

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 2022 di Sinergy Luce e Gas – Olimpia Srl.

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16)	Clients EE bassa tensione domestici	Clients EE bassa tensione non domestici	Clients EE multisito	Clients Gas bassa pressione	Clients Gas multisito	Clients EE media tensione	BP Usi diversi	BP Condominio Ad uso domestico
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	78,9%	76%	74,2%	75,8%	72,7%	100%	66,6%	100%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	100%	100%	66%	80%	50%	100%	100%	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	79,7%	100%	78,8%	75,6%	81,5%	100%	100%	100%

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16)	Clients EE bassa tensione domestici	Clients EE bassa tensione non domestici	Clients EE multisito	Clients Gas bassa pressione	Clients Gas multisito	Clients EE media tensione	BP Usi diversi	BP Condominio ad uso domestico
Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto	Grado di rispetto



Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	30 giorni solari	94,4%	95,1%	90,7%	91,5%	91,3%	100%	94,6%	100%
---------------------------------------------------------------------	------------------	-------	-------	-------	-------	-------	------	-------	------