

DETERMINAZIONE N. 02/2025-DICU

ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLE RISPOSTE AI
RECLAMI (ARTICOLO 38 DEL TIQV) – ANNO 2025

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” che disciplina gli appalti fino al 1° luglio 2023, applicabile solo per i procedimenti già in corso;
- 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;
- 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. in vigore fino al 1° gennaio 2026;
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 416/2018/R/com recante modifiche al TIQV in materia di regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- 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 di 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 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 4 luglio 2024, 275/2024/A recante designazione del Responsabile della protezione dati dell'Autorità;
- la deliberazione dell'Autorità 5 agosto 2025, 399/2025/R/com che aggiorna la regolazione contenuta nel Testo Integrato Qualità Vendita, relativa ai servizi di

- assistenza ai clienti finali di energia elettrica e gas naturale, con decorrenza dal 1° gennaio 2026;
- la determinazione DACU del 7 ottobre 2019, n. 3/2019, con la quale 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 del 23 ottobre 2019, n. 7/2019, con la quale 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 la quale 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 la quale 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 la quale 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 la quale 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 e informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
 - la determinazione 22 giugno 2023, n. 38/2023-DAGR, con la quale 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 e 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 la quale 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);
 - la determinazione 11 settembre 2024, n. 9/2024-DICU, con la quale 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 2024”* (di seguito: determina n. 9/2024 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 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;

- 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*”;
- la comunicazione del 30 luglio 2025, protocollo Arera 54200/2025, recante: “Esercizio dell’opzione di proroga per l’erogazione di servizi di ricerca di mercato in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati”.

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 le quali 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 le quali 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 un'indagine di soddisfazione dei clienti che hanno ricevuto una risposta a un reclamo presentato a 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 a 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 e 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 all'indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte ai reclami di cui all'articolo 38 del TIQV, in un'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;
- 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 a 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 ai sensi dell'articolo 38 del TIQV per l'anno 2025;

- 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 a 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 il quale 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;
 - l'eventuale data di invio della richiesta di dati tecnici;
 - l'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;
 - le tipologie di fornitura che impattano anche sulla classificazione dei reclami e conseguentemente sulle modalità di effettuazione delle indagini demoscopiche;
- con la determinazione DACU, n. 7/2019, sono state apportate modifiche alle *Istruzioni Operative relative all'indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* di cui all'Allegato A alla determinazione DACU n. 3/2019 ed è stata predisposta e resa disponibile ad uso dei venditori un'area operativa da dedicare in via esclusiva all'indagine sulle risposte ai reclami, 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 2019-2024 consentano di confermare anche per il 2025:
 - 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 il questionario

di cui all'Allegato B1 della citata determina DACU n. 3/2019, adottato per l'indagine del 2019 e riconfermato con le successive determinazioni DACU n. 6/2020, DACU n. 5/2021, DACU n. 3/2022, n. 2/2023 DICU e n. 9/2024 DICU, utilizzando tutte le interviste previste dal capitolato per l'Indagine sulle risposte scritte ai reclami;

- b) le modalità per l'acquisizione degli elenchi dei clienti che hanno ricevuto una risposta scritta a un reclamo dalle aziende di vendita;
 - c) l'opportunità che i venditori utilizzino, per lo svolgimento dell'indagine, un'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 tramite SPID unicamente dall'Anagrafica operatori dell'Autorità e che l'area operativa rispetti le prescrizioni per il trattamento dei dati personali secondo il GDPR;
- sia opportuno non procedere alle interviste relative alle richieste di informazioni, come proposto dalla società di ricerca incaricata, dal momento che le ultime indagini effettuate hanno evidenziato la non significatività dei risultati relativi alle richieste di informazioni, alla luce dei ridotti tassi di risposta dei richiedenti le informazioni scritte e del ridotto numero di nominativi forniti dai venditori, poiché non presenti negli archivi contrattuali dei venditori stessi;
 - sia pertanto opportuno utilizzare le 1.500 interviste previste dal contratto per ampliare il campione relativo alla parte di indagine relativa ai reclami;
 - sia altresì opportuno aggiornare, per l'indagine che si svolgerà a partire da settembre 2025, le *Istruzioni Operative relative all'indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami* utilizzate per la precedente indagine, tenuto conto che il contratto sottoscritto con la società Izi S.p.a., è stato prorogato fino al 4 settembre 2026, aggiornando in particolare:
 - a) il periodo di effettuazione dell'indagine per l'anno 2025;
 - 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 riportata nel campo 4 del file che i venditori devono comunicare recante l'elenco di clienti che hanno ricevuto una risposta scritta a un reclamo;
 - sia opportuno prevedere che il questionario utilizzato per l'indagine relativa al 2025 sia analogo a quello utilizzato nelle indagini precedentemente svolte e da ultimo allegato nelle *“Istruzioni operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) – Anno 2024”*, di cui alla determina n. 9/2024 - DICU (Allegato B1).

DETERMINA

1. di aggiornare e approvare le *“Istruzioni operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami (articolo 38 del TIQV) – Anno 2025”*, (Allegato A), che costituisce parte integrante e sostanziale della presente determinazione con il questionario da utilizzare (Allegato B) 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 pubblicare la presente determinazione, sul sito internet dell'Autorità (www.arera.it).

Milano, 19 settembre 2025

Il Direttore
Rosita Carnevalini