

SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI

Numero Verde **800.294.333**

Attivo 24 ore su 24

7 giorni su 7 (festività nazionali escluse)

Maggiori informazioni su Sorgenia
e la sua offerta su

www.sorgenia.it



Stampato su carta ecologica e riciclata 100%



I nostri impegni verso i Clienti



INDICE

- 3 | Un patto fra Sorgenia e il consumatore
- 4 | Sorgenia: chi siamo, i nostri obiettivi
- 5 | Il nostro impegno per una qualità tangibile e verificabile
- 8 | L'osservatorio congiunto tra Sorgenia e le Associazioni dei Consumatori

9 LA CUSTOMER EXPERIENCE

- 10 | **La nostra offerta commerciale**
 - 10 | Le Condizioni Generali del contratto
 - 10 | La proposta economica
- 11 | **La stipula del contratto**
 - 11 | La fase di vendita
 - 11 | L'esercizio del Diritto di Ripensamento
 - 12 | L'attivazione della nuova fornitura
- 14 | **La fatturazione**
 - 14 | La bolletta Sorgenia
 - 14 | La qualità della fatturazione
 - 15 | L'emissione di conguagli e rettifiche di fatturazione
 - 15 | Il regime di compensazione della spesa sostenuta dai Clienti domestici disagiati ("Bonus elettrico")
- 16 | **Il pagamento e il rimborso**
 - 16 | I metodi di pagamento
 - 17 | Gli incassi e il recupero del credito
 - 17 | La rateizzazione e la dilazione del pagamento
 - 17 | L'emissione di note di credito e i rimborsi
- 18 | **Il servizio di Assistenza Clienti**
 - 18 | Il servizio di call center
 - 19 | L'App MySorgenìa
 - 19 | I canali di comunicazione scritta
 - 19 | I servizi web
 - 19 | Gli sportelli Clienti sul territorio
- 20 | **La cessazione**
- 21 | **La tutela del consumatore**
 - 21 | La gestione dei reclami
 - 21 | La Conciliazione Paritetica
 - 22 | Gli strumenti previsti dalle Associazioni dei Consumatori e dall'Aeeg

27 INFORMAZIONI UTILI

- 28 | Guida alla lettura della bolletta Sorgenia
- 32 | Gli standard specifici di qualità del servizio di vendita e di distribuzione
- 34 | Il tuo contatore
- 36 | Il consumo consapevole

41 GLOSSARIO

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

UN PATTO FRA SORGENIA E IL CONSUMATORE

La Carta della Qualità dei Servizi rappresenta un patto fra Sorgenia e il consumatore, con il quale l'azienda si impegna a garantire ai propri Clienti precisi livelli di qualità del servizio.

Si tratta del punto di arrivo di un percorso avviato anni fa, fatto di ascolto dei Clienti, collaborazione e confronto assiduo con le principali associazioni nazionali di tutela dei consumatori, osservazione del mercato energetico italiano e internazionale, che ha già portato – nel 2011 – alla pubblicazione del *Manuale per il Consumatore*.

L'obiettivo di miglioramento continuo dei servizi forniti da Sorgenia passa naturalmente attraverso il costante affinamento dei processi interni e ancora prima si fonda sull'individuazione delle aree di miglioramento e di innovazione nella relazione con il Cliente.

La Carta illustra quindi un **"percorso di qualità"** mediante il quale Sorgenia si sintonizza sulle aspettative del Cliente in termini di qualità del servizio fornito; stabilisce e formalizza gli standard qualitativi minimi sotto ai quali si impegna a non scendere; si dota di una serie di indicatori per poter quantificare, misurare e comunicare la qualità del servizio; si impegna appunto al miglioramento continuo degli standard.

Non è tutto: rappresenta anche un **"esercizio di trasparenza"**. Attraverso la Carta infatti Sorgenia comunica apertamente ai Clienti i propri obiettivi in termini di servizi offerti, indica quali tra questi sono stati raggiunti e in che misura, spiega quali verifiche sono state condotte e qual è il proprio impegno per migliorare in futuro le proprie prestazioni.

Queste pagine passano in rassegna i diversi momenti della relazione fra Sorgenia e il Cliente (la Customer Experience), con informazioni - ad esempio - sull'offerta commerciale, la contrattualizzazione, la fatturazione, i pagamenti e i rimborsi, le modifiche contrattuali, i canali di comunicazione con l'azienda. Uno spazio importante è destinato alle attività a tutela dei consumatori svolte da Sorgenia, dalle Associazioni dei Consumatori e dalla stessa Autorità per l'energia elettrica e il gas (Aeeg). Completano la Carta una serie di consigli utili per il consumo consapevole di energia elettrica e gas e un breve glossario per meglio comprendere il significato di alcuni termini tecnici.

Questa Carta della Qualità dei Servizi, così come previsto dalla normativa di riferimento in materia (Direttiva Ciampi-Cassese del 1994), si ispira ai principi dell'eguaglianza, dell'imparzialità, della continuità, del diritto di scelta, della partecipazione, dell'efficienza e dell'efficacia e sarà soggetta a revisione annuale a partire dalla data della sua prima pubblicazione (Ottobre 2012).

Per monitorare i risultati raggiunti rispetto agli impegni assunti nella Carta e individuare aree di miglioramento e nuovi indicatori di qualità da inserire nella stessa, verrà istituito un Osservatorio congiunto composto da rappresentanti di Sorgenia e delle Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU – Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti – aderenti alla proposta (come descritto a p. 8 di questa Carta.)

Sorgenia: chi siamo, i nostri obiettivi

La nostra società è stata fondata a Milano nel 1999 a seguito della liberalizzazione del mercato dell'energia, con il nome Energia Spa, diventato poi Sorgenia Spa nel luglio 2006. Come produttori di energia elettrica siamo presenti sia in Italia che all'estero (in particolare, controlliamo uno dei maggiori operatori eolici francesi). Come fornitori di elettricità e gas ai Clienti del mercato libero nazionale, ci poniamo come primo operatore privato italiano, con circa 500.000 Clienti, prevalentemente appartenenti al segmento dei titolari di partita Iva. La nostra posizione nel mercato dell'energia è ormai consolidata: a fine 2011, Sorgenia si conferma il secondo fornitore elettrico delle aziende italiane - preceduta solo dall'ex monopolista - con oltre il 20% delle imprese passate al libero mercato.

Nella nostra attività quotidiana, i nostri principali obiettivi sono:

- **Garantire la soddisfazione del Cliente.** La cura della relazione con il Cliente è al centro di un lavoro impegnativo e continuo che ha già prodotto iniziative concrete lungo tutte le fasi dell'interazione, a partire dall'acquisizione e successiva attivazione della fornitura fino alla sua gestione operativa. Negli ultimi anni ci siamo concentrati in particolare sul **miglioramento dei canali di comunicazione con il Cliente** (estensione a 24 ore su 24 della disponibilità del call center, miglioramento della trasparenza dei documenti di fatturazione, creazione di sportelli Clienti sul territorio, ampliamento della gamma di newsletter informative sul mercato energetico nonché sulle proposte Sorgenia) e sull'**analisi dei bisogni e della soddisfazione della clientela**, a partire da rilevazioni con cadenza periodica che garantiscono un continuo e costante monitoraggio degli interventi volti al miglioramento del servizio reso al Cliente ed all'incremento della risolutività delle sue necessità. Da anni collaboriamo con le principali **Associazioni dei Consumatori**, portando a termine progetti significativi quali il Protocollo di Conciliazione Paritetica; l'analisi civica dei contratti e dei documenti di fatturazione, resi così più comprensibili e trasparenti; questa stessa Carta della Qualità dei Servizi.
- **Produrre energia in modo efficiente e sostenibile.** Carattere distintivo e nostro punto di forza sono la particolare attenzione e la forte sensibilità verso una generazione efficiente e sostenibile, tramite il ricorso sia alle **fonti rinnovabili** sia alle **tecnologie di generazione a più alta efficienza e maggiore compatibilità ambientale oggi disponibili**. La nostra strategia di crescita industriale riserva un ruolo prioritario al

potenziamento degli impianti di generazione da fonti rinnovabili, eolico in particolare, mentre le quattro nostre centrali a gas naturale sono realizzate secondo la tecnologia a ciclo combinato, che – rispetto a una centrale termoelettrica tradizionale - permette di aumentare dal 40% a oltre il 56% il rendimento e di ottimizzare la compatibilità ambientale. Nel 2011, ad esempio, i nostri impianti hanno registrato livelli medi di emissioni di anidride carbonica di circa il 31% inferiori rispetto alla media nazionale da termoelettrico.

- **Promuovere la cultura del risparmio e dell'efficienza energetica.** Sviluppare strumenti e soluzioni che aiutino i Clienti a **ridurre i consumi e ad eliminare gli sprechi** è un altro degli assi portanti della nostra politica di responsabilità, rivolta a una clientela sempre più sensibile, per convenienza e cultura, alla riduzione dei consumi. A questa filosofia si ispirano ad esempio i prodotti della linea **Consumo Intelligente** (ContaWatt, EnerGenio, TV StandbyStop, PC StandbyStop, MyPresa) che nel 2011 hanno permesso di risparmiare oltre 15 milioni di kWh, equivalenti a quasi 6,5 milioni di kg di anidride carbonica non immessa in atmosfera. Sempre sul tema dell'efficienza energetica, nell'anno scolastico 2011-2012 Sorgenia ha sviluppato il progetto **Generazioni sensibili. Alla ricerca dell'efficienza!**, un programma educativo per avvicinare gli studenti della scuola primaria e secondaria di primo grado – e le loro famiglie – ad un uso corretto e consapevole dell'energia. Grazie a questa iniziativa Sorgenia ha vinto il premio Aretè 2011 per la comunicazione d'impresa, assegnato alle aziende attente e impegnate sui temi della Corporate Social Responsibility.

Il nostro impegno per una qualità tangibile e verificabile

Nel **Manuale per il Consumatore** abbiamo preso in esame le fasi di **acquisizione del Cliente**, oltre a quelle di **inserimento dei dati (in order)** e **gestione dei contratti dei nuovi Clienti**.



ACQUISIZIONE

- sviluppo prodotti
- canali di vendita
- proposta commerciale

CONTRATTUALIZZAZIONE

- in order
- gestione contratto cartaceo



ALCUNI ESEMPI DEL NOSTRO IMPEGNO PER UNA COMUNICAZIONE INNOVATIVA E TRASPARENTE

• **Per tutti gli stakeholder:**
Annual Report integrato, un unico documento per comunicare i risultati economico-finanziari, le prestazioni socio-ambientali, le iniziative nei confronti di tutti i nostri stakeholder. La nostra attività è stata riconosciuta con l'**Oscar di Bilancio 2011**, che ha visto Sorgenia premiata per la trasparenza, la correttezza e la comunicazione dei propri risultati finanziari, sociali ed ambientali.

• **Per tutti gli utenti web:**
Energie Sensibili, il web magazine "per l'energia di domani", dedicato ai temi dell'energia, dell'efficienza energetica e della sostenibilità, con approfondimenti e interviste a esponenti del mondo politico, delle associazioni e opinion leader del settore.

• **Per i nostri Clienti:**
Sorgenia Risponde, un profilo su Facebook creato per offrire risposte e assistenza ai Clienti e informazioni a chiunque sia interessato al mondo dell'efficienza e della sostenibilità.

In questa Carta ripercorriamo le singole fasi della relazione fra noi e il Cliente, ci concentriamo su alcuni servizi particolarmente rilevanti per il consumatore e ci assumiamo una serie di impegni tangibili e verificabili,

in molti casi più stringenti per noi e tutelanti per il Cliente rispetto a quanto previsto dalle norme vigenti, con particolare riferimento a quelle fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (Aeeg).

	Indicatore	Standard richiesto dall'Aeeg	Standard garantito da Sorigenia	a pagina
 Stipula del contratto	Tempo medio di ATTIVAZIONE della FORNITURA	NON previsto	• 3° mese successivo a quello di spedizione della Lettera di Conferma per: l'80% dei Clienti residenziali • 3° mese successivo a quello di spedizione della Lettera di Conferma per: il 90% dei Clienti business provenienti dal mercato di Maggior Tutela • 5° mese successivo a quello di spedizione della Lettera di Conferma per: il 90% dei Clienti business provenienti dal Mercato Libero	11
 Fatturazione	Qualità della FATTURAZIONE	NON previsto	80% delle fatture emesse con almeno 1 mese di competenza basato su una lettura reale	14
		NON previsto	Non più di 2 fatture consecutive senza letture reali per Cliente telegestito	
 Pagamento e rimborso	Tempo di evasione del PIANO di RIENTRO	NON previsto	15 giorni solari	16
 Servizio di Assistenza Clienti	Livello di servizio	Non inferiore all'80%	Non inferiore al 95%	18
	Accessibilità al servizio	Non inferiore al 90%	Non inferiore al 90%	
	Tempo medio di attesa per parlare con un operatore (escluso tempo medio impiegato nella navigazione del menu di risposta automatico)	NON previsto	40 secondi	
	Tempo medio di attesa per parlare con un operatore (incluso tempo medio impiegato nella navigazione del menu di risposta automatico)	Non superiore a 180 secondi per il 75% delle chiamate ricevute	Non superiore a 180 secondi per: l'85% delle chiamate ricevute	
Rif. Articolo 8 del Testo integrato della qualità della vendita	Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle risposte inviate entro 40 giorni solari	95% delle risposte inviate entro: 40 giorni solari	21 e 32
	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	95% delle risposte inviate entro 30 giorni solari	100% delle risposte inviate entro: 20 giorni solari	18
	Percentuale minima di risposta motivata ai reclami scritti	100% delle risposte inviate entro 40 giorni solari	85% delle risposte inviate entro: 30 giorni solari	21 e 32

L'osservatorio congiunto tra Sorgenia e le Associazioni dei Consumatori

Con la realizzazione della Carta della Qualità dei Servizi Sorgenia vuole intraprendere un percorso di miglioramento continuo dei processi e di aggiornamento degli impegni e degli standard di qualità del servizio in essa dichiarati. A tal fine, Sorgenia istituirà con le Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti) che aderiranno alla proposta, un osservatorio della Carta della Qualità dei Servizi volto a:

- monitorare i risultati di qualità raggiunti in relazione agli impegni assunti nella Carta;
- individuare aree di miglioramento e nuovi indicatori di qualità da inserire nella Carta, a partire dalle esigenze dei consumatori riportate dalle Associazioni aderenti all'osservatorio.

L'osservatorio sarà composto da esperti di Sorgenia e delle Associazioni dei Consumatori. Allo scopo di garantire la partecipazione a tutte le Associazioni intenzionate ad aderire, la loro rappresentanza verrà garantita secondo un criterio turnario. L'osservatorio si riunirà con cadenza semestrale.



LA CUSTOMER EXPERIENCE



IL MANUALE PER IL CONSUMATORE

Nel 2011 Sorgenja ha presentato il **Manuale per il Consumatore**, realizzato per permettere al Cliente di conoscere le modalità di attivazione e gestione di un contratto di fornitura energetica.

Nel Manuale per il Consumatore Sorgenja presenta ai Clienti la sua organizzazione interna, le modalità attraverso le quali avviene la proposta di contratti di fornitura e le garanzie per i consumatori. Per ogni distinto canale di vendita sono infatti descritti i diversi momenti di verifica del contratto e dell'effettiva volontà di sottoscrizione da parte del Cliente. Sono poi analizzati sia gli strumenti di controllo della qualità del processo di vendita, sia quelli impiegati per informare il nuovo Cliente sulle successive fasi di attivazione della fornitura.

Nel Manuale sono inoltre indicate anche le modalità di fatturazione previste dai contratti e gli strumenti per la risoluzione di eventuali controversie tra fornitore e Cliente attraverso la Conciliazione Paritetica.

La nostra offerta commerciale

La proposta commerciale rappresenta il primo contatto con i nostri potenziali Clienti. Per questo motivo siamo convinti che la sua generazione rappresenti un momento cruciale e particolarmente delicato, per impostare subito un rapporto trasparente e onesto con la nostra clientela. Abbiamo, quindi, deciso di impegnarci per garantire ai nostri Clienti la massima chiarezza, correttezza e semplicità nella creazione e nella presentazione delle nostre offerte.

I NOSTRI IMPEGNI

Le Condizioni Generali del contratto

- Le Condizioni Generali del nostro contratto per la sottoscrizione di una fornitura di energia elettrica o di gas naturale destinate al mercato domestico sono state oggetto di un'analisi civica da parte dell'Associazione dei Consumatori Cittadinanzattiva, mirata a esporre e far prendere in considerazione il punto di vista dei cittadini, per garantirne la piena **comprensibilità**;
- A maggiore tutela dei nostri Clienti abbiamo deciso di escludere dalle Condizioni Generali del nostro contratto alcune **clausole vessatorie** di comune impiego nella contrattualistica di settore;
- Per agevolare la comprensione del contratto, abbiamo scelto di stampare le Condizioni Generali utilizzando un font che di norma garantisce leggibilità dei contenuti anche alle dimensioni standard generalmente utilizzate nei quotidiani (corpo 8) e, in ottica di maggiore chiarezza e nitidezza, abbiamo scelto di collocarci sopra tale standard **maggiorando le dimensioni del carattere del 40%**, benché ciò comporti maggiori costi di produzione e maggiori complessità di gestione;
- In linea con la nostra **attenzione per l'ambiente**, il contratto per la fornitura di energia elettrica e gas per il mercato libero è stampato su carta naturale riciclata;
- **La struttura, i contenuti e la grafica del materiale contrattuale** presentato ai nostri Clienti sono il risultato di un confronto continuo con Cittadinanzattiva, che li sottopone a revisione e approvazione periodica.

La proposta economica

- La nostra proposta commerciale include uno **specifico Allegato Economico**, fisicamente separato dalle Condizioni Generali del contratto e chiaramente leggibile, contenente tutti i dettagli dell'offerta (prezzi, loro modalità di indicizzazione, corrispettivi per servizi accessori);
- L'**Allegato Economico**, anch'esso stampato su carta naturale riciclata, illustra in modo **chiaro e comprensibile** le condizioni commerciali applicate, nell'ottica di garantire al nostro Cliente un quadro completo della proposta.



La stipula del contratto

Il contatto con i nostri futuri Clienti nella fase di sottoscrizione di un nuovo contratto è un momento

fondamentale per la costruzione di una relazione da subito improntata alla piena soddisfazione delle aspettative del Cliente. Per questo abbiamo deciso di **prestare la massima attenzione** al rispetto di alcune regole cardine nell'approccio alla vendita, **assicurando gentilezza, cortesia, trasparenza, chiarezza, professionalità e competenza**.

I NOSTRI IMPEGNI

La fase di vendita

- Attraverso l'operato quotidiano dei nostri Area Manager interni, esercitiamo un **presidio costante sull'attività svolta sul territorio dalle nostre agenzie partner** in ogni fase del loro contatto con i Clienti;
- Ci assicuriamo costantemente che il **reclutamento del personale di vendita** da parte delle agenzie partner venga effettuato **secondo rigidi criteri selettivi**, e ne curiamo in prima persona la **formazione** sui temi specifici del settore dell'energia elettrica e del gas, sul mercato energetico italiano, sulle nostre offerte commerciali, sul Codice di Condotta Commerciale, sulla normativa dell'Aeeg, sul Codice del Consumo e sul D.Lgs 231/01;
- Ci preoccupiamo che **gli agenti più giovani siano costantemente affiancati** da parte di colleghi senior perché possano apprendere appieno, nell'operatività quotidiana, i comportamenti corretti nell'approccio con il Cliente;
- Utilizziamo contratti di agenzia che prevedono **severe sanzioni applicabili in caso di comportamenti non conformi alle nostre indicazioni e alle nostre linee guida di approccio al Cliente**;
- Ci avvaliamo di un **Call Center Qualità**, composto da risorse appositamente formate e completamente separato dalle organizzazioni di vendita, che provvede a contattare telefonicamente ogni nuovo Cliente (tramite la cosiddetta **Quality Call**), preoccupandosi di accertare la sua effettiva consapevolezza e volontà di sottoscrivere il contratto con Sorgenja, il comportamento adottato dal venditore, la chiarezza, completezza e trasparenza delle condizioni proposte;
- Ci siamo dotati di un **Gruppo di Verifica interno** che vigila sulla corretta applicazione degli strumenti preposti alla prevenzione e repressione dei comportamenti non conformi da parte della forza vendita.

L'esercizio del Diritto di Ripensamento

A maggiore tutela dei diritti dei nostri Clienti, abbiamo volontariamente introdotto alcune ulteriori precauzioni, non imposte dalla normativa di settore attualmente vigente e volte a porre il nostro Cliente nella condizione più agevole per l'esercizio del proprio diritto di ripensamento in relazione al contratto sottoscritto, ovvero:

- Concediamo ai nostri Clienti **modalità di comunicazione del diritto di ripensamento semplificate** rispetto a quanto prescritto dalla legge,

L'ATTIVAZIONE DI UNA NUOVA FORNITURA CON SORGENJA

Il nostro processo di attivazione di una nuova fornitura si articola in diverse fasi finalizzate a garantire la massima qualità di vendita e ad eliminare il rischio di attivazione contro la volontà del Cliente:

1. **Sottoscrizione del contratto** tramite agente della nostra rete fisica (contratto cartaceo) o teleseller (registrazione telefonica);
2. **Quality Call** da parte del nostro Call Center Qualità a conferma dell'effettiva volontà del Cliente di procedere all'attivazione della fornitura;
3. Spedizione al Cliente di una **Lettera di Conferma** a conferma della ricezione del contratto stipulato;
4. Spedizione al Cliente di una **Lettera di Benvenuto** a conferma dell'avvenuta attivazione della fornitura contrattualizzata o, in caso contrario, di una Lettera di Notifica dell'avvenuto annullamento del contratto, qualora anche solo uno dei controlli di qualità previsti abbia dato esito negativo.



FOCUS

IL SUBENTRO E LA VOLTURA

• Quando si richiede un subentro?

In caso di fornitura elettrica o di gas disattivata dal precedente intestatario, il Cliente finale può richiedere alla Società di vendita (come Sorgenia) un subentro, per riattivare la fornitura oggetto del contratto di vendita. La Società di vendita può dunque richiedere questo intervento per conto del Cliente finale al Distributore locale di riferimento, che è tenuto ad effettuare la riattivazione della fornitura secondo le tempistiche definite dalla delibera n.333/07 (vedi tabella di sintesi "Gli standard specifici di qualità del servizio di vendita e di distribuzione").

• Quando si richiede una voltura?

Il Cliente finale può richiedere alla Società di vendita (come Sorgenia) una voltura per effettuare una variazione dell'intestatario del contratto di vendita stipulato. Ricevuta la richiesta di voltura, la Società di vendita provvede ad inoltrarla al Distributore locale di riferimento, affinché effettui l'aggiornamento dei dati sulla fornitura oggetto del contratto di trasporto tra loro stipulato secondo le tempistiche definite dalla delibera n.333/07 (vedi tabella di sintesi "Gli standard specifici di qualità del servizio di vendita e di distribuzione").

Per accelerare il processo di voltura, offriamo ai nostri Clienti la possibilità di richiedere questo servizio, oltre che in forma scritta compilando i moduli specifici, anche telefonicamente mediante registrazione della telefonata.

ammettendo una **semplice comunicazione scritta inviata a mezzo fax** e non necessariamente tramite raccomandata A/R; in caso di Clienti provenienti dal mercato della Maggior Tutela, accettiamo anche comunicazioni via telefono;

- In caso di contratti sottoscritti telefonicamente, prevediamo per la nostra clientela residenziale la **sospensione del processo di attivazione della nuova fornitura per un periodo di 40 giorni** a partire dall'inizio della Lettera di Conferma;
- Riconosciamo la facoltà di **annullare il processo di attivazione** della nuova fornitura anche **per la nostra clientela business proveniente dal mercato libero**, qualora il Cliente abbia dato comunicazione della propria intenzione di recedere in tempo utile all'interruzione del processo di attivazione.

L'attivazione della nuova fornitura

Consapevoli dei disagi che l'attivazione indesiderata di una nuova fornitura può arrecare a un Cliente, abbiamo deciso di:

- Articolare il nostro processo di attivazione su una sequenza di passaggi separati da **rigidi e accurati controlli di qualità** (vedi box "L'attivazione di una nuova fornitura con Sorgenia");
- Aderire alla **procedura di ripristino** prevista dalla normativa di riferimento in caso di attivazione non richiesta (vedi box "L'attivazione non richiesta");
- Definire un **protocollo di autoregolazione** che prevede misure aggiuntive rispetto a quanto previsto dalla normativa di riferimento al fine di limitare il rischio di attivazioni non richieste (vedi box "L'attivazione non richiesta").

In particolare garantiamo ai nostri nuovi Clienti di:

- **Annullare** l'attivazione della fornitura **nel caso in cui il ripensamento sia pervenuto oltre i termini previsti**, oppure, nel caso non sia più possibile annullarla, **cessare** la fornitura alla prima data utile;
- **Sospendere** l'attivazione della nuova fornitura **in caso di mancato recapito** della Lettera di Conferma: procederemo a contattare telefonicamente il nuovo Cliente e, solo una volta che l'avremo reperito, procederemo ad attivare la fornitura;
- **Procedere all'attivazione solo a conclusione positiva di tutti i controlli di qualità** previsti nel nostro processo, **trascorso il periodo di sospensione** cautelativa del processo di attivazione e **confermato il buon esito della spedizione** al nuovo Cliente della **Lettera di Conferma**;
- Concludere il processo di attivazione della nuova fornitura solo nel caso in cui, in fase di colloquio con il Distributore locale, non vengano riscontrati disallineamenti fra i dati riportati sul contratto e quelli in suo possesso, in modo da **minimizzare il rischio di attivazioni indesiderate** di nuove forniture.

FOCUS

L'ATTIVAZIONE NON RICHIESTA

• Che cos'è

L'attivazione non richiesta è l'attivazione di una fornitura a seguito della sottoscrizione di un contratto che il Cliente finale ritiene invece di non aver sottoscritto.

• Quando può essere richiesta

Il Cliente finale, ai sensi della delibera 153/2012/R/COM, che ritenga di essere stato oggetto di un'attivazione non richiesta può inviare un reclamo alla Società di vendita non oltre 30 giorni solari dalla data in cui ne ha avuto conoscenza (ovvero la data di ricezione della Lettera di Conferma, la data della chiamata di conferma, oppure la data di scadenza della prima bolletta emessa dalla Società di vendita, nel caso in cui le prime due non siano state effettuate).

• Le azioni previste

Nel caso in cui il reclamo per un'attivazione non richiesta risulti fondato e pervenga entro i termini previsti, la Società di vendita, ai sensi della delibera 153/2012/R/COM qualora abbia aderito alla procedura di ripristino, è tenuta ad effettuare le seguenti azioni:

- risolvere il contratto non richiesto informando il Distributore locale di riferimento;

- informare la Società di vendita precedente dell'avvenuta risoluzione del contratto, affinché possa ripristinare il contratto di fornitura con il Cliente finale alle condizioni economiche e contrattuali previste nel contratto precedente all'attivazione non richiesta;
- applicare ai prelievi effettuati nel periodo in cui la fornitura non richiesta ha avuto luogo le condizioni economiche relative ai Clienti in Maggior Tutela, ad esclusione del corrispettivo relativo alla commercializzazione della vendita al dettaglio.



IL NOSTRO IMPEGNO VERSO I CLIENTI

Procedere all'attivazione di una nuova fornitura entro il termine del:

- **3° mese successivo** a quello di spedizione della Lettera di Conferma **per l'80% dei Clienti residenziali** se provenienti dal mercato di Maggior Tutela e dal Mercato Libero;
- **3° mese successivo** a quello di spedizione della Lettera di Conferma **per il 90% dei Clienti business** se provenienti dal mercato di Maggior Tutela e del **5° mese** se provenienti dal Mercato Libero.



COME COMUNICARCI LA TUA AUTOLETTURA

Agevoliamo la comunicazione periodica dell'autolettura da parte del Cliente offrendo svariati canali di comunicazione del dato:

- **digitazione su tastiera telefonica** attraverso l'uso del risponditore automatico del Numero Verde di Assistenza Clienti (800 294 333);
- **telefonata al call center** di Assistenza Clienti (800 294 333);
- **comunicazione scritta** indirizzata ai numeri di fax (02 45 88 23 22) o alla Casella Postale (n°14287, 20152 Milano) dedicati all'Assistenza Clienti;
- **compilazione dello spazio web** dedicato all'autolettura nell'Area Clienti MySorgenia;
- **inserimento dati nell'App Sorgenia** disponibile per smartphone.



La fatturazione

Siamo convinti che la **trasparenza** e la **correttezza** della fatturazione siano elementi fondamentali per mantenere una relazione di fiducia con i nostri Clienti. Per questo, **monitoriamo costantemente** il nostro processo di fatturazione con l'obiettivo di garantirne la **massima qualità**.

I NOSTRI IMPEGNI:

La bolletta Sorgenia

A gennaio 2011 abbiamo introdotto un formato di fattura totalmente rinnovato nei contenuti e nella grafica, stampato a colori su carta certificata FSC (*Forest Stewardship Council*), marchio che garantisce che la cellulosa utilizzata come materia prima provenga da foreste correttamente gestite secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici. Abbiamo aggiunto nuovi contenuti informativi, come l'indicazione delle emissioni di CO₂ evitate grazie all'uso dell'elettricità prodotta direttamente da Sorgenia. Infine, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento, abbiamo apportato modifiche alle diverse voci presenti in bolletta per renderne l'esposizione più chiara e comprensibile possibile.

La qualità della fatturazione

- Garantiamo il **rispetto della periodicità** (mensile o bimestrale) di fatturazione indicata sul contratto, in ottemperanza alla normativa di riferimento;
- Assicuriamo la massima **trasparenza e chiarezza** dei dati esposti in fattura, grazie al layout appositamente studiato secondo le indicazioni previste dall'Aeeg;

FOCUS

LA LETTURA DEL TUO CONTATORE

• Chi è responsabile della lettura del contatore

Il titolare della lettura del contatore è il Distributore locale; le Società di vendita possono quindi ricevere le letture del contatore che saranno oggetto di fatturazione secondo le seguenti modalità:

- trasmissione periodica della lettura da parte del Distributore locale;
- comunicazione dell'autolettura da parte del Cliente finale.

• La trasmissione periodica della lettura

Il Distributore locale ha il compito di raccogliere periodicamente queste informazioni e trasmetterle alle Società di vendita secondo quanto definito dalle delibere n°156/07; ARG/elt 107/09 e 65/2012/R/EEL. Nel caso in cui il Distributore locale non sia in grado di rilevare le informazioni, procede a

trasmettere alle Società di vendita delle letture "stimate" del contatore sulla base dei dati di lettura raccolti nei periodi precedenti. In questi casi le Società di vendita possono procedere alla fatturazione basandosi sui dati di lettura acquisiti nei periodi precedenti tenendo conto anche di eventuali autoletture comunicate dal Cliente finale.

• La comunicazione dell'autolettura

Nel caso in cui riceva dalla Società di vendita di riferimento delle fatture basate su letture "stimate", il Cliente può comunicare le letture rilevate sul proprio contatore direttamente alla Società di vendita, affinché questa possa allineare la successiva fatturazione ai consumi reali del Cliente finale in caso di mancata trasmissione di letture "a consuntivo" da parte del Distributore locale.

- Offriamo, su richiesta del Cliente, un servizio di **notifica via email dell'avvenuta fatturazione**, con la possibilità di accedere al documento in formato elettronico direttamente dall'Area Clienti MySorgenia, garantendo così **benefici ambientali** (come la **riduzione dell'impatto** derivante dall'eliminazione di stampa, lavorazione, imbustamento e spedizione dei documenti di fatturazione), e **vantaggi per il Cliente** (come la possibilità di **consultare tempestivamente** la propria fattura, **cautelandosi** da eventuali mancati recapiti a seguito di disservizi postali);
- Ci impegniamo a produrre una **fatturazione di qualità**, promuovendo azioni mirate al progressivo miglioramento dei flussi di comunicazione dei dati di lettura del Cliente da parte dei Distributori locali, premessa imprescindibile per un processo di fatturazione puntuale e lineare;
- Con l'obiettivo di **assicurare la fatturazione sulla base di dati a consuntivo**, abbiamo istituito **controlli di qualità** sul processo volti a garantire cicli regolari di fatturazione, basati sui dati di lettura reali a consuntivo acquisiti dai Distributori locali;
- In caso le letture a consuntivo da parte del Distributore locale non siano disponibili, ci adoperiamo per incentivare il Cliente a comunicarci la propria **autolettura** (vedi box "Come comunicarci la tua autolettura"), con messaggi di promemoria in fattura, solleciti telefonici da parte del call center di Assistenza Clienti, segnalazioni sui principali canali di contatto.

L'emissione di conguagli e rettifiche di fatturazione

Ci impegniamo a risolvere ogni richiesta di rettifica pervenuta dai nostri Clienti sia in forma scritta, sia raccolta dal nostro call center di Assistenza Clienti, assicurando la massima tempestività nell'emissione di fatture di conguaglio e/o di rettifica.

Il regime di compensazione della spesa sostenuta dai Clienti domestici disagiati (il "Bonus elettrico")

Prestiamo la massima attenzione alle categorie di Clienti più disagiate. Ci impegniamo ad **applicare tempestivamente** in fattura la tariffa di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale da parte dei nostri Clienti domestici che ne abbiamo diritto ai sensi della normativa di riferimento, per i quali ci è cioè pervenuta comunicazione, da parte del Distributore locale di riconosciuto disagio fisico e/o economico (vedi box "Il Bonus elettrico").

FOCUS



IL BONUS ELETTRICO

• Chi ha diritto alla compensazione

La compensazione della spesa, ai sensi delle delibere ARG/ELT 117/08 e ARG/GAS 88/09, è riconosciuta in relazione ai punti di fornitura i cui titolari siano Clienti finali domestici che risultino:

- a) in condizioni di disagio economico (condizione valida per la fornitura elettrica e/o di gas naturale);
- b) in condizioni di disagio fisico (condizione valida solo per la fornitura elettrica).

• Come richiedere la compensazione

Il Cliente finale domestico, ai sensi ai sensi dell'articolo 4, comma 1 del decreto 28 dicembre 2007, deve inviare apposita richiesta presso il proprio Comune di residenza.

• La decorrenza della compensazione

- Il Distributore locale applica alla Società di vendita di riferimento del Cliente finale (ad esempio Sorgenia) la componente tariffaria compensativa a decorrere dal primo giorno del secondo mese successivo alla trasmissione delle informazioni da parte del Comune di residenza;
- La Società di vendita trasferisce la componente tariffaria compensativa al Cliente finale, nella prima fattura utile successiva alla data di fatturazione della medesima componente tariffaria compensativa da parte dell'impresa distributrice.

IL NOSTRO IMPEGNO VERSO I CLIENTI

- **Fatturare non meno dell'80% dei documenti emessi con almeno un mese di competenza basato su una lettura reale;**
- **Garantire per ciascun Cliente telegestito l'emissione di non più di due documenti consecutivi senza lettura reale.**



Il pagamento e il rimborso

Crediamo che una **gestione efficiente e tempestiva** dei pagamenti versati dai nostri Clienti e dei rimborsi a loro dovuti sia un **impegno fondamentale e imprescindibile** per costruire e mantenere una relazione di fiducia. Per questo, monitoriamo i nostri processi contabili in modo da **assicurare** un servizio di **qualità** ed **essere sempre più vicini** alle necessità dei nostri Clienti.

I NOSTRI IMPEGNI

I metodi di pagamento

Offriamo un **portafoglio diversificato di metodi pagamento** (rimessa interbancaria diretta - RID, bonifico, bollettino postale) in grado di soddisfare le diverse esigenze di pagamento dei nostri Clienti:

- Per i Clienti che optano per il **metodo di pagamento RID**, offriamo gratuitamente la possibilità di richiedere la **notifica dell'avvenuta fatturazione via email**, eliminando in tal modo gli inutili sprechi connessi a stampa e recapito della bolletta presso il domicilio del Cliente. In tal modo il Cliente **contribuisce a un uso più razionale delle risorse e ottiene un immediato vantaggio economico**, evitando i costi di recapito della bolletta, che non gli verranno applicati;
- Per i Clienti che decidono di optare per il **pagamento tramite bollettino postale**, offriamo la possibilità di effettuare il versamento su **circuiti nazionali** come Poste Italiane (che offre anche la possibilità di pagamento via web) e le reti Lottomatica e Sisal, senza commissioni aggiuntive oltre a quelle già richieste dai gestori dei singoli circuiti per la registrazione della transazione.

LA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ

Nella convinzione che la sospensione della fornitura in caso di mancato pagamento di fatture debba costituire l'azione estrema da intraprendere, a tutela dell'azienda, solo nei casi in cui sia assolutamente inevitabile, abbiamo istituito una procedura mirata a minimizzare il ricorso a questa azione. Nel dettaglio, in aggiunta a quanto prescritto dalla normativa di riferimento (delibere ARG/ELT 04/08 e ARG/GAS 99/11):

- a maggior tutela dei nostri Clienti, prima di costituire in mora il Cliente mediante l'invio di comunicazione tramite raccomandata A/R, sollecitiamo il pagamento inviando una **comunicazione di sollecito del pagamento a mezzo posta ordinaria**;
- qualora a valle del sollecito e della successiva raccomandata di preavviso di sospensione il Cliente non proceda al saldo delle fatture scadute: **non procediamo** alla sospensione della

fornitura se siamo a conoscenza di un mancato recapito postale delle fatture scadute del preavviso di sospensione inviato tramite raccomandata A/R e/o di un reclamo fondato;

- prima di procedere alla richiesta di sospensione della fornitura, generalmente, provvediamo a **contattare il Cliente per informarlo** dell'azione che stiamo per intraprendere;
- ordiniamo al Distributore locale la sospensione della fornitura **solo allo scadere di un adeguato numero di giorni conteggiati a partire dalla conferma di recapito postale della raccomandata di preavviso di sospensione**, per dare modo al Cliente di saldare l'addebito senza incorrere nella sospensione (laddove la normativa di settore prevede che il conteggio parta dall'invio della raccomandata, a prescindere dalla conferma di avvenuta ricezione da parte del Cliente).

Gli incassi e il recupero del credito

- Nel caso di metodi di pagamento automatici (RID), **adottiamo particolari cautele prima di avviare procedure di recupero del credito** qualora vengano riscontrate anomalie tecniche che abbiano impedito il corretto prelievo delle somme dovute a saldo delle fatture scadute: in tal caso, ci impegniamo a sospendere ogni azione di sollecito di pagamento, in attesa di chiarire e risolvere le anomalie riscontrate;
- Qualora la fattura scaduta non sia stata recapitata al Cliente a causa di disservizi postali, ovvero la fattura sia stata contestata dal Cliente per ragioni fondate, ci impegniamo a **sospendere le procedure di recupero del credito, fino a che le problematiche non siano state del tutto risolte** (vedi box "La sospensione della fornitura per morosità");
- Durante l'intero processo di sollecito del pagamento e recupero del credito, ci impegniamo ad eseguire **verifiche puntuali** per evitare l'indebito sollecito e a prevedere adeguati **periodi di sospensione** delle azioni di recupero dopo ciascun sollecito, per dare modo ai Clienti di saldare l'addebito e di fornire la necessaria evidenza di pagamento senza incorrere in ulteriori richiami (vedi box "La sospensione della fornitura per morosità").

La rateizzazione e la dilazione del pagamento

- Tramite il nostro call center di Assistenza Clienti, forniamo un **servizio di assistenza dedicato** a coloro che abbiano diritto, ai sensi della normativa di settore, alla rateizzazione delle proprie fatture (vedi box "La rateizzazione"); offriamo, inoltre, il medesimo servizio anche ai Clienti che, a seguito di momentanee difficoltà economiche, abbiano necessità di richiedere una rateizzazione dei pagamenti benché non ne abbiano diritto ai sensi della normativa;
- Garantiamo la **dilazione di pagamento automatica** in caso di emissione contemporanea di più fatture.

L'emissione di note di credito e i rimborsi

- Assicuriamo **tempestività** nel recapito delle note di credito emesse a seguito di rettifiche di fatturazione, provvedendo alla loro immediata stampa e spedizione al domicilio del Cliente;
- Garantiamo **rapidità** di erogazione del rimborso conseguente all'emissione di una nota di credito attraverso **diverse modalità di accredito**, prediligendo la compensazione sulla prima fattura utile per i Clienti che abbiano un contratto di fornitura attivo e il versamento tramite bonifico o assegno postale in favore dei Clienti che nel frattempo abbiano deciso di recedere dal contratto;
- Per l'erogazione dei rimborsi utilizziamo come **metodo di pagamento prioritario il bonifico bancario**, limitando l'impiego dell'assegno postale solo se necessario (ad esempio nel caso di indisponibilità del codice IBAN del Cliente).

FOCUS



LA RATEIZZAZIONE

La Società di vendita (come Sorgenia), ai sensi dell'articolo 13 della delibera 200/99, è tenuta ad offrire, a seguito di espressa richiesta del Cliente, la possibilità di rateizzare i corrispettivi dovuti per la fornitura di energia elettrica e gas naturale nei seguenti casi:

- a) per i **Clienti vincolati domestici** qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al 150% dell'addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
- b) per i **Clienti vincolati non domestici** con lettura del gruppo di misura annuale, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al 250% dell'addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
- c) per **tutti i Clienti** ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al Cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura.

IL NOSTRO IMPEGNO VERSO I CLIENTI

Autorizzare il piano di rientro entro 15 giorni solari nel caso di richiesta di rateizzazione da parte del Cliente avente diritto ai sensi della normativa (vedi box "La Rateizzazione").

**COME CONTATTARCI**

I nostri Clienti possono contattarci ai seguenti recapiti:

- Call center:
800 294 333
- Casella Postale:
n°14287, 20152 Milano
- Fax:
02 45 88 23 22
- Mail:
customercare@sorgenia.it

**Il servizio di Assistenza Clienti**

La **soddisfazione** dei nostri Clienti è la missione del nostro servizio di assistenza. Per raggiungere questo obiettivo, abbiamo differenziato i canali di contatto e accesso al nostro servizio di assistenza (vedi box "Come contattarci"), in modo da **offrire una disponibilità costante**, in grado di **soddisfare le preferenze** e adeguarsi alle **abitudini** dei nostri Clienti, che la loro esigenza sia tecnica, commerciale o di qualsiasi altra natura. Non vogliamo, infatti, fornire soltanto servizi di Assistenza Clienti (dal call center agli sportelli, alle FAQ) e nemmeno fermarci a servizi evoluti di interazione (come il *self caring* su web e su telefono mobile). La nostra sfida è **conoscere meglio i nostri Clienti, capire i loro bisogni concreti e le loro aspirazioni, per migliorare continuamente** la nostra capacità di ascolto e di dialogo, oltre che la qualità dei servizi erogati.

I NOSTRI IMPEGNI**Il servizio di call center**

Con l'obiettivo di garantire ai nostri Clienti una disponibilità costante e un servizio sempre più vicino alle loro aspettative, a chi ci contatta offriamo:

- un servizio di **call center gratuito**, sia da telefono fisso sia da telefono cellulare, rispondente al Numero Verde 800 294 333, **operativo 24 ore su 24, 7 giorni su 7** (festività nazionali escluse) ed erogato esclusivamente da **strutture operanti in Italia**;
- un servizio di **mediazione linguistica che viene incontro alle esigenze di comprensione e trasparenza anche delle minoranze etniche** presenti fra i nostri Clienti;
- **tempi di attesa per parlare con un operatore estremamente ridotti**, che pongono il nostro call center a livelli di eccellenza nel settore;
- la risposta da parte di **operatori esperti ed altamente qualificati**, grazie a continui e approfonditi programmi di formazione, che siano in grado di assicurare una **tempestiva, competente e completa risposta** a ogni possibile richiesta;
- la **possibilità di esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio offerto** mediante la risposta a un sondaggio strutturato su 4 quesiti inerenti

FOCUS**LA RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI**

La richiesta scritta di informazioni, ai sensi dell'articolo 1 della delibera ARG/com 164/08, è "ogni comunicazione scritta, fatta pervenire alla Società di vendita, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico e/o gas non collegabile ad un disservizio percepito ivi compresa la comunicazione del Cliente finale diretta all'esercente la vendita entrante [...], ed avente ad oggetto l'applicazione

del corrispettivo CMOR".

- La Società di vendita (come Sorgenia), ai sensi della delibera ARG/com 164/08, **è tenuta a ad inviare una risposta al 95% delle richieste scritte di informazioni ricevute entro 30 giorni solari dalla data della loro ricezione**; questo termine è comprensivo dei tempi per l'acquisizione di dati tecnici.
- La mancata risposta entro 30 giorni solari non comporta un indennizzo al Cliente.

le principali aree di soddisfazione (gradimento, cortesia e risolutività dell'operatore del call center), i cui risultati sono raccolti quotidianamente ed analizzati dal nostro Customer Care con lo scopo di attivare continue azioni di miglioramento dei nostri processi.

L'App My Sorgenia

Per essere ancora più vicini alle esigenze dei nostri Clienti, offriamo un'applicazione software evoluta (App) disponibile su smartphone. Grazie a questa applicazione i nostri Clienti possono avere **rapido accesso dal proprio smartphone a tutte le informazioni relative al mondo Sorgenia**, alle proprie forniture e ai contratti sottoscritti, comunicarci l'autolettura, visionare le proprie bollette, esprimere il proprio giudizio sui servizi da noi offerti, richiedere informazioni, contattare direttamente il nostro servizio di call center o prenotare un appuntamento telefonico.

I canali di comunicazione scritta

I nostri Clienti possono farci pervenire le loro **richieste scritte** di natura informativa, tecnica o commerciale **via fax, email, posta**: in tutti i casi, a prescindere dalla natura della richiesta effettuata, garantiamo celerità nella risposta ed un'evasione tempestiva della richiesta.

I servizi web

I nostri Clienti hanno a disposizione un'area web riservata (*MySorgenia*), accessibile tramite user name e password personali direttamente dal sito internet aziendale (www.sorgenia.it), **raggiungibile via computer e via mobile**. In quest'area, i nostri Clienti possono avere rapido accesso a informazioni relative alle proprie forniture e ai contratti sottoscritti, visionare e scaricare le proprie bollette (ma anche richiedere l'attivazione del servizio di notifica via mail dell'avvenuta fatturazione), verificare i dettagli dei propri consumi e comunicarne l'autolettura, accedere a servizi a valore aggiunto (come buoni sconto su numerosi beni e servizi messi a disposizione da business partner selezionati).

Gli sportelli Clienti sul territorio

Abbiamo deciso di allestire presso le città a più alta densità di Clienti (Roma e Milano) **due sportelli adibiti al ricevimento fisico di coloro che preferiscono un contatto diretto con i nostri consulenti**. I due sportelli sono operativi presso gli uffici Sorgenia di Milano, via Vincenzo Viviani 10, e Roma, via del Tritone 169, dal lunedì al giovedì ore 9.00 - 13.00 e 14.00 - 18.00 ed il venerdì ore 9.00-13.00 (per aggiornamenti si invita a consultare il sito www.sorgenia.it).

IL NOSTRO IMPEGNO VERSO I CLIENTI

- **Garantire un tempo medio di attesa operatore pari a 40 secondi** per le chiamate ricevute;
- **Fornire una risposta alle richieste scritte di informazioni dei nostri clienti entro 20 giorni solari dalla loro ricezione.**

La cessazione

Consideriamo la **cessazione** di un rapporto contrattuale uno dei **momenti più delicati** nella relazione con i nostri Clienti. Anche in questa fase riteniamo sia fondamentale la **comprensione** delle loro mutate esigenze, **confermando e garantendo** anche in queste circostanze **la loro soddisfazione**.

I NOSTRI IMPEGNI

Oltre al pieno rispetto delle obbligazioni contrattuali e delle prescrizioni imposte dalla normativa di riferimento, ci impegniamo verso i nostri Clienti a:

- **garantire la massima priorità** nell'evasione delle richieste di recesso;
- effettuare azioni di contatto atte a **raccogliere ed analizzare le motivazioni** che hanno condotto alla chiusura del rapporto contrattuale, per **individuare le eventuali aree di miglioramento della nostra proposta commerciale e dei nostri processi** di gestione della clientela.

LA CESSAZIONE DEL CONTRATTO DI FORNITURA CON SORGENIA

In caso di cessazione per cambio fornitore, è possibile inviarci una comunicazione mediante raccomandata A/R secondo le seguenti tempistiche di preavviso:

- 3 mesi in caso di Cliente business;
- 1 mese in caso di Cliente residenziale.

In caso di cessazione per disattivazione della fornitura, è possibile:

- contattare il nostro call center al Numero Verde **800 294 333**;
- inviare il modulo di richiesta di disalimentazione debitamente compilato (scaricabile direttamente nell'area web riservata *My Sorgenia*) ad uno dei seguenti recapiti:

• Casella Postale:
n°14287, 20152 Milano

• Fax:
02 45 88 23 22

• Mail:
customer-care@sorgenia.it



La tutela del consumatore

La gestione dei reclami

Il reclamo è la modalità tramite la quale i nostri Clienti possono comunicarci una propria lamentela relativa al servizio ricevuto.

Quali tempi sono previsti dalla normativa per la risposta ai reclami scritti?

40 giorni solari dal giorno in cui Sorgenia ed in generale la Società di vendita ha ricevuto il reclamo scritto.

Cosa succede se Sorgenia non risponde ai reclami scritti entro i tempi prestabiliti?

Se Sorgenia risponde dopo più di 40 giorni solari, nella prima bolletta utile dovrà liquidare al Cliente un indennizzo automatico: di 20 euro, se risponde entro 80 giorni, di 40 euro se risponde tra i 80 ed i 120 giorni, di 60 euro se risponde dopo più di 120 giorni.

Cosa succede in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo?

- I Clienti possono richiedere l'**attivazione gratuita** di una **procedura di Conciliazione extragiudiziale**, così come previsto nel protocollo di Conciliazione sottoscritto tra Sorgenia e le maggiori Associazioni dei Consumatori;
- Il Cliente può inviare un reclamo allo Sportello per il consumatore di energia dell'Aeeg gestito in collaborazione con l'Acquirente Unico;
- I Clienti possono richiedere di attivare a pagamento una procedura di Conciliazione anche presso le Camere di Commercio.

IL NOSTRO IMPEGNO VERSO I CLIENTI

Fornire una risposta all'85% dei reclami dei nostri Clienti entro 30 giorni solari dalla loro ricezione.

La Conciliazione Paritetica

La Conciliazione Paritetica è una procedura di risoluzione condivisa delle controversie basata su un accordo volontario delle parti, senza ricorso a un giudice o a un arbitro. **Grazie all'accordo fra Sorgenia e le Associazioni dei Consumatori aderenti, eventuali controversie potranno essere risolte in modo semplice, veloce e assolutamente gratuito con la conciliazione.**

Per avviare la procedura di conciliazione è necessario aver prima seguito tutte le procedure standard di presentazione del reclamo e solo se non si è ricevuta risposta entro 30 giorni solari (termine questo previsto da Sorgenia,



DOVE PRESENTARE UN RECLAMO

• Casella Postale:
n°14287, 20152 Milano

• Servizio Assistenza Clienti:
Numero Verde gratuito 800 294 333

• Mail:
customer-care@sorgenia.it

COSA INDICARE NEL RECLAMO

- Dati identificativi del Cliente (nome, cognome, indirizzo postale o e-mail);
- Servizio (elettrico, gas o entrambi) al quale il reclamo è riferito;
- Codice Cliente e codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica o del gas naturale (POD, PDR).

LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PARITETICA

- La conciliazione è attivabile direttamente dal Cliente oppure attraverso una delle Associazioni dei Consumatori aderenti;
- Per richiedere la sua attivazione, è sufficiente inviare l'**apposito modulo** a: Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione - via V. Viviani 12 - 20124, Milano
- La conciliazione si svolge tramite l'**incontro del conciliatore dell'Associazione che rappresenta il Cliente e del conciliatore di Sorgenia**;
- Se le parti trovano un accordo, sottoscrivono un **verbale di conciliazione** positivo, in caso contrario



verrà stilato un verbale di conciliazione negativo;

• Il regolamento di conciliazione integrale è disponibile sul sito di Sorgenia, sezione "per i Clienti".

a ulteriore vantaggio dei propri Clienti, ridotto rispetto ai 40 giorni solari previsti dalla normativa di riferimento in merito ai tempi di risposta ad un reclamo scritto) oppure se la risposta non è ritenuta soddisfacente, è possibile avviare la procedura contattando una delle Associazioni dei Consumatori che hanno aderito al protocollo con Sorgenia.

Chi può presentare domanda di conciliazione?

- I Clienti che hanno un contratto di fornitura di energia elettrica per uso domestico e condominiale e per uso non domestico con potenza non superiore a 16,5 kW;
- I Clienti che hanno un contratto di fornitura di gas per uso domestico e condominiale e per uso non domestico con consumi non superiori a 50.000 mc/anno.

In quali casi è prevista la conciliazione?

- Tutto ciò che è oggetto di reclamo può essere portato in conciliazione.

Gli strumenti previsti dalle Associazioni dei Consumatori e dall'Aeeg**Le Associazioni dei Consumatori**

Quando un consumatore non riceve risposta ad un reclamo o non ritiene soddisfacente la risposta ricevuta, oppure quando necessita di informazioni e chiarimenti può contattare un'Associazione dei Consumatori. In Italia vi sono 17 Associazioni dei Consumatori riconosciute che, pur nella diversità di statuto e mission, possono rappresentare le istanze dei cittadini-consumatori nei confronti non solo di Sorgenia, ma di tutte le aziende.

Le associazioni riconosciute fanno parte del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti).

È ad esempio attraverso le Associazioni dei Consumatori che il Cliente può attivare la Conciliazione Paritetica nei confronti di Sorgenia.

Per avere maggiori informazioni sulle Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo di Conciliazione con Sorgenia, è possibile consultare il sito web Sorgenia, nella sezione "**Per i Clienti**", mentre nelle pagine 24-25 riportiamo tutti i riferimenti ed i contatti delle Associazioni facenti parte del CNCU.

Sportello per il consumatore di energia

Lo Sportello è un servizio al pubblico che dà informazioni e assistenza sui diritti dei consumatori nei mercati dell'elettricità e del gas. È stato attivato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, ed è gestito in collaborazione con l'Acquirente Unico. Opera con addetti di elevata professionalità, attraverso due canali: il call center telefonico e l'Unità Reclami.

Call center telefonico

Per richiedere informazioni su:

- A chi e come presentare le richieste di Bonus elettrico e Bonus gas;
- Cosa fare per cambiare il fornitore di luce o gas;
- Prezzi biorari;
- Utilizzo del "Trova Offerte", strumento online creato dall'Aeeg per il confronto fra le offerte del libero mercato;
- Assicurazione in caso di incidenti da gas;
- A chi rivolgersi se il fornitore non risponde ad un reclamo;
- Che cosa fare in caso di doppia fatturazione;
- Stato della lavorazione di un reclamo presentato allo Sportello.

Unità Reclami

Per presentare un reclamo allo Sportello occorre prima di tutto rivolgersi al proprio fornitore, all'indirizzo indicato sulla bolletta. Se dopo 40 giorni non si ottiene risposta, o se la risposta non viene ritenuta soddisfacente, si può chiedere l'intervento dell'Unità Reclami dello Sportello allegando tutta la documentazione a propria disposizione (contratto, bolletta, risposta fornitore, ecc.).

FOCUS

**COME CONTATTARE LO SPORTELLLO PER IL CONSUMATORE**

- Call center: **Numero Verde 800.166.654**
- Casella Postale: **Via Guidubaldo del Monte, 45 00197 Roma**
- Fax: **Numero Verde 800.185.024**

COME CONTATTARE L'UNITÀ RECLAMI

- Casella Postale: **Unità Reclami Via Guidubaldo del Monte, 45 00197 Roma**
- Fax: **Numero verde 800.185.025**
- Mail: **reclami.sportello@acquirenteunico.it**

ASSOCIAZIONI ADERENTI AL CONSIGLIO NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI (CNCU)

ADICONSUM	Contatti: www.adiconsum.it adiconsum@adiconsum.it Sede Nazionale: Viale degli Ammiragli 91, 00136 Roma Tel. 06 4417021 - Fax 06 44170230
ADOC	Contatti: www.adoc.org info@adoc.org Sede Nazionale: Via Tor Fiorenza 35, 00199 Roma Tel. 06 45420928 - 06 86398975 06 86367211 - Fax 06 86329611
ADUSBEF	Contatti: www.adusbef.it info@adusbef.it Sede Nazionale: Via Farini 62, 00185 ROMA Tel. 06 4818632 - Fax 06 83395114
ALTROCONSUMO	Contatti: www.altroconsumo.it Sede Nazionale: Via Valassina 22, 20159 Milano Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288
ASSOUTENTI	Contatti: www.assoutenti.it segreteria@assoutenti.it Sede Nazionale: Vicolo Orbitelli 10, 00186 Roma Tel. 06 6833617 - Fax 06 6867434
ACU - ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI	Contatti: www.associazioneacu.org segreteria@associazioneacu.org associazione@associazioneacu.org Sede Nazionale e Legale: Via Padre Luigi Monti 20/c - 20162 Milano Tel. 02 66154126 - Fax 02 6425293
ASSOCONSUM	Contatti: www.asso-consum.it/CMS/ info@asso-consum.it Sede Nazionale: Via Lombardia, 30 - 00187 Roma Tel. 06 42009318 - Fax 06 42009322
CASA DEL CONSUMATORE	Contatti: www.casadelconsumatore.it info@casadelconsumatore.it Sede Operativa: Via Privata Bobbio 6, 20144 Milano Tel. 02 76316809 - Fax 02 76392450
CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI BOLZANO	Contatti: www.centroconsumatori.it www.euroconsumatori.org www.assicurarsibene.it Sede Centrale: Via Dodiciville 2, 39100 Bolzano Tel. 0471 975597 - Fax 0471 979914
CITTADINANZATTIVA	Contatti: www.cittadinanzattiva.it mail@cittadinanzattiva.it Sede Centrale: Via Flaminia 53, 00196 Roma Tel. 06 36718.1 - Fax 06 36718333

CODACONS	Sedi e contatti: www.codacons.it codacons.info@tiscali.it Viale Mazzini 73, 00195 Roma Viale Abruzzi 11, 20121 Milano codacons.milano@libero.it Via M. Schipa 41, 84133 Salerno codacons3@tin.it Call Center Nazionale: 892.007 (Costo della chiamata euro 1,80/min + scatto alla risposta euro 0,12)
CODICI	Contatti: www.codici.org codicin@codici.org segreteria_nazionale@codici.org Sede Nazionale: Viale Marconi 94, 00146 Roma Tel. 06 55301808 - 06 5571996 Fax 06 55307081
CONFCONSUMATORI	Contatti: www.confconsumatori.it segreteria@confconsumatori.it Sede Nazionale: Via Mazzini 43, 43121 Parma Tel. 0521 231846 Fax 0521 285217
FEDERCONSUMATORI	Contatti: www.federconsumatori.it federconsumatori@federconsumatori.it Sede Nazionale: Via Palestro 11, 00185 Roma Tel. 06 42020759 - Fax 06 47424809
LEGA CONSUMATORI	Contatti: www.legaconsumatori.it www.consumatorefamiglia.it www.conciliazioni.com utenza@legaconsumatori.it Sede Nazionale: Via delle Orchidee 4/a, 20147 Milano Tel. 02 48303659 - Fax 02 48302611
MOVIMENTO CONSUMATORI	Contatti: www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it Sede Nazionale: Via Piemonte 39/A, 00187 Roma Tel. 06 4880053 - Fax 06 4820227
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	Contatti: www.mdc.it www.helpconsumatori.it info@mdc.it Sede Nazionale: Via Quintino Sella 41, 00187 Roma Tel. 06 4881891 - Fax 06 42013163
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	Contatti: www.consumatori.it Sede Nazionale: Via Duilio 13, 00192 Roma Tel. 06 32600239 - Fax 06 3234616



INFORMAZIONI UTILI

FOCUS



PREZZI BIORARI

Dal 1° luglio 2010 l'Aeeg ha introdotto i prezzi biorari, cioè differenziati a seconda dei diversi momenti della giornata e dei giorni della settimana in cui si utilizza l'elettricità. I prezzi biorari si applicano ai consumatori dotati di contatori elettronici in grado di misurare i consumi nelle diverse fasce.

Tariffa monoraria o bioraria

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

Guida alla lettura della bolletta Sorgenia

A gennaio 2011 abbiamo introdotto un formato di fattura totalmente rinnovato nei contenuti e nella grafica, stampato a colori su carta certificata FSC (Forest Stewardship Council), marchio che garantisce che la cellulosa utilizzata come materia prima provenga da foreste correttamente gestite secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici. Abbiamo aggiunto nuovi contenuti informativi, come l'indicazione delle emissioni di CO₂ evitate grazie all'uso dell'elettricità prodotta direttamente da Sorgenia. Infine, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento, abbiamo apportato modifiche alle diverse voci presenti in bolletta per renderne l'esposizione più chiara e comprensibile possibile.

IN CASO DI MANCATO RICEVUTO
Sorgenia S.p.A. - Casella Postale 14287 - 20152 MILANO MI

MERCATO LIBERO DELL'ENERGIA ELETTRICA

Per produrre questa fattura, abbiamo cercato di usare la minor quantità di carta possibile, ma tu puoi fare molto più di noi. Accedi a MySorgenia, l'area web a te riservata (nella sezione "Informa" di questa bolletta trovi tutti i dettagli sul come fare), e attiva il servizio di fatturazione trasmessa per via elettronica. Solo così la tua bolletta potrà essere davvero rispettosa dell'ambiente.

Dati Cliente

Partiva IVA 12345678910
Codice Fiscale 12345678910
Codice Cliente 1234567
Nome Cognome
Indirizzo
Codice Postale Città

NOME COGNOME
INDIRIZZO
CODICE POSTALE CITTÀ

Dati fornitura

POD (Punto di prelievo): IT12345678910
Codice utenza (PR): 1234567
Data di attivazione della fornitura: gennaio 2008
Consumo ultimi 12 mesi fatturati: 4.911 kWh
Tipologia di contratto: utenza altri usi, bassa tensione (220V), 3kW di potenza impegnata, 3,3kW di potenza disponibile
Tipologia offerta: Sprint (SPR01)
Indirizzo di fornitura:
Indirizzo
Codice Postale Città

Servizio Clienti

TELEFONO **800.294.333**
dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 22.00,
sabato dalle 8.00 alle 20.00, escluso festivi.

FAX 02.458.823.22
E-MAIL customercare@sorgenia.it
INDIRIZZO Casella Postale 14287 - 20152 Milano

NUMERO DEL DISTRIBUTORE PER SEGNALAZIONE GUASTI
0123.456.789 (diurno)
123.456.7890 - 123.456.7890 (notturno e festivo)

Servizio di fornitura energia elettrica

Importo: euro 453,79
Periodo di competenza: mag - giu 2010
Consumi fatturati 889,0 kWh

Consumo di energia reattiva: 112 kVArh

Questo documento contiene il conguaglio da marzo 2010 a aprile 2010
Importi già fatturati in acconto: 178,70 euro
Consumi già fatturati in acconto: 807,0 kWh

Scadenza: 11/07/2010
CO₂ risparmiata da inizio fornitura*: 3.668 Kg

Fattura n° MM802096/2010
Del: 21/06/2010

Modalità di pagamento: In attesa di attivazione RID, versare importo mediante bollettino allegato
Alla data del 10/06/2010 lo stato pagamenti non è regolare.

Sintesi degli importi

Totale servizi di vendita	Euro	322,47
Totale servizi di rete	Euro	79,68
Totale imposte	Euro	24,60
Totale acconti	Euro	-178,76
Totale fornitura	Euro	248,00
Oneri diversi	Euro	180,00
Base imponibile	Euro	428,00
IVA	Euro	45,80
Totale fattura	Euro	473,79
Compensazioni	Euro	0,00
Bonus Energy Box	Euro	-20,00
Importo totale	Euro	453,86

Il dettaglio degli importi della bolletta si trova nelle pagine successive

Letture contatore

	EFFETTIVA 28-02-10	EFFETTIVA 18-03-10	AUTOLETTURA 21-05-10	STIMATA 30-06-10
10 kWh	25.786,0	26.345	27.028	27.487
11	2.730,0	2.845	3.153	3.312
12	1.528,0	1.623	1.728	1.815
13	21.528,0	21.778	22.147	22.360

Sorgenia S.p.A. - Casella Postale 14287 - 20152 MILANO MI - www.sorgenia.it
Sede Legale: Via Cavour 1 - 20121 MILANO MI - Italia - Cap. Soc. Euro 8.179.538 i.a. - REA Milano 1594238 - Reg. Imp. Milano e C.F. 0775664012 - Partita IVA 12874400159

A

Indicazione del consumo degli ultimi 12 mesi

Indichiamo qui i consumi complessivi fatturati nel corso degli ultimi 12 mesi. Nel caso il Cliente sia rifornito da Sorgenia da meno di 12 mesi, indichiamo qui i consumi complessivi fatturati dall'inizio della fornitura.

B

Tipo di contratto / Tipologia di offerta

- **Tipo di contratto:** il contratto di fornitura di elettricità è definito ad "uso domestico residente" se il Cliente è una famiglia e risiede nell'abitazione dove è situato il punto di prelievo, ad "uso domestico non residente" se il Cliente non è residente (tipicamente per le seconde case), oppure ad "usi diversi" se la fornitura è intestata a un'azienda.
- **Tipologia di offerta:** prodotto o allegato economico che definisce il prezzo d'acquisto del kWh, e più in generale della fornitura sottoscritta con Sorgenia.

C

Impiego di carta certificata FSC®

Nel caso il Cliente scelga di non ricorrere al servizio di notifica elettronica della fatturazione, il documento viene stampato su carta riconosciuta dal Forest Stewardship Council® (FSC), che identifica i prodotti contenenti legno proveniente da foreste gestite in maniera corretta e responsabile, secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.

N

CO₂ risparmiata da inizio fornitura

Con questa voce, ogni mese aggiorniamo il Cliente sulla quantità complessiva di emissioni di anidride carbonica che, scegliendo Sorgenia, ha permesso di evitare. Il valore è calcolato moltiplicando i kWh consumati dall'avvio della fornitura con il risparmio di emissioni rispetto alla media nazionale da termoelettrico che caratterizza il parco di generazione a ciclo combinato di Sorgenia (nel 2011, 71 g per kWh).

FOCUS

LE FASCE ORARIE

Le fasce orarie sono definite dalla delibera Aeeg 2 agosto 2006, n. 181/06

("Aggiornamento delle fasce orarie con decorrenza 1 gennaio 2007" disponibile su www.autorita.energia.it):

- **la fascia F1** comprende le ore dalle 08:00 alle 19:00, dal lunedì al venerdì;
- **la fascia F2** comprende le ore dalle 07:00 alle 08:00 e dalle 19:00 alle 23:00, dal lunedì al venerdì
- **la fascia F3** comprende le ore dalle 07:00 alle 23:00, il sabato;
- **la fascia F4** comprende le ore dalle 23:00 alle 07:00, dal lunedì al venerdì
- tutte le ore, la domenica e i festivi.



Andamento forniture

CONSUMI MEDI GIORNALIERI (kW/GIORNO)

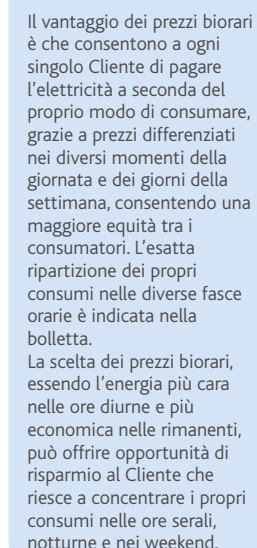
Periodo	F1	F2	F3
mag-giu 2010	~5.5	~4.5	~10.5
2010	~4.5	~3.5	~8.5
ultimi 12 mesi*	~4.0	~3.0	~7.5

CONSUMI TOTALI (MWh)

Periodo	F1	F2	F3
mag-giu 2010	~1700	~1000	~2200
2010	~1500	~900	~2000
ultimi 12 mesi*	~1400	~800	~1900

Il fattore di potenza misura il consumo di energia reattiva (indicato sulla 1ª pagina della fattura), un consumo "non efficiente" di energia causato da uno scorretto funzionamento (sfasamento) degli apparecchi elettrici, che può arrecare danni alla stessa rete di distribuzione.

Un valore del fattore di potenza inferiore a 0,9 è indice di un elevato impiego di energia reattiva e comporta il pagamento di una penale, calcolata in base a criteri e tariffe stabiliti dall'Aeeg.



Gli standard specifici di qualità del servizio di vendita e di distribuzione

Nelle successive tabelle sono riepilogati:

- Gli standard di qualità generali e specifici del servizio di vendita previsti dall'Aeeg;
- Gli standard di qualità specifici del servizio di distribuzione previsti dall'Aeeg.

Gli standard specifici di qualità del servizio di vendita

Indicatore	SORGENIA Standard specifico (in giorni solari)	Aeeg Standard specifico (in giorni solari)	Indennizzo entro un tempo doppio rispetto allo standard	Indennizzo entro un tempo triplo rispetto allo standard	Indennizzo oltre un tempo triplo rispetto allo standard
Rettifica di doppia fatturazione	20	20	€ 20	€ 40	€ 60
Rettifica di fatturazione*	90	90	€ 20	€ 40	€ 60
Risposta motivata ai reclami scritti	40	40	€ 20	€ 40	€ 60

(*) Si fa riferimento alle rettifiche di fatturazione effettuate a seguito di una richiesta scritta di rettifica

Gli standard specifici di qualità del servizio distribuzione

Standard specifici di qualità del servizio di distribuzione gas
(Clienti finali fino alla classe G40*)

Indicatore	Standard	Clienti finali G6	Clienti finali G25	Clienti finali G40
Tempo massimo di preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	€ 30	€ 60	€ 120
Tempo massimo di preventivazione per lavori complessi	40 giorni lavorativi	€ 30	€ 60	€ 120
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	€ 30	€ 60	€ 120
Tempo massimo attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	€ 30	€ 60	€ 120
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente	5 giorni lavorativi	€ 30	€ 60	€ 120
Tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito sospensione per morosità	2 giorni feriali	€ 30	€ 60	€ 120
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura del gas	10 giorni lavorativi	€ 30	€ 60	€ 120
Fascia di puntualità per appuntamenti con il Cliente	2 ore	€ 30	€ 60	€ 120
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 44 bis	Per tipologia di Cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del Testo integrato della vendita al dettaglio del gas naturale	€ 30	€ 30	€ 30

(*) I contatori gas sono suddivisi in differenti classi in funzione della loro portata nominale, la classe di riferimento è indicata sul contatore.

Standard specifici di qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica Clienti finali domestici in bassa tensione

Indicatore	Standard	Indennizzo entro un tempo doppio rispetto allo standard	Indennizzo entro un tempo triplo rispetto allo standard	Indennizzo oltre un tempo triplo rispetto allo standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete in bassa tensione	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	€ 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	3-4 ore	€ 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



IL TUO CONTATORE

Cosa fare in caso ti serva una modifica o un intervento



A chi rivolgere la tua richiesta?

Il Cliente allacciato in bassa tensione è tenuto a richiedere eventuali modifiche o verifiche sul proprio impianto di distribuzione (ad esempio il contatore elettrico) esclusivamente al proprio fornitore di energia (come Sorgenia). Sorgenia offre ai propri Clienti due diverse modalità di presentazione delle richieste:

1. attraverso la compilazione di un modulo specifico per la tipologia di prestazione, che può essere richiesto telefonicamente al Servizio Assistenza Clienti (all'800.294.333) oppure scaricato dall'area web riservata MySorgenia (accessibile da www.sorgenia.it), nella sezione "Informazioni e documenti/Richiesta di servizio";
2. per le più frequenti richieste di prestazione, quale ad esempio l'aumento di potenza, in modo semplice e rapido tramite registrazione telefonica, chiamando direttamente il Servizio Assistenza Clienti (800.294.333).



Il preventivo del Distributore

Una volta acquisita la richiesta di prestazione del Cliente, procediamo all'inoltro al Distributore competente. Per talune tipologie di "lavori semplici", frequenti ed elementari, la norma prevede un iter accelerato. Si tratta di interventi su impianti in bassa tensione, consistenti nella realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto con intervento limitato alla presa e/o al gruppo di misura, quali ad esempio le richieste di aumento o diminuzione di potenza, di nuove

connessioni permanenti ordinarie, di nuove connessioni temporanee come allacciamenti di cantiere, di spostamento di gruppi di misura. Per queste tipologie di richieste l'importo economico necessario per l'esecuzione dei lavori è predeterminato dal Distributore e, pertanto, **non è prevista la redazione di un preventivo**. In questi casi è la stessa Sorgenia a comunicare direttamente al Cliente il costo applicabile, nel momento stesso in cui riceve la richiesta di prestazione.

Il Distributore, entro i successivi 5 giorni lavorativi, è tenuto a confermare che la prestazione richiesta ricada nella tipologia di "lavori semplici". In tutti gli altri casi, classificati come "lavori complessi", il Distributore competente provvede a redigere un preventivo per l'esecuzione dei lavori entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi dalla richiesta e con validità non inferiore a 3 mesi.

Esecuzione dei lavori e tempi di realizzazione

Acquisito il preventivo del Distributore, lo inoltriamo al Cliente che ha facoltà di accettarlo o meno.

Nel primo caso si passa alla successiva fase di **esecuzione dei lavori** sull'impianto, le cui tempistiche – ancora una volta – sono differenziate a seconda che i lavori da eseguirsi siano di tipo "semplice" o di tipo "complesso", ovvero:

- "lavori semplici": entro 15 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo;
- "lavori complessi": non è imposto un termine massimo.

Qualora il Distributore non abbia ultimato i lavori entro 60 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo, ha l'obbligo di comunicare al Cliente – per tramite di Sorgenia – il termine di ultimazione lavori previsto.

Sono previste, infine, tempistiche dedicate per ulteriori richieste di prestazione del Distributore che non comportino l'esecuzione di lavori sull'impianto: la verifica di un gruppo di misura, ad esempio, deve essere eseguita da parte del Distributore competente con comunicazione del relativo esito al Cliente per tramite di Sorgenia entro 15 giorni lavorativi.

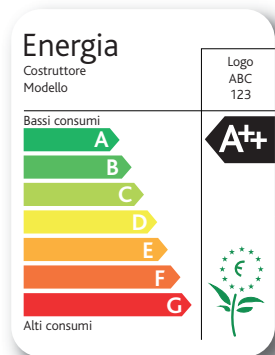
Nel caso di richiesta di verifica della tensione di fornitura, il termine è elevato a 30 giorni lavorativi.

La normativa, inoltre, prevede l'erogazione di **indennizzi automatici** in favore del Cliente qualora anche solo uno dei termini temporali prescritti non sia stato rispettato dal Distributore.

L'entità del rimborso spettante al Cliente differisce in base al tipo di allacciamento (Cliente in bassa tensione domestico, Cliente in bassa tensione non domestico) ed è di importo crescente all'aumentare del ritardo di risposta del Distributore.

Per l'elenco completo degli standard specifici relativi al servizio di distribuzione si rimanda al paragrafo "Gli standard specifici di qualità del servizio di vendita e di distribuzione" di questa Carta.





Il consumo consapevole

Perché usare l'energia con intelligenza

Un comportamento virtuoso nell'uso degli elettrodomestici ci aiuta a risparmiare sulle bollette, ad abbassare il rischio di malattie respiratorie causate dall'inquinamento e a lasciare alle generazioni future un ambiente migliore.

Ovviamente il contributo isolato di un singolo cittadino non incide su questi processi, ma il contributo di tutti insieme, la diffusione di una nuova cultura dei consumi e l'educazione che forniamo ai nostri figli saranno la chiave per raggiungere gli obiettivi di una bolletta più leggera in un mondo più pulito. Forniremo di seguito una serie di indicazioni e suggerimenti utili per l'uso e l'acquisto di elettrodomestici che usiamo quotidianamente.

L'etichetta energetica degli elettrodomestici

La riduzione dei consumi energetici è possibile ponendo maggiore attenzione alla scelta degli elettrodomestici di uso quotidiano nella nostra casa.

Scegliere un elettrodomestico ad elevata efficienza energetica può comportare una spesa iniziale maggiore, ma si ripaga in termini di costi sulla bolletta e, in alcuni casi, di consumo d'acqua.

Un consiglio valido è di controllare l'**etichetta energetica**, l'**adesivo colorato che si trova su frigoriferi, congelatori, lavatrici, lavastoviglie, lampade, forni elettrici e condizionatori** e che permette di conoscere caratteristiche e consumi di ciascun modello, per valutarne fin dal momento dell'acquisto i costi di esercizio.

L'informazione più importante riportata dall'etichetta è relativa all'efficienza energetica. Una serie di frecce di lunghezza crescente, associate alle lettere dalla A alla G, permettono di confrontare i consumi dei diversi apparecchi e di scegliere l'elettrodomestico che consuma meno.

La lettera A indica consumi minori. Le lettere dalla B in poi indicano consumi via via maggiori.

Alcuni consigli pratici: come usare gli elettrodomestici

Ridurre i consumi elettrici è possibile adottando comportamenti intelligenti e usando sapientemente i vari elettrodomestici presenti in casa.

Scaldabagno elettrico

- Regola lo scaldabagno a non più di 50°C (riscaldare troppo l'acqua quando poi bisogna miscelarla con quella fredda è inutile)
- Non tenerlo acceso tutta la giornata
- Installa lo scaldabagno vicino al punto di utilizzo (per evitare inutili dispersioni di calore dell'acqua calda lungo le tubature)
- Installa riduttori di flusso sui normali rubinetti: ti permettono di ridurre il consumo di acqua e di energia
- Effettua una regolare manutenzione

Frigorifero

- Mantieni la temperatura del frigorifero tra 1 e 4°C e quella del congelatore a -18°C (per ogni grado in meno, il consumo aumenta del 5%)

- Posiziona il frigorifero in luoghi abbastanza aerati, lontano da fonti di calore come il forno
- Sbrina regolarmente il congelatore (lo strato di brina funge da isolante aumentando il consumo di energia)
- Sostituisci le guarnizioni dell'apparecchio se sono deteriorate
- Rimuovi regolarmente la polvere che si può depositare sulla resistenza del frigocongelatore (per consentire un miglior scambio termico con l'aria)

Forno elettrico

- Spegni sempre il forno qualche minuto prima del termine della cottura: il calore residuo sarà sufficiente a completarla
- Apri lo sportello il meno possibile durante la cottura
- Se possibile, non usare il preriscaldamento e la funzione del grill
- Mantieni il forno pulito

Illuminazione

- Non tenere le luci accese inutilmente
- Sostituisci le vecchie lampadine con quelle a basso consumo
- Pulisci regolarmente gli apparecchi di illuminazione (la polvere che si deposita riduce notevolmente la luce emessa)
- Fai attenzione a collocare le lampade nei punti più opportuni per garantire una maggiore illuminazione, valutando l'esposizione dei locali alla luce solare ed il tipo di attività che si svolge abitualmente negli ambienti
- Lascia aperti scuri e tapparelle e ricordati di tinteggiare le pareti e i soffitti di bianco o con colori chiari: potrai risparmiare sulla potenza delle lampade

Televisore e altre apparecchiature elettroniche

- Evita di mantenere le apparecchiature elettroniche in modalità stand by
- Abilita la modalità "risparmio" sui computer
- Per pause che superano i 10 minuti spegni il monitor del PC: è falsa l'idea che l'accensione/spegnimento ripetuto del computer lo danneggi
- La sera, spegni sempre computer e stampante staccando la spina: i trasformatori continuano a consumare elettricità anche a PC spento

Lavatrice

- Utilizza la lavatrice a pieno carico (oppure usare il tasto mezzo carico)
- Preferisci lavaggi a basse temperature (gli attuali detersivi sono già attivi alle basse temperature e i lavaggi a 90°C deteriorano più in fretta la biancheria; in un ciclo di lavaggio la fase di riscaldamento dell'acqua è quella dove si consuma più energia)
- Utilizza prodotti decalcificanti naturali (per facilitare l'azione del detersivo e consentire che la serpentina di riscaldamento dell'acqua funzioni efficacemente)
- Per le lavasciuga, ricorri alla funzione di asciugatura solo se assolutamente indispensabile (l'elettricità consumata durante l'asciugatura è pari a quella usata nella fase di lavaggio)
- Utilizza la lavatrice nelle ore notturne





Lavastoviglie

- Utilizza la lavastoviglie a pieno carico
- Elimina i residui più grossi dalle stoviglie: se intasi il filtro, riduci l'efficacia del lavaggio
- Preferisci lavaggi a basse temperature
- Evita, se possibile, la fase di asciugatura: comporta il dispendio di molta energia
- Usa prodotti decalcificanti naturali
- Stacca i collegamenti elettrici e chiudi i rubinetti di alimentazione dell'acqua prima di un lungo periodo di inattività



Condizionatori

- Regola il termostato tenendo conto che la differenza di temperatura tra l'esterno e l'interno non superi i 5°C
- Fai uso di altri mezzi per evitare di surriscaldare gli ambienti in estate: arieggia i locali durante la notte e limita l'accesso di aria esterna calda durante le ore più calde, ripara l'ambiente dalla radiazione solare diretta facendo uso di tende, tapparelle, vetri selettivi, cerca di ombreggiare i muri esterni della casa con alberi e siepi
- Usa ventilatori a soffitto a rotazione lenta e con pale di grandi dimensioni (da 120 cm di diametro) o ventilatori portatili

Il riscaldamento

Il riscaldamento dell'abitazione è una delle principali fonti di inquinamento e di costo energetico. È naturalmente importante avere gli ambienti di casa ben riscaldati e in grado di garantire una permanenza confortevole, ma allo stesso modo è importante contenere i costi relativi alla bolletta del gas, che in inverno rischiano di diventare insostenibili per il bilancio familiare. Vediamo di seguito qualche consiglio utile per migliorare le prestazioni del nostro impianto e ridurre consumi, costi e inquinamento.

- Mantieni la temperatura degli ambienti tra i 18°C e i 20°C. La notte ridurla a 16°C. Una riduzione di appena 1°C può tagliare i costi del 5-10% ed evitare fino a 300 kg di emissioni di CO₂ per abitazione ogni anno
- Spegni il riscaldamento (se l'impianto è autonomo) un'ora prima di andare a dormire o di uscire di casa: si sfrutterà così il calore immagazzinato nei muri.
- Elimina le fughe di calore da finestre, porte, cassettoni delle tapparelle. Utilizza materiali isolanti, guarnizioni, pannelli di materiale espanso e installare doppi vetri.
- Se il calorifero è posizionato sotto una finestra o addossato a una parete esterna, foderà quest'ultima con pannelli isolanti.
- Non mettere sui termosifoni panni ad asciugare o copricoloriferi e tenere le tende aperte: vanno benissimo davanti alle finestre, ma non di fronte ai radiatori perché impediscono all'aria calda di circolare in casa.
- Pulisci la caldaia e la canna fumaria regolarmente e mettere a punto il bruciatore (servirsi sempre di personale specializzato).
- Fai sfiatare periodicamente l'aria attraverso le apposite valvole dei caloriferi, perché non si ostruisca il passaggio dell'acqua calda.
- Chiudi i caloriferi se non fa freddo, riduci la temperatura negli ambienti inutilizzati; per farlo, è molto utile installare valvole termostatiche sui singoli termosifoni: hanno un costo molto contenuto, che si ripaga rapidamente

con il risparmio conseguito grazie ai minori consumi.

- Coibenta le tubazioni che portano l'acqua ai radiatori.
- Non coprire il termostato.
- Arieggia brevemente gli ambienti: aprire per pochi minuti le finestre su lati opposti è sufficiente a creare una corrente che rinnova velocemente l'aria senza raffreddare le strutture.
- La sera chiudi le tapparelle o le imposte.

CON QUESTI SEMPLICI
ACCORGIMENTI
SI PUÒ RISPARMIARE
FINO AL 40%
DEI CONSUMI!



L'EFFICIENZA ENERGETICA PER SORGENIA

Con i **prodotti della linea Consumo Intelligente** vogliamo contribuire a diffondere una nuova consapevolezza nell'uso dell'energia, dimostrando come con pochi accorgimenti e qualche semplice dispositivo si possono evitare inutili sprechi e risparmiare risorse preziose.

EnerGenio: dispositivo che permette di monitorare in tempo reale tutti consumi elettrici in casa e in ufficio.

ContaWatt: apparecchio per verificare quanto consuma ogni singolo elettrodomestico o gruppo di apparecchi.

PC StandbyStop: multi presa che interrompe l'alimentazione di tutte le

apparecchiature collegate al momento dello spegnimento del computer, evitando così i consumi da stand-by.

TV StandbyStop: multipresa che interrompe l'alimentazione al televisore e a tutti gli apparecchi ausiliari con il semplice uso del telecomando, evitando così inutili consumi da stand-by.

MyPresa: rivoluzionaria presa per monitorare il funzionamento, programmare l'accensione o lo spegnimento degli elettrodomestici e gestirli in tempo reale, grazie all'App dedicata. Un innovativo supporto per una gestione oculata dell'energia.



GLOSSARIO

A**ACQUIRENTE UNICO (AU)**

Società per azioni del gruppo Gestore dei Servizi Energetici, cui è affidato per legge il ruolo di garante della fornitura di energia elettrica alle famiglie e alle piccole imprese, a condizioni di economicità, continuità, sicurezza ed efficienza del servizio.

La sua attività consiste nell'acquisto di energia elettrica e nella cessione agli operatori (Distributori o Società di vendita) che riforniscono il Mercato Tutelato. Inoltre AU ha ampliato la propria attività verso la tutela del consumatore, con il fine di fornire tutti gli strumenti utili per beneficiare delle opportunità derivanti dal processo di liberalizzazione.

AUTOLETTURA

Consiste nella comunicazione diretta, da parte del Cliente, dei consumi di energia elettrica o gas indicati nel proprio contatore e ha lo scopo di consentire un calcolo effettivo dei consumi.

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

È un organismo indipendente, istituito nel 1995, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo nei settori di competenza. In particolare, l'Autorità deve "garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza" nei settori dell'energia elettrica e del gas, nonché assicurare la fruibilità e la diffusione dei servizi in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori.

B**BONUS ELETTRICO**

È uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Aeeg, 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. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito www.autorita.energia.it.

BONUS GAS

È uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Aeeg, 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. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito www.autorita.energia.it.

C**CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE**

Con la delibera ARG/ELT/104/11 l'Aeeg ha definito il codice di condotta commerciale nella vendita di energia elettrica e gas, con lo scopo di tutelare i Clienti finali con minor capacità e forza contrattuale, implementare le regole di correttezza e trasparenza nei confronti dei clienti ed assicurare parità di trattamento nei confronti di chiunque si rivolga alle imprese.

CODICE DEL CONSUMO

È stato emanato con il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in base all'art. 7 della legge delega 29 luglio 2003, n. 229 ed è la raccolta di tutte le disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori, composto da 146 articoli che armonizzano

e riordinano la normativa legata ai molti eventi in cui il consumatore è coinvolto come soggetto attivo o passivo.

COEFFICIENTE DI CONVERSIONE C

È il coefficiente che converte il consumo di gas 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. Ad esempio, la stessa quantità di gas occupa un volume diverso a seconda che venga consegnato in una località di mare o di montagna.

COMMERCIALIZZAZIONE AL DETTAGLIO

Copre i costi relativi alla vendita al dettaglio, come ad esempio la gestione commerciale e i servizi al Cliente. Nei provvedimenti che fissano o modificano le condizioni economiche di tutela questa voce è tecnicamente denominata QVD ("quota di vendita al dettaglio") e viene fissata e aggiornata dall'Aeeg. È composta da un valore fisso e da uno variabile legato ai consumi del Cliente finale.

COMMERCIALIZZAZIONE VENDITA

Copre i costi fissi di gestione commerciale dei Clienti. Nei provvedimenti che fissano o modificano le condizioni economiche di maggior tutela questa voce è tecnicamente denominata PCV ("prezzo commercializzazione vendita") ed è fissata dall'Aeeg sulla base dei costi sostenuti mediamente da un operatore del mercato libero.

COMPONENTE DI DISPACCIAMENTO

Questa componente di fatturazione si applica ai Clienti che hanno diritto al servizio di maggior tutela, ovvero i Clienti domestici e le piccole e medie imprese anche qualora siano passati al mercato libero. Essa si compone di una parte che

viene accreditata al Cliente indipendentemente dai suoi consumi (parte fissa che compare con segno -) e di una parte che viene addebitata al Cliente in proporzione al consumo annuo (parte variabile solo per i Clienti residenti con potenza fino a 3 kW).

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE

Questa componente, nel linguaggio tecnico denominata PPE ("prezzo perequazione energia"), garantisce l'equilibrio tra i costi effettivi di acquisto e dispacciamento dell'energia elettrica destinata al servizio di maggior tutela e quanto pagato dai Clienti di quel servizio a partire dal 1° gennaio 2008. Non si applica ai Clienti con contratti del mercato libero.

CONSUMI FATTURATI

Sono i kWh (nel caso dell'energia elettrica) o gli Smc (nel caso del gas) fatturati nella bolletta per il periodo di competenza.

CONSUMI RILEVATI

Sono i kWh (nel caso dell'energia elettrica) o gli Smc (nel caso del gas) consumati fra due letture rilevate o autoletture. Sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal display del contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) e i numeri indicati dal display del contatore al momento della precedente lettura rilevata (o autolettura).

CONSUMI STIMATI

Sono i consumi che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate (o autoletture), sulla base delle migliori stime dei consumi storici del Cliente disponibili al fornitore.

CONTATORE ELETTRONICO

Strumento che consente di determinare i consumi di energia elettrica e gas e, lì dove abilitato, di effettuare la loro telelettura. Nel caso dell'energia elettrica, se programmato, è in grado di misurare i consumi in base alle diverse fasce orarie o alle singole ore della giornata.

CONTATORE TRADIZIONALE

Strumento che consente di determinare i consumi di energia elettrica e gas, ma non consente di misurarli per fasce orarie o per singole ore.

CORRISPETTIVO DI MOROSITÀ (C-MOR)

Importo, applicato dal Distributore, che rappresenta un indennizzo riconosciuto alla precedente Società di vendita in caso di morosità del Cliente. Questo importo, ai sensi della delibera ARG/elt 219/10 dell'Aeeg, deve essere obbligatoriamente applicato in fattura da parte del venditore subentrato a seguito di un cambio di fornitore.

**DATA DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

È la data da cui decorre la fornitura alle condizioni previste dal contratto, ovvero la data a partire dalla quale la fornitura di energia elettrica o di gas, in virtù dei contratti di dispacciamento e di trasporto, 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 a un altro. Può riferirsi anche alla data da cui decorre un subentro o la voltura, o alla data di rinnovo del contratto.

DISPACCIAMENTO (PREZZO)

È il corrispettivo che copre i costi del servizio di dispacciamento, cioè il servizio che garantisce in ogni istante l'equilibrio tra la domanda e l'offerta di energia elettrica. Nei provvedimenti che fissano o modificano le condizioni economiche di maggior tutela questa voce è tecnicamente denominata PD ("prezzo dispacciamento") e viene fissata e aggiornata ogni tre mesi dall'Aeeg.

**ENERGIA (PREZZO)**

È il corrispettivo che copre i costi sostenuti per acquistare l'energia elettrica. Nei provvedimenti che fissano o modificano le condizioni economiche di maggior tutela questa voce è tecnicamente denominata PE ("prezzo energia") e viene fissata e aggiornata ogni tre mesi dall'Aeeg. Il prezzo per l'energia è comprensivo delle perdite di rete generate sulle reti di trasmissione e di distribuzione, salvo esplicite previsioni contrattuali di diverso contenuto, nei contratti di mercato libero.

ENERGIA RINNOVABILE

Le energie rinnovabili sono quelle fonti di energia il cui utilizzo non pregiudica le risorse naturali. Per loro caratteristica le energie rinnovabili si rigenerano o sono da considerarsi inesauribili.

Le fonti di energia considerate rinnovabili sono ad esempio l'energia solare, l'energia eolica, le biomasse, la geotermia, il moto delle onde.

**FASCE ORARIE**

L'energia elettrica ha un prezzo diverso a seconda del momento in cui la si utilizza: durante il giorno, quando la domanda di elettricità è maggiore, costa di più; la sera, la notte e durante i giorni festivi, ha invece un prezzo più basso.

Tutti i contatori elettronici installati sono programmati per rilevare i consumi del Cliente distinguendo la fascia oraria in cui questi avvengono. Le fasce sono state definite dall'Aeeg, e sono:

- **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 F2+F3 (o F23):** dalle 19.00 alle 8.00 di tutti i giorni feriali, tutti i sabati, le domeniche e i giorni festivi. Questa fascia oraria comprende cioè tutte le ore incluse nelle due fasce F2 e F3;
- **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 i festivi tutte le ore della giornata.

**IMPOSTE**

Oneri fiscali a carico della fornitura di energia elettrica e gas. Si suddividono in:

- Imposta erariale di consumo (accisa)
- Addizionale regionale (nel caso del gas)
- Imposta sul valore aggiunto (IVA).

**KW**

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

KWH

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.

**LETTURA RILEVATA**

È il numero che compare sul display del contatore ad una certa data (data di lettura), che è stato rilevato direttamente dal distributore e da questo comunicato al fornitore.

**MERCATO LIBERO**

È il mercato in cui le condizioni economiche e contrattuali di fornitura di energia sono

concordate tra le parti e non fissate dall'Aeeg. Dal 1° gennaio 2003, tutti i Clienti possono liberamente scegliere da quale fornitore di gas naturale comprare il gas e dal 1° luglio 2007 da quale fornitore, e a quali condizioni, comprare l'elettricità.

**NUMERO DI UTENZA**

È il numero identificativo di ogni fornitura di energia elettrica e di gas. Si compone di nove cifre ed è indicato in alto a destra sulla bolletta.

**ONERI AGGIUNTIVI**

Copre gli oneri aggiuntivi per la fornitura di gas, derivanti dall'attività dei fornitori grossisti di ultima istanza per il periodo 2006-2007 e dalla contribuzione al contenimento dei consumi di gas (per garantire la sicurezza dell'approvvigionamento di gas naturale ai Clienti finali con consumi inferiori a 200.000 metri cubi all'anno, considerato il blocco delle importazioni di gas nell'inverno 2006/2007, il Ministero dello sviluppo economico, con il decreto 29 settembre 2006, ha stabilito che l'Aeeg determini per i fornitori grossisti di ultima istanza modalità di copertura degli oneri relativi ai costi di approvvigionamento). Nei provvedimenti che fissano o modificano le condizioni economiche di tutela questa voce è tecnicamente denominata QOA. Non si applicano ai Clienti che hanno sottoscritto contratti di mercato libero.

ONERI GENERALI

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. Sono destinati alla copertura di oneri diversi: dalla promozione della produzione di energia da fonti rinnovabili e assimilate al finanziamento dei regimi tariffari speciali; dal finanziamento delle attività di ricerca e sviluppo alla copertura dei costi già sostenuti

dalle imprese e non recuperabili in seguito alla liberalizzazione del mercato elettrico; dalla copertura degli oneri derivanti dall'adozione di misure di tutela tariffaria per i Clienti del settore elettrico in stato di disagio economico e/o fisico, alla copertura delle integrazioni tariffarie alle imprese elettriche minori e dei meccanismi di perequazione dei costi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica; dalla copertura degli oneri derivanti da misure ed interventi per la promozione dell'efficienza energetica negli usi finali allo smantellamento delle centrali nucleari e misure di compensazione territoriale.

P

PED

In una bolletta dell'elettricità è la componente di costo relativa al servizio di vendita e di acquisto dell'energia e agli oneri del servizio di dispacciamento. Viene espressa in centesimi di euro per ogni kWh consumato. Su questa componente di prezzo le società erogatrici del servizio di elettricità possono applicare uno sconto. Le restanti voci della tariffa energetica sono invece fissate dall'Aeeg e sono uguali per tutti gli operatori del mercato.

PERDITE DI RETE

Durante la fase di trasporto e di distribuzione dell'energia elettrica si verificano delle dispersioni chiamate perdite di rete. Queste perdite sono del 10,8% per le utenze domestiche e per i Clienti partita Iva. Sono già incluse nel prezzo dell'energia fissato trimestralmente dall'Aeeg, mentre non sono incluse nelle offerte presenti sul mercato libero, a cui infatti bisognerà aggiungere il 10,8%. È una piccola regola da ricordare quando si procede al confronto delle diverse offerte, poiché il prezzo indicato dal fornitore non è completo.

PDR

È un codice composto da 14 numeri che identifica il punto fisico in cui il gas

naturale viene consegnato dal fornitore e prelevato dal Cliente finale. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia fornitore.

POD

È un codice composto da lettere e numeri che identifica in modo certo il punto fisico in cui l'energia viene consegnata dal fornitore e prelevata dal Cliente finale. Poiché identifica un punto fisico sulla rete di distribuzione, il codice non cambia anche se si cambia fornitore.

POTENZA DISPONIBILE

È 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%.

POTENZA IMPEGNATA

È 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.

POTERE CALORIFICO SUPERIORE P

È un parametro che indica l'energia fornita al Cliente attraverso un metro cubo standard di gas; serve per convertire il consumo di gas, espresso in metri cubi, in consumo di gas valorizzato in energia (grandezza rilevante per il Cliente finale). Il parametro P, infatti, rappresenta la quantità di energia contenuta in un metro cubo di gas a condizioni standard di temperatura e pressione.

PREZZI UNITARI

- **Energia elettrica:** sono i prezzi unitari pagati dal Cliente per ciascun kWh di energia, kW di potenza o per unità di tempo (giorni, mese, anno).
- **Gas:** sono i prezzi unitari pagati dal Cliente per Smc o per unità di tempo (giorni, mese, anno).

Q

QUOTA ENERGIA

- **Energia elettrica:** Comprende i costi di acquisto dell'energia e dispacciamento sostenuti dal fornitore. Questi corrispettivi sono espressi in €/kWh. Nella bolletta comprende l'energia, il dispacciamento, la componente di dispacciamento e la componente di perequazione (solo per i Clienti del Servizio di maggior tutela).
- **Gas:** Comprende tutti gli importi da pagare per coprire i costi di acquisto e commercializzazione sostenuti dal fornitore. Questi importi sono espressi in €/Smc. Nella bolletta comprende la materia prima gas, la commercializzazione al dettaglio (parte variabile) e gli oneri aggiuntivi.

QUOTA FISSA

- **Servizi di rete:** comprende tutti gli importi da pagare in misura fissa, cioè indipendentemente dai consumi, relativamente ai servizi di rete. Generalmente l'unità di misura è €/Cliente/mese.
 - **Servizi di vendita:** comprende tutti gli importi da pagare in misura fissa, cioè indipendentemente dai consumi. Generalmente l'unità di misura è €/Cliente/mese.
- Nella bolletta dell'energia elettrica la Quota fissa comprende la commercializzazione vendita e la componente di dispacciamento. Nella bolletta del gas la Quota fissa comprende la commercializzazione al dettaglio.

QUOTA POTENZA

È l'importo da pagare in proporzione alla potenza impegnata. L'unità di misura è espressa in €/kW/mese. Ad esempio se il Cliente ha 3 kW di potenza impegnata ed il prezzo unitario è di 0,4278 €/kW/mese, allora pagherà ogni mese $3 \times 0,4278 = 1,28$ €.

QUOTA VARIABILE

Comprende tutti gli importi da pagare in relazione alla quantità di energia elettrica (o gas) trasportata sulla rete per soddisfare la richiesta di energia del Cliente. L'unità di misura è espressa in €/kWh nel caso dell'energia elettrica, e in €/Smc nel caso del gas.

S

SCAGLIONI

Alcuni prezzi unitari hanno un valore differenziato per scaglioni di consumo annuo. Ogni scaglione è compreso tra un livello minimo e uno massimo (es: 0-1800 kWh; 1801-2640 kWh ecc. per l'elettricità; oppure 0-120 Smc; 121-480 Smc, ecc per il gas). In ogni bolletta i kWh o gli Smc fatturati vengono ripartiti negli scaglioni applicabili al Cliente sulla base del suo consumo medio giornaliero. Ad esempio, un Cliente che consuma 400 Smc pagherà il prezzo previsto per il 1° scaglione per i primi 120 Smc consegnati; il prezzo previsto per il 2° scaglione per i restanti 280 Smc consegnati.

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).

SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA

È il servizio di fornitura dell'energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Aeeg. Il Cliente domestico o le piccole e medie imprese (PMI) 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.

SERVIZI DI RETE

Sono le attività che consentono ai fornitori (sia che operino sul mercato libero sia che forniscano il Servizio di maggior tutela/tutela) di trasportare l'energia elettrica (o il gas) sulle reti di trasmissione nazionali e di distribuzione locali fino al contatore, per consegnarla ai Clienti. Nella bolletta elettrica, gli importi pagati per queste attività sono suddivisi in Quota fissa, Quota variabile e Quota potenza e vanno a coprire i costi per i servizi di Trasporto, Distribuzione e Misura, nonché gli Oneri generali.

Nella bolletta del gas gli importi da pagare per questi servizi si riferiscono ai costi sostenuti per i servizi di Trasporto, Stoccaggio, Distribuzione e Misura e si suddividono in Quota fissa e Quota variabile.

SERVIZI DI VENDITA

Sono le diverse attività poste in essere dal fornitore per acquistare e rivendere l'energia elettrica o il gas al Cliente finale; tra i corrispettivi fatturati al Cliente per questi servizi rientrano anche eventuali oneri aggiuntivi. Nella bolletta gli importi da pagare per questi servizi vengono suddivisi in Quota fissa e Quota energia.

SERVIZIO DI TUTELA

È il servizio di fornitura di gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Aeeg. È rivolto ai Clienti domestici e ai condomini con uso domestico con consumi annui non superiori a 200.000 Smc. Il Cliente è servito nel Servizio di tutela se non ha mai cambiato fornitore dopo il 31 dicembre 2002 o se ha scelto, fra le proposte del fornitore, quella a condizioni regolate. Quest'ultima possibilità vale solo per i Clienti domestici.

SMC (STANDARD METRO CUBO)

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.

**TIPOLOGIA DI CONTRATTO**

Identifica il tipo di contratto a seconda che il punto di prelievo sia riconducibile ad "utenza domestica" o "utenza usi diversi" nel caso dell'energia elettrica, oppure a "Cliente domestico", "condominio con uso domestico" o "usi diversi" nel caso del gas.

TIPOLOGIA DI OFFERTA

È la denominazione commerciale del contratto offerto al Cliente (ad esempio offerta *Casa amica*, oppure *Energia facile*, ecc.).

TIPOLOGIA DI USO

È 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).

Impaginazione
Gulp! Designworks

Stampa
Grafiche Mambretti - Inverigo

Finito di stampare
nel mese di ottobre 2012