

## AGSM AIM Energia S.p.A. Servizio di tutela del gas naturale

Gentile Cliente, come da art. 37 della delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA, tutte le società di vendita sono tenute a pubblicare sul proprio sito 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 AGSM AIM Energia** e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

| Servizio di tutela – Gas Condominio Domestico              |                                                                                            |                                                     |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Livelli specifici di qualità<br><i>Tipo di prestazione</i> | Termini previsti ARERA<br><i>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</i> | Rispetto degli standard<br><i>Grado di rispetto</i> |
| Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti      | 30 giorni solari                                                                           | n.a. (*)                                            |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione                 | 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)          | n.a. (*)                                            |
| Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione          | 20 giorni solari                                                                           | n.a. (*)                                            |

(\*) non applicabile in quanto non sono pervenute richieste da parte di clienti finali appartenenti a questa tipologia.

| Servizio di tutela – Gas Condominio Domestico                                                                         |                                                     |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Livelli generali di qualità<br><i>Tipo di prestazione</i>                                                             | Termini previsti ARERA<br><i>Percentuale minima</i> | Rispetto degli standard<br><i>Grado di rispetto</i> |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari | 95%                                                 | 100%                                                |

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità per responsabilità dell'esercente la vendita in merito ai servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.