

## ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALLA INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLE RISPOSTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE (ARTICOLO 38 DEL TIQV) – ANNO 2019

### Premessa

Per dare attuazione all'articolo 38 del "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", allegato A alla deliberazione dell'autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e smi (di seguito: TIQV), l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) effettua una indagine annuale di soddisfazione dei clienti finali per le risposte scritte ricevute ai reclami e alle richieste di informazioni.

Di seguito vengono illustrate nel dettaglio le modalità per la partecipazione all'indagine e le istruzioni operative per l'effettuazione della stessa.

Si rammenta che l'indagine ha le seguenti caratteristiche:

- viene effettuata dalla società Centro di Statistica Aziendale srl -CSA srl (già Research Hub s.r.l.) incaricata dall'Autorità a seguito di aggiudicazione<sup>1</sup> di procedura negoziata di cui alle determinazioni DACU n. 8/2017 e DACU n. 2/2019;
- in esito all'indagine di soddisfazione per ogni venditore è determinato un valore stimato dell'indice complessivo di soddisfazione dei clienti ICS che viene pubblicato, per l'anno 2019, ai sensi della deliberazione 623/2018/R/com in una apposita sezione del Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie, calcolato distintamente per clienti del mercato libero e clienti del mercato tutelato, raggruppati in cluster che comprendano, in forma non anonima, i venditori con performance e caratteristiche similari;
- partecipano all'indagine i soli venditori di energia elettrica e/o di gas con più di 50.000 clienti finali che abbiano ricevuto, un numero di reclami sufficiente a garantire la significatività statistica dei risultati dell'indagine;
- è effettuata prevalentemente mediante la metodologia del call-back, attraverso il campionamento dei clienti da intervistare estratti da liste fornite dalle singole aziende di vendita che partecipano all'indagine, tra i clienti che hanno inoltrato un reclamo scritto o una richiesta di informazione scritta e che hanno ricevuto una risposta nell'arco di tempo comunicato all'azienda al massimo 5 giorni prima;
- utilizza marginalmente la metodologia CAWI al fine di garantire la numerosità campionaria di base e quindi una migliore rappresentatività dei campioni per azienda di vendita, e con i delegati di cui si sono avvalsi i clienti per presentare il reclamo;
- la numerosità campionaria di base è stabilita all'inizio di ciascuna indagine, in base al numero di aziende partecipanti, al numero di reclami scritti o richieste di informazioni ricevute nell'anno n-1, al numero di clienti serviti, in modo tale da garantire la significatività statistica delle stime campionarie.

Le presenti istruzioni operative sono valide per l'indagine che viene effettuata nel corso del 2019 e che prenderà avvio dal 1° luglio tenendo conto dell'esperienza della prima indagine, svolta nel corso del 2018, e della precedente indagine pilota di cui alla deliberazione 29 giugno 2017, 474/2017/E/com.

---

<sup>1</sup> procedura di gara negoziata CIG 73075583A1 determinazione DACU n. 8/2017 del 18 maggio 2018 e proroga tecnica di cui alla determinazione DACU n.2/2019.

Le istruzioni potranno essere aggiornate e integrate per le edizioni successive alla luce delle esigenze di attuazione della regolazione, anche in esito agli incontri tecnici che potranno essere organizzati con le aziende interessate.

In attuazione alle disposizioni del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (di seguito: Regolamento (UE) 2016/679) è necessario adottare misure specifiche per il trattamento e la protezione dei dati personali. A tale scopo i dati necessari all'effettuazione dell'indagine saranno conferiti in un'apposita area operativa dedicata solo all'indagine sulla soddisfazione per le risposte scritte ai reclami e alle richieste di informazioni con accesso consentito esclusivamente con username e password.

### **1. Aziende di vendita coinvolte nell'indagine**

Per il 2019 sono interessate dall'indagine le sole aziende di energia elettrica e/o di gas con più di 50.000 clienti finali che, in conformità all'articolo 36 del TIQV, abbiano dichiarato di aver ricevuto, nei mesi da giugno a dicembre 2018, un numero di reclami pari ad almeno 1800 e/o un numero di richieste di informazione pari ad almeno 1.800.

Tale soglia è stata individuata stimando il campione minimo di 200 interviste ad azienda partecipante, obiettivo da verificare in base al volume reclami e delle richieste di informazione effettivamente disponibili nel periodo 1° giugno 2019-31 dicembre 2019.

Si specifica che saranno oggetto di indagine le risposte ai reclami e le richieste di informazioni dell'intero periodo. Pertanto, le ultime richieste di elenchi che avverranno nel mese di gennaio riguarderanno le risposte ai clienti partite nel mese di dicembre.

I venditori di energia elettrica e di gas che non hanno raggiunto la soglia prevista per la partecipazione per numerosità di risposte reclami o di richieste di informazione ricevuti non saranno per questa edizione coinvolti nell'indagine.

### **2. Comunicazione dei dati necessari per lo svolgimento dell'indagine (uno o più referenti)**

Le aziende coinvolte nell'indagine verranno abilitate all'accesso **dell'area operativa dedicata all'indagine sulla qualità delle risposte ai reclami e alle richieste di informazione** e, su indicazione degli uffici dell'Autorità, dovranno compilare una scheda, resa disponibile nell'area, contenente il nominativo, il recapito telefonico e l'indirizzo email di uno o più referenti aziendali per lo svolgimento dell'indagine; il referente sarà un soggetto da contattare in caso di necessità di informazioni urgenti per un intervento tempestivo per permettere la risoluzione di problematiche che dovessero insorgere nel corso dello svolgimento della stessa.

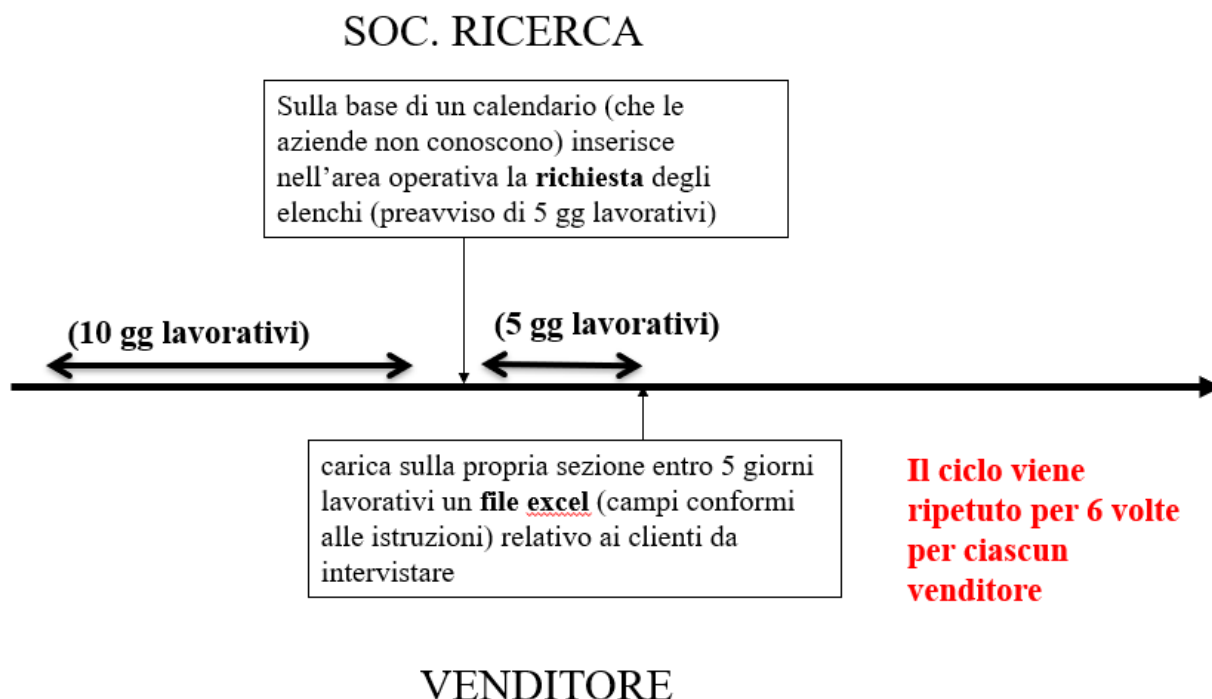
### **3. Svolgimento dell'indagine**

La società di ricerca incaricata di effettuare l'indagine stabilirà e comunicherà all'Autorità un calendario, che non verrà reso noto alle aziende, che assicuri che le interviste ai clienti vengano effettuate entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento degli elenchi da parte delle imprese con i nominativi delle persone da intervistare, per assicurare la freschezza del dato.

L'indagine si svolgerà sulle risposte ai reclami e richieste di informazioni inviate a partire dal 1° luglio fino alla fine di dicembre (prevedendo una pausa estiva nel periodo 1° agosto-20 agosto) ed escludendo le festività e ponti distribuiti nel periodo di svolgimento dell'indagine demoscopica.

Nel corso dell'indagine, gli elenchi dei soggetti da intervistare verranno richiesti 6 volte con un preavviso di **5 (cinque) giorni** lavorativi che decorreranno dal momento dell'inserimento della comunicazione nell'area operativa. Nella lettera di richiesta sarà indicato il periodo di 10 (dieci) giorni cui dovrà essere riferito l'elenco delle risposte.

Figura 1 - Schema relativo alle richieste degli elenchi di clienti da intervistare



#### 4. Accesso all'area operativa, creazione e gestione di utenze e e-mail di notifica/avviso.

Per l'effettuazione dell'indagine viene utilizzata "l'area operativa per l'indagine sui reclami e le richieste di informazione". L'area operativa rispetta le prescrizioni per il trattamento dei dati personali secondo il Regolamento (UE) 2016/679.

I file con gli elenchi dei clienti devono essere trasmessi dalle aziende alla società che svolge l'indagine unicamente tramite l'area appositamente predisposta, per garantire il corretto trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

Le aziende gestiscono autonomamente la creazione delle utenze per i referenti dell'indagine, creando anche più di un'utenza per ciascuna azienda. È opportuno infatti che più persone della stessa impresa di vendita siano abilitati quali utenti per l'accesso all'area operativa o per il ricevimento degli avvisi relativi al caricamento nell'area di documenti di interesse per l'azienda in modo che comunicazioni e gli eventuali avvisi di inserimento di documenti di rilevanza per l'indagine nell'area di lavoro siano visionati tempestivamente.

Con un preavviso di 5 giorni lavorativi prima della data per la quale viene richiesto di fornire i dati (gli elenchi dei clienti a cui è stata inviata una risposta scritta ad un reclamo o ad una richiesta di informazione) la società

di ricerca salverà nella Sezione dell'azienda interessata una lettera/comunicazione con la richiesta dei file di dati relativi al periodo indicati/o nella richiesta stessa.

Il sistema telematico provvederà in automatico ad inviare una e-mail di avviso agli indirizzi e-mail delle utenze create dall'impresa di vendita.

L'impresa di vendita è tenuta a rendere disponibile i file dati (elenco dei clienti/potenziali clienti) nella propria sezione dell'Area di lavoro internet, entro il quinto giorno lavorativo successivo dalla data di richiesta inserita dalla società di ricerca. Il sistema telematico provvede in automatico ad inviare una e-mail di conferma della messa a disposizione da parte dell'impresa di vendita del file dati alla società di ricerca e per conoscenza all'Autorità.

È responsabilità dell'impresa di vendita creare e mantenere aggiornate le utenze per rispettare tassativamente le scadenze di invio dei file. A tale scopo si raccomanda di prevedere più soggetti incaricati di ricevere le e-mail di avviso e di prevedere un controllo e verifica periodica delle stesse.

## **5. Contenuto e formato degli elenchi di clienti che hanno ricevuto una risposta scritta ad un reclamo o ad una richiesta di informazioni<sup>2</sup>**

Per lo svolgimento dell'indagine, ognuna delle aziende di vendita partecipanti dovrà rendere disponibile, nell'area operativa, un file in formato Excel, contenente i campi riportati nella tabella 1, per ciascuna delle risposte ai reclami oggetto dell'indagine. Si ribadisce che i nominativi forniti, ai sensi dell'articolo 36 del TIQV dovranno riguardare esclusivamente le risposte complete di cui all'articolo 1 comma 1 del medesimo TIQV, sono tassativamente escluse eventuali risposte di cortesia o automatiche di presa in carico della richiesta che nulla rilevano ai fini del calcolo dei tempi di risposta e che in nessun modo costituiscono una risposta completa.

Le tranche di nominativi dovranno garantire freschezza alle interviste pertanto verranno richieste più volte nel periodo di indagine. Qualora si pervenisse a raggiungere l'obiettivo delle interviste previste dalla quota stabilita per la singola azienda partecipante ne sarà dato avviso. In linea di principio la società incaricata distribuirà le interviste su più *wave*.

Per agevolare la rintracciabilità i file Excel dovranno essere nominati: "nomeazienda\_ggmmaa.xls", dove ggmmaa è la data del primo giorno dell'intervallo alla quale si riferiscono i dati contenuti nel file. I file dovranno essere distinti per reclami e richieste di informazione.

Le liste di clienti trasmesse alla società di ricerca dovranno rigorosamente essere depurate dai nominativi dei clienti che non hanno acconsentito ad essere coinvolti in questa indagine (nel rispetto della normativa vigente sulla privacy) in quanto, a seguito della comunicazione di cui al successivo punto 7 o a seguito della presa visione dell'informativa pubblicata sul sito dell'Autorità e del venditore (Allegato 1), hanno provveduto

---

<sup>2</sup> L'articolo 1, comma 1.1 definisce "reclamo scritto" ogni comunicazione scritta fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale e "richiesta scritta di informazioni" ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico e/o gas non collegabile ad un disservizio percepito, ivi compresa la comunicazione del cliente finale diretta all'Utente del sistema indennitario entrante o all'eventuale controparte commerciale entrante, ai sensi del TISIND ed avente ad oggetto l'applicazione del corrispettivo C<sub>MOR</sub>;

a comunicare al venditore la propria indisponibilità. Il Regolamento (UE) 2016/679 stabilisce che il trattamento dei dati delle autorità pubbliche a cui i dati personali sono comunicati conformemente a un obbligo legale ai fini dell'esercizio della loro missione istituzionale deve comunque essere conforme alle norme in materia di protezione dei dati applicabili secondo le finalità del trattamento.

Le liste trasmesse dovranno essere completate con i riferimenti secondo le istruzioni di dettaglio per la popolazione di ciascun campo del singolo file da trasmettere (tabella 1).

Trattandosi di metodologia call-back la persona da intervistare è esattamente la persona che ha inoltrato il reclamo scritto sia esso il cliente titolare del contratto o un delegato dallo stesso. Ai fini di questa indagine per delegato si intende una persona diversa dal titolare del contratto che ha effettivamente inoltrato e gestito il reclamo o la richiesta di informazione.

La prima riga del file deve contenere il nome dei campi (campo 1, campo 2, campo 3,.....campo n); non devono essere presenti altre righe di intestazione. Per ogni campo è specificata di seguito la funzione e il dettaglio del formato.

#### **Campo 1 - Codice progressivo o il codice univoco**

Per ogni reclamo e/o richiesta di informazione (per ogni riga) dovrà essere indicato il codice che identifica il reclamo o la richiesta all'interno dell'archivio completo contenente i dati delle giornate prese in esame e dal quale è stato estratto il file dati. Il codice è il codice di rintracciabilità di cui all'articolo 34.

Il campo 1 ha formato alfanumerico.

#### **Campo 2 e 3 - Nome e cognome o ragione sociale (dati identificativi) del cliente finale.**

Ai sensi dell'articolo 1 del TIQV il "cliente finale" è la persona fisica o giuridica che ha stipulato o intende stipulare un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio

Per ogni reclamo dovrà essere indicato il nome e cognome del cliente o ragione sociale in caso di impresa ovvero della persona che ha inoltrato il reclamo (che può o meno coincidere con il titolare del contratto). Il campo deve contenere il nome ed il cognome o la ragione sociale.

Le liste di clienti/delegati a cui è stata spedita una risposta dovranno essere depurate dai nominativi dei clienti che hanno esplicitamente espresso la volontà di non essere coinvolti in questa indagine qualità.

Al posto di nome e cognome non devono essere riportate altre frasi.

Il campo 2 ha formato alfanumerico.

#### **Campo 4 – Tipologia di cliente finale (classificazione TIQV lettere b) e c) comma 34.2))**

##### **Il campo che deve essere obbligatoriamente riempito con uno dei seguenti codici tipologia cliente**

- 1 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico in regime di tutela;
- 2 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico in regime di tutela;
- 4 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico in regime di mercato libero;
- 5 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico in regime di mercato libero;
- 6 - cliente finale di gas in bassa pressione (BP) domestico in regime di tutela;
- 7 - cliente finale di gas in bassa pressione (BP) domestico in regime di mercato libero;

- 8- cliente finale di gas in bassa pressione (BP) condominio uso domestico in regime di tutela;
  - 9 cliente finale di gas in bassa pressione (BP) condominio uso domestico in regime di mercato libero;
  - 10- cliente finale di gas in bassa pressione (BP) in regime di mercato libero;
  - 12- cliente finale di gas in bassa pressione (BP) usi diversi in regime di mercato libero
  - 13- cliente finale di energia elettrica (BT domestico, BT non domestico) e di gas naturale (BP) con unico contratto (dual fuel);
  - 14- cliente finale “multisito” energia elettrica;
  - 15- cliente finale “multisito” gas.
- Il campo 4 ha formato numerico.

#### **Campo 5 – Data di ricevimento**

Il campo 5 ha formato data: gg/mm/aaaa.

#### **Campo 6 – Data di invio della risposta motivata**

Dovrà essere indicata la data in cui è stata inviata o consegnata al vettore postale la risposta.

Il campo ha formato data: gg/mm/aaaa.

#### **Campo 7 – Modalità di risposta**

- 1- Modalità di invio reclamo o richiesta di informazioni
- 2- risposta scritta postale
- 3- e-mail
- 4- documento messo a disposizione in area web/area cliente
- 5- Altro (specificare)

Il campo 7 ha formato numerico.

#### **Campo 8 – Recapito telefonico**

Per ciascun nominativo della lista dovrà essere indicato un recapito telefonico disponibile del cliente titolare del contratto o del suo delegato. Qualora non sia disponibile un numero telefonico ma sia disponibile solo un recapito e-mail si compilerà il successivo campo 9. In questo caso si procederà ad inoltrare un questionario CAWI.

Il campo 8 dovrà essere reso disponibile in formato testo in modo da non perdere il numero “0” all'inizio dei numeri da rete fissa; deve essere completo e comprensivo del prefisso; deve esserci un solo numero di telefono; sono ammessi i seguenti separatori

spazio; trattino (-); slash (/).

#### **Campo 9 – Recapito di posta elettronica**

Dovrà essere indicato il recapito e-mail disponibile del cliente titolare del contratto o del suo delegato.

Il campo 9 ha formato alfanumerico

#### **Campo 10 – Recapito di posta (se disponibile)**

CAP comune utenza

Il campo 10 ha formato numerico

**Tabella 1- Elementi da fornire per ciascuna delle risposte ai reclami scritti oggetto dell'indagine**

Campo 1	Campo 2	Campo 3	Campo 4	Campo 5	Campo 6	Campo 7	Campo 8	Campo 9	Campo 10
codice progressivo o codice univoco	Nome e cognome o Ragione sociale	Nome e Cognome delegato (se presente)	Tipologia di cliente finale	Data di ricevimento	Data di invio della risposta motivata	Modalità di risposta	Recapito telefonico del cliente/o delegato	E-mail del cliente e/o delegato	CAP Comune utenza
			1, 2,4,5,6, 7, 8, 9, 10,12 13,14,15,	gg/mm/aaaa	gg/mm/aaaa	1, 2,3			

## 6. Comunicazioni urgenti che possano influenzare lo svolgimento dell'indagine

L'azienda di vendita è tenuta a dare tempestiva comunicazione, unicamente tramite area operativa, di variazioni che possano interessare lo svolgimento dell'indagine. Si informa che altri mezzi di contatto non sono presidiati come l'area operativa ai fini della tempestività del trattamento delle informazioni.

## 7. INFORMATIVA AI CLIENTI SULL'INDAGINE SUI RECLAMI E LE RICHIESTE DI INFORMAZIONE

Ai fini dell'effettuazione dell'indagine le imprese di vendita che devono partecipare (si veda la premessa) inseriscono all'interno della risposta scritta al reclamo o alla richiesta di informazione dal **1° giugno 2019** il seguente messaggio:

*“La informiamo che potrà essere contattato **telefonticamente** oppure **via e-mail** da una società di ricerca di mercato per un'indagine sulla qualità della risposta ai reclami o alle richieste di informazione. L'indagine sarà svolta **per conto dell'”Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)**. A tale scopo, i dati necessari saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali.*

*Per ulteriori informazioni può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 80016665.”*

Le imprese di vendita interessate dall'indagine, inoltre, entro la data di avvio dell'indagine pubblicano nel loro sito l'informativa sulle finalità dell'indagine prevista dal Regolamento (UE) 2016/679 in una sezione facilmente accessibile ai clienti ed intitolata “Indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste di informazione” l'informativa riportata in allegato 1. La medesima informativa verrà pubblicata sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

Allegato 1 – **INFORMATIVA AI CLIENTI DA PUBBLICARE SUL SITO INTERNET DEL VENDITORE**

**INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**  
**“INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ DELLE RISPOSTE SCRITTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI**  
**INFORMAZIONE 2019”**

ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679

La legge 481/1995 e smi tra i compiti assegnati dalla legge all' Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), prevede 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) per verificare periodicamente la qualità delle prestazioni e la loro l'efficacia attraverso la valutazione dei clienti.

L'ARERA con il Testo Integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com e smi) ha previsto l'effettuazione di una indagine annuale sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste di informazione presso i clienti delle maggiori aziende fornitrici di energia elettrica e di gas, strumentale all'esercizio dei poteri conferiti dalla legge 481/1995.

In particolare, l'indagine sulla soddisfazione ha la finalità di raccogliere le valutazioni dei clienti finali in relazione alla qualità delle risposte ricevute dai propri fornitori di energia elettrica e gas a seguito della presentazione di un reclamo scritto o di una richiesta scritta di informazioni.

L'indagine si svolgerà ricontattando telefonicamente un campione di clienti che hanno ricevuto una risposta scritta ad un reclamo o a una richiesta di informazione o inviando un questionario on-line ai clienti e ai loro delegati di cui si sono avvalsi per presentare il reclamo o la richiesta. I risultati dell'indagine saranno resi pubblici in forma anonima, nel rispetto dei profili di riservatezza indicati dalla normativa in vigore, all'interno del Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti elettrici e di gas naturale.

Il cliente è informato preventivamente della possibilità di essere contattato per partecipare all'indagine da una informativa inserita all'interno della risposta al reclamo o alla richiesta di informazione che potrà ricevere dal suo venditore di energia o gas.

Ciò premesso, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali il trattamento delle informazioni che La riguardano sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti; i dati personali sono trattati dall'Autorità nell'esecuzione dei compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, e necessari per l'esecuzione dei compiti affidati dalla legge 481/1995 e ss. mm.

Nell'indagine verranno coinvolte di alcune aziende di vendita di energia elettrica e gas che saranno tenute a partecipare alla rilevazione.

In adempimento degli obblighi previsti dal citato Testo Integrato (disponibile sul sito dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it)) e in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali, si forniscono le informazioni relative alle finalità del trattamento, modalità e tempi di conservazione dei dati, titolare e diritti dell'interessato.

1. Titolare del trattamento dei dati finalizzati all' **INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ DELLE RISPOSTE SCRITTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE ANNO 2019** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con sede legale in Milano, Corso di Porta Vittoria 27, 20122. Email: [info@arera.it](mailto:info@arera.it), PEC [protocollo.aeegsi@pec.energia.it](mailto:protocollo.aeegsi@pec.energia.it) centralino +39 02655651. Il responsabile della protezione dei Dati (RDP) è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di regolazione per energia reti e ambiente. Responsabile della Protezione dei dati personali, Via dei crociferi 19 00187 Roma, email: [rpd@arera.it](mailto:rpd@arera.it)

La società di ricerca Centro Statistica Aziendale S.r.l. (CSA S.r.l.) con sede legale in Via Atto Vannucci, 7 -50134 Firenze telefono 055/470374 email pec: [centrostatistica@pec.it](mailto:centrostatistica@pec.it) effettua l'indagine ed opera in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti del GDPR. Recapiti e contatti sono: Leni Avataneo telefono 06/89924900 email pec [centrostatistica@pec.it](mailto:centrostatistica@pec.it) e disponibili anche nell'apposita sezione dedicata all'indagine sul sito web [www.arera.it](http://www.arera.it).



I dati personali raccolti sono trattati da personale di ARERA che agisce sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine a finalità e modalità del trattamento sopra descritte.

2. Alcuni dati connessi al suo reclamo, da Lei forniti al venditore, successivamente indicati esplicitamente, verranno trattati temporaneamente, anche elettronicamente, nella misura strettamente necessaria per lo svolgimento dell'indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste di informazione 2019. I dati sottoposti al trattamento riguardano: la persona che inoltrò il reclamo e ricevette la risposta, il nome del titolare del contratto di fornitura cui si riferisce il reclamo o il nome del suo delegato, la data del reclamo e della sua risposta, il recapito telefonico o l'e-mail, così come risultanti dai dati in possesso del venditore e relativi al rapporto contrattuale.

3. Qualora Lei fosse chiamato ai fini dell'effettuazione dell'intervista telefonica, e vi acconsentisse, o qualora Lei ricevesse un questionario via e-mail i dati acquisiti nel corso dell'indagine saranno anch'essi oggetto di trattamento; resta salva la possibilità di non rilasciare la suddetta intervista telefonica o di non rispondere al questionario. In tal caso l'indagine proseguirà nei confronti degli altri soggetti facenti parte del campione.

4. In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, come previsto dagli art. 15-22 del GDPR; in particolare, potrà chiedere di conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che possono riguardarla (diritto di accesso); potrà ottenere senza ritardo la comunicazione dei medesimi dati e della loro origine, la cancellazione (diritto all'oblio), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettifica (diritto di rettifica) ovvero l'integrazione dei dati; inoltre, ha diritto di revocare il consenso, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta (diritto di opposizione).

5. Cancellazione dei dati utilizzati ai fini dell'indagine: l'Autorità, al termine dell'indagine dopo la consegna dei risultati e il controllo degli stessi e le eventuali verifiche previste dalla normativa vigente provvederà a cancellare tutti i file dati resi disponibili dalle imprese di vendita.