

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**
- Accedendo all'area clienti (<https://areaclienti.estra.it/>) e compilando il form dedicato nella sezione **“Richieste e segnalazioni”**

Gentile Cliente,

tra i nostri obiettivi principali c'è la soddisfazione dei propri Clienti finali. Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto, per la comunicazione di eventuali problemi riscontrati o per richiedere qualsiasi chiarimento necessario, 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 tua richiesta e a risponderti entro 30 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo o entro 30 giorni solari dalla data di ricezione della richiesta di informazioni.

#### DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE

Nome e Cognome/Ragione Sociale: \_\_\_\_\_

Indirizzo di fornitura: \_\_\_\_\_

Indirizzo di recapito (se diverso): \_\_\_\_\_

Indirizzo posta elettronica \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_

Codice Cliente\*: \_\_\_\_\_ PDR\*/POD\* \_\_\_\_\_

(\*riportati in fattura)

AUTOLETTURA del \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**GAS NATURALE** Smc \_\_\_\_\_

**ENERGIA ELETTRICA** F1 \_\_\_\_\_ F2 \_\_\_\_\_ F3 \_\_\_\_\_

## DATI IDENTIFICATIVI DEL RECLAMO/RICHIESTA DI INFORMAZIONI

OGGETTO:  **RECLAMO**       **RICHIESTA DI INFORMAZIONI**MOTIVO:  **CONTRATTI**

Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.

 **MOROSITÀ E SOSPENSIONE**

Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).

 **MERCATO**

Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.

 **FATTURAZIONE**

Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.

 **MISURA**

Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.

 **CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA**

Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.

 **BONUS SOCIALE**

Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

 **QUALITÀ COMMERCIALE**

Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.

 **ALTRO**

Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti.

DESCRIZIONE (descrivere sinteticamente le motivazioni di presentazione del reclamo/richiesta di informazioni)

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi del Reg.to UE 679/2016 ("GDPR"), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa e di aver preso visione dell'informativa privacy disponibile presso il sito internet del Gruppo Estra, selezionando il titolare al quale i dati sono forniti, al seguente link: <https://www.estra.it/privacy-policy-e-copyright>.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma del dichiarante \_\_\_\_\_