

ENERGIA ELETTRICA - TUTELA - BASSA TENSIONE - DOMESTICO
Energia elettrica – mercato di tutela - clienti bassa tensione domestici

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	EstEnergy - Tempo medio rilevato anno 2022
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	12,96
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	11,50
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0,00

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	EstEnergy - Tempo medio rilevato anno 2022*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	6,41

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

Energia elettrica – mercato di tutela - clienti bassa tensione non domestici

Livelli specifici di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	EstEnergy - Tempo medio rilevato anno 2022
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	12,46
Tempo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	14,00
Tempo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0,00

Livelli generali di qualità	Tempo massimo esecuzione prestazione dalla data di ricevimento della richiesta	
	ARERA - Vincoli di tempo per ogni prestazione	EstEnergy - Tempo medio rilevato anno 2022*
Tempo di risposta a richieste scritte di informazione	30 giorni solari per il 95% delle richieste	7,98