

Verifica ispettiva nei confronti di Enel Servizio Elettrico in materia di qualità commerciale del servizio

1. Oggetto ed ambito della verifica ispettiva

Le operazioni di verifica hanno ad oggetto la correttezza dei dati inerenti la qualità commerciale del servizio di vendita di energia comunicati dalla società ai sensi della deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e, in particolare, dell'allegato A "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: TIQV) nonché la verifica della piena attuazione di alcuni degli obblighi di servizio definiti da tale direttiva.

In particolare il controllo riguarda con riferimento al II semestre 2009 ed al I semestre 2010:

- a) l'acquisizione di elementi documentali ed informativi prodotti dalla società al fine di documentare il rispetto dei seguenti obblighi di servizio relativi a:
 - i. contenuti minimi della risposta al reclamo scritto (art. 10);
 - ii. contenuti minimi della risposta alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione (art. 12);
 - iii. trattamento delle richieste di rettifica di doppia fatturazione (art. 13);
 - iv. distinzione tra reclami scritti e richiesta di informazioni (comma 9.4);
 - v. modalità di comunicazione tra venditori e distributori (art. 15);
 - vi. disciplina degli indennizzi automatici (artt. da 17 a 20);

- b) i dati trasmessi e le pratiche relative ai reclami scritti con acquisizione di non più di 300 risposte ai reclami scritti di clienti finali domestici.

2. Modalità di realizzazione delle verifiche ispettive

La verifica ispettiva di cui al precedente paragrafo sarà effettuata utilizzando una *check-list* di riferimento e per mezzo:

- della visione e acquisizione di elementi documentali ed informativi, relativi ai dati di qualità commerciale del servizio comunicati all'Autorità;
- dell'estrazione ed eventuale acquisizione dal sistema informatico dell'impresa di dati e pratiche;
- dell'esame di ogni altra documentazione prevista dal TIQV e riferita agli argomenti sopra indicati, ritenuta utile per l'effettuazione delle operazioni ispettive.