

Periodo di validità della CTE: dal 01/04/2026 al 30/06/2026

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 Condomini in bassa tensione. 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.

Prezzo energia	P	$P = (1 + \lambda) * PUNHH + 0,01650 \text{ €/kWh}$ - Lambda (coeff. perdite di rete per i clienti allacciati in BT) = 0,1 - PUNHH è il PUN Index GME orario
Energia Verde		0,014 €/KWh
Quota commercializzazione vendita	QCV	180,00 €/POD/anno
Dispacciamento		
Corrispettivi di dispacciamento di cui all'allegato alla delibera Arera 304/2024/R/eel e s.m.i. (TIDE - Testo Integrato del Dispacciamento), valori aggiornati trimestralmente		0,011550 €/kWh (II trimestre 2026)
Corrispettivo mercato capacità di cui alla delibera ARG/elt 98/11 e s.m.i.		
- nelle 500 ore di picco del sistema elettrico, definite da Terna per l'anno 2026		0,07150 €/kWh
- nelle 8.260 ore diverse da quelle di picco		0,00398 €/kWh
Corrispettivo individuato in base al servizio di ultima istanza cui il cliente ha diritto		
- art. 25 bis del TIS se avente diritto al servizio di salvaguardia		0,00052 €/kWh
- art. 25 ter del TIS se avente diritto al servizio a tutele gradualità		0,00000 €/kWh
Corrispettivo di Aggregazione Misure (per i soli punti non trattati su base quart'oraria)		0,08400 €/POD/anno

Modalità di applicazione dei corrispettivi

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 0,23420 €/kWh raggiunto nel giorno 01/07/2025 nell'ora 21.

Applicazione del PUN Index GME orario e del Corrispettivo mercato capacità ai clienti non dotati di misuratori 2G

Per poter applicare il PUN Index GME orario e i corrispettivi mercato di capacità 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 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. Ai consumi orari così calcolati verrà applicato il PUN Index GME orario. I consumi orari così calcolati verranno aggregati nelle ore di picco e fuori picco del calendario di Terna e ad essi verranno applicati i corrispettivi mercato capacità. 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.

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.

Data _____

Timbro e Firma (leggibile) _____

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 della tariffa per l'uso della rete elettrica e degli oneri generali di sistema:



<https://www.arera.it/consumatori/valori-trasporto-oneri-generalis-nondomestici-ee>

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.

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.

FREQUENZA FATTURAZIONE Mensile

CODICE OFFERTA: 003450ETVOL01XX00000010068420426

PERIODO DI VALIDITA': dal 01/04/2026 al 30/06/2026

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 attendere 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.

Data _____

Timbro e Firma (leggibile) _____

FLEX CONDOMINI TERRA

CODICE OFFERTA 003450ETVOL01XX00000010068420426

OFFERTA ENERGIA ELETTRICA VALIDA DAL 01/04/2026, AL 30/06/2026

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	Indeterminato
CONDIZIONI DELL'OFFERTA	Riservata a clienti Condomini in bassa tensione
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: 15,50 €/kW di potenza impegnata
PREZZO	<p style="text-align: center;">CONDIZIONI ECONOMICHE</p> <p>La stima della spesa annua non è calcolabile con i criteri utilizzati dal Portale Offerte di Arera. L'offerta si basa sull'applicazione di un prezzo variabile (PUN Index GME orario) ai consumi registrati dal misuratore 2G su base oraria: l'indice PUN Index GME orario sarà 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) e per l'energia elettrica prelevata in ciascuna ora del mese, come rilevata dal misuratore. Gli importi così ottenuti vengono sommati. 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.</p>

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). Il valore massimo del PUN Index GME orario negli ultimi 12 mesi è stato 0,23420 €/kWh raggiunto nel giorno 01/07/2025 nell'ora 21.
PERIODICITA' INDICE	Oraria
TOTALE	PUNHH * (1 + lambda) + 0,04988 €/kWh

COSTO FISSO ANNO

COSTO PER POTENZA IMPEGNATA

180,00 €/anno*	0,00 €/kW *
----------------	-------------

ALTRI CORRISPETTIVI*	 https://www.arera.it/consumatori/valori-trasporto-oneri-general-nondomestici-ee
-----------------------------	--

IMPOSTE	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it
----------------	--

SCONTI E/O BONUS	Non sono previsti sconti e/o bonus
-------------------------	------------------------------------

PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI	Non sono previsti Prodotti e/o Servizi aggiuntivi
--	---

DURATA CONDIZIONI E RINNOVO	Le condizioni economiche sono a tempo indeterminato e non sono previsti rinnovi.
------------------------------------	--

ALTRE CARATTERISTICHE	In mancanza di dati di consumo orari, ai fini dell'applicazione dei corrispettivi, fino al 31/12/2026 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 1/01/2027, 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 interessati verrà applicato un nuovo criterio di ripartizione basato su un prelievo costante, uniforme per fascia oraria o per singola ora del mese. 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.
------------------------------	---

*Escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	<p>Il Cliente cliente può richiedere informazioni o inviare reclami in qualsiasi momento tramite posta ordinaria, PEC o agli indirizzi e-mail 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. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale sono previsti indennizzi automatici secondo la normativa TIQV. 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.</p> <p>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.</p>
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	<p>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. 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. 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.</p>
DATI DI LETTURA	<p>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.</p>
RITARDO NEI PAGAMENTI	<p>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, Duferco Energia procederà con le procedure coattive di recupero del credito e sospensione della fornitura e all'addebito delle 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).</p>
MODALITÀ E TEMPISTICHE	<p style="text-align: center;">MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
ONERI DI RECESSO ANTICIPATO	Nessuno

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO

FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- LIVELLI DI QUALITÀ 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.
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.

BASSA TENSIONE NON DOMESTICO

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

BASSA TENSIONE DOMESTICO

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

MEDIA TENSIONE

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

DUAL FUEL

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

BASSA PRESSIONE DOMESTICO

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

BASSA PRESSIONE CONDOMINIO USO DOMESTICO

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

BASSA PRESSIONE TUTELA DELLA VULNERABILITÀ

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

BASSA PRESSIONE ATTIVITÀ DI SERVIZIO PUBBLICO

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

BASSA PRESSIONE USI DIVERSI

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

MULTISITO ELETTRICITÀ

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

MULTISITO GAS

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	4 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2023
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	94%

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 (%)	Fattori di emissioni di CO2 per combustibile [gCO2/kWh] (**)	Fattori di emissione del mix di Duferco Energia [gCO2/kWh] (**)
	2024(*)	2024(*)	2024	2024	2024
Fonti Rinnovabili	100,00%	51,83%	37,53%		
Carbone	0,00%	1,52%	8,07%	917	74
Lignite	ND	ND	ND	372	168
Gas Naturale	0,00%	42,01%	45,18%	538	4
Prodotti Petroliferi	0,00%	0,47%	0,75%		
Nucleare	0,00%	0,00%	3,42%		
Altre Fonti	0,00%	4,17%	5,05%	218	11
Fattore di emissione di CO2 del mix Duferco Energia (**)					257
Fattore di emissione di CO2 di offerte non coperte da GO(***)					378

(*) Dato a pre-consuntivo

(**) Fonte: https://emissioni.sina.isprambiente.it/wp-content/uploads/2025/05/Le-emissioni-di-CO2-nel-settore-elettrico_r413-2025_def.pdf. Stime basate su dati preliminari

(***) Elaborazioni su dati Ispra

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 nonostante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del pagamento e la data di richiesta di sospensione o di riduzione di potenza al distributore	3 giorni lavorativi	20 €

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEI CALL CENTER

INDICATORE	STANDARD
Accessibilità al servizio (AS)	>= 95 %
Tempo medio di attesa (TMA)	<= 180 s
Livello di servizio (LS)	>= 85 %

INDICATORE	INDENNIZZO
Mancato rispetto delle disposizioni degli artt. 13.1 e 13.5	30 €