

Maggio 2012

V02-2012



Edison Energia S.p.A. è
Certificata ISO 9001:2008





EDISON **E LA CARTA DELLA** **QUALITÀ DEI SERVIZI**

EDISON

**E LA CARTA DELLA
QUALITÀ DEI SERVIZI**



La Carta della Qualità dei Servizi di Edison è dedicata a tutti i clienti che ci hanno scelto per l'energia elettrica o il gas naturale per la propria casa. Rappresenta una guida pratica e semplice con tutte le informazioni e le indicazioni utili per accedere ai nostri servizi nonché uno strumento di informazione aggiuntiva e più approfondita dei nostri impegni contrattuali. Alla Carta della Qualità dei Servizi si affiancano le Condizioni di fornitura, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con i nostri clienti.

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI È DISPONIBILE:

- SUL SITO **WWW.EDISONENERGIA.IT**
- PRESSO TUTTI I NOSTRI SPORTELLI SUL TERRITORIO
- È INOLTRE POSSIBILE OTTENERE INFORMAZIONI AGGIUNTIVE SULLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI CONTATTANDO IL SERVIZIO CLIENTI AL NUMERO **800.031.141** (CON CHIAMATA GRATUITA DA RETE FISSA).



INDICE

1. CHI SIAMO (pag.4)

1.1 I nostri valori e i nostri impegni

2. I NOSTRI SERVIZI PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (pag.10)

2.1 Come passare ad Edison

2.2 Le regole di comportamento per i partner commerciali

2.3 Il contratto

2.4 La tariffa bioraria

2.5 Come fare per..

- Contattare il servizio clienti
- Inviare comunicazioni scritte
- Recarsi su uno sportello
- Inviare reclami
- Inviare una domanda di conciliazione
- Registrarsi all'area clienti
- Comunicare l'autolettura
- Attivare la bolletta web
- Richiedere una variazione di potenza
- Richiedere il distacco della fornitura
- Effettuare una voltura
- Richiedere uno spostamento del gruppo di misura
- Variare i dati della propria anagrafica
- Gestire i pagamenti
- Leggere la bolletta: la guida alla bolletta

3. LA QUALITÀ COMMERCIALE (pag.32)

3.1 La qualità commerciale del servizio di vendita

3.2 La qualità commerciale del servizio di distribuzione

3.3 Interruzioni del servizio e guasti

3.4 Informazioni sulla sicurezza

4. DIRITTI E TUTELA DEL CLIENTE (pag.42)

4.1 Bonus elettrico e bonus Gas

4.2 La conciliazione Paritetica Gratuita

4.3 Le Associazioni dei Consumatori

4.4 Lo sportello per il consumatore di energia

4.5 Sportelli energia: Diritti a Viva Voce

5. EDISON E LO SVILUPPO SOSTENIBILE (pag.48)

5.1 Attenzione all'ambiente e uso consapevole dell'energia

5.2 I servizi di efficienza energetica

5.3 Il rapporto con la comunità

5.4 Alcuni consigli utili per un uso consapevole dell'energia

6. GLOSSARIO (pag. 52)





1.

CHI SIAMO

Fondata nel 1884, Edison è la società dell'energia più antica d'Italia e una delle più antiche società europee. Edison da **130 ANNI PRODUCE L'ENERGIA ELETTRICA E FORNISCE IL GAS** per le imprese e le famiglie del nostro Paese. Oggi è un'azienda leader in Italia nei settori dell'approvvigionamento, produzione e commercializzazione di energia elettrica, gas e olio ed opera inoltre, con le proprie attività internazionali, in 10 paesi tra Europa, Africa e Medio Oriente.



EDISON NEL CAMPO DELLA GENERAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Edison ha realizzato dal 2002 un parco centrali elettriche tra i più efficienti ed eco-sostenibili d'Europa e ben bilanciato perché consente di produrre energia con un mix ottimale che va dai cicli combinati alimentati a gas, all'idroelettrico e alle altre fonti rinnovabili. L'attuale parco di generazione infatti è costituito da centrali idroelettriche, centrali termoelettriche, impianti eolici, impianti fotovoltaici e a biomasse.

Sul fronte internazionale Edison è impegnata a consolidare ulteriormente la propria presenza nell'ambito della generazione elettrica, in particolare in Grecia, grazie a Elpedison, società nata dalla joint venture con Hellenic Petroleum, oggi il secondo operatore energetico del mercato ellenico.

EDISON NEL SETTORE DEGLI IDROCARBURI

Edison è presente in Italia e all'estero con attività di esplorazione, produzione, importazione, distribuzione e vendita sia di gas che di olio. Nel 2010 ha coperto il 19% del fabbisogno totale italiano, confermandosi secondo operatore del mercato nazionale. Per contribuire al miglioramento del mix energetico e ad una maggiore indipendenza dell'Italia rispetto a singoli Paesi produttori di idrocarburi, Edison sta sviluppando alcuni progetti infrastrutturali strategici per il sistema di approvvigionamento europeo. Tra questi il rigassificatore di Rovigo, il primo off-shore a livello mondiale, che dal 2010 consente di importare 8 miliardi di metri cubi di gas all'anno pari al 10% del fabbisogno italiano. In corso invece altri due importanti progetti: Galsi che consiste nella realizzazione di un gasdotto

per l'importazione di gas naturale algerino in Italia attraverso la Sardegna e ITGI che consentirà di collegare le aree del Mar Caspio e del Medio Oriente con l'Europa, attraverso la Turchia.

EDISON NELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Per l'attività di vendita di energia elettrica e gas naturale in Italia, Edison opera attraverso **Edison Energia Spa**. Fin dal 1999, con l'inizio della liberalizzazione del mercato energetico, Edison Energia Spa si propone come partner energetico delle più grandi aziende italiane. In seguito al completamento della liberalizzazione ha progressivamente esteso la propria offerta di energia elettrica e gas naturale alle piccole aziende e, a partire dal 2008, anche alle **famiglie**, che finalmente possono risparmiare sulla bolletta scegliendo tra le diverse soluzioni quella più adatta alle proprie esigenze. Nel 2011 Edison ha raggiunto l'ambito traguardo di 1.300.000 clienti.

E INOLTRE...

Dal 2005, Edison aderisce al UN Global Compact, che unisce governi, imprese, agenzie delle Nazioni Unite, organizzazioni sindacali e della società civile, con lo scopo di promuovere su scala globale la cultura della cittadinanza d'impresa. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito: www.globalcompactnetwork.org/home-ita-orizzontale.html.



Nel 2011 Edison si è aggiudicata la palma della società italiana con la migliore reputazione a livello internazionale secondo la classifica "World most admired companies" pubblicata dalla rivista Fortune.



1.1

I NOSTRI VALORI E I NOSTRI IMPEGNI

La Missione, il Codice Etico, i Valori aziendali, la Politica per lo Sviluppo Sostenibile e la Politica sui diritti umani, sono gli elementi fondamentali che ispirano le strategie del Gruppo e i comportamenti quotidiani di tutto il personale.

I nostri valori, che sono alla base della cultura aziendale, si traducono anche in un impegno costante e quotidiano verso i nostri clienti.

Per approfondimenti:

www.edison.it/it/sostenibilita



7

VALORI FONDAMENTALI

TUTTE LE NOSTRE AZIONI PRENDONO ORIGINE DAI PRINCIPI DEL CODICE ETICO E ISPIRANO IL NOSTRO MODO DI CONDURRE IL BUSINESS E DI RELAZIONARCI.

INTEGRITÀ

Edison vuole preservare la propria **integrità** richiedendo ai propri partner di rispettare il **Codice Etico** e di osservare tutte le **Norme di Comportamento** previste negli accordi commerciali.

RISPETTO

Edison si impegna a **garantire la riservatezza** e ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela dei dati dei propri clienti. Edison assicura al cliente la massima **trasparenza** nella disponibilità delle informazioni dando la possibilità di visualizzare lo stato di avanzamento del proprio contratto, di

verificare i propri consumi e i pagamenti, di essere avvisati all'emissione delle bollette attraverso il sito **www.edisonenergia.it**

SPIRITO DI SQUADRA

Il lavoro di squadra e l'ascolto della voce del cliente sono due aspetti che caratterizzano il modo di lavorare di Edison: dal lancio dei nuovi prodotti alla realizzazione della carta dei servizi, sono state condotte **indagini e raccolte tutte le richieste e i suggerimenti dei clienti nonché delle Associazioni** dei consumatori che sono state coinvolte nella realizzazione e aggiornamento del documento.



SERVIZIO

Il servizio offerto è sempre **accessibile**: il Call Center è disponibile **7 giorni su 7, 24 ore su 24**, tutti i giorni dell'anno con chiamata gratuita da rete fissa.

Al fine di essere trasparente Edison si impegna a verificare con una chiamata di cortesia «Welcome Call» che il Cliente, che ha sottoscritto un contratto tramite la rete di vendita, abbia compreso tutti i dettagli dell'offerta.

Per rendere più chiara e comprensibile la lettura della bolletta ai propri Clienti, è a disposizione una guida alla bolletta all'interno della carta e sul sito web. Edison **trova soluzioni ai problemi del cliente**, mettendo a disposizione una **procedura gratuita di conciliazione**, definita in accordo con tutte le Associazioni dei Consumatori appartenenti al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), per la risoluzione di tutti i reclami per i quali il cliente non si ritenga soddisfatto della risposta.

Diversamente da altri protocolli del settore, Edison ha deciso di accogliere le

domande di conciliazione **per ogni tipologia di controversia**.

Edison è **vicina** ai clienti: in aggiunta a quanto previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) per i clienti in condizioni di disagio economico e aventi diritto al bonus sociale elettrico e/o gas, Edison si impegna a garantire, per gli stessi clienti, la possibilità di richiedere la **rateizzazione delle bollette**.

ECCELLENZA

I clienti sono al centro della nostra attenzione ogni giorno. Per **migliorare costantemente la qualità del servizio** offerto ai clienti Edison si è dotata volontariamente di un sistema certificato di gestione qualità dei propri processi interni certificato.

Edison Energia è stata in Italia la **prima società grossista** di energia per dimensioni di fatturato operante sul mercato libero ad essere certificata ISO 9001:2008 per le attività di commercializzazione di Energia Elettrica e Gas Naturale e Servizi.

VELOCITÀ

Edison dà ai clienti la possibilità di attivare velocemente il servizio direttamente dal sito www.edisonenergia.it. Registrandosi all'Area Clienti Web, il cliente potrà gestire la propria fornitura di energia elettrica e gas comodamente da casa e comunicare ad Edison eventuali richieste di servizio.

INNOVAZIONE

Edison lavora costantemente allo sviluppo di servizi a valore aggiunto orientati all'efficienza energetica e al consumo consapevole da parte dei clienti.



A photograph of dandelion seed heads against a clear blue sky. One seed head is in the foreground on the left, and another is on the right. A single seed is captured in mid-air between them. A white rectangular frame is superimposed on the image, enclosing the central area where the seed is floating.

2.

**I NOSTRI SERVIZI
PER LA FORNITURA
DI ENERGIA
ELETTRICA
E GAS NATURALE**



2.1

COME PASSARE AD EDISON

Questa sezione della Carta della Qualità dei Servizi è riservata alle informazioni utili per passare a Edison, leggere il contratto, leggere la bolletta e gestire i propri consumi.

PASSARE A EDISON:

Le offerte per la fornitura di energia elettrica e gas naturale dedicate alle famiglie sono pensate per valorizzare le opportunità di risparmio e di sostenibilità ambientale, dando la possibilità a tutte le tipologie di clienti di scegliere quella più adatta alle proprie esigenze.

Passare a Edison è facile, veloce, gratuito non comporta interruzioni della fornitura e/o interventi sugli impianti.

E' sufficiente sottoscrivere la proposta di contratto di fornitura e sarà Edison ad inviare, in nome e per conto del cliente, la comunicazione di recesso al precedente fornitore di energia. L'effettiva entrata in fornitura con Edison avviene dopo circa sessanta giorni dalla stipula del contratto: in questo periodo vengono espletate da Edison tutte le pratiche burocratiche:

- disdetta al precedente fornitore;
- verifica dei dati con distributore locale di zona (DL);
- attivazione della nuova fornitura con Edison.

La nuova fornitura parte il primo giorno del mese di attivazione; il distributore locale continuerà a garantire il servizio e l'assistenza tecnica necessaria.

E' possibile farlo in qualunque momento:

DA SITO INTERNET

www.edisoncasa.it

dove scoprire tutti i dettagli delle offerte e sottoscrivere comodamente il contratto online oppure chiedere il ricontatto telefonico da parte di un operatore.

TELEFONICAMENTE

chiamando il **Numero Verde 800.14.14.14**, disponibile **7 giorni su 7, 24 ore su 24** dove richiedere informazioni ad un nostro consulente e sottoscrivere l'offerta attraverso una semplice registrazione telefonica.

TRAMITE UN AGENTE COMMERCIALE

ricevendo la visita di un consulente è possibile sottoscrivere il contratto comodamente a casa propria.

PRESSO UNO DEI NOSTRI 26 SPORTELLI

l'elenco completo degli sportelli e i relativi orari di apertura sono disponibili sul sito **www.edisonenergia.it** o possono essere richiesti al Servizio Clienti al numero **800.031.126** (la chiamata è gratuita da rete fissa).

LE REGOLE DI COMPORTAMENTO PER I PARTNER COMMERCIALI

Al fine di evitare “**pratiche commerciali scorrette**” ciascun partner commerciale (rete di vendita fisica e telefonica) scelto come collaboratore di Edison:

- viene sottoposto ad un iter di verifica di parametri da noi ritenuti indice di qualità, con il supporto dei nostri legali;
- deve firmare il **MANDATO DI AGENZIA**, che contiene una serie di regole di comportamento che devono essere seguite;
- ha l'obbligo di prendere visione del **CODICE ETICO**. Il CODICE ETICO è stato elaborato per assicurare che i valori etici fondamentali del Gruppo Edison siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura aziendale, nonché lo standard di comportamento di tutti i collaboratori del gruppo nella conduzione delle loro attività;
- ha il divieto di promettere sconti o offrire condizioni non previste nel contratto Edison.

Lo standard di comportamento di tutti i collaboratori si deve ispirare, tra gli altri, ai principi di:

- **LEGALITÀ**
- **LEALTÀ**
- **TRASPARENZA**
- **RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLE PERSONE**

All'interno del mandato di agenzia sono previste alcune regole fra cui:

- **OBBLIGO DI RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE DI VENDITA**, ovvero obbligo di presentarsi muniti di tesserino di riconoscimento e di identificarsi in maniera inequivocabile come agente di vendita di Edison Energia S.p.A. indicando la denominazione dell'agenzia con la quale collabora;
- spiegazione in maniera trasparente ed esaustiva dell'offerta Edison e del significato del passaggio al mercato libero;
- compilazione del contratto in tutte le sue parti, con indicazione delle copie da lasciare al cliente.

Il mandato sancisce, inoltre, chiaramente anche interventi sanzionatori in relazione al numero e alla gravità delle pratiche commerciali scorrette messe in pratica dagli agenti.



IL MONITORAGGIO DELL'OPERATO DEI PARTNER COMMERCIALI

La gestione delle agenzie è affidata ai responsabili d'area che hanno l'onere di verificarne l'operato e perseguire così obiettivi di qualità. Oltre alla presenza costante e continua, il responsabile d'area ha a disposizione reportistica e strumenti specifici che gli consentono di verificare costantemente l'operato dei partner.

La rete di vendita viene, inoltre, formata e aggiornata periodicamente, attraverso la formazione commerciale e la formazione di sistema. La prima è volta a presentare l'azienda ed i suoi valori, nonché il mercato dell'energia elettrica e il gas. Oltre alle offerte, alle regole di compilazione del contratto e dei moduli a corredo da consegnare al cliente, vengono sottolineate le norme di comportamento ed il Codice di Condotta Commerciale. La formazione di sistema ha lo scopo di trasmettere la conoscenza degli strumenti informatici aziendali per la gestione del contratto firmato.

LA WELCOME CALL

A partire da luglio 2009 Edison Energia si è distinta per aver istituito la **chiamata di cortesia (Welcome call)** per tutti i clienti che sono stati contattati dal canale di vendita telefonico o fisico. Oltre a dare il benvenuto al cliente, con questa chiamata Edison verifica la correttezza dei dati del contratto e dell'offerta firmata, nonché l'effettiva volontà di diventare cliente Edison Energia. Qualora tali condizioni non siano verificate il contratto viene modificato o annullato. L'Autorità si è espressa favorevolmente verso tale pratica e sta valutando di renderla obbligatoria per tutti gli operatori.

2.3

IL CONTRATTO

Prima di cambiare il proprio fornitore di energia elettrica e gas è importante valutare bene le condizioni economiche proposte e le condizioni contrattuali di fornitura. Per tutelare i propri

clienti e agevolare una scelta consapevole, Edison ha semplificato la documentazione contrattuale grazie al confronto con l'Associazione dei Consumatori Cittadinanzattiva.

COSA È UTILE SAPERE PRIMA DI SOTTOSCRIVERE UN CONTRATTO

È importante ricordare che chiunque contatti un cliente per proporre un nuovo contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, deve adempiere, in particolare, ai seguenti obblighi:

- fornire i dati identificativi propri e dell'azienda per cui opera, esibendo idoneo documento, inclusi i recapiti per contattare direttamente la società di vendita;
- informare il cliente che il contatto è finalizzato alla proposta di una nuova offerta per la fornitura di energia elettrica e/o gas ed indicare le eventuali condizioni limitative per aderirvi;
- descrivere il contratto proposto, dando tutte le informazioni necessarie su prezzo e modalità di aggiornamento del prezzo, voci di spesa eventualmente previste a carico del cliente, durata del contratto, modalità di conteggio dei consumi, tempi e modalità di pagamento e di recesso. Per le offerte di gas naturale è previsto che il venditore informi il cliente che, in alternativa alle offerte su mercato libero, ha diritto di scegliere di essere fornito alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità per l'energia elettrica e il Gas;
- consegnare una scheda informativa con tutti gli obblighi a carico dei venditori;
- consegnare, nel caso di cliente domestico, la Scheda di confrontabilità della spesa;
- informare circa i tempi e le modalità previste per l'attivazione della fornitura con il nuovo fornitore;
- nel caso in cui il venditore contatti il cliente telefonicamente o via e-mail, deve fornire tutte le informazioni sopra elencate nonché le indicazioni necessarie a reperire la documentazione in forma scritta e informare sempre sulla facoltà di recesso.



LA DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

Al momento della firma del contratto (o entro 10 giorni lavorativi se l'adesione è avvenuta via telefono o web) Edison consegna la seguente documentazione, che il cliente deve **conservare**:

1. Proposta di contratto

Compilata con tutti i dati richiesti per la conclusione del contratto e firmata dal cliente. Nel caso il contratto sia concluso telefonicamente o via web, il cliente riceve a casa copia della documentazione contrattuale da conservare; non è richiesta la restituzione al fornitore di una copia firmata poiché il contratto si intende concluso tramite registrazione telefonica o via web.

2. Condizioni generali di contratto

Riportano le condizioni contrattuali che disciplinano il rapporto di fornitura.

3. Condizioni economiche di fornitura

Riportano tutte le informazioni relative alla determinazione e all'aggiornamento dei prezzi proposti.

4. Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista

Riporta il confronto, con riferimento ai clienti domestici, tra la spesa calcolata con i prezzi proposti dal nuovo fornitore e quelli previsti dall'Autorità per il servizio di maggior tutela elettrico e/o per il servizio di tutela gas.

5. Informazioni aggiuntive per il cliente

I contratti contengono inoltre:

-Nota Informativa, predisposta dall'AEEG che riassume le informazioni utili al cliente prima di sottoscrivere un nuovo contratto;

-Informativa sull'assicurazione dei clienti finali civili del gas distribuito a mezzo dei gasdotti locali;

-Indennizzi automatici previsti qualora Edison, durante l'esecuzione del contratto non dovesse rispettare gli standard specifici di qualità commerciale cui è tenuta ai sensi della Del. AEEG ARG/com 164/08 (Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale);

-Informativa sulla Privacy, per la tutela dei dati personali;

-Informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica.

Accettazione della proposta di contratto:

come previsto dall'AEEG entro 45 giorni dalla sottoscrizione della proposta di contratto, Edison provvede a comunicare ai nuovi clienti l'avvenuta **accettazione**.

I principali diritti del cliente

Il contratto riconosce sempre al cliente le seguenti facoltà:

1. Diritto di ripensamento - i clienti possono comunicare, senza alcun costo e senza alcun obbligo di motivazione, l'eventuale ripensamento entro:

- 10 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto se stipulato fuori dagli uffici o sportelli della società di vendita (ad esempio a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 10 giorni lavorativi dal ricevimento della copia scritta del contratto se stipulato a distanza (ad esempio al telefono);
- 10 giorni lavorativi dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.

E' sufficiente inviare una comunicazione scritta indicando Nome, Cognome, Codice Fiscale e dati della fornitura per la quale si comunica il ripensamento inviando un fax al Numero Verde 800.031.143, oppure tramite raccomandata A/R.

Inoltre, Edison, applica il diritto di ripensamento anche ai clienti che hanno sottoscritto un contratto presso uno degli sportelli presenti sul territorio.

2. Recesso - In qualsiasi momento è possibile recedere dal contratto di fornitura con Edison per la propria abitazione inviando apposita richiesta a mezzo raccomandata A/R e dando semplicemente un mese di preavviso. Edison Energia, anche in caso di recesso anticipato, non prevede alcuna penale a carico del cliente.

3. Privacy - Edison Energia tutela la privacy dei propri clienti e assicura che il trattamento dei dati raccolti avvenga nel pieno rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. numero 196/03).

Si ricorda che i soggetti cui si riferiscono i dati personali, hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica. Ai sensi dell'art.7 del D.Lgs. n. 196/2003 l'interessato ha il diritto di chiedere

la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. Edison Energia è, inoltre, iscritta al Registro delle Opposizioni (www.registrodelleopposizioni.it), dove sono indicati i riferimenti per esercitare il diritto di non essere più contattati da un operatore telefonico commerciale di Edison. Qualora sia richiesto, Edison fornisce, inoltre, le istruzioni per la cancellazione dai pubblici elenchi in modo da non essere più contattati da operatori telefonici per proposte di carattere commerciale. Le liste dei clienti sono sempre verificate con la Fondazione Ugo Bordoni (FUB) e hanno durata di 15 giorni, trascorsi i quali la lista deve essere riverificata con la FUB prima di poter ricontattare il potenziale cliente (Delibere AGCOM 180/02 e 36/02). Le richieste vanno indirizzate a Edison utilizzando i seguenti contatti: Edison Energia S.p.A., Servizio Clienti Edison, Casella Postale 94, 20080 Basiglio, Milano o via e-mail: privacy@servizioclientiedison.it. L'informativa privacy completa è riportata nel contratto di fornitura ed è consultabile anche sul sito internet www.edisoncasa.it.



LA TARIFFA BIORARIA. ECCO CHE COSA È UTILE SAPERE PER SCEGLIERE TRA UNA TARIFFA BIORARIA O MONORARIA:

Monoraria o bioraria che cosa vuol dire?

- **Tariffa monoraria:** prevede un unico prezzo durante tutto l'arco della giornata.
- **Tariffa bioraria:** prevede prezzi differenziati a seconda delle fasce orarie e dei giorni della settimana in cui si utilizza l'elettricità.

Quali sono i vantaggi della tariffa bioraria?

I prezzi biorari possono offrire opportunità di risparmio a condizione che si riesca a concentrare una buona parte dei propri consumi nelle ore serali, notturne e nei weekend.

L'entità del vantaggio dipende dalle condizioni economiche applicate alla propria fornitura.

Quali sono le fasce orarie?

- **F1:** dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00.
- **F2:** dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 8:00 e dalle 19:00 alle 23:00 e il sabato dalle 7:00 alle 23:00. La sera e i pre-festivi l'energia ha un costo inferiore rispetto alla fascia F1;
- **F3:** i giorni festivi e la notte (dalle 23:00 alle 7:00). Anche in questa fascia l'energia costa di meno, sia di giorno sia di sera.

Qual'è la tariffa più adatta ai propri consumi? Farsi due conti è il primo passo per risparmiare.

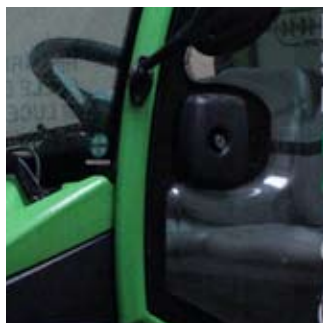
E' sufficiente mettere a confronto i seguenti dati di consumo riportati sulla sua bolletta:

- **LA SOMMA** dei consumi delle fasce F2 e F3 (serale e festiva).
- **IL DOPIO** del consumo della fascia F1 (feriale diurna).

Se il primo valore supera il secondo, come nell'esempio qui sotto, la tariffa bioraria è la più conveniente. In caso contrario consigliamo la tariffa monoraria.

STORICO CONSUMI FATTURATI NELL'ULTIMO ANNO

dal	al	n. giorni	F0 kWh	F1 kWh	F2 kWh	F3 kWh	TOT kWh	kWh/giorno
01/06/09	06/07/09	36	52	0	0	0	52	1,44
07/07/09	30/09/09	86	50	25	25	31	131	1,52
01/10/09	30/11/09	61	0	26	27	33	86	1,41
01/12/09	1/01/10	62	0	29	25	33	87	1,40
01/02/10	31/03/10	59	0	26	26	32	84	1,42
TOTALE		304 N.gg	02 kWh	106 kWh	103 kWh	129 kWh	440 kWh	1,45 kWh/g



COME FARE PER...

Il Servizio Clienti Edison prevede una serie di canali sempre raggiungibili per essere vicino ai clienti e alle loro esigenze, fornire risposte, anticipare i bisogni.

■ CONTATTARE IL SERVIZIO CLIENTI TELEFONICAMENTE

- **Chiamando il numero verde attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 800.031.141**

Per i clienti sulla cui bolletta gas è riportato in alto a destra il codice di servizio è disponibile il Numero **800.031.126**.

■ INVIARE COMUNICAZIONI SCRITTE

E' possibile inviare comunicazioni scritte ai seguenti contatti:

- **Via fax Verde al numero: 800.031.143**

Per i clienti sulla cui bolletta gas è riportato in alto a destra il codice di servizio è disponibile il Numero **800.087.701**

- **Via posta elettronica all'indirizzo: servizioclienti@edison.it**

Per i clienti sulla cui bolletta gas è riportato in alto a destra il codice di servizio è disponibile il seguente indirizzo di posta elettronica: servizioclientigas@edison.it

■ RECARSÌ PRESSO UNO SPORTELLINO EDISON

- **Sul territorio nazionale sono presenti 26 sportelli.**

L'elenco degli indirizzi e gli orari di apertura al pubblico sono disponibili sul sito internet **www.edisonenergia.it** nella sezione contatti.

■ INVIARE RECLAMI

I reclami vanno presentati in forma scritta ad uno dei seguenti indirizzi:

- **Servizio Clienti - Casella Postale 94 20080 Basiglio (MI)**

Per i soli clienti sulla cui bolletta gas è riportato in alto a destra il codice di servizio, il reclamo deve essere inviato a:

- **Servizio Clienti - Casella Postale 100 00043 Ciampino (RM)**

Nel caso non utilizzi il modulo presente nell'area clienti sul sito www.edisonenergia.it, nella comunicazione dovrà indicare obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: Nome, Cognome, Indirizzo di fornitura, Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico e il servizio cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, o entrambi).

■ INVIARE UNA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Per risolvere eventuali controversie inviare il modulo di domanda reperibile sul sito www.edisonenergia.it debitamente compilato all'Ufficio Conciliazione:

- **al Numero Verde Fax 800.135.849**
- **all'indirizzo e-mail: conciliazione@edison.it**

■ REGISTRARSI ALL'AREA CLIENTI www.edisonenergia.it

Per accedere a tutti i servizi pensati per semplificare la gestione della propria fornitura è sufficiente inserire pochi dati:

- **Codice POD o Codice PDR** in caso di contratto di energia elettrica (POD) in caso di contratto gas (PDR);
- **Codice Fiscale** In caso di contratto per uso domestico o per la propria attività;
- **Nome e Cognome dell'Intestatario del contratto.**

■ COMUNICARE L'AUTOLETTURA

L'autolettura è la comunicazione, al proprio fornitore, della lettura del contatore direttamente da parte del cliente.

Se non si dispone di un contatore elettronico teleletto per l'energia elettrica ed in generale per il gas, l'autolettura è la soluzione migliore per assicurarsi che vengano fatturati consumi il più possibile reali ed evitare eventuali conguagli.

Tutti i clienti Edison possono comunicare i loro consumi dopo il ricevimento della prima bolletta semplicemente accedendo alla propria **Area Clienti sul sito internet www.edisonenergia.it**, oppure, chiamando il numero verde dedicato:

- **800.031.115** - Numero Verde Autolettura, riportato in bolletta.
- **800.182.777** - Numero Verde Autolettura, **solo nel caso in cui sulla bolletta "Gas" sia riportato il Codice di Servizio.**

■ ATTIVARE LA BOLLETTA WEB

La bolletta web è attivabile direttamente online accedendo all'Area Clienti ed evitando così sprechi inutili di carta.

Richieste di prestazioni / variazioni

Le operazioni riportate di seguito prevedono un costo specifico. Il dettaglio degli importi dovuti per la prestazione verrà comunicato al momento della richiesta o previo apposito preventivo del distributore locale.

■ RICHIEDERE UNA VARIAZIONE DI POTENZA

I clienti residenziali che abbiano necessità di richiedere l'aumento di potenza possono farlo, fino a 6 KW con tensione monofase (220-230V) tramite:

- **Telefono**
- **Sito Web**
- **Fax/lettera/e-mail**

Aumenti di potenza per valori diversi o diminuzioni di potenza sono richiedibili solo via Fax/lettera/e-mail.

Tempi necessari per la modifica: 15 giorni lavorativi per il distributore locale in caso di lavoro semplice, tempo definito a preventivo in caso di lavoro complesso.

■ RICHIEDERE IL DISTACCO FORNITURA ENERGIA ELETTRICA

I clienti hanno diverse possibilità per richiedere il distacco elettrico:

- **Sito web**
- **Fax/lettera/e-mail**

Tempi necessari per la modifica: 5 giorni lavorativi per il Distributore Locale.

■ RICHIEDERE IL DISTACCO FORNITURA GAS

I clienti hanno diverse possibilità per richiedere il distacco gas:

- **Sito web**
- **Fax/lettera/e-mail**

Tempi necessari per la modifica: 5 giorni lavorativi per il Distributore Locale.

■ RICHIEDERE VOLTURA ENERGIA ELETTRICA/GAS

I clienti hanno diverse possibilità per richiedere la voltura di un contratto.

- **Telefono (no per le mortis causa)**
- **Fax/lettera/e-mail**



■ SPOSTAMENTO DEL GRUPPO DI MISURA ENERGIA ELETTRICA

I clienti possono richiedere spostamento del gruppo di misura EE tramite:

- **Telefono**
- **Fax/Lettera/e-mail**

Se lo spostamento è entro i 10 metri: tempi necessari per l'esecuzione della richiesta pari a 15 giorni lavorativi per il DL.

Se lo spostamento è oltre i 10 metri: i tempi sono stabiliti dal Distributore Locale che fornirà un apposito preventivo.

■ SPOSTAMENTO DEL GRUPPO DI MISURA GAS

I clienti hanno diverse possibilità per richiedere lo spostamento del gruppo di misura Gas:

- **Telefono**
- **Fax/lettera/e-mail**

I tempi sono stabiliti dal Distributore Locale che fornirà un apposito preventivo.

■ VARIAZIONE ANAGRAFICA (CON INVIO A DISTRIBUTORE LOCALE)

I clienti possono richiedere la variazione dell'anagrafica tramite:

- **Fax/lettera/e-mail**

■ GESTIRE I PAGAMENTI

Con Edison è possibile gestire i propri pagamenti scegliendo il metodo più comodo tra i seguenti:

PAGARE con addebito su conto corrente (RID)

In questo modo la scadenza delle bollette non sarà più un problema.

PAGARE con carta di credito

Per gestire facilmente e velocemente i pagamenti con un click dalla propria Area Clienti.

PAGARE con il bollettino postale

E' possibile pagare con il bollettino precompilato presente in bolletta.



LEGGERE LA BOLLETTA

La guida alla bolletta rappresenta un aiuto per il cliente per conoscere tutte le voci riportate nella bolletta e comprenderne i contenuti.

Nella prima pagina è rappresentata una bolletta con evidenziate le diverse sezioni del documento. In ciascun box verranno esplicitate le informazioni principali esposte nelle diverse sezioni. Tutti i principali termini presenti in bolletta sono spiegati nell'apposito glossario. La guida alla bolletta è consultabile sul sito www.edisonenergia.it dove una voce illustrerà i contenuti delle diverse sezioni.



FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

BOX DI SINTESI



Fornitura di ENERGIA ELETTRICA - MERCATO LIBERO

Periodo di riferimento Febbraio-Marzo 2011

Nr. Documento 7000008959 DEL 20/03/2012

Totale Servizi di vendita	57,35 €
Totale Servizi di rete	25,45 €
Totale al netto delle imposte	82,80 €
Totale Imposte	7,36 €
Altri Oneri diversi dalla Fornitura	259,47 €
Imponibile	349,63 €
IVA	34,96 €
Non soggetti	-0,09 €
TOTALE	384,50 €

NELLA PRIMA PAGINA DELLA TUA BOLLETTA È PRESENTE IL RIEPILOGO DEGLI IMPORTI FATTURATI.

“ALTRI ONERI DIVERSI DALLA FORNITURA”

NELLA SEZIONE (E) DELLA BOLLETTA SONO PRESENTI EVENTUALI IMPORTI ADDEBITATI AI CLIENTI PER ATTIVITÀ DIVERSE DALLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS QUALI AD ESEMPIO I DIRITTI FISSI, I CONTRIBUTI DI ALLACCIAMENTO O ALTRI INTERVENTI RICHIESTI AL DISTRIBUTORE LOCALE.

CONSUMI FATTURATI



**TOTALE BOLLETTA/FATTURA
DA PAGARE ENTRO IL**

**384,50 €
19/04/2012**

Il pagamento deve essere effettuato entro il 19/04/2012, utilizzando esclusivamente il bollettino pre-marcato allegato al fine di evitare eventuali disallineamenti.

CONSUMI FATTURATI

517 kWh

	F0	F1	F2	F3
Consumo Fatturato	0	164	246	107
Letture al 31.03.2011 (Reale)		1.700	5.820	9.315

Sul retro può trovare i dettagli

QUI TROVI IL CONSUMO TOTALE DI ENERGIA ELETTRICA FATTURATO NEL PERIODO. EDISON TI FORNISCE IL DETTAGLIO DEI TUOI CONSUMI SUDDIVISI PER FASCIA ORARIA.

DETTAGLIO LETTURE



Dettaglio Letture							
MATERIALE CONT. 2401950 Multiservizio							
dal	al	Tipologia	Tipologia lettura	Lettr. Iniziale	Lettr. Finale	Consumo	
01/02/2011	31/03/2011	Energia Attiva F1	Reale	1.536,00	1.700,00	164,00 kWh	
		Energia Attiva F2	Reale	5.574,00	5.820,00	246,00 kWh	
		Energia Attiva F3	Reale	8.396,00	9.315,00	107,00 kWh	
Totale consumi nel periodo						517,00 kWh	
Storico consumi fatturati nell'ultimo anno							
dal	al	Periodo	F0 kWh	F1 kWh	F2 kWh	F3 kWh	TOT. kWh
01/02/11	31/03/11	SR	0	164 (32%)	246 (48%)	107 (20%)	517
TOTALE			58 kWh	3 kWh	154 kWh	246 kWh	107 kWh
			</				

DETTAGLI

- 1 TOTALE SERVIZI DI VENDITA
- 2 TOTALE SERVIZI DI RETE
- 3 IMPOSTE
- 4 IVA

N° DOCUMENTO	700000969	PERIODO DI RIFERIMENTO	Febbraio-Marzo 2011
DETTAGLIO FORNITURA	3001018108	TOTALE BOLLETTA	384,50 €
DATA DI INIZIO FORNITURA	01/02/2011	CONSUMO FATTURATO	817,00 kWh

Descrizione	Periodo	Unità di misura	Consumo	Quantità	Importo	Iva
1A) Totale Servizi di vendita						87,38 €
Costo base servizi di vendita						8,21 €
Comunicazione mensile	Da 01/02/11 a 01/03/11	€ mese	2,00000	2 Mese	5,00 €	10%
Componente di adeguamento parte fissa	Da 01/02/11 a 01/03/11	€ mese	-1,00000	2 Mese	-2,00 €	10%
Componente di adeguamento parte variabile	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kWh	0,00000	140 kWh	0,00 €	10%
Disposizione parte fissa - Aggregazione risorse	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kWh	0,00000	140 kWh	0,00 €	10%
	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kWh	0,00000	140 kWh	0,00 €	10%
	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kWh	0,00000	140 kWh	0,00 €	10%
Costo energia servizi di vendita						0,00 €
Prezzo dell'energia	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kWh	0,00000	817 kWh	0,00 €	10%
Perdite di rete	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kWh	0,00000	817 kWh	0,00 €	10%
Deposizione	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kWh	0,00000	284 kWh	0,00 €	10%
Deposizione	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kWh	0,00000	275 kWh	0,00 €	10%

TOTALE SERVIZI DI VENDITA: IN QUESTA PARTE TROVI I DETTAGLI DEI CORRISPETTIVI PAGATI SULLA BASE DEL TUO CONSUMO, IL PREZZO EDISON, EVENTUALI SCONTI E I CORRISPETTIVI REGOLATI.

1B) Totale Servizi di rete						25,48 €
Costo base servizi di rete						1,00 €
Costo Fissa per uso della rete e servizio di misura	Da 01/02/11 a 01/03/11	€ mese	0,00000	2 Mese	1,00 €	10%
Costo potenza servizi di rete						2,07 €
Costo Potenza	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kW/mese	0,00000	0,0 kWh per 0 mese	0,00 €	10%
Costo variabile						17,40 €
Da 01/02/11 a 01/03/11	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kWh	0,00000	140 kWh	0,00 €	10%
	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kWh	0,00000	140 kWh	0,00 €	10%
	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kWh	0,00000	140 kWh	0,00 €	10%
1C) Totale Imposte						7,36 €
Imposta mensile di consumo elettrico						1,00 €
Imposta mensile di consumo elettrico	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kWh	0,00000	214 kWh	1,00 €	10%
Addizionale versamento periodico						0,00 €
Addizionale versamento periodico	Da 01/02/11 a 01/03/11	€/kWh	0,00000	214 kWh	0,00 €	10%

TOTALE SERVIZI DI RETE: IN QUESTA PARTE DELLA TUA BOLLETTA SONO INCLUSI I CORRISPETTIVI FISSI CHE PAGHI PER LA FORNITURA DI ELETTRICITÀ. TALI VALORI SONO STABILITI DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS.

Imposte

Descrizione	Importo	Aliquota	Importo Netto	Importo Lordo
Imposta di consumo (accise)	1.43 €	0%	1.43 €	1.43 €
Imposta di consumo (addizionali)	0.27 €	0%	0.27 €	0.27 €
Totale Imposte	1.70 €		1.70 €	1.70 €

(G) Totale Imposte					7.38 €
Imposta di consumo (accise)	Da 01/01/11 a 31/03/11	0.000	0.0000	0.000	0.00 €
Imposta di consumo (addizionali)	Da 01/01/11 a 31/03/11	0.000	0.0000	0.000	0.00 €
Totale Imposte					0.00 €

IMPOSTE: L'AGENZIA DELLE ENTRATE PREVEDE L'APPLICAZIONE DI ACCISE E ADDIZIONALI SULL'ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA.

IVA

Descrizione	Importo	Aliquota	Importo Netto	Importo Lordo
IVA (10%) su imponibile	34.83 €	10%	34.83 €	34.83 €
Totale IVA	34.83 €		34.83 €	34.83 €

Totale fornitura di energia elettrica e imposte di consumo (A+B+G)					30.16 €
(E) Altri Oneri (derivati dalla fornitura)					236.47 €
Autoregolamentazione dell'Edizione con Rete					0
Rete di Rete di Rete					0
(F) IMPONIBILE (A+B+G+E)					340.83 €
Imposta sul 10%					34.83 €
(G) IVA					34.83 €
IVA 10% su imponibile (F+G)					34.83 €
(H) NON SOGGETTI AD IVA					0.00 €
Ammontamento Periodo (H)					0.00 €
(I) IMPONIBILE TOTALE (F+G+H)					375.66 €

IVA: AL CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA PER LA CASA SI APPLICA SEMPRE IL 10% DI IVA CALCOLATO SUL TOTALE IMPONIBILE COMPRESO DI IMPOSTE.

COME FARE L'AUTOLETTURA



COME FARE L'AUTOLETTURA

Le ricordiamo che può comunicare la lettura del suo contatore nella area privata a lei dedicata del sito www.edisonenergia.it oppure chiamando il numero verde 800 031 115.

COME LEGGERE LA BOLLETTA

CONSUMI

Il contatore elettronico permette la misurazione dell'energia consumata nelle diverse ore della giornata. L'Autorità per l'energia elettrica e il gas con delibera 191/06 e successive aggiornamenti ha definito l'aggregazione delle diverse ore in tre fasce di consumo: F1, F2 ed F3.

Energia F1
Sono le ore che vanno dalle 5 alle 19 nei giorni dai lunedì ai venerdì (preclusi i giorni festivi).

Energia F2
Sono le ore che vanno dalle 7 alle 8 e dalle 19 alle 23 nei giorni dai lunedì ai venerdì e le ore che vanno dalle 7 alle 23 del sabato (preclusi i giorni festivi).

Energia F3
Sono le ore che vanno dalle 23 alle 1 nei giorni dai lunedì al sabato e le ore dalle 0 alle 24 la domenica e i giorni festivi (1 gennaio, 9 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 1 maggio, 3 giugno, 13 agosto, 1 novembre, 8 dicembre, 25 dicembre, 26 dicembre).

Le ricordiamo che anche la comunicazione della sua autolettura deve avvenire, nel caso di contatore elettronico, per tutte le tre fasce.

Il contatore tradizionale non permette la misurazione dell'energia consumata nelle diverse ore. In questo caso, quindi, si ha solo una fascia (**Energia F3**).

NEL CASO DI CONTATORE ELETTRONICO DOVRAI PREMERE IL PULSANTE FINCHE' SUL DISPLAY APPARIRA' L'INFORMAZIONE RELATIVA ALLE LETTURE A1, A2 A3 CHE CORRISPONDONO ALLE FASCE F1, F2, COMUNICANDO SOLO I NUMERI PRIMA DELLA VIRGOLA.





BOX DI SINTESI



Fornitura di GAS - MERCATO LIBERO

Periodo di riferimento Settembre-Ottobre 2012	
Nr. Documento 7000008875 DEL 24/02/2012	
Totale Servizi di vendita	47,50 €
Totale al netto delle imposte	47,50 €
Totale Imposte	61,57 €
Imponibile	109,07 €
IVA	16,85 €
Non soggetti	0,08 €
TOTALE	126,00 €

NELLA PRIMA PAGINA DELLA TUA BOLLETTA È PRESENTE IL RIEPILOGO DEGLI IMPORTI FATTURATI.

CONSUMI FATTURATI



TOTALE BOLLETTA/FATTURA **126,00 €**
DA PAGARE ENTRO IL **23/03/2012**

Il pagamento deve essere effettuato entro il 23/03/2012, utilizzando esclusivamente il bollettino pre-marcato allegato al fine di evitare eventuali disallineamenti.

CONSUMI FATTURATI **70,000000 Smc**

Consumo rilevato nel periodo **907,407000 Smc**

Sul retro può trovare i dettagli

QUI TROVI IL CONSUMO TOTALE DI GAS NATURALE FATTURATO NEL PERIODO.

DETTAGLIO LETTURE



Dettagli Letture						
MATER. CONT. 28346248425						
dal	al	Letto iniziale	Letto finale	Tipologia lettura	mc	C
01/11/2011	31/12/2011	100	199	Stimata	49	1.006230
01/01/2012	30/03/2012	199	500	Stimata	-321	1.006230
01/03/2012	30/04/2012	500	600	Stimata	100	1.006230
01/05/2012	30/06/2012	600	600	Stimata	0	1.006230
01/07/2012	31/08/2012	600	600	Stimata	0	1.006230
01/11/2011	31/10/2012	100	1.000	Reale	900	1.006230
Totale consumi nel periodo						907,407000 Smc
Consumi rilevati in bollette precedenti						-554,115000 Smc
Consumi rilevati nella bolletta attuale						453,292000 Smc

I consumi reali rilevati nel periodo sono utilizzati per il calcolo delle imposte

Sulla base dei suoi consumi storici prevediamo che per Dicembre 2012, il suo contatore segnerà 1.069 mc, pertanto il suo consumo stimato sarà di 60 mc. Se il suo contatore segnerà una cifra diversa, chiami il numero verde Autolettura 800 531 115 preferibilmente entro 7 giorni prima del 31/12/2012 e comanderà la sua autolettura. In presenza di autolettura precedente, verrà fatta una stima di consumo fino al 31/12/2012, in base ai suoi consumi storici.

Storico consumi fatturati nell'ultimo anno			
dal	al	Smc (standard metri cubi)	Importo (euro)
01/11/11	31/10/12	907,407000	2.470254
TOTALE		386 N. gg	3.479254 Smc/gg

QUI TROVI IL RIEPILOGO DELLE LETTURE DEL TUO CONTATORE CON INDICAZIONE DELLA DATA DELLA LETTURA E DELLA TIPOLOGIA DELLA LETTURA STESSA (REALE, STIMATA, AUTOLETTURA)



DETTAGLI

- 1 TOTALE SERVIZI DI VENDITA
- 2 TOTALE SERVIZI DI RETE
- 3 IMPOSTE
- 4 IVA



Edison

Dettagli

Descrizione	Periodo	Unità di misura	Consumo	Prezzo	Importo	Iva
(A) Totale Servizi di vendita					47,80 €	
Quota Fissa					47,80 €	
Quota di consumo	Del 01/08/12 al 01/08/12	kWh	20,00000	2,39 €	47,80 €	10%
Consumo medio (kWh)	Del 01/08/12 al 01/08/12	kWh	20,00	2,39 €	47,80 €	10%

N° DOCUMENTO	700000678	PERIODO DI RIFERIMENTO	Settembre-Ottobre 2012
DETTAGLIO FORNITURA	3001126726	TOTALE BOLLETTA	126,00 €
DATA DI INIZIO FORNITURA	01/11/2011	CONSUMO FATTURATO	403,292000 Smc

Descrizione	Periodo	Unità di misura	Consumo	Prezzo	Importo	Iva
(A) Totale Servizi di vendita					47,80 €	
Quota Fissa					47,80 €	
Quota di consumo	Del 01/08/12 al 01/08/12	kWh	20,00000	2,39 €	47,80 €	10%
Consumo medio (kWh)	Del 01/08/12 al 01/08/12	kWh	20,00	2,39 €	47,80 €	10%

TOTALE SERVIZI DI VENDITA: IN QUESTA PARTE TROVI I DETTAGLI DEI CORRISPETTIVI PAGATI SULLA BASE DEL TUO CONSUMO, IL PREZZO EDISON, EVENTUALI SCONTI E I CORRISPETTIVI REGOLATI.



Edison

Dettagli

Descrizione	Periodo	Unità di misura	Consumo	Prezzo	Importo	Iva
(B) Totale Servizi di rete					46,23 €	
Quota Fissa					0,40 €	
Quota Fissa	Del 01/01/11 al 01/01/11	kWh	0,00000	1,00 €	0,40 €	21%
Quota Fissa	Del 01/01/12 al 01/01/12	kWh	0,00000	1,00 €	0,40 €	21%
Quota variabile					35,83 €	
Quota variabile	Regolatore 1 Del 01/01/11 al 01/01/11	kWh	0,00000	46,917010 Smc	2,40 €	10%
Quota variabile	Regolatore 2	kWh	0,10040	130,603080 Smc	13,27 €	10%
Quota variabile	Regolatore 1 Del 01/01/12 al 01/01/12	kWh	0,20100	130,603080 Smc	2,64 €	10%
Quota variabile	Regolatore 2	kWh	0,144010	130,707080 Smc	18,82 €	10%
(C) Totale Imposte					40,41 €	
Imposta sostitutiva di consumo (tariffa)	Regolatore 1 Del 01/01/11 al 01/01/11	kWh	0,04000	46,917010 Smc	2,19 €	10%
Imposta sostitutiva di consumo (tariffa) per gli usi civili	Regolatore 2	kWh	0,17000	130,603080 Smc	22,80 €	10%
Imposta sostitutiva di consumo (tariffa) per gli usi civili	Regolatore 1 Del 01/01/12 al 01/01/12	kWh	0,34000	130,603080 Smc	4,50 €	10%
Imposta sostitutiva di consumo (tariffa) per gli usi civili	Regolatore 2	kWh	0,17000	130,707080 Smc	10,40 €	10%
Addebitamento regolatore	Regolatore 1 Del 01/01/11 al 01/01/11	kWh	0,00000	46,917010 Smc	0,00 €	
Addebitamento regolatore	Regolatore 2	kWh	0,20700	130,603080 Smc	2,70 €	10%
Addebitamento regolatore	Regolatore 1 Del 01/01/12 al 01/01/12	kWh	0,40200	130,603080 Smc	5,24 €	10%
Addebitamento regolatore	Regolatore 2	kWh	0,20700	130,707080 Smc	2,70 €	10%

TOTALE SERVIZI DI RETE: IN QUESTA PARTE DELLA TUA BOLLETTA SONO INCLUSI I CORRISPETTIVI FISSI CHE PAGHI PER LA FORNITURA DI GAS. TALI VALORI SONO STABILITI DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS.

[illegible]

Totale frittoria di gas e imposte di consumo (A+C)	638,57 €
(F) IMPOSTALE (A+C)	105,27 €
Imposta IVA 10%	63,86 €
Imposta ICI 0,1%	64,42 €
(G) IVA	10,80 €
IVA 10% su Imposta 10,80 €	0,97 €
IVA 21% su Imposta 14,52 €	11,30 €
(H) NON SOGGETTI AD IVA	5,00 €
Accantonamento Period. Acque	0,00 €
Accantonamento Period. Riscaldamento	0,00 €
(I) IMPOSTO TOTALE (F+G+H)	126,04 €

IVA: L'IVA APPLICATA AL CONSUMO DI GAS NATURALE DIPENDE DAL CONSUMO PROGRESSIVO ANNUO.

COME FARE L'AUTOLETTURA



COME FARE L'AUTOLETTURA

Le ricordiamo che puoi comunicare la lettura del tuo contatore nella area privata a lei dedicata del sito www.edisonenergia.it oppure chiamando il numero verde 800 031 115.

COME LEGGERE I CONSUMI

Tipo lettura	Regole
Stimata	lettura effettuata dal contatore pervenuta dal distributore locale.
Autoretettura	lettura calcolata da Edison sulla base dei consumi storici dei clienti.
	lettura comunicata dal cliente attraverso il servizio di autoretettura (web o telefono). Nel caso in cui il cliente comunichi un valore di autoretettura non coerente con le precedenti letture reali ricevute, l'autoretettura sarà ritenuta non valida.

Coefficiente C

è il coefficiente di adeguamento dei consumi di gas naturale alla quota atmosferica ed alla zona climatica.

COME LEGGERE LA BOLLETTA

Servizi di erogazione

In questa parte della bolletta trova indicato l'importo dello stile di consumo attivato ed il corrispettivo, al termine dei 12 mesi, dei consumi in eccesso o in difetto.

Servizi di rete

Troverai in questa parte della bolletta l'eventuale accredito del bonus sociale.

SE VUOI COMUNICARE LA LETTURA DEL TUO CONTATORE PUOI FARLO NELLA TUA AREA CLIENTI.



Foto Alberto Novelli

INFORMATIVA PER IL CLIENTE

The image shows a screenshot of a document titled 'Modulo Informativa Clienti' from Edison Energy. It contains various fields for client information, including name, address, and contact details. There are also sections for service details and a declaration of understanding.

RECLAMI/SERIALIZAZIONE

Eventuali reclami possono essere inviati a Edison Energia SpA, Servizio Clienti, CP 34, 20090 Segrate (MI) utilizzando l'apposito modulo disponibile nella sua Area Clienti sul sito www.edisonenergia.it. Nel caso non utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovrà indicare obbligatoriamente le seguenti informazioni: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) e telematico e il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, o entrambi).

ASSICURAZIONE CLIENTI/FINALI

Chiunque sia, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione aerea o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, di serie della delibera ARD/Gas 79/10 dell'Autorità per l'Energia elettrica e il gas. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800 186 664 o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita-energia.it.

Informative su interessi di mora

Gentile Cliente le ricordiamo che in caso di ritardo pagamento le verrà addebitato un tasso di interesse di mora pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali. Le ricordiamo, inoltre, che potremo richiedere la sospensione della fornitura dopo ventiquattrore giorni dalla data di scadenza della bolletta. Le invitiamo, comunque, una comunicazione a mezzo di raccomandata per contestare gli interessi di mora che le verranno addebitati e il termine ultimo entro cui provvedere a pagare la fattura prima che si proceda a sospendere la fornitura. Le ricordiamo che le saranno addebitati anche i costi delle eventuali operazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura stessa. Per conoscere i costi delle operazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura può contattare il Numero Verde indicato in prima pagina nei Contatti USR.

Comunicazione Bonus Sociale Gas

Dal 15 dicembre 2009 il bonus sociale gas del Ministero dello Sviluppo Economico per le famiglie in disagio economico può essere chiesto al proprio Comune. Per informazioni visita www.inviluppoeconomico.gov.it o www.autorita-energia.it o chiama il n° verde 800 186 664.

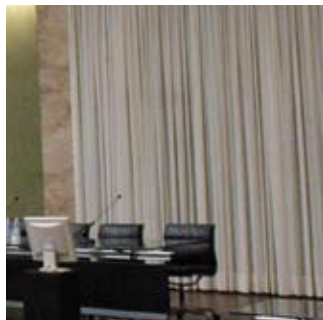
Glossario dei termini utilizzati nei documenti di fatturazione

Gentile Cliente le informiamo che l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas con delibera ARD/Gas 103/10 e successive modifiche ed integrazioni ha pubblicato un Glossario contenente i principali termini utilizzati nei documenti di fatturazione e le relative spiegazioni, al fine di rendere più chiara la comprensione di tali termini. Può consultare il Glossario sul sito www.edisonenergia.it alla sezione Glossario (<http://www.edisonenergia.it/glossario>).

Informative su come richiedere dettagli sulla fattura

Gentile Cliente le informiamo che può richiedere dettagli sulla sua fattura e sui corrispettivi futuri contattando il Numero Verde indicato in prima pagina nei Contatti USR.

QUI TROVI EVENTUALI AVVISI RELATIVI ALLA TUA FORNITURA. ALCUNE DI QUESTE COMUNICAZIONI SONO EMANATE DIRETTAMENTE DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS.





3.

LA QUALITÀ COMMERCIALE

La normativa emanata dell'AEEG prevede, a tutela del cliente, degli standard minimi di qualità, ai quali gli esercenti sia del servizio distribuzione che del servizio di vendita debbono attenersi nell'esecuzione delle proprie prestazioni.

In proposito, è opportuno ricordare che il Decreto Legislativo 23 maggio 2000, n°164 (c.d. “Decreto Letta”) nell’ambito delle misure volte a favorire la concorrenza tra gli operatori e la possibilità per i clienti di scegliere il proprio fornitore, ha previsto la separazione tra l’attività di distribuzione e l’attività di vendita. La Società di Distribuzione si limita quindi al servizio di trasporto del gas e dell’energia elettrica al cliente finale, comprensivo della gestione, della manutenzione e di tutte le attività connesse alla rete fisica di distribuzione.

La **Società di Vendita** svolge l’attività commerciale della fornitura del gas e dell’energia elettrica.

3.1

LA QUALITÀ COMMERCIALE
DEL SERVIZIO DI VENDITA

La qualità commerciale del servizio di vendita è regolata dalla Deliberazione AEEG ARG/com 164/08 con cui l’Autorità ha introdotto il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas (TIQV), e sue successive modifiche ed integrazioni: sono tenuti al rispetto delle disposizioni in essi contenute tutti i venditori relativamente ai clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa e/o media tensione, ed ai clienti finali di gas naturale alimentati in bassa pressione. A partire dal 1 luglio 2012 è prevista l’introduzione di un altro standard specifico di qualità per favorire la tempestiva gestione delle richieste del cliente che necessita di un intervento

Gli standard di qualità del servizio si suddividono in:

- **Standard generali**, ovvero per i quali l’AEEG definisce una percentuale minima di prestazioni che l’esercente è tenuto ad eseguire entro un tempo massimo prestabilito.
- **Standard specifici**, ovvero per i quali viene definito un tempo massimo entro il quale l’esercente deve effettuare la prestazione ed il cui mancato rispetto comporta la corresponsione da parte dell’esercente al cliente finale di un indennizzo automatico prestabilito.

del distributore locale (due giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta del cliente). In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità indicati nella Tabella 1, Edison Energia, come previsto dalla Deliberazione ARG/com 164/08 dell’AEEG, corrisponde ai clienti un indennizzo automatico. Gli indennizzi automatici vengono corrisposti con le modalità previste dal vigente quadro normativo. La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude per il cliente la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito.

Gli standard specifici di qualità del servizio di vendita e gli indennizzi automatici

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO DEFINITO DALLA DELIBERA 164/08 e successive modifiche (giorni solari)	Indennizzo per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio allo standard (euro)	Indennizzo per esecuzione entro un tempo triplo dello standard (euro)	Indennizzo per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard (euro)
Rettifica di doppia fatturazione	20	20	40	60
Rettifica di fatturazione	90	20	40	60
Risposta motivata ai reclami scritti	40	20	40	60

Gli standard generali di qualità del servizio di vendita

INDICATORE	STANDARD GENERALE DEFINITO DALLA DELIBERA 164/08 e successive modifiche
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 5 inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

3.2

LA QUALITÀ COMMERCIALE
DEL SERVIZIO DI
DISTRIBUZIONE

Anche per l'attività di distribuzione del gas e dell'energia elettrica, l'AEEG ha previsto degli standard specifici e generali di qualità commerciale, rispettivamente attraverso le deliberazioni ARG/gas 120/08 e ARG/elt 198/11. Il rispetto di tali standard sono di pertinenza del Distributore Locale. In caso di mancato rispetto da parte del Distributore Locale degli standard specifici di qualità, l'indennizzo automatico è corrisposto al

cliente finale anche tramite Edison Energia, che trasferirà l'indennizzo al cliente in occasione della prima fatturazione utile. Anche per l'attività di distribuzione del gas e dell'energia elettrica, l'AEEG ha previsto degli standard specifici e generali di qualità commerciale, rispettivamente attraverso le deliberazioni ARG/gas 120/08 e ARG/elt 198/11. Il rispetto di tali standard sono di pertinenza del Distributore Locale.



Gli standard specifici di qualità del servizio di distribuzione gas e gli indennizzi automatici (per clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25)

INDICATORE	STANDARD	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6 euro (*)	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25 euro (*)
Tempo massimo di preventivazione per lavori semplici (art. 35)	15 giorni lavorativi	30	60
Tempo massimo di preventivazione per lavori complessi	40 giorni lavorativi	30	60
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 36)	10 giorni lavorativi	30	60
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	30	60
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	30	60
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	30	60
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura del gas	10 giorni lavorativi	30	60
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente	2 ore	30	60
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 44bis	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG (**)	30	30

(*) L'indennizzo si raddoppia se la prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo triplo e si triplica se avviene oltre un tempo triplo.

(**) il distributore è tenuto da normativa ad effettuare 1 tentativo di lettura all'anno. Invece nel caso di clienti residenziali con un consumo annuo superiore a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno sono previsti 2 tentativi all'anno civile.

Gli standard generali di qualità del servizio di distribuzione gas

INDICATORE	STANDARD GENERALE DEFINITO DALLA DELIBERA 120/08 e successive modifiche
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relative al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo (*)	90%

(*) standard vigente dal 1.7.2011 posto in capo al venditore

Standard specifici riferiti a clienti finali BT domestici

INDICATORE	STANDARD	Indennizzo per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio allo standard (euro)	Indennizzo per esecuzione entro un tempo triplo dello standard (euro)	Indennizzo per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard (euro)
Tempo massimo di preventivazione l'esecuzione di lavori sulla rete BT	20 giorni lavorativi	30	60	90
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	30	60	90
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	30	60	90
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	30	60	90
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno feriale (1)	30	60	90
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale	2 ore	30	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura	3 ore (2) 4 ore (3)	30	60	90
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	15 giorni lavorativi	30	60	90
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale	30 giorni lavorativi	30	60	90

Note: (1) in caso di riduzione della potenza disponibile fi no ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Gli standard generali di qualità del servizio di distribuzione elettrica

INDICATORE	STANDARD GENERALE DEFINITO DALLA DELIBERA ARG/elt198/11 e successive modifiche	
	CLIENTI BT	CLIENTI FINALI MT
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete MT messi a disposizione entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	90%	non applicabile
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%	85%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte messe a disposizione entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%	90%

3.3

INTERRUZIONI DEL SERVIZIO E GUASTI

INTERRUZIONE DEL SERVIZIO ELETTRICO

La continuità del servizio è l'erogazione ininterrotta di elettricità ai clienti garantita dal distributore. L'interruzione della fornitura di energia elettrica può essere con preavviso o senza preavviso. La continuità del servizio per ragioni tecniche e di forza maggiore non può essere sempre garantita al 100%.

Le interruzioni con preavviso sono quelle dovute all'esecuzione di interventi di manutenzione programmati sulla rete di distribuzione.

In questi casi l'Autorità ha fissato alcuni obblighi a carico dei distributori. In particolare l'esercente deve avvisare i clienti interessati con un anticipo di:

almeno 24 ore in caso di interventi dovuti a guasti o emergenze

almeno 2 giorni lavorativi in tutti gli altri casi.

Per maggiori dettagli si rimanda all'Atlante del Consumatore sul sito dell'Autorità per l'energia: www.autorita.energia.it

INTERRUZIONE DEL SERVIZIO GAS

Le interruzioni dell'erogazione del gas si verificano quando cessa la continuità del servizio e possono essere con preavviso o senza preavviso.

Le interruzioni con preavviso sono quelle dovute all'esecuzione di interventi programmati di manutenzione della rete di distribuzione. In questi casi l'Autorità ha stabilito che i distributori debbano avvisare i clienti interessati con almeno un giorno lavorativo di anticipo, specificando la data, l'ora e la durata prevista per l'interruzione.

Le interruzioni senza preavviso vengono invece classificate in:

- lunghe (durata maggiore di 120 minuti);
- brevi (durata inferiore a 120 minuti).

INFORMAZIONI SULLA SICUREZZA

LA SICUREZZA DEGLI IMPIANTI ELETTRICI

Avere in casa un impianto elettrico rispondente a quanto disposto dalla normativa vigente costituisce una garanzia di sicurezza ed affidabilità. L'impianto, tuttavia, deve essere ben utilizzato e sottoposto a manutenzioni periodiche o, comunque, ogni qualvolta se ne ravvisi l'esigenza. In proposito, è bene rispettare le seguenti regole:

- non forzare con l'introduzione di spine con standard diversi dalla corrispondente presa;
- evitare un collegamento prolungato alle prese a muro di adattatori, prese multiple, "ciabatte" e prolunghe, che potrebbero aumentare il rischio di sovraccarico provocando scintille e incendi;
- evitare di far passare prolunghe sotto ai tappeti;

In caso di incendio, è necessario:

- staccare la corrente;
- non gettare acqua su impianti elettrici sotto tensione;
- richiedere l'intervento dei Vigili del Fuoco.

LA SICUREZZA DEGLI IMPIANTI GAS (*)

La sicurezza degli impianti gas è molto importante. Il metano, infatti, sebbene sia un combustibile sicuro, è comunque un gas e, in quanto tale, richiede molta cautela. La prevenzione è quindi fondamentale per evitare il verificarsi di incidenti, quali incendi o esplosioni.

In proposito, secondo quanto stabilito dalle autorità competenti (Decreto Ministeriale n. 37 del 22 gennaio 2008), è necessario:

- installare impianti a norma e preoccuparsi della loro manutenzione;
- acquistare apparecchi omologati CE e verificare la compatibilità tra l'apparecchio di utilizzazione e l'impianto gas;
- sostituire, appena possibile, i piani cottura non dotati di sicurezza fiamma con altri dotati;
- non ostruire le aperture di ventilazione ed aerazione;
- garantire, modificando se necessario le aperture, la corretta ventilazione ed aerazione degli ambienti che ospitano gli ap-

(*)Valido per impianti unifamiliari a gas con potenza dei singoli apparecchi inferiore a 35 kW.



- apparecchi a gas metano;
- monitorare la funzionalità del sistema di scarico dei fumi di combustione secondo le modalità previste dalla normativa vigente;
- accertarsi che gli apparecchi installati siano idonei all'uso richiesto ed al luogo di installazione;
- affidare l'installazione, gli interventi e le riparazioni solo a tecnici qualificati, con l'obbligo, al termine dei lavori di rilasciare una dichiarazione di conformità. La dichiarazione di conformità attesta che l'impianto e gli interventi effettuati sono stati realizzati in ottemperanza alle norme vigenti;
- verificare lo stato delle tubazioni da parte di personale abilitato;
- rispettare le norme nella realizzazione dei collegamenti tra gli apparecchi a gas e le tubazioni.

Nel caso di utilizzo di tubazioni flessibili non metalliche per il collegamento dell'apparecchio di cottura a gas:

- accertarsi che la tubazione riporti stampigliata la dicitura della norma di riferimento (UNICIG 7140/93) e la data di sostituzione;
- sostituirlo quando la data è superata o la tubazione presenta abrasioni;
- accertarsi che gli apparecchi di cottura siano dotati di apposita cappa di evacua-

zione all'esterno dei prodotti della combustione o altro sistema consentito dalla norma tecnica;

- accertarsi che i locali in cui sono installati apparecchi di tipo "A" (apparecchio non previsto per il collegamento a camino/canna fumaria o a dispositivo di evacuazione dei prodotti della combustione all'esterno del locale in cui l'apparecchio è installato) funzionanti a gas metano siano idonei e dotati di idonea apertura di aerazione e ventilazione;
- far controllare da personale qualificato una volta all'anno gli impianti e le apparecchiature pretendendo che venga tutto registrato nel libretto di impianto.

Inoltre, anche alcune buone abitudini possono aiutarci a salvaguardare la sicurezza delle nostre case: ad esempio, chiudere la valvola del contatore (quella di ingresso della tubazione di alimentazione del gas nei locali di abitazione o quella della bombola) quando non si utilizzano gli apparecchi e soprattutto quando si è lontano da casa, anche per brevi periodi, oppure, utilizzare un piano cottura dotato di dispositivo di sicurezza in caso di spegnimento accidentale della fiamma, con blocco dell'erogazione del gas.



L'ASSICURAZIONE DI PRONTO INTERVENTO GAS

Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera ARG/gas n. 79/10 dell'AEEG. L'assicurazione copre anche i familiari conviventi e i dipendenti in caso di infortuni, incendi (comprende anche la responsabilità civile) derivanti dall'uso del gas fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna, cioè a valle del contatore.

Per le informazioni in merito alla copertura assicurativa ci si deve rivolgere allo Sportello del Consumatore dell'Acquirente Unico, al numero verde 800.166.654

In caso di sinistro il cliente deve comunicare l'evento al CIG, Comitato Italiano Gas, compilando il modulo di denuncia presente sul sito **www.cig.it** o a mezzo di lettera.

I clienti che hanno inviato una denuncia di sinistro possono richiedere informazioni sullo stato dello stesso:

- 800.92.92.86
Numero Verde del Comitato Italiano Gas, attivo tutti i giorni lavorativi dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00;
- assigas@cig.it - indirizzo email



Foto Alberto Novelli

IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO GAS

Ogni distributore locale deve mettere a disposizione uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore senza necessità di chiamare altri numeri telefonici. Il servizio è gratuito e attivo 24 ore su 24. Edison Energia indicherà sulla bolletta il numero telefonico di pronto intervento gas del distributore locale di riferimento. Il numero di pronto intervento deve essere disponibile anche sul sito internet dell'impresa distributrice.

Il personale incaricato deve presentarsi sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti dall'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o

con l'operatore di pronto intervento.

Il pronto intervento può essere richiesto nei seguenti casi:

- dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura (contatori);
- interruzione della fornitura di gas;
- irregolarità della fornitura di gas;
- danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura (contatori), in assenza di dispersioni;
- dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sull'eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è né gestita dall'impresa distributrice né di proprietà di quest'ultima.



Foto Alberto Novelli



4.

DIRITTI E TUTELA DEL CLIENTE



4.1

BONUS ELETTRICO E BONUS GAS

IL BONUS ELETTRICO

Tutti i clienti che soddisfano i seguenti requisiti possono richiedere il bonus sociale elettrico:

a) Per motivi di disagio economico - tutti i clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica, per la sola abitazione di residenza, con le seguenti limitazioni:

- potenza impegnata non superiore a 3 kW per i nuclei familiari fino a 4 componenti;
- potenza impegnata non superiore a 4,5 kW per i nuclei familiari con più di 4 componenti;
- indicatore ISEE non superiore a 7.500 euro o, nel caso di un nucleo familiare con più di 3 figli a carico, non superiore a 20.000 euro.

b) Per motivi di disagio fisico - tutti i clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica presso i quali viva un malato grave che debba usare macchine elettromedicali per il mantenimento in vita.

IL BONUS GAS

Possono richiedere il bonus sociale gas tutti i clienti domestici che utilizzano gas naturale con un contratto di fornitura diretto o con un impianto condominiale con un indicatore ISEE non superiore a 7.500 euro o, nel caso di un nucleo familiare con più di 3 figli a carico, non superiore a 20.000 euro.

Il valore del bonus è differenziato per tipologia di utilizzo del gas, per numero di persone residenti nella stessa abitazione e per zona climatica di residenza.

Per richiedere il bonus occorre compilare l'apposita modulistica e consegnarla al proprio Comune di residenza o presso altro istituto eventualmente designato dallo stesso Comune (ad esempio i centri di assistenza fiscale CAF).

Per informazioni su importi e modulistica consultare i seguenti siti:

- www.autorita.energia.it
- www.sviluppoeconomico.gov.it
- www.bonusenergia.anci.it

Le informazioni relative all'avvenuta corresponsione del bonus per i clienti ammessi alla compensazione, l'importo e l'eventuale scadenza sono riportati in bolletta.

LA CONCILIAZIONE PARITETICA GRATUITA

“I nostri clienti sono al centro della nostra attenzione, ogni giorno.” Tuttavia, nel caso dovessero insorgere criticità, grazie all'accordo fra Edison e le Associazioni dei Consumatori, eventuali controversie potranno essere risolte in modo **amichevole, semplice, veloce e assolutamente gratuito: la Conciliazione.**

La conciliazione paritetica contribuisce al miglioramento della qualità dei servizi resi al cittadino; l'obiettivo è quello di risolvere rapidamente e direttamente le controversie senza dover ricorrere al giudice.

Edison ha attivato la procedura di **conciliazione paritetica** per tutti i clienti che hanno un contratto di fornitura di energia elettrica o gas naturale con Edison per la propria abitazione. **Edison è una delle poche aziende energetiche a conciliare su qualsiasi tipologia di controversia.**

Il cliente, dopo aver inviato ad Edison un reclamo scritto e non aver ricevuto risposta

nei previsti 40 giorni dall'invio dello stesso o ritenendo la risposta insoddisfacente, può avviare la pratica di conciliazione direttamente, inviando la domanda all'Ufficio Conciliazione, o attraverso un'Associazione di consumatori del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti).

Il modulo di domanda di conciliazione è disponibile sul sito internet www.edisonenergia.it e presso le sedi territoriali o siti web delle Associazioni dei Consumatori.

I moduli debitamente compilati dovranno essere inviati all'Ufficio Conciliazione a:

- **800.135.849 Numero Verde Fax**
- **conciliazione@edison.it**

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito www.edisonenergia.it

Edison, in collaborazione con Cittadinanzattiva, ha realizzato la **Guida alla Conciliazione** che ha lo scopo di informare in modo semplice i cittadini sull'utilizzo di tale strumento.





4.3

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Fin dall'apertura del mercato elettrico domestico nel luglio del 2007, Edison ha iniziato un lungo percorso di ascolto e analisi delle esigenze dei consumatori italiani creando un canale privilegiato e diretto di comunicazione e collaborazione con le Associazioni dei Consumatori riconosciute dal Ministero dello Sviluppo Economico e appartenenti al Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti (CNCU), attraverso una serie di progetti e iniziative che consentono di monitorare e migliorare sempre più il livello del servizio offerto ai clienti.

In Italia vi sono 18 Associazioni di Consumatori riconosciute dal Ministero dello Sviluppo

Economico che, pur nella diversità di statuto e missione, possono rappresentare le istanze dei cittadini-consumatori nei confronti non solo di Edison, ma di tutte le aziende.

Con le Associazioni Edison lavora regolarmente attraverso tavoli di lavoro congiunti per migliorare e rendere sempre più chiari gli strumenti messi a disposizione dei consumatori. Il 2012 vedrà Edison impegnata in una **Roadmap regionale** il cui obiettivo sarà quello di incontrare, ampliare e consolidare questo canale preferenziale di collaborazione, anche a livello territoriale.

LO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA

Lo Sportello è un servizio istituito dall'AEEG in collaborazione con l'Acquirente Unico allo scopo di dare informazioni, assistenza e tutela ai consumatori di energia elettrica e gas, mettendo a disposizione un canale di comunicazione diretto in grado di assicurare una tempestiva risposta a reclami, istanze e segnalazioni.

Quando il cliente non riceve risposta ad un reclamo presentato ad Edison entro 40 giorni dal ricevimento dello stesso o non ritiene soddisfacente la risposta ricevuta, può inviare un reclamo allo Sportello per il consumatore di Energia.

Il reclamo, completo di tutta la documentazione utile (copia del reclamo già inviato all' esercente, copia della risposta eventualmente ricevuta, copia delle bollette contestate,

copia integrale dell'ultima bolletta ricevuta), può essere inviato a:

Sportello per il consumatore di energia

c/o Acquirente Unico

Via Guidubaldo Del Monte, 45 - 00197 Roma

- **800.185.024 - Numero fax verde** per richieste di informazioni
- **800.185.025** - per reclami e segnalazioni
- **info.sportello@acquirenteunico.it**
reclami.sportello@acquirenteunico.it per informazioni e reclami scritti

Sportello per informazioni

- **800.166.654 - Numero verde da telefono fisso** dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00
- **199.419.654 Numero da rete mobile**



Foto Alberto Novelli

ATLANTE DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE DI ENERGIA

L'AEEG mette anche a disposizione dei consumatori l'Atlante dei Diritti del Consumatore di Energia, una guida di facile consultazione che, in modo chiaro e semplificato, riassume e presenta tutele, garanzie e diritti previsti dall'insieme delle norme finora stabilite dall'Autorità. L'Atlante viene messo a disposizione delle Associazioni dei Consumatori e di tutti i cittadini; potrà essere consultato o scaricato visitando il sito dell'Autorità: www.autorita.energia.it

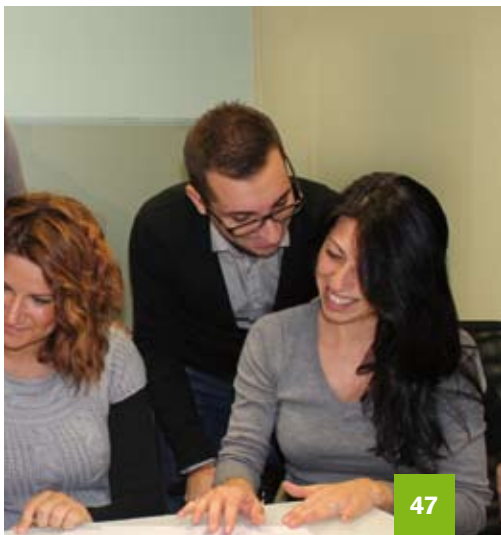
4.5

“SPORTELLI ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE”

Dal 1 settembre 2011 è partito il progetto “Sportelli Energia: Diritti a Viva Voce” promosso da 17 associazioni dei consumatori del CNCU e finanziato dalla Cassa congruaglio per il settore elettrico su disposizione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas con l'obiettivo di rendere i consumatori più informati e consapevoli per un mercato dell'energia e del gas più competitivo ed efficiente.

Si tratta di una rete di 45 sportelli sul territorio nazionale e di un numero verde nazionale **800 82 12 12**, gestiti dalle associazioni dei consumatori e che si pone l'obiettivo di informare ed assistere i consumatori anche sulle eventuali controversie insorte tra l'utente e il fornitore del servizio.

Un ulteriore obiettivo è quello di permettere ai consumatori di orientarsi tra le diverse offerte commerciali anche attraverso il Trova Offerte dell'AEEG, conoscere come accedere al bonus energia e gas, la bioraria, le bollette e i vantaggi di uso più efficiente dell'energia.





5.

EDISON E LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Per Edison fare business in modo responsabile è una lunga tradizione e dal 2008, con la pubblicazione della Politica per lo Sviluppo Sostenibile, si è impegnata formalmente nelle sfide relative ai temi della lotta ai cambiamenti climatici e della tutela dell'ambiente, della salute e sicurezza

nei luoghi di lavoro, della trasparenza e correttezza nelle operazioni di mercato e dei rapporti con le comunità. Nel 2009 è inoltre stata approvata la Politica sui diritti umani che si basa sui dieci principi dell'UN Global Compact e si ispira alle principali linee guida e convenzioni internazionali (www.edison.it/it/sostenibilita).

5.1

LOTTA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI ED USO CONSAPEVOLE DELL'ENERGIA

L'impegno di Edison si concretizza in molteplici iniziative, in particolare nel settore delle fonti rinnovabili, nella ricerca e sviluppo di tecnologie a ridotto impatto ambientale, nella promozione dello sviluppo sostenibile nei paesi in via di sviluppo, nei progetti di educazione al risparmio energetico per le scuole o nel mondo musicale, nei servizi di efficienza energetica e nell'offerta verde per i clienti.

5.2

I SERVIZI DI EFFICIENZA ENERGETICA

Dal 2009 Edison ha costituito la nuova unità "Efficienza Energetica e Sviluppo Sostenibile", il cui scopo è supportare i clienti industriali nell'utilizzo razionale delle risorse energetiche, a partire dall'ottimizzazione dei processi di utilizzo dell'energia attraverso la produzione con fonti a basso impatto ambientale (fotovoltaico, altre rinnovabili, cogenerazione ad alto rendimento, geotermia ecc.), fino al supporto per la compensazione delle emissioni residue di anidride carbonica.

5.3

IL RAPPORTO CON LA COMUNITÀ

Edison è in prima fila in Italia sui temi dell'ascolto e coinvolgimento delle comunità per lo sviluppo condiviso dei nuovi progetti attraverso l'organizzazione di tavoli di confronto, il dialogo ed un rapporto duraturo con gli attori territoriali. Le partnership con enti, associazioni e istituzioni, sono, per Edison, parte integrante della propria strategia di responsabilità d'impresa. Edison realizza infine attività che vedono il diretto coinvolgimento dei dipendenti e della comunità locale, focalizzati su alcuni temi prioritari come la promozione dello sviluppo sostenibile e dell'efficienza energetica, lo sport e la cultura. (www.edisongeneration.it)



ALCUNI CONSIGLI UTILI PER UN USO CONSAPEVOLE DELL'ENERGIA

RISCALDAMENTO E CONDIZIONAMENTO

È fondamentale eseguire una corretta e costante manutenzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento.

Dotare l'impianto di riscaldamento autonomo e quello di condizionamento di timer, in modo da poter programmare il loro funzionamento solo per il tempo necessario.

Regolare attentamente i caloriferi in modo da ridurre il riscaldamento quando si è assenti o durante la notte.

Così si potrà risparmiare il 20% di energia.

Di giorno, il riscaldamento non deve raggiungere temperature troppo alte (ottimale 18-20°C). Di notte, non deve superare 16°C; spegnerlo un'ora prima di andare a dormire o di uscire di casa consente di sfruttare il calore immagazzinato nei muri.

I termosifoni non devono mai essere nascosti dietro i mobili o coperti con oggetti, perché così si impedisce all'aria calda di circolare

nella stanza.

Verificare che porte e finestre siano isolate correttamente; con guarnizioni di gomma o silicone agli infissi è possibile eliminare le dispersioni di calore. Sostituire i vecchi infissi con finestre a doppio vetro consente di evitare spifferi d'aria e di risparmiare energia.

ILLUMINAZIONE

Cercare di utilizzare il più possibile la luce diretta del sole, evitando di accendere le luci quando non è necessario.

Non lasciare i dispositivi elettrici come televisori, personal computer, lettori DVD, stereo in stand by o accesi quando non si usano. Quando l'apparecchio non serve più, spegnerlo con l'interruttore e non solo con il telecomando. Per evitare questo spreco, economico ed ambientale, si possono collegare questi apparecchi ad una presa multipla dotata di interruttore. Spegnendo



quest'ultimo si spengono definitivamente tutti gli elettrodomestici collegati. Il risparmio può arrivare fino a 80 euro l'anno e contribuire a ridurre le emissioni di CO₂ fino a 320 kg/anno.

Le "nuove" lampadine a fluorescenza consumano meno energia rispetto a quelle ad incandescenza a parità di luce prodotta. Sostituire una lampadina ad incandescenza da 100 W con una del tipo a basso consumo produce un risparmio di 15 euro l'anno ed una minore emissione di CO₂ di circa 60 Kg in un anno.

Ulteriori risparmi si possono poi ottenere con le innovative lampadine a LED. La sostituzione di faretti alogeni con faretti a LED riduce infatti i consumi di quasi 10 volte. Tre faretti da 50W sostituiti con 3 faretti LED consentono un risparmio di circa 25 euro l'anno.

ELETTRODOMESTICI

Sostituire gli elettrodomestici obsoleti con apparecchi ad alta efficienza (classe A e superiori): i nuovi prodotti, infatti, consumano dal 20 al 50% di energia elettrica in meno. Il maggiore costo di acquisto iniziale si recupera in pochi anni. Usare sempre lavatrice e lavastoviglie a basse temperature e a pieno carico: questi elettrodomestici consumano molta energia elettrica, specialmente per scaldare l'acqua. In alternativa, usare il programma economico o il tasto mezzo carico. In una lavatrice il programma di lavaggio a 90° consuma quasi il doppio di energia di quello a 60°. Analogamente nell'uso della lavastoviglie, l'utilizzo a pieno carico è la prima fonte di risparmio energetico e di riduzione del tuo contributo alle emissioni di CO₂ in atmosfera.

Tenere acceso lo scaldabagno elettrico durante la notte (per un massimo di 8 ore) invece che di giorno consente un notevole risparmio. Regolare lo scaldabagno perché produca acqua calda ad una temperatura media (circa 50°) riduce i consumi senza diminuire il comfort. Durante la cottura, aprire lo sportello del forno

elettrico il minimo indispensabile; spegnerlo prima della fine della cottura, consente di sfruttare il calore residuo. Il forno a microonde ha consumi energetici minori perché necessita di tempi ridotti per la cottura. Coprire sempre la pentola per far bollire l'acqua.



6.

GLOSSARIO

A**ACQUIRENTE UNICO**

Società per azioni di proprietà del Ministero del Tesoro che ha il compito di acquistare energia elettrica a costi favorevoli sul mercato e di cederla alle società di distribuzione o di vendita al dettaglio, per poi fornirla ai piccoli consumatori che non intendono ancora scegliere un nuovo fornitore sul mercato libero. Per questi consumatori è sempre garantita l'applicazione di una tariffa unica nazionale.

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA ED IL GAS (AEEG)

Autorità indipendente, istituita nel 1995 con funzioni di regolazione e di controllo dei settori dell'energia elettrica e del gas. Il suo principale compito è quello di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel mercato elettrico e del gas. L'attività istituzionale dell'Authority prevede l'emanazione di provvedimenti, documenti di consultazione, e la pubblicazione di pareri e segnalazioni. L'Authority è competente in materia di fissazione delle tariffe.

AUTOLETTURA

L'autolettura è la comunicazione della lettura del contatore direttamente da parte del cliente. Tale dato viene utilizzato come previsto da contratto.

**B****BASSA PRESSIONE**

Pressione relativa del gas, definita, per il gas naturale, dal Decreto ministeriale 16 aprile 2008, non superiore a 0,04 bar.

BASSA TENSIONE (BT)

Le linee usate per la trasmissione dell'energia elettrica si dividono in linee ad alta tensione (AT), media tensione (MT) e bassa tensione (BT); le linee BT sono quelle delle abitazioni, con tensione nominale tra le fasi inferiore o uguale a 1 kV.

BONUS ELETTRICO

E' uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità per l'energia, con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'energia elettrica. Il bonus elettrico è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita. Ulteriori informazioni su chi ha diritto al bonus e su come richiederlo sono disponibili nel sito dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas www.autorita.energia.it

BONUS GAS

E' uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità per l'energia, con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per il gas. Il bonus vale esclusivamente per il gas metano distribuito a rete (e non per il gas in bombola o per il GPL), per i consumi nell'abitazione di residenza. Ulteriori informazioni su chi ha diritto al bonus e su come richiederlo sono disponibili nel sito dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas www.autorita.energia.it

CONSUMI FATTURATI E CONSUMI STIMATI

I consumi fatturati rappresentano i consumi cui vengono applicate le condizioni economiche fissate contrattualmente. I consumi fatturati possono essere reali, ossia frutto di rilevazione al contatore, eventualmente corretti nel caso gas mediante applicazione del coefficiente C, oppure stimati dal fornitore in mancanza di lettura reale.

COEFFICIENTE C

E' il coefficiente che converte il consumo misurato dal contatore, espresso in metri cubi, nell'unità di misura utilizzata per la fatturazione, cioè gli Standard metri cubi.

Il coefficiente di conversione C è necessario poiché il volume di una medesima quantità di gas, e quindi il medesimo contenuto di energia, dipende dalla pressione e dalla temperatura a cui tale quantità viene consegnata.

Il coefficiente C viene applicato con riferimenti ai consumi rilevati presso un Punto di riconsegna non dotato di idonei strumenti elettronici di correzione. (vedi Guida alla Bolletta)

CONTATORE MECCANICO E CONTATORE ELETTRONICO

Strumenti di misura dei consumi di energia elettrica e gas. Nel caso dell'energia elettrica, i contatori elettronici permettono il trattamento orario o per fasce dei consumi, nonché la telelettura degli stessi ove abilitati a tale funzionalità.

CCI

Componente di Commercializzazione all'Ingrosso delle condizioni economiche del servizio di tutela gas. Copre i costi relativi all'acquisto della materia prima e al trasporto su reti estere fino alla frontiera italiana. Viene fissata e aggiornata ogni tre mesi dall'Autorità per l'energia. (vedi Guida alla Bolletta)

CODICE CLIENTE

Il Codice Cliente è un codice numerico di 10 cifre riportato in bolletta sulla prima pagina nel riquadro "I suoi dati". (vedi Guida alla Bolletta)

CODICE DI SERVIZIO

Il Codice di Servizio è un codice numerico di 10 cifre riportato in bolletta sulla prima pagina in alto a destra presente per alcuni contratti gas. (vedi Guida alla Bolletta)

C-MOR (Corrispettivo Morosità)

CMOR è un corrispettivo che si riferisce ad un credito vantato nei confronti del cliente da parte dei suoi precedenti fornitori di energia elettrica.



D

DATA ATTIVAZIONE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA O DI GAS

E' la data dalla quale decorre la fornitura alle condizioni previste dal contratto, ovvero la data a partire dalla quale la fornitura di energia elettrica o gas è in carico al fornitore che ha emesso la bolletta. Generalmente la data di attivazione non corrisponde alla data di firma del contratto, ma a quella di primo avvio della fornitura o alla data in cui avviene il passaggio da un fornitore ad un altro. Può riferirsi anche alla data da cui decorre un subentro o la voltura, o alla data di rinnovo del contratto.

DATA DI APERTURA DEL CONTATORE

È la data nella quale avviene l'avvio del dispositivo di misura nuovo o precedentemente disattivato.

DELIBERA ARG/GAS 120/08

Delibera con cui l'Autorità disciplina le tematiche relative alla qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012.

DISTRIBUZIONE

Energia elettrica

L'attività di trasporto e di trasformazione dell'energia elettrica ai clienti lungo le reti di distribuzione in media e bassa tensione.

Gas naturale

L'attività di trasporto di gas naturale ai clienti attraverso le reti di gasdotti locali.

E

ENERGIA EOLICA

Energia meccanica o energia elettrica ottenuta dal vento mediante turbine appositamente studiate. I luoghi più adeguati per erigere le turbine del vento sono quelli in cui la velocità del vento raggiunge e supera le 12 miglia orarie.

ENERGIA IDROELETTRICA

Energia meccanica o elettrica ottenuta sfruttando un corso d'acqua fluente o una riserva d'acqua con un dislivello tra acqua e turbine. Questo tipo di energia è considerata rinnovabile solo su scala ridotta.

ENERGIA SOLARE

L'energia del sole può essere direttamente convertita in energia elettrica attraverso impianti fotovoltaici oppure attraverso sistemi termici.

F

FASCE ORARIE

L'energia elettrica ha un prezzo diverso a seconda del momento in cui la si utilizza. Tutti i contatori elettronici installati saranno programmati per rilevare i consumi del cliente distinguendo la fascia oraria in cui questi avvengono (F1, F2, F3). Le fasce sono state definite dall'AEEG. Fascia F1 (ore di punta): dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 19.00, escluse le festività nazionali. Fascia F2 (ore intermedie): dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.00 alle ore 8.00 e dalle ore 19.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Il sabato: dalle ore 7.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Fascia F3 (ore fuori punta): dal lunedì al sabato, dalle ore 00.00 alle ore 7.00 e dalle ore 23.00 dalle ore 24.00. La domenica e festivi: tutte le ore della giornata.

FONTI RINNOVABILI

Il sole, il vento, le risorse idriche, le risorse geotermiche, le maree, il moto ondoso e la trasformazione in energia elettrica dei prodotti vegetali o dei rifiuti organici e inorganici.

I

IMPOSTE

ERARIALI/ADDIZIONALI

Oneri fiscali applicati alle forniture di energia elettrica e gas.

IMPIANTO

DI DISTRIBUZIONE GAS

È una rete di gasdotti locali, integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme di punti di consegna e/o di interconnessione, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di riconsegna o di interconnessione e dai gruppi di misura.

K

kW (Chilowatt)

E' l'unità di misura della potenza. Nella bolletta la potenza impegnata e la potenza disponibile sono espresse in kW.

kWh (Chilowattora)

È l'unità di misura dell'energia elettrica; rappresenta l'energia assorbita in 1 ora da un apparecchio avente la potenza di 1 kW. Nella bolletta i consumi di energia elettrica sono fatturati in kWh.

L

LETTURA STIMATA

Lettura determinata dal fornitore sulla base di specifici algoritmi in mancanza di lettura rilevata al contatore.

M

(MT) MEDIA TENSIONE

Tensione nominale superiore a 1 kV e inferiore o uguale a 35 kV.

METRO CUBO

Si veda smc standard metro cubo.

MERCATO LIBERO

E' il mercato in cui le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono concordate tra il cliente ed il fornitore e non fissate dall'AEEG. Appartengono al mercato libero i clienti che hanno stipulato contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas sul libero mercato.

MW MEGAWATT

Unità di potenza elettrica, equivalente a 1.000.000 di Watt.

MWh

Megawattora: è equivalente a 1.000 kWh.

MISURA

Attività svolta dal distributore locale comprendente la rilevazione dei dati di misura e tutte le operazioni fisiche relative all'installazione e manutenzione dei misuratori.

O

ONERI GENERALI E ONERI AGGIUNTIVI

Gli oneri generali del sistema elettrico sono fissati per legge e vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico; in bolletta sono compresi all'interno dei Servizi di rete. Gli oneri aggiuntivi per la fornitura di gas (QOA) rappresentano una componente delle condizioni economiche del servizio di tutela.

P

PED

La componente tariffaria, espressa generalmente in centesimi di euro/kWh, a copertura dei costi sostenuti dall'Acquirente unico per l'acquisto e il dispacciamento dell'energia elettrica destinata ai clienti finali in Maggior Tutela fissata e aggiornata ogni tre mesi dall'Autorità per l'energia. (Vedi Guida alla Bolletta)

PDR (Punto di riconsegna)

E' un codice composto da 14 numeri che identifica il punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato dal fornitore e prelevato dal cliente. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia fornitore ed è sempre riportato in bolletta.

POD (Punto di prelievo)

E' un codice composto da lettere e numeri (iniziale per IT e prevede in tutto 14 caratteri) che identifica in modo certo il punto fisico in cui l'energia viene consegnata dal fornitore e prelevata dal cliente. Il codice non cambia anche se si cambia fornitore ed è sempre riportato in bolletta.

POTENZA IMPEGNATA

E' il livello di potenza indicato nei contratti e reso disponibile dal fornitore (tecnicamente si parla di potenza contrattualmente impegnata). La potenza impegnata viene definita in base alle esigenze del cliente al momento della conclusione del contratto, in funzione del tipo e del numero di apparecchi elettrici normalmente utilizzati. Per la maggior parte delle abitazioni, e quindi dei clienti domestici, la potenza impegnata è di 3 kW.

POTENZA DISPONIBILE

E' la potenza massima prelevabile, al di sopra della quale potrebbe interrompersi l'erogazione dell'energia a causa dello "scatto" automatico del contatore. Per i clienti con potenza contrattualmente impegnata fino a 30 kW la potenza disponibile corrisponde alla potenza impegnata aumentata del 10%.

PREZZI ELETTRICI MONORARI, BIORARI E MULTIORARI

Il prezzo dell'energia, sulla base del contratto di fornitura può distinguersi in monorario, biorario o multiorario. Il prezzo è detto monorario quando è lo stesso in tutte le ore del giorno; biorario quando varia sulla base di due differenti fasce orarie (F1 e F2+F3), multiorario quando varia per ognuna delle tre fasce orarie (F1, F2, F3).

PREZZI UNITARI DEL GAS

Il prezzo unitario pagato dal cliente per Smc o per unità di tempo (giorni, mese, anno).

RETI DISTRIBUZIONE ELETTRICA

Sono le reti con obbligo di connessione di terzi diverse dalla rete di trasmissione nazionale.

RETI CON OBBLIGO DI CONNESSIONE DI TERZI

Sono:

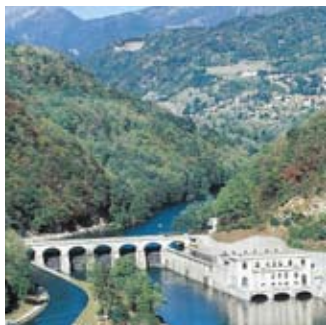
- le reti i cui gestori hanno obbligo di connessione di terzi secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 1, e dall'articolo 9, comma 1, del decreto legislativo n. 79/99, ivi incluse le reti di cui all'articolo 3, comma 3, del decreto 25 giugno 1999;
- le piccole reti isolate di cui all'articolo 7 del decreto legislativo n.79/99;

- le reti elettriche che, alla data dell'entrata in vigore del medesimo decreto legislativo, erano gestite da soggetti diversi dalle imprese distributrici ed alle cui infrastrutture erano connessi soggetti diversi dal gestore delle medesime;
- la rete interna d'utenza di proprietà della società Ferrovie dello Stato Spa non facente parte della rete di trasmissione nazionale, su cui grava l'obbligo di connessione di terzi ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del decreto 25 giugno 1999.

RETE DISTRIBUZIONE GAS

(Si veda la voce “Impianto di distribuzione gas”)



**S**

SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA

E' il servizio di fornitura dell'energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'AEEG. Il cliente domestico o le piccole imprese sono servite alle condizioni di maggior tutela se non hanno mai cambiato fornitore, o se ne hanno nuovamente richiesto l'applicazione dopo aver stipulato contratti nel mercato libero con altri fornitori. Le condizioni del servizio di maggior tutela si applicano anche ai clienti domestici e alle PMI che rimangono senza fornitore di elettricità, per esempio in seguito a fallimento di quest'ultimo.

SERVIZIO DI TUTELA (Le condizioni economiche sono aggiornate trimestralmente)

E' il servizio di fornitura di gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'AEEG. È rivolto ai clienti domestici, ai condomini con uso domestico con consumi annui non superiori a 200.000 Smc, alle utenze nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolge un'attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e clienti con usi diversi dai precedenti aventi consumi non superiori a 50.000 Smc. Lo Standard metro cubo esprime la quantità di gas contenuta in un metro cubo a condizioni standard di temperatura (15 C°) e pressione (1.013,25 millibar, cioè la pressione

atmosferica). Il contatore misura il gas in metri cubi (mc), ma nella bolletta i consumi di gas sono fatturati in Smc. Gli Smc si ottengono moltiplicando i mc per un coefficiente di conversione (C), definito per ogni località secondo precisi criteri.

SCONTI

Lo sconto è una riduzione di prezzo che può essere espressa in valore assoluto (euro) oppure come una percentuale da scontare rispetto ad un prezzo di riferimento.

Lo sconto può essere applicato al prezzo unitario al netto delle imposte o solo su una o più delle sue componenti parziali (ad esempio sulla componente che si riferisce ai soli costi di acquisto e vendita dell'energia o del gas)

SUBENTRO

A differenza della voltura, il subentro è l'attivazione della fornitura da parte di un nuovo cliente in seguito alla cessazione del contratto del cliente precedente, che ha richiesto anche la disattivazione del contatore. Si parla di subentro qualora il contatore non sia più attivo, poiché il precedente intestatario ne ha richiesto la chiusura.

T

TIPOLOGIA D'USO

E' il tipo di utilizzo cui viene destinato il gas, ad esempio per la cottura dei cibi e/o per la produzione di acqua calda e/o per il riscaldamento (individuale o centralizzato). Questa distinzione è rilevante ai fini della calcolo dell'ammontare del Bonus gas.

TIPOLOGIA DI CONTRATTO

Identifica il tipo di contratto a seconda che:

- a) Il punto di prelievo (EE) sia riconducibile alle tipologie utenza domestica o utenza usi diversi.
- b) Il punto di riconsegna (GAS) sia riconducibile alle tipologie cliente domestico, condominio con uso domestico, uso pubblico e usi diversi.

TRASMISSIONE TRASPORTO

Attività di gestione delle infrastrutture nazionali e regionali di vettoriamento dell'energia elettrica (trasmissione) e del gas naturale (trasporto).

V

VOLT

Unità di misura del potenziale elettrico del Sistema Internazionale.

VOLTURA

E' il contemporaneo passaggio del contratto di fornitura da un cliente a un altro senza interruzione dell'erogazione di energia elettrica o di gas. E' la procedura che permette la variazione d'intestazione in un contratto di fornitura (gas, elettricità) quando un soggetto si sostituisce al precedente titolare. Si parla di voltura qualora il contatore sia ancora attivo e l'attuale intestatario non ne abbia richiesto la chiusura.



Partecipa anche tu alla prossima edizione della carta e mandaci i tuoi suggerimenti compilando il questionario che troverai sul sito www.edisonenergia.it nella sezione dedicata alla Carta della Qualità dei Servizi.

