# FLEX FAMILY MEDITERRANEO

*OFFERTA PER IL MERCATO LIBERO DESTINATA AI CLIENTI DOMESTICI CON CONSUMI FINO A 5.000 KWh*

***Periodo di validità della CTE:*** SETTEMBRE 2025

Le presenti condizioni particolari di fornitura (Flex Family Mediterraneo) rappresentano parte integrante del contratto di fornitura di Energia Elettrica sottoscritto dal cliente. In questo documento sono definiti il prezzo dell'Energia Elettrica e le altre condizioni economiche e di fornitura per i clienti Domestici con consumi fino a 5.000 KWh.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, salvo nei casi in cui sia diversamente specificato. Le informazioni relative all'incidenza percentuale dei corrispettivi sulla spesa complessiva annua sono fornite con riferimento al III trimestre 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.

## A) Spesa per la vendita di energia elettrica

La spesa per la vendita di energia elettrica è costituita dalla somma delle componenti di seguito riportate, il cui valore è liberamente definito dal Fornitore.

### Materia prima

La presente offerta si basa sull'applicazione di un prezzo variabile su base oraria (PUN Index GME orario, nel seguito "PUNHH") ai consumi registrati dal misuratore su base oraria (misuratore 2G). L'indice PUN Index GME orario è il prezzo calcolato dal GME (Gestore del Mercato Elettrico) secondo quanto riportato nell'allegato alla delibera Arera 304/2024/R/eel (TIDE, Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico) a partire dai prezzi registrati sul MGP (Mercato del giorno prima) della Borsa Elettrica Italiana (IPEX). Il valore massimo del PUN Index GME orario negli ultimi 12 mesi è stato 0,28900 €/kWh raggiunto nel mese di Gennaio 2025.
Nel caso in cui il cliente non disponga di un misuratore orario (misuratore 2G), il prezzo sarà applicato secondo i criteri descritti nel seguito.

**Prezzi della materia prima espressi al lordo delle perdite di rete (€/kWh) e al netto di IVA e imposte:**

Il prezzo orario della materia prima verrà determinato con la seguente formula:

**P = (1+lambda)*PUNHH + 0,00000 €/kWh**, dove:

- PUNHH è il PUN Index GME orario
- lambda rappresenta il coefficiente di perdite di rete, pari per i clienti allacciati in BT a 0,100

### Applicazione del PUN Index GME orario ai clienti non dotati di misuratori 2G

Per poter applicare il PUN Index GME orario a un cliente non dotato di misuratore orario 2G, fino al 31/12/2025 si ricorre al criterio di ripartizione dei consumi PRA (Prelievo Residuo di Area), così come utilizzato da Terna nell'ambito delle procedure di regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (Settlement). Il PRA è il profilo di prelievo orario convenzionale definito nel TIS, applicato alle misure di prelievo nel caso in cui il misuratore non sia in grado di effettuare misurazioni su base oraria, ma solo su fasce orarie o monorario. Per ciascun punto di fornitura viene utilizzato il profilo convenzionale definito dal Distributore per la zona di appartenenza del punto di fornitura del cliente. Dal 1/01/2026, fatte salve eventuali proroghe, il criterio del PRA verrà sostituito da quello previsto nel titolo II del TIS (Testo integrato Settlement). In particolare, ai clienti di cui sopra, verrà applicato un criterio di ripartizione che prevede un prelievo costante, rispettivamente in tutte le ore appartenenti alla medesima fascia oraria o nelle singole ore di tutto il mese.

### Altri corrispettivi di vendita definiti dal Fornitore

- Corrispettivo QCV (quota commercializzazione vendita) pari a 132,00 €/POD/anno.
- Corrispettivi di dispacciamento di cui all'allegato alla delibera Arera 304/2024/R/eel e s.m.i. (TIDE- Testo Integrato del Dispacciamento) , pari a 0,010780 €/kWh per il III trimestre 2025 (valore al lordo delle perdite di rete), come applicati da Terna al fornitore, e corrispettivo di Aggregazione Misure, pari a 0,084 €/POD/anno, ove previsto.
- Corrispettivo mercato capacità di cui alla delibera ARG/elt 98/11 e s.m.i., pari nelle 500 ore di picco del sistema elettrico, definite da Terna per l'anno 2025, a 0,06495 €/kWh per clienti in BT (valori al lordo delle perdite di rete), e nelle 8.260 ore diverse da quelle di picco, per il III trimestre 2025, a 0,00399 €/kWh per clienti in BT (valori al lordo delle perdite di rete), in base a quanto applicato da Terna al Fornitore. Per i clienti non dotati di misuratore orario, i consumi orari saranno ottenuti con i criteri descritti in precedenza.
- Corrispettivo di cui al TIS art. 25 attualmente pari a 1,2311 €/POD/anno, come periodicamente aggiornato da Arera e applicato da Terna al fornitore.

**Incidenza percentuale dei corrispettivi per la vendita di energia elettrica sulla spesa complessiva annua**

| | |
|---|---|
| Prezzo della materia prima | 44,89% |
| QCV- quota commercializzazione e vendita | 18,09% |
| Dispacciamento | 3,99% |
| Corrispettivo mercato capacità ore picco | 1,37% |
| Corrispettivo mercato capacità ore fuori picco | 1,39% |
| Corrispettivo art. 25 TIS | 0,16% |

Data_____ Timbro e Firma (leggibile)_____

## B) Spesa per la tariffa per l'uso della rete di energia elettrica

Sono a carico del Cliente tutti gli oneri fatturati da Terna e dal Distributore locale al Fornitore in merito alla fornitura ai Siti del Cliente, come di seguito riportati e periodicamente aggiornati con modalità e tempi stabiliti dalle autorità competenti, Arera, Terna e imprese di distribuzione.
Corrispettivi di trasmissione, distribuzione e misura; eventuali penali applicate all'energia reattiva scambiata con la rete; oneri generali di sistema (componenti Asos e Arim), le componenti UC3 e UC6.
Saranno infine applicati i costi e gli oneri conseguenti a interventi concordati fra il Cliente e il Distributore.

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

| | |
|---|---|
| trasmissione distribuzione e misura, UC3 e UC6 | 18,52% |
| Oneri generali di sistema (Asos+Arim) | 11,59% |

| | |
|---|---|
| Di cui incidenza della sola componente Asos<br>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. | 10,98% |

## C) Ulteriori condizioni e informazioni

Nel caso in cui il cliente non sia dotato di misuratore 2G messo in servizio, l'installazione del misuratore è nella responsabilità dell'impresa di distribuzione, che opererà secondo piani di installazione definiti e con costi a carico del distributore.
Il Cliente si impegna inoltre a corrispondere ulteriori corrispettivi, canoni, tributi e componenti tariffarie eventualmente introdotti dalle autorità competenti, anche (ma non esclusivamente) in sostituzione di altri precedentemente previsti dalla normativa.

**Garanzie, deposito cauzionale**

Duferco Energia si riserva, così come definito nelle condizioni generali di fornitura di cui questo documento è parte integrante, di effettuare una verifica di solvibilità del Cliente. In caso di esito negativo verrà richiesto un deposito cauzionale, di importo pari a quanto riportato nell'apposito riquadro della scheda sintetica, così come lo stesso sarà richiesto nel caso in cui il pagamento scelto dal Cliente dovesse essere diverso da SDD (Sepa Direct Debit – ex RID – per il quale Duferco Energia SpA non prevede preavvisi nella comunicazione degli addebiti).

**Periodicità di fatturazione**

In deroga a quanto riportato nell'articolo 11 delle condizioni generali e nella richiesta di fornitura, la fatturazione avrà periodicità mensile anche per i clienti per i quali è prevista dal TIF una differente periodicità di fatturazione. Maggiori informazioni sono consultabili nella sezione frequenza di fatturazione della scheda sintetica.

**Informazioni sul bonus sociale**

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica delle famiglie in stato di disagio economico. Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, dunque, è necessario e sufficiente presentare la DSU ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus. Il bonus è previsto anche per i casi di 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. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.

**Procedura di ripristino**

In base alla delibera n. 228/2017/R/Com e s.m.i, 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.

## D) Ulteriori Opzioni a scelta del cliente:

☐ **OPZIONE "GARANZIA CAMBIO PIANO": FIRMA (leggibile)**_____

Con un corrispettivo aggiuntivo pari a 48,00 €/Pod/Anno, il cliente avrà la possibilità di cambiare il piano tariffario gratuitamente con le modalità indicate nelle condizioni generali di fornitura (art. 13). Il corrispettivo sarà fatturato in rate mensili pari a 4,00 €/POD/mese.

☐ **OPZIONE "OGYRE": FIRMA (leggibile)**_____

Scegliendo questa opzione, che prevede un corrispettivo aggiuntivo pari a 6,00 €/POD/anno, sarà certificato lo smaltimento di 1 kg di rifiuti marini per ogni punto di fornitura (POD) indicato nel contratto sottoscritto. Il corrispettivo sarà fatturato in rate mensili pari a 0,50 €/POD/mese.

☐ **OPZIONE VERDE: FIRMA (leggibile)**_____

Con un corrispettivo aggiuntivo pari a 48,00 €/POD/Anno l'energia sarà certificata come prodotta da fonte rinnovabile, attraverso l'annullamento sul portale GSE di Garanzie d'Origine (GO), certificati elettronici che attestano l'origine rinnovabile dell'energia elettrica. Il contratto è coerente con la regolazione definita dalla delibera Arera ARG/elt 104/11 e s.m.i. Il corrispettivo sarà fatturato in rate mensili pari a 4,00 €/POD/mese.

**FREQUENZA FATTURAZIONE** Mensile
**CODICE OFFERTA:** 003450ESVOL01XX00000010070310925
**PERIODO DI VALIDITA':** SETTEMBRE 2025

Data_____ Timbro e Firma (leggibile)_____

## E) 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.
In caso di sottoscrizione dell'opzione verde, le informazioni sul mix energetico dell'offerta sono riportate nella seguente tabella

| | 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 | 2024 | 2024* | 2024 |
| Fonti Rinnovabili | 100,00% | 51,83% | 37,53% |
| Carbone | 0,00% | 1,52% | 8,07% |
| Lignite | ND | ND | ND |
| Gas Naturale | 0,00% | 42,01% | 45,18% |
| Prodotti Petroliferi | 0,00% | 0,47% | 0,75% |
| Nucleare | 0,00% | 0,00% | 3,42% |
| Altre Fonti | 0,00% | 4,17% | 5,05% |

*dato a pre-consuntivo

In caso non venga sottoscritta l'opzione verde, il mix energetico dell'offerta è invece il seguente:

| | 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 | 2024* | 2024* | 2024 |
| Fonti Rinnovabili | 8,04% | 51,83% | 37,53% |
| Carbone | 11,88% | 1,52% | 8,07% |
| Lignite | ND | ND | ND |
| Gas Naturale | 66,51% | 42,01% | 45,18% |
| Prodotti Petroliferi | 1,11% | 0,47% | 0,75% |
| Nucleare | 5,03% | 0,00% | 3,42% |
| Altre Fonti | 7,43% | 4,17% | 5,05% |

*dato a pre-consuntivo

### OFFERTE COMMERCIALI A PREZZO DINAMICO

Le offerte commerciali in cui il costo della materia energia è legato a un indice dei prezzi di mercato in tempo reale sono denominate "offerte a prezzo dinamico". Nel caso della presente offerta viene utilizzato il PUN Index GME orario, che assume un valore differente per ogni ora della giornata, seguendo l'andamento del mercato all'ingrosso MGP (mercato del giorno prima) gestito dal Gestore dei mercati energetici (GME). I prezzi sono consultabili sulle tabelle del sito www.mercatoelettrico.org.

L'applicazione di questa tipologia di offerte commerciali richiede la disponibilità di un misuratore 2G in grado di rilevare, trasmettere e registrare i prelievi di energia elettrica con un dettaglio perlomeno orario. Nel caso in cui il Cliente non disponga di tale misuratore, dovrà attenderne l'installazione a opera dell'impresa di distribuzione locale.

L'andamento dei prezzi dell'energia elettrica sui mercati all'ingrosso può subire variazioni nel corso della giornata. Tale volatilità può presentare dei rischi ma anche significative opportunità in quanto, tanto più il cliente riuscirà a concentrare i propri consumi nelle ore a prezzi inferiori, tanto più i corrispettivi in bolletta relativi alla materia energia saranno ridotti. Pertanto, per poter iniziare a beneficiare appieno delle potenzialità di risparmio dell'offerta a prezzo dinamico, al cliente sarà sufficiente modificare le proprie abitudini di consumo.

Per orientare i propri consumi il Cliente può conoscere in anticipo i prezzi che saranno praticati. Infatti il GME pubblica solitamente entro le ore 13:00 di ogni giorno i valori del PUN Index GME orario relativi a ogni ora del giorno seguente, rendendoli disponibili al sito www.mercatoelettrico.org.

Nella sezione riservata del portale Clienti di Duferco Energia il Cliente potrà disporre dei valori del PUN Index GME orario e dei propri consumi relativi al mese precedente.

Per ulteriori informazioni sulle caratteristiche di queste tipologie di offerte è possibile consultare l'apposita sezione del sito www.dufercoenergia.com

# Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici di energia elettrica

***CORRISPETTIVI PREVISTI DALL'OFFERTA ALLA DATA DEL 01/09/2025, VALIDA FINO ALLA DATA DEL 30/09/2025***

Le condizioni economiche e contrattuali del servizio di maggior tutela, la cui stima di spesa annua è riportata nella presente scheda, sono disponibili solo per i clienti vulnerabili, come definiti dalla normativa vigente. Per ottenere ulteriori informazioni consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.

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

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

| Consumo annuo (kWh) | (A) Offerta | (B) Servizio di maggior tutela (prezzo MONO) | (C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B | (D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A - B) / BX100 |
|---|---|---|---|---|
| 1.500 | 508,49€ | 436,72€ | 71,77€ | 16,43% |
| 2.200 | 637,59€ | 573,61€ | 63,98€ | 11,15% |
| 2.700 | 729,80€ | 671,40€ | 58,40€ | 8,70% |
| 3.200 | 822,01€ | 769,18€ | 52,83€ | 6,87% |

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

| Consumo annuo (kWh) | (A) Offerta | (B) Servizio di maggior tutela (prezzo MONO) | (C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B | (D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A - B) / BX100 |
|---|---|---|---|---|
| 900 | 488,48€ | 410,02€ | 78,46€ | 19,14% |
| 4.000 | 1.060,18€ | 1.016,27€ | 43,91€ | 4,32% |

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

| Consumo annuo (kWh) | (A) Offerta | (B) Servizio di maggior tutela (prezzo MONO) | (C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B | (D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A - B) / BX100 |
|---|---|---|---|---|
| 3.500 | 915,25€ | 865,77€ | 49,48€ | 5,72% |

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

| Consumo annuo (kWh) | (A) Offerta | (B) Servizio di maggior tutela (prezzo MONO) | (C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B | (D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A - B) / BX100 |
|---|---|---|---|---|
| 6.000 | 1.414,22€ | 1.392,60€ | 21,62€ | 1,55% |

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** | |
|---|---|
| **Fascia F1** | Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali |
| **Fascia F2 e F3** | 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** | |
| Corrispettivo invio cartaceo delle fatture | | |
| Opzione Garanzia Cambia Piano | 48,00 €/Pod/Anno | Opzionale |
| Opzione Verde | 48,00 €/POD/Anno | Opzionale |
| Opzione Ogyre | 6,00 €/POD/anno | Opzionale |

# Scheda Sintetica per l'offerta
# Flex Family Mediterraneo

***CODICE OFFERTA 003450ESVOL01XX00000010070310925 ENERGIA ELETTRICA VALIDO DAL 01/09/2025, AL 30/09/2025***

| | |
|---|---|
| **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 con consumi fino a 5.000 KWh |
| **METODI E CANALI DI PAGAMENTO** | Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario,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** | Mensile<br>In deroga all'articolo 4.3 del TIF(Testo integrato della fatturazione di energia elettrica e di gas naturale), la periodicità di fatturazione sarà esclusivamente mensile anche per i clienti per i quali è prevista dal TIF una differente periodicità di fatturazione. È comunque sempre disponibile l'offerta contrattuale che recepisce integralmente il TIF senza deroghe, visionabile sul sito internet www.dufercoenergia.com |
| **GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE** | Il Cliente, qualora il Fornitore lo richieda, dovrà versare una garanzia bancaria irrevocabile a prima richiesta o deposito cauzionale), di importo massimo pari a cinque volte i consumi mensili più elevati (rilevati nei 12 mesi precedenti anche da altro fornitore), moltiplicato per i prezzi forward dell'indice al momento della richiesta, maggiorato della somma delle altre voci indicate nelle fatture di riferimento. L'importo sarà comunicato al Cliente prima dell'avvio della fornitura o, qualora la richiesta fosse fatta in corso di fornitura, con un anticipo di 15 giorni tramite posta elettronica certificata (pec) o raccomandata. Nel caso in cui il pagamento scelto dal Cliente dovesse essere diverso dall'addebito diretto su conto corrente, potrà richiedere un deposito cauzionale, che verrà addebitato nella prima fattura utile successiva all'attivazione della fornitura, per un ammontare pari a: 25,00 €/Pod. |

## 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 | 508,49 €/anno |
| 2.200 | 637,59 €/anno |
| 2.700 | 729,80 €/anno |
| 3.200 | 822,01 €/anno |

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

| Consumo annuo (kWh) | Offerta (€/Anno) |
|---|---|
| 900 | 488,48 €/anno |
| 4.000 | 1.060,18 €/anno |

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

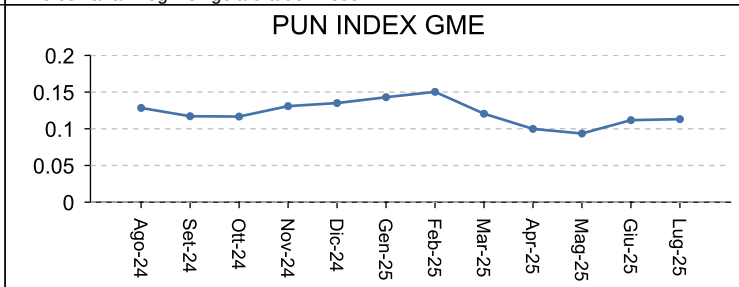
| Consumo annuo (kWh) | Offerta (€/Anno) |
|---|---|
| 3.500 | 915,25 €/anno |

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

| Consumo annuo (kWh) | Offerta (€/Anno) |
|---|---|
| 6.000 | 1.414,22 €/anno |

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

## CONDIZIONI ECONOMICHE

| | |
|---|---|
| **PREZZO MATERIA PRIMA ENERGIA** | Prezzo variabile |
| **COSTO PER CONSUMI** | |
| **INDICE** | L'indice PUN Index GME orario è il prezzo calcolato dal GME (Gestore del Mercato Elettrico) secondo quanto riportato nell'allegato alla delibera Arera 304/2024/R/eel (TIDE, Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico) a partire dai prezzi registrati sul MGP (Mercato del giorno prima) della Borsa Elettrica Italiana (IPEX). |
| **PERIODICITA' INDICE** | L'indice varia in ogni singola ora del mese |
| **GRAFICO INDICE (12 mesi)** |  |



**ALTRE VOCI DI COSTO**

| | Abitazioni di residenza anagrafica | | | Abitazioni diverse dalla residenza | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **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 |

| | | |
|---|---|---|
| **TOTALE** | PUNHH * (1+lambda) + 0,01825 €/KWh* | |
| **COSTO FISSO ANNO** | | **COSTO PER POTENZA IMPEGNATA** |
| 133,23 €/anno* | | 0,00 €/kW* |
| **IMPOSTE** | Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it | |

*Escluse imposte e tasse al lordo delle perdite di rete

| | |
|---|---|
| **SCONTI E/O BONUS** | nessuno |
| **PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI** | Garanzia Cambio Piano 48€/pod/anno (opzionale), Opzione Verde 48€/pod/anno (opzionale), Opzione Ogyre 6 €/pod/anno (opzionale) |
| **DURATA CONDIZIONI E RINNOVO** | Nessuna variazione nelle condizioni |
| **ALTRE CARATTERISTICHE** | In mancanza di dati di consumo orari, ai fini dell'applicazione dei corrispettivi, fino al 31/12/2025 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).Dal 1/01/2026, fatte salve eventuali proroghe, il criterio del PRA verrà sostituito dal metodo di profilazione semplificato descritto nel titolo II del TIS (Testo integrato Settlement). Per i clienti dotati di misuratore 2G, consumi e corrispettivi saranno resi disponibili su base oraria nella sezione privata dell'Area clienti. Nel caso in cui le misure su base oraria o i dati aggregati di consumo effettivi non siano disponibili al momento della fatturazione, il Fornitore applicherà un corrispettivo stimato in acconto che verrà conguagliato non appena disponibili i dati effettivi |

## 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. |

# Scheda Sintetica per l'offerta
# Flex Family Mediterraneo

***CODICE OFFERTA 003450ESVOL01XX00000010070310925 ENERGIA ELETTRICA VALIDO DAL 01/09/2025, AL 30/09/2025***

| | |
|---|---|
| **MODALITA' 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.<br>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. |
| **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 l 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). |

## 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.

# MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

RESIDENZIALE

**(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 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]

# RISULTATI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE ANNO 2024

## 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 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 ATTIVITÀ DI SERVIZIO PUBBLICO

| Indicatore | Standard specifico | Tempo medio impiegato anno 2024 |
|---|---|---|
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti | 30 giorni solari | 1 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 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 DI COMPETENZA DEL VENDITORE E INDENNIZZI AUTOMATICI

## 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 nonstante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del pagamento e la data di rcihesta 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 disposioni degli artt. 13.1 e 13.5 | 30 € |