CONDIZIONI TECNICO ECONOMICHE PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Idea Risparmio Casa 2
Offerta valida dal 01/04/2026 al 06/05/2026
028794ESVML01XX00000000PUNDCMSN2

Le presenti condizioni tecnico – economiche (CTE) disciplinano, unitamente alle “Condizioni Generali di Fornitura” relative alla fornitura di energia elettrica, 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 energia elettrica 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 ENERGIA ELETTRICA

CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE	
Contributo fisso	96,00 €/POD/anno
CORRISPETTIVO DIPENDENTE DAL CONSUMO	PUN Index GME (Monorario) + 0,0449 €/kWh

I valori dei corrispettivi definiti dal venditore hanno una validità di 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura e sono indicati al lordo delle perdite di rete, pari al 10% dell’energia prelevata in Bassa Tensione, e al netto di IVA e imposte.
Sarà applicato il prezzo VARIABILE “CORRISPETTIVO DIPENDENTE DAL CONSUMO” composto da PUN Index GME (Monorario) + 0,0449 €/kWh; inoltre, sarà prevista la componente “Contributo fisso”, ovvero: “Onere per singolo POD”, valorizzata in 96,00 €/POD/anno.
Il PUN Index GME è il prezzo di riferimento all'ingrosso dell’energia elettrica che viene acquistata sul mercato della Borsa Elettrica Italiana (IPEX - Italian Power Exchange). Il PUN rappresenta la media pesata nazionale dei prezzi zonali di vendita dell’energia elettrica per ogni ora e per ogni giorno. Il dato nazionale è un importo che viene calcolato sulla media di diversi fattori, e che tiene conto delle quantità e dei prezzi formati nelle diverse zone d’Italia e nelle diverse ore della giornata.
Il valore massimo raggiunto dal PUN Index GME (Monorario) negli ultimi 12 mesi è stato in fascia Monoraria pari a 0,132660 €/kWh nel mese di gennaio 2026.
Si applica, inoltre, il corrispettivo di dispacciamento pari al valore del corrispettivo CDISPD definito dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel Testo integrato delle disposizioni per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di ultima istanza (TIV) e pari per il mese di marzo 2026 a 0,016508 €/kWh.

TARIFFA PER L'USO DELLA RETE ELETTRICA

Oltre ai corrispettivi sopra descritti, si applicano le tariffe a carico del venditore in relazione ai servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell’energia elettrica come definite nella Tabella 1 dell’Allegato A alla Delibera 315/2024/R/com e aggiornate da ARERA, afferenti alla voce “Spesa per la tariffa per l’uso della rete elettrica”.

ONERI GENERALI DI SISTEMA

Sono altresì applicati i corrispettivi a carico del venditore in relazione agli oneri generali di sistema applicati come definiti nella Tabella 1 dell’Allegato A alla Delibera 315/2024/R/com e aggiornati da ARERA, ivi compresa la componente ASOS.
La componente ASOS serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili ed è a carico di tutti i clienti elettrici.

SCONTI E/O BONUS

La presente offerte non prevede sconti e/o bonus.

PRODOTTI E/O SERVIZI AGGIUNTIVI

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

IMPOSTE

Sono a carico del Cliente anche gli oneri fiscali, inclusi in fattura, relativi al contratto, nonché 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-ee

COMPOSIZIONE DEL MIX DI FONTI ENERGETICHE UTILIZZATE PER LA PRODUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA

Come previsto dal decreto del Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) N. 244 del 14 luglio 2023, sono riportate di seguito le informazioni relative alla composizione del mix di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione dell’energia elettrica fornita nell’anno 2024.

CONDIZIONI TECNICO ECONOMICHE PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Idea Risparmio Casa 2
Offerta valida dal 01/04/2026 al 06/05/2026
028794ESVML01XX00000000PUNDCMSN2

Fonti primarie utilizzate	Composizione del mix energetico per contratto	Composizione del mix energetico nazionale utilizzato per la produzione di energia elettrica immessa nel sistema elettrico	Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta
Fonti rinnovabili	8,04%	51,83%	8,04%
Carbone	11,88%	1,52%	11,88%
Gas naturale	66,51%	42,01%	66,51%
Lignite	0%	N.D.	N.D.
Prodotti petroliferi	1,11%	0,47%	1,11%
Nucleare	5,03%	0%	5,03%
Altre fonti	7,43%	4,17%	7,43%

Per maggiori informazioni sui mix energetici e sulle modalità di determinazione utilizzate dal GSE è possibile consultare il sito internet www.gse.it

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 ENERGIA ELETTRICA

Idea Risparmio Casa 2
Offerta valida dal 01/04/2026 al 06/05/2026
Codice Offerta: 028794ESVML01XX00000000PUNDCMSN2

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	Bimestrale
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 € 11,5 per ogni kW di potenza impegnata. 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 a fronte di aumenti di kW impegnati o qualora risultino modificate per il fornitore – in termini di maggiore onerosità - le condizioni di approvvigionamento sul mercato della materia prima, in maniera imprevista o 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

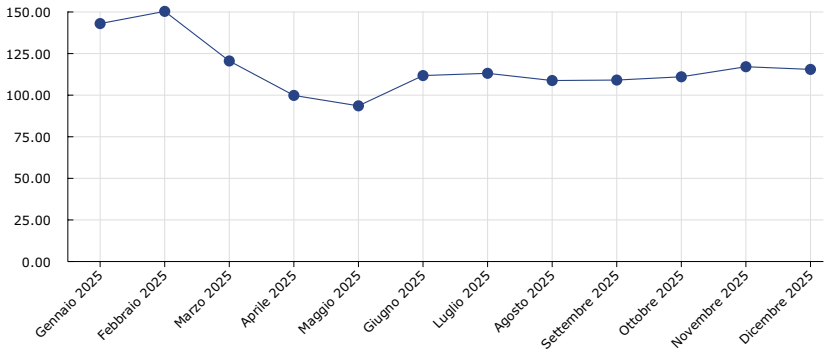
Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione di residenza	
Consumo annuo (kWh)	Spesa annua stimata dell'offerta
1.500	559,36
2.200	731,64
2.700	854,70
3.200	977,75
Cliente con potenza impegnata 3 kW – contratto per abitazione non di residenza	
Consumo annuo (kWh)	Spesa annua stimata dell'offerta
900	500,45
4.000	1263,39
Cliente con potenza impegnata 4.5 kW – contratto per abitazione di residenza	
Consumo annuo (kWh)	Spesa annua stimata dell'offerta
3.500	1087,17
Cliente con potenza impegnata 6 kW – contratto per abitazione di residenza	
Consumo annuo (kWh)	Spesa annua stimata dell'offerta
6.000	1738,02

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo	VARIABILE
CORRISPETTIVI DEFINITI DAL VENDITORE*	
Contributo fisso	96,00 €/POD/anno
CORRISPETTIVO DIPENDENTE DAL CONSUMO	PUN Index GME (Monorario) + 0,0449 €/kWh
Indice	Il PUN Index GME è il prezzo di riferimento all'ingrosso dell'energia elettrica che viene acquistata sul mercato della Borsa Elettrica Italiana (IPEX - Italian Power Exchange). Il PUN rappresenta la media pesata nazionale dei prezzi zonali di vendita dell'energia elettrica per ogni ora e per ogni giorno. Il dato nazionale è un importo che viene calcolato sulla media di diversi fattori, e che tiene conto delle quantità e dei prezzi formati nelle diverse zone d'Italia e nelle diverse ore della giornata.
Periodicità	Mensile

SCHEDA SINTETICA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Idea Risparmio Casa 2
Offerta valida dal 01/04/2026 al 06/05/2026
Codice Offerta: 028794ESVML01XX00000000PUNDCMSN2

Grafico Indice	
Altri corrispettivi*	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-ee
Imposte	Sono a carico del Cliente anche gli oneri fiscali, inclusi in fattura, relativi al contratto, nonché 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 offerte 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. L'evoluzione automatica del valore dello spread non potrà assumere un valore massimo superiore al doppio di quello applicato nei precedenti 12 mesi di fornitura e di cui all'offerta sottoscritta dal cliente. In relazione al loro aggiornamento, modifica o variazione, evoluzione automatica, nonché rinnovo, si rimanda agli artt. 3.8 e 14 delle condizioni Generali di Fornitura.
Altre caratteristiche	Nessuna

(*) escluse imposte e tasse

ALTRE INFORMAZIONI

Reclami, risoluzione delle controversie e diritti del consumatore	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. 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.
Diritto di ripensamento	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.
Attivazione della fornitura	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 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.

SCHEDA SINTETICA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Idea Risparmio Casa 2
Offerta valida dal 01/04/2026 al 06/05/2026
Codice Offerta: 028794ESVML01XX00000000PUNDCMSN2

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 pregressi 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 € 25,10 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 SCHEDA SINTETICA

- 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.

SCHEDA DI CONFRONTABILITA' PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Idea Risparmio Casa 2
Offerta valida dal 01/04/2026 al 06/05/2026
Codice Offerta: 028794ESVML01XX00000000PUNDCMSN2

STIMA DELLA SPESA ANNUA ESCLUSE LE IMPOSTE				
Cliente Residente 3kW				
Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di maggior tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o -) A-B/Bx100
1.500	559,36	404,46	+154,90	+38,30
2.200	731,64	528,37	+203,27	+38,47
2.700	854,70	616,88	+237,82	+38,55
3.200	977,75	705,39	+272,36	+38,61
Cliente Non Residente 3kW				
Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di maggior tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o -) A-B/Bx100
900	500,45	387,00	+113,45	+29,31
4.000	1263,39	935,76	+327,63	+35,01
Cliente Residente 4.5kW				
Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di maggior tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o -) A-B/Bx100
3.500	1087,17	794,08	+293,09	+36,91
Cliente Residente 6kW				
Consumo annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di maggior tutela	(C) Minore spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o -) A-B/Bx100
6.000	1738,02	1272,21	+465,81	+36,61

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, sono stime al netto delle imposte e possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Tali valori sono determinati considerando la seguente ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie: F1 33%, F2 31% e F3 36%.
Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del suo consumo effettivo può utilizzare il "Portale Offerte Luce e Gas".

Fasce orarie

Fascia F1 dalle 08.00 alle 19.00 dei giorni feriali
Fascia F2 e F3 dalle 19.00 alle 08.00 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, della domenica e dei giorni festivi

Descrizione dello Sconto e/o del Bonus

La presente offerte non prevede sconti e/o bonus.

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 2024**
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 (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 2022**
Tipo di prestazione	***Percentuale minima***	***Grado di rispetto***
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 stabillti 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***