

## DATI QCV 2020

		Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2020 - Estra Energie S.r.l. (servizio gas)					Livelli specifici e generali effettivi di qualità commerciale relativi all'anno 2020 - 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	Tempo medio di risposta	Richieste Ricevute	Pratiche in attesa di risposta	Risposte evase entro lo standard	Risposte evase oltre lo standard	Tempo medio di risposta
STANDARD SPECIFICI	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti (30 giorni solari)	1098	4	1091	3	21	586	4	579	3	19
	Tempo massimo di rettifica di fatturazione (60 giorni solari - 90 giorni solari per le	23	3	20	0	51	0	0	0	0	0
	Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 giorni solari)	0	0	0	0	0	1	0	1	0	7
STANDARD GENERALI	Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni (standard 30 giorni solari nel	1737	24	1712	1	18	724	11	712	1	16