

Da restituire a (barrare la Società con cui è stata sottoscritta la Proposta di Fornitura)

Servizio GAS NATURALE

- Estra Energie S.r.l.**
 Gas Tronto S.r.l.
 Vea Energia Ambiente S.r.l.

L'inoltro può avvenire in una delle seguenti modalità:

- Via posta all'indirizzo **CASELLA POSTALE 128 - 59100 PRATO**
- Via mail all'indirizzo **clientionline@estraspa.it**

Servizio ENERGIA ELETTRICA

- Estra Elettricità S.p.A.**

Gentile Cliente,

tra i nostri obiettivi principali c'è la soddisfazione dei propri Clienti finali. Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto, per la comunicazione di eventuali problemi riscontrati o per richiedere qualsiasi chiarimento necessario, Ti chiediamo di compilare il modulo sottostante.

È comunque facoltà del Cliente inviare il reclamo scritto senza utilizzare il modulo sottostante, in tal caso la comunicazione deve contenere gli elementi minimi necessari per identificare il Cliente ossia:

- √ Nome e cognome
- √ Indirizzo di fornitura
- √ Indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico
- √ Servizio cui si riferisce il reclamo (gas, elettrico o entrambi)
- √ Codice POD o PDR
- √ Descrizione dei fatti contestati.

Alla ricezione di reclami scritti il nostro Servizio Clienti provvederà ad analizzare approfonditamente la richiesta e a rispondere entro 40 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo stesso.

La deliberazione 413/2016/R/COM, All. A "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi i vendita di energia elettrica e di gas naturale" (TIQV) disciplina il reclamo per la contestazione di fatturazioni con importi anomali per le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista dalla regolazione o dal contratto, per i seguenti casi :

- √ Bollette con importo superiore al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e con importo superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato del gas;
- √ Bollette contenenti ricalcoli dovuti a una modifica dei dati di misura effettivi (es. ricalcolo per lettura precedentemente errata; per ricostruzione dei consumi; per altre motivazioni, da specificare a cura del venditore) il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- √ Bollette contenenti ricalcoli dovuti ad una modifica delle componenti di prezzo applicate, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- √ Bollette emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e con importo superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato del gas;
- √ Bollette emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, se basate su dati di misura superiori al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente nel periodo di autolettura o nel presente reclamo.

Se per la tua utenza si è verificato uno dei casi sopra riportati, ti preghiamo di compilare il modulo nella parte retro.

