

**CONTATTI**

[www.tuafibraenergia.com](http://www.tuafibraenergia.com)  
[info@tuafibraenergia.com](mailto:info@tuafibraenergia.com)  
 Numero Verde  
 fisso - 800 76 32 33  
 mobile - 045 245 6325  
 Fax Servizio Clienti  
 045 511 2830  
 Tua S.r.l. a socio unico  
 Via Aurelio Saffi 2/D 37123  
 Verona (VR) P.IVA:04742230230  
 Capitale sociale: 100.000€

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 2020 di TUA Connect your life.

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
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
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	98,1%	97,7%	99,2%	95,8%	97,2%	100%	100%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	66,6%	66,6%	100%	54,5%	100%	100%	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

#### CONTATTI

www.tuafibraenergia.com  
 info@tuafibraenergia.com  
 Numero Verde  
 fisso - 800 76 32 33  
 mobile - 045 245 6325  
 Fax Servizio Clienti  
 045 511 2830  
 Tua S.r.l. a socio unico  
 Via Aurelio Saffi 2/D 37123  
 Verona (VR) P.IVA:04742230230  
 Capitale sociale: 100.000€

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
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
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	30 giorni solari	93,8%	93,8%	90,1%	96,6%	97%	83,3%	95,2%