

CONDIZIONI TECNICO ECONOMICHE PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

5 Idea PSV Risparmio Casa

Offerta valida dal 01/04/2026 al 06/05/2026

028794GSVML01XX00000000PSVCD22C5



Le presenti condizioni tecnico – economiche (CTE) disciplinano, unitamente alle “Condizioni Generali di Fornitura” relative alla fornitura di gas naturale, alla “Proposta di Contratto” sottoscritta dal Cliente e agli allegati in essa richiamati le condizioni di fornitura presso il punto di prelievo. Esse sono riservate alle utenze di tipo Domestico che abbiano deciso di acquistare gas naturale alle condizioni proposte da ENEIDE LUCE E GAS S.R.L..

Le CTE integrano le Condizioni Generali di Fornitura, e in caso di contrasto, prevalgono su queste ultime.

VENDITA DI GAS NATURALE

CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE

Corrispettivo Commercializzazione e Vendita	120,00 €/PdR/anno
CORRISPETTIVO DIPENDENTE DAL CONSUMO	PSV + 0,17 €/Smc

I valori dei corrispettivi definiti dal venditore hanno una validità di 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura.

Sarà applicato il prezzo VARIABILE “CORRISPETTIVO DIPENDENTE DAL CONSUMO” composto da PSV + 0,17 €/Smc; inoltre, sarà prevista la componente “Corrispettivo Commercializzazione e Vendita”, ovvero: “Onere fisso per singolo PdR”, valorizzata in 120,00 €/PdR/anno.

L'indice PSV è calcolato come media dei prezzi bid e offer “Day-Ahead” o, se il giorno di riferimento è festivo, “Weekend”, pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione “PSV Price Assessment”, nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh, e convertiti in €/GJ applicando un fattore di conversione pari a 1/3,6 (euro/GJ)/(euro/MWh).

Il valore massimo raggiunto dal PSV negli ultimi 12 mesi è stato di 0,455069 €/Smc nel mese di marzo 2025.

I corrispettivi dipendenti dal consumo indicati sono riferiti ad una fornitura di gas naturale con Potere Calorifico Superiore (“PCS”) pari a 0,03852 GJ/Smc e a un coefficiente di conversione dei volumi “C” pari a 1, così come definito dalla delibera dell'ARERA. Il PCS indica la quantità di energia termica effettiva che si ottiene bruciando un Smc di gas metano. Il coefficiente “C” serve a convertire i metri cubi di gas misurati dal contatore in Smc, unità di misura di fatturazione del metano in bolletta. I loro valori effettivi dipendono dall'ubicazione geografica del punto di prelievo (PdR) e sono calcolati in funzione di alcuni parametri come, ad esempio, altitudine e zona climatica.

TARIFFA PER L'USO DELLA RETE DEL GAS NATURALE

Oltre ai corrispettivi sopra descritti, si applicano le tariffe a carico del venditore relative alla Tariffa per l'uso della rete del gas naturale così come definite dalla Tabella 2 dell'Allegato A della Delibera 315/2024/R/com s.m.i. e aggiornate da ARERA.

ONERI GENERALI DI SISTEMA

Sono altresì applicate le tariffe a carico del venditore in relazione agli oneri generali di sistema così come definite dalla Tabella 2 dell'Allegato A della Delibera 315/2024/R/com s.m.i. e aggiornate da ARERA.

SCONTI E/O BONUS

La presente offerta non prevede sconti e/o bonus.

PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI

La presente offerta non prevede servizi e/o prodotti aggiuntivi.

IMPOSTE

Sono a carico del Cliente anche gli oneri fiscali, inclusi in fattura, relativi al contratto, non-ché tutte le altre somme applicate dal Venditore in conformità a leggi, regolamenti, disposizioni e atti adottati dall'Autorità. Eventuali esenzioni o riduzioni del pagamento delle imposte e tasse saranno riconosciute solamente a condizione che tali agevolazioni siano previste da norme di legge e che il Cliente richieda e presenti idonea documentazione prevista per poter usufruire dei relativi benefici e da tale data troveranno applicazione.

Per maggiori approfondimenti, si rimanda all'Art. 13 delle Condizioni Generali di Fornitura.

TARIFFE ARERA APPLICATE



Per consultare i valori vigenti dei corrispettivi applicati e afferenti al dispacciamento (per le sole offerte di energia elettrica), alla tariffa per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema, scansiona il QR code o visita il sito dell'Autorità al seguente link: <https://www.arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas>

Il Glossario dell'offerta è consultabile sul sito www.eneideenergia.it. E' facoltà della Eneide Luce Gas S.r.l. quella di variare unilateralmente le condizioni economiche di fornitura e qualora se ne renda necessario il ricorso per giustificato motivo, la stessa verrà esercitata nei modi e nelle forme di cui all' art. 14.2 delle “Condizioni Generali di Fornitura” e nel pieno rispetto delle disposizioni di cui all' art. 13 del codice di condotta commerciale (Allegato A alla deliberazione 366/2018/R/com e s.m.i.– consultabile: www.arera.it , che ne disciplina uniformemente alla previsioni contrattuali l'esercizio, tanto nel pieno rispetto dei diritti riconosciuti al cliente finale). Ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 Codice Civile, il cliente approva specificatamente le presenti “Condizioni economiche di fornitura (Mercato Libero)

DATA _____

FIRMA _____

SCHEDA SINTETICA PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

5 Idea PSV Risparmio Casa

Offerta valida dal 01/04/2026 al 06/05/2026

Codice Offerta: 028794GSVML01XX00000000PSVCD22C5



Venditore	ENEIDE LUCE E GAS S.R.L., www.eneideenergia.it Numero telefonico: 800 054905 Indirizzo di posta: Via P. Circelli 71 – 82028 San Bartolomeo in Galdo (BN) Indirizzo di posta elettronica: info@eneideenergia.it
Durata del contratto	Indeterminato
Condizioni dell'offerta	Nessuna
Metodi e canali di pagamento	Domiciliazione postale, Bollettino precompilato, Sportello di Zona
Frequenza di fatturazione	a) per i consumi superiori a 5000 Smc/anno: mensile; b) per i consumi fino a 5000 Smc/anno: bimestrale per i mesi da maggio a ottobre compresi; mensile per i mesi da novembre ad aprile compresi. Energia elettrica: la fatturazione è posticipata e ha periodicità mensile per i clienti Altri Usi/commerciali; per i clienti Domestici sarà bimestrale se non convenuto diversamente tra le Parti. Il venditore può modificare la periodicità di fatturazione dandone specifica comunicazione al Cliente, anche con nota in fattura, con effetto dal primo ciclo utile di fatturazione successivo. Il venditore fatturerà all'inizio di ciascun periodo di fatturazione i corrispettivi dovuti in relazione ai prelievi di Energia Elettrica per il periodo precedente e ai servizi di rete e accessori erogati nello stesso periodo. Il venditore si riserva di propagare fatture per importi inferiori a euro 15,00 sulla fattura successiva, senza applicazione di interessi. I documenti di fatturazione verranno emessi osservando i criteri di trasparenza definiti dall'ARERA, ed includeranno anche corrispettivi, maggiorazioni ed oneri che saranno dovuti per Contratto o per provvedimenti dell'ARERA. Se necessaria, di quanto sopra, ne verrà data separata e/o specifica evidenza in fattura. Nel caso in cui il Cliente avesse diritto alla restituzione di corrispettivi già versati o già fatturati e non dovuti a causa di errori di fatturazione, si procederà alla restituzione degli importi non dovuti in 90 (novanta) giorni al netto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali verifiche tecniche richieste dallo stesso al venditore come disposto dalla delibera 164/08 dell'ARERA e s.m.i.. La restituzione potrà avvenire anche tramite accredito nella prima fattura utile successiva. Il venditore fatturerà al cliente i corrispettivi di metri cubi di gas metano consumati attraverso due distinti documenti contabili.
Garanzie richieste al cliente richieste al cliente	Qualora per i pagamenti delle fatture di consumo venga optata la modalità di addebito diretto in conto corrente Sepa, non è richiesto il versamento di alcun deposito cauzionale. Qualora venga optata qualsiasi altra modalità di pagamento, il cliente sarà tenuto al versamento di un deposito cauzionale pari ad € 25,00 nel caso di consumi annuali fino a 500 Smc o di € 50,00 oltre 500 Smc/Anno. In ogni caso il deposito cauzionale verrà addebitato da Eneide Luce e Gas S.r.l. nella prima fattura utile e restituito – qualora non trattenuto a saldo di pregresse morosità - con la fattura di chiusura del rapporto. In caso di omesso pagamento – totale o parziale - del deposito cauzionale, Eneide Luce e Gas S.r.l. potrà richiedere al Distributore di zona la sospensione della fornitura. Altresì, il suo omesso o mancato pagamento totale o parziale potrà legittimare Eneide Luce e Gas S.r.l. a richiedere la risoluzione del rapporto. Eneide Luce e Gas S.r.l. si riserva la facoltà di richiedere integrazioni al deposito cauzionale già versato dal cliente qualora risultino modificate per il fornitore – in termini di maggiore onerosità - le condizioni di approvvigionamento sul mercato della materia prima, in maniera imprevedibile e che non sia imputabile a condotte di Eneide Luce e Gas S.r.l. In ogni caso, potrà essere richiesta l'integrazione a fronte del sopravvenire di disposizioni normative e regolamentari a riguardo.

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE

Consumo annuo gas	Nord Occidentale	Nord Orientale	Centrale	Centro-Sud orientale	Centro-Sud occidentale	Meridionale	Sardegna
120	281,15	269,79	274,14	287,25	268,33	296,87	296,87
480	644,20	622,78	638,58	681,43	640,45	714,37	714,37
700	849,01	821,96	844,17	903,11	848,15	947,46	947,46
1400	1.523,77	1.478,81	1.521,41	1.632,73	1.536,87	1.716,95	1.716,95
2000	2.099,85	2.039,50	2.099,62	2.255,99	2.124,97	2.374,48	2.374,48
5000	4.976,11	4.838,70	4.986,55	5.368,38	5.061,36	5.658,48	5.658,48

* **Ambito 1:** Nord Occidentale (Valle d'Aosta, Piemonte e Liguria); **Ambito 2:** Nord Orientale (Lombardia, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia ed Emilia Romagna); **Ambito 3:** Centrale (Toscana, Umbria e Marche); **Ambito 4:** Centro-Sud orientale (Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata); **Ambito 5:** Centro-Sud occidentale (Lazio e Campania); **Ambito 6:** Meridionale (calabria e Sicilia), **Ambito 7:** Sardegna.

I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C pari a: P=0,03852 GJ/Smc e C=1

Per informazioni sulla spesa personalizzata del servizio di tutela della vulnerabilità e sulla spesa delle offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo	VARIABILE
CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE*	
Corrispettivo Commercializzazione e Vendita	120,00 €/PdR/anno
CORRISPETTIVO DIPENDENTE DAL CONSUMO	PSV + 0,17 €/Smc
Indice	L'indice PSV è calcolato come media dei prezzi bid e offer "Day-Ahead" o, se il giorno di riferimento è festivo, "Weekend", pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (European Spot Gas Markets) all'interno della sezione "PSV Price Assessment", nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh, e convertiti in €/GJ applicando un fattore di conversione pari a 1/3,6 (euro/GJ)/(euro/MWh).

SCHEDA SINTETICA PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

5 Idea PSV Risparmio Casa

Offerta valida dal 01/04/2026 al 06/05/2026

Codice Offerta: 028794GSVML01XX00000000PSVCD22C5



Periodicità	Mensile																										
Grafico Indice	<table border="1"> <caption>Dati del Grafico Indice</caption> <thead> <tr> <th>Mese</th> <th>Indice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Gennaio 2025</td><td>0.52</td></tr> <tr><td>Febbraio 2025</td><td>0.55</td></tr> <tr><td>Marzo 2025</td><td>0.45</td></tr> <tr><td>Aprile 2025</td><td>0.40</td></tr> <tr><td>Maggio 2025</td><td>0.40</td></tr> <tr><td>Giugno 2025</td><td>0.42</td></tr> <tr><td>Luglio 2025</td><td>0.39</td></tr> <tr><td>Agosto 2025</td><td>0.38</td></tr> <tr><td>Settembre 2025</td><td>0.37</td></tr> <tr><td>Ottobre 2025</td><td>0.36</td></tr> <tr><td>Novembre 2025</td><td>0.35</td></tr> <tr><td>Dicembre 2025</td><td>0.33</td></tr> </tbody> </table>	Mese	Indice	Gennaio 2025	0.52	Febbraio 2025	0.55	Marzo 2025	0.45	Aprile 2025	0.40	Maggio 2025	0.40	Giugno 2025	0.42	Luglio 2025	0.39	Agosto 2025	0.38	Settembre 2025	0.37	Ottobre 2025	0.36	Novembre 2025	0.35	Dicembre 2025	0.33
Mese	Indice																										
Gennaio 2025	0.52																										
Febbraio 2025	0.55																										
Marzo 2025	0.45																										
Aprile 2025	0.40																										
Maggio 2025	0.40																										
Giugno 2025	0.42																										
Luglio 2025	0.39																										
Agosto 2025	0.38																										
Settembre 2025	0.37																										
Ottobre 2025	0.36																										
Novembre 2025	0.35																										
Dicembre 2025	0.33																										
Altri corrispettivi*	<p>Per consultare i valori vigenti dei corrispettivi applicati e afferenti al dispacciamento (per le sole offerte di energia elettrica), alla tariffa per l'uso della rete e agli oneri generali di sistema, scansiona il QR code o visita il sito dell'Autorità al seguente link: https://www.arera.it/consumatori/valori-rete-oneri-domestici-gas</p>																										
Imposte	Sono a carico del Cliente anche gli oneri fiscali, inclusi in fattura, relativi al contratto, non-ché tutte le altre somme applicate dal Venditore in conformità a leggi, regolamenti, disposizioni e atti adottati dall'Autorità. Eventuali esenzioni o riduzioni del pagamento delle imposte e tasse saranno riconosciute solamente a condizione che tali agevolazioni siano previste da norme di legge e che il Cliente richieda e presenti idonea documentazione prevista per poter usufruire dei relativi benefici e da tale data troveranno applicazione. Per maggiori approfondimenti, si rimanda all'Art. 13 delle Condizioni Generali di Fornitura.																										
Sconti e/o Bonus	La presente offerta non prevede sconti e/o bonus.																										
Prodotti e/o servizi aggiuntivi	La presente offerta non prevede prodotti e/o servizi aggiuntivi																										
Durata condizioni e rinnovo	Le condizioni economiche hanno validità di 12 mesi a partire dalla data di attivazione della fornitura. In relazione al loro aggiornamento, modifica o variazione, nonché rinnovo, si rimanda all'Art. 3.8 e s.s. delle condizioni Generali di Fornitura.																										
Altre caratteristiche																											

(*) escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	<p>Il Cliente può presentare reclami o richiesta di informazioni trasmettendoli a mezzo posta ad Eneide Luce e Gas srl - C.so Risorgimento, 345 - 86170 Isernia, o tramite fax (al numero 0865412222) o tramite Internet – servizio email (info@eneideenergia.it) o recandosi presso gli sportelli di zona il cui elenco è disponibile sul sito Internet www.eneideenergia.it. Il Cliente può utilizzare moduli predisposti dal venditore e può richiedere informazioni in merito ai contenuti e le prescrizioni di cui al codice di condotta commerciale ed ai propri diritti. Il venditore provvederà a fornire al Cliente tempestivamente, e comunque entro e non oltre 40 giorni solari dal ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni una risposta scritta motivata. Il Cliente potrà attivare il Servizio di conciliazione clienti Energia predisposto dall' ARERA in proprio o per il tramite di associazioni di categoria/consumatori.</p> <p>Se è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o chiami il numero verde 800.166.654.</p> <p>Se è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o chiami il numero verde 800.166.654.</p>
Diritto di ripensamento	<p>Per il Cliente domestico il diritto di ripensamento va esercitato sempre in forma scritta entro: • 14 giorni dalla conclusione del contratto se esso viene stipulato in un luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita; • 14 giorni dalla consegna della proposta sottoscritta nel caso di proposta contrattuale da parte del cliente. La comunicazione può essere inviata a mezzo di racc.ta a/r alla sede operativa di Eneide Luce e Gas: Eneide Luce e Gas S.r.l. - C.so Risorgimento 345 - 86170 - Isernia. In caso di esercizio del Diritto di Ripensamento la fornitura potrà proseguire con il precedente Fornitore (ex uscente). Nel caso in cui il contratto dovesse essere concluso nel contesto di visite non richieste di un professionista presso l'abitazione di un consumatore oppure di escursioni organizzate da un professionista con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori il diritto di ripensamento potrà o dovrà essere esercitato entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto.</p>
Attivazione della fornitura	<p>Il Cliente formula la proposta irrevocabile compilando e tramettendo i moduli di richiesta di Eneide Luce e Gas S.r.l.. La proposta inoltrata dal cliente domestico o PMI ha validità dalla data di sottoscrizione e per i successivi 45 giorni, pena la sua decadenza in caso di mancata comunicazione di accettazione da parte del</p>

SCHEDE SINTETICA PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

5 Idea PSV Risparmio Casa

Offerta valida dal 01/04/2026 al 06/05/2026

Codice Offerta: 028794GSVML01XX00000000PSVCD22C5



	venditore, accettazione che potrà avvenire con l'attivazione della fornitura la cui data sarà riportata nelle fatture. Le tempistiche di attivazione della fornitura con Eneide Luce e Gas S.r.l. variano in base al servizio richiesto, quali ad esempio: Switch, Voltura, Cambio prodotto e Nuova attivazione, ecc. In ogni caso, sono fatti salvi i tempi previsti per le eventuali attività del Distributore e la fatturazione di eventuali oneri presentati dal distributore stesso.
Dati di lettura	Le fatture sono emesse sulla base dei dati di consumo di energia elettrica messi a disposizione dai competenti Distributori. In assenza della lettura effettiva da parte del Distributore o dell'autolettura effettuata dal Cliente, la fatturazione può avvenire: in acconto i prelievi del periodo di competenza e i relativi oneri per i servizi di rete stimati sulla base dei consumi pre-gressi comunicati dai distributori, applicando il criterio del "pro quota die" o sulle base dei consumi dichiarati o documentati dal Cliente all'atto della stipula del contratto.
Ritardo nei pagamenti	In caso di ritardato pagamento il Cliente Altri Usi/commerciale, sarà tenuto a corrispondere di interessi moratori sugli importi delle fatture insolute al tasso BCE tempo per tempo vigente aumentato di 3,5 punti percentuali, a sensi del D. Lgs. n. 231/2002 s.m.i., dal giorno successivo alla scadenza di ciascuna fattura e sino all'integrale soddisfo. In caso di perdurante inadempimento nel pagamento delle fatture di consumo il venditore potrà richiedere al distributore competente la sospensione della fornitura. Riduzione di potenza. Per i Clienti di energia elettrica connessi in bassa tensione dotati di misuratore elettronico messo in servizio, alla richiesta di sospensione da parte del Fornitore indirizzata al Distributore, farà seguito, dapprima, la riduzione della potenza a un livello pari al 15 % del livello disponibile. Decorsi 10 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, e nel caso perseveri il mancato pagamento da parte del Cliente, verrà effettuata la sospensione della Fornitura: di ciò verrà data comunicazione al Cliente nella raccomandata di costituzione in mora. La messa in mora (consistente nella diffida con contestuale preavviso di sospensione della Fornitura per morosità) avviene con raccomandata a/r ove è indicato il termine ultimo (almeno 20 gg) entro il quale il Cliente deve provvedere al pagamento; con l'infruttuoso decorso l'Eneide Luce e Gas ha facoltà di richiedere al Distributore locale la sospensione della fornitura purché siano trascorsi non meno di tre giorni lavorativi. Verranno indicate nella messa in mora le modalità di pagamento e di comunicazione dell'avvenuto pagamento al Fornitore, nonché i costi di eventuali sospensioni e riattivazioni della Fornitura. Il Cliente è tenuto al pagamento delle spese postali per l'invio della lettera di sollecito (art. 8.3 Del. ARERA n. 229/01 e s.m.i.), per l'interruzione della fornitura e di quelle ulteriori per il successivo ripristino del servizio, fino ad un massimo di € 98,90 ad intervento. Per maggiori approfondimenti si rimanda a quanto previsto agli Artt. 9, 10 delle Condizioni Generali di Fornitura.
MODALITA' E ONERI PER IL RECESSO	
Modalità e tempistiche	Il cliente ha facoltà di recedere dal presente contratto di fornitura non oltre il decimo giorno del mese precedente la data di cambio del fornitore a mezzo di comunicazione scritta da inviarsi con raccomandata A/R/fax (0865412222)/mail: info@eneideenergia.it. Il recesso avrà efficacia a far data dalla ricezione della comunicazione di recesso esercitato, e: (i) nella ipotesi di cessazione della fornitura – in tal caso il cliente provvede direttamente a comunicare la volontà di recedere al venditore; (ii) nel mentre, per l'ipotesi di cambio fornitore il cliente si avvale del nuovo fornitore per l'inoltro della comunicazione di recesso.
Onere di recesso anticipato	La presente offerta non prevede oneri o penali in caso di recesso anticipato da parte del Cliente.
OPERATORE COMMERCIALE	
Codice identificativo o nominativo	Firma e data
DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDE SINTETICA	
<ul style="list-style-type: none">● Modulo di adesione● Condizioni particolari di fornitura● Condizioni generali di fornitura● SEPA● Informativa Privacy● Modulo per il reclamo scritto● Informazioni su standard di qualità e indennizzi	

Nota: In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

Nota: Il cliente, prima di sottoscrivere la nuova offerta, è invitato a verificare la presenza di oneri di recesso anticipato dal contratto di fornitura attualmente in essere.

Assicurazione clienti finali

Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 167/2020/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore energia e ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it. E' possibile consultare le procedure relative alla denuncia in caso di sinistro e scaricare la relativa modulistica sul sito www.eneideenergia.it

Informazioni sui livelli di qualità commerciale ed indennizzi automatici*

Eneide Luce e Gas è tenuta a rispettare gli standard di qualità commerciale previsti dall'art. 37 della delibera 399/2025/R/com dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi. Di seguito sono riportate le indicazioni relative ai risultati dell'anno 2025 di Eneide Luce e Gas

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2025
<i>Tipo di prestazione</i>	<i>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione</i>	<i>Grado di rispetto</i>
Risposta motivata a reclami scritti	12 giorni solari	100%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari (90 per fatture con periodicità quadrimestrale)	100%
Rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari	nessuna richiesta pervenuta
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2025
<i>Tipo di prestazione</i>	<i>Percentuale minima</i>	<i>Grado di rispetto</i>
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.

* è possibile consultare le tabelle di qualità commerciale per ogni tipologia di cliente al sito www.eneideenergia.it