

## AGSM AIM Energia S.p.A. per il servizio di Libero Mercato

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 2023 di AGSM AIM Energia** e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

<b>Libero Mercato – Condominio – Bassa Pressione</b>		
<b>Livelli specifici di qualità</b> <i>Tipo di prestazione</i>	<b>Termini previsti ARERA</b> <i>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</i>	<b>Rispetto degli standard</b> <i>Grado di rispetto</i>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	73,3%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale)	100,0%
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.

<b>Libero Mercato – Condominio – Bassa Pressione</b>		
<b>Livelli generali di qualità</b> <i>Tipo di prestazione</i>	<b>Termini previsti ARERA</b> <i>Percentuale minima</i>	<b>Rispetto degli standard</b> <i>Grado di rispetto</i>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	66,7%

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.