

DETERMINAZIONE N. 09/2024-DICU

ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALLA INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLE RISPOSTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE (ARTICOLO 38 DEL TIQV) – ANNO 2024

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI E UTENTI

Visti:

- la legge 14 novembre 1995 n. 481/95 e s.m.i (di seguito: legge 481/95) 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: GDPR) e s.m.i., entrato in vigore il 24 maggio 2016;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 e s.m.i. (di seguito: Codice Privacy);
- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50/2016 e s.m.i, recante “Codice dei contratti pubblici” (di seguito: d. lgs. n. 50/2016);
- 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) dell'11 dicembre 2014, 603/2014/A (di seguito: deliberazione 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 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 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 deliberazione dell'Autorità 4 luglio 2024 275/2024/A;
- la deliberazione dell'Autorità 15 marzo 2022, 102/2022/R/com e il relativo Allegato A recante “Disposizioni in materia di obblighi informativi di natura anagrafica a carico degli operatori dei settori di competenza dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente - Testo integrato anagrafica operatori (TIAO)”;
- la deliberazione dell'Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/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 n. 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 agli Allegati A, B1 e B2 alla determina 3/DACU/2019 (di seguito: determina DACU n. 7/2019);
- 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);
 - la determinazione DACU del 19 maggio 2021 n. 5/2021 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 2021 (di seguito: determina DACU n. 5/2021);
 - la determinazione DACU del 21 giugno 2022 n. 3/2022 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 2022 (di seguito: determina DACU n. 3/2022);
 - la determinazione 16 marzo 2023 n. 18/2023 – DAGR con cui è stata avviata una procedura di gara telematica aperta, in ambito comunitario, finalizzata all'affidamento dei servizi di ricerca di mercato per l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
 - la determinazione 22 giugno 2023 n. 38- 2023 - DAGR con cui è stata aggiudicata la procedura di gara telematica aperta, in ambito comunitario, finalizzata all'affidamento dei servizi di ricerca di mercato per l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
 - la determinazione 28 giugno 2023 n. 41/2023 – DAGR che ha preso atto dell'efficacia, dell'aggiudicazione della procedura di gara telematica aperta CIG 96884287B4 disposta dalla determinazione n. 38/2023 – DAGR alla società IZI S.p.a.;
 - la determinazione 28 settembre 2023 n. 2/2023-DICU 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 2023 (di seguito: determina n. 2/2023 DICU);
 - il chiarimento dell'Autorità del 15 gennaio 2024 “Chiarimento in merito al TIQV – Rimozione del servizio di tutela del gas naturale”;
 - il contratto sottoscritto e stipulato - con sottoscrizione digitale ai sensi dell'art. 32, comma 14, del d.lgs. n. 50/2016 tra, da una parte, l'Autorità, in persona del Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse *p.t.*, e la società IZI S.p.a. in persona del suo Legale Rappresentante, dall'altra parte;
 - la comunicazione di IZI S.p.a., protocollo Autorità del 10 settembre 2024 n. 63962, recante Contratto di designazione di IZI S.p.a. quale responsabile del trattamento dei dati;

Considerato che:

- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 prevede che l'Autorità emani direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi e fissi i livelli, generali o specifici, di qualità dei servizi; l'articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95 assegna all'Autorità la funzione di valutare reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi;
- tra i compiti assegnati dalla legge n. 481/95 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'Autorità ha regolato, con il TIQV, la qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale prevedendo, tra l'altro:
 - a) indicatori di qualità commerciale relativamente ad alcune prestazioni dei venditori, tra cui la risposta motivata a reclami scritti, la rettifica di fatturazione e la rettifica di doppia fatturazione, soggette a standard specifico e la risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione e a richieste scritte di informazioni, soggette a standard generale;
 - b) la procedura di presentazione dei reclami scritti e il contenuto minimo della risposta motivata;
 - c) le modalità e le tempistiche con cui il venditore formula la richiesta di dati tecnici, qualora ai fini della risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni del cliente finale, debba necessariamente acquisire dati e informazioni dal distributore;
 - d) gli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di qualità commerciale all'Autorità anche al fine della pubblicazione comparativa delle performance;
 - e) le modalità e le tempistiche di erogazione degli indennizzi automatici dovuti al cliente per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità;
- 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;
- il comma 2 del sopracitato articolo stabilisce altresì 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 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 citato *Rapporto annuale* di cui all'articolo 39;
- con la successiva deliberazione 623/2018/R/com, l'Autorità 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 Codice *Privacy* stabilisce, all'articolo 2-ter, comma 2, che la comunicazione fra titolari che effettuano trattamenti di dati personali, diversi da quelli ricompresi nelle particolari categorie di cui all'articolo 9 del GDPR e di quelli relativi a condanne penali e reati di cui all'articolo 10 del GDPR, per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri è ammessa se necessaria per l'adempimento di un compito svolto nel pubblico interesse o per l'esercizio di pubblici poteri attribuiti ad una pubblica amministrazione, ivi incluse le Autorità indipendenti;
- l'Autorità è titolare del trattamento dei dati comunicati ai sensi del predetto articolo 2-ter, comma 2, del Codice *Privacy* per lo svolgimento dell'indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (ex articolo 38 del TIQV) per l'anno 2024;
- l'Autorità acquisendo in parte i dati personali direttamente dagli interessati e in parte dai venditori è tenuta a rendere agli stessi l'informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR;
- al fine di soddisfare l'obbligo informativo nei confronti degli interessati l'Autorità ritiene adeguato l'inserimento da parte dei venditori di una versione sintetica dell'informativa nelle risposte scritte ai clienti finali e ai delegati dei clienti medesimi, che a sua volta rimandi chiaramente ad una versione estesa della medesima informativa che sarà pubblicata sul sito internet dell'Autorità, nella sezione <https://www.arera.it/privacy-policy-e-note-legali>.

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;
- il TIQV prevede altresì che tra i dati soggetti all'obbligo di registrazione vi siano quelli necessari all'effettuazione dell'indagine di cui ai precedenti punti;
- dall'1 di luglio 2024 è in vigore il nuovo testo aggiornato del TIQV che prevede modifiche alle tipologie di fornitura che impattano anche sulla classificazione dei reclami e delle richieste di informazioni e conseguentemente sulle modalità di effettuazione delle indagini demoscopiche;
- con la determinazione DACU n. 7/2019, 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 alla determinazione DACU n. 3/2019, 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, dall'Anagrafica operatori dell'Autorità tramite SPID.

Ritenuto che:

- le indagini svolte negli anni 2019-2023 consentano 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 le successive determinazioni DACU n. 6/2020 e DACU n. 5/2021, DACU n. 3/2022 e n. 2/2023 DICU;
 - 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) l'opportunità che i venditori utilizzino, per lo svolgimento dell'indagine, una apposita area operativa a tale scopo predisposta, che garantisca adeguata

protezione nella comunicazione dei dati personali strettamente necessari all'effettuazione dell'indagine attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica accessibile unicamente dall'Anagrafica operatori dell'Autorità tramite SPID e che l'area operativa rispetti le prescrizioni per il trattamento dei dati personali secondo il GDPR;

- sia opportuno aggiornare, per l'indagine che si svolgerà nel 2024 le *Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* utilizzate per la precedente indagine, tenuto conto del contratto sottoscritto con la società Izi S.p.a., in particolare aggiornare:
 - a) il periodo di effettuazione dell'indagine per l'anno 2024;
 - b) le menzionate Istruzioni operative in coerenza con le modifiche normative recentemente introdotte nel TIQV e nello specifico modificare la codifica della classificazione dei reclami e delle richieste di informazioni riportata nel campo 4 del file che i venditori devono comunicare recante l'elenco di clienti che hanno ricevuto una risposta scritta ad un reclamo o ad una richiesta di informazioni;
 - c) l'informativa dell'Autorità redatta ai sensi dell'articolo 14 del GDPR in forma sintetica al fine dell'inserimento da parte dei venditori nelle risposte scritte ai clienti finali e ai delegati dei clienti medesimi;
 - d) l'informativa dell'Autorità completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR completa da pubblicare sul sito internet dell'Autorità, nella sezione <https://www.arera.it/privacy-policy-e-note-legali>;
- sia opportuno prevedere che i questionari utilizzati per l'indagine relativa al 2024 siano analoghi a quelli utilizzati nelle indagini precedentemente svolte e da ultimo allegati nelle *Istruzioni operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) – Anno 2023*, di cui alla determina n. 2/2023 - DICU (Allegati B1 e B2).

DETERMINA

1. Di aggiornare e approvare le *Istruzioni operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) – Anno 2024*, (Allegato A), che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione con i questionari da utilizzare (Allegati B1 e B2) e l'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 GDPR che sarà pubblicata sul sito internet dell'Autorità, nella sezione <https://www.arera.it/privacy-policy-e-note-legali>, (Allegato C).
2. Di aggiornare l'informativa redatta ai sensi dell'art. 14 GDPR in forma sintetica, riportata al punto 7 dell'Allegato A.
3. Di pubblicare la presente determinazione, sul sito internet dell'Autorità (www.arera.it).

Milano, 11 settembre 2024

Il Direttore
Rosita Carnevalini