

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 Domestika Energia – Verona Service 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	Clienti MT	Clienti Bassa pressione condominio uso domestico	Clienti Bassa pressione 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	Grado di rispetto
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	85,2%	91,4%	84,9%	82%	88,24%	100%	100%	100%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari	100%	100%	100%	60%	100%	100%	100%	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	57,1%	100%	75%	100%	60%	100%	100%	100%

Livelli generali 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	Clienti MT	Clienti Bassa pressione condominio uso domestico	Clienti Bassa pressione Usi diversi

## Contatti

www.domestikaenergia.com  
info@domestikaenergia.com



**Verona Service S.r.l.**

Via A. Saffi n.2/D 37123 Verona  
P.IVA: 03064630233  
Capitale Sociale € 1.000.000

Tipo di prestazione	Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione	Grado di rispetto							
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 30 giorni solari	30 giorni solari	91,3%	94,7%	95,1%	93,12%	97,34%	100%	100%	100%

## Contatti

[www.domestikaenergia.com](http://www.domestikaenergia.com)  
[info@domestikaenergia.com](mailto:info@domestikaenergia.com)



**Verona Service S.r.l.**  
Via A. Saffi n.2/D 37123 Verona  
P.IVA: 03064630233  
Capitale Sociale € 1.000.000