

**Verifiche ispettive in materia di qualità dei servizi telefonici commerciali nei confronti di esercenti la vendita di energia elettrica e/o gas naturale: oggetto e modalità di effettuazione**

**1. Oggetto delle verifiche ispettive**

Le operazioni di verifica hanno a oggetto il controllo dei dati di qualità dei servizi telefonici comunicati all’Autorità ai sensi degli articoli 29 e 31 del TIQV, per gli anni 2014 e 2015 allo scopo di accertare la corretta applicazione delle disposizioni del TIQV inerenti:

- a) gli obblighi generali di servizio, di cui agli articoli 21 e 22;
- b) gli obblighi di registrazione, di cui all’articolo 28 e al comma 31.4;
- c) la definizione degli indicatori di cui agli articoli 23, 24, 25 e 26, anche in relazione al rispetto degli standard definiti all’articolo 27;
- d) le disposizioni di cui alla determina 2/2015 - DCCA del 3 febbraio 2015, per la trasmissione degli elenchi di clienti da intervistare per le aziende di vendita che partecipano all’indagine di soddisfazione dei clienti finali che si rivolgono ai call center.

**2. Modalità di effettuazione delle verifiche ispettive**

Le verifiche ispettive di cui al precedente paragrafo saranno effettuate per mezzo della visione e acquisizione di elementi documentali e informativi, relativi ai dati di qualità dei servizi telefonici, provenienti da banche dati, archivi, sistemi informativi collegati al call center o al servizio telefonico commerciale e in generale alle informazioni conservate atte a rendere verificabili i dati comunicati all’Autorità o che attestino l’osservanza delle disposizioni.