Periodo di validità della CTE: MAGGIO 2026

Le presenti condizioni particolari di fornitura rappresentano parte integrante del contratto di fornitura di Gas Naturale sottoscritto dal Cliente. In questo documento sono definite le condizioni economiche e di fornitura per i clienti non domestici titolari di punti di riconsegna con fornitura di gas naturale, ai sensi del comma 2.3, del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc, a esclusione dei clienti multisito, qualora almeno un punto di riconsegna non ricada nei casi sopra descritti e dei clienti titolari di forniture destinate alle amministrazioni pubbliche. 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.

Pvol	1,94070 €/Smc
Pfix	67,32 €/PdR/anno

Modalità di applicazione dei corrispettivi

Le componenti di prezzo PFix e PVol sono fisse e invariabili per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura. Il corrispettivo Pfix verrà fatturato al cliente in rate mensili (in €/PdR/mese) ottenute dividendo il corrispettivo in €/PdR/anno per 12.

Il corrispettivo Pvol viene espresso in €/Smc, applicando il potere calorifico superiore standard (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc e riferito a 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.

La descrizione delle modalità di applicazione delle condizioni economiche e di rinnovo a partire dal tredicesimo mese sono descritte nell’apposita sezione “Durata condizioni e rinnovo” della scheda sintetica.

B) Sconti e/o Bonus

Al cliente che non richiede la bolletta in formato cartaceo e che opti per la domiciliazione bancaria dei pagamenti è applicato uno sconto in bolletta. L’importo dello sconto applicato ai clienti finali individuati ai sensi dell’Articolo 2, è pari a quello indicato nella Tabella 3 della disciplina della Bolletta dei clienti finali di energia, attualmente pari a 6,60 €/PdR/anno se cliente business e 12,00 €/PdR/anno se cliente condominio, che verrà riconosciuto in rate mensili in ogni bolletta di periodo emessa.

C) Prodotti e/o servizi aggiuntivi

Non sono presenti prodotti e/o servizi aggiuntivi.

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

Sono a carico del Cliente tutti gli oneri fatturati dall’Impresa di Trasporto al Fornitore 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:

https://www.arera.it/consumatori/valori-trasporto-oneri-generali-nondomestici-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 la sola prestazione di voltura, oltre a quanto richiesto dall’Impresa di Distribuzione, il Fornitore addebiterà un importo pari a 23 euro IVA esclusa.

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 PCS medio ponderato calcolato sulle cabine remi e comunicato alla società di vendita o, se non disponibile, il 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.

Data_____ Timbro e Firma (leggibile)_____

Garanzie, deposito cauzionale

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), il Fornitore richiederà un deposito cauzionale come forma di garanzia. L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'articolo 9 dell'allegato A alla delibera Arera 555/2017 e s.m.i. (Disciplina delle offerte PLACET): 30 € per consumi gas inferiori a 500 Smc/anno, 90 € per consumi compresi tra 500 e 1500 Smc/anno, 150 € per consumi compresi tra 1501 e 2500 Smc/anno e 300 € per consumi compresi tra 2501 e 5000 e per consumi superiori a 5000 Smc/anno pari al valore di una mensilità di consumo medio annuo al netto delle imposte. L'importo verrà addebitato al cliente nella prima fattura utile successiva all'attivazione. L'importo del deposito cauzionale sarà raddoppiato nei casi di morosità del cliente previsti all'articolo 12.3 del TIVG (testo integrato vendita al dettaglio di gas naturale. Nel caso in cui il cliente finale non versi il deposito cauzionale, il Fornitore potrà chiedere all'impresa di distribuzione di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni di cui al Titolo II del TIMG.).

Periodicità di fatturazione

La fatturazione avverrà con la periodicità prevista dal TIF (Testo integrato della fatturazione). In particolare, avrà periodicità almeno quadrimestrale per consumi fino a 500 Smc/anno, bimestrale per consumi superiori a 500 e fino a 5.000 Smc/anno, mensile per consumi superiori a 5.000 Smc/anno.

Procedura di ripristino

In base alla delibera n. 228/2017/R/Com, 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: Quadrimestrale/Bimestrale/Mensile

CODICE OFFERTA: 003450GSFMP01XX00000010064300526

PERIODO DI VALIDITA': MAGGIO 2026

Data_____ Timbro e Firma (leggibile)_____

PLACET FISSA GAS BUSINESS CODICE OFFERTA 003450GSFMP01XX00000010064300526
OFFERTA GAS NATURALE
VALIDO DAL 01/05/2026 AL 31/05/2026

VENDITORE	Duferco Energia Spa, www.dufercoenergia.com N° verde 800.93.93.00 Via Paolo Imperiale,4 – 16126 Genova (GE) clienti@dufercoenergia.com
DURATA DEL CONTRATTO	Indeterminata, con condizioni economiche soggette a rinnovo ogni 12 mesi
CONDIZIONI DELL'OFFERTA	Riservata a clienti Business
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV (modalità gratuita),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	Quadrimestrale/Bimestrale/Mensile Per consumi annui fino a 500 Smc/anno: almeno quadrimestrale; per consumi superiori a 500 e fino a 5000 Smc/anno: Bimestrale; per consumi superiori a 5000 Smc/anno: mensile.
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	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), il Fornitore richiederà un deposito cauzionale come forma di garanzia. L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dall'articolo 9 dell'allegato A alla delibera Arera 555/2017 e s.m.i. (Disciplina delle offerte PLACET) per la fornitura di gas naturale (30 € per consumi gas inferiori a 500 Smc/anno, 90 € per consumi compresi tra 500 e 1500 Smc/anno, 150 € per consumi compresi tra 1500 e 2500 Smc/anno e 300 € per consumi superiori a 5000 Smc/anno. L'importo del deposito cauzionale viene raddoppiato nei casi di morosità del cliente previsti all'articolo 12.3 del TIVG (Testo integrato vendita al dettaglio di gas naturale). Nel caso in cui il cliente finale non versi il deposito cauzionale, il Fornitore può chiedere all'impresa di distribuzione di procedere alla sospensione della fornitura ai sensi delle disposizioni di cui al Titolo II del TIMG (Testo integrato della morosità gas). L'importo del deposito cauzionale è addebitato al cliente nella prima fattura utile.

CONDIZIONI ECONOMICHE

PREZZO	Prezzo fisso per 12 mesi
COSTO FISSO ANNO	67,32 €/PdR/anno
COSTO PER CONSUMI	1,9407 €/Smc
ALTRI CORRISPETTIVI*	https://www.arera.it/consumatori/valori-trasporto-oneri-generali-nondomestici-gas
IMPOSTE	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it
SCONTI E/O BONUS	Al cliente che non richiede la bolletta in formato cartaceo e che opti per la domiciliazione bancaria dei pagamenti è applicato uno sconto in bolletta. L'importo dello sconto applicato ai clienti finali individuati ai sensi dell'Articolo 2, è pari a quello indicato nella Tabella 3 della disciplina della Bolletta dei clienti finali di energia, attualmente pari a 6,60 €/PdR/anno se cliente business e 12,00 €/PdR/anno se cliente condominio, che verrà riconosciuto in rate mensili in ogni bolletta di periodo emessa.
PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI	Non sono previsti prodotti e/o servizi aggiuntivi
DURATA CONDIZIONI E RINNOVO	Le componenti del prezzo PFix e PVol sono fisse ed invariabili per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura. Trascorsi i 12 mesi di fornitura, il Fornitore procede al rinnovo della stessa tipologia di offerta fissa mediante invio al Cliente di una comunicazione in forma scritta con un preavviso di almeno tre mesi dalla data di scadenza delle condizioni economiche, recante il prezzo che sarà applicato al termine dei 12 mesi. Il rinnovo delle condizioni economiche non comporta alcuna variazione della tipologia di offerta oggetto del Contratto. Il prezzo proposto per il rinnovo è pari al prezzo previsto dall'offerta PLACET commercializzata dal Fornitore nel momento in cui viene effettuata la comunicazione. Qualora il venditore non effettui la comunicazione di cui al comma 14.1 nei tempi ivi indicati, per i 12 mesi successivi si applica il prezzo minore tra quello indicato nelle condizioni economiche in scadenza e il prezzo previsto dall'offerta PLACET applicabile al cliente e commercializzata dal venditore alla data di attivazione delle nuove condizioni economiche
ALTRE CARATTERISTICHE	In sede di fatturazione, i corrispettivi e le componenti espresse in €/Gj saranno convertite in €/Smc utilizzando il potere calorifero superiore ("PCS") medio ponderato calcolato sulle cabine remi e comunicato alla società di vendita o, se non disponibile, il 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

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 Ambientewww.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) autoletture comunicate dal cliente al Fornitore, 3) 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.
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 sospensione della fornitura e addebiterà 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).

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

Scheda Sintetica per l'offerta
Placet Fissa Gas Business

CODICE OFFERTA 003450GSFMP01XX0000010064300526 GAS NATURALE VALIDO DAL 01/05/2026 AL 31/05/2026

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTITICATIVO 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.

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 €