



## RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE

### DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS E DELL'ENERGIA ELETTRICA

Vengono riportati di seguito i risultati, riferiti all'anno 2025 per Tua Srl, degli standard di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

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	580	553	27	7,51	1050 €
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	0	0	0	0	0
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	0	0	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	743	734	4,10	98,7%