



Periodo di validità della CTE: MAGGIO 2026

Le presenti condizioni particolari di fornitura (Servizio di Tutela della Vulnerabilità Gas Domestico) e le condizioni generali nella versione rappresentano il contratto di fornitura del servizio riservato ai clienti vulnerabili domestici titolari di punti di riconsegna con fornitura di gas naturale, regolato da Arera nel Titolo 2 del TIVG (Testo integrato della vendita al dettaglio di gas naturale). Il valore dei corrispettivi descritti di seguito sono pubblicati e aggiornati mensilmente sul sito [www.dufercoenergia.com](http://www.dufercoenergia.com). 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.

### A) Spesa per la vendita di Gas naturale

I corrispettivi previsti per il servizio di tutela della vulnerabilità gas sono definiti e aggiornati periodicamente da Arera. Il prezzo applicato al gas naturale consumato dal cliente comprende i seguenti corrispettivi:

$$P_{\text{materia gas}} = C_{\text{mem}} + C_{\text{CCR}} + Q_{\text{VD}} \text{ [€/Smc]}$$

Dove:

**Cmem**, è il prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale, aggiornato ogni mese, pubblicato sul sito di Arera e pari alla media mensile del prezzo PSV come definito nel TIVG. Il valore massimo dell'indice negli ultimi 12 mesi è stato pari a 0,55770 €/smc, raggiunto nel mese di Marzo 2026;

**CCR [€/Gj]**, è il corrispettivo a copertura dei costi e rischi legati all'approvvigionamento all'ingrosso della materia prima, di cui alla tabella 1 del TIVG, aggiornata annualmente da Arera;

**QVD** è il corrispettivo a copertura dei costi di commercializzazione al dettaglio, di cui alla Tabella 2 del TIVG, composto da una quota fissa [€/Pdr/anno], che comprende gli importi da pagare indipendentemente dai consumi e che verrà addebitata in quote mensili, e da una quota variabile [€/Smc] applicata in proporzione ai consumi del cliente. QVD fissa e QVD variabile sono aggiornate annualmente e pubblicate da Arera.

L'importo delle componenti Cmem e CCR viene fatturato espresso in €/Smc, 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 convenzionale, disponibile sul sito istituzionale dell'impresa maggiore di trasporto (Snam) e differenziato in base alla località di fornitura del cliente. 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) Spesa per la tariffa per l'uso della rete di Gas Naturale

I corrispettivi per il Servizio di Trasporto e la Gestione del Contatore prevedono l'applicazione in bolletta delle componenti tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, inclusi gli oneri, ai sensi della RTDG; la componente QT<sub>i,t</sub>, relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal PSV al punto di riconsegna della rete di trasporto, così come definite ed aggiornate da ARERA, di norma con cadenza trimestrale. Verranno inoltre applicati tutti gli altri oneri passanti definiti dall'ARERA, inclusi gli oneri generali di sistema, ovvero richiesti dalla distribuzione locale ed eventualmente da Snam in relazione alla fornitura del Cliente, le imposte e l'IVA.

### C) Ulteriori condizioni e informazioni

#### Deposito cauzionale

Duferco Energia, nel caso in cui il pagamento scelto dal Cliente dovesse essere diverso dalla domiciliazione bancaria SDD (Sepa Direct Debit – ex RID-, per il quale Duferco Energia SpA non prevede preavvisi nella comunicazione degli addebiti), richiederà un deposito cauzionale come forma di garanzia. L'importo del deposito cauzionale è pari a quanto previsto dalle tabelle 6 e 7 del TIVG per il gas naturale e sarà addebitato al cliente nella prima fattura utile. Tale importo potrà essere raddoppiato qualora si verificano le condizioni di cui all'articolo 12.3 del TIVG, ovvero: a) l'esercente la vendita abbia costituito in mora il cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura; b) il cliente finale non abbia pagato il deposito di cui alle tabelle 6 e 7 del TIVG. Nel caso in cui il cliente non versi il deposito cauzionale eventualmente richiesto, il Fornitore potrà avviare le procedure di morosità di cui al titolo II del TIMG (sospensione della fornitura e successiva cessazione amministrativa).

#### Informazioni sul bonus sociale

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (Bonus per disagio economico) è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico. Per riceverlo direttamente in bolletta è sufficiente presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), tramite ad esempio il Comune, i CAF o il sito INPS, al fine di ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate.

#### Sconto per addebito automatico e recapito bolletta in formato dematerializzato

Al cliente finale che abbia attivato una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato e che abbia scelto la modalità di recapito della bolletta in formato dematerializzato, verrà applicato uno sconto il cui livello è indicato nella Tabella 3 dell'allegato A alla delibera Arera 315/2024 ("La nuova bolletta dei clienti finali dell'energia e del gas"), attualmente pari a 5,40 €/PDR/anno che verrà riconosciuto in rate mensili/bimestrali a seconda della periodicità di fatturazione del cliente.

#### Procedure 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.

Data \_\_\_\_\_

Timbro e Firma (leggibile) \_\_\_\_\_





**FREQUENZA FATTURAZIONE CONSUMI:** Mensile, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno; almeno quadrimestralmente per consumi fino a 500 Smc/anno; bimestralmente per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.

Come riportato nella scheda sintetica alla sezione Frequenza di fatturazione

**CODICE OFFERTA:** 003450GSVMT004XTUTELAVULNERABILI

**PERIODO DI VALIDITÀ:** MAGGIO 2026

Data \_\_\_\_\_

Timbro e Firma (leggibile) \_\_\_\_\_



<b>VENDITORE</b>	Duferco Energia Spa, www.dufercoenergia.com 800.93.93.00 Via Paolo Imperiale,4 – 16126 Genova (GE) clienti@dufercoenergia.com	
<b>DURATA DEL CONTRATTO</b>	Indeterminata	
<b>CONDIZIONI DELL'OFFERTA</b>	<p>Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai <b>clienti domestici vulnerabili di gas naturale</b> ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i <b>clienti vulnerabili</b> di gas naturale sono i clienti domestici che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75);</li> <li>● sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3);</li> <li>● le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;</li> <li>● hanno un'età superiore ai 75 anni.</li> </ul>	
<b>METODI E CANALI DI PAGAMENTO</b>	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV, PagoPA. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente	
<b>FREQUENZA DI FATTURAZIONE</b>	<p>La fatturazione avviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>mensilmente</b>, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno;</li> <li>● <b>almeno quadrimestralmente</b> per consumi fino a 500 Smc/anno;</li> <li>● <b>bimestralmente</b> per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.</li> </ul>	
<b>GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE</b>	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:	
	<b>Clienti titolari di <i>bonus sociale</i></b>	
	Consumo annuo (Smc/anno)	
	<500    Fino a 5.000    >5.000	
	Ammontare deposito (€)	25,00    77,00    valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	<b>Altri clienti</b>	
Consumo annuo (Smc/anno)		
<500    Fino a 1.500    Fino a 2.500    Fino a 5.000    >5.000		
Ammontare deposito (€)	30,00    90,00    150,00    300,00    valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte	

## SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO ESCLUSE LE IMPOSTE E TASSE - AMBITO NORD OCCIDENTALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	197,84€
480	523,62€
700	690,62€
1.400	1.266,89€
2.000	1.750,45€
5.000	4.204,60€

\*I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1.

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it)

## CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>PREZZO</b>	Prezzo Variabile
<b>CORRISPETTIVI REGOLATI AFFERENTI ALLA SPESA PER LA VENDITA DI GAS NATURALE</b>	
<b>CORRISPETTIVO ANNUO</b>	55,39 €/anno*
<b>CORRISPETTIVO PER IL CONSUMO</b>	$C_{MEM} + 0,0395 \text{ €/smc}^*$
<b>INDICE</b>	$C_{MEM}$ pari alla media mensile del prezzo PSV
<b>PERIODICITA' INDICE</b>	Mensile
<b>GRAFICO INDICE</b>	
<b>ALTRI CORRISPETTIVI REGOLATI</b>	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti alla tariffa per l'uso della rete del gas naturale e agli oneri generali di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.

I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla vendita di gas naturale, alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare inquadrando il codice QR oppure al seguente indirizzo: <https://www.arera.it/consumatori/valori-vulnerabilita-gas>



<b>IMPOSTE</b>	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: <a href="https://www.arera.it/consumatori">https://www.arera.it/consumatori</a> .
<b>SCONTI E/O BONUS</b>	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato, è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PDR/anno.
<b>PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	Nessuno
<b>DURATA CONDIZIONI E RINNOVO</b>	Condizioni economiche di durata indeterminata
<b>ALTRE CARATTERISTICHE</b>	Nessuna

\*Escluse imposte e tasse. Il corrispettivo annuo è pari alla componente QVD parte fissa (relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale) definita e aggiornata da ARERA. Il corrispettivo per il consumo è determinato dal prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento (CMEM), calcolato come media mensile del prezzo sul mercato all'ingrosso italiano (il PSV day ahead) e dalla somma tra le componenti, definite e aggiornate da ARERA, CCR (a copertura dei costi associati ai rischi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso) e QVD parte variabile, relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale.

\*\*Lo sconto non si applica nel caso di clienti serviti dal fornitore di ultima istanza.

## ALTRE INFORMAZIONI

<b>RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE</b>	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. 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 di ARERA <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.
<b>DIRITTO DI RIPENSAMENTO</b>	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
<b>ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA</b>	La data di inizio della fornitura sarà indicata dal venditore secondo le modalità da esso indicate. Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
<b>DATI DI LETTURA</b>	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
<b>RITARDO NEI PAGAMENTI</b>	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

## MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

<b>MODALITÀ E TEMPISTICHE</b>	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
<b>ONERE DI RECESSO ANTICIPATO</b>	Nessuno

Per maggiori informazioni consulti il sito di Arera [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

## OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

## DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

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

Per maggiori informazioni consulti il sito di ARERA [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

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.

<b>VENDITORE</b>	Duferco Energia Spa, www.dufercoenergia.com 800.93.93.00 Via Paolo Imperiale,4 – 16126 Genova (GE) clienti@dufercoenergia.com	
<b>DURATA DEL CONTRATTO</b>	Indeterminata	
<b>CONDIZIONI DELL'OFFERTA</b>	Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai <b>clienti domestici vulnerabili di gas naturale</b> ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i <b>clienti vulnerabili</b> di gas naturale sono i clienti domestici che: <ul style="list-style-type: none"> <li>● si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75);</li> <li>● sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3);</li> <li>● le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;</li> <li>● hanno un'età superiore ai 75 anni.</li> </ul>	
<b>METODI E CANALI DI PAGAMENTO</b>	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV, PagoPA. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente	
<b>FREQUENZA DI FATTURAZIONE</b>	La fatturazione avviene: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>mensilmente</b>, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno;</li> <li>● <b>almeno quadrimestralmente</b> per consumi fino a 500 Smc/anno;</li> <li>● <b>bimestralmente</b> per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.</li> </ul>	
<b>GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE</b>	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:	
	<b>Clienti titolari di <i>bonus sociale</i></b>	
	Consumo annuo (Smc/anno)	
	<500    Fino a 5.000    >5.000	
	Ammontare deposito (€)	25,00    77,00    valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	<b>Altri clienti</b>	
Consumo annuo (Smc/anno)		
<500    Fino a 1.500    Fino a 2.500    Fino a 5.000    >5.000		
Ammontare deposito (€)	30,00    90,00    150,00    300,00    valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte	

## SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO ESCLUSE LE IMPOSTE E TASSE - AMBITO NORD ORIENTALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	186,48€
480	498,84€
700	661,35€
1.400	1.219,71€
2.000	1.687,72€
5.000	4.064,81€

\*I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1.

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it)

## CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>PREZZO</b>	Prezzo Variabile
<b>CORRISPETTIVI REGOLATI AFFERENTI ALLA SPESA PER LA VENDITA DI GAS NATURALE</b>	
<b>CORRISPETTIVO ANNUO</b>	55,39 €/anno*
<b>CORRISPETTIVO PER IL CONSUMO</b>	$C_{MEM} + 0,0395 \text{ €/smc}^*$
<b>INDICE</b>	$C_{MEM}$ pari alla media mensile del prezzo PSV
<b>PERIODICITA' INDICE</b>	Mensile
<b>GRAFICO INDICE</b>	
<b>ALTRI CORRISPETTIVI REGOLATI</b>	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti alla tariffa per l'uso della rete del gas naturale e agli oneri generali di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.

I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla vendita di gas naturale, alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare inquadrando il codice QR oppure al seguente indirizzo: <https://www.arera.it/consumatori/valori-vulnerabilita-gas>



<b>IMPOSTE</b>	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: <a href="https://www.arera.it/consumatori">https://www.arera.it/consumatori</a> .
<b>SCONTI E/O BONUS</b>	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato, è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PDR/anno.
<b>PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	Nessuno
<b>DURATA CONDIZIONI E RINNOVO</b>	Condizioni economiche di durata indeterminata
<b>ALTRE CARATTERISTICHE</b>	Nessuna

\*Escluse imposte e tasse. Il corrispettivo annuo è pari alla componente QVD parte fissa (relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale) definita e aggiornata da ARERA. Il corrispettivo per il consumo è determinato dal prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento (CMEM), calcolato come media mensile del prezzo sul mercato all'ingrosso italiano (il PSV day ahead) e dalla somma tra le componenti, definite e aggiornate da ARERA, CCR (a copertura dei costi associati ai rischi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso) e QVD parte variabile, relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale.

\*\*Lo sconto non si applica nel caso di clienti serviti dal fornitore di ultima istanza.

## ALTRE INFORMAZIONI

<b>RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE</b>	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. 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 di ARERA <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.
<b>DIRITTO DI RIPENSAMENTO</b>	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
<b>ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA</b>	La data di inizio della fornitura sarà indicata dal venditore secondo le modalità da esso indicate. Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
<b>DATI DI LETTURA</b>	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
<b>RITARDO NEI PAGAMENTI</b>	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

## MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

<b>MODALITÀ E TEMPISTICHE</b>	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
<b>ONERE DI RECESSO ANTICIPATO</b>	Nessuno

Per maggiori informazioni consulti il sito di Arera [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

## OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

## DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

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

Per maggiori informazioni consulti il sito di ARERA [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

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.

<b>VENDITORE</b>	Duferco Energia Spa, www.dufercoenergia.com 800.93.93.00 Via Paolo Imperiale,4 – 16126 Genova (GE) clienti@dufercoenergia.com	
<b>DURATA DEL CONTRATTO</b>	Indeterminata	
<b>CONDIZIONI DELL'OFFERTA</b>	<p>Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai <b>clienti domestici vulnerabili di gas naturale</b> ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i <b>clienti vulnerabili</b> di gas naturale sono i clienti domestici che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75);</li> <li>● sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3);</li> <li>● le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;</li> <li>● hanno un'età superiore ai 75 anni.</li> </ul>	
<b>METODI E CANALI DI PAGAMENTO</b>	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV, PagoPA. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente	
<b>FREQUENZA DI FATTURAZIONE</b>	<p>La fatturazione avviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>mensilmente</b>, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno;</li> <li>● <b>almeno quadrimestralmente</b> per consumi fino a 500 Smc/anno;</li> <li>● <b>bimestralmente</b> per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.</li> </ul>	
<b>GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE</b>	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:	
	<b>Clienti titolari di <i>bonus sociale</i></b>	
	Consumo annuo (Smc/anno)	
	<500    Fino a 5.000    >5.000	
	Ammontare deposito (€)	25,00    77,00    valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	<b>Altri clienti</b>	
Consumo annuo (Smc/anno)		
<500    Fino a 1.500    Fino a 2.500    Fino a 5.000    >5.000		
Ammontare deposito (€)	30,00    90,00    150,00    300,00    valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte	

## SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO ESCLUSE LE IMPOSTE E TASSE - AMBITO CENTRALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	190,83€
480	518,46€
700	686,09€
1.400	1.264,83€
2.000	1.750,55€
5.000	4.215,37€

\*I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1.

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it)

## CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>PREZZO</b>	Prezzo Variabile
<b>CORRISPETTIVI REGOLATI AFFERENTI ALLA SPESA PER LA VENDITA DI GAS NATURALE</b>	
<b>CORRISPETTIVO ANNUO</b>	55,39 €/anno*
<b>CORRISPETTIVO PER IL CONSUMO</b>	$C_{MEM} + 0,0395 \text{ €/smc}^*$
<b>INDICE</b>	$C_{MEM}$ pari alla media mensile del prezzo PSV
<b>PERIODICITA' INDICE</b>	Mensile
<b>GRAFICO INDICE</b>	
<b>ALTRI CORRISPETTIVI REGOLATI</b>	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti alla tariffa per l'uso della rete del gas naturale e agli oneri generali di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.

I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla vendita di gas naturale, alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare inquadrando il codice QR oppure al seguente indirizzo: <https://www.arera.it/consumatori/valori-vulnerabilita-gas>



<b>IMPOSTE</b>	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: <a href="https://www.arera.it/consumatori">https://www.arera.it/consumatori</a> .
<b>SCONTI E/O BONUS</b>	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato, è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PDR/anno.
<b>PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	Nessuno
<b>DURATA CONDIZIONI E RINNOVO</b>	Condizioni economiche di durata indeterminata
<b>ALTRE CARATTERISTICHE</b>	Nessuna

\*Escluse imposte e tasse. Il corrispettivo annuo è pari alla componente QVD parte fissa (relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale) definita e aggiornata da ARERA. Il corrispettivo per il consumo è determinato dal prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento (CMEM), calcolato come media mensile del prezzo sul mercato all'ingrosso italiano (il PSV day ahead) e dalla somma tra le componenti, definite e aggiornate da ARERA, CCR (a copertura dei costi associati ai rischi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso) e QVD parte variabile, relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale.

\*\*Lo sconto non si applica nel caso di clienti serviti dal fornitore di ultima istanza.

## ALTRE INFORMAZIONI

<b>RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE</b>	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. 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 di ARERA <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.
<b>DIRITTO DI RIPENSAMENTO</b>	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
<b>ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA</b>	La data di inizio della fornitura sarà indicata dal venditore secondo le modalità da esso indicate. Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
<b>DATI DI LETTURA</b>	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
<b>RITARDO NEI PAGAMENTI</b>	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

## MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

<b>MODALITÀ E TEMPISTICHE</b>	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
<b>ONERE DI RECESSO ANTICIPATO</b>	Nessuno

Per maggiori informazioni consulti il sito di Arera [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

## OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

## DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

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

Per maggiori informazioni consulti il sito di ARERA [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

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.

<b>VENDITORE</b>	Duferco Energia Spa, www.dufercoenergia.com 800.93.93.00 Via Paolo Imperiale,4 – 16126 Genova (GE) clienti@dufercoenergia.com	
<b>DURATA DEL CONTRATTO</b>	Indeterminata	
<b>CONDIZIONI DELL'OFFERTA</b>	<p>Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai <b>clienti domestici vulnerabili di gas naturale</b> ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i <b>clienti vulnerabili</b> di gas naturale sono i clienti domestici che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75);</li> <li>● sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3);</li> <li>● le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;</li> <li>● hanno un'età superiore ai 75 anni.</li> </ul>	
<b>METODI E CANALI DI PAGAMENTO</b>	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV, PagoPA. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente	
<b>FREQUENZA DI FATTURAZIONE</b>	<p>La fatturazione avviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>mensilmente</b>, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno;</li> <li>● <b>almeno quadrimestralmente</b> per consumi fino a 500 Smc/anno;</li> <li>● <b>bimestralmente</b> per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.</li> </ul>	
<b>GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE</b>	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:	
	<b>Clienti titolari di <i>bonus sociale</i></b>	
	Consumo annuo (Smc/anno)	
	<500    Fino a 5.000    >5.000	
	Ammontare deposito (€)	25,00    77,00    valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	<b>Altri clienti</b>	
Consumo annuo (Smc/anno)		
<500    Fino a 1.500    Fino a 2.500    Fino a 5.000    >5.000		
Ammontare deposito (€)	30,00    90,00    150,00    300,00    valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte	

## SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO ESCLUSE LE IMPOSTE E TASSE - AMBITO CENTRO-SUD ORIENTALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	185,02€
480	522,89€
700	693,95€
1.400	1.286,36€
2.000	1.783,96€
5.000	4.307,60€

\*I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1.

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it)

## CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>PREZZO</b>	Prezzo Variabile
<b>CORRISPETTIVI REGOLATI AFFERENTI ALLA SPESA PER LA VENDITA DI GAS NATURALE</b>	
<b>CORRISPETTIVO ANNUO</b>	55,39 €/anno*
<b>CORRISPETTIVO PER IL CONSUMO</b>	$C_{MEM} + 0,0395 \text{ €/smc}^*$
<b>INDICE</b>	$C_{MEM}$ pari alla media mensile del prezzo PSV
<b>PERIODICITA' INDICE</b>	Mensile
<b>GRAFICO INDICE</b>	
<b>ALTRI CORRISPETTIVI REGOLATI</b>	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti alla tariffa per l'uso della rete del gas naturale e agli oneri generali di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.

I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla vendita di gas naturale, alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare inquadrando il codice QR oppure al seguente indirizzo: <https://www.arera.it/consumatori/valori-vulnerabilita-gas>



<b>IMPOSTE</b>	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: <a href="https://www.arera.it/consumatori">https://www.arera.it/consumatori</a> .
<b>SCONTI E/O BONUS</b>	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato, è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PDR/anno.
<b>PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	Nessuno
<b>DURATA CONDIZIONI E RINNOVO</b>	Condizioni economiche di durata indeterminata
<b>ALTRE CARATTERISTICHE</b>	Nessuna

\*Escluse imposte e tasse. Il corrispettivo annuo è pari alla componente QVD parte fissa (relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale) definita e aggiornata da ARERA. Il corrispettivo per il consumo è determinato dal prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento (CMEM), calcolato come media mensile del prezzo sul mercato all'ingrosso italiano (il PSV day ahead) e dalla somma tra le componenti, definite e aggiornate da ARERA, CCR (a copertura dei costi associati ai rischi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso) e QVD parte variabile, relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale.

\*\*Lo sconto non si applica nel caso di clienti serviti dal fornitore di ultima istanza.

## ALTRE INFORMAZIONI

<b>RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE</b>	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. 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 di ARERA <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.
<b>DIRITTO DI RIPENSAMENTO</b>	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
<b>ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA</b>	La data di inizio della fornitura sarà indicata dal venditore secondo le modalità da esso indicate. Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
<b>DATI DI LETTURA</b>	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
<b>RITARDO NEI PAGAMENTI</b>	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

## MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

<b>MODALITÀ E TEMPISTICHE</b>	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
<b>ONERE DI RECESSO ANTICIPATO</b>	Nessuno

Per maggiori informazioni consulti il sito di Arera [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

## OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

## DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

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

Per maggiori informazioni consulti il sito di ARERA [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

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.

<b>VENDITORE</b>	Duferco Energia Spa, www.dufercoenergia.com 800.93.93.00 Via Paolo Imperiale,4 – 16126 Genova (GE) clienti@dufercoenergia.com	
<b>DURATA DEL CONTRATTO</b>	Indeterminata	
<b>CONDIZIONI DELL'OFFERTA</b>	Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai <b>clienti domestici vulnerabili di gas naturale</b> ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i <b>clienti vulnerabili</b> di gas naturale sono i clienti domestici che: <ul style="list-style-type: none"> <li>● si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75);</li> <li>● sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3);</li> <li>● le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;</li> <li>● hanno un'età superiore ai 75 anni.</li> </ul>	
<b>METODI E CANALI DI PAGAMENTO</b>	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV, PagoPA. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente	
<b>FREQUENZA DI FATTURAZIONE</b>	La fatturazione avviene: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>mensilmente</b>, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno;</li> <li>● <b>almeno quadrimestralmente</b> per consumi fino a 500 Smc/anno;</li> <li>● <b>bimestralmente</b> per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.</li> </ul>	
<b>GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE</b>	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:	
	<b>Clienti titolari di <i>bonus sociale</i></b>	
	Consumo annuo (Smc/anno)	
	<500    Fino a 5.000    >5.000	
	Ammontare deposito (€)	25,00    77,00    valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	<b>Altri clienti</b>	
Consumo annuo (Smc/anno)		
<500    Fino a 1.500    Fino a 2.500    Fino a 5.000    >5.000		
Ammontare deposito (€)	30,00    90,00    150,00    300,00    valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte	

## SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO ESCLUSE LE IMPOSTE E TASSE - AMBITO CENTRO-SUD OCCIDENTALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	203,94€
480	571,23€
700	752,13€
1.400	1.383,81€
2.000	1.915,54€
5.000	4.608,16€

\*I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1.

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it)

## CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>PREZZO</b>	Prezzo Variabile
<b>CORRISPETTIVI REGOLATI AFFERENTI ALLA SPESA PER LA VENDITA DI GAS NATURALE</b>	
<b>CORRISPETTIVO ANNUO</b>	55,39 €/anno*
<b>CORRISPETTIVO PER IL CONSUMO</b>	$C_{MEM} + 0,0395 \text{ €/smc}^*$
<b>INDICE</b>	$C_{MEM}$ pari alla media mensile del prezzo PSV
<b>PERIODICITA' INDICE</b>	Mensile
<b>GRAFICO INDICE</b>	
<b>ALTRI CORRISPETTIVI REGOLATI</b>	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti alla tariffa per l'uso della rete del gas naturale e agli oneri generali di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.

I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla vendita di gas naturale, alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare inquadrando il codice QR oppure al seguente indirizzo: <https://www.arera.it/consumatori/valori-vulnerabilita-gas>



<b>IMPOSTE</b>	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: <a href="https://www.arera.it/consumatori">https://www.arera.it/consumatori</a> .
<b>SCONTI E/O BONUS</b>	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato, è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PDR/anno.
<b>PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	Nessuno
<b>DURATA CONDIZIONI E RINNOVO</b>	Condizioni economiche di durata indeterminata
<b>ALTRE CARATTERISTICHE</b>	Nessuna

\*Escluse imposte e tasse. Il corrispettivo annuo è pari alla componente QVD parte fissa (relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale) definita e aggiornata da ARERA. Il corrispettivo per il consumo è determinato dal prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento (CMEM), calcolato come media mensile del prezzo sul mercato all'ingrosso italiano (il PSV day ahead) e dalla somma tra le componenti, definite e aggiornate da ARERA, CCR (a copertura dei costi associati ai rischi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso) e QVD parte variabile, relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale.

\*\*Lo sconto non si applica nel caso di clienti serviti dal fornitore di ultima istanza.

## ALTRE INFORMAZIONI

<b>RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE</b>	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. 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 di ARERA <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.
<b>DIRITTO DI RIPENSAMENTO</b>	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
<b>ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA</b>	La data di inizio della fornitura sarà indicata dal venditore secondo le modalità da esso indicate. Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
<b>DATI DI LETTURA</b>	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
<b>RITARDO NEI PAGAMENTI</b>	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

## MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

<b>MODALITÀ E TEMPISTICHE</b>	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
<b>ONERE DI RECESSO ANTICIPATO</b>	Nessuno

Per maggiori informazioni consulti il sito di Arera [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

## OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

## DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

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

Per maggiori informazioni consulti il sito di ARERA [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

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.

<b>VENDITORE</b>	Duferco Energia Spa, www.dufercoenergia.com 800.93.93.00 Via Paolo Imperiale,4 – 16126 Genova (GE) clienti@dufercoenergia.com	
<b>DURATA DEL CONTRATTO</b>	Indeterminata	
<b>CONDIZIONI DELL'OFFERTA</b>	Il servizio di tutela della vulnerabilità è il servizio erogato esclusivamente ai <b>clienti domestici vulnerabili di gas naturale</b> ai sensi del decreto-legge 115/22. Ai sensi della normativa, i <b>clienti vulnerabili</b> di gas naturale sono i clienti domestici che: <ul style="list-style-type: none"> <li>● si trovano in condizioni economicamente svantaggiate come definite dalla Legge Concorrenza 124/17 (art. 1 c. 75);</li> <li>● sono soggetti con disabilità come definite dalla legge 104/92 (art.3);</li> <li>● le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;</li> <li>● hanno un'età superiore ai 75 anni.</li> </ul>	
<b>METODI E CANALI DI PAGAMENTO</b>	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario, bollettino MAV, PagoPA. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente	
<b>FREQUENZA DI FATTURAZIONE</b>	La fatturazione avviene: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>mensilmente</b>, se si tratta di punti di riconsegna in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero oppure, in ogni caso, per i consumi sopra i 5.000 Smc/anno;</li> <li>● <b>almeno quadrimestralmente</b> per consumi fino a 500 Smc/anno;</li> <li>● <b>bimestralmente</b> per consumi tra 500 e 5.000 Smc/anno.</li> </ul>	
<b>GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE</b>	Il cliente deve versare un importo, a titolo di deposito cauzionale, se non sceglie come metodo di pagamento la domiciliazione postale, bancaria o su carta di credito; tale somma è a garanzia della fornitura e comporta l'addebito nella prima bolletta emessa. L'importo del deposito cauzionale è:	
	<b>Clienti titolari di <i>bonus sociale</i></b>	
	Consumo annuo (Smc/anno)	
	<500    Fino a 5.000    >5.000	
	Ammontare deposito (€)	25,00    77,00    valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte
	<b>Altri clienti</b>	
Consumo annuo (Smc/anno)		
<500    Fino a 1.500    Fino a 2.500    Fino a 5.000    >5.000		
Ammontare deposito (€)	30,00    90,00    150,00    300,00    valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte	

## SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO ESCLUSE LE IMPOSTE E TASSE - AMBITO MERIDIONALE

Consumo annuo (Smc)	Offerta (€/Anno)
120	213,56€
480	611,94€
700	803,25€
1.400	1.476,43€
2.000	2.044,24€
5.000	4.915,48€

\*I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1.

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it)

## CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>PREZZO</b>	Prezzo Variabile
<b>CORRISPETTIVI REGOLATI AFFERENTI ALLA SPESA PER LA VENDITA DI GAS NATURALE</b>	
<b>CORRISPETTIVO ANNUO</b>	55,39 €/anno*
<b>CORRISPETTIVO PER IL CONSUMO</b>	$C_{MEM} + 0,0395 \text{ €/smc}^*$
<b>INDICE</b>	$C_{MEM}$ pari alla media mensile del prezzo PSV
<b>PERIODICITA' INDICE</b>	Mensile
<b>GRAFICO INDICE</b>	
<b>ALTRI CORRISPETTIVI REGOLATI</b>	È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti alla tariffa per l'uso della rete del gas naturale e agli oneri generali di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.

I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla vendita di gas naturale, alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare inquadrando il codice QR oppure al seguente indirizzo: <https://www.arera.it/consumatori/valori-vulnerabilita-gas>



<b>IMPOSTE</b>	Per informazioni sulle imposte applicate, può consultare la guida alle voci di spesa del gas naturale alla pagina nell'area dedicata alla bolletta del sito di ARERA: <a href="https://www.arera.it/consumatori">https://www.arera.it/consumatori</a> .
<b>SCONTI E/O BONUS</b>	In caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell'addebito automatico dell'importo fatturato, è applicato, a decorrere dalla prima bolletta emessa in formato dematerializzato, uno sconto pari a 5,40 €/PDR/anno.
<b>PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	Nessuno
<b>DURATA CONDIZIONI E RINNOVO</b>	Condizioni economiche di durata indeterminata
<b>ALTRE CARATTERISTICHE</b>	Nessuna

\*Escluse imposte e tasse. Il corrispettivo annuo è pari alla componente QVD parte fissa (relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale) definita e aggiornata da ARERA. Il corrispettivo per il consumo è determinato dal prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento (CMEM), calcolato come media mensile del prezzo sul mercato all'ingrosso italiano (il PSV day ahead) e dalla somma tra le componenti, definite e aggiornate da ARERA, CCR (a copertura dei costi associati ai rischi delle attività connesse alle modalità di approvvigionamento del gas naturale all'ingrosso) e QVD parte variabile, relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio di gas naturale.

\*\*Lo sconto non si applica nel caso di clienti serviti dal fornitore di ultima istanza.

## ALTRE INFORMAZIONI

<b>RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE</b>	Potrà presentare reclami o richieste scritte di informazione tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Per la risoluzione di eventuali controversie, potrà ricorrere alla procedura del Servizio Conciliazione gestito da Acquirente Unico per conto di ARERA. 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 di ARERA <a href="http://www.arera.it/consumatori">www.arera.it/consumatori</a> o chiami il numero verde 800.166.654.
<b>DIRITTO DI RIPENSAMENTO</b>	È possibile esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici giorni dalla conclusione del contratto, oppure richiedere l'esecuzione anticipata del contratto comunicandolo tramite i recapiti e i canali del venditore scelto per il servizio di tutela della vulnerabilità. Il termine per il diritto di ripensamento è prolungato a trenta giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste del venditore presso l'abitazione del cliente oppure di escursioni organizzate dal venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai clienti.
<b>ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA</b>	La data di inizio della fornitura sarà indicata dal venditore secondo le modalità da esso indicate. Le tempistiche variano in base al servizio richiesto (ad esempio, nuova attivazione o voltura). Sono fatti salvi i tempi previsti per le attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
<b>DATI DI LETTURA</b>	I dati di misura sono utilizzati per calcolare l'importo dei consumi in bolletta. Sono utilizzati, in ordine, i dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore Gas, le autoletture comunicate dal cliente finale e i dati di misura stimati sulla base dei dati storici di consumo e delle principali caratteristiche della fornitura.
<b>RITARDO NEI PAGAMENTI</b>	In caso di mancato, parziale o ritardato pagamento delle bollette saranno applicati a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento degli interessi di mora di importo pari a quanto previsto all'art. 12 dell'Allegato A alla delibera ARERA 555/2017. In caso di perdurante inadempimento nei pagamenti, sarà richiesta al Distributore la sospensione della fornitura i cui costi saranno a carico del cliente.

## MODALITÀ E ONERI PER IL RECESSO

<b>MODALITÀ E TEMPISTICHE</b>	In qualunque momento potrà recedere, unilateralmente e senza oneri, per cambiare offerta o venditore; nel caso di cambio venditore, rilascerà al venditore entrante, in occasione della stipula del nuovo contratto, apposito mandato per recedere in Suo nome e conto, dal contratto in essere.
<b>ONERE DI RECESSO ANTICIPATO</b>	Nessuno

Per maggiori informazioni consulti il sito di Arera [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

## OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

## DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

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

Per maggiori informazioni consulti il sito di ARERA [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654.

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.

(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](mailto: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]

**Spett.le Duferco Energia S.p.A.**  
Via Paolo Imperiale, 4 - 16126 Genova (GE)

Il sottoscritto\* \_\_\_\_\_  
abitante in \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Comune \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
Numero di telefono\* \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_  
Codice cliente\* (indicato in fattura) \_\_\_\_\_  
Codice fiscale/Partita IVA\* \_\_\_\_\_  
Con riferimento alla fornitura sita in \_\_\_\_\_  
e identificata con il codice del punto di prelievo (indicato in fattura):  
PDR\* (per le utenze gas) \_\_\_\_\_

**\*i campi contrassegnati sono obbligatori**

**Invio reclamo relativo a:**

- Contratto (Recesso, volture e subentro, modifiche unilaterali, ecc.)
- Morosità e sospensione (sospensione e riattivazione, Cmor, morosità, ecc.)
- Mercato (Presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione)
- Fatturazione (ricalcoli, consumi stimanti errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, ecc.)
- Misura (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate fatture, ecc.)
- Connessioni e qualità tecnica (preventivi, attivazioni, lavori, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, ecc.)
- Bonus Sociale (validazione, cessazioni, erogazioni, ecc.)
- Qualità commerciale (servizio clienti, personale commerciale, ecc.)
- Altro (reclami e richieste non riconducibili alle precedenti categorie)

**Breve descrizione dei fatti contestati:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

LUOGO E DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**RIFERIMENTI | DUFERCO ENERGIA S.P.A.**  
E-mail: [clienti@dufercoenergia.com](mailto:clienti@dufercoenergia.com)  
PEC: [clienti.dufercoenergia@pec.duferco.it](mailto:clienti.dufercoenergia@pec.duferco.it)  
Numero Verde Clienti: 800.93.93.00

**DUFERCO ENERGIA S.p.A.**

Sede Legale e Amministrativa: via Paolo Imperiale, 4 | 16126 Genova (GE) | Tel. +39 010 2756001 - Fax: +39 010 27560200  
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  
Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Duferco Italia Holding S.p.A. con sede a San Zeno Naviglio (BS),  
via Armando Diaz 248, iscritta al Registro delle Imprese di Brescia n. 06081270636.



**Spett.le Duferco Energia S.p.A.**

Via Paolo Imperiale, 4 - 16126 Genova (GE)

Il sottoscritto\* \_\_\_\_\_  
abitante in \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Comune \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
Numero di telefono\* \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_  
Codice cliente\* (indicato in fattura) \_\_\_\_\_  
Codice fiscale/Partita IVA\* \_\_\_\_\_  
Con riferimento alla fornitura sita in \_\_\_\_\_  
e identificata con il codice del punto di prelievo (indicato in fattura):  
PDR\* (per le utenze gas) \_\_\_\_\_  
Valore dell'autolettura\* \_\_\_\_\_ Data dell'autolettura\* \_\_\_\_\_

**\*i campi contrassegnati sono obbligatori**

**Invio reclamo relativo a:**

- Contratto (Recesso, volture e subentro, modifiche unilaterali, ecc.)
- Morosità e sospensione (sospensione e riattivazione, Cmor, morosità, ecc.)
- Mercato (Presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione)
- Fatturazione (ricalcoli, consumi stimanti errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, ecc.)
- Misura (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate fatture, ecc.)
- Connessioni e qualità tecnica (preventivi, attivazioni, lavori, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, ecc.)
- Bonus Sociale (validazione, cessazioni, erogazioni, ecc.)
- Qualità commerciale (servizio clienti, personale commerciale, ecc.)
- Altro (reclami e richieste non riconducibili alle precedenti categorie)

**Breve descrizione dei fatti contestati:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

LUOGO E DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**RIFERIMENTI | DUFERCO ENERGIA S.P.A.**

E-mail: [clienti@dufercoenergia.com](mailto:clienti@dufercoenergia.com)

PEC: [clienti.dufercoenergia@pec.duferco.it](mailto:clienti.dufercoenergia@pec.duferco.it)

Numero Verde Clienti: 800.93.93.00

**DUFERCO ENERGIA S.p.A.**

Sede Legale e Amministrativa: via Paolo Imperiale, 4 | 16126 Genova (GE) | Tel. +39 010 2756001 - Fax: +39 010 27560200  
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

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Duferco Italia Holding S.p.A. con sede a San Zeno Naviglio (BS),  
via Armando Diaz 248, iscritta al Registro delle Imprese di Brescia n. 06081270636.



## 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 €