

LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA DI GAS NATURALE - ANNO 2021
Allegato A - Delibera 413/2016/R/COM (TIQV) ss.mm.ii. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

Tabella 1) Standard specifici di qualità commerciale e relativi indennizzi automatici - Anno 2021

Prestazione	Standard specifico	Livelli specifici di qualità raggiunti nel 2021 da AGESP Energia S.r.l.			
		N. casi ricevuti nel 2021	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo	Tempo effettivo medio di risposta	Indennizzo automatico base Previsti in caso di mancato rispetto standard specifico**
Risposta motivata a reclami scritti venditore	Tempo massimo 30 giorni solari	93	0	21,72 giorni solari	€ 25,00
Rettifica di fatturazione	Tempo massimo -60 giorni solari -90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	18	0	32,38 giorni solari	€ 25,00
Rettifica doppia fatturazione	Tempo massimo 20 giorni solari	0	0	0	€ 25,00

** L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Tabella 2) Standard generali di qualità commerciale - Anno 2021

Prestazione	Standard generale	Livelli specifici di qualità raggiunti nel 2021 da AGESP Energia S.r.l.				
		N. casi ricevuti nel 2021	Casi con risposta motivata oltre il tempo massimo	Tempo effettivo medio di risposta	% di rispetto del livello	Indennizzo automatico previsto in caso di mancato rispetto standard generale
Risposte a richieste scritte di informazione	95% di risposte inviate entro il tempo massimo di 30 gg solari	13	0	18,92 giorni solari	100%	Nessun indennizzo previsto

Tabella 3) Standard generali di qualità dei call center – Anno 2021

Indicatore	Standard generali	Livelli generali raggiunti nel 2021 da AGESP Energia S.r.l.	Indennizzo automatici previsti in caso di mancato rispetto standard generale
Accessibilità al servizio AS (% di tempo in cui almeno una linea è libera)	≥95%	99,95%	Nessun indennizzo previsto
Tempo medio di attesa TMA (Tempo tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore)	≤ 180 secondi	68,36 secondi	Nessun indennizzo previsto
Livello di servizio LS (% di chiamate alle quali i clienti che lo hanno richiesto hanno effettivamente parlato con un operatore)	≥ 85%	99,65%	Nessun indennizzo previsto

LIVELLI GENERALI STIME CONSUMI FATTURATI DI GAS IN CIASCUN SEMESTRE – Anno 2021
(Tabella 4 - Delibera ARERA 463/2016/R/COM ss.mm.ii)

Indicatore	Standard generali	Livello generale raggiunto nel Primo semestre 2021 da AGESP Energia S.r.l.	Livello generale raggiunto nel Secondo semestre 2021 da AGESP Energia S.r.l.	Indennizzo automatico in caso di mancato rispetto standard
Incidenza consumi stimati rispetto consumi effettivi gas naturale	≤ 75%	-12,91%	-11,87%	Nessun indennizzo previsto

Ai livelli generali di qualità commerciale di cui sopra si aggiunge il seguente livello ai sensi della delibera ARERA 569/2019/R/GAS e s.m.i.:

- **Appuntamenti fissati con il cliente finale:** 90% di casi entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo dalla data di messa a disposizione dell'esito di ammissibilità della richiesta di prestazione da parte dell'impresa di distribuzione.

Prestazioni 2021 eseguite nel rispetto del tempo massimo.