

BP Usi Diversi (Libero)

Gentile Cliente, come da art. 37 della delibera 399/2025/R/com dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, 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 2025 di Eneide Luce e Gas e i livelli di qualità commerciale da rispettare.

Eneide Luce e Gas

| Livelli specifici di qualità        | Termini previsti dall'Autorità                                                        | Rispetto degli standard nel 2022 |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Tipo di prestazione                 | Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione                             | Grado di rispetto                |
| Risposta motivata a reclami scritti | 30 giorni solari                                                                      | 100%                             |
| Rettifica di fatturazione           | 60 giorni solari<br>90 giorni solari per le fatture con<br>periodicità quadrimestrale | nd                               |
| Rettifica di doppia fatturazione    | 15 giorni solari                                                                      | nd                               |

| Livelli generali di qualità                                            | Termini previsti dall'Autorità | Rispetto degli standard nel 2022 |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Tipo di prestazione                                                    | Percentuale minima             | Grado di rispetto                |
| Risposta a richieste di informazioni scritte entro<br>30 giorni solari | 95%                            | 100%                             |

L'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente 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 di Eneide Luce e Gas per i servizi di competenza. L'indennizzo è pari a € 30 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 60 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 90 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.