

**Procedura per l'effettuazione di verifiche ispettive nei confronti di venditori di energia elettrica e di gas naturale in materia di qualità dei servizi di vendita con particolare riferimento alla risposta motivata a reclami scritti e alla risposta a richieste scritte di informazioni, ai sensi della deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08**

**1. Definizioni**

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, che disciplina la procedura per l'effettuazione di verifiche ispettive nei confronti di venditori dell'energia elettrica e di gas naturale in materia di qualità dei servizi di vendita, si applicano le definizioni di cui al TIQV approvato con la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 come successivamente modificata e integrata e le seguenti definizioni:

- a) "Autorità" è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- b) "controllori" sono le persone che effettuano la verifica ispettiva;
- c) "deliberazione n. 273/05" è la deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2005, n. 273/05;
- d) "deliberazione n. 11/07" è la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07;
- e) "deliberazione ARG/com 164/08" è la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08;
- f) "DCQS" è la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità;
- g) "DVGC" è la Direzione Vigilanza e Controllo dell'Autorità;
- h) "Guardia di Finanza" è il Corpo della Guardia di Finanza;
- i) "vendita" è l'attività di cui all'art. 4, commi 4.8, 4.8 bis e 4.19 di cui all'allegato A della deliberazione n. 11/07, con l'esclusione dei servizi di salvaguardia di cui all'allegato A della deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007 n. 156/07 e dei servizi di fornitura di gas di ultima istanza;
- j) "venditore" è il soggetto che esercita l'attività di vendita;
- k) "legge n. 481/95" è la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- l) "militare" è il militare della Guardia di Finanza;
- m) "Nucleo" è il Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, Reparto istituito allo scopo di collaborare con le Autorità indipendenti;
- n) "personale del venditore" è la persona o le persone che il venditore mette a disposizione per consentire l'effettuazione della verifica ispettiva;
- o) "procedura" è la procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive nei confronti di venditori dell'energia elettrica e del gas naturale in materia di qualità dei servizi di vendita ai sensi della deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, disciplinata dal presente documento;
- p) "Protocollo di Intesa" è il Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione tra l'Autorità per l'energia elettrica e il gas e la Guardia di Finanza approvato con deliberazione n. 273/05;
- q) "TIQV" è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, approvato con deliberazione

- dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 come successivamente modificata e integrata;
- r) “verifica ispettiva” è l'insieme delle operazioni di verifica effettuate tramite sopralluogo presso il venditore.

## **2. Oggetto della procedura**

La procedura definisce le modalità operative per l'effettuazione dei controlli sui dati di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas, comunicati all'Autorità dai venditori ai sensi della deliberazione ARG/com 164/08, svolti nell'ambito di ispezioni stabilite dall'Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n. 481/95 con particolare riferimento alla risposta motivata a reclami scritti e alla risposta a richieste scritte di informazioni ed ai relativi indennizzi.

Ai fini della procedura il termine prestazioni commerciali deve pertanto intendersi con esclusivo riferimento alla “risposta motivata a reclami scritti” e alla “risposta a richieste scritte di informazioni”.

Per l'effettuazione delle verifiche ispettive secondo la procedura è richiesta la collaborazione dell'esercente ai sensi dell'articolo 2, comma 22, della legge n. 481/95. È fatto salvo quanto previsto dall'articolo 41, comma 41.3 del TIQV.

## **3. Verifiche ispettive con sopralluogo presso il venditore**

### **3.1 Operazioni preliminari alla verifica ispettiva**

Con comunicazione interna, DCQS trasmette a DVGC l'elenco dei venditori da sottoporre a verifica ispettiva con sopralluogo. Successivamente, DVGC comunica al Nucleo detto elenco.

Nella comunicazione di cui sopra DCQS fornisce, per ogni venditore da sottoporre a verifica ispettiva, i seguenti dati:

- a) ragione sociale;
- b) indirizzo del sito internet del venditore;
- c) recapito della sede legale del venditore;
- d) nome del referente del venditore;
- e) numero telefonico del referente;
- f) indirizzo di posta elettronica del referente.

DVGC comunica al venditore, tramite avviso di ispezione inviato via fax o telematica, la data e l'ora di effettuazione della verifica ispettiva con un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi.

Nell'avviso di ispezione vengono tra l'altro indicati:

- a) l'oggetto della verifica ispettiva;
- b) il periodo interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio dell'avviso di ispezione, viene effettuato il controllo dei dati e ricordando che per i dati di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale non può essere anteriore al 2009;

- c) il potere dell'Autorità di irrogare sanzioni ai sensi della legge n. 481/95.

Il venditore, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento dell'avviso di ispezione di DVGC, sulla base delle informazioni contenute in tale avviso, comunica a DVGC via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione della verifica ispettiva.

### **3.2 Esecuzione della verifica ispettiva**

Ogni verifica ispettiva deve essere effettuata da:

- a) almeno un militare;
- b) altro eventuale personale che gli uffici dell'Autorità hanno facoltà di incaricare.

Nel giorno prefissato, i controllori accedono ai locali della sede indicata dal venditore e manifestano al personale del venditore medesimo le motivazioni dell'intervento, esibendo rispettivamente:

- i militari: la tessera personale di appartenenza al Corpo, l'ordine di servizio per l'espletamento dello stesso e la lettera di richiesta di operazioni ispettive dell'Autorità;
- il personale incaricato dall'Autorità: un documento personale di riconoscimento e la lettera di incarico per lo svolgimento delle operazioni ispettive.

Nello svolgimento delle operazioni ispettive i controllori possono avvalersi di una apposita *Check List* per la verbalizzazione delle dichiarazioni fornite dal personale del venditore.

I controllori possono inoltre provvedere a:

- a) acquisire gli elenchi contenenti i dati di qualità commerciale di cui al successivo punto 3.3 che il venditore deve mettere a disposizione in un tempo massimo pari a 4 ore dall'avvio della verifica ispettiva;
- b) estrarre dagli elenchi di cui alla precedente lettera a) un campione casuale da sottoporre a controllo;
- c) compilare in sede di sopralluogo tabelle di riscontro anche con eventuale applicazione del metodo statistico;
- d) acquisire tutta la documentazione ritenuta utile ai fini della verifica ispettiva.

### **3.3 Elenco delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale da cui estrarre il campione**

Le prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e gas naturale oggetto della procedura sono le risposte motivate a reclami scritti e le risposte a richieste scritte di informazioni, di cui agli articoli 4, 7 e 11 del TIQV e i relativi indennizzi.

In sede di verifica ispettiva i controllori richiedono all'esercente di fornire, su supporto elettronico, uno o più elenchi contenenti, per ogni tipologia di prestazione di cui agli articoli sopra citati, i campi di cui all'articolo 37, comma 37.2 del TIQV secondo le tabelle 1 e 2 in Appendice alla procedura.

L'esercente fornisce gli elenchi richiesti entro un tempo massimo di 4 ore dall'avvio delle attività ispettive.

Nel caso in cui l'esercente non sia stato in grado di fornire gli elenchi richiesti entro il tempo massimo di quattro ore dall'inizio del controllo, i controllori richiamano all'esercente l'obbligo di comunicare all'Autorità entro quindici giorni solari dalla data di completamento del controllo le motivazioni, supportate da adeguata documentazione, della mancata consegna degli elenchi ai fini della verifica ispettiva e verbalizzano il termine delle operazioni in loco.

Il numero delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita riportato negli elenchi forniti in sede di controllo deve essere coerente con i relativi dati comunicati dall'esercente all'Autorità per gli obblighi informativi. Nel caso in cui si riscontrassero discrepanze l'esercente dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità.

### **3.4 Estrazione dall'elenco del campione di prestazioni commerciali da sottoporre a controllo**

I controllori estraggono, mediante estrazione casuale dei numeri progressivi abbinati, come definiti nella prima colonna delle tabelle 1 e 2 della procedura, un campione di prestazioni commerciali da sottoporre al controllo dei dati di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale.

### **3.5 Verifica della validità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo**

I controllori procedono quindi alla validazione di ciascuna prestazione commerciale facente parte del campione estratto, chiedendo all'esercente di fornire per ciascuna prestazione la copia della documentazione (anche informatica) che costituisce l'elemento indispensabile per la sua validazione (vedi tabelle 3 e 4 in Appendice): in particolare per la risposta motivata a reclami scritti e per la risposta a richieste scritte di informazioni l'elemento indispensabile per la validazione è costituito da una copia della risposta motivata.

In assenza di tale documento i controllori classificano la prestazione come non valida.

Nel caso in cui gli elementi per la validazione, di cui alle tabelle sopra indicate, non riportino il codice di rintracciabilità della prestazione di qualità commerciale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall'esercente, le relative prestazioni di qualità commerciale vengono classificate non valide.

Nel caso in cui tale codice di rintracciabilità non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal venditore, è fatta salva la facoltà per il venditore di chiarire quali siano le regole per la composizione del codice di rintracciabilità riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle che ne consentano la decodifica, ferma restando la necessità di individuazione univoca delle prestazioni di qualità commerciale.

### **3.6 Verifica della conformità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo**

I controllori procedono alla verifica di conformità esclusivamente sulle prestazioni commerciali del campione risultate valide ai sensi del precedente punto 3.5.

Le prestazioni di qualità commerciale sono sottoposte alla verifica di conformità che si articola per ciascuna delle tipologie di prestazione, ove applicabili, nelle fasi indicate di seguito sub a), b), c), d), e). La risposta motivata a reclami scritti o la risposta a richieste scritte di informazioni che non supera positivamente anche uno solo dei criteri non viene sottoposta alla verifica del criterio successivo e viene classificata come non conforme.

In ogni caso la prestazione viene classificata non conforme qualora:

- siano presenti correzioni manuali dei dati riportati su documenti con modalità di correzione che non consentano di leggere il dato corretto e/o che non riportino l'indicazione della data e di chi ha effettuato la correzione;
- i documenti di riscontro per una prestazione siano più d'uno e riportino uno stesso dato che non sia identico su tutti i documenti;
- si riscontri la mancata compilazione di un campo dell'elenco di cui al paragrafo 3.3 della procedura e relativo alla prestazione esaminata; sono esclusi i casi in cui l'informazione è mancante perché non applicabile; in questo caso l'esercente riporta nell'elenco l'indicazione "NA".

La verifica di conformità si articola in funzione delle prestazioni di qualità commerciale come riportato sinteticamente nella tabella 5 in Appendice alla procedura.

a) Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati presenti negli elenchi alla riga relativa alla risposta motivata a reclami scritti o alla risposta a richieste scritte di informazioni esaminata, siano coerenti con quelli riportati sulle copie dei documenti operativi di riscontro, ad esclusione del campo "tempo effettivo rilevato" oggetto della sola verifica di esattezza del calcolo del tempo di risposta, fase e).

In caso contrario la prestazione esaminata viene classificata non conforme.

b) Verifica del criterio di completezza

I controllori verificano che i dati e gli elementi giustificativi di cui all'articolo 10 del TIQV siano presenti nelle copie delle risposte motivate a reclami scritti. In caso di mancanza anche di uno solo degli elementi di cui all'articolo 10 del TIQV, di cui alla tabella 5 bis in Appendice alla procedura, la prestazione viene classificata non conforme. Per l'effettuazione della verifica il venditore deve fornire copia del reclamo inviato dal cliente finale. Nel caso in cui il venditore si rifiuti o non sia in grado di fornire copia del predetto reclamo, i controllori classificano la prestazione esaminata come non conforme.

c) Verifica del criterio di correttezza dell'indennizzo automatico

I controllori, nel caso in cui il tempo di risposta motivata a reclami scritti sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità e la causa del mancato rispetto del tempo massimo sia per le cause di cui all'articolo 17, comma 17.1, lettera c) del TIQV, verificano che l'esercente abbia correttamente provveduto al pagamento dell'indennizzo automatico.

I controllori classificano la prestazione esaminata come non conforme anche quando si verificano uno solo dei seguenti casi:

- l'importo corrisposto al cliente è inferiore a quello previsto dall'articolo 18, comma 18.1 del TIQV;
- l'importo pagato al cliente non è maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'articolo 18, comma 18.2 del TIQV;

- l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'articolo 20, comma 20.2 del TIQV.

d) Verifica del criterio di documentabilità delle cause

I controllori, nel caso in cui il tempo di risposta motivata a reclami sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità e il mancato rispetto del tempo massimo sia dovuto ad una delle cause di cui all'articolo 17, comma 17.1, lettere a) e b) del TIQV, verificano che l'esercente abbia correttamente documentato tale causa.

I controllori classificano la prestazione come non conforme:

- per le cause indicate dall'articolo 17, comma 17.1, lettera a) del TIQV in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall'articolo 17, comma 17.1, lettera b) in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto dello standard specifico o generale.

e) Verifica del criterio di esattezza nel calcolo del tempo di risposta

Nel caso di risposta motivata a reclami e per la quale il venditore abbia rispettato il corrispondente livello specifico (campo dell'elenco denominato "mancato rispetto" vuoto), i controllori verificano la correttezza del tempo di effettuazione della prestazione indicato nell'elenco rispetto a quello ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi (copia della risposta motivata a reclami).

Nel caso di impossibilità a procedere, per l'assenza delle informazioni utili al ricalcolo nei documenti operativi forniti, la prestazione esaminata viene classificata come non conforme.

Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi evidenzi il superamento del tempo massimo previsto dal relativo livello specifico di cui alla tabella 6.1 in Appendice alla procedura o del tempo migliorativo definito dal venditore ai sensi dell'articolo 16 del TIQV, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.

In tal caso, i controllori rammentano all'esercente che dovrà provvedere al pagamento dell'indennizzo automatico al cliente finale secondo quanto previsto dal TIQV.

Nel caso di risposta a richieste scritte di informazioni per la quale il venditore abbia rispettato il corrispondente livello generale (campo dell'elenco denominato "mancato rispetto" vuoto), i controllori verificano la correttezza del tempo di effettuazione della prestazione indicato nell'elenco rispetto a quello ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi (copia della risposta scritta).

Nel caso di impossibilità a procedere, per l'assenza delle informazioni utili al ricalcolo nei documenti operativi, la prestazione esaminata viene classificata come non conforme.

Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi evidenzi il superamento del tempo massimo previsto dal relativo livello generale di cui alla tabella 6.2 in Appendice alla procedura o del tempo migliorativo definito dal venditore ai sensi dell'articolo 16 del TIQV, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.

#### **4. Esiti della verifica ispettiva**

I controllori utilizzano per la verbalizzazione delle non validità e delle non conformità riscontrate le seguenti tabelle di controllo:

- a) la tabella A, compilata mediante foglio elettronico, nella quale i controllori riportano per ogni prestazione commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e gas naturale esaminata l'esito della verifica in relazione alla validità e alla conformità riferite alle predette prestazioni (vedi tabella A in Appendice alla procedura, con esempio di compilazione);
- b) la tabella B, compilata mediante foglio elettronico, nella quale i controllori riportano per ogni prestazione commerciale del servizio di vendita di energia elettrica e gas naturale esaminata, le motivazioni delle eventuali non validità e non conformità riferite alle predette prestazioni (vedi tabella B in Appendice alla procedura, con esempio di compilazione).

Nella tabella di controllo A vengono conteggiati: il numero complessivo delle prestazioni non valide e il numero complessivo delle prestazioni non conformi.

## **5. Termine delle operazioni ispettive e verbalizzazione**

Al termine della verifica ispettiva i controllori formalizzano le operazioni svolte mediante la redazione di un "verbale di operazioni compiute", al quale allegano l'eventuale *Check-List* e le tabelle di controllo A e B compilate.

Il verbale, completo di tutti gli allegati richiamati, viene redatto in quadruplica esemplare, firmato dai verbalizzanti e dalla parte controllata, alla quale viene rilasciata copia.

**APPENDICE – TABELLE DI RIFERIMENTO PER L’EFFETTUAZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE**

Tabella 1 – Campi dell’elenco di cui all’indicatore “tempo di risposta motivata a reclami scritti”

N. Progr.	Codice di rintracciabilità	Tipologia cliente finale *	POD /PDR	Tipologia forniture**	Data ricevimento o reclamo (gg/mm/aa)	Richiesta dati tecnici al distributore		Data invio risposta preliminare (gg/mm/aa)	Data invio risposta motivata (gg/mm/aa)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente finale o terzi/3=per causa venditore)	Tempo o effetti rilevato	Eventuale indennizzo ricevuto dal distributore	Ammontare indennizzo o corrisposto (Euro/00)
						Data invio richiesta dati tecnici (gg/mm/aa)	Data ricevimento dati tecnici (gg/mm/aa)						

\*

1 = cliente finale di energia elettrica BT domestico

2 = cliente finale di energia elettrica BT non domestico

3 = cliente finale di energia elettrica MT

4 = cliente finale di gas naturale BP

5 = cliente finale di energia elettrica BT domestico o BT non domestico o MT e cliente finale di gas naturale BP con unico contratto (dual fuel)

6 = cliente multisito

\*\*

a = clienti finali in regimi di tutela, definiti come i clienti finali di energia elettrica a cui sono applicate le condizioni dei servizi di vendita di maggior tutela di cui all’Allegato A della deliberazione del 27 giugno 2007 n. 156/07;

b = clienti finali di gas naturale a cui sono applicate le condizioni economiche di cui alla deliberazione n. 134/06 e ARG/ gas 64/09;

c = clienti finali del mercato libero, definiti come i clienti finali diversi dai clienti finali in regimi di tutela e dai clienti in regime di salvaguardia o serviti dal fornitore di gas di ultima istanza.



Tabella 2 – Campi dell’elenco di cui all’indicatore “tempo di risposta a richieste scritte di informazioni”

N. Progr.	Codice di rintracciabilità	Tipologia cliente finale *	POD/PDR	Tipologia fornitura**	Data ricevimento richiesta (gg/mm/aa)	Data invio risposta (gg/mm/aa)	Mancato rispetto livello di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente finale o terzi/3=per causa venditore)	Tempo effettivo rilevato
-----------	----------------------------	----------------------------	---------	-----------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--	--------------------------

\*

1 = cliente finale di energia elettrica BT domestico

2 = cliente finale di energia elettrica BT non domestico

3 = cliente finale di energia elettrica MT

4 = cliente finale di gas naturale BP

5 = cliente finale di energia elettrica BT domestico o BT non domestico o MT e cliente finale di gas naturale BP con unico contratto (dual fuel)

6 = cliente multisito

\*\*

a = clienti finali in regimi di tutela, definiti come i clienti finali di energia elettrica a cui sono applicate le condizioni dei servizi di vendita di maggior tutela di cui all’Allegato A della deliberazione del 27 giugno 2007 n. 156/07;

b = clienti finali di gas naturale a cui sono applicate le condizioni economiche di cui alla deliberazione n. 134/06 e ARG/ gas 64/09;

c = clienti finali del mercato libero, definiti come i clienti finali diversi dai clienti finali in regimi di tutela e dai clienti in regime di salvaguardia o serviti dal fornitore di gas di ultima istanza.

*Tabella 3 – Elementi di validazione della prestazione di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas “risposta motivata a reclami scritti” soggetta a standard specifico*

<b>Ambito del controllo</b>	<b>Tipo di comunicazione del cliente</b>	<b>Elementi indispensabili per la validazione</b>
Qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e gas (standard specifico)	Reclamo	Copia della risposta motivata

*Tabella 4 – Elementi di validazione della prestazione di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas “risposta a richieste scritte di informazioni” soggetta a standard generale*

<b>Ambito del controllo</b>	<b>Tipo di comunicazione del cliente</b>	<b>Elementi indispensabili per la validazione</b>
Qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e gas (standard generale)	Richiesta scritta di informazioni	Copia della risposta motivata

Tabella 5 - Verifiche di conformità\*

Prestazione soggetta a standard specifico	Verifica di corrispondenza (1)	Verifica di completezza (2) **	Verifica di correttezza dell'indennizzo (3)	Criterio di documentabilità cause (4)	Criterio di esattezza del calcolo del tempo (5)
Risposta motivata a reclami scritti in standard	X	X			X
Risposta motivata a reclami scritti fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X	X		X	
Risposta motivata a reclami scritti fuori standard per causa venditore	X	X	X		

Prestazione soggetta a standard generale	Verifica di corrispondenza (1)	Verifica di completezza (2) **	Verifica di correttezza dell'indennizzo (3)	Criterio di documentabilità cause (4)	Criterio di esattezza del calcolo del tempo (5)
Risposta a richieste scritte di informazioni in standard	X				X
Risposta a richieste scritte di informazioni fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
Risposta a richieste scritte di informazioni fuori standard per causa venditore	X				

(\* ) La verifica si articola nella sequenza dei criteri indicati in colonna da 1 a 5. La prestazione commerciale che non supera positivamente uno dei criteri indicati in colonna non viene sottoposta alla verifica del criterio successivo e viene classificata come non conforme.

(\*\* ) Vedi Tabella 5 bis per risposta motivata a reclami scritti

Tabella 5 bis – Campi dell’elenco “verifica di completezza” per risposta motivata reclami scritti

N. Progr.	Riferimento al reclamo	Indicazione nominativo e riferimento organizzativo del venditore per eventuali ulteriori chiarimenti	Valutazione		Descrizione e tempi delle azioni correttive	Informazioni contrattuali: servizio (elettrico o gas); tipologia di fornitura; tipologia di tariffa applicata (per i reclami tariffari nel caso di cliente finale in regimi di tutela)	Elenco documentazione allegata	
			Valutazione documentata della fondatezza del reclamo	Presenza dei riferimenti normativi o contrattuali applicati			Completa	Non completa

*Tabella 6.1 – Standard specifico di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale*

<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari

*Tabella 6.2 – Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale*

<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari	95%

Tabella A – Esempio di tabella di controllo di validità e conformità delle prestazioni commerciali

conta non validi	conta non conformi
2	2

		Verifica validità	Verifica di conformità					
N. progressivo	Codice rintracciabilità	valida (1)	conforme per corrispondenza (2)	conforme per completezza (3)	conforme per correttezza dell'indennizzo (4)	conforme per documentazione cause (5)	conforme per esattezza del tempo (6)	prestazione conforme
5		SI	SI	SI		SI	SI	SI
20		SI	NC					NO
34		NV						
36		SI	SI	SI		SI	SI	SI
46		NV						
78		SI	SI	SI	SI		NC	NO

**NV = non valida; NC = non conforme; NA = non applicabile.**

Tabella B – Esempio di tabella con motivazioni di non validità e non conformità delle prestazioni commerciali

N. progressivo	Codice rintracciabilità	Motivo non validità	Motivo non conformità
5		NN	NN
20		NN	Nella risposta motivata.....
34		manca la risposta motivata	NA
36		NN	NN
46		NN	NN
78		NN	NN

**NN = nessuno; NA = non applicabile.**