

# 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](http://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:

- Adiconsum
- Adoc
- Altroconsumo
- Assoutenti
- Casa del Consumatore
- Centro Tutela Consumatori Utenti - Verbraucherzentrale Südtirol
- Cittadinanzattiva
- Confconsumatori
- Federconsumatori
- Movimento Consumatori
- Movimento Difesa del Cittadino






## 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**