

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**

<b>Livelli specifici di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>Rispetto degli standard nel 2022</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni solari	100%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	nd
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari	nd
<b>Livelli generali di qualità</b>	<b>Termini previsti dall'Autorità</b>	<b>Rispetto degli standard nel 2022</b>
<b>Tipo di prestazione</b>	<b>Percentuale minima</b>	<b>Grado di rispetto</b>
Risposta a richieste di informazioni scritte entro 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.