





## NOTA INFORMATIVA

Il modulo di reclamo può essere compilato e spedito con le seguenti modalità:

- inviando una lettera alla Casella postale n. 390 di Prato;
- inviando un fax al seguente numero: 800 978 990;
- tramite una e-mail al seguente indirizzo: [reclami@estraenergie.it](mailto:reclami@estraenergie.it).

Il modulo di reclamo è disponibile anche presso gli uffici aperti al pubblico di *Estra Energie Srl*, è sufficiente chiederlo agli addetti presenti.

I reclami devono riportare le seguenti informazioni minime:

- a) nome e cognome;
- b) indirizzo di fornitura;
- c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (gas).

Le informazioni richieste nel modulo reclamo/riciesta informazioni sono tutte reperibili consultando la propria bolletta.

Ai sensi del Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di gas naturale (Delibera ARG/com 199/08 e 168/04 Delibera ARG/com 44/09 della Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas), *Estra Energie* si impegna a rispondere al cliente entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo.

La risposta conterrà i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento al reclamo scritto;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata, rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dagli eventuali riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive eventualmente poste in essere;
- e) le seguenti informazioni contrattuali:
  - il servizio (gas);
  - la tipologia di fornitura (mercato libero o regime di tutela);
  - per i reclami di natura tariffaria, nel caso di cliente finale in regimi di tutela, la tipologia di tariffa o condizione economica applicata (cliente domestico, condominio domestico, usi diversi);
- f) l'elenco della documentazione allegata.