |
|---------------------|----------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 900                 | 787,02€        | 414,46€                                            | 372,56€                                                            | 89,89%                                                                                  |
| 4.000               | 2.601,01€      | 1.035,99€                                          | 1.565,02€                                                          | 151,07%                                                                                 |

### Cliente con potenza impegnata 4,5 kW - contratto per abitazione di residenza

| Consumo annuo (kWh) | (A)<br>Offerta | (B)<br>Servizio di maggior tutela<br>(prezzo MONO) | (C)<br>Minore spesa (segno -) o<br>maggiore spesa (segno +)<br>A-B | (D)<br>Variazione percentuale della spesa<br>(con segno + o segno -)<br>(A - B) / BX100 |
|---------------------|----------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.500               | 2.255,70€      | 883,02€                                            | 1.372,68€                                                          | 155,45%                                                                                 |

### Cliente con potenza impegnata 6 kW - contratto per abitazione di residenza

| Consumo annuo (kWh) | (A)<br>Offerta | (B)<br>Servizio di maggior tutela<br>(prezzo MONO) | (C)<br>Minore spesa (segno -) o<br>maggiore spesa (segno +)<br>A-B | (D)<br>Variazione percentuale della spesa<br>(con segno + o segno -)<br>(A - B) / BX100 |
|---------------------|----------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.000               | 3.756,51€      | 1.422,18€                                          | 2.334,33€                                                          | 164,14%                                                                                 |

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tali valori sono stati determinati considerando un profilo tipo con distribuzione dei consumi nelle fasce orario F1 e F2 F3 definito e aggiornato dall'Autorità, che tendenzialmente prevede un terzo dei consumi in fascia F1 e il restante nelle fasce F2 e F3.

| FASCE ORARIE          |                                                                                                    |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fascia F1</b>      | Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali                                                                 |
| <b>Fascia F2 e F3</b> | Dalle 19 alle 8 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, della domenica e dei giorni festivi. |

| ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI   |                        |
|---------------------------------|------------------------|
| Descrizione dell'onere/servizio | Corrispettivo previsto |
|                                 |                        |

|                               |                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VENDITORE                     | Duferco Energia Spa, www.dufercoenergia.com<br>800.93.93.00<br>Via Paolo Imperiale,4 – 16126 Genova (GE)<br>clienti@dufercoenergia.com                                                                         |
| DURATA DEL CONTRATTO          | Indeterminato                                                                                                                                                                                                  |
| CONDIZIONI DELL'OFFERTA       | Riservata a clienti Domestici                                                                                                                                                                                  |
| METODI E CANALI DI PAGAMENTO  | Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV,PagoPA. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente |
| FREQUENZA DI FATTURAZIONE     | Bimestrale                                                                                                                                                                                                     |
| GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE | Nessuno                                                                                                                                                                                                        |

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE (IN EURO)

|                                                                                |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione di residenza     |                  |
| Consumo annuo (kWh)                                                            | Offerta (€/Anno) |
| 1.500                                                                          | 1.047,48 €/anno  |
| 2.200                                                                          | 1.457,08 €/anno  |
| 2.700                                                                          | 1.749,66 €/anno  |
| 3.200                                                                          | 2.042,24 €/anno  |
| Cliente con potenza impegnata 3 kW - contratto per abitazione non di residenza |                  |
| Consumo annuo (kWh)                                                            | Offerta (€/Anno) |
| 900                                                                            | 787,02 €/anno    |
| 4.000                                                                          | 2.601,01 €/anno  |
| Cliente con potenza impegnata 4,5 kW - contratto per abitazione di residenza   |                  |
| Consumo annuo (kWh)                                                            | Offerta (€/Anno) |
| 3.500                                                                          | 2.255,70 €/anno  |
| Cliente con potenza impegnata 6 kW - contratto per abitazione di residenza     |                  |
| Consumo annuo (kWh)                                                            | Offerta (€/Anno) |
| 6.000                                                                          | 3.756,51 €/anno  |

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it)

CONDIZIONI ECONOMICHE

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            |                        |                  |                                               |                        |                  |             |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|-----------------------------------------------|------------------------|------------------|-------------|
| PREZZO MATERIA PRIMA ENERGIA    | Prezzo fisso per 12 mesi                                                                                                                                                                                                                                   |                        |                  |                                               |                        |                  |             |
| COSTO FISSO ANNO                | COSTO PER CONSUMI                                                                                                                                                                                                                                          |                        |                  | COSTO PER POTENZA IMPEGNATA                   |                        |                  |             |
| 71,11 €/anno*                   | 0,540313 €/KWh*                                                                                                                                                                                                                                            |                        |                  | 0,00 €/kW*                                    |                        |                  |             |
| ALTRE VOCI DI COSTO             | Abitazioni di residenza anagrafica                                                                                                                                                                                                                         |                        |                  | Abitazioni diverse dalla residenza anagrafica |                        |                  |             |
|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            | Trasp e gest contatore | Oneri di Sistema | Di cui Asos                                   | Trasp e gest contatore | Oneri di Sistema | Di cui Asos |
|                                 | Quota energia (€/kWh)                                                                                                                                                                                                                                      | 0,013520               | 0,031322         | 0,029677                                      | 0,013520               | 0,031322         | 0,029677    |
|                                 | Quota fissa (€/anno)                                                                                                                                                                                                                                       | 22,800000              | 0,000000         | 0,000000                                      | 22,800000              | 90,642000        | 90,642000   |
|                                 | Quota potenza                                                                                                                                                                                                                                              | 25,278800              | 0,000000         | 0,000000                                      | 25,278800              | 0,000000         | 0,000000    |
| IMPOSTE                         | Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito <a href="http://www.arera.it">www.arera.it</a>                                                                                                                                 |                        |                  |                                               |                        |                  |             |
| SCONTI E/O BONUS                | nessuno                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |                  |                                               |                        |                  |             |
| PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI |                                                                                                                                                                                                                                                            |                        |                  |                                               |                        |                  |             |
| DURATA CONDIZIONI E RINNOVO     |                                                                                                                                                                                                                                                            |                        |                  |                                               |                        |                  |             |
| ALTRE CARATTERISTICHE           | 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

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.



ALTRE INFORMAZIONI

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE | Il Cliente potrà formulare in qualunque momento richieste di informazioni, reclami per iscritto, tramite posta ordinaria indirizzata a Duferco Energia S.p.A., Via Paolo Imperiale, 4, 16126 Genova (GE), a mezzo PEC all'indirizzo clienti. dufercoenergia.com@pec.duferco.it oppure potrà contattare il fornitore attraverso i seguenti indirizzi di posta elettronica, dai quali riceverà risposta recante data e ora del messaggio su supporto durevole: clienti@dufercoenergia.com da utilizzare per richieste di informazioni e richiesta di verifica del corretto funzionamento del misuratore; reclami@dufercoenergia.com da utilizzare per i reclami o ancora mediante la compilazione degli appositi moduli disponibili sul sito internet www.dufercoenergia.com. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale verranno erogati gli indennizzi automatici in maniera ed in misura regolata dalla normativa vigente (delibera ARERA n. 413/2016) così come indicato sul sito internet del Fornitore. Il cliente, in qualsiasi momento può rivolgersi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, attraverso una procedura online completamente gratuita che consente al Cliente di risolvere, di fronte ad un soggetto terzo, le eventuali problematiche insorte con il proprio Operatore e ritenute non risolte attraverso la trattazione del primo reclamo. L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dai siti www.arera.it o www.conciliazione.energia.it. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o chiami il numero verde 800.166.654. Il cliente riceverà la documentazione contrattuale su supporto durevole (es. variazioni unilaterali, comunicazioni di evoluzione automatica, fattura, welcome letter, ecc.) all'indirizzo mail o postale indicato e accettato in fase di stipula.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| DIRITTO DI RIPENSAMENTO                                           | Qualora il cliente finale- persona fisica abbia sottoscritto la Richiesta di Fornitura in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, può esercitare il diritto di recedere dal contratto senza oneri e senza indicarne le ragioni - ai sensi del D. LGS.206/2005 e s.m.i. - entro 14 giorni, oppure, per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del cliente finale, 30 giorni dal ricevimento della comunicazione dell' accettazione del Fornitore. Per esercitare il diritto di ripensamento è sufficiente inviare dichiarazione esplicita attestante tale intenzione (tramite e-mail, PEC o lettera racc. AR ai recapiti del fornitore, ovvero utilizzando l'apposito modulo presente sul sito internet. Il cliente che desideri l'avvio dell'attivazione della fornitura prima che sia decorso il termine del diritto di ripensamento, dovrà fare esplicita richiesta al venditore(su supporto durevole nei casi di conclusione fuori dai locali commerciali del venditore). In tal caso il cliente riconosce che, una volta che il contratto sarà stato interamente eseguito(cioè una volta avviata la fornitura, o, nel caso di applicazione di nuove condizioni economiche se nuovo contratto con lo stesso venditore), non potrà più esercitare il diritto di ripensamento nei termini previsti dalla normativa primaria, ferme restando le tempistiche per l' esercizio del diritto di ripensamento (14 giorni o 30 giorni a seconda del caso) decorrenti dal giorno della conclusione del contratto. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA                                       | 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 i 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| DATI DI LETTURA                                                   | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| RITARDO NEI PAGAMENTI                                             | 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 n231/2002, per tutti i Clienti esclusi quelli con forniture a uso domestico; - al saggio degli interessi legali, previsti annualmente con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze ai sensi del 1284 c.c. maggiorati di 3.5 (tre/50) punti percentuali per tutti i Clienti con forniture ad uso domestico. Il Fornitore si riserva di attivare le procedure previste in caso di morosità, inviando al Cliente, a mezzo raccomandata o PEC, apposita comunicazione di messa in mora con l'indicazione del termine ultimo di pagamento. Il sollecito scritto comporta l'addebito fino a Euro 5,00 (cinque/00) IVA esclusa. Qualora non pervenisse il pagamento, in ottemperanza della Legge di Bilancio 2020 e delle delibere n° ARG/gas 99/11 e s.m.i. per la fornitura gas e 258/2015/R/COM e s.m.i. per la fornitura energia elettrica, saremo costretti a intraprendere le procedure coattive di recupero del credito e sospensione della fornitura e ad addebitare le spese delle attività di competenza dello stesso distributore locale relative alle operazioni di sospensione e riattivazione del servizio e gestione delle relative pratiche (spese dovute anche in caso di cambio fornitore).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| MODALITÀ DI RECESSO                                               | Ai sensi della Delibera 783/2017/R/com e s.m.i. il Cliente titolare di un sito in bassa tensione o con un consumo complessivo annuo inferiore a 200.000 smc può esercitare il diritto di recesso al fine di cambiare fornitore direttamente attraverso quest'ultimo con la sottoscrizione di un nuovo contratto. Il diritto di recesso, al fine di non cambiare esercente, deve essere esercitato in forma scritta mediante apposita modulistica per la chiusura del contatore fornita da Duferco Energia sul sito internet ed inoltrato tramite e-mail, PEC o lettera racc. AR ai recapiti del fornitore. Il recesso si considera efficace a tutti gli effetti solo ed esclusivamente con l'apposizione dei sigilli al contatore gas e alla disattivazione del contatore di energia elettrica da parte del personale autorizzato dal Distributore. Il diritto di recesso al fine di cambiare esercente, senza sottoscrizione di nuovo contratto con altra società di vendita, deve essere esercitato in forma scritta mediante apposita modulistica per la risoluzione del contratto fornita da Duferco Energia ed inoltrato tramite e-mail, PEC 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 la 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 la 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 |
| ONERE DI RECESSO ANTICIPATO                                       | Nessuno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

OPERATORE COMMERCIALE

|                                    |              |
|------------------------------------|--------------|
| CODICE IDENTITICATIVO O NOMINATIVO | FIRMA E DATA |
|------------------------------------|--------------|

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

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

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

Nota: Il cliente, prima di sottoscrivere la nuova offerta, è invitato a verificare la presenza di oneri di recesso anticipato dal contratto di fornitura attualmente in essere.



(ai sensi del D.Lgs n. 206/2005, così come modificato dal D.Lgs n. 21/2014)

Il/La Sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Codice 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 [reclami@dufercoenergia.com](mailto:reclami@dufercoenergia.com) 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 \_\_\_\_\_

[Firma del dichiarante per esteso e leggibile]

| BASSA TENSIONE NON DOMESTICO                                                                                          |                    |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|
| Indicatore                                                                                                            | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024               |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                                 | 30 giorni solari   | 6 giorni                                      |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione                                                                            | 60 giorni solari   | 21 giorni                                     |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione                                                                     | 20 giorni solari   | 0 giorni                                      |
| Indicatore                                                                                                            | Standard generale  | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95%                | 100%                                          |

| BASSA TENSIONE DOMESTICO                                                                                              |                    |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|
| Indicatore                                                                                                            | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024               |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                                 | 30 giorni solari   | 3 giorni                                      |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione                                                                            | 60 giorni solari   | 13 giorni                                     |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione                                                                     | 20 giorni solari   | 2 giorni                                      |
| Indicatore                                                                                                            | Standard generale  | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95%                | 99%                                           |

| MEDIA TENSIONE                                                                                                        |                    |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|
| Indicatore                                                                                                            | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024               |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                                 | 30 giorni solari   | 4 giorni                                      |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione                                                                            | 60 giorni solari   | 6 giorni                                      |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione                                                                     | 20 giorni solari   | 0 giorni                                      |
| Indicatore                                                                                                            | Standard generale  | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95%                | 100%                                          |

| DUAL FUEL                                                                                                             |                    |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|
| Indicatore                                                                                                            | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024               |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                                 | 30 giorni solari   | 4 giorni                                      |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione                                                                            | 60 giorni solari   | 4 giorni                                      |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione                                                                     | 20 giorni solari   | 0 giorni                                      |
| Indicatore                                                                                                            | Standard generale  | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95%                | 99%                                           |

| BASSA PRESSIONE DOMESTICO                                                                                             |                    |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|
| Indicatore                                                                                                            | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024               |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                                 | 30 giorni solari   | 4 giorni                                      |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione                                                                            | 60 giorni solari   | 8 giorni                                      |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione                                                                     | 20 giorni solari   | 0 giorni                                      |
| Indicatore                                                                                                            | Standard generale  | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95%                | 99%                                           |

| BASSA PRESSIONE CONDOMINIO USO DOMESTICO                                                                              |                    |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|
| Indicatore                                                                                                            | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024               |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                                 | 30 giorni solari   | 7 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 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95%                | 100%                                          |

| BASSA PRESSIONE TUTELA DELLA VULNERABILITÀ                                                                            |                    |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|
| Indicatore                                                                                                            | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024               |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                                 | 30 giorni solari   | 1 giorno                                      |
| 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 2024 |
| 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 2024               |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                                 | 30 giorni solari   | 1 giorno                                      |
| 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 2024 |
| 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 2024               |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                                 | 30 giorni solari   | 4 giorni                                      |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione                                                                            | 60 giorni solari   | 5 giorni                                      |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione                                                                     | 20 giorni solari   | 0 giorni                                      |
| Indicatore                                                                                                            | Standard generale  | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95%                | 100%                                          |

| MULTISITO ELETTRICITÀ                                                                                                 |                    |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|
| Indicatore                                                                                                            | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024               |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                                 | 30 giorni solari   | 7 giorni                                      |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione                                                                            | 60 giorni solari   | 6 giorni                                      |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione                                                                     | 20 giorni solari   | 0 giorni                                      |
| Indicatore                                                                                                            | Standard generale  | Grado di rispetto standard generale anno 2024 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95%                | 100%                                          |

| MULTISITO GAS                                                                                                         |                    |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|
| Indicatore                                                                                                            | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024               |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti                                                                 | 30 giorni solari   | 4 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 2023 |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95%                | 94%                                           |



### 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 €       |