

Periodo di validità della CTE: OTTOBRE 2024

Le presenti condizioni particolari di fornitura (Flex Business Sempre Zero 1) 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 a 10.000 KWh.

Spesa energia

Prezzi dell'energia (€/kWh)

$$P^* = PUN + 0,00 \text{ €/kWh}$$

*tutti i corrispettivi esposti sono comprensivi delle perdite di rete, IVA e imposte escluse.

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, verranno applicati i prezzi orari del PUN ai consumi riportati a consumi orari e aggregati nelle ore corrispondenti alle fasce F1,F2,F3 con il criterio 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, verranno applicati i prezzi orari del PUN ai consumi riportati a consumi orari e aggregati nelle ore corrispondenti alle fasce Peak e Off Peak con il criterio descritto più sotto.

MONO

Verranno applicati i prezzi orari del PUN ai consumi riportati a consumi orari con il criterio descritto più sotto.

L'indice PUN (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. Ai fini della presente offerta i valori dell'indice PUN verranno declinati secondo i criteri indicati nella sezione sopra riportata "Tipologia fasce applicazione prezzo". 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 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).

Nel caso in cui i dati su base oraria o i dati aggregati di consumo aggregato non siano disponibili al momento della fatturazione, il Fornitore applicherà un corrispettivo in acconto che verrà conguagliato, secondo i termini di cui sopra, non appena disponibili i dati di consumi effettivi. I prezzi saranno indicizzati al 100% del PUN, ed aggiornati mensilmente in base al valore assunto da tale parametro, per tutta la durata della fornitura. 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.

Corrispettivo QCV (quota commercializzazione vendita) pari a 300,00 €/POD/anno.

Corrispettivi di dispacciamento di cui all'allegato A alla delibera 111/06 e s.m.i., pari a 0,008477 €/kWh per il IV trimestre 2024 (valore al lordo delle perdite di rete), 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 (valori al lordo delle perdite di rete), 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 art. 25 bis (salvaguardia), 25 ter (tutele gradualità), e attualmente pari rispettivamente a (0,00057 €/kWh), (0,00000 €/kWh) come applicati da Terna al fornitore.

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 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 = 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%.

Data _____

Timbro e Firma (leggibile) _____

Ulteriori condizioni e informazioni

In base alla delibera n. 228/2017/R/Com e s.m.i., Dufenco 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.

Dufenco 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.

Opzioni:

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: 003450ESVOL01XX00000010065411024 (3F) - 003450ESVOL01XX00000010065431024 (Mono) - 003450ESVOL01XX00000010065421024 (PoP)

PERIODO DI VALIDITA': OTTOBRE 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)

	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 Petroliiferi	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 Petroliiferi	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

Data _____

Timbro e Firma (leggibile) _____

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 a 10.000 KWh
METODI E CANALI DI PAGAMENTO	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
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	PUN (Prezzo Unico Nazionale) orario, 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.			
PERIODICITÀ INDICE	L'indice varia in ogni singola ora del mese			
GRAFICO INDICE (12 mesi)				
TOTALE	PUN + 0,01440 €/KWh*			
COSTO FISSO ANNO			COSTO PER POTENZA IMPEGNATA	
300,00 €/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)	0,012850	0,048204	0,042632
	Quota fissa (€/anno)	27,675700	23,029200	11,943600
	Quota potenza	31,358600	28,248000	14,650800
	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)	0,012850	0,048204	0,042632
	Quota fissa (€/anno)	27,675700	23,029200	11,943600
	Quota potenza	29,699400	26,752800	13,874400
	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)	0,012850	0,048204	0,042632
	Quota fissa (€/anno)	27,675700	23,029200	11,943600
	Quota potenza	33,017700	29,742000	15,424800
	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)	0,012850	0,048204	0,042632
	Quota fissa (€/anno)	28,179100	23,485200	12,180000
	Quota potenza	33,017700	29,742000	15,424800
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)	0,012850	0,048204	0,042632	
Quota fissa (€/anno)	28,179100	23,485200	12,180000	
Quota potenza	33,017700	29,742000	15,424800	
IMPOSTE	Per maggiori dettagli sul peso dell'imposizione fiscale, consultare il sito www.arera.it			
SCONTI E/O BONUS				
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

ALTRE INFORMAZIONI

RECLAMI, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E DIRITTI DEL CONSUMATORE	<p>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.</p>
MODALITÀ DI RECESSO	<p>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 la conclusione del rapporto.</p> <p>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.</p>
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	<p>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.</p>
DATI DI LETTURA	<p>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.</p>
RITARDO NEI PAGAMENTI	<p>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).</p>

OPERATORE COMMERCIALE

CODICE IDENTIFICATIVO O NOMINATIVO	FIRMA E DATA

DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

● LIVELLI DI QUALITÀ 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.

BASSA TENSIONE NON DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	24 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	35 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	76%

BASSA TENSIONE DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	22 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	39 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	74%

MEDIA TENSIONE

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	20 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	31 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	78%

DUAL FUEL

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	26 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	34 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	77%

BASSA PRESSIONE DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	20 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	31 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	74%

BASSA PRESSIONE CONDOMINIO USO DOMESTICO

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
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 2022
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 2022
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 2022
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 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	21 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	28 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	66%

MULTISITO ELETTRICITÀ

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	23 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	34 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	76%

MULTISITO GAS

Indicatore	Standard specifico	Tempo medio impiegato anno 2022
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	24 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	38 giorni
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0 giorni
Indicatore	Standard generale	Grado di rispetto standard generale anno 2022
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	78%

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 €