



# La regolazione della qualità della vendita (TIQV) e il TICO

## DESTINATARI

Responsabili regolazione e rapporti istituzionali - Responsabili customer care - Front e back office - Call center

Nel procedimento per la razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie, l'ARERA ha riformato significativamente il Testo integrato della qualità della vendita (TIQV) e ha approvato il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati (TICO).

4 ore in aula  
Cod. 149

## OBIETTIVI

Fornire un esame approfondito del testo del TIQV così come riformato dalla delibera 413/2016/R/com e un quadro completo relativo alla nuova regolazione della qualità dei servizi di vendita del gas e dell'energia elettrica, in particolar modo alla gestione dei reclami e all'eventuale fase di contenzioso con i clienti finali.

## CONTENUTI

- Il contesto normativo
- Il testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale
- Gli standard di qualità commerciale
- La qualità dei servizi telefonici
- La registrazione e la comunicazione dei dati
- Gli obblighi di comunicazione
- I tentativi di risoluzione extragiudiziale delle controversie