

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 2024 di Domestika Energia – Verona Service 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                        | 1957               | 1838                               | 119                                | 15,16                         | 2900 €         |
| Rettifica di fatturazione           | 60 giorni solari                        | 1                  | 1                                  | 0                                  | 57                            | 0              |
| Rettifica di doppia fatturazione    | 20 giorni solari                        | 6                  | 6                                  | 0                                  | 13,43                         | 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                        | 1804               | 1764                               | 5,56                          | 97,78%            |

## 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