

DATI QCV 2019

		Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2019 - Estra Energie S.r.l. (servizio gas)					Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2019 - Estra Energie S.r.l. (servizio energia elettrica)				
LIVELLI DI QUALITA' DEL VENDITORE		Richieste Ricevute	Pratiche in attesa di risposta	Risposte evase entro lo standard	Risposte evase oltre lo standard	Richieste Ricevute	Pratiche in attesa di risposta	Risposte evase entro lo standard	Risposte evase oltre lo standard		
STANDARD SPECIFICI	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 giorni solari)	1484	28	1448	8	741	33	708	0		
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60 giorni solari - 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)	6	0	6	0	0	0	0	0		
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	3	0	3	0	1	0	1	0		
STANDARD GENERALI	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel	894	19	874	1	462	7	455	0		