FLEX BUSINESS SEMPRE ZERO 2

OFFERTA PER IL MERCATO LIBERO DESTINATA AI CLIENTI BUSINESS IN BASSA TENSIONE CON CONSUMI DA 10.001 KWh a 20.000 KWh

Periodo di validità della CTE: MAGGIO 2025

Le presenti condizioni particolari di fornitura (Flex Business Sempre Zero 2) 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 con consumi fino da 10.001 KWh a 20.000 KWh.

A) Spesa energia

La spesa energia è costituita dalla somma delle componenti di seguito riportate, il cui valore è liberamente definito dal Fornitore. 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.

Materia prima

La presente offerta si basa sull'applicazione di un prezzo variabile su base oraria (PUN Index GME orario, nel seguito "PUNHH") ai consumi registrati dal misuratore su base oraria (misuratore 2G). L'indice PUN Index GME orario è il prezzo calcolato dal GME (Gestore del Mercato Elettrico) secondo quanto riportato nell'allegato alla delibera Arera 304/2024/R/eel (TIDE, Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico) a partire dai prezzi registrati sul MGP (Mercato del giorno prima) della Borsa Elettrica Italiana (IPEX). Il valore massimo del PUN Index GME orario negli ultimi 12 mesi è stato 0,28900 €/kWh raggiunto nel mese di Gennaio 2025.
Nel caso in cui il cliente non disponga di un misuratore orario (misuratore 2G), il prezzo sarà applicato secondo i criteri descritti nel seguito.

Prezzo della materia prima espresso al lordo delle perdite di rete (€/kWh) e al netto di IVA e imposte:

Il prezzo orario della materia prima verrà determinato con la seguente formula:
P = PUNHH * (1+lambda) + 0,00 €/kWh
Dove:
- PUNHH è il PUN Index GME orario
- Lambda = coefficiente di perdite di rete, pari per i clienti allacciati in BT a 0,100

Ai fini dell'applicazione dei valori di P il Cliente può scegliere tra formulazione "Fasce Arera", "Peak/Off Peak" e "Mono". In ogni caso, l'importo totale che verrà fatturato al cliente non subirà variazioni tra le tre formulazioni, ma cambierà soltanto la sua modalità di rappresentazione in fattura.

☐ **FASCE ARERA** ☐ **PEAK – OFF PEAK** ☐ **MONO**

- Fasce Arera: sono ore comprese nelle fasce F1, F2, e F3 come definite dalla delibera ARERA n. 181/06 (Aggiornamento delle fasce orarie), e s.m.i.
- Peak: sono le ore comprese tra le 08.00 e le 20.00 dei giorni dal lunedì al venerdì;
- Off Peak: sono le ore comprese dalle 00.00 alle 08.00 e dalle 20.00 alle 24.00 dei giorni dal lunedì al venerdì e tutte le ore del sabato e della domenica;
- Mono: sono tutte le ore della giornata indistintamente.

Applicazione del PUN Index GME orario ai clienti non dotati di misuratori 2G

Per poter applicare il PUN Index GME orario a un cliente non dotato di misuratore orario 2G, si ricorre al criterio di ripartizione dei consumi PRA (Prelievo Residuo di Area), così come utilizzato da Terna nell'ambito delle procedure di regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (Settlement). Il PRA è il profilo di prelievo orario convenzionale definito nel TIS, applicato alle misure di prelievo nel caso in cui il misuratore non sia in grado di effettuare misurazioni su base oraria, ma solo su fasce orarie o monorario. Per ciascun punto di fornitura viene utilizzato il profilo convenzionale definito dal Distributore per la zona di appartenenza del punto di fornitura del cliente.
Ai consumi così ripartiti saranno applicati i valori del PUN Index GME orario. Ai fini della rappresentazione in fattura, come descritto nel seguito, i corrispettivi orari così ottenuti (PUN Index GME orario per consumo orario) saranno aggregati nelle tre/due fasce "Fasce Arera"/"Peak-Off Peak" come valori medi ponderati sui consumi totali delle ore di ciascuna fascia nel caso in cui il cliente scelga la rappresentazione su tre/due fasce "Fasce Arera"/"Peak-Off Peak" oppure saranno aggregati su un'unica fascia nel caso in cui il cliente scelga la rappresentazione monoraria (MONO).

Rappresentazione dei consumi e dei corrispettivi in fattura

La modalità di rappresentazione in fattura dei consumi e dei corrispettivi dipenderà dalla formulazione (Fasce Arera/Peak-Off Peak oppure Mono) scelta del Cliente nella sezione "Materia prima".
Per i clienti dotati di misuratore 2G, consumi e corrispettivi saranno resi disponibili su base oraria nella sezione privata dell'Area clienti.
Nel caso in cui le misure su base oraria o i dati aggregati di consumo effettivi non siano disponibili al momento della fatturazione, il Fornitore applicherà un corrispettivo stimato in acconto che verrà conguagliato, non appena disponibili i dati effettivi.

Altri corrispettivi definiti dal Fornitore

- Corrispettivo QCV (quota commercializzazione vendita) pari a 600,00 €/POD/anno.
- Corrispettivi di dispacciamento di cui all'allegato alla delibera Arera 304/2024/R/eel e s.m.i. (TIDE- Testo Integrato del Dispacciamento) , pari a 0,009843 €/kWh per il II trimestre 2025 (valore al lordo delle perdite di rete), come applicati da Terna al fornitore, e corrispettivo di Aggregazione Misure, pari a 0,084 €/POD/anno, ove previsto.
- 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 2025, a 0,06495 €/kWh per clienti in BT (valori al lordo delle perdite di rete), e nelle 8.260 ore diverse da quelle di picco, per il II trimestre 2025, a 0,00402 €/kWh per clienti in BT (valori al lordo delle perdite di rete), in base a quanto applicato da Terna al Fornitore. Per i clienti non dotati di misuratore orario, i consumi orari saranno ottenuti con il criterio PRA, descritto in precedenza.
- Corrispettivo individuato in base al servizio di ultima istanza cui il cliente ha diritto, di cui al TIS art. 25 bis (salvaguardia), 25 ter (tutele graduali), e attualmente pari rispettivamente a (0,00057 €/kWh), (0,00000 €/kWh) (valori al lordo delle perdite di rete) come applicati da Terna al fornitore.

Data_____ Timbro e Firma (leggibile)_____

B) 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 imprese di distribuzione. Corrispettivi di trasmissione, distribuzione e misura; eventuali penali applicate all'energia reattiva scambiata con la rete; oneri generali di sistema (componenti Asos e Arim) e componenti UC3 e UC6.
Saranno infine applicati i costi e gli oneri conseguenti a interventi concordati fra il Cliente e il Distributore.

C) Incidenza dei corrispettivi sulla spesa annua di energia elettrica

Con riferimento al II trimestre del 2025, per un cliente non domestico, 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 = 54,61%; corrispettivo di commercializzazione (incluso corrispettivo ex art. 25, 25 bis, 25ter TIS) = 4,60%; oneri di dispacciamento (incluso corrispettivo mercato capacità) = 3,77%, Trasporto e gestione del contatore = 13,30%; Oneri di sistema = 23,69%, di cui componente Asos = 17,95%.

D) Ulteriori condizioni e informazioni

Nel caso in cui il cliente non sia dotato di misuratore 2G messo in servizio, l'installazione del misuratore è nella responsabilità dell'impresa di distribuzione, che opererà secondo piani di installazione definiti e con costi a carico del distributore. 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. 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 caso di esito negativo verrà richiesto un deposito cauzionale così come lo stesso sarà richiesto nel caso in cui il pagamento scelto dal Cliente dovesse essere diverso da SDD (Sepa Direct Debit – ex RID – per il quale Duferco Energia SpA non prevede preavvisi nella comunicazione degli addebiti).
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.

E) Ulteriori Opzioni a scelta del cliente:

☐ **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: 003450ESVOL01XX00000010065440525 (3F) - 003450ESVOL01XX00000010065460525 (Mono) - 003450ESVOL01XX00000010065450525 (PoP)

PERIODO DI VALIDITA': MAGGIO 2025

Data_____ Timbro e Firma (leggibile)_____

F) 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)

	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 Rinnovabili	100,00%	46,31%	21,78%
Carbone	0,00%	5,27%	15,95%
Lignite	ND	ND	ND
Gas Naturale	0,00%	42,99%	52,43%
Prodotti Petroliferi	0,00%	0,90%	1,40%
Nucleare	0,00%	0,00%	2,52%
Altre Fonti	0,00%	4,53%	5,93%

*dato a pre-consuntivo

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 (%)
Fonti primarie utilizzate	2023*	2023*	2023
Fonti Rinnovabili	7,02%	46,31%	21,78%
Carbone	18,96%	5,27%	15,95%
Lignite	ND	ND	ND
Gas Naturale	62,32%	42,99%	52,43%
Prodotti Petroliferi	1,66%	0,90%	1,40%
Nucleare	2,99%	0,00%	2,52%
Altre Fonti	7,05%	4,53%	5,93%

*dato a pre-consuntivo

OFFERTE COMMERCIALI A PREZZO DINAMICO

Le offerte commerciali in cui il costo della materia energia è legato a un indice dei prezzi di mercato in tempo reale sono denominate "offerte a prezzo dinamico". Nel caso della presente offerta viene utilizzato il PUN Index GME orario, che assume un valore differente per ogni ora della giornata, seguendo l'andamento del mercato all'ingrosso MGP (mercato del giorno prima) gestito dal Gestore dei mercati energetici (GME). I prezzi sono consultabili sulle tabelle del sito www.mercatoelettrico.org.

L'applicazione di questa tipologia di offerte commerciali richiede la disponibilità di un misuratore 2G in grado di rilevare, trasmettere e registrare i prelievi di energia elettrica con un dettaglio perlomeno orario. Nel caso in cui il Cliente non disponga di tale misuratore, dovrà attenderne l'installazione a opera dell'impresa di distribuzione locale.

L'andamento dei prezzi dell'energia elettrica sui mercati all'ingrosso può subire variazioni nel corso della giornata. Tale volatilità può presentare dei rischi ma anche significative opportunità in quanto, tanto più il cliente riuscirà a concentrare i propri consumi nelle ore a prezzi inferiori, tanto più i corrispettivi in bolletta relativi alla materia energia saranno ridotti. Pertanto, per poter iniziare a beneficiare appieno delle potenzialità di risparmio dell'offerta a prezzo dinamico, al cliente sarà sufficiente modificare le proprie abitudini di consumo.

Per orientare i propri consumi il Cliente può conoscere in anticipo i prezzi che saranno praticati. Infatti il GME pubblica solitamente entro le ore 13:00 di ogni giorno i valori del PUN Index GME orario relativi a ogni ora del giorno seguente, rendendoli disponibili al sito www.mercatoelettrico.org.

Nella sezione riservata del portale Clienti di Duferco Energia il Cliente potrà disporre dei valori del PUN Index GME orario e dei propri consumi relativi al mese precedente.

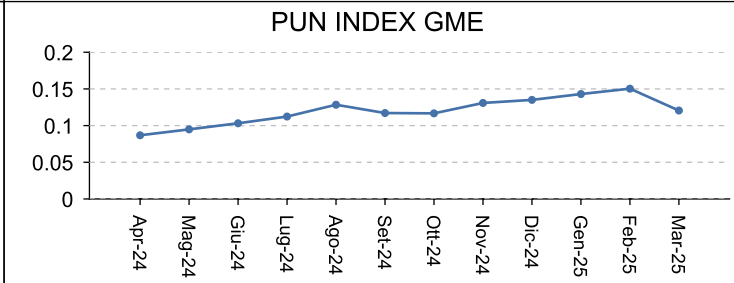
Per ulteriori informazioni sulle caratteristiche di queste tipologie di offerte è possibile consultare l'apposita sezione del sito www.dufercoenergia.com

Scheda Sintetica per l'offerta
Flex Business Sempre Zero 2

CODICE OFFERTA 003450ESVOL01XX00000010065440525 (3F) - 003450ESVOL01XX00000010065460525 (MONO) - 003450ESVOL01XX00000010065450525 (POP) ENERGIA ELETTRICA VALIDO DAL 01/05/2025, AL 31/05/2025

VENDITORE	Duferco Energia Spa, www.dufercoenergia.com 800.93.93.00 Via Paolo Imperiale,4 – 16126 Genova (GE) clienti@dufercoenergia.com
DURATA DEL CONTRATTO	Indeterminato
CONDIZIONI DELL'OFFERTA	Riservata a clienti Business in bassa tensione con consumi fino da 10.001 KWh a 20.000 KWh
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	Domiciliazione bancaria (SDD), bonifico bancario,PagoPA. La scadenza di pagamento delle fatture è di 20 giorni dalla data fattura indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal cliente
FREQUENZA DI FATTURAZIONE	Mensile In deroga all'articolo 4.3 del TIF(Testo integrato della fatturazione di energia elettrica e di gas naturale), la periodicità di fatturazione sarà esclusivamente mensile anche per i clienti per i quali è prevista dal TIF una differente periodicità di fatturazione. È comunque sempre disponibile l'offerta contrattuale che recepisce integralmente il TIF senza deroghe, visionabile sul sito internet www.dufercoenergia.com
GARANZIE RICHIESTE AL CLIENTE	Il Cliente, qualora il Fornitore lo richieda, dovrà versare una garanzia bancaria irrevocabile a prima richiesta o deposito cauzionale), di importo massimo pari a cinque volte i consumi mensili più elevati (rilevati nei 12 mesi precedenti anche da altro fornitore), moltiplicato per i prezzi forward dell'indice al momento della richiesta, maggiorato della somma delle altre voci indicate nelle fatture di riferimento. L'importo sarà comunicato al Cliente prima dell'avvio della fornitura o, qualora la richiesta fosse fatta in corso di fornitura, con un anticipo di 15 giorni tramite posta elettronica certificata (pec) o raccomandata. Nel caso in cui il pagamento scelto dal Cliente dovesse essere diverso dall'addebito diretto su conto corrente, 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

PREZZO MATERIA PRIMA ENERGIA	Prezzo Variabile
COSTO PER CONSUMI	
INDICE	L'indice PUN Index GME orario è il prezzo calcolato dal GME (Gestore del Mercato Elettrico) secondo quanto riportato nell'allegato alla delibera Arera 304/2024/R/eel (TIDE, Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico) a partire dai prezzi registrati sul MGP (Mercato del giorno prima) della Borsa Elettrica Italiana (IPEX).
PERIODICITÀ INDICE	L'indice varia in ogni singola ora del mese
GRAFICO INDICE (12 mesi)	

TOTALE	PUNHH * (1+lambda) + 0,01734 €/KWh

COSTO FISSO ANNO	**COSTO PER POTENZA IMPEGNATA**
600,00 €/anno*	0,00 €/kW*

ALTRE VOCI DI COSTO

Per potenze impegnate inferiori o uguali a 1,5 kW

	Trasp e gest contatore	Oneri di Sistema	Di cui Asos
Quota energia (€/kWh)	0,014250	0,043776	0,042293
Quota fissa (€/anno)	29,155300	14,980800	11,947200
Quota potenza	35,251100	18,111600	14,444400

Per potenze impegnate superiori a 1,5 kW e inferiori o uguali a 3 kW

	Trasp e gest contatore	Oneri di Sistema	Di cui Asos
Quota energia (€/kWh)	0,014250	0,043776	0,042293
Quota fissa (€/anno)	29,155300	14,980800	11,947200
Quota potenza	33,386000	17,155200	13,680000

Per potenze impegnate superiori a 3 kW e inferiori o uguali a 6 kW

	Trasp e gest contatore	Oneri di Sistema	Di cui Asos
Quota energia (€/kWh)	0,014250	0,043776	0,042293
Quota fissa (€/anno)	29,155300	14,980800	11,947200
Quota potenza	37,116200	19,069200	15,207600

Per potenze impegnate superiori a 6 kW e inferiori o uguali a 10 kW

	Trasp e gest contatore	Oneri di Sistema	Di cui Asos
Quota energia (€/kWh)	0,014250	0,043776	0,042293
Quota fissa (€/anno)	29,724400	15,271200	12,178800
Quota potenza	37,116200	19,069200	15,207600

Per potenze impegnate superiori a 10 kW e inferiori o uguali a 15 kW

	Trasp e gest contatore	Oneri di Sistema	Di cui Asos
Quota energia (€/kWh)	0,014250	0,043776	0,042293
Quota fissa (€/anno)	29,724400	15,271200	12,178800
Quota potenza	37,116200	19,069200	15,207600

IMPOSTE	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it
SCONTI E/O BONUS	nessuno
PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI	Opzione Verde 0,008 €/KWh (opzionale)
DURATA CONDIZIONI E RINNOVO	Nessuna variazione nelle condizioni
ALTRE CARATTERISTICHE	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 al lordo delle perdite di rete

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	Il Cliente potrà formulare in qualunque momento richieste di informazioni, reclami per iscritto, 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, per richieste di informazioni e richiesta di verifica del corretto funzionamento del misuratore, all'indirizzo reclami@dufercoenergia.com per reclami o a mezzo PEC all'indirizzo 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. Il cliente riceverà la documentazione contrattuale (es. variazioni unilaterali, comunicazioni di evoluzione automatica, fattura,welcome letter, ecc.), su supporto durevole all'indirizzo mail o postale indicato e accettato in fase di stipula.
MODALITÀ DI RECESSO	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 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 o lettera racc. AR ai recapiti del fornitore, la risoluzione sarà evasa alla prima data utile in accordo con i tempi tecnici necessari per il Fornitore per svolgere tutte le attività conseguenti la conclusione del rapporto. Recesso del Fornitore. Ai sensi della delibera ARERA n. 783/2017/R/com e s.m.i., il Fornitore, mediante raccomandata A/R, può esercitare in qualsiasi momento la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto, dando un preavviso di sei mesi. Il termine di preavviso decorre a partire dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento da parte del Cliente della comunicazione di recesso. Sia nel caso di disdetta sia nel caso di recesso, la fatturazione dei consumi si conclude con l'emissione dell'ultima fattura a seguito dell'apposizione dei sigilli al contatore o, nel caso di subentro di altro Fornitore, con l'acquisizione a sistema della data e della lettura del contatore stabilita per il subentro in questione. 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 la conclusione del rapporto. In tutti i casi sopra riportati, nei limiti di legge, sono a carico del Cliente tutti gli oneri maturati fino alla completa cessazione della fornitura di energia elettrica e gas e dei relativi servizi associati, inclusi eventuali costi e oneri aggiuntivi conseguenti alla risoluzione del Contratto.
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	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 l 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.
DATI DI LETTURA	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.
RITARDO NEI PAGAMENTI	In caso di mancato, ritardato o parziale, pagamento di una o più fatture, il Cliente dovrà corrispondere, oltre all'ammontare degli importi dovuti, un interesse di mora per ogni giorno di ritardo a partire dal giorno successivo alla scadenza della fattura rimasta insoluta, in misura pari: - al saggio degli interessi previsti dalla Banca Centrale Europea maggiorati di 8 (otto) punti percentuali previsti dall'art. 5 del D.Lgs n231/2002, per tutti i Clienti esclusi quelli con forniture a uso domestico; - al saggio degli interessi legali, previsti annualmente con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze ai sensi del 1284 c.c. maggiorati di 3,5 (tre/50) punti percentuali per tutti i Clienti con forniture ad uso domestico. Il Fornitore si riserva di attivare le procedure previste in caso di morosità, inviando al Cliente, a mezzo raccomandata o PEC, apposita comunicazione di messa in mora con l'indicazione del termine ultimo di pagamento. Il sollecito scritto comporta l'addebito fino a Euro 5,00 (cinque/00) IVA esclusa, Qualora non pervenisse il pagamento, in ottemperanza della Legge di Bilancio 2020 e delle delibere n° ARG/gas 99/11 e s.m.i. per la fornitura gas e 258/2015/R/COM e s.m.i. per la fornitura energia elettrica, 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).

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTITICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

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.

RISULTATI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE ANNO 2023

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 DI COMPETENZA DEL VENDITORE E INDENNIZZI AUTOMATICI

STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

INDICATORE	STANDARD
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni (90 giorni per periodicità di fatturazione quadrimestrale)
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	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 nonstante il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del pagamento e la data di rcihesta di sospensione o di riduzione di potenza al distributore	3 giorni lavorativi	20 €

STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEI CALL CENTER

INDICATORE	STANDARD
Accessibilità al servizio (AS)	>= 95 %
Tempo medio di attesa (TMA)	<= 180 s
Livello di servizio (LS)	>= 85 %

INDICATORE	INDENNIZZO
Mancato rispetto delle disposioni degli artt. 13.1 e 13.5	30 €