

Allegato A

Verifiche ispettive nei confronti di imprese di vendita di energia elettrica e/o gas naturale in materia di qualità commerciale dei servizi: oggetto e modalità di effettuazione

1. Oggetto delle verifiche ispettive

Le verifiche ispettive hanno a oggetto la verifica, ai sensi della parte V del TIQV, dei dati di qualità commerciale di cui alla parte II del TIQV medesimo.

Il controllo dei dati di qualità commerciale dei venditori riguarda uno o più dei seguenti indicatori: a) il tempo di risposta motivata a reclami scritti; b) il tempo di risposta a richieste scritte di informazioni; c) il tempo di rettifica di fatturazione; d) il tempo di rettifica di doppia fatturazione.

2. Modalità di effettuazione delle verifiche ispettive

In sede di controllo, l'impresa di vendita fornisce su supporto elettronico un elenco contenente per ogni richiesta scritta di informazioni o reclamo scritto (di seguito: richieste o reclami) i campi con i dati registrati di cui all'articolo 34, commi 34.2 e 34.3 del TIQV.

Gli elenchi di riferimento ai fini della verifica sono, ad esempio, i seguenti:

- elenco dei reclami scritti;
- elenco delle richieste scritte di informazioni;
- elenco delle rettifiche di fatturazione;
- elenco delle rettifiche di doppia fatturazione.

I dati riportati negli elenchi saranno verificati attraverso la c.d. *procedura semplificata*, di cui agli articoli 41-50 del TIQV nonché, nei casi di cui all'articolo 50, comma 50.5, con l'eventuale ulteriore controllo di cui all'articolo 50bis, fatta salva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo, anche a campione, per accertare la veridicità dei dati e delle informazioni ai fini del rispetto del TIQV.

I controlli di cui sopra saranno effettuati:

- utilizzando una *check-list* da compilare in sede di ispezione;
- tramite consultazione e acquisizione di elementi documentali e informativi, anche mediante accesso ai sistemi contabili e gestionali dell'impresa.

Il Nucleo Ispettivo potrà prendere visione e acquisire copia della documentazione operativa di riscontro necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati negli elenchi di riferimento, ovvero, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- singole richieste e reclami;
- richieste di dati tecnici e relativi riscontri;
- risposte motivate a richieste e reclami;
- documenti attestanti l'accredito al cliente finale delle somme non dovute, ove avvenuto, per le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione;
- documentazione attestante il riconoscimento ai clienti interessati degli indennizzi automatici;

Allegato A

- documentazione richiesta in caso di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità per le cause di cui all'articolo 18, comma 18.1, lettere a) (cause di forza maggiore) e b) (cause imputabili al cliente o terzi), del TIQV.