

Periodo di validità della CTE: DICEMBRE 2024

Le presenti condizioni particolari di fornitura (Fix Business Adagio) rappresentano parte integrante del contratto di fornitura di Energia Elettrica sottoscritto dal cliente. In questo documento sono definiti il prezzo dell'Energia Elettrica e le altre condizioni economiche e di fornitura dello stesso per i clienti Business in bassa tensione. Tutti i corrispettivi della presente offerta sono da intendersi al netto di imposte e iva, che saranno poste a carico del Cliente e al lordo delle perdite di rete, se non diversamente specificato.

## Spesa energia

### Prezzi dell'energia (€/kWh)

I Prezzi per l'energia fornita ai Punti di Prelievo sono riportati nella tabella e nella descrizione sottostante.

Prezzi dell'energia espressi al lordo delle perdite di rete e al netto di IVA e imposte (€/kWh):

FASCE			PEAK/OFF PEAK		MONO
F1	F2	F3	P	OP	F1=F2=F3
0,18854	0,20119	0,17325	0,19118	0,18106	0,18744

Prezzi dell'energia espressi al netto delle perdite di rete (€/kWh) e al netto di IVA e imposte:

FASCE			PEAK/OFF PEAK		MONO
F1	F2	F3	P	OP	F1=F2=F3
0,17140	0,18290	0,15750	0,17380	0,16460	0,17040

### Tipologia fasce applicazione prezzo

#### FASCE

Applicabile ai Siti dotati di un misuratore orario oppure per aggregati orari, anche se installati o attivati in corso di fornitura. Con i termini «F1», «F2», ed «F3» si intendono le fasce definite dalla delibera ARERA n. 181/06 e s.m.i. Qualora i misuratori installati sui Siti rilevino esclusivamente il consumo complessivo mensile, verrà applicata il prezzo monorario nei primi 12 mesi di fornitura in cui verrà applicato il prezzo fisso; a partire dal 13mo mese di fornitura i consumi verranno ripartiti in base al profilo orario convenzionale (PRA) descritto più sotto.

#### PEAK - OFF PEAK

Applicabile ai Siti dotati di un misuratore orario oppure per aggregati orari, anche se installati o attivati in corso di fornitura. Le definizioni «PEAK» e «OFF PEAK» sono descritte nelle Condizioni Generali di Fornitura. Qualora i misuratori installati sui Siti rilevino esclusivamente il consumo complessivo mensile, verrà applicato il prezzo monorario nei primi 12 mesi di fornitura in cui verrà applicato il prezzo fisso; a partire dal 13mo mese di fornitura i consumi verranno ripartiti in base al profilo orario convenzionale (PRA) descritto più sotto.

#### MONORARIO

Applicabile ai Siti dotati di misuratore non in grado di rilevare i consumi orari nei primi 12 mesi di fornitura in cui verrà applicato il prezzo fisso; a partire dal 13mo mese di fornitura i consumi verranno ripartiti in base al profilo orario convenzionale (PRA) descritto più sotto.

I prezzi di cui alla presente offerta rimarranno fissi ed invariabili per i primi 12 mesi. A partire dal tredicesimo mese di fornitura, i prezzi dell'energia, (€/kWh), diverranno variabili, indicizzati al PUNHH (PUN orario) e aggiornati mensilmente secondo seguente formula:

$$P_{meseF0} = P_{0F0} + ((1+\lambda) * P_{UNHHF0} - P_{UN0F0})$$

Dove: lambda = coefficiente di perdite di rete pari per BT a 0,1 e il valore di P<sub>0F0</sub> è quello riportato sopra nella tabella "Prezzi dell'energia (€/kWh)".

In mancanza di dati di consumo orari, ai fini dell'applicazione del corrispettivo PUNHH si considera un criterio di ripartizione dei consumi basato sul profilo orario convenzionale "Prelievo Residuo d'Area" (PRA) di cui al TIS\_ "Testo integrato del Settlement". Ai fini della presente offerta i valori dell'indice PUNHH verranno esposti secondo la formulazione indicata nella sezione sopra riportata "tipologia fasce applicazione prezzo". Ai soli clienti della tipologia Illuminazione Pubblica, non trattati su base oraria verrà applicato il profilo orario convenzionale previsto dalla delibera 29/08 e s.m.i. (Determinazione convenzionale dei profili di prelievo dell'energia elettrica corrispondenti ad utenze di illuminazione pubblica non trattate su base oraria).

L'indice PUNHH (Prezzo Unico Nazionale), definito ai sensi dell'Allegato A alla delibera 9 giugno 2006, n. 111/06 e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), all'art. 30, comma 4, lettera c, è il valore formatosi in ogni ora nel Mercato MGP della Borsa Elettrica Italiana IPEX. Il valore massimo del PUN negli ultimi 12 mesi è stato 0,25000 €/kWh raggiunto nel mese di Agosto 2024. I valori del PUN<sub>0</sub> F<sub>0</sub>, validi per la presente offerta sono i seguenti: F1: 0,17534 €/KWh F2: 0,18799 €/KWh F3: 0,16005 €/KWh Peak: 0,17798 €/kWh OffPeak: 0,16786 €/kWh Mono: 0,17424 €/kWh. Nel caso in cui i dati su base oraria o i dati aggregati di consumo non siano disponibili al momento della fatturazione, il Fornitore applicherà un corrispettivo in acconto che verrà conguagliato, non appena disponibili i dati di consumi effettivi. Su richiesta esplicita del Cliente, verrà fornita evidenza dei valori del PUN orari utilizzati come base del calcolo della formula indicata nella presente scheda.

Saranno inoltre applicati gli oneri di seguito riportati.

- Corrispettivi di dispacciamento di cui all'allegato A alla delibera 111/06 e s.m.i., pari a 0,00848 €/kWh per il IV trimestre, come applicati da Terna al fornitore.
- Corrispettivo mercato capacità di cui alla delibera ARG/elt 98/11 e s.m.i., pari nelle 500 ore di picco del sistema elettrico, definite da Terna per l'anno 2024, a 0,04939 €/kWh per clienti in BT, e nelle 8.260 ore diverse da quelle di picco, per il IV trimestre 2024, a 0,00329 €/kWh per clienti in BT, in base a quanto applicato da Terna al Fornitore.
- Corrispettivo individuato in base al servizio di ultima istanza cui il cliente ha diritto, di cui al TIS articolo 25 bis (salvaguardia), pari a (0,000572 €/kWh) per clienti BT, o articolo 25 ter (tutele graduati), pari a (0,00 €/kWh) per clienti BT, come applicati da Terna al fornitore.
- Corrispettivo QCV (quota commercializzazione vendita) pari a 180,00 €/POD/anno.

In deroga a quanto previsto nelle CGF, non verranno applicati gli oneri di sbilanciamento fissi e variabili.

Data \_\_\_\_\_

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

#### DUFERCO ENERGIA S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: via Paolo Imperiale, 4 | 16126 Genova (GE) | Tel. +39 010 2756001 - Fax: +39 010 2756020 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.



## Servizi di trasporto, gestione del contatore e oneri di sistema

Sono a carico del Cliente tutti gli oneri fatturati da Terna e dal Distributore locale al Fornitore in merito alla fornitura ai Siti del Cliente, come di seguito riportati e periodicamente aggiornati con modalità e tempi stabiliti dalle autorità competenti, Arera, Terna e distributori locali.

Corrispettivi di trasmissione, distribuzione e misura; eventuali penali applicate all'energia reattiva scambiata con la rete; oneri generali di sistema (componenti Asos e Arim) (la componente Asos serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i clienti elettrici) e componenti UC3 e UC6.

Saranno infine applicati i costi e gli oneri conseguenti a interventi concordati fra il Cliente e il Distributore, l'eventuale corrispettivo di conguaglio compensativo ai sensi dell'art. 34 della delibera ARERA n.107/09 e s.m.i., le imposte e l'iva.

## Incidenza dei corrispettivi sulla spesa annua di energia elettrica

Con riferimento al IV trimestre del 2024, per un cliente finale di tipo non domestico residente, alimentato in bassa tensione, con consumi annui pari a 10.000 kWh e 10 kW di potenza impegnata, i corrispettivi della presente offerta incidono percentualmente sulla spesa annua al netto delle imposte e dell'IVA, in media, come di seguito indicato: Componente energia = 56,00%; corrispettivo di commercializzazione (incluso corrispettivo ex art. 25, 25 bis, 25ter TIS) = 5,00%; oneri di dispacciamento (incluso corrispettivo mercato capacità) = 6,00%, Trasporto e gestione del contatore = 13,00%; Oneri di sistema = 20,00%, di cui componente Asos = 17,00%.

## Ulteriori condizioni e informazioni

In base alla delibera n. 228/2017/R/Com e s.m.i., Duferco Energia S.P.A. dichiara di aver aderito alla procedura di ripristino ed effettuerà una chiamata o invierà una lettera a conferma della sottoscrizione del contratto. Tutti i corrispettivi citati sono da intendersi al netto di imposte e iva, che saranno poste a carico del Cliente e al lordo delle perdite di rete, a eccezione del corrispettivo di cui al TIS, art. 25 bis (salvaguardia), espresso al netto delle perdite. 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. Duferco Energia si riserva, così come definito nelle condizioni generali di fornitura di cui questo documento è parte integrante, di effettuare una verifica di solvibilità del Cliente. In deroga a quanto riportato nell'articolo 11 delle condizioni generali e nella richiesta di fornitura, la fatturazione avrà periodicità mensile anche per i clienti per i quali è prevista dal TIF una differente periodicità di fatturazione. Maggiori informazioni sono consultabili nella sezione frequenza di fatturazione della scheda sintetica.

### OPZIONE VERDE: FIRMA (leggibile)

Con un corrispettivo aggiuntivo pari a 0,008 €/KWh l'energia sarà certificata come prodotta da fonte rinnovabile, attraverso l'annullamento sul portale GSE di Garanzie d'Origine (GO), certificati elettronici che attestano l'origine rinnovabile dell'energia elettrica. Il contratto è coerente con la regolazione definita dalla delibera Arera ARG/elt 104/11 e s.m.i.

**FREQUENZA FATTURAZIONE CONSUMI:** Mensile

**CODICE OFFERTA:** 003450ESFOL01XX00000010065891224 (3F) - 003450ESFOL01XX0000001006591224 (Mono) - 003450ESFOL01XX00000010065901224 (PoP)

**PERIODO DI VALIDITA':** DICEMBRE 2024

## Mix energetico

Vengono di seguito riportate le informazioni sul mix energetico nazionale e dell'impresa di vendita.

Di seguito si riportano le informazioni previste dal decreto DM 224 del 14/07/2023 per la presente offerta. La tabella (a) riporta le informazioni dell'offerta in caso di sottoscrizione dell'opzione energia verde; la tabella (b) riporta le informazioni in caso non venga sottoscritta l'opzione verde.

Tabella (a)				Tabella (b)			
	Composizione del mix energetico per contratto (%)	Composizione del mix nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico (%)	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta (%)		Composizione del mix energetico per contratto (%)	Composizione del mix nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico (%)	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta (%)
Fonti primarie utilizzate	2023	2023*	2023	Fonti primarie utilizzate	2023*	2023*	2023
Fonti Rinnovabili	100,00%	46,31%	21,78%	Fonti Rinnovabili	7,02%	46,31%	21,78%
Carbone	0,00%	5,27%	15,95%	Carbone	18,96%	5,27%	15,95%
Lignite	ND	ND	ND	Lignite	ND	ND	ND
Gas Naturale	0,00%	42,99%	52,43%	Gas Naturale	62,32%	42,99%	52,43%
Prodotti Petroliiferi	0,00%	0,90%	1,40%	Prodotti Petroliiferi	1,66%	0,90%	1,40%
Nucleare	0,00%	0,00%	2,52%	Nucleare	2,99%	0,00%	2,52%
Altre Fonti	0,00%	4,53%	5,93%	Altre Fonti	7,05%	4,53%	5,93%

\*dato a pre-consuntivo

\*dato a pre-consuntivo

Data \_\_\_\_\_

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

DUFERCO ENERGIA S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: via Paolo Imperiale, 4 | 16126 Genova (GE) | Tel. +39 010 2756001 - Fax: +39 010 2756020 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.



<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>	Indeterminato
<b>CONDIZIONI DELL'OFFERTA</b>	Riservata a clienti Business in bassa tensione
<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>	Mensile In deroga all'articolo 4.3 del TIF (Testo integrato della fatturazione di energia elettrica e di gas naturale), la periodicità di fatturazione sarà esclusivamente mensile anche per i clienti per i quali è prevista dal TIF una differente periodicità di fatturazione. È comunque sempre disponibile l'offerta contrattuale che recepisce integralmente il TIF senza deroghe, visionabile sul sito internet www.dufercoenergia.com
<b>GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE</b>	Il Cliente, qualora il Fornitore lo richieda, dovrà versare una garanzia bancaria irrevocabile a prima richiesta o deposito cauzionale), di importo massimo pari a cinque volte i consumi mensili più elevati (rilevati nei 12 mesi precedenti anche da altro fornitore), moltiplicato per i prezzi forward dell'indice al momento della richiesta, maggiorato della somma delle altre voci indicate nelle fatture di riferimento. L'importo sarà comunicato al Cliente prima dell'avvio della fornitura o, qualora la richiesta fosse fatta in corso di fornitura, con un anticipo di 15 giorni tramite posta elettronica certificata (pec) o raccomandata. Nel caso in cui il pagamento scelto dal Cliente dovesse essere diverso dall'addebito diretto su conto corrente, potrà essere richiesto un deposito cauzionale, che verrà addebitato nella prima fattura utile successiva all'attivazione della fornitura, per un ammontare pari a: 15,50 €/kW di potenza impegnata;

## CONDIZIONI ECONOMICHE

<b>PREZZO MATERIA PRIMA ENERGIA</b>	Prezzo fisso per 12 mesi			
<b>ALTRE VOCI DI COSTO</b>	<b>Per potenze impegnate inferiori o uguali a 1,5 kW</b>			
		<b>Trasp e gest contatore</b>	<b>Oneri di Sistema</b>	<b>Di cui Asos</b>
	Quota energia (€/kWh)	0,012850	0,048204	0,042632
	Quota fissa (€/anno)	27,675700	23,029200	11,943600
	Quota potenza	31,358600	28,248000	14,650800
	<b>Per potenze impegnate superiori a 1,5 kW e inferiori o uguali a 3 kW</b>			
		<b>Trasp e gest contatore</b>	<b>Oneri di Sistema</b>	<b>Di cui Asos</b>
	Quota energia (€/kWh)	0,012850	0,048204	0,042632
	Quota fissa (€/anno)	27,675700	23,029200	11,943600
	Quota potenza	29,699400	26,752800	13,874400
	<b>Per potenze impegnate superiori a 3 kW e inferiori o uguali a 6 kW</b>			
		<b>Trasp e gest contatore</b>	<b>Oneri di Sistema</b>	<b>Di cui Asos</b>
	Quota energia (€/kWh)	0,012850	0,048204	0,042632
	Quota fissa (€/anno)	27,675700	23,029200	11,943600
	Quota potenza	33,017700	29,742000	15,424800
	<b>Per potenze impegnate superiori a 6 kW e inferiori o uguali a 10 kW</b>			
		<b>Trasp e gest contatore</b>	<b>Oneri di Sistema</b>	<b>Di cui Asos</b>
	Quota energia (€/kWh)	0,012850	0,048204	0,042632
	Quota fissa (€/anno)	28,179100	23,485200	12,180000
	Quota potenza	33,017700	29,742000	15,424800
	<b>Per potenze impegnate superiori a 10 kW e inferiori o uguali a 15 kW</b>			
		<b>Trasp e gest contatore</b>	<b>Oneri di Sistema</b>	<b>Di cui Asos</b>
	Quota energia (€/kWh)	0,012850	0,048204	0,042632
	Quota fissa (€/anno)	28,179100	23,485200	12,180000
Quota potenza	33,017700	29,742000	15,424800	
<b>TOTALE</b>				
<b>COSTO FISSO ANNO</b>	<b>COSTO PER CONSUMI</b>	<b>COSTO PER POTENZA IMPEGNATA</b>		
180,00 €/anno*	0,201842 €/kWh*	0,00 €/kW*		
<b>IMPOSTE</b>	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it			
<b>SCONTI E/O BONUS</b>	nessuno			
<b>PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	Opzione Verde 0,008 €/kWh (opzionale)			
<b>DURATA CONDIZIONI E RINNOVO</b>	12 mesi prezzo fisso, a partire dal tredicesimo mese il prezzo diventerà variabile, indicizzato al PUN orario			
<b>ALTRE CARATTERISTICHE</b>	In mancanza di dati di consumo orari, ai fini dell'applicazione dei corrispettivi si considera un criterio di ripartizione dei consumi basato sul profilo orario convenzionale "Prelievo Residuo d'Area" (PRA) di cui al TIS (Testo Integrato Settlement). Ai soli clienti della tipologia Illuminazione Pubblica, non trattati su base oraria verrà applicato il profilo orario convenzionale previsto dalla delibera 29/08 e s.m.i. (Determinazione convenzionale dei profili di prelievo dell'energia elettrica corrispondenti ad utenze di illuminazione pubblica non trattate su base oraria).			

\*Escluse imposte e tasse

DUFERCO ENERGIA S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: via Paolo Imperiale, 4 | 16126 Genova (GE) | Tel. +39 010 2756001 - Fax: +39 010 2756020 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.



## ALTRE INFORMAZIONI

<b>RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE</b>	Il Cliente potrà formulare in qualunque momento richieste di informazioni, reclami per iscritto, a mezzo fax al numero 010 27560460 oppure tramite posta ordinaria indirizzata a Duferco Energia S.p.A., Via Paolo Imperiale, 4, 16126 Genova (GE), oppure per posta elettronica all'indirizzo clienti@dufercoenergia.com, PEC clienti. dufercoenergia@pec.duferco.it o ancora mediante la compilazione degli appositi moduli disponibili sul sito internet www.dufercoenergia.com. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale verranno erogati gli indennizzi automatici in maniera ed in misura regolata dalla normativa vigente (delibera ARERA n. 413/2016) così come indicato sul sito internet del Fornitore. Il cliente, in qualsiasi momento può rivolgersi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, attraverso una procedura online completamente gratuita che consente al Cliente di risolvere, di fronte ad un soggetto terzo, le eventuali problematiche insorte con il proprio Operatore e ritenute non risolte attraverso la trattazione del primo reclamo. L'attivazione del Servizio Conciliazione avviene mediante compilazione online di apposita richiesta accessibile dai siti www.arera.it o www.conciliazione.energia.it. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o chiami il numero verde 800.166.654
<b>DIRITTO DI RIPENSAMENTO</b>	Qualora il cliente finale- persona fisica abbia sottoscritto la Richiesta di Fornitura in luogo diverso dai locali commerciali del Fornitore o attraverso forme di comunicazione a distanza, può esercitare il diritto di recedere dal contratto senza oneri e senza indicarne le ragioni - ai sensi del D. LGS.206/2005 e s.m.i. - entro 14 oppure, per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del cliente finale, 30 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'accettazione del Fornitore. Per esercitare il diritto di ripensamento è sufficiente inviare dichiarazione esplicita attestante tale intenzione (tramite e-mail, PEC, fax o lettera racc. AR ai recapiti del fornitore, ovvero utilizzando l'apposito modulo presente sul sito internet. Qualora, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento, l'attivazione della fornitura sia già avvenuta o non possa più essere impedita, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto sottoscritto, fino al momento di cessazione della fornitura stessa.
<b>ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA</b>	L'attivazione della fornitura avverrà alla prima data utile, ovvero alla data indicata dal Cliente in caso di recesso per cambio del fornitore, 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 del distributore locale. 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. Nel caso in cui il Fornitore non possa attivare la fornitura per eventuali impedimenti di qualsiasi natura, anche se contingenti e temporanei il contratto dovrà considerarsi inefficace, senza alcuna responsabilità in capo al Fornitore e fatta salva la possibilità per quest'ultimo di addebitare gli oneri connessi alla prestazione richiesta.
<b>DATI DI LETTURA</b>	Il Fornitore utilizzerà i dati di lettura ai fini della fatturazione dei rispettivi consumi al Cliente, per ogni POD/PDR indicato, per gli importi corrispondenti ai quantitativi di energia elettrica o di gas naturale consumati nel periodo precedente, così come comunicati dal Distributore oppure attraverso l'indicazione delle stime fornite o attraverso la comunicazione delle autoletture cliente.
<b>RITARDO NEI PAGAMENTI</b>	In caso di mancato, ritardato o parziale, pagamento di una o più fatture, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare degli importi dovuti, un interesse di mora per ogni giorno di ritardo a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura rimasta insoluta, in misura pari: - al saggio degli interessi previsti dalla Banca Centrale Europea maggiorati di 8 (otto) punti percentuali previsti dall'art. 5 del D.Lgs n.231/2002, per tutti i Clienti esclusi quelli con forniture a uso domestico; - al saggio degli interessi legali, previsti annualmente con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze ai sensi del 1284 c.c. maggiorati di 3,5 (tre/50) punti percentuali per tutti i Clienti con forniture ad uso domestico. Il Fornitore si riserva di attivare le procedure previste in caso di morosità, inviando al Cliente, a mezzo raccomandata o PEC, apposita comunicazione di messa in mora con l'indicazione del termine ultimo di pagamento. Il sollecito scritto comporta l'addebito fino a Euro 5,00 (cinque/00) IVA esclusa. Qualora non pervenisse il pagamento, in ottemperanza della Legge di Bilancio 2020 e delle delibere n° ARG/gas 99/11 e s.m.i. per la fornitura gas e 259/2015/R/COM e s.m.i. per la fornitura energia elettrica, saremo costretti a intraprendere le procedure coattive di recupero del credito e sospensione della fornitura e ad addebitare 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 PER IL RECESSO

<b>MODALITÀ DI RECESSO</b>	Ai sensi della Delibera 783/2017/R/com e s.m.i. il Cliente titolare di un sito 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, fax 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 dal Distributore. 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 ed inoltrato tramite e-mail, PEC, fax 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 alla 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. Nei limiti di legge, sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa cessazione della fornitura di energia elettrica e gas e dei relativi servizi associati, inclusi eventuali costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla risoluzione del Contratto. 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 alla 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 e dei relativi servizi associati, inclusi eventuali costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla risoluzione del Contratto
<b>ONERE DI RECESSO ANTICIPATO</b>	Nessuno

## OPERATORE COMMERCIALE

<b>CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO</b>	<b>FIRMA E DATA</b>
---	---------------------

## DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

### ● LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE

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

Nota: Il cliente, prima di sottoscrivere la nuova offerta, è invitato a verificare la presenza di oneri di recesso anticipato dal contratto di fornitura attualmente in essere.

## BASSA TENSIONE NON DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	16 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	43 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	36 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%	95%

## BASSA TENSIONE DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	19 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	20 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%	96%

## MEDIA TENSIONE

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	21 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	32 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%	100%

## DUAL FUEL

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	10 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	19 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%	98%

## BASSA PRESSIONE DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	19 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	26 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%	95%

## BASSA PRESSIONE CONDOMINIO USO DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	9 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%	100%

## BASSA PRESSIONE ATTIVITÀ DI SERVIZIO PUBBLICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	0 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%	100%

## BASSA PRESSIONE USI DIVERSI

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	25 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	25 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%	96%

## MULTISITO ELETTRICITÀ

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	13 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	30 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%	98%

## MULTISITO GAS

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2023
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	9 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	27 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%	96%

**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	20 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	25€	50€	75€
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	25€	50€	75€
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	25€	50€	75€

**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 €