

CONCILIAZIONE:

**L'ATTENZIONE
AI NOSTRI
CLIENTI CI HA
MESSO TUTTI
D'ACCORDO.**

*Guida pratica alla
conciliazione paritetica*



I 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 aderenti, eventuali controversie potranno essere risolte senza rivolgersi al giudice in modo semplice, veloce e assolutamente gratuito con la Conciliazione.

CHE COS'È LA CONCILIAZIONE.

È una procedura di risoluzione condivisa delle controversie basata su un accordo volontario delle parti senza dover necessariamente ricorrere ad un Giudice o ad un Arbitro.





CHI PUÒ RICHIEDERE LA CONCILIAZIONE.

- I clienti che hanno un contratto di fornitura di energia elettrica in essere con Edison per la propria abitazione.
- I clienti che hanno un contratto di fornitura di gas naturale in essere con Edison per la propria abitazione.

IN QUALI CASI È PREVISTA.

La Conciliazione può essere richiesta ad esempio in casi come questi:

- Bollette di importi anomali rispetto alla media dell'anno precedente.
- Solleciti di pagamento ritenuti ingiustificati.
- Ritardi nell'emissione dei conguagli.
- Ritardi nell'attivazione della fornitura.



COME RICORRERE ALLA CONCILIAZIONE.

La procedura di conciliazione è attivabile direttamente dal Cliente oppure attraverso una delle Associazioni dei Consumatori che hanno aderito all'accordo, compilando l'apposito modulo disponibile su www.edisonenergia.it e presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori aderenti o sui loro siti internet. La domanda può essere inviata qualora il cliente, dopo aver inviato ad Edison un reclamo scritto, non abbia avuto risposta o non la ritenga soddisfacente.

LE ASSOCIAZIONI CONSUMATORI ADERENTI SONO:

- Acu
- Adiconsum
- Adoc
- Adusbef
- Altroconsumo
- Assoutenti
- Casa del Consumatore
- Centro Tutela Consumatori Utenti - Verbraucherzentrale Südtirol
- Cittadinanzattiva
- Codacons
- Codici
- Confconsumatori
- Federconsumatori
- Lega Consumatori
- Movimento Consumatori
- Movimento Difesa del Cittadino
- Unione Nazionale Consumatori



associazione indipendente di consumatori



La Casa del Consumatore



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti



UN PERCORSO SEMPLICE.



PER MAGGIORI INFORMAZIONI:

 Numero Verde
800.031.141

 Numero Verde Fax
800.031.143

@ **servizioclienti@edison.it**

 **www.edisonenergia.it**

o rivolgendosi direttamente
ad una delle **Associazioni aderenti**