

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 2021 di Tua Srl.

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell’Autorità (delibera 413/16)	Clienti EE bassa tensione domestici	Clienti EE bassa tensione non domestici	Clienti EE multisito	Clienti Gas bassa pressione	Clienti Gas multisito
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	92,4%	100%	100%	88,2%	83,7%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	100%	100%	100%	0%	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	89,5	100%	100%	90%	80%

Livelli generali 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
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	89,1%	100%	100%	97%	94,6%