

## COMUNICAZIONE LIVELLI DI QUALITÀ RAGGIUNTI DA SEI ENERGIA NELL'ANNO 2022

I livelli di qualità commerciale relativi alle prestazioni di competenza di SEI Energia S.r.l. e gli indennizzi automatici previsti in caso di infrazione, definiti ai sensi della normativa in vigore, sono riportati nelle clausole del contratto e sono inoltre consultabili all'apposita sezione del sito internet di SEI Energia nonché sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Nel corso del **2022**, i livelli specifici e generali di qualità commerciale raggiunti da SEI Energia S.r.l. rispetto alle disposizioni contenute nel TIQV, per tutti i casi di richiesta ricevuti, secondo la classificazione prevista, in base alla tipologia di cliente finale specificata, sono stati i seguenti:

- **RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI (ART.4 - LIVELLO SPECIFICO: 30 GG SOLARI NEL 2022):**

### SERVIZIO GAS - tempo effettivo medio di risposta:

- **15 giorni (6 casi)** per clienti domestici in servizio di tutela con fornitura in bassa pressione (nessun caso del tipo condominio uso domestico);
- **19 giorni (4 casi)** per clienti domestici mercato libero con fornitura in bassa pressione;
- **nessun caso** per clienti condominio uso domestico e servizio pubblico, mercato libero, con fornitura in bassa pressione;
- **19 giorni (2 casi)** per clienti altri usi mercato libero con fornitura in bassa pressione;

### SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA - tempo effettivo medio di risposta:

- **21 giorni (4 casi)** per clienti domestici mercato libero con fornitura in bassa tensione;
- **15 giorni (2 casi)** per clienti non domestici mercato libero con fornitura in bassa tensione;
- **nessun caso** per clienti mercato libero con fornitura in media tensione;

- **RISPOSTE A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI (ART. 7 - LIVELLO SPECIFICO: 30GG SOLARI NEL 95% DEI CASI): % DI RISPETTO DEL LIVELLO EFFETTIVO: 100% DEI CASI.**

### SERVIZIO GAS - tempo effettivo medio di risposta:

- **3 giorni (24 casi)** per clienti domestici in servizio di tutela con fornitura in bassa pressione;
- **nessun caso** per clienti condominio uso domestico in servizio di tutela con fornitura in bassa pressione;
- **1 giorno (36 casi)** per clienti domestici mercato libero con fornitura in bassa pressione;
- **nessun caso** per clienti condominio uso domestico mercato libero con fornitura in bassa pressione;
- **nessun caso** per clienti servizio pubblico mercato libero con fornitura in bassa pressione;
- **1 giorno (1 caso)** per clienti altri usi mercato libero con fornitura in bassa pressione.

### SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA - tempo effettivo medio di risposta:

- **1 giorno (5 casi)** per clienti domestici mercato libero con fornitura in bassa tensione;
- **1 giorno (3 casi)** per clienti non domestici mercato libero con fornitura in bassa tensione;
- **nessun caso** per clienti mercato libero con fornitura in media tensione;

- **RETTIFICHE DI FATTURAZIONE (ART.5 - LIVELLO SPECIFICO: 90 GG SOLARI NEL 2022 E DI DOPPIA FATTURAZIONE (ART.6 - LIVELLO SPECIFICO: 20 GG SOLARI NEL 2022):**

### SERVIZI GAS ED ENERGIA ELETTRICA

- **Nessun caso per le tipologie di clienti forniti.**