Periodo di validità della CTE: NOVEMBRE 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 Domestici fino a 1.500 smc. 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.

Corrispettivi definiti dal venditore

Corrispettivo	Valore unitario	Unità di misura
Componente di vendita al dettaglio fissa	216,00	€/PdR/anno
Prezzo gas	PSV Day Ahead + 0,00000	€/Smc

Modalità di applicazione dei corrispettivi

La Componente di vendita al dettaglio fissa verrà fatturata al cliente in rate mensili (in €/PdR/mese) ottenute dividendo il corrispettivo in €/PdR/anno per 12. 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 1,1361 €/Smc, raggiunto il giorno 29 del mese di Ottobre 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 Euro/Standard metro cubo, sono esposti nella presente offerta applicando il potere calorifico superiore P (o PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc e riferito ad un gas avente temperatura di 15° e pressione di 1,01325 bar (condizioni standard). Il prezzo verrà adeguato in fattura al PCS convenzionale, differenziato in base alla località di fornitura del cliente e calcolato secondo i criteri definiti nel TIVG. 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 (mc) alle condizioni standard (Smc) 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

A seconda della modalità di sottoscrizione del contratto, i prodotti e/o servizi aggiuntivi scelti dal cliente, qualora non visibili qui sotto, potrebbero essere visibili all'interno del plico contrattuale nella sezione "Richiesta di fornitura" completi della firma del cliente.

CLIMA CARE

Servizio	Corrispettivo
CLIMA CARE	0,00 €/PdR/anno

L'offerta include gratuitamente la protezione "Clima Care" che è legata alle variazioni climatiche e ha una durata di 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura.
Dopo i primi 12 mesi, la protezione cesserà automaticamente senza necessità di disdetta e senza alcun rinnovo.
In caso di cessazione della fornitura o di recesso dal contratto prima del termine del 12mo mese dall'attivazione della fornitura, la protezione cesserà e il Cliente non maturerà il diritto ad eventuali indennizzi previsti dalla polizza.
Al termine del periodo di validità (12 mesi dall'attivazione della fornitura), sarà effettuata la verifica delle condizioni previste dalla polizza per le variazioni climatiche e, ove applicabile, sarà riconosciuto l'eventuale indennizzo secondo le modalità disciplinate dalla relativa documentazione.
Le condizioni della polizza, la documentazione informativa e la documentazione precontrattuale sono disponibili e consultabili al seguente indirizzo: https://convenzioni.italbrokers.com/dufercoenergia/gas/
Il Cliente dichiara di aver preso visione della documentazione informativa e precontrattuale disponibile al link sopra riportato.
La copertura assicurativa si intenderà perfezionata ed efficace esclusivamente a decorrere dalla data di effettiva attivazione della relativa fornitura di gas naturale da parte di Duferco Energia. Pertanto, fino a tale data, nessuna copertura assicurativa sarà operante. Qualora il contratto sottoscritto non dovesse andare a buon fine, la copertura non si attiverà.
Il certificato di adesione sarà trasmesso all'indirizzo mail fornito dal Cliente successivamente all'attivazione della fornitura.
Il Cliente, con l'adesione a "Clima Care", dichiara di aver preso visione e di accettare integralmente il contenuto dell'"Informativa Privacy - Servizi Accessori", disponibile e scaricabile al seguente link: https://dufercoenergia.com/privacy-servizi-accessori/

Data _____ Timbro e Firma (leggibile)_____

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

Servizio	Corrispettivo
GARANZIA CAMBIO PIANO	48,00 €/PdR/Anno

Scegliendo questa opzione, il cliente avrà la possibilità di cambiare il piano tariffario gratuitamente con le modalità indicate nelle condizioni generali di fornitura (art. 13). Il corrispettivo sarà fatturato in rate mensili pari a 4,00 €/PdR/mese. Il cliente potrà recedere dal servizio in qualunque momento mediante comunicazione in forma scritta da inviare ai recapiti di assistenza clienti indicati sul sito internet del Fornitore o sul contratto. In caso di cessazione della fornitura per qualunque ragione, il servizio si intenderà risolto di diritto. In entrambi i casi le rate mensili residue non saranno più oggetto di fatturazione.

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

Servizio	Corrispettivo
OGYRE	6,00 €/PdR/anno

Scegliendo questa opzione sarà certificato lo smaltimento di 1 kg di rifiuti marini per ogni punto di fornitura (PdR) indicato nel contratto sottoscritto. Il corrispettivo sarà fatturato in rate mensili pari a 0,50 €/PdR/mese. Il cliente potrà recedere dal servizio in qualunque momento mediante comunicazione in forma scritta da inviare ai recapiti di assistenza clienti indicati sul sito internet del Fornitore o sul contratto. In caso di cessazione della fornitura per qualunque ragione, il servizio si intenderà risolto di diritto. In entrambi i casi le rate mensili residue non saranno più oggetto di fatturazione.

☐ **OPZIONE CO2 Offset: FIRMA (leggibile)** _____

Servizio	Corrispettivo
OPZIONE CO2 Offset	60,00 €/PdR/Anno

Scegliendo questa opzione, le emissioni di CO2 derivanti dalla combustione del gas consumato all'interno della fornitura disciplinata del presente contratto, saranno compensate e neutralizzate con Crediti di Carbonio certificati secondo lo standard "Verified Carbon Standard". Su richiesta del cliente saranno forniti dettagli sullo specifico progetto da cui derivano i certificati annullati che concorrono alla compensazione delle emissioni del cliente. Il corrispettivo sarà fatturato in rate mensili pari a 5,00 €/PdR/mese. Il cliente potrà recedere dal servizio in qualunque momento mediante comunicazione in forma scritta da inviare ai recapiti di assistenza clienti indicati sul sito internet del Fornitore o sul contratto. In caso di cessazione della fornitura per qualunque ragione, il servizio si intenderà risolto di diritto. In entrambi i casi le rate mensili residue non saranno più oggetto di fatturazione.

☐ **DOMUSTECH CARE: FIRMA (leggibile)** _____

Servizio	Corrispettivo
DOMUSTECH CARE	84,00 €/PdR/anno

Con l'adesione al servizio opzionale "DomusTech Care" e la sottoscrizione del relativo regolamento, il Cliente ha diritto a un intervento di riparazione agli elettrodomestici di casa gratuito (senza costi aggiuntivi rispetto al canone mensile del servizio, fino all'importo massimo previsto dal regolamento), secondo le caratteristiche indicate nella tabella riportata nel regolamento allegato. In alternativa, il Cliente potrà accedere al network di artigiani e centri di assistenza tecnica dedicati al settore "Elettrodomestici", usufruendo di tariffe agevolate riservate ai clienti Duferco Energia. Il servizio è riservato ai clienti con almeno un contratto di fornitura attivo con Duferco Energia (energia elettrica e/o gas naturale) o in fase di attivazione. Al momento dell'acquisto del servizio e in caso di eventuale rinnovo, sarà richiesto al Cliente il pagamento diretto a Duferco Energia dell'importo di € 84,00 €/PdR/anno (IVA inclusa), che verrà addebitato in rate mensili pari a 7,00 €/PdR/mese (IVA inclusa) nella bolletta di fornitura. Il servizio ha una durata di 12 mesi a partire dall'attivazione (prevista indicativamente entro 30 giorni dalla sottoscrizione) e si rinnoverà automaticamente di anno in anno, salvo disdetta da comunicarsi con le modalità e ai recapiti indicati nel regolamento, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di scadenza annuale. In caso di recesso da tutti i contratti con Duferco Energia associati all'indirizzo di fornitura di attivazione del servizio, il servizio "DomusTech Care" continuerà fino alla scadenza annuale e non potrà essere rinnovato. In questo caso, il Cliente dovrà corrispondere le rate residue fino al completamento dell'annualità, che verranno fatturate in un'unica soluzione nella bolletta di chiusura della fornitura. Qualora rimanga attivo almeno un contratto di fornitura associato all'indirizzo presso cui è stato attivato il servizio "DomusTech Care", il servizio continuerà ad operare sulla fornitura ancora attiva. Le rate residue, così come eventuali nuove rate in caso di rinnovo, saranno addebitate nelle fatture di periodo relative a tale fornitura. Il Cliente perderà il beneficio della rateizzazione del servizio anche in caso di interruzione o sospensione di uno qualsiasi dei contratti di fornitura (ad esempio per morosità) o in caso di ritardato o mancato pagamento anche di una sola rata. Ulteriori dettagli sono disponibili nel regolamento allegato o sul sito internet di Duferco Energia. Il Cliente, con l'adesione al servizio opzionale "DomusTech Care", dichiara di aver preso visione e di accettare integralmente il contenuto dell'"Informativa Privacy - Servizi Accessori", disponibile e scaricabile al seguente link: https://dufercoenergia.com/privacy-servizi-accessori/

Data _____ Timbro e Firma (leggibile)_____

D) Tariffa per l'uso della rete di Gas Naturale

Sono a carico del Cliente tutti gli oneri per i servizi di trasporto e distribuzione del gas naturale al punto di riconsegna del cliente, come definiti e aggiornati da Arera.

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'impresa di trasporto 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-rete-oneri-domestici-gas

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 P (o 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 convenzionale P relativo all'impianto di distribuzione cui è connesso il PdR, come previsto dal TIVG. 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 scheda sintetica, così come lo stesso sarà richiesto nel caso in cui il pagamento scelto dal Cliente dovesse essere diverso da SDD (Sepa Direct Debit - ex RID - per il quale Duferco Energia SpA non prevede preavvisi nella comunicazione degli addebiti).

Periodicità di fatturazione

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

Informazioni sul bonus sociale

Il bonus sociale per la fornitura di gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico. Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, dunque, è necessario e sufficiente presentare la DSU ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus. 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 SpA. 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:	003450GTVML01XX00000010074411126
PERIODO DI VALIDITA':	NOVEMBRE 2026

Data _____ Timbro e Firma (leggibile)_____

Flex Family Sempre Zero M Clima Care
CODICE OFFERTA 003450GTVML01XX00000010074411126
OFFERTA GAS NATURALE 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	Indeterminato
CONDIZIONI DELL'OFFERTA	Riservata a clienti Domestici fino a 1.500 smc
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	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: per clienti senza bonus gas: 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 Smc/anno e 1500 Smc, 150,00 €/PdR se il consumo annuo previsto è compreso tra 1501 e 2500 Smc/anno, 300,00 €/PdR se il consumo annuo previsto è compreso tra 2501 Smc/anno e 5000 Smc/anno, 0,045 €/Smc se il consumo annuo previsto è superiore a 5000 Smc/anno che verrà addebitato nella prima fattura successiva all'attivazione della fornitura; clienti con bonus gas: 25,00 €/PdR se il consumo annuo previsto è inferiore o uguale a 500 Smc/anno, 77,00 €/PdR se il consumo annuo previsto è compreso tra 501 Smc/anno e 5000 Smc, 0,045 €/Smc se il consumo annuo previsto è superiore a 5000 Smc/anno.

CONDIZIONI ECONOMICHE

PREZZO	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.	
CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE*	Componente di vendita al dettaglio fissa	216,00 €/PdR/anno
	Prezzo gas	PSV_{DA} + 0,00000 €/Smc
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.	
PERIODICITA' INDICE	Giornaliero	
ALTRI CORRISPETTIVI*	www.arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-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	Clima Care 0€ €/PdR/Anno; Garanzia Cambio Piano 48 €/PdR/anno (opzionale), CO2 Offset 60 €/PdR/anno (opzionale), Opzione Ogyre 6 /PdR/anno (opzionale); Opzione DomusTech Care 84 €/PdR/anno (opzionale) **Condizioni di recesso Garanzia cambio piano/Opzione CO2 Offset/Opzione Ogyre** Il cliente potrà recedere dal servizio in qualunque momento mediante comunicazione in forma scritta da inviare ai recapiti di assistenza clienti indicati sul sito internet del Fornitore o sul contratto. In caso di cessazione della fornitura per qualunque ragione, il servizio si intenderà risolto di diritto. In entrambi i casi le rate mensili residue non saranno più oggetto di fatturazione. **Condizioni di recesso Opzione DomusTech Care** Il servizio ha una durata di 12 mesi a partire dall'attivazione (prevista indicativamente entro 30 giorni dalla sottoscrizione) e si rinnoverà automaticamente di anno in anno, salvo disdetta da comunicarsi con le modalità e ai recapiti indicati nel regolamento, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di scadenza annuale. In caso di recesso da tutti i contratti con Duferco Energia associati all'indirizzo di fornitura di attivazione del servizio, lo stesso continuerà fino alla scadenza annuale e non potrà essere rinnovato. Il Cliente dovrà corrispondere le rate residue fino al completamento dell'annualità, che verranno fatturate in un'unica soluzione nella bolletta di chiusura della fornitura; il servizio non potrà essere rinnovato.Qualora rimanga attivo almeno un contratto di fornitura associato all'indirizzo presso cui è stato attivato il servizio "DomusTech Care", il servizio continuerà ad operare sulla fornitura ancora attiva. Le rate residue, così come eventuali nuove rate in caso di rinnovo, saranno addebitate nelle fatture di periodo relative a tale fornitura. Il Cliente, con l'adesione al servizio opzionale "DomusTech Care", dichiara di aver preso visione e di accettare integralmente il contenuto dell'"Informativa Privacy - Servizi Accessori", disponibile e scaricabile al seguente link: https://dufercoenergia.com/privacy-servizi-accessori/ **Condizioni di recesso Clima Care** In caso di cessazione della fornitura o di recesso dal contratto prima del termine del 12mo mese dall'attivazione della fornitura il servizio REVO sarà risolto e il Cliente non maturerà il diritto ad eventuali indennizzi previsti dal servizio. Al termine del periodo di validità (12 mesi dall'attivazione della fornitura) sarà effettuata la verifica delle condizioni previste dal servizio e, ove applicabile, sarà riconosciuto l'eventuale indennizzo secondo le modalità disciplinate dalla relativa documentazione.	
DURATA CONDIZIONI RINNOVO	Le condizioni economiche sono a tempo indeterminato e non sono previsti rinnovi.	

ALTRE CARATTERISTICHE	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. In sede di fatturazione, i corrispettivi e le componenti espresse in €/Gj saranno convertite in €/Smc utilizzando il potere calorifico superiore convenzionale P (o PCS) relativo all'impianto di distribuzione cui è connesso il PdR, come previsto dal TIVG. 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

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 caso di applicazione di nuove condizioni economiche se nuovo contratto con lo stesso venditore), non potrà più esercitare il diritto di ripensamento nei termini previsti dalla normativa primaria, ferme restando le tempistiche per l'esercizio del diritto di ripensamento (14 giorni o 30 giorni a seconda del caso) decorrenti dal giorno della conclusione del contratto. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	L'attivazione della fornitura avverrà alla prima data utile, ovvero alla 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. 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 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, 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 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 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

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

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

MODULO PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

RESIDENZIALE

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

Il/La Sottoscritto/a _____

Codice Fiscale _____ Telefono _____

E-Mail _____

Con la presente rappresenta la propria volontà di esercitare il diritto di ripensamento relativamente alla proposta di fornitura di:

☐ Energia Elettrica

☐ Gas Naturale

Identificata con codice POD/PDR _____

sita in Via _____ Comune _____ Prov. _____

sottoscritta in data _____/_____/_____

Potrà inviare la documentazione all'indirizzo e-mail reclami@dufercoenergia.com oppure al nostro indirizzo Duferco Energia S.p.A. – Via Paolo Imperiale 4 – 16126 Genova (GE).

NOTA BENE: COMPILARE TUTTI I CAMPI RICHIESTI SOPRA E ALLEGARE DOCUMENTO D'IDENTITÀ IN CORSO DI VALIDITÀ. IN ASSENZA DEGLI ELEMENTI MINIMI RICHIESTI, LA PRATICA NON POTRÀ ESSERE PRESA IN CARICO.

LUOGO E DATA _____

FIRMA _____

[Firma del dichiarante per esteso e leggibile]

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

BASSA TENSIONE NON DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	6 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	21 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA TENSIONE DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	3 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	13 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	2 giorni

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%

MEDIA TENSIONE

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	4 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	6 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

DUAL FUEL

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	4 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	4 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%

BASSA PRESSIONE DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	4 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	8 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99%

BASSA PRESSIONE CONDOMINIO USO DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	7 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA PRESSIONE TUTELA DELLA VULNERABILITÀ

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	1 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA PRESSIONE ATTIVITÀ DI SERVIZIO PUBBLICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	1 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

BASSA PRESSIONE USI DIVERSI

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	4 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	5 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

MULTISITO ELETTRICITÀ

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	7 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	6 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2024
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%

MULTISITO GAS

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2024
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	4 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni

Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2023
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	94%

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI COMPETENZA DEL VENDITORE E INDENNIZZI AUTOMATICI

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

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