

DETERMINAZIONE N. 06/DACU/2022

ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALLA INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS CHE SI RIVOLGONO AI CALL CENTER (ARTICOLO 31 DEL TIQV)– ANNO 2022

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY, CONSUMATORI E UTENTI

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 30 giugno 2003, n.196 e ss. mm.ii. (di seguito: Codice della privacy);
- il decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 “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” (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;
- 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 stono 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 (nel seguito: determinazione 08/DAGR/2020);

- la determinazione DAGR n. 40/2020 del 12 giugno 2020 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 n. 8/2021 del 21 ottobre 2021, con cui sono state approvate le *“Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center - anno 2021”*.

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 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 s.m.i, 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;

- 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 ad un obbligo legale ai fini dell'esercizio della loro missione istituzionale, devono conformarsi alle norme in materia di protezione dei dati personali;
- per ottemperare a quanto previsto dal Regolamento (UE) 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 alla predetta indagine, durante l'attesa al telefono per parlare con un operatore, mentre l'informativa completa è pubblicata nel sito Internet dell'Autorità;

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 dell'indagine è stata predisposta e resa disponibile ad uso dei soli venditori coinvolti e dell'impresa che svolge l'indagine per conto dell'Autorità, un'area operativa da dedicare in via esclusiva all'indagine sui call center, attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica per la trasmissione dei dati all'Autorità, accessibile, secondo le policy di sicurezza adottate, solo tramite username e password individuale.

Ritenuto che:

- le indagini realizzate negli anni precedenti abbiano confermato:
 - la validità della metodologia adottata per l'esecuzione delle interviste e il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal TIQV;
 - le modalità adottate per l'acquisizione degli elenchi dei clienti da intervistare che hanno parlato con un operatore del call center;
 - le modalità per assicurare l'informativa preliminare ai clienti finali potenzialmente coinvolti nell'indagine tramite l'IVR e le misure per assicurare il corretto trattamento dei dati necessari nel rispetto della normativa in materia di trattamento e protezione dei dati personali;
 - l'opportunità che i venditori utilizzino, per lo svolgimento dell'indagine, un'apposita area operativa all'uopo predisposta, che garantisca adeguata protezione nello scambio dei dati strettamente necessari all'effettuazione dell'indagine stessa, 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

DETERMINA

1. di approvare, ai sensi dei commi 2 e 4 dell'articolo 31 del TIQV, le *“Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si*

rivolgono ai call center - anno 2022” di cui all’Allegato A alla presente determinazione, valide a partire dalle indagini effettuate dall’anno 2022 e che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione;

2. di abrogare la determinazione n. 8/2021 – DACU del 21 ottobre 2021 recante “*Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center - anno 2021*”;
3. di pubblicare il presente provvedimento, completo dell’Allegato A, sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

Milano, 15 settembre 2022

Il Direttore: Roberto Malaman