

**DELIBERAZIONE 4 FEBBRAIO 2016  
35/2016/E/COM**

**APPROVAZIONE DEL PROGRAMMA DI VERIFICHE ISPETTIVE NEI CONFRONTI DI  
ESERCENTI LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E/O DI GAS NATURALE, IN MATERIA DI  
QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS  
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 4 febbraio 2016

**VISTI:**

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 3, commi 1 e 2, del decreto legislativo 19 marzo 2001, n. 68;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, recante "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 27 novembre 2014, 580/2014/R/com (di seguito: deliberazione 580/2014/R/com), che riforma la regolazione della qualità dei servizi telefonici di cui alla Parte III del TIQV;
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 618/2015/A, di approvazione del Bilancio di previsione per l'esercizio 1 gennaio 2016 – 31 dicembre 2016 dell'Autorità;
- la determinazione della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati 2/2015 - DCCA del 3 febbraio 2015 (di seguito determina DCCA 2/2015), che sostituisce la precedente 8/2014 DCCA, recante "Modalità di partecipazione all'indagine di soddisfazione dei clienti finali che si rivolgono ai call center – istruzioni operative";
- il vigente Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l'Autorità e la Guardia di Finanza (di seguito: Protocollo di Intesa).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95 prevede:
  - all'articolo 2, comma 12, lettera g), che, tra l'altro, l'Autorità controlli lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili;
  - all'art. 2, comma 22, che le imprese sono tenute a fornire all'Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle sue funzioni;
  - all'articolo 2, comma 20, lettera c), che l'Autorità irroghi, salvo che il fatto costituisca reato, in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio, alle richieste di informazioni o a quelle connesse all'effettuazione dei controlli, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri, sanzioni amministrative pecuniarie;
- la Parte III del TIQV disciplina la qualità dei servizi telefonici commerciali delle imprese esercenti l'attività di vendita, con particolare riguardo a:
  - a) gli obblighi generali di servizio (articoli 21 e 22);
  - b) la definizione di indicatori (articoli 23, 24, 25 e 26), anche al fine del rispetto dei relativi standard di cui all'articolo 27;
  - c) gli obblighi di registrazione (articolo 28);
- con determina DCCA 2/2015, sono state definite le disposizioni 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;
- la Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati ha richiesto, alla Direzione Osservatorio, Vigilanza e Controlli, quattro verifiche ispettive da effettuarsi presso altrettante imprese di vendita dell'energia elettrica e/o del gas naturale soggette al rispetto delle disposizioni della parte III del TIQV;
- le operazioni di verifica avranno come oggetto il controllo della corretta applicazione delle disposizioni inerenti la qualità dei servizi telefonici, degli obblighi di registrazione, del calcolo degli indicatori nonché, per le aziende che hanno partecipato all'indagine sui call center, del rispetto delle istruzioni operative per la partecipazione all'indagine, per gli anni 2014 e 2015.

#### **RITENUTO OPPORTUNO:**

- che siano effettuate verifiche ispettive in materia di qualità dei servizi telefonici commerciali ai fini di verificare la corretta applicazione delle disposizioni della parte III del TIQV, anche in relazione all'entrata in vigore, dal 1 gennaio 2015, delle disposizioni introdotte dalla deliberazione 580/2014/R/com, che hanno sostituito la graduatoria semestrale sui call center con un Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici

## **DELIBERA**

1. di approvare il programma di 4 (quattro) verifiche ispettive in materia di qualità dei servizi telefonici commerciali, da attuare entro il 31 dicembre 2016, secondo le modalità definite nel documento recante “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” allegato alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*);
2. di disporre che le singole operazioni ispettive, di cui al programma precedente, siano effettuate congiuntamente o disgiuntamente, da personale dell’Autorità e da militari del Nucleo Speciale per l’Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza nel quadro del Protocollo di Intesa, previa notifica, con preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi, al singolo esercente interessato di un avviso recante l’indicazione del giorno e dell’ora in cui saranno effettuate le operazioni ispettive;
3. di notificare il presente provvedimento agli esercenti interessati mediante invio con Posta Elettronica Certificata (PEC);
4. di dare mandato al Direttore della Direzione Osservatorio, Vigilanza e Controlli dell’Autorità, di trasmettere il presente provvedimento al Nucleo Speciale per l’Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza e di provvedere affinché siano inviati le lettere di incarico di cui all’articolo 5 del Protocollo di Intesa e gli avvisi di cui al precedente punto 2.;
5. di provvedere alla copertura finanziaria della spesa complessiva prevista per la Guardia di Finanza, a valere sul codice conto U.1.03.02.11.000 - Prestazioni professionali e specialistiche del bilancio di previsione dell’Autorità per l’esercizio 1 gennaio 2016 – 31 dicembre 2016;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

4 febbraio 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*