

Da restituire a: **Estra Energie S.r.l.**

L'inoltro può avvenire in una delle seguenti modalità:

- Via posta all'indirizzo **CASELLA POSTALE 128 - 59100 PRATO**
- Via fax al numero **800.978.990**
- Via e-mail al seguente indirizzo: **reclami@estraspa.it**

Gentile Cliente,

tra i nostri obiettivi principali c'è la soddisfazione dei Clienti finali. Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto, per la comunicazione di eventuali disservizi percepiti, 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 o richieste di informazioni scritte il nostro Servizio Clienti provvederà ad analizzare approfonditamente la richiesta e a rispondere entro 30 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.

