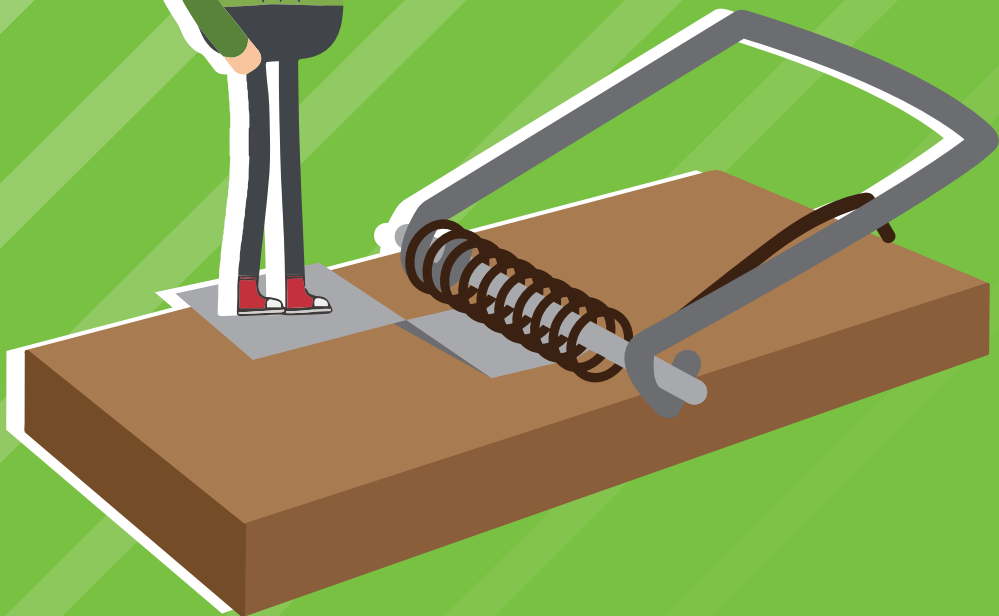


I CONSIGLI DI EDISON PER NON SBAGLIARE



GENTILE CLIENTE

scegliere un **NUOVO FORNITORE** di luce e gas è una decisione importante! Edison è da sempre a favore di una **concorrenza trasparente** sui prezzi e sui livelli di servizio.

Come altri operatori di questo mercato, **EDISON** si impegna ogni giorno a garantire la **massima trasparenza** delle proprie offerte, la **correttezza** del proprio **personale di vendita** e la **completezza** delle **informazioni contrattuali**.

A volte, però, **è possibile incappare in fornitori di luce e gas**, o loro incaricati (es. personale di vendita) poco trasparenti **che utilizzano “TRAPPOLE”** ovvero **pratiche commerciali scorrette**, per spingere alla sottoscrizione, in maniera fraudolenta, delle proprie offerte e/o servizi o addirittura attivare le forniture senza il consenso del cliente.

Le più comuni? Sconti inesistenti, informazioni diffamatorie sull'attuale fornitore di luce e gas, informazioni errate o distorte sul mercato e sulle voci presenti in bolletta.



NEL CASO IN CUI DOVESSI TROVARTI IN UNA SITUAZIONE SIMILE:

- Contatta tempestivamente il **SERVIZIO CLIENTI EDISON** al numero **800.031.141**
- Contatta il tuo **CONSULENTE COMMERCIALE** di riferimento
- Contatta lo **SPORTELLO DEL CONSUMATORE** al numero **800.166.654**
- Denuncia l'accaduto **all'ANTITRUST**.

La tua denuncia può aiutare non solo te ma anche altri clienti!

Aiuterà anche noi e tutti gli altri operatori che svolgono la propria attività con impegno e trasparenza, ogni giorno.

Ti ricordiamo, infine che attraverso l'iscrizione al **REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI**, è possibile scegliere di **non essere** più contattati telefonicamente per proposte o offerte commerciali, in genere.

BUONA LETTURA!

PROTEGGI LE TUE INFORMAZIONI

Margherita sta annaffiando le piante quando riceve una telefonata da un numero telefonico che non riconosce.



La persona dall'altra parte del telefono le dice che deve fare un **ADEGUAMENTO TARIFFARIO** della sua bolletta di luce (e/o gas).

Le chiede, quindi, senza fornirle altre informazioni (per es. codice cliente) di prendere una **VECCHIA BOLLETTA** per poterlo fare subito.



Edison vi consiglia di **Prestare sempre Attenzione!**

Una richiesta di questo tipo, oppure una richiesta di **dati anagrafici**, un **controllo dei dati di fatturazione**, ecc. può essere un tentativo di farti cambiare fornitore di luce o gas senza il tuo consenso!

Cosa deve fare **MARGHERITA?**



E' semplice



NON DOVRÀ FORNIRE queste informazioni, né copia della propria bolletta, né dati fiscali. Oppure **CHIEDERE** a chi sta chiamando, il **CODICE CLIENTE EDISON** per verificare l'identità del chiamante.

Questa informazione, infatti, può conoscerla **solo Margherita ed Edison!**

Oppure, se non vogliamo correre rischi, basterà riattaccare e contattare subito il **SERVIZIO CLIENTI EDISON**, per controllare che siano in corso verifiche dei dati dei clienti.

Non correre rischi inutili, nel dubbio **NON FORNIRE** i dati della tua bolletta e chiama **EDISON!**



CONOSCIAMO LA SUA TARIFFA/PREZZO

Claudia è sull'autobus quando riceve una strana telefonata.



La persona dall'altra parte le dice che ha notato che con **Edison sta pagando un prezzo elevato** di luce o gas.

Con la sua società, invece, avrebbe uno **SCONTO DEL 50%**



Edison vi consiglia di **Prestare sempre Attenzione!**

Cosa deve fare CLAUDIA?



Claudia è infastidita, Nessun fornitore può conoscere **IL PREZZO O LE TARIFFE** che Edison le applica, a meno che lei stessa non abbia fornito queste informazioni.



Claudia non risponde neppure... chiude la chiamata e continua a leggere il suo libro.

Diffida sempre di chi ti propone di risparmiare senza neppure conoscere il prezzo che ti sta applicando il tuo attuale fornitore.

PASSAGGIO OBBLIGATO A NUOVO OPERATORE

Michele è in ufficio quando riceve una strana telefonata.



La persona dall'altra parte della cornetta gli dice che **EDISON È FALLITA** (o che è stata acquistata da una nuova società).

A questo punto gli propone un **NUOVO CONTRATTO** con questa nuova società a condizioni più vantaggiose.



Edison vi consiglia di Prestare sempre **Attenzione!**

Cosa deve fare **MICHELE** ?



Michele è diffidente...

EDISON fa parte di una delle prime **TRE AZIENDE ENERGETICHE AL MONDO**, non ha comunicato nulla ai suoi clienti e la notizia non è apparsa in televisione. Capisce, quindi, che si tratta di una bufala!



Decide, quindi, di prendere seri provvedimenti e denuncia l'accaduto all'**AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA**.

Michele sa che spesso alcuni operatori fanno **AFFERMAZIONI DIFFAMATORIE** verso i loro concorrenti.



LE PERDITE DI RETE

Margherita sta giocando con le sue bimbe quando riceve una strana telefonata...



Dall'altra parte della cornetta, un signore educato le promette un grosso **RISPARMIO SULLE PERDITE DI RETE**.



Edison vi consiglia di **Prestare sempre Attenzione!**

Cosa deve fare **MARGHERITA?**



Le **PERDITE DI RETE** sono le **DISPERSIONI** che si verificano durante il trasporto della luce o del gas **ATTRAVERSO LA RETE DI DISTRIBUZIONE**.

Tutti i fornitori di luce e gas sostengono dei costi per le perdite di rete.

Questi **COSTI**, sono **FISSI, UGUALI PER TUTTI**, e **DEFINITI DALL'AEEGSI** (Autorità Energia Elettrica Gas e Sistema Idrico).

E' quindi improbabile che Margherita possa ottenere un **CONSISTENTE RISPARMIO** sulle perdite di rete.

Controlla e verifica con attenzione le offerte che promettono sconti importanti su voci diverse dalla componente energia.



L'AFFITTO DEL CONTATORE

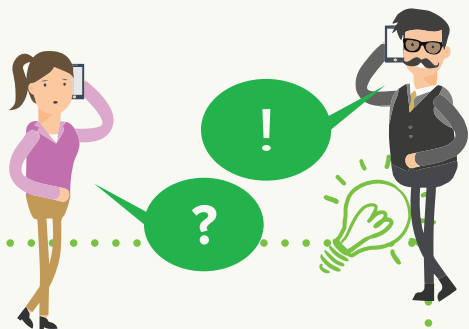
Claudia sta cucinando il suo piatto preferito quando riceve una strana telefonata...



La persona dall'altra parte della cornetta le dice che con Edison sta pagando **I COSTI PER L'UTILIZZO DEL CONTATORE**.

Aggiunge che questo costo è dovuto poiché Edison non è proprietaria del contatore.

Aderendo all'offerta del nuovo fornitore, invece, non li pagherebbe.



Edison vi consiglia di Prestare sempre Attenzione!

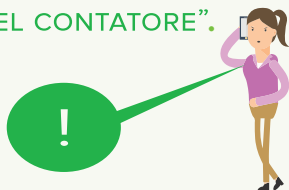
Cosa deve fare CLAUDIA?



I COSTI PER L'UTILIZZO DEL CONTATORE sono presenti in tutte le **bollette**.

Sono uguali per tutti i fornitori.

Per verificare quanto sta pagando, Claudia controlla la voce "**SPESA DI TRASPORTO DELL'ENERGIA E GESTIONE DEL CONTATORE**".



Purtroppo per lo sfortunato venditore, Claudia lo sa e risponde prontamente che **I COSTI SONO UGUALI PER TUTTI!**

Non lasciarti tentare da promesse allettanti, controlla sempre la veridicità di quello che ti stanno dicendo!

Se hai dubbi, chiama Edison.



LA LETTURA DEL CONTATORE

Margherita sta sistemando la spesa quando suonano al campanello.



È un venditore, le dice che Edison **ADDEBITA LE SPESE DI LETTURA** del contatore. Con la sua azienda, invece, questo non succederebbe.

Aggiunge, poi, che Edison non possiede i **DATI DI CONSUMO REALI** (le letture reali) dei suoi clienti e che addebita sempre consumi stimati. In questo modo, la bolletta è più cara!



Edison vi consiglia di **Prestare sempre Attenzione!**

Cosa deve fare **MARGHERITA?**



Margherita è perplessa. Non esistono Spese di lettura del contatore.

I dati di consumo su cui vengono calcolate le bollette **NON DIPENDONO DAL FORNITORE** che si sceglie.

Tutti i fornitori di luce e gas hanno a disposizione le stesse informazioni e solo il fornitore di Margherita (Edison) ha a disposizione i suoi dati di consumo!

Bisogna sapere, infatti, che i **DATI DI CONSUMO** su cui vengono calcolate le **BOLLETTE DI LUCE E GAS** sono **FORNITI DAL DISTRIBUTORE LOCALE**.

Inoltre, con **L'AUTOLETTURA** si riduce al minimo il rischio di consumi stimati.

Edison usa le **LETTURE REALI E LE AUTOLETTURE** dei suoi clienti. **SOLO SE NON DISPONIBILI, USA LE LETTURE STIMATE!**

LE SPESE DI TRASPORTO

Michele sta lavorando al computer quando suonano alla porta.



E' un signore in giacca e cravatta, gli dice che **con EDISON STA PAGANDO LE SPESE DI TRASPORTO** dell'energia e del gas **dalla Francia**.

Con la sua azienda, invece, **NON LE PAGHEREBBE** perché la produzione è tutta italiana.



Edison vi consiglia di Prestare sempre **Attenzione!**

Cosa deve fare **MICHELE** ?



Michele lo sa, le **SPESE DI TRASPORTO** della luce o del gas vengono definiti, in Italia, dall'**AEEGSI (Autorità Energia Elettrica Gas e Sistema Idrico)** e sono **UGUALI PER TUTTI** i fornitori.



ATTENZIONE A CHI PROMETTE SCONTI SULLE SPESE DI TRASPORTO o altre componenti della bolletta differenti dalla componente per l'energia...



SCONTI GRAZIE ALLA COLLABORAZIONE CON IL DISTRIBUTORE LOCALE

Margherita sta guardando la sua serie preferita quando suona il campanello.



Un distinto signore le spiega che grazie a una **COLLABORAZIONE CON IL DISTRIBUTORE LOCALE** (della sua città), aderendo alla sua offerta è possibile ottenere uno **sconto consistente!**



Margherita è allettata ma allo stesso tempo non si fida...

Edison vi consiglia di Prestare sempre Attenzione!

Cosa deve fare **MARGHERITA** ?



Margherita è **insospettata dallo sconto** così elevato e dal fatto che si parla di una collaborazione con il distributore locale.

Decide, quindi, di **CHIAMARE lo SPORTELLO DEL CONSUMATORE** Scopre, in questo modo, che è tutto falso **perchè i distributori non possono avere collaborazioni commerciali con i fornitori di energia e gas.**

Margherita decide, quindi, di **MANDARE UNA SEGNALAZIONE** all'Autorità Garante Concorrenza e Mercato, inviando una comunicazione scritta all'indirizzo:

Autorità Garante Concorrenza e Mercato,
piazza G. Verdi 6/A, 00198 Roma.

Scopre, inoltre, che è possibile mandare una segnalazione direttamente sul sito dell'Autorità: www.agcm.it

LEGENDA

- **AEEGSI (Autorità Energia Elettrica Gas e Sistema Idrico):**

È un organismo indipendente che ha il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi, nel settore energetico.

Svolge inoltre un'attività di regolazione e di controllo del mercato dell'energia elettrica e del gas.



- **SPORTELLO DEL CONSUMATORE:**

È lo strumento, istituito dall'Autorità (AEEGSI), per il trattamento dei reclami dei clienti finali nei settori elettrico e gas.

Allo sportello si rivolgono i consumatori che non riescono ad ottenere risposte soddisfacenti, ai propri reclami, dai fornitori di luce gas e acqua.

- **AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato):**

È un organismo indipendente, garantisce la tutela della concorrenza e del mercato; contrasta le pratiche commerciali scorrette nei confronti dei consumatori e delle microimprese, tutela le imprese dalla pubblicità ingannevole e comparativa.

- **REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI:**

È un servizio concepito a tutela del cittadino che decide di non voler più ricevere telefonate per scopi commerciali o di ricerche di mercato. E' uno strumento per rendere più competitivo, dinamico e trasparente il mercato tra gli Operatori di marketing telefonico.

- **DISTRIBUTORI LOCALI:**


Sono le società che si occupano del trasporto e della lettura dei consumi della luce e del gas fino al contatore di casa e che hanno in concessione la gestione delle reti locali composte da tubi, cavi, cabine e gli stessi contatori.



LEGENDA


• SPESE DI TRASPORTO DELL' ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS:

Sono i costi sostenuti dal distributore per il trasporto dell'energia (a livello nazionale e locale) fino al contatore del cliente e per la lettura dei consumi. Questa componente rappresenta in media il 15% della spesa totale lorda ed è coperta da tariffe stabilite dall'Autorità dell'Energia con criteri uniformi per l'intero territorio nazionale.



• PERDITE DI RETE:

Sono le dispersioni, inevitabili che avvengono durante il trasporto e la distribuzione, dalla centrale elettrica (o dal punto di ingresso del gas nella rete cittadina), al luogo di fornitura (ovvero al contatore del cliente) e sono convenzionalmente quantificate dall'AEEGSI



• COSUMI REALI e STIMATI di luce e gas:

I consumi reali sono calcolati utilizzando i dati trasmessi o letti dal contatore di casa. Consumi stimati sono un'approssimazione dei consumi e vengono utilizzati quando non sono disponibili gli altri dati. Per evitare l'utilizzo delle stime, è consigliabile comunicare l'autolettura.

