

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.

Libero Mercato – Multisito Gas		
Livelli specifici di qualità <i>Tipo di prestazione</i>	Termini previsti ARERA <i>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</i>	Rispetto degli standard <i>Grado di rispetto</i>
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari	76,7%
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	50,0%

Libero Mercato – Multisito Gas		
Livelli generali di qualità <i>Tipo di prestazione</i>	Termini previsti ARERA <i>Percentuale minima</i>	Rispetto degli standard <i>Grado di rispetto</i>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	65,0%

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.