

# GUIDA AI SERVIZI



 eestra

Gentile Cliente,

grazie per aver scelto la nostra energia. Siamo felici di presentarti questa guida al **mondo dei servizi Estra** dove troverai anche tanti consigli utili per risparmiare e idee semplici per gestire al meglio gas e luce.

**Siamo Estra, l'energia vicina a te.** Ogni giorno diamo **luce e calore** alle case e alle imprese, con soluzioni attente al **risparmio** e all'**ambiente**.

Abbiamo lo sguardo rivolto al futuro e conosciamo il valore senza tempo di una stretta di mano.

Dove sei tu, ci siamo anche noi: ci trovi al tuo fianco con i nostri **store e sportelli** oppure al telefono e con i nostri servizi digital.

Un esempio? La nostra **App Estra** o l'**Area Clienti Web** permettono una gestione facile e veloce delle tue forniture.

Non solo! Con il servizio **Bolletta Smart** ricevi la bolletta via e-mail e hai tutto a portata di mano.

Investiamo sul **territorio** in cui viviamo sostenendo idee e progetti delle persone, perché crediamo che unire **passione ed energia** sia l'unico modo per compiere un'impresa.

Vuoi saperne di più?  
Visita **estra.it**

1

### **Parla con noi**

Contact center,  
sportelli e store

*Pagina 4*

6

### **Bolletta 2.0, mai così semplice**

Leggiamola insieme

*Pagina 18*

2

### **Quando e dove vuoi**

App mobile e  
Area Clienti Web

*Pagina 6*

7

### **Pagare in comodità**

Scegli l'addebito  
su conto corrente

*Pagina 20*

3

### **Hey, sono Clara**

La tua Angel dell'Energia!

*Pagina 9*

8

### **Devi fare una modifica al contratto?**

Tutte le soluzioni a tua  
disposizione

*Pagina 23*

4

### **Per un conteggio preciso dei consumi**

L'autolettura

*Pagina 11*

9

### **Sempre dalla tua parte**

Una scelta sicura

*Pagina 25*

5

### **La bolletta non è più un problema**

Scegli Bolletta Smart

*Pagina 16*

10

### **Green Tips**

Buone pratiche quotidiane  
per grandi risultati

*Pagina 27*

# 1.

## Parla con noi

### Contact center, sportelli e store

#### Ci prendiamo cura di te e del tuo tempo

Siamo disponibili ogni volta che hai bisogno di noi

# 1

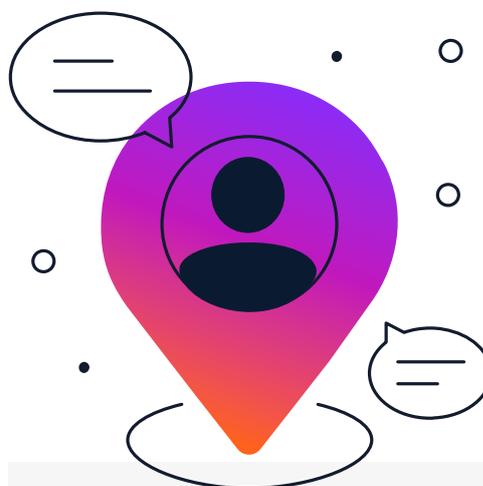
Assistenza con orari prolungati e tempi di attesa molto brevi

# 2

Area Clienti Web e App mobile per gestire le tue forniture come e quando vuoi

# 3

Numerosi store e sportelli sul territorio nei quali venire a trovarci



Per approfondimenti visita **[estra.it/contatti](https://estra.it/contatti)**

## Non importa dove abiti, con Estra vivi sempre **al centro di un mondo di servizi**



Chiamaci dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 21 e il sabato dalle 8 alle 13. Rispondiamo sempre dall'Italia.

### PER PRIVATI

**800 128 128** (da fisso)

**02 8270** (da cellulare)

### PER AZIENDE

**800 104 104**

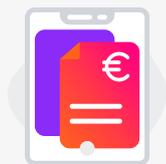
(da fisso e da cellulare)



Scopri lo sportello o l'Estra Store più vicino a te su **estra.it/store**.



Gestisci le tue forniture in totale autonomia su Area Clienti Web (**areaclienti.estra.it**) o con **App Estra** (iOS | Android).



Quando ci contatti, tieni il **Codice Cliente** a portata di mano: lo trovi sulla prima pagina della bolletta o nelle comunicazioni di benvenuto.

# 2. Quando e dove vuoi

## App mobile e Area Clienti Web

Scarica la nostra **app** gratuita!

L'**App Estra** è un vero sportello self service a portata di smartphone e tablet.

**Registrati** e con le stesse credenziali potrai accedere da computer anche ad **areaclienti.estra.it**.

SCOPRI  
DI PIÙ



Scarica l'App Estra



## Con App Estra e Area Clienti Web l'energia non è mai stata così **semplice**



Statistiche  
consumi



Gestione dati  
anagrafici



Archivio  
bollette



Attivazione  
Bolletta Smart



Controllo scadenze  
e pagamenti



Invio  
autolettura



Pagamento  
con carta di credito



Attivazione addebito  
su conto corrente  
bancario o postale

Tutti i nostri siti e servizi sono protetti da certificati di sicurezza: controlla sempre che l'indirizzo inizi con HTTPS

# La bolletta luce e gas è... Smart!

La scelta che ti semplifica la vita.



Attiva il **SERVIZIO GRATUITO** e ricevi la tua bolletta direttamente via e-mail.

Vai ora su [areaclienti.estra.it](http://areaclienti.estra.it) o App Estra o scopri di più a pagina 16.

Scarica l'App Estra:





# 3. Hey, sono Clara.

## La tua Angel dell'Energia!



### Monitorare i consumi di energia e risparmiare sulla bolletta?

Da oggi puoi farlo con il mio aiuto: la soluzione infatti è nelle tue tasche, ops, nell'**App Estra**.



Conosci l'efficienza energetica dei tuoi elettrodomestici

Ridurre gli sprechi di energia elettrica e comprendere lo stato di salute degli elettrodomestici di casa, diventa **facilissimo** con me.



Monitori l'andamento dei tuoi consumi

Con il **servizio gratuito** disponibile sull'App Estra, hai a disposizione tutti i miei consigli da Angel dell'energia. Quali sono i vantaggi?



Risparmi in bolletta grazie ai miei consigli

## Come funziono?

Sono un'assistente digitale: ti aiuto a **controllare e monitorare** costantemente gli elettrodomestici della tua casa, con il risultato di avere maggiore consapevolezza della loro efficienza energetica. Diminuisco i tuoi consumi, contribuendo attivamente alla **riduzione dell'impatto sull'ambiente**.

Con semplici domande sugli elettrodomestici che usi in casa, impareremo insieme a **conoscere e migliorare i tuoi consumi** di energia.

La mia casa? Mi trovi dentro **l'App Estra**: più la utilizzi, più conosco le tue abitudini, più precisi saranno i miei consigli per te! Ti dirò di più: tutto questo non costa niente, è un **servizio gratuito per i clienti luce di Estra**.

## Scarica l'App Estra:



## Hey Clara, quanto ho risparmiato questo mese?

Divertiti con le **missioni** che ti propongo in base agli elettrodomestici che mi hai indicato nella fase di attivazione.

Impara i trucchi e i segreti per **risparmiare** energia e contribuisce ad aumentare il tuo livello di efficienza.

Scopri il tuo **impegno green** rispetto alle case simili della tua zona e divertiti a migliorare il tuo punteggio.

### RICORDA

Se i consumi sono in crescita, il punteggio si abbassa, ma se segui i miei consigli e riduci i consumi, il punteggio del mese successivo aumenterà!

# 4.

## Per un conteggio preciso dei consumi

### L'autolettura

Fornire la **lettura del contatore** ti permette di **pagare il consumo effettivo**

I contatori elettronici del **Gas** stanno progressivamente sostituendo quelli tradizionali. Nonostante ciò, le società di vendita non ricevono ancora mensilmente, da parte dei Distributori, le rilevazioni dei consumi.

È quindi importante comunicare l'autolettura del **Gas** per avere bollette aggiornate con consumi reali: è infatti una lettura effettiva che dà luogo a conguagli di eventuali consumi precedentemente fatturati su stima.

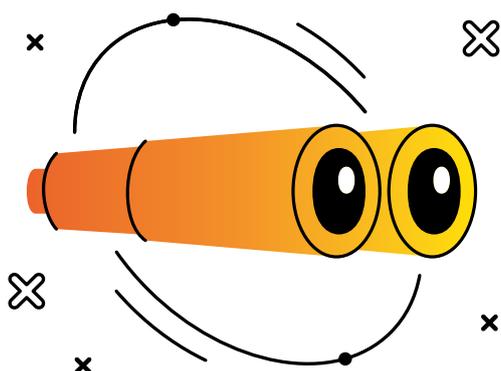
Dare la lettura dell'**Energia Elettrica** invece non è generalmente necessario in quanto i consumi effettivi vengono rilevati ogni mese.



## Quando comunicare l'autolettura

**È importante comunicare l'autolettura nel periodo indicato in bolletta.**

Lo trovi riportato in prima pagina alla voce «Autolettura contatore».



**Ricorda:**

1

Le autoletture sono sempre soggette alla validazione del Distributore per poter essere fatturate

2

Non devi fornire più di un'autolettura in uno stesso mese

3

Se ti accorgi di aver comunicato un'autolettura errata contatta il nostro Servizio Clienti

Tra i tanti modi per comunicare le letture,  
**scegli quello che preferisci**



Chiamaci  
**800 057 057** (da fisso)  
**02 8270** (da cellulare)



Accedi su  
**App Estra**  
(iOS | Android)



Entra su  
**Area Clienti Web**  
[areaclienti.estra.it](http://areaclienti.estra.it)



Vai all'**Estra Store**  
più vicino a te.  
Elenco completo su  
[estra.it/store](http://estra.it/store)

E ricorda che i nostri servizi telefonici e digitali sono attivi  
**tutti i giorni 24 ore su 24.**

## 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. Consulta il manuale che il Distributore dovrebbe averti consegnato o aver pubblicato online.

In ogni caso, **devi comunicare il numero intero del totalizzatore e non i numeri dopo la virgola.**

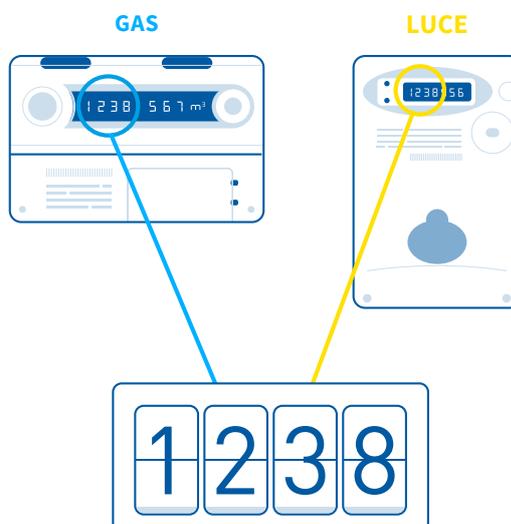
### ENERGIA ELETTRICA

Premi il pulsante sull'apparecchiatura fino a quando non appariranno sul display le voci :

- LETTURA ATTUALE A1 (fascia oraria F1)
- LETTURA ATTUALE A2 (fascia oraria F2)
- 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.



# Hey Clara

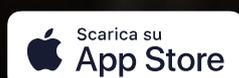
**sono diminuiti  
i consumi  
questo mese?**

**Dall'App Estra controlla  
gli elettrodomestici di casa  
e scopri il tuo impegno green.  
Allenati e divertiti.**

È un servizio gratuito se sei già cliente  
o attivi un'offerta luce.

Scopri di più a pagina 9.

**Scarica l'App Estra:**



Hey, sono Clara!  
Sono la tua Angel dell'energia  
per monitorare i consumi  
dei tuoi elettrodomestici.  
**ATTIVAMI**

**Dettagli del contratto**  
Ecco le informazioni di base sul contratto che  
hai stipulato per questo servizio.

Codice contratto  
20230239

Intestatario  
Mario Rossi

Indirizzo di fornitura  
Via Garibaldi, 20

Processo fornitura Energia  
Gas (Privato)

Numero del POD  
3303002940290029

Tipo di mercato (liberizzato)  
Libero

Data attivazione contratto  
20/02/2021



# 5.

# La bolletta non è più un problema

## Scegli Bolletta Smart

Con il servizio **Bolletta Smart** ricevi direttamente al tuo indirizzo e-mail la bolletta e hai subito a portata di mano tutto quello che c'è da sapere sulla tua fornitura: importo da pagare, scadenze, i dati del tuo contratto, informazioni sullo stato dei tuoi pagamenti e i tuoi consumi.

SCOPRI  
DI PIÙ





## Come funziona Bolletta Smart?

Ci accedi direttamente dall'e-mail che ricevi a ogni emissione e ti mostra tutte le informazioni principali della tua bolletta, tra cui pagamenti, scadenze e quanta energia hai consumato. La pagina web di Bolletta Smart è consultabile per 3 mesi dalla data di emissione.

E dopo i 3 mesi?  
Hai l'archivio di tutte le bollette sempre a disposizione su **areaclienti.estra.it** e **App Estra** (iOS | Android).

## I vantaggi



### **Immediata:**

ti arriva in un attimo e con un click navighi le informazioni della bolletta.



### **Facile da leggere:**

totale da pagare, scadenza e stato dei tuoi pagamenti in primo piano.



### **Una scelta sostenibile:**

niente carta stampata e zero emissioni di CO<sub>2</sub> per la consegna.



### **Servizio gratuito:**

non ha costi di attivazione per tutti i clienti gas e luce di Estra.

# 6.

## Bolletta 2.0, mai così semplice

### Leggiamola insieme

Uno dei nostri obiettivi è rendere  
le **bollette sempre più chiare**

Con la Bolletta Sintetica,  
l'esposizione dei contenuti  
è stata studiata per rendere  
più evidenti i dati principali  
per gestire le tue forniture:

- importo e scadenza;
- tipo di offerta e consumo annuo;
- periodi di autolettura;
- grafiche sul consumo degli ultimi dodici mesi.



Se non lo hai ancora fatto,  
iscriviti all'Area Clienti Web  
o all'App Estra e, tra gli altri  
vantaggi, avrai la possibilità  
di consultare la sezione  
**Elementi di dettaglio** che  
contiene l'analisi di ogni  
singola voce fatturata.

In alternativa, potrai richiederli  
al nostro Servizio Clienti.

Per saperne di più, consulta  
la guida alla lettura relativa  
all'offerta che hai sottoscritto  
e il Glossario dell'Autorità  
(ARERA), entrambi su **estra.it**.

## I principali raggruppamenti di costi nelle bollette di Gas ed Energia Elettrica

### **Spesa per materia gas naturale/ materia energia**

Comprende gli importi relativi alle diverse attività svolte da Estra per fornire energia alla tua abitazione o alla tua impresa (come, ad esempio, acquisto della materia prima e gestione del cliente).

### **Spesa per trasporto e gestione contatore**

Sono i costi di trasporto, distribuzione e gestione del contatore che Estra versa al Distributore. Questi costi non dipendono da Estra ma sono determinati dall'Autorità (ARERA) per tutti i venditori.

### **Spesa per oneri di sistema**

Comprende i corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico o per il sistema gas pagati dai clienti finali.

### **Totale imposte e IVA**

Consistono in accise e IVA ovvero tasse determinate dal governo. Questi costi sono uguali per tutti i fornitori.

Estra comunica da sempre con chiarezza e trasparenza le componenti della tariffa di vendita. Consulta le condizioni particolari allegate al contratto che hai firmato e, se hai bisogno di ulteriori informazioni, contattaci.

### **Qualcosa non ti è chiaro nel conteggio dei consumi?**

Nessun problema, ricevere chiarimenti e comunicare un errore sugli importi indicati in bolletta è semplice e gratuito. Utilizza i contatti a pagina 5.

# 7.

## Pagare in comodità

### Scegli l'addebito su conto corrente

Gestisci bene il tuo tempo,  
per **pagare la bolletta senza code**

È semplice: puoi accedere direttamente all'Area Clienti Web o App Estra (iOS | Android) e attivare l'addebito diretto su conto corrente postale o bancario, selezionando la voce **Modalità di pagamento**. In alternativa puoi rivolgerti al Servizio Clienti (vedi pagina 5).



## In **alternativa** puoi effettuare il pagamento della bolletta gas e luce secondo una delle seguenti **modalità**

---

### **Carta di credito**

- Area Clienti Web (areaclienti.estra.it)
- App Estra (iOS | Android)

---

### **Bancomat o carta di credito**

Estra Store  
(trova quello più vicino a te su [estra.it/store](http://estra.it/store))

---

### **Bollettino postale**

(senza commissioni | tramite il servizio CBILL)

- Filiali Monte dei Paschi di Siena
- ATM del gruppo Intesa San Paolo

---

### **Bonifico bancario**

- Per l'energia elettrica  
IBAN IT58 0030 6921 5211 0000 0004 888  
Intestato a Estra Energie
- Per il gas  
IBAN IT46 0030 6921 5211 0000 0004 910  
Intestato a Estra Energie
- Per Estra Clima S.r.l.  
IBAN IT25 B030 6921 5211 0000 0004 837  
Intestato a Estra Clima

---

### **Bollettino di conto corrente**

- Istituti bancari
  - Uffici di Poste Italiane S.p.A.
  - Casse Coop Centro Italia e Unicoop Firenze
  - Tabaccherie PUNTOLIS o edicole o bar convenzionati con LIS Pay S.p.A.  
(cerca il PUNTOLIS più vicino a te su [www.puntolis.it](http://www.puntolis.it))
-

# Green Tips



SCANSIONA  
IL QR CODE PER  
SCOPRIRE DI PIÙ  
SU RISPARMIO  
E AMBIENTE.



Scansiona  
il qr code  
o vai a  
pagina 27.

# 8.

## Devi fare una modifica al contratto?

### Tutte le soluzioni a tua disposizione

#### Fare una **voltura**

##### **Cos'è la voltura?**

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



##### **Quali dati sono necessari?**

- Nome e cognome, codice fiscale e numero di telefono del nuovo intestatario
- La matricola oppure il POD/PDR
- La lettura attuale del contatore per la fornitura gas, mentre per il servizio elettrico la lettura verrà rilevata automaticamente
- Il tipo di uso della fornitura
- L'indirizzo dove far pervenire la fattura di conguaglio finale
- Documenti che attestino regolare possesso dell'immobile (ad esempio in caso di affitto, il contratto regolarmente registrato)

## Scegli quella che preferisci: è **facile e veloce**

Per tutte le variazioni al tuo contratto, contatta il nostro **Servizio Clienti** (riferimenti a pagina 5), e potrai scegliere se:

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

Se devi solo modificare l'indirizzo o la modalità di recapito delle bollette, puoi farlo direttamente collegandoti all'**Area Clienti Web** o **App Estrà** (iOS | Android).





# 9.

## Sempre dalla tua parte

### Una scelta sicura

Scegli con la massima tranquillità la **convenienza delle nostre offerte**

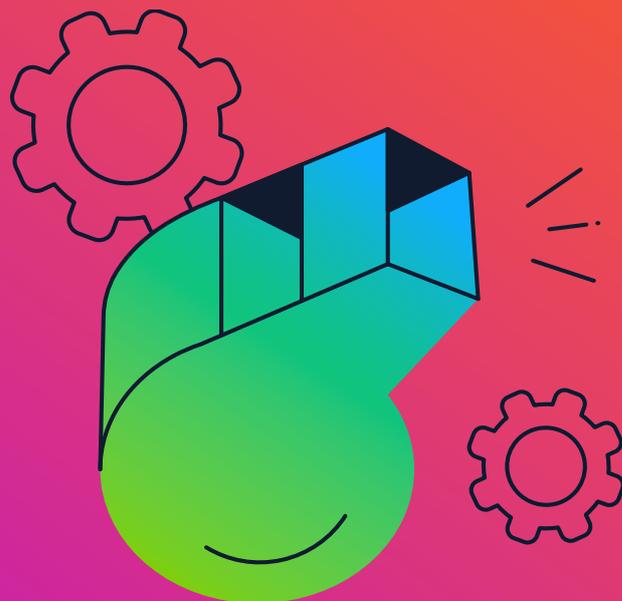
Da sempre lavoriamo per garantire ai nostri Clienti correttezza e trasparenza. Attraverso questi valori vogliamo dimostrarti di meritare la tua fiducia, affinché tu possa scegliere di rimanere con noi a lungo e in tutta tranquillità. Abbiamo lavorato con le principali Associazioni dei Consumatori per assicurare il rispetto dei valori condivisi. L'adozione del **Protocollo di Autoregolazione Volontaria** dimostra l'interesse di Estra nella tutela dei tuoi diritti durante la fase di stipula del contratto. Grazie al Protocollo, infatti, sono state introdotte ulteriori garanzie rispetto a quelle previste dalla normativa.



Puoi consultare il Protocollo di Autoregolazione Volontaria:

- su **estra.it**
- negli Estra Store e sportelli presenti sul territorio (elenco su **estra.it/store**)
- nelle agenzie di vendita (elenco su **estra.it/store**)

# No, non siamo noi



Se c'è una cosa  
che non facciamo è  
chiamarti al telefono

**Ricorda:** se ti contattano parlando di aumenti di tariffa per cambiare fornitore non è Estra a disturbarti. Attenzione, è una **truffa**: segnalala subito al nostro Servizio Clienti.

Impara a proteggerti  
e scopri di più su  
**[estra.it/aiuto/attenzione-alle-truffe](https://estra.it/aiuto/attenzione-alle-truffe)**

# 10.

## Green Tips

### Buone pratiche quotidiane per grandi risultati

#### Energia per una **casa efficiente**

Gestire in maniera intelligente il consumo di energia e **ridurre gli sprechi** è davvero l'unico modo per contenere i costi delle bollette di casa.

Per questo abbiamo raccolto qui alcuni **Green Tips**, i nostri piccoli ma grandi suggerimenti, che se adottati tutti i giorni contribuiscono alla missione “riduco i consumi e aiuto l'ambiente”.



## Ecco i nostri **Green Tips!**



### **L'ultima bolletta è stata una doccia fredda?**

Riduci l'utilizzo di acqua calda preferendo **docce brevi a temperatura moderata** rispetto a lunghi e bollenti bagni in vasca. Vuoi fare ancora di più? Chiudi l'acqua quando ti insaponi o fai trattamenti come balsamo o maschere. La durata ottimale è quella della canzone più ascoltata sotto la doccia secondo Spotify: Wham! - "Wake Me up Before You Go-Go".



### **M'illumino di LED: più luce, meno spesa**

Preferisci la tecnologia LED per le lampadine di casa. A parità di potenza assorbita, producono una luce 5 volte superiore rispetto alle classiche lampadine a incandescenza o alogene. Un grande risparmio energetico! E poi durano anche di più. Lo sapevi che **la vita media di un LED è circa 15.000 ore** mentre quella delle lampadine alogene è di 750 ore? Sostituire le lampadine sarà solo un ricordo.



### **Hai spento la luce? Dai, basta un TAC**

Accendi la luce solo della stanza che occupi e, via via che ti sposti in casa, **ricorda di spegnere la luce e tutti gli apparecchi elettronici che stavi utilizzando**. Una buona abitudine per la tua bolletta e per l'ambiente! La tecnologia ci aiuta: scopri i prodotti per la gestione da remoto per illuminare la tua casa. Quando possibile, sfrutta al massimo la luce del Sole: ti metterà di buon umore e ti aiuterà a ridurre i consumi.



### **Party Hawaiano a dicembre? Meglio di no!**

Avere in casa temperature estive nella stagione più fredda è uno spreco. Inoltre, l'aria calda e secca non fa benissimo alla salute. La normativa prevede una temperatura fino a 22°C, ma **19°C sono più che sufficienti a garantire il comfort necessario** per vivere al meglio la tua casa. Ogni grado in più comporta consumi di energia significativi, con conseguente aggravio in bolletta.



## Valvole e domotica, queste sconosciute

Se hai il riscaldamento centralizzato, installa le valvole termostatiche e regoli il flusso di acqua calda nei termosifoni. Ti aiutano a non superare la temperatura media di casa, specie nelle stanze esposte a Sud.

Se invece hai l'impianto autonomo, la **domotica** ti aiuta a **risparmiare**: con il **termostato intelligente** fai partire il riscaldamento e regolari a distanza la temperatura delle stanze.



## sBRRina regolarmente frigoriferi e freezer

Anche la manutenzione di frigorifero e congelatore è molto importante: sbrinarli con regolarità aumenta la loro efficienza energetica.

**Ma attenzione!** Quando progetti la tua cucina, evita di posizionare il frigorifero e il freezer vicino al forno: lo sapevi che **consumano fino a un 10% in più?** Inoltre, evita di aprire la porta se non è necessario o di lasciarla aperta troppo a lungo.



## Occhio alla classe energetica!

Lo sapevi che il **58% dei consumi elettrici** di casa sono riconducibili agli elettrodomestici? Grazie alla sostituzione di questi ultimi puoi **ridurre sensibilmente i consumi energetici**. Per esempio, sostituendo una lavatrice di 20 anni fa con una in classe A si potrebbe ottenere un risparmio di energia elettrica del 35% oppure si arriva a un risparmio del 40% per un frigorifero di nuova generazione.



## Metti le ciabatte alle tue spine

Anche quando in stand-by la TV e gli altri apparecchi elettronici consumano energia: in media una potenza **da 1 a 4 Watt**. Se calcoliamo questo dato per 365 giorni, risulta che sono stati consumati tra gli 8.760 Wh e i 35.040 Wh. Un dato impressionante! Ma abbiamo la soluzione: collega tutte le spine a una **ciabatta multi-presa con interruttore**, in modo da poterli spegnere tutti con un unico gesto.

estra.it

# Fotovoltaico

Se ci metti il tetto puoi avere di più... e contribuisci alla transizione energetica

Hai una **superficie sul tuo immobile** di estensione superiore a 400 m<sup>2</sup>? Valorizzala con un impianto fotovoltaico.

## SOLUZIONE PER

Aziende  
Scuole  
Impianti sportivi  
GDO



Progettazione, realizzazione e manutenzione con **formula chiavi in mano**.

Risparmio su spesa energia con un **prezzo fisso**, bloccato e garantito sul lungo periodo.

Vuoi approfondire? Scrivi a [risparmioenergetico@estraspa.it](mailto:risparmioenergetico@estraspa.it)

 **estra**



## Iscriviti alla nostra newsletter

[estra.it/iscrizione-newsletter](https://estra.it/iscrizione-newsletter)

Accedi su [areaclienti.estra.it](https://areaclienti.estra.it) o App Estra  
e dai il consenso privacy per ricevere le nostre news



## Seguici sui social



## Scarica l'App Estra



# estra

[estra.it](https://estra.it)