



PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA

in materia di contratti e attivazioni non richieste



 eestra

Gentile Cliente,

da sempre 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 farti partecipe del fatto che abbiamo **rafforzato il nostro impegno e la nostra responsabilità** nella tutela dei tuoi diritti in fase di stipula del contratto di energia elettrica e di gas, migliorando a tal fine le procedure già descritte nella prima edizione del Protocollo di Autoregolazione Volontaria in materia di contratti non richiesti.

In questo documento sono illustrati i provvedimenti che abbiamo adottato in modo da offrire garanzie ulteriori rispetto a quelle già previste dalla normativa e dalla prima edizione di questo

documento. Tra le novità, abbiamo introdotto tempi maggiori per il diritto di ripensamento.

Estra è **uno dei maggiori gruppi del settore energetico in Italia**. Sappiamo che la chiave di questo successo sono i Clienti, che scelgono liberamente l'offerta più adatta alle proprie esigenze di consumo 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, quale condizione 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.

Infatti, abbiamo anche stilato la Carta delle Responsabilità, uno strumento digitale facilmente consultabile su **estra.it**, e abbiamo sottoscritto un Protocollo per la Conciliazione ADR, così come previsto dalla normativa e dalle deliberazioni dell'ARERA. Inoltre, i Clienti Estra possono usufruire del servizio di Conciliazione previsto dall'Autorità 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 (puoi consultarli su estra.it/contatti).

Francesco Macrì
Presidente Esecutivo Estra S.p.A.

Franco Scortecchi
Presidente Estra Energie S.r.l.

Indice

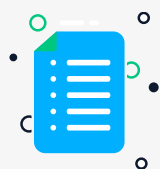
1	Principi generali	
	<i>Art. 1</i> - Obiettivi	5
	<i>Art. 2</i> - Ambito di applicazione	6
	<i>Art. 3</i> - Pubblicazione e diffusione	6
2	Organizzazione area commerciale	
	<i>Art. 4</i> - Selezione degli agenti di vendita e partner commerciali	7
	<i>Art. 5</i> - Formazione	8
3	Misure previste	
	<i>Art. 6</i> - Identificazione degli agenti di vendita e partner commerciali	9
	<i>Art. 7</i> - Presentazione della proposta contrattuale	10
	<i>Art. 8</i> - Principi di correttezza con il Cliente e il potenziale Cliente	10
	<i>Art. 9</i> - Conclusione dei contratti a distanza	11
	<i>Art. 10</i> - Conclusione dei contratti tramite canale porta a porta	12
	<i>Art. 11</i> - Gestione unificata dei reclami	14
	<i>Art. 12</i> - Gestione dei reclami per presunti contratti non richiesti	15
	<i>Art. 13</i> - Adesione alla procedura di ripristino	15
	<i>Art. 14</i> - Gestione dei diritti di ripensamento	16
4	Monitoraggio applicazione Protocollo	
	<i>Art. 15</i> - Costituzione di un organismo di controllo	17
	<i>Art. 16</i> - Misure previste in caso di inadempimento	18
5	Contatti Servizio Clienti	19

1.

Principi generali

Art. 1 - Obiettivi

Estra ha adottato una serie di misure per tutelare i Clienti e i 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 fondamentali.



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 presente Protocollo;
- 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 l'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 sul sito **estra.it** dove è presente una sezione con ulteriori informazioni relative alla tutela dei Clienti.

La copia digitale del Protocollo, moduli e link per accesso ai servizi a tutela dei consumatori sono disponibili su **estra.it**. Gli stessi documenti saranno presenti in formato digitale anche nei siti delle Associazioni dei Consumatori.

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

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

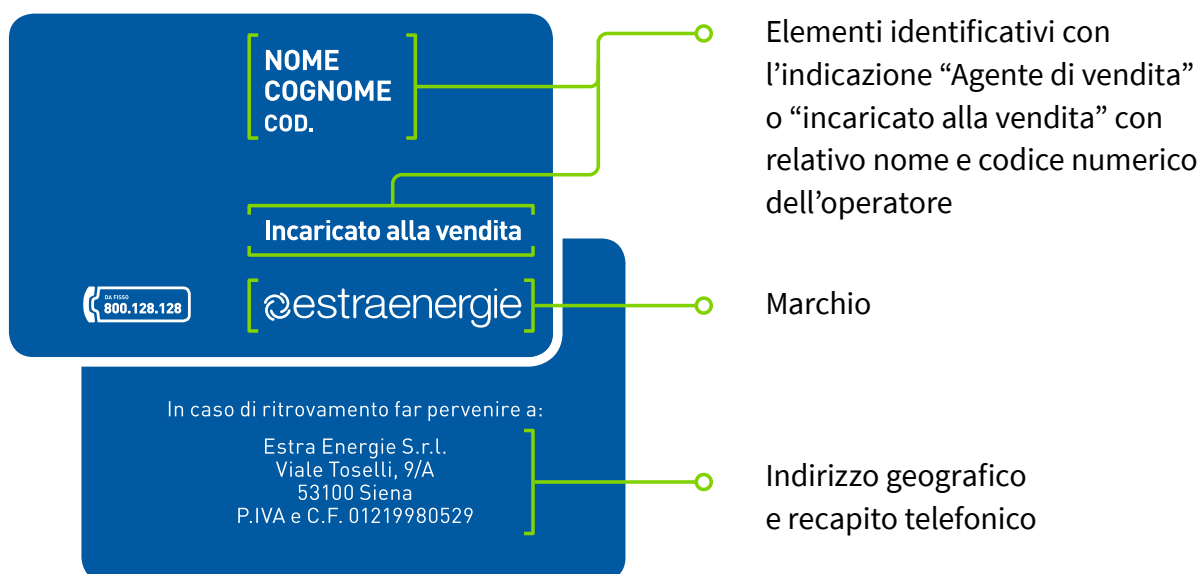
gli aspetti comportamentali. Inoltre, Estra sottopone i propri partner commerciali a procedure di verifica periodiche tramite dei test in grado di misurare la conoscenza delle offerte proposte, del Codice di Condotta Commerciale e del Codice del Consumo. Il mancato superamento dei test può portare all'allontanamento 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



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 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 estra.it dedicata alla tutela del consumatore.

Art. 8 - Principi di correttezza con il Cliente o 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 - Conclusione dei contratti a distanza

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 a distanza.

Informazioni precontrattuali

L'Agente che entra in contatto con il Cliente per finalità commerciali, è tenuto a esporre in modo chiaro e trasparente tutte le informazioni precontrattuali, tra cui quelle inerenti le caratteristiche dell'offerta, nonché le informazioni relative alle modalità di conclusione del contratto, specificando che avviene esclusivamente mediante sottoscrizione digitale.

Sottoscrizione della Proposta di adesione contrattuale

Nel caso di contratto a distanza, il contratto potrà concludersi esclusivamente mediante sottoscrizione digitale. Infatti, nel corso della telefonata l'Agente si limiterà a raccogliere tutti i dati del Cliente necessari alla compilazione della Proposta di Adesione contrattuale, che dovrà poi trasmettere, unitamente a tutta la documentazione e alla modulistica contrattuale all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente. Il Cliente potrà quindi valutare se sottoscrivere la Proposta di Adesione avendo a disposizione tutta la relativa documentazione. La sottoscrizione avverrà tramite firma digitale, previa verifica dell'identità del Cliente mediante l'inserimento di un codice OTP, che sarà inviato sul numero di cellulare fornito dal Cliente stesso al momento della compilazione della Proposta. A seguito della sottoscrizione della Proposta, Estra potrà eseguire un ulteriore controllo sulla genuinità del consenso prestato dal Cliente, mediante una chiamata di verifica.

Conclusione del contratto

In seguito alla sottoscrizione della Proposta di adesione e, in caso di esito positivo dei primi controlli logistici e di sistema, Estra invierà al Cliente la comunicazione di conferma, che determina la conclusione del contratto e sancisce il momento da cui decorre il termine per esercitare il diritto di ripensamento.

Casi di annullamento della Proposta di adesione contrattuale

Estra procede all'annullamento delle Proposte di adesione nei seguenti casi:

- esito negativo della verifica dei documenti caricati sul sistema aziendale, nonché dei controlli logistici e di sistema;
- cliente irreperibile all'eventuale chiamata di verifica;
- diritto di ripensamento esercitato dal Cliente nel corso dell'eventuale chiamata di verifica.

Diritto di ripensamento

Il ripensamento per contratti stipulati a distanza dovrà essere esercitato entro 14 giorni solari dal momento della conclusione del contratto.

Si precisa che i 14 giorni solari per il diritto di ripensamento iniziano a decorrere dal giorno in cui il Cliente riceve la comunicazione conferma di Estra.

Contratti conclusi da delegato

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

Art. 10 - Conclusione dei contratti tramite canale 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, 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

Nel canale porta a porta la

sottoscrizione della Proposta di adesione contrattuale può avvenire:

1. mediante sottoscrizione cartacea, secondo le procedure che seguono;
2. in alternativa, mediante sottoscrizione digitale. In questo secondo caso, la procedura di conclusione del contratto è la stessa prevista per la sottoscrizione a distanza (invio della proposta tramite e-mail, sottoscrizione in autonomia ecc.), con la sola differenza che la presentazione delle offerte avviene in presenza presso il domicilio del Cliente, anziché a distanza.

In caso di firma cartacea, dopo la sottoscrizione della Proposta di adesione contrattuale, il venditore consegna al Cliente:

- 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, non oltre i 15 giorni successivi.

Conclusione del contratto

In seguito alla sottoscrizione della Proposta di adesione, il Cliente riceve una telefonata che viene registrata, nel corso della quale 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.

In caso di esito positivo della chiamata, e dei primi controlli logistici e di sistema, Estra invierà al Cliente la comunicazione di conferma, che determina la conclusione del contratto e sancisce il momento da cui decorre il termine per esercitare il diritto di ripensamento.

Casi di annullamento della Proposta di adesione contrattuale

Estra procede all'annullamento delle Proposte di adesione nei seguenti casi:

- esito negativo della verifica dei documenti caricati dall'agenzia sul sistema aziendale, nonché dei controlli logistici e di sistema;
- mancata risposta del Cliente alla chiamata di verifica. Più precisamente quando il numero di telefono è errato o non appartiene al reale intestatario della fornitura che ha sottoscritto la Proposta di adesione, oppure quando entro i 45 giorni dalla data di firma, il Cliente non è reperibile per la comunicazione di conclusione del contratto;
- diritto di ripensamento esercitato dal Cliente nel corso della chiamata di verifica.

Diritto di ripensamento

Il ripensamento per contratti stipulati da un agente porta a porta presso l'abitazione del Cliente senza appuntamento dovrà essere esercitato **entro 30 giorni solari** dal momento della conclusione del contratto.

Si precisa che i 30 giorni solari per il diritto di ripensamento iniziano a

decorrere dal giorno in cui il Cliente riceve la comunicazione conferma di Estra.

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 affidato in via esclusiva la risposta a tutti 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 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 e sospendere, in attesa dell'esito del reclamo, quelle già 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 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 diritto di ripensamento è la possibilità di recedere dal contratto di fornitura prima dell'attivazione, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione. I Clienti domestici hanno la facoltà di esercitare il diritto di ripensamento entro:

- **14 giorni** dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato telefonicamente, sul sito Estra o su portali web dedicati;

- **30 giorni** dalla conclusione del contratto se il contratto viene stipulato da un agente porta a porta presso l'abitazione del Cliente senza appuntamento.

È possibile esercitare il diritto di ripensamento:

1. inviando il modulo "Diritto di ripensamento" compilato (disponibile in fondo a ogni pagina di estra.it) oppure una dichiarazione scritta, attraverso una delle seguenti modalità:
 - via e-mail a ripensamenti@servizioclienti.estrspa.it;
 - consegna a mano allo Store e sportello più vicino ([info e orari su estrait/store](http://info.estra.it/store));
 - per posta ordinaria o raccomandata a/r alla Casella Postale 128 - 59100 Prato;
2. chiamando il nostro Servizio Clienti. I nostri consulenti guideranno il Cliente per poter presentare la richiesta.

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 S.p.A. e composto dalle seguenti strutture aziendali: **Sustainability, Legal & Compliance, Audit Reference, External Communication & Institutional Marketing/Comunication, Risk Management.**

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. analizzare il "Rating", della qualità del lavoro degli agenti nelle attività di acquisizione Clienti;
- c. effettuare, periodicamente, interviste a campione ai Clienti con lo scopo di effettuare controlli sulle modalità di vendita attuate dalle agenzie e dai partner commerciali;
- d. 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;
- e. predisporre un documento di sintesi sulle principali evidenze emerse dalle attività ai punti

precedenti da inviare alle Direzioni di Estrazione, contenente anche le osservazioni, le segnalazioni e le valutazioni dei rappresentanti 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, indicando le azioni correttive più efficaci.

5.

Contatti Servizio Clienti



Gli operatori rispondono dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 21, e il sabato dalle 8 alle 13. 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 8270** (da cellulare)**PER AZIENDE****800 104 104**

(da fisso e da cellulare)




Se preferisci, vieni a trovarci all'**Estra Store più vicino a te:** indirizzi e orari su estra.it/store.

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 (**www.arera.it/atlante**).

Firenze, 1 ottobre 2025

Estra



Estra Energie



Adoc Toscana



Codacons Toscana, sede di Prato



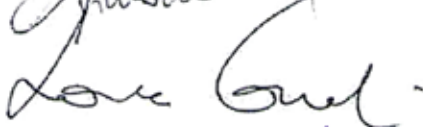
Confconsumatori Toscana, prov. di Prato



Adiconsum Toscana



Federconsumatori



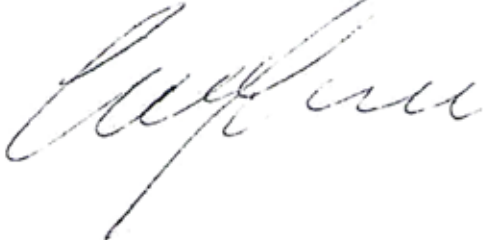
Adusbef Toscana



Movimento Consumatori



Unione Nazionale Consumatori

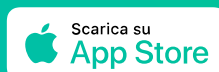




Seguici sui social



Scarica l'App Estra



eestra

estra.it