

## **DETERMINAZIONE N. 5/DACU/2021**

ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALLA INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLE RISPOSTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE (ARTICOLO 38 DEL TIQV) – ANNO 2021

### **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY, CONSUMATORI E UTENTI DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

#### **Visti:**

- la legge 14 novembre 1995 n. 481/95 e s.m.i 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 5 dicembre 2018, 623/2018/R/com che ha approvato, in esito alla consultazione di cui al documento 9 ottobre 2018, 493/2018/R/com, le disposizioni dell'Autorità in tema di indicatori e pubblicazione comparativa dei dati riferiti ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazione ricevute dai venditori ai fini del *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie* previsto dall'articolo 39 del TIQV (di seguito: deliberazione 623/2018/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 23 marzo 2021 121/2021/A;

- la determinazione DACU n. 3/2019 del 7 ottobre 2019 con cui sono state approvate le *Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* (articolo 38 del TIQV) anno 2019 (di seguito: determina DACU 3/2019);
- la determinazione DACU n. 7/2019 del 23 ottobre 2019 con cui sono state apportate modifiche alle *Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* di cui all'Allegato A, B1 e B2 alla determina 3/DACU/2019 (di seguito: determina DACU 7/2019);
- 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 40/DAGR/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.;
- la determinazione DACU del 4 agosto 2020 n. 6/2020 con cui sono state approvate le *Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* (articolo 38 del TIQV) anno 2020 (di seguito: determina DACU n. 6/2020)

**Considerato che:**

- tra i compiti assegnati dalla legge n. 481/95 e s.m.i. 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);

- la disciplina del TIQV stabilisce i contenuti minimi del reclamo, i tempi massimi di risposta da parte dei venditori ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazione, i contenuti informativi e documentali minimi delle risposte fornite e gli eventuali indennizzi automatici da corrispondere ai clienti in caso di mancato rispetto dei tempi massimi di risposta ai reclami scritti, che costituiscono standard specifici di qualità applicati a ogni singola prestazione;
- l'articolo 38, comma 1, del TIQV stabilisce che l'Autorità effettui annualmente una indagine di soddisfazione dei clienti che hanno ricevuto una risposta ad un reclamo presentato ad un operatore che nel corso dell'anno precedente abbia dichiarato più 50.000 clienti complessivamente serviti;
- l'articolo 38, comma 2 del TIQV stabilisce che l'indagine è effettuata attraverso la metodologia del *call-back*, intervistando i clienti che dal protocollo del venditore risultano essere destinatari di una risposta ad un loro reclamo, e prevede che il venditore fornisca gli elenchi dei clienti finali destinatari di una risposta corredati delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'indagine come definite dalle Istruzioni operative pubblicate con determinazione del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti;
- lo stesso TIQV all'articolo 39 prevede la predisposizione di un *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie* che renda conto del rispetto da parte delle imprese degli standard fissati e illustri i risultati di un'indagine sulla soddisfazione dei clienti finali rispetto alle risposte ricevute dal proprio fornitore a fronte di reclami scritti o richieste scritte di informazione;
- l'articolo 36, comma 4, del TIQV prevede che l'Autorità utilizzi le informazioni ed i dati comunicati ai sensi dei commi da 1 a 3, relativi a reclami scritti, richieste scritte di informazione, rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione, per la pubblicazione comparativa ai fini della predisposizione del *Rapporto* annuale di cui all'articolo 39;
- la deliberazione 623/2018/R/com ha previsto, al punto 5, di pubblicare, in esito alla indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte ai reclami di cui all'articolo 38 del TIQV, in una apposita sezione del *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie* di cui all'articolo 39 del medesimo TIQV, gli indicatori di soddisfazione ICS calcolati per ciascun venditore partecipante all'indagine, secondo le seguenti modalità:
  - a) per gli anni 2018-2020, raggruppati in cluster che comprendano, in forma non anonima, i venditori con performance e caratteristiche similari;
  - b) a partire dal 2021 in una graduatoria in ordine decrescente di ICS individuale;
  - c) a partire dal 2019 calcolati distintamente per clienti del mercato libero e clienti del mercato tutelato.
- la medesima deliberazione ha previsto, al punto 6, di non procedere alla pubblicazione di una graduatoria ordinata sulla base degli ICS individuali in esito all'indagine di soddisfazione per le risposte alle richieste di informazione, ma di utilizzare le informazioni individuali raccolte con l'indagine demoscopica a fini di monitoraggio;
- il Regolamento (UE) 2016/679 e il decreto legislativo n. 101/2018 che recepisce nell'ordinamento italiano le disposizioni del predetto Regolamento, statuiscono che le autorità pubbliche a cui i dati personali sono comunicati conformemente a un obbligo

legale ai fini dell'esercizio della loro missione istituzionale, devono conformarsi alle norme in materia di protezione dei dati personali.

**Considerato inoltre che:**

- il TIQV prevede, all'articolo 34, obblighi di registrazione in capo ai venditori dei dati relativi ai reclami e alle richieste di informazione; in particolare le imprese sono tenute a registrare, oltre al codice di rintracciabilità con cui viene identificato il singolo reclamo o la singola richiesta:
  - la tipologia di cliente finale;
  - la tipologia di fornitura;
  - i dati identificativi del cliente finale o del richiedente;
  - la data di ricevimento;
  - la eventuale data di invio della richiesta di dati tecnici;
  - la eventuale data di ricevimento di dati tecnici;
  - la data di invio della risposta motivata;
  - la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
  - il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo;e che tra tali dati vi sono quelli necessari all'effettuazione dell'indagine di cui ai precedenti punti;
- con la determinazione DACU n. 7/2019 del 23 ottobre 2020, con cui sono state apportate modifiche alle *Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* di cui all'Allegato A alla determinazione DACU n. 3/2019 del 7 ottobre 2019, è stata predisposta e resa disponibile ad uso dei venditori una area operativa da dedicare in via esclusiva all'indagine sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione, attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica per la trasmissione dei dati all'Autorità, accessibile, secondo la policy di sicurezza adottata, solo tramite username e password individuale;

**Ritenuto che:**

- le indagini svolte negli anni 2019-2020 abbiano permesso di confermare:
  - a) la validità della metodologia adottata per l'esecuzione delle interviste, come già codificata dalle determinazioni DACU nn. 3 e 7 del 2019, la robustezza del modello per l'individuazione dell'indice di *customer satisfaction* e i questionari di cui agli allegati B1 e B2 della citata determina DACU n. 3/2019, adottati per l'indagine del 2019 e riconfermati con la determina DACU n. 6/2020;
  - b) le modalità per l'acquisizione degli elenchi dei clienti che hanno ricevuto una risposta scritta ad un reclamo o a una richiesta di informazione scritta dalle aziende di vendita;

- c) le modalità per assicurare l'informativa ai clienti finali coinvolti nell'indagine e le misure per assicurare il corretto trattamento dei dati necessari nel rispetto della normativa in materia di trattamento e protezione dei dati personali;
- d) l'opportunità che i venditori utilizzino, per lo svolgimento dell'indagine, una apposita area operativa all'uopo predisposta, che garantisca adeguata protezione nello scambio dei dati strettamente necessari all'effettuazione dell'indagine attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica accessibile unicamente tramite username e password e che l'area operativa rispetti le prescrizioni per il trattamento dei dati personali secondo il Regolamento (UE) 2016/679;
- sia opportuno aggiornare per l'indagine che si svolgerà nel 2021 le *Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* utilizzate per la precedente indagine e, in particolare;
  - a) aggiornare il periodo di effettuazione dell'indagine (anno 2021);
  - b) aggiornare l'informativa in materia di *privacy* in ottemperanza al quadro normativo in materia di protezione dei dati personali definito dal Regolamento (UE) 2016/679, in materia di protezione dei dati personali, per il corretto trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa in relazione alle finalità dell'indagine, rinvenibile nei compiti affidati dalla legge all'Autorità, all'informativa ai clienti sul trattamento e la protezione dei dati personali per l'indagine, nonché relativamente alla conservazione e alla cancellazione degli stessi, fino al termine dell'indagine e ai controlli della stessa, informando che i risultati sono utilizzati in forma anonima;
- sia opportuno utilizzare gli stessi i questionari utilizzati nelle *Istruzioni operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) – Anno 2021*, di cui alla determina DACU n. 3/2019 del 3 giugno 2019 (Allegati B1 e B2).

## DETERMINA

1. di approvare le *Istruzioni operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) – Anno 2021*, (Allegato A), che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione e i questionari utilizzati nell'indagine annuale del 2019 di cui alla determina DACU n. 3/2019 del 3 giugno 2019 (Allegati B1 e B2);
2. di prevedere che l'informativa ai clienti, di cui al punto 7, dell'Allegato A alla presente determinazione, debba essere inserita dai venditori che partecipano all'indagine all'interno delle risposte scritte al reclamo o alle risposte scritte alle richieste di informazione a partire dal 1° giugno 2021 e fino al 31° dicembre 2021.
3. di pubblicare la presente determinazione, sul sito internet dell'Autorità ([www.arera.it](http://www.arera.it));

Milano, 19 maggio 2021

Il Direttore: Roberto Malaman