







## INFORMAZIONI AGGIUNTIVE PER IL CLIENTE

**INFORMATIVA SUI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DI EDISON ENERGIA** - I livelli specifici di qualità commerciale definiti nel Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) di cui all'Allegato A alla Del. 413/2016/R/com e s.m.i. prevedono che Edison Energia sia tenuta a: a) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni solari dal ricevimento del reclamo; b) provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica o, con riferimento alle sole fatture con periodicità quadrimestrale, 90 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica; c) provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica. Nel corso dell'anno 2018 Edison Energia ha raggiunto i seguenti livelli specifici effettivi di qualità (clienti finali gas forniti in Bassa pressione - mercato libero): a) tempo medio di 13,95 giorni (192 indennizzi corrisposti per un ammontare pari a 5.900€ euro) per l'risposta motivata ai reclami scritti; b) tempo medio di 19,43 giorni (35 indennizzi corrisposti per un ammontare pari a 900€) per la rettifica di fatturazione; c) tempo medio di 9,88 giorni (3 indennizzi corrisposti per un ammontare pari a 175€) per la rettifica di doppia fatturazione. Il livello generale di qualità commerciale definito nel TIQV prevede che Edison Energia sia tenuta a rispettare lo standard del 95% per quanto attiene l'invio delle risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari. Nel corso dell'anno 2018 Edison Energia ha raggiunto il seguente livello generale effettivo di qualità (clienti finali gas forniti in Bassa pressione - mercato libero): 96,8% di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari nel settore gas (tempo medio di risposta pari a 4,91 giorni).

**INDENNIZZI AUTOMATICI** - Nel caso in cui Edison Energia non rispetti i livelli specifici di qualità definiti dal TIQV è tenuta al versamento di un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione: qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard l'indennizzo è pari a 25 €. (indennizzo automatico base); qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard l'indennizzo è pari a 50 €; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75 €. Edison Energia non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al CLIENTE o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da Edison Energia. Inoltre Edison Energia non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 20 del TIQV (TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE), nel caso in cui al CLIENTE sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto del medesimo livello specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il CLIENTE finale, per assenza di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico e il servizio a cui si riferisce il reclamo. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al CLIENTE attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta di rettifica di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. Inoltre al CLIENTE sarà corrisposto un indennizzo automatico di 30 € (trenta) nei casi previsti al Titolo V - Indennizzi automatici dell'Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/com e s.m.i. Il CLIENTE ha inoltre diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine di cui all'art. 11 delle Condizioni generali di Fornitura. In valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura utile, è pari a: a) 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui sopra. Tale indennizzo massimo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito: a) è pari a 40 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui all'art. 11 delle Condizioni generali di Fornitura; b) è pari a 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dallo stesso termine di cui sopra. Il CLIENTE ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico anche nel caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura nel settore gas come previsto dal Testo Integrato Morosità Gas (TIMG Del. Arg/GAS 99/11 e s.m.i.). In particolare è previsto un indennizzo automatico pari a: 1) 20 € nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente: a) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il CLIENTE è tenuto a provvedere al pagamento; b) mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all'impresa distributrice della sospensione della fornitura/chiusura del punto di fornitura per morosità. 2) 30 € nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora.

**ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI PER LA FORNITURA DI GAS** - Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 223/2016/R/gas dell'ARERA. La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi: a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici.

**INFORMATIVA BONUS SOCIALE SULLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE** - Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico. A partire dal 1° gennaio 2021, il bonus sociale per disagio economico per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale sarà riconosciuto automaticamente agli aventi diritto presentando la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE, senza più necessità di presentare la domanda ai Comuni o ai CAF. Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature elettromedicali salvavita alimentate ad energia elettrica. Per tale tipologia di bonus è necessario fare richiesta presso i Comuni o i CAF. Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654.

**CONDIZIONI CONTRATTUALI ED ECONOMICHE DEL SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS** - Ai sensi della Delibera 100/2023/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), il cliente domestico vulnerabile, identificato come tale nel rispetto dei requisiti di vulnerabilità definiti dal Decreto Legge 115/22, può scegliere in alternativa all'offerta di mercato libero di cui al presente contratto, di essere fornito alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'ARERA relative al Servizio di tutela della vulnerabilità. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente "<http://www.arera.it/consumatori>" [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654

### FREQUENZA DI LETTURA E DI FATTURAZIONE:

TIPOLOGIA DI CONSUMI	TENTATIVI DI LETTURA DA PARTE DEL DISTRIBUTORE LOCALE (1)	FREQUENZA DI FATTURAZIONE DA PARTE DELLA SOCIETÀ DI VENDITA
CONSUMI FINO A 500 SMC/ANNO	UN TENTATIVO DI LETTURA L'ANNO (2)	ALMENO QUADRIMESTRALE
CONSUMI SUPERIORI A 500 SMC/ANNO E FINO A 1500 SMC/ANNO	DUE TENTATIVI DI LETTURA L'ANNO (2)	BIMESTRALE
CONSUMI SUPERIORI A 1500 SMC/ANNO E FINO A 5000 SMC/ANNO	TRE TENTATIVI DI LETTURA L'ANNO (2)	BIMESTRALE
CONSUMI SUPERIORI A 5000 SMC/ANNO	UN TENTATIVO DI LETTURA MENSILE (2)	MENSILE

(1) Salvo adozione di piani alternativi da parte del distributore  
 (2) Con riferimento ai punti di riconsegna dotati di smart meter di classe G4 o G6, in alternativa a quanto previsto al comma 14bis.1, l'impresa di distribuzione effettua una lettura mensile senza dettaglio giornaliero onde rilevare il prelievo realizzato fino all'ultimo giorno gas del mese di riferimento o, in subordine, realizzato fino a uno dei primi tre giorni successivi all'ultimo giorno gas del mese di riferimento.

**NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE** (Deliberazione 8 luglio 2010 - ARG/com 104/10) - Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o di gas naturale. Aderendo al contratto che Le è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà nel mercato del Servizio di tutela della vulnerabilità. Se Lei è un cliente domestico di gas naturale o comunque un cliente avente diritto al servizio di tutela della vulnerabilità, l'escercente la vendita è sempre tenuto ad informarla della possibilità di richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, in alternativa all'offerta attuale. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800.166.654. Di seguito vengono riassunte, come promemoria, le informazioni che devono essere fornite nel corso della presentazione di una offerta contrattuale.

### IDENTITÀ DELL'IMPRESA E DELL'OPERATORE COMMERCIALE

- Nome impresa Edison Energia SpA
- Indirizzo utile anche per l'invio di reclami scritti o dell'esercizio del diritto di ripensamento:  
Edison Energia SpA - Servizio Clienti - Casella Postale 94 - 20079 Basiglio (MI)
- Codice Identificativo o nome del personale commerciale che l'ha contattata

• Data e ora del contatto

• Firma del personale commerciale che l'ha contattata

### SCADENZE ED EVENTUALI ONERI PER L'ATTIVAZIONE DEL CONTRATTO

• Data di presunta attivazione

• Periodo di validità della proposta

Nota: in caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente PMI<sup>2</sup>, se l'impresa di vendita non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

• Eventuali oneri a carico del cliente

### CONTENUTO DEL CONTRATTO

Il contratto che Le è stato proposto deve sempre contenere almeno le seguenti clausole:

- prezzo del servizio
- durata del contratto
- modalità di utilizzo dei dati di lettura
- modalità e tempistiche di pagamento
- conseguenze del mancato pagamento
- eventuali garanzie richieste
- modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso
- modalità per ottenere informazioni, presentare un reclamo o risolvere una controversia con l'impresa di vendita

### DOCUMENTI CHE DEVONO ESSERE CONSEGNATI OLTRE ALLA PRESENTE NOTA INFORMATIVA

- Copia contratto
- Scheda di confrontabilità della spesa annua prevista (solo clienti domestici)

### DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Se Lei è un cliente domestico il diritto di ripensamento (cioè la facoltà di rivedere la scelta fatta e restare nella situazione di partenza) va esercitato sempre in forma scritta entro:

- 14 giorni dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del cliente o in un centro commerciale);
- 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente.
- 30 giorni Nel caso in cui il Contratto sia concluso nel contesto delle visite non richieste/pianificate di un professionista presso l'abitazione di un consumatore, oppure di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori.

**SERVIZIO CLIENTI**

☎ 800.031.126 (Numero verde da fisso)

☎ 800.087.701 (Numero verde Fax)

🌐 [edisonenergia.it/contatti](http://edisonenergia.it/contatti)

✉ **Comunicazione e reclami :  
Edison Energia SpA, Servizio Clienti  
CP 94, 20079 Basiglio MI**

