

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%	71,7%	68%	88,4%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	100%	100%	100%	100%	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	25%	100%	91,6%	71%	100%

<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	93%	100%	89,7%	89%	100%