

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 Tua Srl

<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16)</b>	<b>Clients EE bassa tensione domestici</b>	<b>Clients EE bassa tensione non domestici</b>	<b>Clients EE multisito</b>	<b>Clients Gas bassa pressione</b>	<b>Clients Gas multisito</b>
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
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	85,5%	100%	74,54%	88,4%	72%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	100%	100%	100%	100%	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	25%	100%	91,6%	100%	71,4%

**CONTATTI**

**Tua S.r.l. a socio unico**

Via Aurelio Saffi 2/D 37123

Verona (VR) P.IVA: 04742230230

Capitale sociale: 100.000€

**Numero Verde**

fisso - 800 76 32 33

mobile - 045 245 6325

<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16)</b>	<b>Clients EE bassa tensione domestici</b>	<b>Clients EE bassa tensione non domestici</b>	<b>Clients EE multisito</b>	<b>Clients Gas bassa pressione</b>	<b>Clients Gas multisito</b>
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
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	30 giorni solari	94%	100%	89,7%	100%	89,5%