

RAPPORTO CON LA CLIENTELA: ECCO I LIVELLI DI QUALITÀ RAGGIUNTI DA SINERGAS NELL'ANNO 2019

Di seguito si riportano gli standard di qualità stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, delibera 413/2016/R/com del 21 luglio 2016, che le aziende devono garantire ai propri Clienti, e il grado di rispetto di tali standard ottenuto nell'anno 2019.

Indicatore	Standard specifico/generale	Indennizzo automatico base (oltre lo standard ma entro un tempo doppio)	Indennizzo oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo	Indennizzo oltre un tempo triplo	Percentuale di rispetto bassa pressione gas (%)	Percentuale di rispetto bassa tensione domestico energia elettrica (%)	Percentuale di rispetto bassa tensione non domestico energia elettrica (%)	Percentuale di rispetto media tensione energia elettrica (%)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	30 gg solari	€ 25,00	€ 50,00	€ 75,00	99,06	99,32	98,1	100
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 gg solari	€ 25,00	€ 50,00	€ 75,00	92,86	100	100	nessun caso
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	€ 25,00	€ 50,00	€ 75,00	100	66,67 (1)	50 (2)	nessun caso
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg solari nel 95% dei casi	Non previsto			100	100	94,74	nessun caso

(1) Il numero totale di casi trattati è pari a 3

(2) Il numero totale di casi trattati è pari a 4