

## DETERMINAZIONE N. 04/2025-DICU

APPROVAZIONE DELLE ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS CHE SI RIVOLGONO AI CALL CENTER (ARTICOLO 31 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) e in particolare l'art. 2, comma 12, lettere i), l), e n) e comma 23, che prevede lo svolgimento di rilevazioni volte ad acquisire le valutazioni degli utenti 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 e s.m.i, recante “*Codice dei contratti pubblici*” (di seguito: d. lgs. n. 50/2016);
- il decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, recante “*Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di 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) 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. in vigore fino al 31 dicembre 2025;
- 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 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 17 settembre 2024, 362/2024/A, recante l'approvazione del Regolamento dell'Autorità relativo agli adempimenti in materia di trattamento dei dati personali;

- la deliberazione dell’Autorità 5 agosto 2025, 399/2025/R/com che aggiorna la regolazione contenuta nel TIQV, relativa ai servizi di assistenza ai clienti finali di energia elettrica e gas naturale, con decorrenza dal 1° gennaio 2026;
- le determinazioni DACU n. 6/2019, del 7 ottobre 2019, e n. 8/2020 del 21 settembre 2020 con le quali sono 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 DACU n. 8/2021, del 21 ottobre 2021, con la quale 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*”;
- la determinazione DACU, del 15 settembre 2022 n. 6/2022, con la quale 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 (articolo 31 del TIQV) - anno 2022*”;
- la determinazione del 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 in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
- la determinazione del 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 in tema di qualità dei servizi, tutela e informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
- la determinazione del 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/DAGR/2023 alla società IZI S.p.a.;
- la determinazione del 7 novembre 2023, n. 4/2023 DICU, con la quale sono state approvate le “*Istruzioni operative per la partecipazione all’Indagine sulla soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center (articolo 31 del TIQV)*” – anno 2023;
- la determinazione dell’8 ottobre 2024, n. 11/2024 DICU, con la quale sono state approvate le “*Istruzioni operative per la partecipazione all’Indagine sulla soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center (Articolo 31 del TIQV)*” – anno 2024;
- 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;
- la comunicazione del 30 luglio 2025, protocollo Autorità 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.*” (di seguito: comunicazione del 30 luglio 2025).

## 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; il medesimo articolo 2, comma 12, lettera m), assegna all'Autorità la funzione di valutare reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti o 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 481/95 all'Autorità rientra lo svolgimento di rilevazioni della soddisfazione dei clienti e dell'efficacia dei servizi (articolo 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, (articolo 5, commi 1 e 3);
- l'Autorità ha regolato, con la parte terza del TIQV in vigore fino al 31 dicembre 2025, la qualità commerciale dei servizi telefonici per i venditori di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: venditori) prevedendo, tra l'altro:
  - obblighi relativi alla disponibilità di servizi telefonici messi a disposizione dei clienti finali;
  - standard generali di qualità per ciascuno degli indicatori individuati;
  - obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di qualità dei servizi telefonici necessari a verificare gli indicatori, anche al fine della pubblicazione delle performance;
- la disciplina del TIQV in vigore fino al 31 dicembre 2025 prevede, in particolare, all'articolo 31, che l'Autorità effettui con cadenza annuale un'indagine sulla soddisfazione dei clienti (di seguito: Indagine) che si rivolgono ai call center dei venditori, indagine che rientra, tra l'altro, tra i compiti assegnati dalla legge 481/95, 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 sopradetto articolo 31, comma 2, stabilisce che ogni venditore che partecipi all'Indagine debba fornire gli elenchi dei clienti finali che hanno parlato con un operatore di call center, necessari all'effettuazione dell'Indagine, secondo istruzioni operative definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti (di seguito: DICU), individuando adeguate misure di sicurezza per la fornitura da parte dei venditori alla società di ricerca dei suddetti elenchi;
- il comma 4, del medesimo articolo prevede, altresì, che i venditori possano, con modalità definite con determinazione del Direttore DICU, partecipare alla realizzazione dell'Indagine, aumentando a proprie spese il numero di interviste effettuate rispetto al numero minimo assicurato dall'Autorità;
- l'articolo 33 dello stesso 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 un'apposita indagine sulla soddisfazione dei clienti che hanno effettivamente usufruito dei servizi telefonici;
- 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;

- la partecipazione dei clienti all'Indagine è facoltativa e i venditori coinvolti dovranno pertanto verificarne preliminarmente la disponibilità, attraverso un apposito messaggio vocale, durante l'attesa al telefono per parlare con un operatore;
- 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 sulla soddisfazione dei clienti sulla qualità dei servizi telefonici (di cui all'articolo 31 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 nell'albero fonico, durante l'attesa del cliente che ha richiesto di parlare con un operatore, informativa che, a sua volta, rimandi chiaramente a una versione estesa della medesima informativa 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 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;
- nell'offerta economica relativa alla procedura di gara aperta telematica CIG 96884287B4, la società IZI S.p.a. ha offerto un importo di 2.700 euro (escluso IVA) per ogni lotto aggiuntivo di interviste che i venditori possono facoltativamente acquistare per aumentare il numero di interviste e migliorare l'errore statistico;
- con la comunicazione del 30 luglio 2025 l'Autorità ha esercitato l'opzione di proroga del contratto finalizzato all'erogazione di servizi di ricerca di mercato in tema di qualità dei servizi, tutela e informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati per ulteriori 12 mesi, a partire dal 5 settembre 2025;
- per lo svolgimento dell'Indagine è stata predisposta dall'Autorità e resa disponibile ad uso dei soli venditori coinvolti e dell'impresa che svolge l'Indagine per conto dell'Autorità medesima, 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 dall'Anagrafica operatori dell'Autorità tramite SPID;
- le sezioni A) e B) del questionario già utilizzato per l'Indagine dello scorso anno prevedono domande inerenti alla soddisfazione del servizio telefonico, mentre la sezione C) del medesimo questionario prevede alcune domande sulle aspettative dei clienti intervistati, prevalentemente su modalità alternative di organizzazione del servizio del call center, somministrate a una quota del 10% circa del totale degli intervistati.

### **Ritenuto che:**

- sia necessario avviare l'*Indagine di soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center - anno 2025*;
- confermare sulla base delle indagini svolte negli anni precedenti:
  - a) la validità della metodologia adottata per l'esecuzione delle interviste e il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal TIQV;
  - b) le modalità per assicurare l'informativa preliminare ai clienti finali potenzialmente coinvolti nell'Indagine tramite il messaggio inserito *nell'albero fonico*, le modalità per l'acquisizione degli elenchi dei clienti che hanno parlato con un operatore dei call center e le misure per assicurare il corretto trattamento dei dati necessari nel rispetto della normativa in materia di trattamento e protezione dei dati personali;
  - c) l'utilizzo da parte dei venditori per lo svolgimento dell'Indagine, un'apposita area operativa a tale scopo predisposta, che garantisca adeguata protezione nello scambio dei dati strettamente necessari all'effettuazione dell'indagine, attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica accessibile dall'Anagrafica operatori dell'Autorità tramite SPID; e che l'area operativa rispetti le prescrizioni per il trattamento dei dati personali secondo il GDPR.

### **Ritenuto pertanto opportuno:**

- approvare le “Istruzioni Operative per la partecipazione all'indagine sulla soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center (articolo 31 del TIQV)” - anno 2025 (Allegato A) e il questionario da utilizzare (Allegato B), nonché 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>) (Allegato C);
- approvare il messaggio vocale con l'informativa ai clienti finali coinvolti nell'Indagine, che dovrà essere inserita dai venditori nell'albero fonico durante l'attesa di parlare con un operatore, ai sensi dell'art. 14 GDPR in forma sintetica e fornita ai fini di acquisire la disponibilità del cliente a partecipare all'indagine di qualità, riportata al punto 10 dell'Allegato A.

## **DETERMINA**

1. Di avviare l'*Indagine di soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center (articolo 31 del TIQV) - anno 2025*.
2. Di approvare, le “*Istruzioni Operative relative alla partecipazione all'indagine sulla soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center (articolo 31 del TIQV)*” - anno 2025 (Allegato A), e il questionario da utilizzare (Allegato B) che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione, nonché 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).
3. Di approvare il messaggio vocale con l'informativa ai clienti finali coinvolti nell'Indagine, che dovrà essere inserita dai venditori nell'*albero fonico* durante

l'attesa di parlare con un operatore, ai sensi dell'art. 14 GDPR in forma sintetica e fornita ai fini di acquisire la disponibilità del cliente a partecipare all'Indagine, riportata al punto 10 dell'Allegato A.

4. Di pubblicare la presente determinazione, sul sito internet dell'Autorità ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

Milano, 3 ottobre 2025

Il Direttore  
*Rosita Carnevalini*