

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 2023 di TUA S.r.l.

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16)	Richiesta ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposta inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (g.g)	Indennizzi (€)
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	354	289	65	21,4	1600 €
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0	0	0	0	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	6	0	0	0

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/16)	Richiesta ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Tempo medio di risposta (g.g)	Grado di rispetto
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	30 giorni solari	562	526	10.8	93,5%