

**GRI 416-1 VALUTAZIONE DEGLI IMPATTI SULLA SALUTE E SULLA SICUREZZA PER CATEGORIE DI PRODOTTO E SERVIZI**

<b>Standard di qualità stabiliti dall'ARERA<sup>33</sup> (Obbligo ARERA 569/19 comma 14.2) - Italgas Reti</b>	<b>U.m.</b>	<b>Target ARERA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021<sup>34</sup></b>
Rete in alta e in media pressione sottoposta a ispezione	%	100% in tre anni mobili	58,70	95,2	98,3
Rete in bassa pressione sottoposta a ispezione		100% in quattro anni mobili	60,40	95,5	98,2
Rispetto del tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento		>90	98,90	99,3	99,5

<b>Standard di qualità stabiliti dall'ARERA- Italgas Reti</b>	<b>U.m.</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Rispetto del tempo massimo fissato per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici	%	98,1	98,4	98,6
Rispetto della puntualità negli appuntamenti concordati col cliente		99,1%	98,9%	99,0%

<b>Standard di qualità stabiliti dall'ARERA (Obbligo ARERA 569/19 comma 14.2) - Toscana Energia</b>	<b>U.m.</b>	<b>Target ARERA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Rete in alta e in media pressione sottoposta a ispezione	%	100% in tre anni mobili	42,4 <sup>35</sup>	91,6	95,8
Rete in bassa pressione sottoposta a ispezione		100% in quattro anni mobili	35,5 <sup>36</sup>	94,2	98,0
Rispetto del tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento		>90	97,9	98,0	98,0

<sup>33</sup> Ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 569/2019 (RQDG), l'impresa distributrice è tenuta al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla periodicità di ispezione della rete pari rispettivamente al 100% nei 3 anni mobili per le reti in alta e media pressione e al 100% nei 4 anni mobili per le reti in bassa pressione (comma 14.2 lettere a) e b) della RQDG).

<sup>34</sup> L'importo rappresenta la miglior stima alla data di chiusura del documento ed è soggetto a rettifica in sede di dichiarazione all'Autorità.

<sup>35</sup> Con il metodo CRDS (Picarro), il valore del 2019 diventa 50,3.

<sup>36</sup> Con il metodo CRDS (Picarro), il valore del 2019 diventa 52,1.

Standard di qualità stabiliti dall'ARERA - Toscana Energia	U.m.	2019	2020	2021
Rispetto del tempo massimo fissato per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici	%	98,9	99,2	99,7
Rispetto della puntualità negli appuntamenti concordati col cliente		99,6	99,6	99,7

Standard di qualità stabiliti dall'ARERA (Obbligo ARERA (569/19 comma 14.11) - Medea	U.m.	Target ARERA	2019	2020	2021
Rete in alta, media e bassa pressione sottoposta a ispezione - Altri Gas	%	100% in quattro anni mobili	27,1	47,9%	59,7
Rete in alta e in media pressione sottoposta a ispezione - Gas naturale <sup>37</sup>		100% in tre anni mobili	-	-	100
Rete in bassa pressione sottoposta a ispezione - Gas naturale <sup>37</sup>		100% in quattro anni mobili	-	-	100
Rispetto del tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento		>90	99,1	99,0	99,5

## Servizi a supporto di cittadini e clienti

La gestione operativa degli aspetti di qualità è inquadrata nei sistemi di gestione certificati secondo lo standard ISO 9001 e attuata a livello di ciascuna società. A supporto della sicurezza e della qualità del servizio, Italgas ha attivato due numeri verdi da contattare a seconda della necessità dei cittadini e degli utenti:

### Numero verde Emergenze Pronto Intervento Gas - 800 900 999

Il servizio è sempre attivo, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Il Numero Verde è unico su tutto il territorio nazionale per tutti i Comuni in cui operano le società di distribuzione del Gruppo Italgas ed è riportato in evidenza sulla bolletta del gas della società di vendita, sui siti web di Italgas e delle società del Gruppo, sugli elenchi telefonici dei Comuni serviti. Il servizio è soggetto a controllo da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Chiunque si rivolga al servizio di Pronto Intervento è sempre messo in contatto diretto con un operatore del Centro Integrato di Supervisione e mai dirottato su un altro numero. È garantita l'evasione di tutte le chiamate e la risposta degli addetti avviene entro pochi secondi. Alla ricezione di una segnalazione, gli operatori forniscono le prime indicazioni sui comportamenti da adottare a fronte di fughe di gas, mancanza di gas o irregolarità nel flusso, dispersioni. Al termine del colloquio con il segnalante, se la chiamata è stata effettuata da telefono cellulare, viene inviato in automatico un sms sul telefono chiamante all'interno del quale è presente un link dal quale è possibile tracciare tutti gli step della segnalazione, dall'affidamento alla squadra che deve intervenire fino alla messa in sicurezza e alla risoluzione del problema. Contemporaneamente viene atti-

vata l'unità di Pronto Intervento per le verifiche e le operazioni tecniche del caso, per la salvaguardia dei cittadini, la messa in sicurezza degli impianti e il ripristino delle normali condizioni del servizio nel più breve tempo possibile. Sia la chiamata, sia l'intervento tecnico sono gratuiti.

### Numero verde Contact Center - 800 915 150

Il Numero Verde, riportato in evidenza sul sito web di Italgas, è unico su tutto il territorio nazionale per tutti i Comuni in cui opera Italgas e gestisce le richieste di informazione provenienti da utenti "Medea", la controllata operante in Sardegna. Il servizio non è soggetto ad obbligo da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Contattando il numero verde gratuito, gli utenti possono ricevere informazioni su molteplici attività di carattere tecnico e commerciale tramite IVR (Interactive Voice Response) con possibilità, ove previsto, di passaggio a operatore del servizio del Contact Center, servizio attivo nei giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00, gestito interamente con risorse interne e basate in Italia. Tramite gli applicativi Salesforce e Genesys, gli operatori del Contact Center gestiscono le richieste dei clienti provenienti da canale telefonico da canale e-mail, da Help online, da canali social e le richieste degli utenti provenienti dai punti "guardiana" ove presenti, per:

- | attività, di sostituzione programmata misuratori, display non funzionanti;
- | gestione degli appuntamenti;
- | segnalazioni di disservizi e reclami ai servizi competenti;
- | informazioni su verifica metrologica, preventivi e documentazione 40/14;
- | problematiche e supporto alla registrazione sul portale.

<sup>37</sup> I dati riferiti al 2019 e 2020 non sono disponibili in quanto la prima rete di gas naturale è stata attivata a inizio 2021.