



CONDIZIONI ECONOMICHE DI FORNITURA GAS (mercato libero)

Denominazione dell'offerta:

VULNERABILI Idea Gas Casa

Codice dell'offerta:

028794GSVMT004XTUTELAVULNERABILI

(riservata ai Clienti Finali domestici)

Periodo di validità dal:

01/06/2025

al:

30/06/2025

CORRISPETTIVI RELATIVI AI SERVIZI DI VENDITA:

MATERIA PRIMA GAS - Cmem: come definita e periodicamente aggiornata da ARERA

Maggio 2025 **0,4030** €/Smc

Valore aggiornato da ARERA come media mensile del prezzo sul mercato all'ingrosso italiano (PSV day ahead)

Gli ulteriori oneri a carico del Cliente, definiti ed aggiornati periodicamente da ARERA, sono: il corrispettivo CCR, attualmente pari a 0,033816 €/Smc, il Corrispettivo QVD, attualmente pari a 0,007946 €/Smc, e la Quota Fissa Vendita, attualmente pari a 57,43 €/PdR/Anno. E' inoltre richiesto il versamento di un deposito cauzionale, come indicato nella Scheda Sintetica allegata, ai sensi dell'Art. 9 delle CGF.

Inoltre, saranno fatturati al Cliente al cliente gli oneri per il trasporto del gas naturale e la gestione del contatore e la spesa per oneri di sistema. I valori di tali componenti tariffarie e le relative eventuali variazioni sono pubblicati e aggiornati periodicamente da ARERA. I Corrispettivi relativi ai Servizi di vendita, nonché quelli della relativa Scheda di Confrontabilità, sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C (coefficiente di conversione dei volumi) definito dall' art. 38 del RTDG) pari a: P = 0,03852; C = 1; nel caso in cui il punto di riconsegna ove il gruppo di misura è installato non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile (codice di condotta commerciale art. 5.1 lett. F Del. ARG/com 104/10 s.m.i.).

Il prezzo medio del PSV, nel periodo giugno 2024/maggio 2025, è stato pari a 0,4503 €/Smc

Il valore massimo raggiunto dal PSV nello stesso periodo è stato di 0,5662 €/Smc, nel mese di febbraio 2025

CORRISPETTIVI RELATIVI AI SERVIZI DI RETE:

Sono a carico del Cliente tutti gli oneri sostenuti da Eneide Luce e Gas s.r.l. nei confronti del Distributore relativi ai servizi di trasporto, stoccaggio, distribuzione e misura del gas naturale.

IMPOSTE:

Sono a carico del Cliente le imposte erariali ed addizionali gravanti sui consumi di gas naturale, nonché l'IVA.

**Incidenza dei corrispettivi sulla fattura di un
Cliente finale-tipo (media nazionale):**

Spesa per la materia prima gas naturale:	75,43%
Spesa per la commercializzazione e vendita:	7,16%
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore:	17,41%

La Guida alla lettura 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 (deliberazione ARG/COM 104/10 – consultabile: www.arera.it , che ne disciplina uniformemente alla previsioni contrattuali l'esercizio, tanto nel pieno rispetto dei diritti riconosciuti al cliente finale).

Con la firma, il cliente accetta le presenti "Condizioni economiche di fornitura (Mercato Libero)", quali parte integrante delle CGF ("Condizioni Generali di Fornitura") sottoscritte nel modulo di Richiesta di Fornitura.

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)":

VULNERABILI Idea Gas Casa

Codice Offerta:

028794GSVMT004XTUTELAVULNERABILI

Data

Luogo

Firma del Cliente

Scheda sintetica dell'offerta per cliente finale domestico di gas naturale

OFFERTA: **VULNERABILI Idea Gas Casa**
Codice offerta: **028794GSVMT004XTUTELAVULNERABILI**
Validità: dal: 01/06/25 al: 30/06/25

Venditore

ENEIDE LUCE E GAS s.r.l. Sede Legale: Via Pasquale Circelli, 71 - 82028 San Bartolomeo in Galdo (BN) CF e P.IVA 02232620688 - N.Verde: 800 05 49 05 - Tel.: 0865 41 21 59 - Fax: 0865 41 22 22 - email: info@eneideenergia.it - sito internet: www.eneideenergia.it.

Durata del contratto

Il Contratto ha durata di 12 mesi con decorrenza dalla data di attivazione della fornitura e si rinnova tacitamente, alle condizioni espressamente previste, di anno in anno salvo esercizio del recesso per come esposto nel successivo paragrafo.

Condizioni dell'offerta Nessuna

Metodi e canali di pagamento

Può avvenire attraverso il pagamento del bollettino allegato alla fattura, la domiciliazione bancaria, domiciliazione postale, presso lo sportello (con i limiti di importi previsti dalla legge vigente).

Frequenza di fatturazione

Gas Naturale: 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 kWh di energia elettrica e/o metri cubi di gas metano consumati attraverso due distinti documenti contabili.

Garanzie richieste al cliente

(secondo quanto determinato all'art. 5.2 del TIVG ARERA ed alle relative Tabelle 5 e 6)

Tab. 6-Deposito cauzionale ridotto per punti di riconsegna di cui al comma 2.3, lettera a) nella titolarità di clienti finali ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale ai sensi della deliberazione ARG/gas 88/09:

	Consumo annuo (Smc/anno)		
	<500	fino a 5.000	>5.000
Importo deposito €	€ 25,00	77,00 €	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

Tab. 7-Deposito cauzionale:

	Consumo annuo (Smc/anno)				
	<500	fino a 1.500	fino a 2.500	fino a 5.000	> 5.000
Importo deposito €	€ 30,00	€ 90,00	€ 150,00	€ 300,00	valore di una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente al netto delle imposte

L' Eneide Luce e Gas provvederà alla restituzione del deposito cauzionale non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto qualora non venga trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute. Qualora, nel corso della fornitura, l'Eneide Luce e Gas dovesse legittimamente incamerare il deposito cauzionale in origine costituito, potrà richiederne la ricostituzione con addebito sulla prima fattura utile.

SPESA ANNUA STIMATA IN €/ANNO (ESCLUSE IMPOSTE E TASSE)

Consumo Annuo (Smc)	Ambito 1 Nord Occident.	Ambito 2 Nord Orientale	Ambito 3 Centrale	Ambito 4 Centro Sud Orientale	Ambito 5 Centro Sud Occident.	Ambito 6 Meridion.
	Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria	Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna	Toscana, Umbria, Marche	Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata	Lazio, Campania	Calabria, Sicilia
120	182,79	171,26	176,00	170,42	188,57	198,39
480	441,32	420,56	435,04	437,06	473,69	506,47
700	592,68	566,77	586,69	593,01	639,92	685,60
1.400	1.075,03	1.032,71	1.069,96	1.089,84	1.169,59	1.256,18
2.000	1.486,18	1.429,74	1.481,89	1.513,43	1.621,42	1.743,18
5.000	3.537,72	3.410,63	3.537,36	3.627,29	3.876,61	4.174,45

I valori indicati in tabella sono calcolati per un livello dei coefficienti P pari a 0,03852 GJ/Smc e C pari a 1, sono calcolati alla data dell'offerta e possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il "Portale Offerte Luce e Gas".

Modalità di indicizzazione del prezzo: Il prezzo PSV, calcolato mensilmente, corrisponde al prezzo del gas naturale all'ingrosso al PSV (Punto di Scambio Virtuale) ed è calcolato convertendo in €/Smc la media dei prezzi Bid e Offer delle quotazioni giornaliere riferite a ciascun mese di fornitura del "PSV Price Assessment – Day Ahead" espresse in €/mWh, pubblicate da European Spot Gas Markets, nell'ICIS Heren Report, redatto da ICIS Heren

ALTRI ONERI/SERVIZI ACCESSORI:

Per le attività di voltura e cessazione del contatore inoltrate al distributore competente tramite Eneide Luce e Gas: € 20,00 + IVA. Per le attività di attivazione del contatore: € 50,00 + IVA. A tale importo vanno aggiunti i costi d'intervento richiesti dal distributore e pubblicati sul sito internet dello stesso. Relativamente alla verifica del gruppo di misura, verifica di pressione e spostamento del contatore, saranno richiesti esclusivamente gli importi relativi agli oneri dovuti al distributore.

Descrizione dello sconto e/o del bonus

Non previsti

Altri dettagli sull'offerta

Non previsti

Mezzi di comunicazione

Il Cliente può presentare reclami o richiesta di informazioni trasmettendo una comunicazione scritta a mezzo posta ad Eneide Luce e Gas srl - C.so Risorgimento - 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 Fornitore.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Prezzo materia prima energia

L'offerta prevede un prezzo indicizzato mensilmente

Costo fisso annuo**

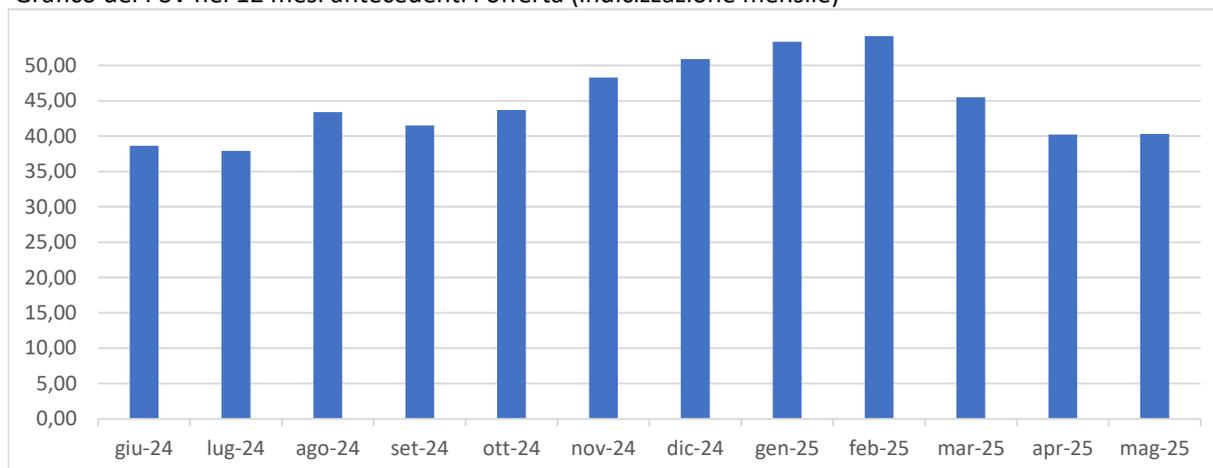
57,43 €

Costo per consumi**

Indice del mercato all'ingrosso di riferimento: PSV relativo al mese di somministrazione, calcolato convertendo in €/Smc la media dei prezzi Bid e Offer delle quotazioni giornaliere riferite a ciascun mese di fornitura del "PSV Price Assessment – Day Ahead" espresse in €/mWh, pubblicate da European Spot Gas Markets, nell'ICIS Heren Report redatto da ICIS Heren + Spread pari a 0,40301 €/Smc. Ulteriore onere a carico del Cliente è la Quota Fissa Vendita come definita da ARERA, attualmente pari a 57,43 €/PdR/Anno). Il prezzo si aggiorna mensilmente secondo quanto sopra determinato. I Corrispettivi relativi ai Servizi di vendita, nonché quelli della relativa Scheda di Confrontabilità, sono calcolati per un livello dei coefficienti P e C (coefficiente di conversione dei volumi) definito dall' art. 38 del RTDG) pari a: P = 0,03852; C = 1; nel caso in cui il punto di riconsegna ove il gruppo di misura è installato non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione a fini tariffari dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile (codice di condotta commerciale art. 5.1 lett. F Del. ARG/com 104/10 s.m.i.)

** escluse imposte e tasse

Grafico del PSV nei 12 mesi antecedenti l'offerta (indicizzazione mensile)



Altre voci di costo

Quota energia (€/Smc)	Ambito 1 Nord Occidentale		Ambito 2 Nord Orientale		Ambito 3 Centrale	
	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
da 0 a 120	0,110384	0,019987	0,110384	0,019987	0,110384	0,019987
da 121 a 480	0,208057	0,069587	0,182436	0,069587	0,209483	0,069587
da 481 a 1.560	0,199782	0,049287	0,176332	0,049287	0,201087	0,049287
da 1.561 a 5.000	0,200158	0,043687	0,176609	0,043687	0,201469	0,043687
da 5.001 a 80.000	0,177464	0,036987	0,159868	0,036987	0,178443	0,036987
da 80.001 a 200.000	0,144363	0,027087	0,135450	0,027087	0,144859	0,027087
Quota fissa (euro/anno)			Quota fissa (euro/anno)		Quota fissa (euro/anno)	
classe contat fino a G6 *	78,49		66,96		71,70	
classe da G10 a G40	577,84	-21,63	469,00	-21,63	493,51	-21,63
classe oltre G40	1126,61		964,06		1021,01	

Quota energia (€/Smc)	Ambito 4 Centro-sud orient.		Ambito 5 Centro-sud occid.		Ambito 6 Meridionale	
	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema	Trasporto e gestione del contatore	Oneri di sistema
da 0 a 120	0,110384	0,019987	0,110384	0,019987	0,110384	0,019987
da 121 a 480	0,230587	0,069587	0,281914	0,069587	0,345701	0,069587
da 481 a 1.560	0,220403	0,049287	0,267382	0,049287	0,325764	0,049287
da 1.561 a 5.000	0,220866	0,043687	0,268042	0,043687	0,326670	0,043687
da 5.001 a 80.000	0,192937	0,036987	0,228187	0,036987	0,271994	0,036987
da 80.001 a 200.000	0,152200	0,027087	0,170056	0,027087	0,192246	0,027087
Quota fissa (euro/anno)			Quota fissa (euro/anno)		Quota fissa (euro/anno)	
classe contat fino a G6 *	66,12		84,27		94,09	
classe da G10 a G40	467,06	-21,63	640,31	-21,63	655,08	-21,63
classe oltre G40	966,62		1286,63		1413,01	

* Le utenze domestiche sono normalmente dotate di contatori di classe fino a G6

I valori riportati variano con frequenza trimestrale come pubblicato sul portale dell'ARERA.

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 esenzioni e "Bonus sociale" si rimanda all' art. 13 del contratto. Per maggiori informazioni il cliente può visitare il sito www.autorità.energia.it o chiamare il numero verde 800.166.654, nonché rivolgersi direttamente alla Eneide Luce e Gas S.r.l. (servizio clienti 0865412222).
Sconti e bonus	Per il Bonus sociale ed altre agevolazioni si rimanda al paragrafo "imposte" e a quanto descritto all' art. 13 delle condizioni contrattuali. Non sono previsti altri bonus.
Servizi aggiuntivi	Nessuno
Durata delle condizioni economiche	Hanno durata 12 mesi a far data dalla attivazione della fornitura. Alla scadenza del 12° mese il venditore potrà applicare per i dodici mesi successivi uno Spread pari a 0,17 €/Smc, in sostituzione dello Spread indicato alla voce 'Costo per consumi'
Altre informazioni	
Reclami e risoluzione delle controversie	
Il Cliente può presentare reclami o richiesta di informazioni trasmettendoli a mezzo posta ad Eneide Luce e Gas srl - C.so Risorgimento - 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.	

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 dell'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

Diritto di recesso e suo esercizio

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@eneideelettrica.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.

Attivazione della fornitura

Il Cliente formula proposta irrevocabile compilando e trasmettendo i moduli di richiesta ad Eneide Luce e Gas. La proposta dal cliente domestico o PMI ha validità dalla data di sottoscrizione per 45 giorni, pena la sua decadenza in caso di mancata comunicazione di accettazione da parte del venditore. L'attivazione della fornitura di Energia elettrica avverrà a far data dalla stipula del contratto: entro 120 giorni per i siti provenienti dal mercato regolato; entro 160 giorni per i siti provenienti dal mercato libero.

Dati di lettura

Le fatture sono emesse sulla base dei dati di consumo di gas metano ed 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: (per la fornitura di energia elettrica) 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; (per la fornitura di gas metano) sulla base dei consumi presunti stimati in base ai consumi storici del Cliente relativi agli anni precedenti corretti in relazione ai profili di prelievo stabiliti.

Ritardati pagamenti

In caso di ritardato pagamento oltre la scadenza di una o più delle fatture del gas metano, il Cliente domestico sarà tenuto a corrispondere oltre all'ammontare delle fatture, gli interessi moratori calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento, così come definito ai sensi dell'art. (art. 8 Delibera 229/01 ARERA s.m.i.). 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. Decorso 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 purchè 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 € 98,80 ad intervento.

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 413/2016/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 2022 di Eneide Luce e Gas

Livelli specifici di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2022
<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	30 giorni solari	100%
Rettifica di fatturazione	60 giorni solari (90 per fatture con periodicità quadrimestrale)	100%
Rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari	nessuna richiesta pervenuta
Livelli generali di qualità	Termini previsti dall'Autorità	Rispetto degli standard nel 2022
<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 € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 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