



Periodo di validità della CTE: dal 01/07/2026 al 30/09/2026

Le presenti condizioni particolari di fornitura rappresentano parte integrante del contratto di fornitura di Gas Naturale sottoscritto dal cliente. In questo documento sono definiti il prezzo di Gas Naturale e le altre condizioni economiche e di fornitura dello stesso per i clienti Condomini. 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, salvo nei casi in cui sia diversamente specificato.

A) Vendita di Gas Naturale

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

Prezzo gas	P	$P = PSV + 0,07000$ PSV è il valore dell'indice PSV Day-Ahead
Componente di vendita al dettaglio fissa	CVD _{fissa}	108,00 €/PdR/anno

Modalità di applicazione dei corrispettivi

Il Prezzo gas è indicizzato al PSV Day-Ahead (di seguito "PSV"), riferito ad una consegna baseload, ovvero costante nelle 24 ore, che inizia il primo giorno lavorativo successivo alla data di pubblicazione per tutti i giorni lavorativi del Regno Unito. L'indice PSV Day-Ahead è la media dei prezzi bid e offer "DayAhead", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh, negoziato sul punto di scambio virtuale PSV. Il fattore di conversione da €/MWh a €/Smc è pari a 0,0107. Il valore massimo del PSV Day-Ahead negli ultimi 12 mesi è stato pari a 0,6665 €/Smc, raggiunto il giorno 20 del mese di Marzo 2026.

Applicazione del PSV giornaliero ai clienti non dotati di misuratore con rilevazione giornaliera dei consumi gas

Per poter applicare il PSV a un cliente non dotato di misuratore con rilievo dei consumi giornalieri si ricorre al criterio di profilazione standard disciplinato da Arera nel TISG (Testo integrato del settlement gas, delibera Arera 148/2019/R/gas). Tale criterio consiste nella distribuzione su base giornaliera del consumo (dato dalla differenza di due letture consecutive del misuratore) mediante l'utilizzo di fattori percentuali stabiliti e pubblicati annualmente da Arera, differenziati in base alla categoria di uso del gas, alla classe di prelievo e alla fascia climatica di appartenenza del PdR del cliente. Ai consumi giornalieri così determinati verrà applicato il valore giornaliero dell'indice PSV.

I corrispettivi espressi in €/Smc, sono esposti nella presente offerta applicando il potere calorifico superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc e riferito ad un gas avente temperatura di 15° e pressione di 1,01325 bar (condizioni standard). I corrispettivi verranno adeguati in fattura al PCS medio ponderato calcolato sulle cabine remi e comunicato alla società di vendita o, se non disponibile, al PCS convenzionale. Inoltre, se il punto di riconsegna è dotato di Gruppi di Misura non provvisti di apparecchiature per la correzione dei volumi misurati, per convertire i dati rilevati dalle condizioni di esercizio alle condizioni standard occorre moltiplicare le unità contatore per il coefficiente "C", definito dalla distribuzione locale ed indicato in fattura.

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 di Gas Naturale

Duferco Energia applicherà i costi addebitati al fornitore dall'impresa di trasporto secondo quanto previsto dalla normativa vigente (TIVG, RTTG, delibera 147/19/R/gas e s.m.i.). Con riferimento ai PdR senza trattamento giornaliero (PdR MM: misura mensile; PdR MY: misura annuale), il calcolo della capacità di trasporto, funzionale alla determinazione del costo di trasporto, potrà essere effettuato in base al miglior dato di consumo disponibile, nell'ottica di minimizzare i conguagli a carico del cliente. Saranno inoltre applicate la tariffa di distribuzione (inclusiva degli eventuali oneri accessori) e di misura. Tutti i corrispettivi sono soggetti a periodico aggiornamento, secondo modalità e tempi stabiliti dalle autorità competenti (Arera, impresa di trasporto e imprese di distribuzione).

E) Oneri generali di sistema

Si applicano gli oneri generali di sistema e tutti gli altri oneri a carico del venditore come definiti e aggiornati da ARERA, ovvero richiesti dall'impresa di distribuzione e dall'imprapporto in relazione alla fornitura del Cliente.

Dove consultare i valori aggiornati della tariffa per l'uso della rete del Gas Naturale e degli oneri generali di sistema:



www.arera.it/consumatori/valori-trasporto-oneri-general-nondomestici-gas

Data _____

Timbro e Firma (leggibile) _____

DUFERCO ENERGIA S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: via Paolo Imperiale, 4 | 16126 Genova (GE) | Tel. +39 010 2756001
Capitale Sociale: Sottoscritto € 30.000.000 - Versato € 30.000.000 | C.F. 03544070174 - P.IVA 01016870329

Iscritta presso il Registro Imprese di Genova n. 03544070174 - REA 448318

Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Duferco Travi e Profilati S.p.A., con sede legale a San Zeno Naviglio (BS), Via Armando Diaz 248 - Italia Cod. Fisc. 01711290062 - Iscritta presso Registro Imprese di Brescia 01711290062.





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.

Adeguamento del Potere calorifico superiore (PCS) e correzione dei volumi di gas naturale alle condizioni standard

In sede di fatturazione, i corrispettivi e le componenti espresse in €/Gj saranno convertite in €/Smc utilizzando il potere calorifico superiore medio ponderato calcolato sulle cabine remi e comunicato alla società di vendita o, se non disponibile, al PCS convenzionale. Nel caso in cui il PdR non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, per riportare i volumi di gas da mc in Smc la correzione ai fini della fatturazione dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile, secondo le disposizioni del TIVG.

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 CONSUMI:

Mensile

CODICE OFFERTA:

003450GTVML03XX00000010073990726

PERIODO DI VALIDITA':

dal 01/07/2026 al 30/09/2026

Data _____

Timbro e Firma (leggibile) _____

DUFERCO ENERGIA S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: via Paolo Imperiale, 4 | 16126 Genova (GE) | Tel. +39 010 2756001

Capitale Sociale: Sottoscritto € 30.000.000 - Versato € 30.000.000 | C.F. 03544070174 - P.IVA 01016870329

Iscritta presso il Registro Imprese di Genova n. 03544070174 - REA 448318

Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Duferco Travi e Profilati S.p.A., con sede legale a San Zeno Naviglio (BS), Via Armando Diaz 248 - Italia Cod. Fisc. 01711290062 - Iscritta presso Registro Imprese di Brescia 01711290062.



Flex Condomini Luna

CODICE OFFERTA 003450GTVML03XX00000010073990726
OFFERTA GAS NATURALE VALIDO DAL 01/07/2026 AL 30/09/2026

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
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, Duferco Energia potrà richiedere un deposito cauzionale, che verrà addebitato nella prima fattura utile successiva all'attivazione della fornitura, per un ammontare pari a: 30,00 €/PdR se il consumo annuo previsto è inferiore o uguale a 500 Smc/anno, 90,00 €/PdR se il consumo annuo previsto è compreso tra 501 e 1500 Smc/anno, 150,00 €/PdR se il consumo annuo previsto è compreso tra 1501 e 2000 Smc/anno, 300,00 €/PdR se il consumo annuo previsto è compreso tra 2501 e 5000 Smc/anno, 0,045 €/Smc se il consumo annuo previsto è superiore a 5000 Smc/anno.
PREZZO	CONDIZIONI ECONOMICHE 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 (PSV Day Ahead) ai consumi registrati su base giornaliera: l'indice PSV Day Ahead giornaliero sarà moltiplicato per il volume di gas prelevato in ciascun giorno del mese, come rilevato dal misuratore. Gli importi così ottenuti vengono sommati. Nella sezione riservata del portale Clienti di Duferco Energia il Cliente potrà disporre dei valori del PSV Day Ahead giornaliero e dei propri consumi giornalieri relativi al mese precedente.

COSTO PER CONSUMI

INDICE	PSV Day-Ahead (di seguito "PSV"), riferito ad una consegna baseload, ovvero costante nelle 24 ore, che inizia il primo giorno lavorativo successivo alla data di pubblicazione per tutti i giorni lavorativi del Regno Unito. L'indice PSV Day-Ahead è la media dei prezzi bid e offer "Day-Ahead", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh, negoziato sul punto di scambio virtuale PSV. Il fattore di conversione da €/MWh a €/Smc è pari a 0,0107. Il valore massimo del PSV Day-Ahead negli ultimi 12 mesi è stato pari a 0,6665 €/Smc, raggiunto il giorno 20 del mese di Marzo 2026.
PERIODICITA' INDICE	Giornaliero
TOTALE	0,07000 €/Smc*
COSTO FISSO ANNO	108,00 €/anno *

ALTRI CORRISPETTIVI*	 www.arera.it/consumatori/valori-trasporto-oneri-general-nondomestici-gas
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 RINNOVO	Le condizioni economiche sono a tempo indeterminato e non sono previsti rinnovi.

ALTRE CARATTERISTICHE	Per poter applicare il PSV giornaliero a un cliente non dotato di misuratore con rilievo dei consumi giornalieri si ricorre al criterio di profilazione standard disciplinato da Arera nel TISG (Testo integrato del settlement gas, delibera Arera 148/2019/R/gas). Tale criterio consiste nella distribuzione su base giornaliera del consumo (dato dalla differenza di due letture consecutive del misuratore) mediante l'utilizzo di fattori percentuali stabiliti e pubblicati annualmente da Arera, differenziati in base alla categoria di uso del gas, alla classe di prelievo e alla fascia climatica di appartenenza del PdR del cliente. Ai consumi giornalieri così determinati verrà applicato il valore giornaliero dell'indice PSV. In sede di fatturazione, i corrispettivi e le componenti espresse in €/Gj saranno convertite in €/Smc utilizzando il potere calorifico superiore medio ponderato calcolato sulle cabine remi e comunicato alla società di vendita o, se non disponibile, al PCS convenzionale. Nel caso in cui il PdR non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, per riportare i volumi di gas da mc in Smc la correzione ai fini della fatturazione dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile, secondo le disposizioni del TIVG.
------------------------------	---

*Escluse imposte e tasse

DUFERCO ENERGIA S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: via Paolo Imperiale, 4 | 16126 Genova (GE) | Tel. +39 010 2756001
Capitale Sociale: Sottoscritto € 30.000.000 - Versato € 30.000.000 | C.F. 03544070174 - P.IVA 01016870329
Iscritta presso il Registro Imprese di Genova n. 03544070174 - REA 448318
Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Duferco Travi e Profilati S.p.A., con sede legale a San Zeno Naviglio (BS), Via Armando Diaz 248 - Italia Cod. Fisc. 01711290062 - Iscritta presso Registro Imprese di Brescia 01711290062.



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 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 di qualità commerciale sono previsti indennizzi automatici secondo la normativa TIQV. Se il reclamo non viene risolto, il cliente può ricorrere gratuitamente al Servizio Conciliazione dell'Autorità tramite procedura online (raggiungibile dal sito www.arera.it nella sezione "guide e strumenti", selezionando "Servizio Conciliazione"). 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.

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.

ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

L'attivazione della fornitura avverrà alla prima data utile, ovvero alla diversa data indicata dal Cliente, 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 dell'Impresa di Distribuzione. 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. 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, 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 gas naturale prelevati nel periodo di riferimento della fattura, il Fornitore utilizzerà per ogni PdR 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 ai 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 n.231/2002, 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 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).

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

Nessuno

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO

FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- 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.

DUFERCO ENERGIA S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: via Paolo Imperiale, 4 | 16126 Genova (GE) | Tel. +39 010 2756001

Capitale Sociale: Sottoscritto € 30.000.000 - Versato € 30.000.000 | C.F. 03544070174 - P.IVA 01016870329

Iscritta presso il Registro Imprese di Genova n. 03544070174 - REA 448318

Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Duferco Travi e Profilati S.p.A., con sede legale a San Zeno Naviglio (BS), Via Armando Diaz 248 - Italia Cod. Fisc. 01711290062 - Iscritta presso Registro Imprese di Brescia 01711290062.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

INDICATORE	STANDARD
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni (90 giorni per periodicità di fatturazione quadrimestrale)
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	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 €