

PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA

in materia di contratti
e attivazioni non richieste



 **estra**



Caro Cliente,

siamo convinti che condividere con te un percorso di dialogo e di ascolto sia la base più solida su cui costruire un rapporto di fiducia. Ci teniamo, pertanto, a renderti partecipe del fatto che abbiamo rafforzato il nostro impegno e la nostra responsabilità nella tutela dei tuoi diritti in fase di stipula dei contratti di energia elettrica e gas. In questo documento sono illustrati i provvedimenti che abbiamo adottato in modo da offrire garanzie ulteriori rispetto a quelle già previste dalla normativa. In pochi anni ci siamo collocati fra i primi dieci operatori energetici del

mercato italiano. Sappiamo che la chiave di questo successo sono i Clienti, che scelgono liberamente la convenienza delle nostre offerte a seguito di una valutazione serena, basata su condizioni chiare e trasparenti.

Desideriamo che tu possa associare il marchio Estra al rispetto della dignità e della libertà della persona, quali condizioni di un rapporto duraturo e soddisfacente.

Abbiamo condiviso questo Protocollo con le principali Associazioni dei Consumatori regionali e nazionali iscritte al CNCU a ulteriore garanzia dei principi

di trasparenza e di correttezza a cui ci ispiriamo. Con esse ci siamo anche impegnati a stilare tra Estra e Associazioni dei Consumatori, una Carta dei Servizi entro sei mesi circa, e a sottoscrivere un Protocollo per la Conciliazione ADR, così come previsto dalla normativa e dalle delibere dell'ARERA; inoltre, i clienti Estra possono già da ora usufruire del servizio di



Monica Casullo
Direttore Generale
Estra Energie S.r.l.

Conciliazione previsto dall'Authority presso l'Acquirente Unico. In virtù di questo nostro impegno, ti invitiamo a farci avere eventuali osservazioni o semplicemente la tua opinione attraverso i nostri canali di contatto (www.estra.it/contatti).



Francesco Macri
Presidente
Estra S.p.A.

Indice



1	Principi generali	
	Art. 1 Obiettivi	7
	Art. 2 Ambito di applicazione	8
	Art. 3 Pubblicazione e diffusione	9
2	Organizzazione Area Commerciale	
	Art. 4 Selezione degli agenti di vendita e partner commerciali	11
	Art. 5 Formazione	12
3	Misure previste	
	Art. 6 Identificazione degli agenti di vendita e partner commerciali	15
	Art. 7 Presentazione della proposta contrattuale	16
	Art. 8 Principi di correttezza con il Cliente e il potenziale Cliente	16
	Art. 9 Conclusione contratti a distanza tramite canale telefonico	17
	Art. 10 Conclusione a distanza del contratto tramite vendita porta a porta	24
	Art. 11 Gestione unificata dei reclami	27
	Art. 12 Gestione dei reclami per presunti contratti non richiesti	27
	Art. 13 Adesione alla procedura di ripristino	28
	Art. 14 Gestione dei diritti di ripensamento	30
4	Monitoraggio applicazione Protocollo	
	Art. 15 Costituzione di un Organismo di Controllo	33
	Art. 16 Misure previste in caso di inadempimento	34
5	Servizio Clienti	37

1 Principi generali



Art. 1 Obiettivi

Estra ha adottato una serie di misure per tutelare Clienti e potenziali Clienti nel momento della conclusione dei contratti di fornitura di energia elettrica e gas.

In particolare, Estra intende garantire il rispetto dei seguenti principi:



chiarezza e trasparenza
delle informazioni in fase di vendita;



rispetto di un codice di comportamento
improntato alla trasparenza, correttezza
e buona fede da parte di tutto il personale.

Per raggiungere questi obiettivi Estra:

- adotta questo Protocollo di Autoregolazione Volontaria con il quale introduce misure ulteriori rispetto a quanto già previsto dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, con la Delibera n.228/2017/R/COM come modificata dalla Delibera 543/2017/R/COM in tema di contratti e attivazioni contestate di forniture di energia elettrica e/o gas naturale;
- individua quali funzioni aziendali, diverse da quella commerciale, sono responsabili della sua attuazione;
- istituisce con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Protocollo, un Organismo di Controllo che ha il compito di garantire il rispetto del Protocollo stesso;
- ha avviato con le Associazioni dei Consumatori, regionali e nazionali, un percorso di confronto mirato alla definizione della Carta dei Servizi e alla stesura e la sottoscrizione di un Protocollo per la attivazione della Conciliazione ADR e la promozione dell’accesso alla Conciliazione dell’Acquirente Unico;
- stabilisce quali misure debbano essere adottate in caso di sua mancata applicazione.

Art. 2

Ambito di applicazione

Al Protocollo si attiene tutto il personale commerciale nei rapporti con i Clienti attuali e potenziali.

Art. 3

Pubblicazione e diffusione

La versione integrale di questo documento è disponibile nei punti di contatto di Estra:



sul sito internet estra.it, dove è presente una sezione con ulteriori informazioni relative alla tutela dei Clienti;



negli Estra Store presenti sul territorio ([elenco su contatti.estra.it](http://contatti.estra.it)).

Copie del Protocollo, documenti e fac-simili (reclamo, domanda di conciliazione) saranno presenti in una sezione dedicata ai consumatori che verrà istituita quanto prima, sul sito estra.it. Gli stessi documenti saranno presenti in formato digitale anche sui siti delle Associazioni dei Consumatori e in formato cartaceo presso le Associazioni firmatarie del suddetto Protocollo.

I Clienti sono informati dell'adesione al Protocollo di Autoregolazione anche mediante una comunicazione inclusa nelle condizioni generali del contratto e nella lettera di benvenuto.

2 Organizzazione Area Commerciale



Art. 4

Selezione degli agenti di vendita e partner commerciali

Estra si avvale esclusivamente di partner commerciali con requisiti tali da garantire una corretta attività di vendita.

In particolare, Estra regola i propri rapporti con questi partner in base a contratti che prevedono:

- l'obbligo del rispetto del Codice di Condotta Commerciale, del Codice del Consumo, del Codice Privacy e del Codice Etico di Estra da parte di tutto il personale, anche quello impiegato occasionalmente;
- l'applicazione di penali nel caso di mancato rispetto del livello di qualità atteso;
- l'introduzione di meccanismi premianti in caso di superamento del livello di qualità atteso;
- la risoluzione del contratto in caso di violazioni del Codice di Condotta Commerciale, del Codice di Consumo, del Codice Privacy e del Codice Etico di Estra.

Al fine di rafforzare il proprio sistema di controlli sull'operato dei partner commerciali, Estra ha predisposto una serie di clausole contrattuali finalizzate a introdurre un sistema di ulteriore incentivazione di condotte commerciali corrette e di disincentivazione di quelle scorrette.

Tra queste, è stato inserito uno specifico parametro, denominato "Rating", risultante dalla valutazione – effettuata costantemente da Estra - della qualità del lavoro degli agenti nelle attività di acquisizione Clienti (ad esempio il numero dei ripensamenti o dei reclami pervenuti).

Art.5

Formazione

Estra si impegna affinché i partner commerciali forniscano ai loro operatori un'appropriata formazione sulle tematiche tecniche, commerciali e normative necessarie per lo svolgimento dell'attività di vendita, compresi gli aspetti comportamentali.

Inoltre, Estra sottopone i propri partner commerciali a procedure di verifica periodiche tramite dei test in grado di misurare la conoscenza delle offerte proposte, del Codice di Condotta Commerciale e del Codice del Consumo.

Il mancato superamento dei test può portare all'allontanamento del singolo venditore, all'applicazione di penali e, nei casi più gravi, alla risoluzione del contratto.



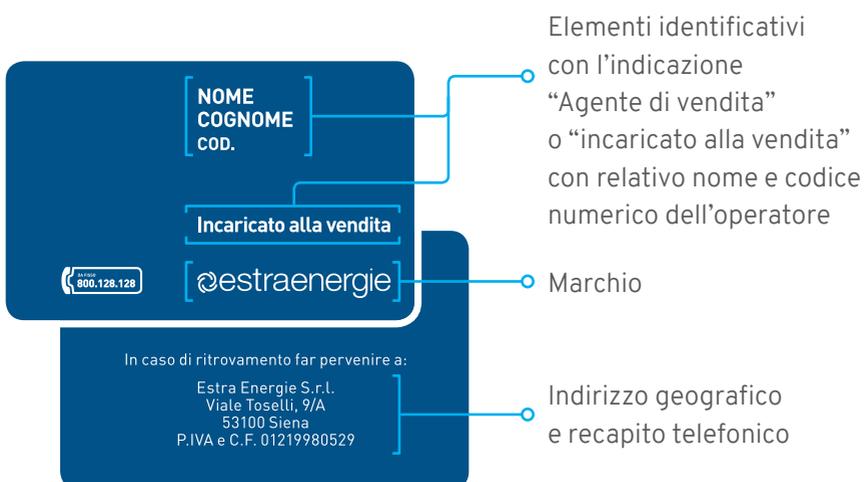
3 Misure previste



Art. 6

Identificazione degli agenti di vendita e partner commerciali

Il personale commerciale, nel caso in cui contatti il Cliente in luoghi diversi dalla sede o dagli uffici commerciali di Estra, è obbligato a indentificarsi, esibendo il proprio tesserino di riconoscimento.



In caso di contatto telefonico, l'operatore commerciale deve fornire gli elementi identificativi di Estra completi di:



Indirizzo geografico



Recapito telefonico
Numero di fax



Indirizzo e-mail

Art. 7

Presentazione della proposta contrattuale

Estra si impegna affinché i propri agenti e incaricati alla vendita osservino le disposizioni del Codice del Consumo e del Codice di Condotta Commerciale con particolare riferimento alla completezza delle informazioni che devono essere fornite al Cliente prima della conclusione del contratto.

In particolare, essi devono:

- chiarire che il contatto è finalizzato alla stipula di un contratto;
- descrivere in modo chiaro e inequivocabile le condizioni dell'offerta e di eventuali programmi di fidelizzazione previsti;
- spiegare le condizioni, i termini e le procedure per l'esercizio del diritto di ripensamento e del diritto di recesso;
- esporre chiaramente gli eventuali costi per servizi aggiuntivi;
- illustrare il confronto con la tariffa del regime di maggior tutela o con le offerte di altre società concorrenti, riferendosi principalmente al portale offerte dell'ARERA;
- rilasciare la documentazione contrattuale completa cartacea o su supporto durevole;
- informare il Cliente dell'esistenza di una sezione del sito (www.estra.it) dedicata alla tutela del consumatore.

Art. 8

Principi di correttezza con il Cliente e il potenziale Cliente

Il personale incaricato alla vendita che opera per conto di Estra è tenuto a mantenere un comportamento improntato al rigoroso rispetto della dignità e della libertà della persona. In particolare:

- non può ottenere con l'inganno il consenso da parte del Cliente;
- non può acquisire il consenso da soggetto non legittimato e non può falsificare in alcun modo la sottoscrizione del contratto;
- deve garantire, sia nella fase propedeutica al contratto sia nel corso della negoziazione, la tutela dei dati personali in conformità con quanto stabilito dalla normativa sulla privacy;
- non può utilizzare il nome, l'immagine e il marchio di Estra in maniera ingannevole o con l'intento di ingenerare confusione;
- non può diffondere informazioni false, attraverso qualsiasi mezzo, sui concorrenti di Estra;
- deve esporre in maniera trasparente le regole del mercato libero.

Art. 9

Conclusioni contratti a distanza tramite canale telefonico

Al fine di garantire al Cliente la massima correttezza e trasparenza nella conclusione dei contratti, Estra

ha definito le seguenti fasi e caratteristiche del processo di vendita tramite canale telefonico.

Definizione dei contenuti informativi

Gli operatori telefonici, sulla base di uno script predefinito, oltre all'esposizione dettagliata di ciascuna offerta di Estra, devono fornire ai Clienti:

- le informazioni precontrattuali, come definito all'art.7;
- la dettagliata informativa sulle modalità di conclusione del contratto. In particolare, si informa il Cliente che ha il diritto di concludere il contratto per iscritto, ovvero, se rinuncia alla forma scritta, su supporto durevole, e cioè tramite la telefonata registrata;
- nel caso in cui il Cliente intenda concludere il contratto su supporto durevole, lo script prevede tutte le necessarie domande da porre al Cliente per la conclusione del contratto.

Registrazione della telefonata

Estra registra la telefonata tra operatore e Cliente.

La registrazione inizia con la comunicazione della registrazione della telefonata, l'esposizione delle informazioni precontrattuali e prosegue con il vocal order, cioè la parte di telefonata in cui il Cliente risponde alle dettagliate domande dell'operatore, sino all'espressa adesione all'offerta.

Estra mette a disposizione di tutti i Clienti che abbiano concluso il contratto per telefono la registrazione della telefonata, che sarà sempre reperibile su un'area riservata Web, alla quale il Cliente potrà accedere tramite inserimento di apposite credenziali fornite da Estra. I Clienti potranno anche telefonare

al Servizio Clienti (vedi contatti in ultima pagina) o inviare una e-mail alla casella di posta **clienti@estraspa.it** per ottenere l'invio della registrazione presso il proprio domicilio.

Conclusione del contratto

Nel teleselling, il contratto potrà concludersi con due modalità:

- se il Cliente decide di voler concludere il contratto in forma scritta, Estra invia al Cliente il testo cartaceo del contratto e di tutti i suoi allegati, compreso il modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento. Il contratto si considererà concluso solo quando Estra riceverà dal Cliente l'originale o la copia firmata del contratto stesso;
- se il Cliente rinuncia alla forma scritta e autorizza la conclusione su supporto durevole, l'operatore raccoglie i dati del Cliente, il mandato a recedere dal contratto col precedente fornitore, nonché l'espressa adesione del Cliente all'offerta di Estra. Tuttavia la conclusione del contratto non determina l'immediata decorrenza del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, in quanto Estra, per consentire una maggiore libertà di scelta al Cliente, permette di esercitare tale diritto a far data da un momento ancora successivo quindi entro 14 giorni solari dalla ricezione da parte dell'azienda della conferma contrattuale, con ciò ampliando le tempistiche previste dall'art. 52 del Codice del Consumo.

Invio lettera di conferma

Dopo la registrazione della chiamata su supporto durevole, Estra informa il Cliente dell'avvenuta conclusione del contratto tramite l'invio di una lettera di conferma, nella quale è indicata

la data di adesione contrattuale. La lettera contiene inoltre le credenziali per accedere all'area web riservata, nella quale sono messi a disposizione la registrazione della chiamata e la copia telematica del plico contrattuale, cioè il Welcome Pack, contenente la Proposta di adesione e tutti gli allegati che costituiscono il contratto. La lettera di conferma include anche l'informativa sulla necessità di confermare il contratto tramite sms, e-mail o check call del Servizio Qualità al fine di procedere alla validazione del contratto stesso e, di conseguenza, alla possibilità di esercitare il diritto di ripensamento entro i 14 giorni solari dalla conferma contrattuale. In alternativa all'sms, all'e-mail o alla check call, il Cliente può confermare il contratto tramite web accedendo all'area riservata dove è presente la registrazione della chiamata.

Invio del Welcome Pack

Insieme alla lettera di conferma, Estra invia al Cliente il Welcome Pack, che contiene:

- la copia cartacea del contratto concluso telefonicamente, la cui firma non è richiesta trattandosi di un “contratto sottoscritto a distanza”;
- l'informativa precontrattuale che riporta: presentazione di Estra, elementi caratteristici dell'offerta e prezzi, modalità di adesione all'offerta e conclusione del contratto, modalità e tempi di avvio per l'esecuzione del contratto, esercizio del diritto di ripensamento, informativa sulla facoltà di recesso dal contratto, garanzie richieste al Cliente (come il deposito cauzionale), misura e fatturazione dei consumi, pagamento delle bollette, morosità e conseguente

sospensione della fornitura, come presentare reclamo e diritti dei consumatori, livelli specifici e generali di qualità e indennizzi, informazioni sugli effetti del passaggio al mercato libero;

- le condizioni particolari del listino scelto con descrizione, prezzi e validità;
- le condizioni generali di somministrazione di gas naturale ed energia elettrica;
- l'informativa che attiene ai diversi aspetti del trattamento dei dati sulla privacy, del codice di condotta commerciale e dei livelli di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale ed energia elettrica;
- il Modulo di Reclamo/Richiesta di informazioni;
- il modulo per il Diritto di ripensamento;
- il modulo per la comunicazione obbligatoria dei dati catastali identificativi dell'immobile presso cui è attivata la fornitura di gas naturale ed energia elettrica;
- il modulo per la dichiarazione di residenza del Cliente domestico, la cui restituzione non è obbligatoria.

Per i casi di contratto concluso da delegato, viene spedito al Cliente anche il modulo di delega da rinviare firmato, per e-mail o posta.

Verifica finale

La lettera di conferma e il Welcome Pack vengono inviati al Cliente utilizzando la modalità di comunicazione prescelta: tramite posta ordinaria in formato cartaceo oppure tramite e-mail o SMS in formato digitale. Ogni modalità permette la “tracciabilità” di ogni singola comunicazione inviata e la conoscenza della data di effettiva consegna al Cliente. Dopo la consegna della lettera di conferma e del Welcome Pack, tutti i Clienti che hanno un numero di cellulare in anagrafica ricevono un SMS con cui si chiede la conferma del consenso a procedere all’attivazione.

Se il Cliente conferma, riceve automaticamente un ulteriore messaggio SMS nel quale si comunica che da quel momento ha 14 giorni solari per poter esercitare il diritto di ripensamento contattando, eventualmente, il Servizio Clienti (vedi contatti in ultima pagina). Se il Cliente risponde negativamente o evidenzia qualsiasi altra necessità (ripensamento, errore di persona, comportamento scorretto da parte dell’operatore telefonico, ecc..) il contratto viene annullato. In tutti i casi in cui il contratto venga annullato, Estra invia attraverso lo stesso canale (SMS o e-mail) un messaggio di conferma dell’annullamento. I Clienti che non hanno rilasciato l’indirizzo e-mail e/o un numero di telefonia mobile, oppure gli utenti che non rispondono all’SMS ricevono una check call durante la quale l’operatore verifica nuovamente la genuinità del consenso da parte del Cliente e ne registra la conversazione.

Se la check call ha esito positivo, il Cliente viene informato che, a partire dal quel momento, inizieranno a decorrere i 14 giorni per l’esercizio del ripensamento.

Se la check call ha esito negativo, il contratto viene annullato.

Diritto di ripensamento

Il periodo di 14 giorni per l'esercizio del ripensamento inizia, dunque, a decorrere solo dopo che il Cliente:

- abbia già confermato telefonicamente, nel corso di una precedente chiamata, l'adesione all'offerta di Estra;
- abbia già ricevuto presso il proprio domicilio le credenziali per accedere alla registrazione e la copia cartacea della documentazione contrattuale;
- abbia nuovamente confermato la propria intenzione di entrare in fornitura con Estra tramite SMS o e-mail. In alternativa, il Cliente può confermare il contratto tramite web accedendo all'area riservata dove è presente la registrazione della chiamata.

Clienti irreperibili

I Clienti irreperibili tramite SMS o check call non entrano in fornitura con Estra e le relative posizioni contrattuali sono annullate.

Contratti conclusi da delegato

Nei casi in cui il contratto sia stato concluso telefonicamente da un delegato dell'intestatario del contratto, al fine di verificare l'effettiva volontà del titolare di aderire all'offerta, Estra adotta la seguente procedura:

- invia la lettera di conferma, le credenziali per accedere alla registrazione e il Welcome Pack presso il domicilio dell'effettivo intestatario del contratto e dell'utenza;
- insieme al Welcome Pack, Estra invia un apposito modulo di delega. Solo al ricevimento, da parte di Estra, del modulo compilato e sottoscritto dal delegante, la fornitura viene attivata.

Art. 10

Conclusione a distanza del contratto tramite vendita porta a porta

Al fine di garantire al Cliente la massima correttezza e trasparenza nella conclusione dei contratti, Estra ha definito le seguenti fasi e caratteristiche del processo di vendita tramite canale porta a porta.

Informazioni precontrattuali

In fase di illustrazione dell'offerta, il venditore, munito di tesserino di riconoscimento, consegna al Cliente l'informativa precontrattuale che riepiloga in maniera chiara e sintetica tutte le informazioni rilevanti per il consumatore e che dovrà essere sottoscritta, per ricevuta, dal Cliente stesso in duplice copia. Sempre in fase precontrattuale, il venditore informa il Cliente circa le modalità e tempistiche per la conclusione del contratto e per l'esercizio del diritto di ripensamento.

Sottoscrizione della Proposta di adesione contrattuale

Dopo la sottoscrizione della Proposta di adesione contrattuale, il venditore consegna al Cliente:

- l'informativa precontrattuale contenente, per esteso, l'identificazione del venditore/operatore;
- le condizioni generali di fornitura e una copia originale della proposta di adesione;
- le condizioni particolari di fornitura;
- l'informativa sul trattamento dei dati personali;
- la nota informativa per il Cliente finale;

- l’informativa al Cliente finale relativa ai livelli di qualità commerciale dei servizi di vendita Gas e Luce;
- copia del modulo tipo per l’esercizio del diritto di ripensamento;
- copia del modulo tipo per la presentazione di reclami;
- modulo dati catastali.

L’agenzia provvede a inserire i documenti firmati dal Cliente, nel sistema informatico di Estra, entro e non oltre i 10 giorni successivi. Sono previste penali per il mancato rispetto di tale tempistica.

Conclusione del contratto

La conclusione del contratto avviene tramite telefonata registrata (check call) nel corso della quale, oltre a confermare la conclusione del contratto, l’operatore verifica nuovamente la genuinità del consenso già prestato dal Cliente. Il file audio della registrazione è archiviato e messo a disposizione del Cliente, qualora ne faccia esplicita richiesta. Anche durante la check call potranno comunque essere raccolti i ripensamenti e/o eventuali reclami del Cliente. Si precisa che, per l’ipotesi in cui il Cliente non consenta la registrazione della chiamata, ma manifesti comunque la volontà di concludere il contratto con Estra per iscritto, si provvede a inviare al Cliente apposito SMS o e-mail di accettazione in caso di azienda. In tal caso, il contratto sarà concluso al momento della risposta all’SMS da parte del Cliente oppure della ricezione dell’e-mail per le aziende.

Casi di annullamento della Proposta di adesione contrattuale

Estra procede all'annullamento della Proposta di adesione nei seguenti casi:

- esito negativo della verifica dei documenti caricati dall'agenzia sul sistema aziendale (documentazione incompleta o mancante della copia del documento di identità raccolto presso il Cliente);
- mancata risposta del Cliente alla check call.
Più precisamente quando il numero di telefono sia errato o non appartenga al reale intestatario della fornitura che ha sottoscritto la Proposta di adesione, oppure quando entro i 45 gg dalla data di firma, il Cliente non sia reperibile per la comunicazione di conclusione del contratto;
- diritto di ripensamento esercitato dal Cliente nel corso della check call.

Diritto di ripensamento

Il ripensamento dovrà essere esercitato entro 14 (quattordici) giorni solari dal momento della conclusione del contratto. Si precisa che i 14 giorni per il diritto di ripensamento iniziano a decorrere dal giorno in cui il Cliente, durante la check call, presta l'ulteriore conferma della propria volontà di concludere il contratto e attivare la fornitura. Se il Cliente non autorizza la registrazione della check call viene inviato un SMS e i 14 giorni decorrono dalla risposta positiva all'SMS o all'e-mail.

Contratti conclusi da delegato

Estra, per il canale porta a porta, non consente la contrattualizzazione a mezzo delegati.

Art. 11

Gestione unificata dei reclami

Estra ha messo a disposizione dei propri Clienti un servizio di assistenza relativo alle eventuali problematiche da questi riscontrate in fase di stipula del contratto.

In particolare:

- ha formato un team di operatori specializzati nella risoluzione delle problematiche commerciali, cui è affidata in via esclusiva la risposta a tutti i reclami;
- ha istituito un servizio di gestione delle richieste di informazioni a cui, nei giorni feriali, viene risposto entro 24/48 ore (maggiori informazioni su www.estra.it/contatti);

Oltre a dare un supporto di alto valore qualitativo ai Clienti, Estra intende monitorare in tempo reale il verificarsi di ogni eventuale irregolarità e adottare tempestivamente le opportune azioni correttive.

Art. 12

Gestione dei reclami per presunti contratti non richiesti

Estra, a seguito del ricevimento di un reclamo per presunto contratto non richiesto e fino alla definizione della controversia, si impegna a:

- bloccare le eventuali fatture non ancora emesse a carico del Cliente;
- non effettuare la richiesta di sospensione della fornitura;
- gestire questa tipologia di reclamo in maniera prioritaria.

Art. 13

Adesione alla procedura di ripristino

Estra ha aderito alla procedura di ripristino a partire dal 1 dicembre 2012. Questa si applica a seguito di reclami per contratti e attivazioni contestate.

In questi casi, Estra attiva le procedure di ripristino dell'utenza con la precedente controparte commerciale, dopo aver ricevuto l'adesione del Cliente finale.

Quanto al trattamento economico da applicarsi al Cliente per il periodo di fornitura transitoria effettuato da Estra, si potranno verificare due circostanze diverse:

- casi in cui siano dimostrate evidenze (es. incongruenza tra il titolare del contratto e l'effettivo fruitore/intestatario della fornitura) in ordine al carattere effettivamente non voluto del contratto e della successiva attivazione. In accordo con quanto stabilito dall'art. 66- quinquies del Codice del Consumo, le fatture già eventualmente emesse sono annullate esonerando il consumatore dal pagamento di qualsiasi prestazione corrispettiva;
- casi in cui non sussista alcuna evidenza circa il carattere non voluto del contratto e casi in cui, all'esito di verifiche, risultino anzi elementi che ne comprovano il carattere voluto. In questi casi, al fine di agevolare il Cliente, pur in presenza di elementi che comprovino l'infondatezza del reclamo, Estra valuta la possibilità, previo accordo con il Cliente per l'adesione alla procedura di ripristino, di applicare

le tariffe agevolate di cui all'art. 15 della Delibera n.228/17 per il periodo di fornitura transitoria. Tuttavia, nei casi in cui l'istruttoria evidenzi la consapevolezza del Cliente alla stipula del contratto contestato e dall'esame della documentazione non si rilevino anomalie, è comunque facoltà di Estra rigettare il reclamo come previsto dall'art. 7.4 della Del. 228/17. In tal caso è previsto il ricorso all'istituto della Conciliazione presso Acquirente Unico o presso quello previsto dall'ADR.

Art. 14

Gestione dei diritti di ripensamento

Il Cliente può comunicare il proprio ripensamento:

- rispondendo negativamente al messaggio SMS o all'e-mail di cui all'art.9;
- nel corso della check call di cui agli artt. 9 e 10;
- scrivendo a: clienti@estraspa.it;
- posta ordinaria: casella postale 128 - 59100 Prato;
- telefonando al Servizio Clienti (vedi contatti in ultima pagina).

Estra si impegna a rispondere a ogni comunicazione di ripensamento anche qualora non fosse inviata nel rispetto delle tempistiche previste per l'accoglimento, informando in ogni caso il Cliente sull'esito della stessa.



4 Monitoraggio applicazione Protocollo



Art. 15

Costituzione di un Organismo di Controllo

Per garantire il rispetto del presente Protocollo e più in generale assicurare il rispetto dei principi di correttezza e buona fede, Estra ha istituito un Organismo di Controllo presieduto dal Presidente di Estra Spa e composto dalle seguenti strutture aziendali: Servizio Comunicazione Corporate, Servizio Affari Legali, Servizio Internal Auditing, Process Management e Sistema Qualità.

L'organismo si riunisce almeno due volte all'anno con una rappresentanza predefinita delle Associazioni dei Consumatori a cui saranno comunicate, le risultanze delle attività previste ai punti a) e b) e c) del presente articolo. Alle riunioni dell'Organismo di Controllo partecipa sempre anche l'Ufficio Relazioni con i Clienti, in qualità di esperto tecnico.

I suoi compiti sono:

- a) analizzare l'andamento di tutti i reclami con particolare riferimento a quelli per contratti e attivazioni non richieste;
- b) effettuare, periodicamente, interviste a campione ai Clienti con lo scopo di effettuare controlli sulle modalità di vendita attuate dalle agenzie e dai partner commerciali;
- c) convocare un tavolo di confronto con le funzioni commerciali (Marketing, Direzioni Commerciali e responsabili dei canali di vendita) con gli obiettivi di:
 - informare sui risultati delle attività di cui ai punti a) e b);
 - recepire dai responsabili dei canali di vendita i dati relativi all'operato dei partner commerciali sugli aspetti rilevanti ai fini del presente Protocollo;

- definire quali azioni intraprendere per aumentare il grado di soddisfazione della Clientela in fase di stipula del contratto;
- d) predisporre un documento di sintesi sulle principali evidenze emerse dalle attività ai punti precedenti da inviare alle Direzioni di Estra, contenente anche osservazioni, segnalazioni e valutazioni delle Associazioni dei Consumatori.

Art. 16

Misure previste in caso di inadempimento

In caso di mancato rispetto di quanto previsto nel presente Protocollo da parte del personale che svolge attività di vendita, l'Organismo di Controllo provvederà a inoltrare le opportune segnalazioni alle direzioni aziendali, indicando le azioni correttive più efficaci.



5 Servizio Clienti





Gli operatori rispondono dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle 21:00 e il sabato dalle 8:00 alle 13:00.

Le pratiche amministrative verranno trattate dalla struttura apposita a seguito della segnalazione e non direttamente dagli operatori di call center.

PER PRIVATI

800 128 128 (da fisso)
02 82 70 (da cellulare)

PER AZIENDE

800 104 104
(da fisso e da cellulare)



Se preferisci, vieni a trovarci
all'**Estra Store** più vicino a te.

Per conoscere il mercato dell'energia elettrica e del gas e avere risposte a domande su prezzi, contratti, garanzie e tutele stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, si consiglia di consultare l'Atlante per il consumatore (<https://www.autorita.energia.it/atlante/>).

Associazioni dei Consumatori firmatarie



Questo Protocollo ha ottenuto l'adesione delle seguenti Associazioni dei Consumatori:

ADICONSUM TOSCANA

www.adiconsumtoscana.it

ADOC TOSCANA

www.uiltoscana.it\adoc\

ADUSBEF TOSCANA

www.adusbeftoscana.it

CODACONS TOSCANA

www.codacons.toscana.it

CONFCONSUMATORI TOSCANA

www.confconsumatoritoscana.it

FEDERCONSUMATORI TOSCANA

www.federconsumatoritoscana.it

MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA

www.movimentoconsumatori.it

UNC TOSCANA

www.consumatori.it

 estra

estra.it