

# PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA

In materia di contratti e attivazioni non richieste



## 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 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.

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 nel mercato italiano. Sappiamo che la chiave di questo successo sono 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, quale condizione di un rapporto duraturo e soddisfacente.

Abbiamo condiviso questo Protocollo con le principali Associazioni dei Consumatori a ulteriore garanzia dei principi di trasparenza e di correttezza a cui ci ispiriamo.

Con esse ci siamo anche impegnati a stilare congiuntamente una Carta dei Servizi e a definire una Procedura di Conciliazione Paritetica, quali strumenti efficaci per la tutela dei consumatori e per un rapporto costruttivo con tutti i nostri Clienti.

In virtù di questo nostro impegno, ti invitiamo, a farci avere eventuali osservazioni o semplicemente la tua opinione, attraverso i nostri canali di contatto ([contatti.estrspa.it](mailto:contatti.estrspa.it)).



**Nicola Moschillo**  
Direttore Generale  
Estra Energie S.r.l.



**Antonino Azzarello**  
Direttore Generale  
Estra Elettricità S.p.A.

# INDICE

---

01	PRINCIPI GENERALI	
Art. 1	Obiettivi	7
Art. 2	Ambito di applicazione	8
Art. 3	Pubblicazione e diffusione	9
02	ORGANIZZAZIONE AREA COMMERCIALE	
Art. 4	Selezione degli agenti di vendita e partner commerciali	11
Art. 5	Formazione	11
03	MISURE PREVISTE	
Art. 6	Identificazione degli agenti di vendita e partner commerciali	13
Art. 7	Presentazione della proposta contrattuale	14
Art. 8	Principi di correttezza con il Cliente e il potenziale Cliente	14
Art. 9	Lettera di benvenuto	15
Art. 10	Gestione unificata dei reclami	15
Art. 11	Gestione dei reclami per contratti non richiesti	16
Art. 12	Adesione alla procedura di ripristino	16
Art. 13	Gestione dei diritti di ripensamento	17
04	MONITORAGGIO APPLICAZIONE PROTOCOLLO	
Art. 14	Costituzione di un Organismo di Controllo	19
Art. 15	Misure previste in caso di inadempimento	20



# 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 principi fondamentali sotto elencati.



**Libera espressione del consenso da parte del Cliente.**



**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 dalla Deliberazione n.153/2012/R/COM come modificata dalla Delibera n. 266/2014/R/COM in tema di contratti e attivazioni non richieste di forniture di energia elettrica e/o gas naturale;
- individua quali funzioni aziendali, diverse da quella commerciale, sono responsabili della sua attuazione;
- invita le Associazioni dei Consumatori alle riunioni dell'Organismo di Controllo che ha il compito di garantire il rispetto del presente Protocollo;
- avvia con le Associazioni dei Consumatori un percorso di collaborazione mirato alla definizione della Carta dei Servizi e della Procedura di Conciliazione Paritetica;
- 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.



**Il sito internet [www.estraspa.it](http://www.estraspa.it), dove è presente una sezione con ulteriori informazioni relative alla tutela dei Clienti.**



**I Punto.Clienti presenti sul territorio (elenco su [contatti.estraspa.it](http://contatti.estraspa.it)).**



**Le agenzie di vendita (elenco su [contatti.estraspa.it](http://contatti.estraspa.it)).**

Copie del Protocollo saranno inviate alle Associazioni dei Consumatori che fanno parte degli elenchi regionali affinché possano metterle a disposizione presso le loro sedi, sia in formato cartaceo sia in formato digitale. L'elenco di tali Associazioni sarà reso disponibile nella sezione sopra citata del sito [www.estraspa.it](http://www.estraspa.it).

I Clienti sono informati dell'adesione al Protocollo di Autoregolazione anche mediante una comunicazione nelle condizioni particolari del contratto e nelle lettere di benvenuto.



# 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 Privacy e del Codice Etico di Estra.

## Art.5 Formazione

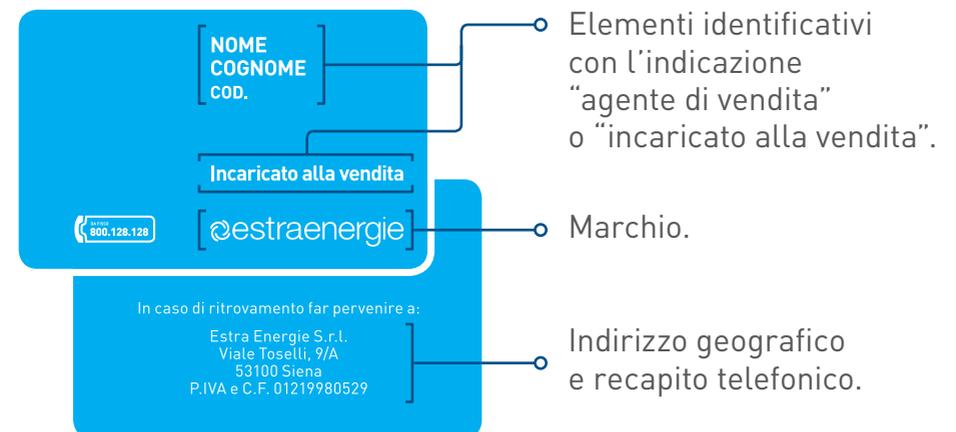
Estra s'impegna affinché i partner commerciali forniscano ai loro operatori un'appropriata formazione sulle tematiche tecniche, commerciali e normative necessarie per lo svolgimento dell'attività di vendita, compresi gli aspetti comportamentali.



# 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 dovrà fornire gli elementi identificativi di Estra completi di:

-  **indirizzo geografico**
-  **recapito telefonico**
-  **indirizzo email**
-  **numero di fax**

Il recapito telefonico deve sempre essere idoneo a consentire l'identificazione del personale commerciale.

## 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;
- rilasciare la documentazione contrattuale completa, inclusa la scheda di confrontabilità;
- informare il Cliente dell'esistenza di una sezione del sito [www.estrspa.it](http://www.estrspa.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 Lettera di benvenuto

Estra, successivamente alla stipula di ogni contratto di fornitura (sia esso concluso nei propri uffici commerciali ovvero in luoghi diversi ovvero con forme di comunicazione a distanza), invia al domicilio del Cliente una lettera di benvenuto con la quale, oltre a dare comunicazione dell'accettazione del contratto, informa il Cliente sul buon esito dello stesso.

## Art.10 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 [contatti.estrspa.it](http://contatti.estrspa.it));
- ha istituito una casella di posta appositamente dedicata allo scambio di informazioni con le Associazioni dei Consumatori.

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. 11 Gestione dei reclami per contratti non richiesti

Estra, a seguito del ricevimento di un reclamo per 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 e comunque entro i termini previsti dalla normativa.

## Art. 12 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 non richieste che hanno avuto uno dei seguenti esiti:

- accoglimento da parte di Estra;
- accoglimento disposto dallo Sportello per il Consumatore di Energia.

In particolare la suddetta procedura prevede che, nel periodo di fornitura relativo al contratto non voluto dal Cliente, venga applicato il prezzo previsto dal mercato di tutela, scontato della quota di remunerazione dell'attività di Estra. Tale componente corrisponde a:

- il Prezzo Commercializzazione e Vendita (PCV) per le forniture di energia elettrica;
- la Quota di Vendita al Dettaglio (QVD) per le forniture di gas naturale.

## Art. 13 Gestione dei diritti di ripensamento

Estra si impegna ad accettare l'eventuale ripensamento del Cliente anche con modalità diverse e meno onerose rispetto alla raccomandata a/r:

- **email energia elettrica:** [estraelettricità@estraelettricità.it](mailto:estraelettricità@estraelettricità.it)
- **email gas:** [estraenergie@estraenergie.it](mailto:estraenergie@estraenergie.it)
- **fax numero verde:** 800 978 990
- **posta ordinaria:** casella postale 128-59100 Prato

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.



# MONITORAGGIO APPLICAZIONE PROTOCOLLO

---

## Art. 14 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 composto da tre membri delle seguenti strutture aziendali: Servizio Comunicazione Corporate, Ufficio Relazioni con i Clienti e Staff di Direzione.

L'organismo si riunisce due volte all'anno e a ogni convocazione saranno invitate le Associazioni dei Consumatori a cui saranno comunque comunicate, indipendentemente dalla loro partecipazione, le risultanze delle attività previste ai punti a) e b) e c) del presente articolo.

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 alla Direzione di Estra, contenente anche le osservazioni, le segnalazioni e le valutazioni delle Associazioni dei Consumatori.

## Art. 15 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.



### Comunic

**Pagare la bolletta**  
La bolletta deve essere pagata entro i termini indicati. Successivamente ad inviare al cliente entro i termini indicati. Qualora sussistano potenze disponibili da parte del Fornitore Per interventi di sc...

**Come e dove pagare**  
Con il bollettino di - presso le filiali di - presso qualsiasi - presso le filiali di c Con la domiciliazione Con la carta di credito Con bonifico bancario

**Rateizzazioni**  
L'importo della richiesta al Servizio Clienti e con periodicità

**Come inviare**  
Per inviare un reclamo in alternativa, - utilizzare il form - scrivere alla - inviare un fax I reclami dei clienti di fornitura, scaricabile dalla Delibera un reclamo.

**Come leggere**  
In caso di - premere il tasto F2) - la prima - la serie prima par - se con esposte  
In caso - devono NB. Le filiali E' importante - deve - deve Infine i ai 55 k

**Fasce**  
Fasce festivo Saba ore 2

**Moc**  
Qua con con

**En**  
In: ap l'e

**Ir**  
N

estra | GAS LUCE  
E.S.T.R.A. Elettricità S.p.A.  
Sede Legale: Via U. Panzera, 16 - Prato (PO)  
Capitale Sociale Euro 200.000,00 i.v.  
Numero di iscrizione al Registro Imprese di Prato (PO), P.IVA e C.F. 02033530979 - R.E.A. 494029  
www.estraelettrica.it

estra | GAS LUCE  
Mancato recapito:  
Casella Postale 128 Prato (PO)

E.S.T.R.A. Elettricità S.p.A.  
Sede Legale: Via U. Panzera, 16 - Prato (PO)  
Capitale Sociale Euro 200.000,00 i.v.  
Numero di iscrizione al Registro Imprese di Prato (PO), P.IVA e C.F. 02033530979 - R.E.A. 494029  
www.estraelettrica.it

Codice Cliente  
**3014903**  
Energia Elettrica  
Intestatario  
Cod. Fisc. / P.IVA:



59100 - PRATO PO

Fattura  
N° **141600174264** del 05.12.2014  
Consumo  
**FATTURATO: 303 kWh**  
Periodo di riferimento fattura  
01.09.2014 - 31.10.2014

Totale da pagare entro il **02.01.2015**  
Addebitato salvo buon fine sul conto corrente presso BANCA POPOLARE DI VICENZA S.C. P.A. 59100 PRATO  
euro **55,10**

Le bollette precedenti risultano regolarmente pagate, grazie.

### ISCRIVITI ALL'AREA CLIENTI WEB

E' comodo, semplice e veloce: riceverai la fattura più velocemente e sarà sempre a tua disposizione. E in più, tanti servizi, tutti gratuiti!



**Noi siamo qui:**  
Da fisso: **800.128.128**  
Da cellulare: **199.206.520**  
Online: **AREACIENTI.ESTRASP.A.IT**  
Gli operatori rispondono dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle 21:00 e il sabato, dalle ore 8:00 alle 13:00. Estra è presente sul territorio con numerosi Punti Clienti dedicati alla cura del cliente. Per trovare quello più vicino a te, consulta il sito [www.estrasp.a.it](http://www.estrasp.a.it).

**Lecture contatore:**  
Da fisso: **800.057.057**  
Da cellulare: **0574.873.510**  
Mobile: **SCARICA LA APP PER iOS/ANDROID**  
Ti invitiamo a comunicarci regolarmente la lettura i primi cinque giorni di ogni mese. Per maggiori dettagli su come leggere il tuo contatore, vedi la relativa sezione nelle Comunicazioni.

**Servizio guasti:**  
Da fisso e cellulare: **803.500**  
Il pronto intervento Enel Distribuzione è gratuito ed attivo 24 ore su 24.

# NOTE INFORMATIVE

---

**Attivazione non richiesta** consiste nell'accesso per sostituzione fornitore compiuto da una società di vendita a seguito di un contratto non richiesto.

**AEEGSI** è l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico istituita con Legge n. 481/95.

**Autorità Garante** è l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato istituita con Legge n. 287/90. Essa garantisce il rispetto delle regole che vietano le intese anticoncorrenziali tra imprese, gli abusi di posizione dominante e le concentrazioni in grado di creare o rafforzare posizioni dominanti dannose per la concorrenza.

**Cliente** è il Cliente finale avente diritto alla Maggior Tutela di cui all'art. 1, comma 2, Decreto Legge 18 giugno 2007, n. 73 e il Cliente del servizio gas considerato Cliente vulnerabile ai sensi dell'art. 22, comma 2, Decreto Legislativo 23 maggio 2000, n. 164, a esclusione dei Clienti titolari di utenze relative ad attività di servizio pubblico.

**Codice del Consumo** è la normativa emanata con il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in base all'art. 7 della legge delega 29 luglio 2003, n. 229, relativo al riassetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei consumatori che

comprende la maggior parte delle disposizioni emanate dall'Unione Europea nel corso degli ultimi venticinque anni per la protezione del consumatore.

**Codice di Condotta Commerciale** è l'allegato A alla Deliberazione dell'Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 come successivamente modificato e integrato. Prevede norme che regolano i rapporti tra esercenti la vendita di gas naturale e/o energia elettrica e i clienti finali. In particolare esso trova applicazione nel caso in cui al Cliente finale, a cui siano riconducibili punti di riconsegna esclusivamente alimentati in bassa tensione e/o consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno, venga proposto un contratto di fornitura per uno o più punti di prelievo/riconsegna.

**Codice della Privacy** è il nuovo testo unico della legge sulla privacy, ossia il Decreto Legislativo n. 196/2003, in vigore dal 1° gennaio 2004 e che ha sostituito tutti i provvedimenti emanati precedentemente in materia di privacy. Esso tiene conto della Direttiva UE 2000/58 sulla riservatezza delle comunicazioni elettroniche.

**Conferma del contratto** come stabilito dal Codice del Consumo, per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali è la copia firmata del contratto che l'agente di vendita deve rilasciare al Cliente oppure altra conferma su supporto cartaceo o su altro supporto durevole. Per i contratti conclusi a distanza, la conferma del contratto dovrà avvenire entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto, non eccedente l'inizio dell'esecuzione del contratto stesso e potrà essere su supporto cartaceo o su altro supporto durevole.

**Contratto non richiesto** è il contratto tra il venditore e il Cliente finale che quest'ultimo ritiene di non aver mai stipulato, o di aver stipulato in seguito a una pratica commerciale scorretta dell'agente di vendita che lo ha contattato telefonicamente o in un luogo diverso dagli uffici commerciali del venditore (ad esempio a casa propria, o in un centro commerciale...).

**Deliberazione n.153/2012/R/COM** è la Deliberazione dell'AEEGSI che introduce misure volte alla prevenzione del fenomeno dei contratti e attivazioni di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale non richiesti dal Cliente finale, e al ripristino della situazione antecedente l'attivazione non richiesta.

**Diritto di ripensamento** è il diritto riconosciuto al Cliente domestico di recedere, senza oneri né motivazioni, dal contratto negoziato fuori dai locali commerciali del Fornitore (ad es.: a casa del Cliente o in un centro commerciale) ovvero concluso mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad es.: mediante telefono, internet, ecc.). Il ripensamento deve essere esercitato sempre in forma scritta (raccomandata a/r, lettera semplice per posta, fax o posta elettronica), tramite dichiarazione esplicita o utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione del Fornitore, entro: i) 14 giorni dalla conclusione del contratto, se questo viene stipulato in luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del Cliente o in un centro commerciale); ii) 14 giorni dalla conclusione del contratto se questo viene stipulato mediante forme di comunicazione a distanza (ad esempio al telefono).

**Estra** ai fini del presente documento per Estra si intendono le società di vendita di gas naturale ed energia elettrica appartenenti al gruppo Estra: Estra Energie S.r.l. e Estra Elettricità S.p.A.

**Garante Privacy** è l'Autorità garante per la Privacy istituita dalla Legge 31 dicembre 1996, n. 675.

**Pratica commerciale scorretta** pratica ingannevole o aggressiva finalizzata a far compiere al consumatore una scelta che altrimenti non avrebbe compiuto.

**Reclamo per contratto non richiesto** è ogni reclamo scritto con il quale il Cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale o un'Associazione di Consumatori, lamenta di aver subito una pratica commerciale scorretta. Tale reclamo deve essere inoltrato entro 30 giorni solari dalla data in cui il Cliente ha avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione non richiesta, così come stabilito al comma 6.2 dell'allegato A alla Delibera 153/2012/R/COM e s.m.i. Il termine di 30 giorni, pertanto, dovrà decorrere o dal decimo giorno solare successivo alla data in cui il venditore ha dato conferma del contratto o, in caso questa non sia stata inviata, dal giorno della scadenza della prima bolletta.

**Sportello** è lo Sportello per il Consumatore di Energia istituito presso l'Acquirente Unico con la Deliberazione GOP 28/08. Esso ha lo scopo di dare informazioni, assistenza e tutela ai Clienti finali e ai consumatori-produttori di energia elettrica e gas, mettendo a disposizione un canale di comunicazione diretto, in grado di assicurare una tempestiva risposta a reclami e richieste di informazioni.

**Venditore non richiesto** è il venditore che risulta controparte di un contratto non richiesto.



# CONTATTI

---

## SERVIZIO CLIENTI

800 128 128 (da telefono fisso)

199 206 520 (da telefono cellulare)

## AZIENDE

800 104 104 (da fisso e cellulare)

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.

## SERVIZIO AUTOLETTURE

800 057 057 (da telefono fisso)

0574 873510 (da telefono cellulare)

## PUNTO.CLIENTI ESTRA

Se preferisci, vieni a trovarci al Punto.Clienti Extra più vicino a te.

