

GUIDA AI SERVIZI





Gentile Cliente,

ti ringraziamo per aver scelto la convenienza delle nostre offerte e ti presentiamo il mondo dei servizi di Estra.

La nostra storia è tutta italiana: siamo una multiutility di proprietà pubblica, abbiamo radici in Toscana e dal 2010 siamo cresciuti in tutto il territorio nazionale dove serviamo circa 650.000 famiglie e imprese con gas e luce. Siamo stabilmente tra i primi dieci gruppi industriali per vendita di energia e siamo impegnati anche in altre attività di infrastrutture e servizi di efficienza energetica.

La correttezza e la trasparenza nel rapporto con i nostri clienti hanno contribuito in modo determinante alla realizzazione di questo successo.

Pensiamo di fare cosa gradita mettendoti a disposizione questa guida ai nostri servizi dove puoi trovare anche consigli utili per risparmiare e idee semplici per gestire al meglio l'energia della tua casa.

Essere cliente Estra è comodo e vantaggioso: lavoriamo affinché anche tu, come tantissimi altri clienti, continui a sceglierci con soddisfazione ogni giorno.

Vuoi saperne di più?
Visita il nostro sito: lucegas.estrspa.it



INDICE

01	Hai bisogno di contattarci? Scopri tutti i modi	7
02	Parla con noi: contact center e sportelli	9
03	Quando e dove vuoi tu: area clienti web e app mobile	10
04	Per un conteggio preciso dei consumi...	12
05	Le fatture non sono più un problema: scegli la fattura elettronica	17
06	Quando e come fatturiamo	19
07	La fattura non è semplice: legghiamola insieme	20
08	Pagare in comodità: scegli l'addebito su conto corrente	22
09	Devi fare una modifica al tuo contratto? Tutte le soluzioni a tua disposizione	24
10	Benvenuto nella smart home	27
11	Sempre dalla tua parte	32



HAI BISOGNO DI CONTATTARCI? SCOPRI TUTTI I MODI

NON IMPORTA DOVE ABITI, CON ESTRA VIVI
SEMPRE AL CENTRO DI UN MONDO DI SERVIZI

- orari prolungati
- tempi di attesa molto veloci
- un'area clienti e una app mobile ricche di servizi che ti permettono di gestire le tue forniture come e quando vuoi tu
- numerosi sportelli e negozi nei quali venirci a trovare



Per approfondimenti
contatti.estraspaspa.it



Quando ci contatti, tieni il codice cliente a portata di mano: lo trovi sul fronte della fattura e nella lettera di benvenuto



PARLA CON NOI: CONTACT CENTER E SPORTELLI

PENSIAMO A TE E CI INTERESSA IL TUO TEMPO

Siamo disponibili anche quando lo sei tu, quando non lavori e hai tempo da dedicare alle tue forniture.



Puoi contattarci telefonicamente dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 21 e il sabato dalle 8 alle 13. Rispondiamo sempre dall'Italia con tempi medi di attesa di 15 secondi.

PER PRIVATI

800 128 128 (da fisso)
199 206 520 (da cellulare)

PER AZIENDE

800 104 104
(da fisso e da cellulare)



Estra ha numerosi sportelli, store e agenzie su tutto il territorio nazionale. Per sapere dove si trovano e gli orari di apertura, puoi chiamarci, visitare la pagina contatti.estraspaspa.it o scaricare la app mobile.

QUANDO E DOVE VUOI TU: AREA CLIENTI WEB E APP MOBILE

FLESSIBILITÀ ASSOLUTA E TANTI SERVIZI.



VISUALIZZA
L'ESTRATTO CONTO



VEDI
STATISTICHE



PAGA LE FATTURE
ONLINE



GESTISCI
I DATI ANAGRAFICI



INVIA
L'AUTOLETTURA



ATTIVA
LE FATTURE WEB

Accedi a tutte le tue fatture, vedi subito in un click tutte le scadenze e verifica lo stato dei tuoi pagamenti. Non è mai stato così semplice!

Controlla e verifica, anche attraverso grafici, i consumi e la spesa nell'arco degli ultimi 12 mesi!

Vuoi pagare velocemente e in sicurezza le tue fatture, senza fare file agli sportelli? Nessun problema, paga online con carta di credito.

Controlla direttamente tutti i tuoi dati anagrafici e di contatto! In questo modo, troverai anche tutti i moduli di cui hai bisogno sempre aggiornati.

Comunica direttamente con noi con il form preferenziale nella sezione "Richieste e segnalazioni".

<https://areaclienti.estraspaspa.it/>

ISCRIVITI SUBITO! È SEMPLICE, VELOCE E GRATUITO

Tanti servizi a portata di click.

Tutti i nostri siti e servizi sono protetti da certificati di sicurezza SSL.Q 1024 Sit. Controlla sempre che l'indirizzo inizi con HTTPS.

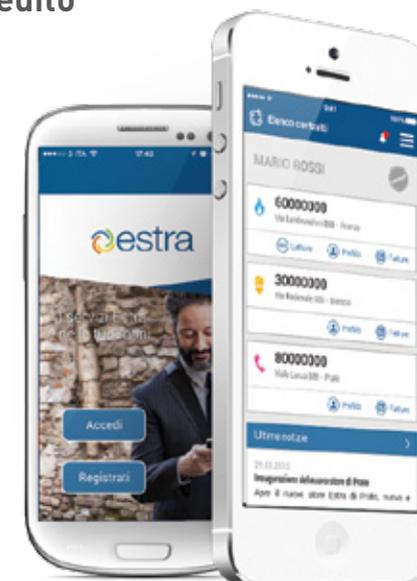
NON SOLO WEB ANCHE MOBILE SCARICA LA NOSTRA APP. È GRATUITA.

L'applicazione di Estra è l'altro vero sportello self service per tutte le operazioni più comuni legate alla tua utenza gas e luce.

Registrati all'area clienti (areaclienti.estraspaspa.it) e con la tua username e password potrai anche accedere ai servizi mobile.

Novità nella versione 2.0

- **Maggiore facilità e usabilità**
- **Visualizzazione PDF fatture**
- **Pagamento con carta di credito**



Cerca l'app Estra
nell'App Store e nel Play Store.

PER UN CONTEGGIO PRECISO DEI CONSUMI...

DARE LA LETTURA DEL CONTATORE TI PERMETTE DI PAGARE IL TUO CONSUMO EFFETTIVO.

Solo recentemente è iniziata la sostituzione dei contatori tradizionali del gas con quelli elettronici, capaci, cioè, di comunicare in automatico la lettura al Distributore così come avviene per l'energia elettrica.

Il Distributore del gas è tenuto a un numero limitato di letture durante l'anno: si va da una sola lettura per i consumi più bassi (fino a 500 Smc/anno) a due letture per la maggior parte dei riscaldamenti domestici (attualmente fino a 5.000 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno con la normativa in vigore dal 1° gennaio 2016).

È quindi importante comunicare le letture per avere fatture aggiornate con consumi reali: l'autolettura, se congruente con i dati comunicati dal Distributore, è una lettura effettiva e dà luogo a conguagli.

I contatori dell'energia elettrica sono prevalentemente elettronici e vengono periodicamente letti in remoto dal Distributore. Per avere la certezza di una fatturazione aderente ai consumi riportati sul contatore, però, è consigliato procedere all'autolettura.

In ogni caso non preoccuparti. Se non riesci a dare le letture nei periodi richiesti utilizzeremo i tuoi dati per stimare i tuoi consumi e faremo il conguaglio alla prima lettura effettiva utile.

Il calendario di autolettura

GAS	ENERGIA ELETTRICA
Dal 27 al 31 gennaio	Dal 24 al 28 febbraio
Dal 27 al 31 marzo	Dal 26 al 30 aprile
Dal 26 al 30 giugno	Dal 26 al 30 giugno
Dal 26 al 30 settembre	Dal 27 al 31 agosto
Dal 26 al 30 novembre	Dal 27 al 31 ottobre
	Dal 27 al 31 dicembre

Solo per le province di Siena e Arezzo

Dal 24 al 28 febbraio
Dal 26 al 30 aprile
Dal 27 al 31 luglio
Dal 27 al 31 ottobre
Dal 27 al 31 dicembre

TRA I TANTI MODI PER COMUNICARE LE LETTURE, SCEGLI QUELLO CHE PREFERISCI...

...E ricorda che i nostri servizi sono attivi tutti i giorni della settimana 24 ore su 24!



800 057 057 (da fisso)
0574 873510 (da cellulare)



Area clienti online
(areaclienti.estraspaspa.it).



App Estra per Android o iOS
con il tuo smartphone o tablet.



Nei nostri store, potrai lasciare le letture
tramite iPad o direttamente agli operatori.



000

LEGGERE IL CONTATORE È SEMPLICE

GAS

Se hai un contatore tradizionale, non digitale, devi comunicare solo i numeri su sfondo nero (NON le cifre su sfondo rosso).

Se invece hai già un contatore elettronico, le modalità di lettura dipendono dalle diverse case produttrici. In linea generale, troverai il display spento e dovrai premere un tasto per attivarlo. Di solito la prima schermata ad accendersi riporta il totalizzatore del consumo, ma questa modalità potrebbe variare quindi consulta il manuale che il Distributore dovrebbe averti consegnato o pubblicato online. In ogni caso, devi comunicare il numero intero del totalizzatore e non i numeri dopo la virgola.

ENERGIA ELETTRICA

Premi il pulsante sull'apparecchiatura fino a quando non appariranno sul display la voce LETTURA ATTUALE A1 (fascia oraria F1), LETTURA ATTUALE A2 (fascia oraria F2) e LETTURA ATTUALE A3 (fascia oraria F3).

Devono essere comunicati i dati delle letture attuali per tutte le fasce.

Se compare solo la sigla A3, il contatore non è stato adeguato alla modalità trioraria: comunica solo la LETTURA ATTUALE A3.



LE FATTURE NON SONO PIÙ UN PROBLEMA: SCEGLI LA FATTURA ELETTRONICA

MOLTI VANTAGGI CON UN GESTO SEMPLICE,
VELOCE E GRATUITO

Sottoscrivere la bolletta elettronica significa portare semplicità nella tua vita:

- non dover più conservare le fatture cartacee in casa perché lo facciamo noi per te;
- non rischiare di avere ritardi di pagamento perché la bolletta è stata smarrita dal servizio postale;
- contribuire al miglioramento dell'ambiente riducendo il consumo di carta e l'emissione di CO₂.

È sufficiente registrarsi all'area clienti web e richiedere la fattura elettronica selezionando la voce "Modalità ricezione fattura".

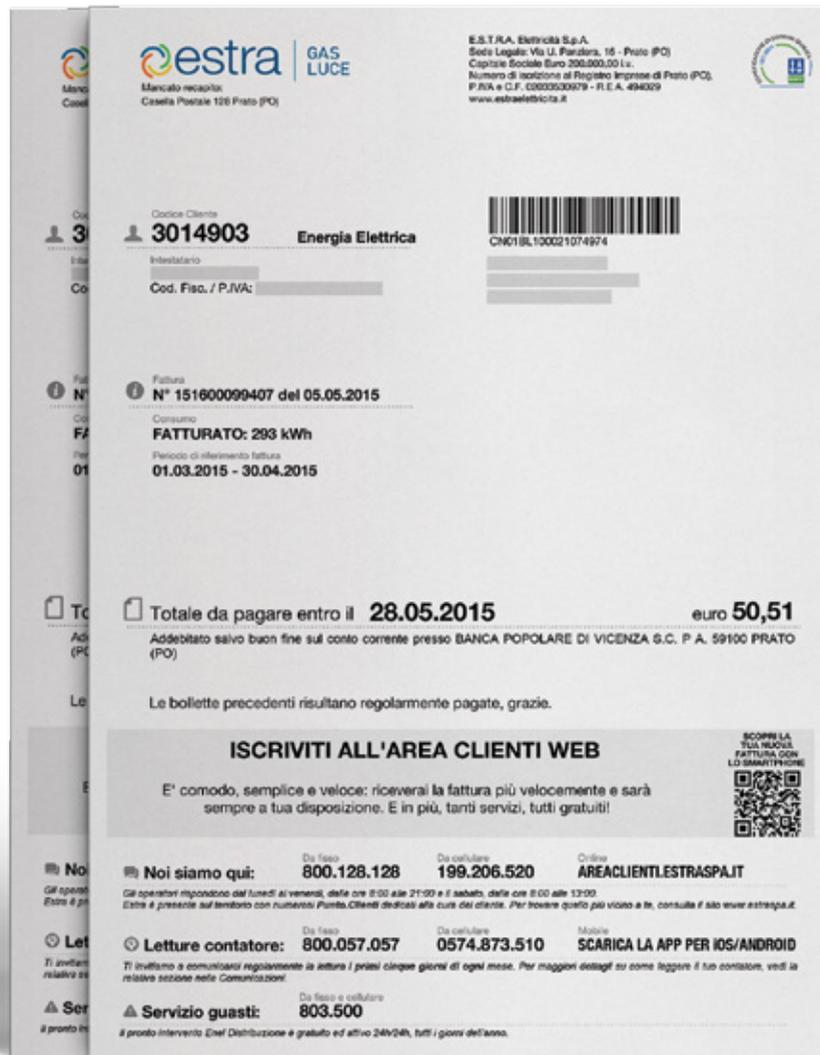


QUANDO E COME FATTURIAMO

UN CALENDARIO DI FATTURAZIONE PRECISO E AFFIDABILE, COSÌ SAI SEMPRE COSA ASPETTARTI!

In un anno vengono emesse 5 fatture del **gas**: ogni bimestre nel periodo invernale e con frequenza trimestrale nel periodo estivo (fatta eccezione per la Tariffa Family che è sempre mensile).

La fattura di **energia elettrica** è sempre bimestrale e quindi ne riceverai sei, come da calendario qui sotto.



CALENDARIO DI FATTURAZIONE GAS	
PERIODO CONSUMI	SCADENZA FATTURA*
dicembre-gennaio	MARZO
febbraio-marzo	MAGGIO
aprile-maggio-giugno	AGOSTO
luglio-agosto-settembre	NOVEMBRE
ottobre-novembre	GENNAIO

ENERGIA ELETTRICA	
PERIODO CONSUMI	SCADENZA FATTURA*
gennaio-febbraio	MARZO
marzo-aprile	MAGGIO
maggio-giugno	LUGLIO
luglio-agosto	SETTEMBRE
settembre-ottobre	NOVEMBRE
novembre-dicembre	GENNAIO

Solo per le province di Siena e Arezzo

gennaio-febbraio	APRILE
marzo-aprile	GIUGNO
maggio-giugno-luglio	SETTEMBRE
agosto-settembre-ottobre	DICEMBRE
novembre-dicembre	FEBBRAIO

*dato soggetto a variazioni

LA FATTURA NON È SEMPLICE: LEGGIAMOLA INSIEME

UNO DEI NOSTRI OBIETTIVI È RENDERE LE FATTURE SEMPRE PIÙ CHIARE

Le voci che trovi in fattura devono essere conformi alle indicazioni dettate dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico (AEEGSI).

Nelle fatture del gas e di energia elettrica troverai questi principali raggruppamenti di costi:

- **servizi di vendita** – comprendono gli importi relativi alle diverse attività svolte da Estra per fornire energia alla tua abitazione (come, ad esempio, acquisto della materia prima e gestione del cliente);
- **servizi di rete** – sono gli importi relativi alle spese di trasporto, distribuzione, gestione del contatore che Estra versa al Distributore.
- **imposte** – sono gli importi dovuti da ogni cliente secondo la normativa vigente (es: IVA e imposta di consumo).

Per capire quanto ti costano gas ed energia elettrica devi considerare le voci relative ai servizi di vendita perché sono quelle che differiscono da operatore ad operatore. I costi dei servizi di rete sono sempre uguali per te, perché non dipendono dal venditore che hai scelto ma sono decisi dalla società che gestisce la distribuzione.



Estra ha da sempre scelto di esporre con chiarezza e trasparenza le componenti relative alla vendita. Consulta le condizioni particolari allegate al contratto che hai firmato e, se hai bisogno di ulteriori informazioni, contattaci quando vuoi.

Se vuoi saperne di più, consulta il Glossario dell'AEEGSI pubblicato sul nostro sito alla pagina [lucegas.estrspa.it/glossario-energia-elettrica-e-gas.html](https://www.lucegas.estrspa.it/glossario-energia-elettrica-e-gas.html) oppure la guida alla fattura elettrica alla pagina per app mobile raggiungibile via QRCode dalla fattura.

QUALCOSA NON TI È CHIARO NEL CONTEGGIO DEI CONSUMI?

Nessun problema, ricevere chiarimenti e comunicare un errore sugli importi indicati in fattura è semplice e gratuito. Utilizza i contatti che trovi a pagina 9.

PAGARE IN COMODITÀ: SCEGLI L'ADDEBITO SU CONTO CORRENTE

GESTISCI BENE IL TUO TEMPO E NON FAI CODE
PER PAGARE LA BOLLETTA.

È semplice:
chiama il numero verde 800 128 128 e penseranno a tutto
i nostri operatori.

In più, se ti registri all'area clienti, conserveremo per te le tue
fatture, e non dovrai preoccuparti di perderle: una e-mail ti
avviserà ogni volta che sarà emessa una nuova fattura.

E se non hai ancora l'addebito su conto...
PUOI PAGARE LA TUA BOLLETTA SENZA ALCUNA
COMMISSIONE:

- nell'area clienti web e nell'app mobile
con carta di credito;
- presso tutte le filiali di Monte dei Paschi di Siena.



Inoltre, puoi pagare, con le commissioni previste, presso
qualsiasi Istituto di Credito, Poste Italiane, Unicoop Firenze
e Centro Italia o con bonifico bancario alle seguenti
coordinate:

per il gas **IBAN IT93Z0572821543443570227384**

per l'energia elettrica **IBAN IT13V0572821543443570207390**

Infine i nostri sportelli accettano pagamenti con carta
di credito e/o bancomat.



DEVI FARE UNA MODIFICA AL TUO CONTRATTO? TUTTE LE SOLUZIONI A TUA DISPOSIZIONE

SCEGLI QUELLA CHE PREFERISCI: È COMUNQUE SEMPRE FACILE E VELOCE

Per tutte le variazioni al tuo contratto, contatta il nostro Servizio Clienti (riferimenti a pag. 9), e potrai scegliere se:

- farti mandare a casa la modulistica da compilare e rispedire firmata in originale con gli allegati richiesti;
- fare la variazione con registrazione vocale e ricevere a casa la documentazione già perfezionata, senza doverla rispedire.

Se devi solo modificare l'indirizzo o la modalità di recapito delle fatture, puoi farlo direttamente tu, collegandoti all'area clienti online.

Hai infine l'opportunità di utilizzare la sezione "Richieste e segnalazioni" dell'area clienti.

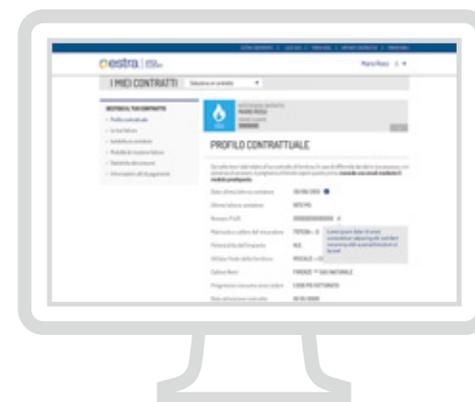


LA VOLTURA

La voltura è la variazione contrattuale più frequente e consiste nel cambio di intestatario del contratto (casi tipici sono l'affitto o vendita di immobili).

Per effettuare una voltura occorrono i seguenti dati:

- nome, cognome, codice fiscale e numero telefonico del nuovo intestatario;
- matricola del contatore e/o numero di PDR o POD (sempre indicati in fattura);
- lettura del contatore (vedi istruzioni a pag. 15);
- indirizzo di recapito del precedente intestatario per la fattura di conguaglio.





BENVENUTO NELLA SMART HOME

La casa intelligente è la casa nella quale si risparmia. Hai sottoscritto delle tariffe davvero convenienti e, con poca fatica, qualche consiglio e un po' di innovazione, potrai fare ancora di più.

Viaggia insieme a noi nel mondo dell'energia che cambia: iscriviti all'area clienti per ricevere la nostra newsletter e approfondisci le tue curiosità sul nostro blog. Troverai tante idee per risparmiare sulla spesa energetica sfruttando opportunità che solo qualche anno fa erano difficilmente immaginabili.

TARIFFE CONVENIENTI

+

CONSUMI INTELLIGENTI

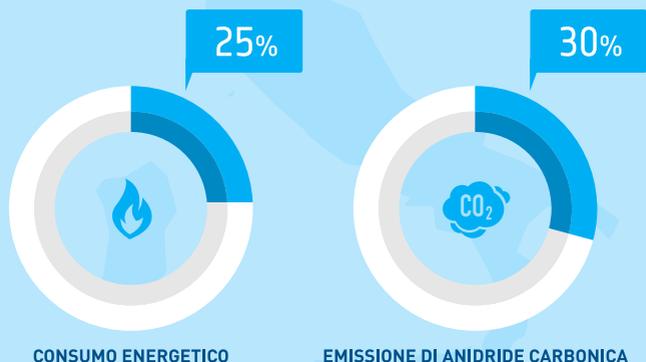
=

RISPARMIO

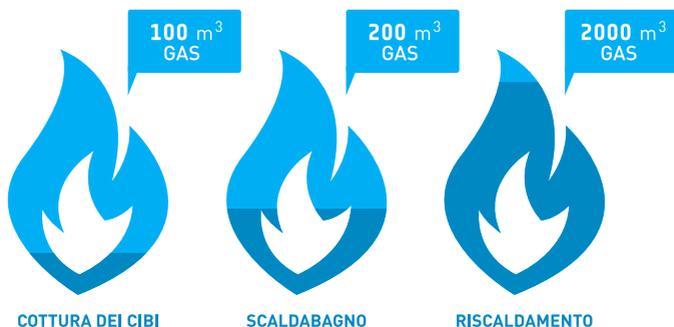
.... LA PRIMA FONTE DI ENERGIA
È IL RISPARMIO



**I NOSTRI CONSUMI
DI ACQUA CALDA E RISCALDAMENTO**
GLI EFFETTI SUI CONSUMI NAZIONALI



PRINCIPALI VOCI DI CONSUMO
DI UNA FAMIGLIA MEDIA OGNI ANNO



7

CONSIGLI
PER RIDURRE IL CONSUMO DI GAS



TEMPERATURA

Regola la temperatura ambiente a non più di 18°C: dormire con una temperatura più bassa non è solo economico, ma fa bene alla salute.



TERMOSIFONI

Non coprire i radiatori con tende o rivestimenti per evitare che il calore sia schermato rispetto alla stanza.



VALVOLE TERMOSTATICHE

Installa valvole termostatiche su ogni radiatore per regolarne la temperatura: ridurre il calore di 1°C fa risparmiare il 6% di energia.



CONTROLLI

Fai eseguire i controlli sulla caldaia: non solo è obbligatorio, ma tutela la sicurezza e garantisce una maggiore efficienza.



CALDAIA

In caso di sostituzione della caldaia acquistane una a condensazione o ad alto rendimento.



VETRI

Installa doppi vetri alle finestre e aumenta l'isolamento termico delle pareti per evitare dispersioni di calore.

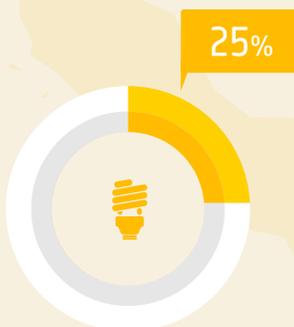


COTTURA

Utilizza pentole e padelle proporzionate al diametro del fornello e spegni il fuoco poco prima della fine cottura, per sfruttare il calore.



**I NOSTRI CONSUMI
DI LUCE ED ELETTRODOMESTICI**
GLI EFFETTI SUI CONSUMI NAZIONALI



CONSUMO ELETTRICO NAZIONALE

ELETTRODOMESTICI SOLO IN CLASSE A!

Scegli elettrodomestici di classe energetica A.

Non lasciare le apparecchiature elettroniche in stand-by quando non vengono usate (spegnere il LED rosso): continuano a consumare elettricità e sono la prima causa di incendi domestici.

Stacca dalle spine i caricabatteria: i trasformatori continuano a consumare energia.



8

CONSIGLI

PER RIDURRE IL CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA



PUNTI LUCE

Adotta un sistema di illuminazione tarato sulle esigenze (es. luce sulla scrivania per studiare o appesa sopra il tavolo in cucina).



LAMPADINE

Sostituisci le lampadine a incandescenza con quelle a LED: durano 30 volte di più e consumano 6 volte di meno.



LAMPADARI

Scegli lampadari senza plafoniere: servono meno lampadine per avere più luce. Pulire le lampadine aumenta l'efficienza fino al 20%.



ILLUMINAZIONE NATURALE

Tinteggia le pareti di colori chiari: le stanze saranno più luminose e non sarà necessario accendere lampadine nelle giornate buie.



FORNO

Spegni il forno qualche minuto prima della fine della cottura per sfruttare il calore residuo.



LAVASTOVIGLIE

Usa cicli di lavaggio a basse temperature, dopo aver asportato manualmente i residui più grossi dai piatti e dalle pentole.



LAVATRICE

Utilizza a pieno carico, con temperature massime di 40°C e prodotti anticalcare per l'efficienza della serpentina di riscaldamento.



FRIGO E CONGELATORE

Non abbassare la temperatura del frigorifero sotto i 3°C, tienilo lontano da fonti di calore e ad almeno 10 cm dal muro. Sbrina regolarmente il congelatore: uno strato di ghiaccio funziona da isolante e fa aumentare i consumi.

SEMPRE DALLA TUA PARTE

SCEGLI CON LA MASSIMA TRANQUILLITÀ LA CONVENIENZA DELLE NOSTRE OFFERTE.

I nostri clienti ci riconoscono da sempre un comportamento improntato alla correttezza e alla trasparenza. Siamo consapevoli che questo apprezzamento è il presupposto affinché anche tu scelga di rimanere con noi a lungo e con soddisfazione.

Intendiamo così continuare a lavorare con impegno per rafforzare sempre di più questo rapporto di fiducia.

L'adozione del Protocollo di autoregolazione volontaria dimostra l'interesse di Estra nella tutela dei diritti del consumatore in fase di stipula del contratto. Con esso, infatti, sono state introdotte garanzie ulteriori rispetto a quelle previste dalla normativa. Abbiamo lavorato con le principali Associazioni dei Consumatori per assicurare il rispetto di valori condivisi.

Il Protocollo di Autoregolazione Volontaria è consultabile:

- **sul sito internet lucegas.estrspa.it**
- **nei Punto.Clienti presenti sul territorio (elenco su contatti.estrspa.it)**
- **nelle agenzie di vendita (elenco su contatti.estrspa.it)**





tado°

Rendi smart il riscaldamento

Sostituisci il tuo vecchio termostato con Estra tado° e scopri un nuovo livello di comfort mentre risparmi energia e denaro.



Risparmia energia

È un aiuto a risparmiare sui costi di riscaldamento, anche fino al 31%.



Semplifica la vita

Stanco di gestire il tuo riscaldamento? Fai fare tutto per te in automatico!

Più comfort

Ti fa trovare la temperatura ideale ogni volta che rientri a casa, per il massimo comfort.



Semplicità d'uso

È semplice da installare, intuitivo da usare e consente il controllo remoto con un'app.



PROSSIMAMENTE IN VENDITA
NEGLI STORE E NELL'AREA CLIENTI ONLINE.



Philips hue abbina luce LED e tecnologia wireless

Il sistema di illuminazione Philips hue cambierà il modo in cui usi la luce. Per sempre.

Puoi provare le diverse gradazioni di luce bianca e il loro **effetto sul tuo organismo**, dalla luce fredda energizzante alla luce calda rilassante. Oppure scegli tra tutti i colori dello spettro quello che meglio riflette il tuo stato d'animo. Hue può **svegliarti al mattino** in maniera naturale, simulando l'alba. Può aiutarti a **proteggere la tua casa** grazie al controllo delle luci da remoto. Può perfino tenerti informato sulle condizioni **meteo**.

Hue offre infinite possibilità: la luce di casa sarà sempre connessa alla tua vita.

