EVERGREEN FIX 24 MESI

OFFERTA PER IL MERCATO LIBERO DESTINATA AI CLIENTI DOMESTICI

Periodo di validità della CTE: NOVEMBRE 2026

Le presenti condizioni particolari di fornitura rappresentano parte integrante del contratto di fornitura di Energia Elettrica sottoscritto dal cliente. In questo documento sono definite le condizioni economiche e di fornitura per i clienti Domestici. L'offerta è soggetta a disponibilità limitata e potrà essere attivata fino all'esaurimento del quantitativo di energia disponibile.
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.

L'energia fornita è 100% verde, certificata come prodotta da fonte rinnovabile, attraverso l'annullamento sul portale GSE di Garanzie d'Origine (GO), che attestano l'origine rinnovabile dell'energia elettrica. Il contratto è coerente con la regolazione definita dalla Delibera Arera ARG/elt 104/11 e 496/2023 e s.m.i.

A) 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.

	Corrispettivo	Valore Unitario	Unità di misura
Per i primi 24 mesi	**Quota commercializzazione di vendita**	84,00	€/POD/anno
	Prezzo Energia	MONO	€/kWh
		F1=F2=F3	
		0,16243	
A partire dal 25° mese	**Quota commercializzazione di vendita**	84,00	€/POD/anno
	Prezzo energia	PUN Index GME orario + 0,00770	€/kWh

Modalità di applicazione dei corrispettivi

☐ **Mono - CODICE OFFERTA 003450ESFML02XX00000010074371026**

La Quota commercializzazione vendita, che rimarrà fissa e invariabile per tutta la durata della fornitura, verrà fatturata al cliente in rate mensili (in €/POD/mese) ottenute dividendo il corrispettivo in €/POD/anno per 12.

Evoluzione automatica dell'offerta dal terzo anno di fornitura: A partire dal venticinquesimo mese l'offerta diverrà a prezzo variabile su base oraria, indicizzata al PUN Index GME orario e applicato 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 PUN Index GME orario verrà moltiplicato per il fattore (1+lambda), ove lambda è il fattore di correzione per tener conto delle perdite di rete di cui al TIS pari a 0,100 per i clienti in Bassa tensione. Il valore massimo del PUN Index GME orario negli ultimi 12 mesi è stato 0,38980 €/kWh raggiunto il giorno 29/10/2026 nell'ora 19. Ulteriori informazioni sulle modalità di applicazione del PUN Index GME orario ai clienti non dotati di misuratore 2G, nonché ulteriori informazioni su Offerte commerciali a prezzo dinamico sono riportate nel riquadro "Durata condizioni e rinnovo" della sezione "Condizioni economiche" della Scheda Sintetica.

Dispacciamento
Per tutta la durata della fornitura si applica il corrispettivo di dispacciamento pari al valore del corrispettivo CDISPD definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV).

La scelta di un'offerta di questo tipo, rispetto a un'offerta a prezzo variabile, può dipendere anche dalla Sua propensione al rischio. Optando per un prezzo fisso, paga un corrispettivo definito in anticipo e non soggetto alle variazioni dei prezzi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica; tuttavia, a fronte di tale mitigazione del rischio di volatilità dei prezzi, il corrispettivo applicato potrebbe risultare più basso o più elevato rispetto ai corrispettivi variabili indicizzati ai prezzi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica.

B) Sconti e/o Bonus

Non sono previsti sconti e/o bonus

C) Prodotti e/o Servizi aggiuntivi

Non sono previsti prodotti e/o servizi aggiuntivi

D) Tariffa per l'uso della rete elettrica

Sono a carico del Cliente tutti gli oneri fatturati da Terna e dall'Impresa di Distribuzione al Fornitore per i servizi di Trasmissione, Distribuzione e misura dell'energia ai punti di prelievo del Cliente, come definiti e aggiornati da Arera.

E) Oneri generali di sistema

Sono a carico del cliente tutti i corrispettivi a copertura degli oneri generali di sistema (A_{sos} e A_{rim}) e le componenti UC3 e UC6. La componente A_{sos} serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. È a carico di tutti i clienti elettrici.

Dove consultare i valori aggiornati del dispacciamento CDISPD, della tariffa per l'uso della rete elettrica e degli oneri generali di sistema:

www.arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-ee

Data _____ Timbro e Firma (leggibile)_____

F) Ulteriori condizioni e informazioni

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, nonché gli oneri richiesti dall'Impresa di Distribuzione per eventuali prestazioni richieste dal Cliente. Per ogni richiesta di prestazione inviata per il tramite del Fornitore all'Impresa di Distribuzione competente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: allaccio, prima attivazione, voltura e subentro, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente, variazione di potenza/tensione di un sito già attivo, spostamento del gruppo di misura di un sito già attivo), il cliente riconoscerà al Fornitore un importo per le prestazioni amministrative e commerciali pari ad euro 23,00 (IVA esclusa), oltre agli oneri richiesti dall'Impresa di Distribuzione per l'esecuzione della prestazione.

Clienti non dotati di misuratore 2G messo in servizio

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 suo carico.

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 nella sezione "Garanzie richieste al cliente" 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 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 Dichiarazione Sostitutiva Unica 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 dichiara di aver aderito alla procedura di ripristino ed effettuerà una chiamata o invierà una lettera a conferma della sottoscrizione del contratto.

G) Oneri per recesso anticipato dal contratto

Come previsto dal decreto legislativo 210/21 (articolo 7.5) e dalla delibera250/2023/R/com "Disposizioni in materia di oneri di recesso anticipato dai contratti di energia elettrica e di rinnovo delle condizioni economiche nei contratti di energia elettrica e gas naturale e integrazioni alla deliberazione dell'Autorità 100/2023/R/com", nel caso in cui il cliente receda dal presente contratto prima della scadenza delle condizioni economiche a tempo determinato (24 mesi) e a prezzo fisso, il Fornitore potrà applicare, in deroga a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto, un onere a copertura della perdita economica subita.

La somma massima di denaro che potrà essere richiesta al cliente è indicata nella tabella sottostante e tiene conto del valore di consumo annuo indicato nella "richiesta di fornitura" (rdf).

Consumo annuo indicato nel contratto	Importo massimo applicabile quale penale per recesso anticipato [€]
fino a 1000 kWh	200
da 1001 kWh a 3000 kWh	400
da 3001 kWh a 5000 kWh	600
superiore a 5000 kWh	750

La somma che verrà effettivamente richiesta potrà essere ridotta in ragione della perdita economica diretta derivante dal recesso anticipato del cliente finale e terrà conto del numero di mesi intercorrenti tra la data di efficacia del recesso e il termine di validità delle condizioni economiche a tempo determinato. L'importo sarà comunicato al momento del recesso. La penale in ogni caso non potrà assumere valore negativo.

Data _____

Prendo atto della presenza della clausola "oneri per recesso anticipato dal contratto" e dichiaro di accettarne il contenuto.

Firma Cliente _____

FREQUENZA FATTURAZIONE: Mensile

PERIODO DI VALIDITA': NOVEMBRE 2026

Data _____ Timbro e Firma (leggibile)_____

Scheda di confrontabilità per clienti finali domestici di energia elettrica

CORRISPETTIVI PREVISTI DALL'OFFERTA ALLA DATA DEL 01/11/2026, VALIDA FINO ALLA DATA DEL 30/11/2026

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	509,99 €	501,18 €	8,81 €	1,76%
2.200	664,82 €	671,37 €	-6,55 €	-0,98%
2.700	775,41 €	792,93 €	-17,52 €	-2,21%
3.200	886,01 €	914,50 €	-28,49 €	-3,12%

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	472,37 €	450,39 €	21,98 €	4,88%
4.000	1.158,05 €	1.204,09 €	-46,04 €	-3,82%

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	987,94 €	1.023,01 €	-35,07 €	-3,43%

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	1.576,48 €	1.666,42 €	-89,94 €	-5,40%

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 festivi

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI		
Descrizione dell'onere/servizio	**Corrispettivo previsto**	
Corrispettivo invio cartaceo delle fatture		
Opzione Garanzia Cambia Piano	-	
Opzione Verde		
Opzione Ogyre		
Opzione DomusTech Care		
Opzione Clima Care		

EVERGREEN FIX 24 MESI
CODICE OFFERTA 003450ESFML02XX00000010074371026 (Mono)
OFFERTA ENERGIA ELETTRICA VALIDA DAL 01/11/2026, AL 30/11/2026

VENDITORE	Duferco Energia Spa, www.dufercoenergia.com N°verde 800.93.93.00 Via Paolo Imperiale,4 – 16126 Genova (GE) clienti@dufercoenergia.com
DURATA DEL CONTRATTO	Indeterminata, con condizioni economiche di durata biennale soggette a evoluzione automatica al venticinquesimo mese
CONDIZIONI DELL'OFFERTA	Riservata a clienti Domestici
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 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 essere richiesto un deposito cauzionale, che verrà addebitato nella prima fattura utile successiva all'attivazione della fornitura, per un ammontare pari a: 25,00 €/POD

SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESLUSE IMPOSTE E TASSE)

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

Consumo annuo (kWh):	Offerta (€/Anno):
1.500	509,99 €
2.200	664,82 €
2.700	775,41 €
3.200	886,01 €

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

Consumo annuo (kWh):	Offerta (€/Anno):
900	472,37 €
4.000	1.158,05 €

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

Consumo annuo (kWh):	Offerta (€/Anno):
3.500	987,94 €

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

Consumo annuo (kWh):	Offerta (€/Anno):
6.000	1.576,48 €

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	Fisso per i primi 24 mesi, dal venticinquesimo mese variabile La scelta di un'offerta di questo tipo, rispetto a un'offerta a prezzo variabile, può dipendere anche dalla Sua propensione al rischio. Optando per un prezzo fisso, paga un corrispettivo definito in anticipo e non soggetto alle variazioni dei prezzi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica; tuttavia, a fronte di tale mitigazione del rischio di volatilità dei prezzi, il corrispettivo applicato potrebbe risultare più basso o più elevato rispetto ai corrispettivi variabili indicizzati ai prezzi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica.	
CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE*	Quota commercializzazione vendita	84,00 €/POD/anno
	Prezzo Energia	Mono: 0,16243 €/kWh
ALTRI CORRISPETTIVI*	www.arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-ee	
IMPOSTE	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it	
SCONTI E BONUS	Non sono previsti sconti e/o bonus	
PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI	Non sono previsti Prodotti e/o Servizi aggiuntivi	

Scheda Sintetica per l'offerta
EVERGREEN FIX 24 MESI

CODICE OFFERTA 003450ESFML02XX00000010074371026 (Mono) ENERGIA ELETTRICA VALIDA DAL 01/11/2026, AL 30/11/2026

DURATA CONDIZIONI E RINNOVO	**Primi 24 mesi a prezzo fisso. Evoluzione automatica al 25mo mese di fornitura:** A partire dal venticinquesimo mese l'offerta diverrà a prezzo variabile su base oraria, indicizzata al PUN Index GME orario e applicato 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 PUN Index GME orario verrà moltiplicato per il fattore (1+lambda), ove lambda è il fattore di correzione per tener conto delle perdite di rete di cui al TIS pari a 0,100 per i clienti in Bassa tensione. Il valore massimo del PUN Index GME orario negli ultimi 12 mesi è stato 0,38980 €/kWh raggiunto nel giorno 29/10/2026 nell'ora 19. Nel caso in cui il cliente non disponga di un misuratore orario (misuratore 2G), il prezzo sarà applicato secondo i criteri descritti nel paragrafo seguente. **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 31/12/2026 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 monorarie. Per ciascun punto di fornitura viene utilizzato il profilo convenzionale definito dall'Impresa di Distribuzione per la zona di appartenenza del punto di fornitura del cliente. Dal 1/01/2027, 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. Ai consumi così ripartiti saranno applicati i valori del PUN Index GME orario. **Informazioni su 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
ALTRE CARATTERISTICHE *Escluse imposte e tasse	

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	Il cliente può richiedere informazioni o inviare reclami in qualsiasi momento tramite posta ordinaria, PEC o agli indirizzi email dedicati (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. Se il reclamo non viene risolto, il cliente può ricorrere gratuitamente al Servizio Conciliazione dell'Autorità. L'attivazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dal sito www.arera.it o www.sportelloperilconsumatore.it/lo-sportello/i-servizi/servizio-conciliazione. Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore di energia al numero 800.166.654. Il cliente può fare riferimento altresì all'elenco degli organismi ADR di cui all'articolo 141 decies del Codice del consumo. Per la gestione del reclamo e per l'assistenza nelle procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, il cliente ha la possibilità di avvalersi anche di una delle associazioni dei consumatori di cui all'elenco dell'articolo 137 del Codice del consumo. 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. **Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. 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/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.**
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 momento dell'applicazione delle nuove condizioni economiche, in caso di 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 EVERGREEN FIX 24 MESI

CODICE OFFERTA 003450ESFML02XX00000010074371026 (Mono) ENERGIA ELETTRICA VALIDA DAL 01/11/2026, AL 30/11/2026

ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	Il Cliente conferisce al Fornitore mandato con rappresentanza per la sottoscrizione del Contratto di Servizio di Connessione allegato al contratto di Trasporto e del contratto di Dispacciamento, per tutta la durata del rapporto contrattuale. L'attivazione della fornitura avverrà alla prima data utile, ovvero alla diversa data indicata dal Cliente in caso di recesso per cambio del fornitore da un precedente contratto, salvo eventi non dipendenti dalla volontà del Fornitore. Le attività necessarie all'attivazione della fornitura inizieranno una volta trascorso il periodo di ripensamento. Se il cliente desidera che le attività necessarie all'attivazione della fornitura inizino prima della fine del ripensamento, deve richiederlo in modo esplicito e accettare che, una volta avviata la fornitura o applicate le nuove condizioni, non potrà più esercitare questo diritto, fatta salva la sua possibilità di recedere dal contratto nei tempi e modi ordinari previsti dalla regolazione. Anche chiedendo l'avvio anticipato, la fornitura potrebbe non iniziare durante il periodo di ripensamento, ma comunque partire prima rispetto ai tempi standard. Nel caso in cui il Fornitore non possa attivare la fornitura per eventuali impedimenti di qualsiasi natura, anche se contingenti e temporanei il 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 fino a quel momento erogata. Se il Cliente, dopo aver richiesto esecuzione anticipata del Contratto, esercita il diritto di ripensamento prima che il Contratto sia stato interamente eseguito, la Fornitura potrebbe: se non ancora avviata, (i) continuare ad essere erogata dal precedente fornitore qualora il relativo contratto non risulti cessato, (ii) essere garantita dai fornitori dei servizi di ultima istanza previsti per la tipologia di cliente interessato per il tempo necessario a permettere un nuovo cambio fornitore o (iii) cessare con disattivazione del punto di fornitura se espressamente richiesta dal Cliente. Per ogni richiesta di prestazione inviata per il tramite del Fornitore all'Impresa di Distribuzione competente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: allaccio, prima attivazione, voltura e subentro, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente, variazione di potenza/tensione di un sito già attivo, spostamento del gruppo di misura di un sito già attivo), il cliente riconoscerà al Fornitore un importo per le prestazioni amministrative e commerciali pari ad euro 23,00 (IVA esclusa), oltre agli oneri richiesti dall'Impresa di Distribuzione per l'esecuzione della prestazione.
DATI DI LETTURA	Per fatturare gli importi corrispondenti ai quantitativi di energia elettrica prelevati nel periodo di riferimento della fattura, il Fornitore utilizzerà per ogni POD indicato in contratto i dati di consumo con il seguente ordine di priorità: 1) dati di misura effettivi così come comunicati dall'Impresa di Distribuzione, 2) stime dei consumi calcolate in base a propri algoritmi di calcolo dal Fornitore o messe a disposizione dall'impresa di Distribuzione, anche basati su dati di consumo storico e/o sul profilo di consumo del cliente, 3) autoletture comunicate dal cliente al Fornitore.
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, il fornitore procederà con le procedure coattive di recupero del credito e con la sospensione della fornitura e addebiterà le spese delle attività di competenza della stessa Impresa di Distribuzione relative alle operazioni di sospensione e riattivazione del servizio e gestione delle relative pratiche (spese dovute anche in caso di cambio fornitore).

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

MODALITA' E ONERI DI RECESSO

MODALITA' E TEMPISTICHE	**Recesso del cliente**. Ai sensi della Delibera 783/2017/R/com e s.m.i. il Cliente con tipologia domestica o altri usi, se titolare di punti connessi esclusivamente 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 dall'Impresa di Distribuzione. 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 e 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. 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.
ONERI DI RECESSO ANTICIPATO	Nel caso in cui il cliente receda dal presente contratto prima della scadenza delle condizioni economiche a tempo determinato (24 mesi) e a prezzo fisso, il Fornitore potrà applicare un onere a copertura della perdita economica subita. L'importo massimo che potrà essere richiesto al cliente e che potrà essere ridotta in ragione della perdita economica diretta subita dal Fornitore dipende dal valore del consumo annuo indicato nella richiesta di fornitura ed è pari a: €200 per consumo annuo fino a 1000 kWh, €400 per consumi superiori a 1000kWh e fino a 3000 kWh, €600 per consumi superiori a 3000 kWh e fino a 5000 kWh, €750 per consumi superiori a 5000 kWh. La somma che verrà effettivamente richiesta potrà essere ridotta in ragione della perdita economica diretta derivante dal recesso anticipato del cliente finale e terrà conto del numero di mesi intercorrenti tra la data di efficacia del recesso e il termine di validità delle condizioni economiche a tempo determinato. L'importo sarà comunicato al momento del recesso. La penale in ogni caso non potrà assumere valore negativo.

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RIPENSAMENTO
- LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE
- COMPOSIZIONE DEL MIX ENERGETICO UTILIZZATO PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA FORNITA E SULL'IMPATTO AMBIENTALE DELLA PRODUZIONE
- 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.

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%

MIX ENERGETICO

Di seguito si riportano le informazioni previste dal decreto DM 224 del 14/07/2023 per la presente offerta.
Le informazioni sul mix energetico dell'offerta sono le seguenti

	Composizione del mix medio energetico per contratto (%)	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico (%)	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta (%)
	2025(*)	2025(*)	2025(*)
Fonti Rinnovabili	100,00%	49,38%	30,19%
Carbone	0,00%	1,25%	7,00%
Lignite	0,00%	0,00%	0,05%
Gas Naturale	0,00%	44,57%	53,03%
Prodotti Petroliferi	0,00%	0,40%	0,71%
Nucleare	0,00%	0,00%	3,54%
Altre Fonti	0,00%	4,40%	5,48%
Informazioni su emissioni di CO2 e scorie	I dati sulle emissioni di CO2 associate alla produzione di energia elettrica totale venduta da Duferco Energia SpA nell'anno 2025 e sulle scorie relative all'energia prodotta da fonte nucleare importata in Italia e associata al mix produttivo del venditore per il medesimo anno sono stati ottenuti sulla base del modello fornito da ISPRA nel rapporto "Fattori di emissione per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia", pubblicato a luglio 2026, e risultano pari rispettivamente a 1.962.845,4 (tCO2) e 32,431 kg.		
	Per le offerte verdi (in cui l'energia elettrica venduta è certificata al 100% come prodotta da fonti rinnovabili, le emissioni di CO2 e le scorie associate al contratto sono pari a 0.		

(*) Dato preliminare

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	15 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	30€	60€	90€
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	30€	60€	90€
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	30€	60€	90€

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 €