

DETERMINAZIONE N. 08/DACU/2021

**ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALLA INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA
ELETTTRICA E GAS CHE SI RIVOLGONO AI CALL CENTER— ANNO 2021**

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY CONSUMATORI E UTENTI

Visti:

- la legge 14 novembre 1995 n. 481/95 e smi che prevede all'art. 2, comma 12, lettere i), l), e n) e comma 23 lo svolgimento di rilevazioni demoscopiche della soddisfazione dei clienti e dell'efficacia dei servizi;
- il Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, n. 2016/679 (di seguito: Regolamento (UE) 2016/679) entrato in vigore il 24 maggio 2016;
- il decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (di seguito: decreto legislativo n.101/2018);
- il "Regolamento per le audizioni periodiche e speciali e per lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e l'efficacia dei servizi" Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) del 11 dicembre 2014 603/2014/A;
- il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)" (di seguito: TIQV), Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e smi (di seguito: deliberazione 413/2016/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 42/2018/A;
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 416/2018/R/com (di seguito: deliberazione 416/2018/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 30 luglio 2019 356/2019/A;
- la deliberazione dell'Autorità 23 marzo 2021 121/2021/A;
- le determinazioni DACU n. 3/2019 del 7 ottobre 2019, n. 7/2019 del 23 ottobre 2019 n. 8/2020 del 21 settembre 2020 con cui sono state approvate le "Modalità di partecipazione all'indagine sulla soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center – Istruzioni operative rispettivamente per le edizioni dell'indagine degli anni 2019 e 2020;
- la determinazione DAGR n. 8/2020 del 18 febbraio 2020 che ha aggiudicato al costituendo raggruppamento tra le imprese IZI S.p.a. (mandataria) e Centro Statistica Aziendale S.r.l. (mandante) la procedura di gara telematica aperta in ambito comunitario CIG 7978425497 finalizzata all'affidamento di servizi di ricerca di mercato in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;

- la determinazione 12 giugno 2020 DAGR n. 40/2020 dell’Autorità che ha preso atto dell’efficacia, ai sensi dell’art. 32, comma 7, del Codice degli Appalti dell’aggiudicazione della procedura di gara telematica aperta CIG 7978425497 disposta dalla determinazione 08/DAGR/2020 in favore del costituendo raggruppamento tra le imprese IZI S.p.a. (mandataria) e Centro Statistica Aziendale S.r.l. (mandante);
- il contratto sottoscritto e stipulato - con sottoscrizione digitale ai sensi dell’art. 32, comma 14, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. (nel seguito indicato come Codice) – tra, da una parte, l’Autorità, in persona del Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse, sig. Massimo Donghi, giusta delega del Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse del 29 novembre 2019, e, dall’altra parte, il Raggruppamento temporaneo di imprese (di seguito: R.T.I.) formalmente costituito - giusta atto dell’1° luglio 2020 registrato all’Ufficio Registro di Palestrina (Roma) il 2 luglio 2020 al n. 753 serie 1T - tra la società IZI S.p.a. (mandataria) con sede e domicilio fiscale in Roma, via Cornelio Celso n. 11, c.a.p. 00161, e la società Centro Statistica Aziendale S.r.l. (mandante) con sede e domicilio fiscale in Firenze, via Atto Vannucci n. 7, c.a.p. 50134, rappresentato dal Legale Rappresentante della società mandataria IZI S.p.a.;

Considerato che:

- tra i compiti assegnati dalla legge n. 481/95 e smi all’Autorità rientra lo svolgimento di rilevazioni demoscopiche della soddisfazione dei clienti e dell’efficacia dei servizi (art. 2, comma 12, lettere i), l), e n) e comma 23) al fine di verificare periodicamente la qualità delle prestazioni e la loro l’efficacia attraverso la valutazione dei clienti;
- in attuazione di tale norma di legge, l’Autorità ha emesso un *Regolamento per le audizioni periodiche e speciali e per lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e l’efficacia dei servizi*, di cui alla deliberazione 603/2014/A, (art. 5, commi 1 e 3);
- l’articolo 31 del TIQV prevede che l’Autorità effettui con cadenza annuale un’indagine di soddisfazione sui clienti che si rivolgono ai call center dei venditori di energia elettrica e di gas (di seguito: venditori), indagine che rientra tra l’altro tra i compiti assegnati dalla legge 481/95 e smi, al fine di verificare periodicamente la qualità delle prestazioni e la loro efficacia attraverso l’acquisizione della valutazione dei servizi da parte dei clienti;
- il comma 31.2 del TIQV stabilisce che ogni venditore debba fornire gli elenchi dei clienti finali che hanno parlato con un operatore di call center necessari per l’effettuazione dell’indagine (nel seguito: elenchi), secondo istruzioni operative definite con determinazione del Direttore della Direzione Advocacy, Consumatori e Utenti (di seguito: DACU), individuando adeguate misure di sicurezza per la fornitura da parte dei venditori alla società di ricerca dei suddetti elenchi;
- il comma 31.4 del TIQV prevede altresì che i venditori possano, con modalità definite con determinazione del Direttore della Direzione Advocacy, Consumatori e Utenti, partecipare alla realizzazione dell’indagine sulla soddisfazione dei clienti, aumentando a proprie spese il numero di interviste effettuate rispetto al minimo assicurato dall’Autorità;
- l’articolo 33 del TIQV prevede la pubblicazione di un Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici che renda conto del rispetto da parte delle imprese degli standard generali fissati a tutela degli utenti e illustri i risultati di una apposita indagine sulla soddisfazione dei clienti che hanno effettivamente usufruito dei servizi telefonici;
- per ottemperare a quanto previsto dal Regolamento UE n. 2016/679 con riguardo al trattamento dei dati personali necessari all’effettuazione dell’indagine dell’Autorità, i venditori coinvolti dovranno prevedere

un'apposita informativa ai clienti in merito all'indagine, sia durante l'attesa al telefono per parlare con un operatore, sia tramite pubblicazione dell'informativa sul proprio sito internet;

Considerato inoltre che:

- il TIQV prevede, all'articolo 29, obblighi di registrazione in capo ai venditori dei dati relativi ai clienti che chiamano i call center; e che tra tali dati vi sono quelli necessari all'effettuazione dell'indagine di cui all'articolo 31 del TIQV;
- per lo svolgimento delle edizioni precedenti dell'indagine è già stata predisposta e resa disponibile ad uso dei venditori e del R.T.I. che deve svolgere l'indagine una area operativa dedicata in via esclusiva per la trasmissione dei dati necessari all'indagine che rispetta le prescrizioni per il trattamento dei dati personali secondo il Regolamento (UE) 2016/679 e accessibile, secondo le policy di sicurezza adottate, solo tramite username e password individuale;
- le precedenti indagini realizzate hanno permesso di confermare la validità della metodologia adottata per l'esecuzione delle interviste, e il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal TIQV;

Ritenuto opportuno:

- approvare le istruzioni operative per l'effettuazione dell'indagine annuale 2021, confermando l'adozione di adeguate misure di sicurezza e le opportune misure per il corretto trattamento dei dati, nel rispetto della normativa in vigore in relazione alle finalità dell'indagine, nonché relativamente alla conservazione, alla cancellazione dei dati al termine della stessa, informando i clienti che i risultati sono utilizzati in forma anonima;
- prevedere che eventuali richieste di esercizio dei diritti di cui agli art. 15-22 del GDPR da parte dei soggetti interessati pervenute all'Autorità in relazione all'indagine, siano gestite secondo quanto previsto dal punto 2 della deliberazione 356/2019/A; le società interessate sono tenute a trasmettere le informazioni richieste dall'Autorità entro 5 giorni lavorativi.

DETERMINA

1. di approvare, ai sensi dei commi 2 e 4 dell'articolo 31 del TIQV, le modalità di partecipazione all'indagine di soddisfazione dei clienti che si sono rivolti ai call center delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas di cui all'Allegato A alla presente determinazione, valide a partire dalle indagini effettuate dall'anno 2021 e che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione;
2. di abrogare la determinazione n. 8/2020 – DACU del 21 settembre 2020 recante “Modalità di partecipazione all'indagine di soddisfazione dei clienti finali che si rivolgono ai call center – istruzioni operative”;
3. di pubblicare il presente provvedimento, completo dell'Allegato A sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 21 ottobre 2021

Il Direttore *ad interim*

Roberto Malaman

