

## Risultati Simecom S.r.l per l'anno 2023

Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gas naturale

Indicatore	Termini previsti dall'Autorità	Grado di rispetto
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	99%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	-

Livello generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e gas naturale

Indicatore	Termini previsti dall'Autorità	Grado di rispetto
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	99,63%

### Dettaglio per tipologia di fornitura

Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica

Indicatore	Termini previsti dall'Autorità	Tipologia Clienti	Grado di rispetto
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	Forniture elettriche uso domestico bassa tensione	100%
		Forniture elettriche multisito	100%
		Forniture elettriche media tensione	-
		Forniture elettriche uso diverso da abitazione bassa tensione	100%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	Forniture elettriche uso domestico bassa tensione	-
	90 giorni solari per le fatture quadrimestrali	Forniture elettriche multisito	-
		Forniture elettriche media tensione	-
		Forniture elettriche uso diverso da abitazione bassa tensione	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	Forniture elettriche uso domestico bassa tensione	-
		Forniture elettriche multisito	-
		Forniture elettriche media tensione	-
		Forniture elettriche uso diverso da abitazione bassa tensione	-

Livello generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica

Indicatore	Termini previsti dall'Autorità	Tipologia Clienti	Grado di rispetto
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	Forniture elettriche uso domestico bassa tensione	100%
		Forniture elettriche multisito	100%
		Forniture elettriche media tensione	-
		Forniture elettriche uso diverso da abitazione bassa tensione	100%

Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di gas naturale

Indicatore	Termini previsti dall'Autorità	Tipologia Clienti	Grado di rispetto
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	Forniture gas multisito	100%
		Forniture gas bassa pressione – servizio di tutela	100%
		Forniture gas bassa pressione - mercato libero	98.98%
		Attività di servizio pubblico bassa pressione - mercato libero	-
		Usi diversi bassa pressione - mercato libero	100%
		Condominio uso domestico bassa pressione - servizio di tutela	-
		Condominio uso domestico bassa pressione - mercato libero	-
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari	Forniture gas multisito	-
	90 giorni solari per le fatture quadrimestrali	Forniture gas bassa pressione – servizio di tutela	-
		Forniture gas bassa pressione - mercato libero	-
		Attività di servizio pubblico bassa pressione - mercato libero	-
		Usi diversi bassa pressione - mercato libero	-
		Condominio uso domestico bassa pressione - servizio di tutela	-
		Condominio uso domestico bassa pressione - mercato libero	-
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	Forniture gas multisito	-
		Forniture gas bassa pressione – servizio di tutela	-
		Forniture gas bassa pressione - mercato libero	-
		Attività di servizio pubblico bassa pressione - mercato libero	-
		Usi diversi bassa pressione - mercato libero	-
		Condominio uso domestico bassa pressione - servizio di tutela	-
		Condominio uso domestico bassa pressione - mercato libero	-

Livello generale di qualità commerciale della vendita di gas naturale

Indicatore	Termini previsti dall'Autorità	Tipologia Clienti	Grado di rispetto
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	Forniture gas multisito	100%
		Forniture gas bassa pressione – servizio di tutela	100%
		Forniture gas bassa pressione - mercato libero	99,25
		Attività di servizio pubblico bassa pressione - mercato libero	-
		Usi diversi bassa pressione - mercato libero	100%
		Condominio uso domestico bassa pressione - servizio di tutela	-
		Condominio uso domestico bassa pressione - mercato libero	100%