

INDICATORI - ANNO 2020 - EE MAGGIOR TUTELA

Indicatori Specifici	Energia Elettrica	Clienti Domestici			Clienti Altri Usi			Clienti Multisito		
		tempo medio giorni	Casi	Indennizzi	tempo medio giorni	Casi	Indennizzi	tempo medio giorni	Casi	Indennizzi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	33	625	55	39	187	23	0	0	0
Tempo massimo di rettifica fatturazione	60 giorni solari (90 gg per le fatture con periodicità quadrimestrale)	27	1	0	7	1	0	0	0	0
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	36	18	16	43	11	8	0	0	0

Indicatori Generali	Energia Elettrica	Clienti Domestici		Clienti Altri Usi	
		%	Casi	%	Casi
Percentuale minima risposte a richieste scritte di informazione inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	95%	55%	120	58%	36

N. B.:

I dati riportati si riferiscono alle risposte fornite nel 2020 (sono state considerate anche le pratiche aperte nel 2019 e chiuse nel 2020 e non sono invece state considerate le pratiche arrivate nel 2020 e chiuse nel 2021) di EE in maggior tutela. Gli indennizzi sono quelli effettivamente erogati nel 2020 (anche relativi a risposte fornite nel 2019).