

Gentile Cliente,

come da art. 37 della delibera 413/16 dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente tutte le società di vendita di energia elettrica sono tenute a comunicare ai propri clienti i livelli di qualità commerciale da rispettare, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi e i risultati relativi all'anno precedente. Nel presente allegato trova le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2024 di Sinergy Luce e Gas – Olimpia Srl.

| Livelli specifici di qualità | Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16) | Richiesta ricevute | Risposte inviate entro lo standard | Risposta inviate oltre lo standard | Tempo medio di risposta (g.g) | Indennizzi (€) |
|-------------------------------------|---|--------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|----------------|
| Risposta motivata a reclami scritti | 30 giorni solari | 13631 | 12847 | 784 | 17,37 | 20650 € |
| Rettifica di fatturazione | 60 giorni solari | 1 | 1 | 0 | 58 | 0 |
| Rettifica di doppia fatturazione | 20 giorni solari | 22 | 22 | 0 | 7,13 | 0 |

| Livelli generali di qualità | Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16) | Richiesta ricevute | Risposte inviate entro lo standard | Tempo medio di risposta (g.g) | Grado di rispetto |
|---|---|--------------------|------------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari | 30 giorni solari | 18127 | 17760 | 8,13 | 97,9% |