

## DOMANDE FREQUENTI (FAQ)

### 1. Gruppo di Acquisto

Cosa devo fare per aderire al Gruppo di Acquisto?

Gentile Utente, è possibile aderire al Gruppo di Acquisto tramite l'area di registrazione pubblicata sulla nostra piattaforma web, o tramite la nostra applicazione dedicata "EnergonTradeApp". Inseriti i dati richiesti dovrà semplicemente restituirci copia dei documenti elencati nell'area "Documenti di Adesione".

Eseguita la registrazione, entro quanto tempo saranno attivi i contratti stipulati dal Gruppo di Acquisto?

Gentile Utente, una volta eseguita la registrazione ed "Approvata" l'adesione, il nostro ufficio Approvvigionamenti provvederà ad aggregare i dati tecnico-anagrafici della sua utenza con le altre utenze del Gruppo. Il suo contratto sarà attivato solo a seguito di una attenta analisi di mercato e solo quando i nostri tecnici reputeranno conveniente sottoscrivere un nuovo contratto. Sarà opportunamente avvisato mediante dei messaggi/notifiche nella sua area dedicata, o se a sua disposizione, tramite l'applicazione EnergonTradeApp.

Come faccio a sapere quando il Gruppo di Acquisto ha stipulato per me un nuovo contratto di fornitura?

Gentile Utente, sia accedendo al portale web che su applicazione cellulare, i nostri operatori comunicheranno ogni fase del processo di acquisto nonché, a contrattazione avvenuta, pubblicheranno i risultati ed i contratti stipulati nelle apposite sezioni dedicate alla sua utenza.

Cosa succede se ho aderito al Gruppo di Acquisto ma prima della sottoscrizione del Contratto del Gruppo di Acquisto ho firmato un contratto con un altro operatore?

**Gentile Utente, solo qualora la sua utenza fosse alimentata in bassa tensione, il fornitore con il quale ha erroneamente stipulato un nuovo contratto, vedrà sottrarsi la fornitura dal primo mese utile per poter effettuare lo switch della fornitura.**

Cosa succede se ho aderito al Gruppo di Acquisto ma dopo la sottoscrizione del Contratto del Gruppo di Acquisto firmo un contratto con un altro operatore?

**Gentile Utente, solo qualora la sua utenza fosse alimentata in bassa tensione, il fornitore con il quale ha stipulato un nuovo contratto, vedrà sottrarsi la fornitura dal primo mese utile per poter effettuare lo switch della fornitura, a meno che non abbia preventivamente dato recesso dal nostro Gruppo di Acquisto.**

Come posso recedere dal Gruppo di Acquisto?

**Gentile Utente, è possibile recedere dal nostro Gruppo di Acquisto semplicemente seguendo le indicazioni che sono riportate nel Contratto di Adesione da lei sottoscritto.**

## 2. Area di Registrazione

È possibile effettuare la registrazione con il semplice invio di una bolletta di Energia Elettrica e/o Gas Naturale?

**Gentile Utente, è possibile effettuare la registrazione anche semplicemente inviandoci le tue bollette di Energia Elettrica e/o Gas Naturale. Scegliendo la modalità di “Registrazione Assistita” potrai agevolmente scegliere il mezzo di invio a te più comodo. Un nostro operatore, al massimo entro le successive 24 ore, procederà ad abilitarti all’area riservata. Il processo di registrazione e l’accesso a tutte le aree della piattaforma si completerà solo dopo aver accettato le condizioni di adesione al Gruppo di Acquisto.**

A seguito della ricezione della email di avvenuta registrazione, non riesco ad accedere all'area riservata?

**Gentile Utente, ricevuta la email di avvenuta registrazione un nostro operatore, al massimo entro le successive 24 ore, procederà ad abilitarti all'area riservata. Il processo di registrazione e l'accesso a tutte le aree della piattaforma si completerà solo dopo aver accettato le condizioni di adesione al Gruppo di Acquisto.**

Nella sezione di registrazione, Servizi di Interesse, mi vengono richiesti dei dati relativi al POD, Tensione e Consumo, dove posso reperire tali informazioni?

**Gentile Utente, può reperire tali dati sulla prima/seconda pagina della sua bolletta energetica.**

Posso, a seguito della registrazione, decidere di modificare la mia preferenza relativa alla modalità di pagamento o di ricezione delle bollette?

**Gentile Utente, a seguito della registrazione potrà in qualunque momento decidere di modificare le preferenze precedentemente espresse. Potrà altresì essere assistito da un nostro operatore semplicemente accedendo alla "Chat On-line".**

A cosa serve il Codice Convenzione?

**Gentile Utente, il Codice Convenzione serve semplicemente per identificare se la tua registrazione è avvenuta mediante una specifica attività promozionale.**

Possedere un Codice Convenzione da diritto ad ottenere dei vantaggi?

**Gentile Utente, in funzione del partner che ha scelto di attivare la Convenzione, la stessa è finalizzata a finanziare delle attività di carattere etico-sociale scelte dal partner. Il vantaggio è quello di aderire a delle iniziative di natura sociale finanziate da Energon Trade.**

Come posso richiedere un Codice Convenzione o conoscere ed aderire alle iniziative sociali di Energon Trade?

**Gentile Utente, per conoscere ed aderire alle iniziative sociali promosse da Energon Trade puoi semplicemente chiederci informazioni anche tramite il servizio “Chat On-line”. Un nostro operatore ti illustrerà nel dettaglio ogni attività da noi promossa.**

### 3. Area Riservata

Una volta inserite le credenziali di accesso all’area riservata, come faccio a cambiare il mio Stato di Adesione?

**Gentile Utente, lo stato di adesione sarà automaticamente modificato a seguito dell’invio della documentazione di adesione richiesta.**

Non riesco a scaricare la documentazione di adesione richiesta, cosa devo fare?

**Gentile Utente, verifica le impostazioni di salvataggio del tuo browser in modo che tu possa recuperare i dati dalla cartella di download pre-impostata. Qualora il problema dovesse persistere contatta un nostro operatore anche tramite il servizio “Chat On-line”.**

È possibile modificare i Dati Anagrafici?

**Gentile Utente, è possibile modificare ogni dato presente nella sezione “Dati Anagrafici”. Ricordati che per rendere le modifiche attive, necessita cliccare sul pulsante “Salva Dati” in fondo alla pagina web.**

Entro quanto tempo è possibile ottenere riscontro in merito ad una richiesta operativa?

**Gentile Utente, in funzione della tipologia di richiesta, un nostro operatore le fornirà ogni dettaglio relativo alla procedura da attuare ed alla tempistica di evasione della pratica.**

## 4. Energon Trade APP

Quando invio una nuova richiesta come posso verificare che è stata effettivamente evasa?

Gentile Utente, se entro 48 ore dall'invio, non dovesse ricevere un riscontro, le chiediamo di provvedere a contattare il suo Consulente Energetico Energon al fine di verificare lo stato della pratica.

Nella sezione Profilo Energetico, come posso visualizzare al meglio il profilo di consumo?

Gentile Utente, a causa della dimensione degli schermi degli Smartphone, la consultazione del profilo energetico e dei grafici può risultare poco chiara. Le consigliamo di ruotare lo schermo dello Smartphone, noterà che i dati si adatteranno ad una lettura più agevole.

Cosa rappresentano i benefici di Adesione?

Gentile Utente, la sezione benefici di Adesione permette di verificare lo stato di Adesione ed i Benefici conseguenti dalla partecipazione al Gruppo di Acquisto. Tale valore indica l'attività di ottimizzazione che è stata effettuata sui contratti energetici, attribuendone un valore economico.

Cosa rappresentano i prezzi indicati nella sezione "Analisi Mercati"?

Gentile Utente, tali quotazioni le permettono di comprendere la bontà dei prezzi negoziati dal Gruppo di Acquisto. Verificando gli andamenti di mercato avrà la possibilità di comprendere che i prezzi non necessariamente sono in discesa, ma possono anche subire degli apprezzamenti a causa dell'incremento di costo delle materie prime. L'utilità di tale sezione è la trasparenza fornita dal Gruppo di Acquisto in merito al suo operato. Potrà verificare se il suo contratto è stato opportunamente ottimizzato nel periodo di chiusura contrattuale.