

**ENERGIA ELETTRICA - TUTELA - BASSA TENSIONE - DOMESTICO**

<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Tempo massimo per l'esecuzione della prestazione a partire dalla data di ricevimento della richiesta</b>	
	<b>ARERA – Vincoli di tempo per ogni prestazione</b>	<b>EstEnergy - Tempo medio rilevato anno 2021</b>
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	10,99
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	12,00
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0,00

<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Tempo massimo per l'esecuzione della prestazione a partire dalla data di ricevimento della richiesta</b>	
	<b>ARERA – Vincoli di tempo per ogni prestazione</b>	<b>EstEnergy - Tempo medio rilevato anno 2021*</b>
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	6,71

\* calcolato sul 100% delle richieste evase nel periodo di riferimento

ARERA ha previsto l'erogazione di un indennizzo di 25,00 euro nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità dovuto alla responsabilità della società di vendita. Detto indennizzo aumenta del doppio o del triplo nel caso, rispettivamente, di mancato rispetto dei tempi di esecuzione oltre il doppio o oltre il triplo dello standard stabilito.