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

Premessa

Ai fini di quanto disposto dall'articolo 38 del "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i. (di seguito: TIQV), l'Autorità effettua un'indagine annuale di soddisfazione dei clienti finali per le risposte scritte ricevute ai reclami (l'Indagine).

Di seguito vengono illustrate nel dettaglio le modalità per la partecipazione all'Indagine e le istruzioni operative per l'effettuazione della stessa.

Si rammenta che l'Indagine ha le seguenti caratteristiche:

- viene effettuata dalla società IZI S.p.a. incaricata dall'Autorità a seguito di aggiudicazione[1] della procedura di gara telematica aperta in ambito comunitario CIG 96884287B4, 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;
- in esito all'Indagine per ogni venditore è determinato un valore stimato dell'indice complessivo di soddisfazione dei clienti ICS;
- vi partecipano i soli venditori di energia elettrica e/o di gas con più di 50.000 clienti finali che abbiano ricevuto un numero di reclami sufficiente a garantire la significatività statistica dei risultati dell'indagine;
- è effettuata mediante la metodologia del *call-back*, attraverso il campionamento dei clienti da intervistare estratti da liste fornite dalle singole aziende di vendita che partecipano all'indagine, tra i clienti che hanno inoltrato un reclamo scritto che hanno ricevuto una risposta nell'arco di tempo comunicato all'azienda al massimo 5 giorni prima;
- utilizza marginalmente la metodologia CAWI al fine di garantire la numerosità campionaria di base e quindi una migliore rappresentatività dei campioni per azienda di vendita, e con i delegati di cui si sono avvalsi i clienti per presentare il reclamo;
- la numerosità campionaria di base è stabilita all'inizio di ciascuna indagine, in base al numero di aziende partecipanti, al numero di reclami scritti ricevute nell'anno n-1, al numero di clienti serviti, in modo tale da garantire la significatività statistica delle stime campionarie.

[1] Con la determinazione 16 marzo 2023, n. 18/2023-DAGRè stata avviata una procedura di gara telematica aperta, in ambito comunitario, CIG 96884287B4, per l'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. Si precisa inoltre che:

- la determinazione 22 giugno 2023, n. 38/2023-DAGR ha aggiudicato la procedura di gara telematica aperta, in ambito comunitario, finalizzata all'affidamento dei servizi di ricerca di mercato alla società IZI S.p.a.
- la determinazione 28 giugno 2023, n. 41/2023-DAGR ha preso atto dell'efficacia, dell'aggiudicazione della procedura di gara telematica aperta CIG 96884287B4 disposta dalla determinazione n. 38/DAGR/2023;
- il contratto è stato sottoscritto e stipulato - con sottoscrizione digitale ai sensi dell'art. 32, comma 14, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. – 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;
- con comunicazione del 30 luglio 2025 protocollo Arera 54200/2025 è stata esercitata l'opzione di proroga prevista dal contratto sottoscritto, per ulteriori 12 mesi.

Le presenti istruzioni operative sono valide per l'indagine che viene effettuata per il 2025 e che prenderà avvio dal **22 settembre 2025** tenendo conto dell'esperienza delle precedenti indagini.

Le istruzioni potranno essere aggiornate e integrate per le edizioni successive alla luce delle esigenze di attuazione della regolazione, anche in esito agli incontri tecnici che potranno essere organizzati con le aziende interessate.

In attuazione alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito: GDPR) e del d.lgs. n. 196/2003 (di seguito: Codice Privacy) è necessario adottare misure specifiche per il trattamento e la protezione dei dati personali. A tale scopo i dati necessari all'effettuazione dell'Indagine saranno conferiti dalle aziende di vendita coinvolte nell'Indagine all'Autorità in un'apposita area operativa dedicata solo all'Indagine sulla soddisfazione per le risposte scritte ai reclami con accesso consentito esclusivamente dall'Anagrafica operatori dell'Autorità tramite SPID.

1. Aziende di vendita coinvolte nell'indagine

Per il 2025 sono interessate dall'Indagine le sole aziende di energia elettrica e/o di gas con più di 50.000 clienti finali che, in conformità all'articolo 36 del TIQV, abbiano dichiarato di aver ricevuto un numero di reclami pari ad almeno 1.800 nel periodo settembre-dicembre 2024.

Tale soglia è stata individuata stimando il campione minimo di 200 interviste ad azienda partecipante, obiettivo da verificare in base al volume dei reclami effettivamente disponibile nel periodo **1° settembre 2025-31 dicembre 2025.**

Si specifica che saranno oggetto di indagine le risposte ai reclami dell'intero periodo. Pertanto, le ultime richieste di elenchi potranno avvenire anche nel mese di gennaio per le risposte ai clienti partite nel mese di dicembre.

I venditori di energia elettrica e di gas che, in base ai dati dichiarati per l'anno 2024, non raggiungano la soglia prevista per la partecipazione per numerosità di risposte reclami o di richieste di informazione ricevuti non saranno coinvolti in questa edizione dell'indagine.

2. Comunicazione dei dati necessari per lo svolgimento dell'Indagine (uno o più referenti)

Le sole aziende coinvolte nell'Indagine verranno abilitate all'accesso **dell'area operativa dedicata all'Indagine sulla qualità delle risposte ai reclami** e, su indicazione degli Uffici dell'Autorità, dovranno compilare una scheda, resa disponibile nell'area, contenente uno o più referenti aziendali per lo svolgimento dell'Indagine; il referente sarà un soggetto da contattare in caso di necessità di informazioni urgenti per un intervento tempestivo per permettere la risoluzione di problematiche che dovessero insorgere nel corso dello svolgimento della stessa.

3. Svolgimento dell'Indagine

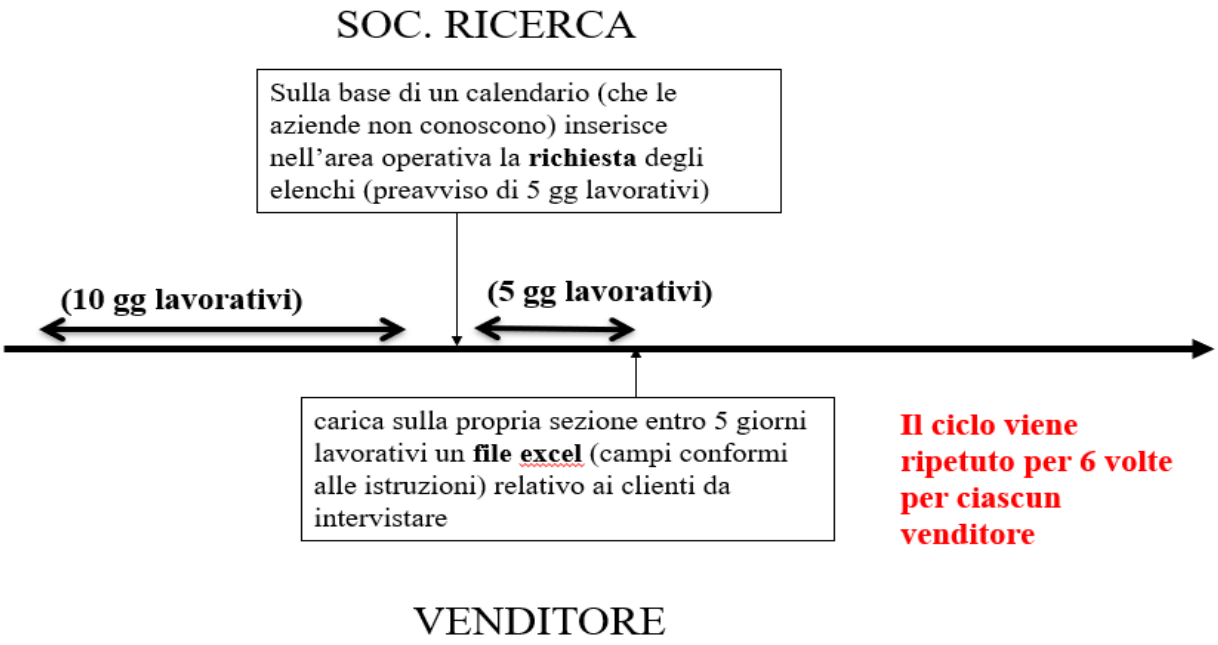
La società di ricerca incaricata di effettuare l'Indagine stabilirà e comunicherà all'Autorità un calendario, che non verrà reso noto alle aziende, che assicuri che le interviste ai clienti vengano effettuate entro 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento degli elenchi da parte delle imprese con i nominativi delle persone da intervistare, per assicurare la freschezza del dato.

L'Indagine si svolgerà sulle risposte ai reclami inviati a partire dal **22 settembre 2025** fino alla fine di dicembre 2025 escludendo le festività e i ponti nel periodo di svolgimento.

Nel corso dell'Indagine, gli elenchi dei soggetti da intervistare verranno richiesti 6 volte con un preavviso di **5 (cinque) giorni** lavorativi, che decorreranno dal momento dell'inserimento della comunicazione nell'area

operativa. Nella lettera di richiesta sarà indicato il periodo di 10 (dieci) giorni cui dovrà essere riferito l'elenco delle risposte.

Figura 1 - Schema relativo alle richieste degli elenchi di clienti da intervistare



4. Accesso all'area operativa, creazione e gestione di utenze e e-mail di notifica/avviso.

Per l'effettuazione dell'Indagine viene utilizzata "l'area operativa per l'indagine sui reclami". L'area operativa rispetta le prescrizioni per il trattamento dei dati personali previsto dal GDPR.

I file con gli elenchi dei clienti dovranno essere trasmessi dalle aziende alla società che svolge l'Indagine, designata dall'Autorità responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR, unicamente tramite l'area appositamente predisposta, per garantire il corretto trattamento dei dati personali ai sensi del sopradetto GDPR.

Le aziende gestiscono autonomamente la creazione delle utenze per i referenti dell'Indagine, creando anche più di un'utenza per ciascuna azienda. È opportuno, infatti, che più persone della stessa impresa di vendita siano abilitati quali utenti per l'accesso all'area operativa o per il ricevimento degli avvisi relativi al caricamento nell'area di documenti di interesse per l'azienda, in modo che comunicazioni e gli eventuali avvisi di inserimento di documenti di rilevanza per l'Indagine nell'area di lavoro siano visionati tempestivamente.

Con un preavviso di 5 giorni lavorativi prima della data per la quale viene richiesto di fornire i dati (gli elenchi dei clienti ai quali è stata inviata una risposta scritta a un reclamo) la società di ricerca salverà nella Sezione dell'azienda interessata una lettera/comunicazione con la richiesta dei file di dati relativi al periodo indicati/o nella richiesta stessa.

Il sistema telematico provvederà in automatico a inviare una e-mail di avviso agli indirizzi e-mail delle utenze create dall'impresa di vendita.

L'impresa di vendita è tenuta a rendere disponibile i file dati (elenco dei clienti/potenziali clienti) nella propria sezione dell'area di lavoro internet, entro il quinto giorno lavorativo successivo dalla data di richiesta inserita dalla società di ricerca. Il sistema telematico provvede in automatico a inviare una e-mail di conferma della messa a disposizione da parte dell'impresa di vendita del file dati alla società di ricerca e per conoscenza all'Autorità.

È responsabilità dell'impresa di vendita creare e mantenere aggiornate le utenze per rispettare tassativamente le scadenze di invio dei file. A tale scopo si raccomanda di prevedere più soggetti incaricati di ricevere le e-mail di avviso e di prevedere un controllo e verifica periodica delle stesse.

5. Contenuto e formato degli elenchi di clienti che hanno ricevuto una risposta scritta a un reclamo [2]

Per lo svolgimento dell'Indagine, ognuna delle aziende di vendita partecipanti dovrà rendere disponibile, nell'area operativa, un file in formato excel, contenente i campi riportati nella tabella 1, per ciascuna delle risposte ai reclami oggetto dell'indagine. Si ribadisce che i **nominativi forniti,** ai sensi dell'articolo 36 del TIQV **dovranno riguardare esclusivamente le risposte complete** di cui all'articolo 11 del medesimo TIQV, sono tassativamente escluse eventuali risposte di cortesia o automatiche di presa in carico della richiesta che nulla rilevano ai fini del calcolo dei tempi di risposta e che in nessun modo costituiscono una risposta completa.

I nominativi disponibili dovranno garantire freschezza alle interviste, pertanto verranno richiesti in lotti successivi, nel periodo di indagine. Qualora si pervenisse a raggiungere l'obiettivo delle interviste previste dalla quota stabilita per la singola azienda partecipante ne sarà dato avviso. In linea di principio la società incaricata distribuirà le interviste in più riprese (*wave)*.

Per agevolare la rintracciabilità i file excel dovranno essere nominati: "nomeazienda_ggmmaa.xls", dove ggmmaa è la data del primo giorno dell'intervallo alla quale si riferiscono i dati contenuti nel file. I file dovranno essere distinti per reclami.

Le liste trasmesse dovranno essere completate con i riferimenti secondo le istruzioni di dettaglio per la popolazione di ciascun campo del singolo file da trasmettere (tabella 1).

Trattandosi di metodologia *call-back* la persona da intervistare è esattamente la persona che ha inoltrato il reclamo scritto, sia esso il cliente titolare del contratto o un delegato dallo stesso. Ai fini dell'Indagine, per delegato si intende una persona diversa dal titolare del contratto che ha effettivamente inoltrato e gestito il reclamo o la richiesta di informazione.

La prima riga del file excel deve contenere il nome dei campi (campo 1, campo 2, campo 3,……campo n); non devono essere presenti altre righe di intestazione. Per ogni campo è specificata di seguito la funzione e il dettaglio del formato.

Campo 1 - Codice progressivo o il codice univoco

[2] L'articolo 1, comma 1.1 del TIQV definisce "reclamo scritto" ogni comunicazione scritta fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale.

Per ogni reclamo e/o richiesta di informazione (per ogni riga) dovrà essere indicato il codice che identifica il reclamo o la richiesta all'interno dell'archivio completo contenente i dati delle giornate prese in esame e dal quale è stato estratto il file dati. Il codice è il codice di rintracciabilità di cui all'articolo 34.

Il campo 1 ha formato alfanumerico.

Campo 2 e 3 - Nome e cognome o ragione sociale (dati identificativi) del cliente finale.

Ai sensi dell'articolo 1 del TIQV il "cliente finale" è la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio.

Per ogni reclamo dovrà essere indicato il nome e cognome del cliente o ragione sociale in caso di impresa, ovvero della persona che ha inoltrato il reclamo (che può o meno coincidere con il titolare del contratto). Il campo deve contenere il nome ed il cognome o la ragione sociale.

Al posto di nome e cognome non devono essere riportate altre frasi.

Il campo 2 ha formato alfanumerico.

Campo 4 – Tipologia di cliente finale (classificazione TIQV lettere b) e c) comma 34.2))

Dal 1° di luglio 2024 è in vigore il Testo del TIQV che apporta modifiche alle tipologie di fornitura che impattano ai fini della classificazione dei reclami.

Pertanto, in coerenza con il TIQV attualmente in vigore, è stata aggiornata la codifica della classificazione dei reclami da inserire nel file da trasmettere, per tenere conto delle tipologie di fornitura per i diversi tipi di clienti. Laddove è stato possibile è stata confermata la numerazione rispetto alla precedente codifica, mentre sono state inserite nuove codifiche per le nuove tipologie di fornitura (servizio tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili del settore elettrico).

Il campo deve essere obbligatoriamente compilato con uno dei seguenti codici tipologia cliente:

1 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico, in regime di tutela (maggior tutela);
2 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico, (servizio a tutele graduali per le microimprese);
4 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico, del mercato libero;
5 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico, del mercato libero;
6 - cliente finale di gas naturale in bassa pressione domestico, in regime di tutela (tutela della vulnerabilità);
7 - cliente finale di gas naturale in bassa pressione domestico, del mercato libero;
9- condominio con uso domestico in bassa pressione, del mercato libero;
12- cliente finale di gas naturale in bassa pressione per usi diversi, del mercato libero;
13- cliente finale di energia elettrica (BT domestico, BT non domestico) e di gas naturale (BP) con unico contratto (dual fuel);
14- cliente finale "multisito" energia elettrica;
15- cliente finale "multisito" gas;
16 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico (servizio a tutele graduali).

Il campo 4 ha formato numerico.

Campo 5 – Data di ricevimento

Il campo 5 ha formato data: gg/mm/aaaa.

Campo 6 – Data di invio della risposta motivata

Dovrà essere indicata la data in cui è stata inviata o consegnata al vettore postale la risposta.

Il campo 6 ha formato data: gg/mm/aaaa.

Campo 7 – Modalità di risposta

Modalità di invio reclamo:

1- risposta scritta postale
2- e-mail
3- documento messo a disposizione in area web/area cliente

Il campo 7 ha formato numerico.

Campo 8 – Recapito telefonico

Per ciascun nominativo della lista dovrà essere indicato un recapito telefonico disponibile del cliente titolare del contratto o del suo delegato. Qualora non sia disponibile un numero telefonico ma sia disponibile solo un recapito e-mail si compilerà il successivo campo 9. In questo caso si procederà a inoltrare un questionario CAWI.

Il campo 8 dovrà essere reso disponibile in formato testo in modo da non perdere il numero “0” all'inizio dei numeri da rete fissa; deve essere completo e comprensivo del prefisso; deve esserci un solo numero di telefono; sono ammessi i seguenti separatori:

spazio; trattino (-); slash (/).

Campo 9 – Recapito di posta elettronica

Dovrà essere indicato il recapito e-mail disponibile del cliente titolare del contratto o del suo delegato.

Il campo 9 ha formato alfanumerico.

Campo 10 – Recapito di posta (se disponibile)

CAP comune utenza.

Il campo 10 ha formato numerico.

Tabella 1- Elementi da fornire per ciascuna delle risposte ai reclami scritti oggetto dell'indagine

Campo 1	Campo 2	Campo 3	Campo 4	Campo 5	Campo 6	Campo 7	Campo 8	Campo 9	Campo 10
Codice progressivo o codice univoco	**Nome e cognome o Ragione sociale**	**Nome e Cognome delegato (se presente)**	**Tipologia di cliente finale**	**Data di ricevimento**	**Data di invio della risposta motivata**	**Modalità di risposta**	**Recapito telefonico del cliente/o delegato**	**E-mail del cliente e/o delegato**	**CAP Comune utenza**
			1, 2,4,5,6, 7, 9, 12, 13,14,15, 16	gg/mm/aaaa	gg/mm/aaaa	1, 2,3			

6. Comunicazioni urgenti che possano influenzare lo svolgimento dell'indagine

L'azienda di vendita è tenuta a dare tempestiva comunicazione, unicamente tramite area operativa, di variazioni che possano interessare lo svolgimento dell'Indagine. Si informa che altri mezzi di contatto non sono presidiati dalla società che svolge l'Indagine come l'area operativa, ai fini della tempestività del trattamento delle informazioni.

7. **INFORMATIVA AI SENSI DELL'ARTICOLO 14 GDPR AI CLIENTI SULL'INDAGINE SUI RECLAMI**

Ai fini dell'effettuazione dell'Indagine, le imprese di vendita che devono partecipare (si veda la premessa) inseriscono all'interno della risposta scritta al reclamo **dal 22 settembre 2025** il seguente messaggio:

Dati personali trattati per indagine di qualità dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) – Informativa sintetica ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento (UE) 679/2016 (di seguito GDPR)

I dati di contatto da Lei forniti o quelli forniti da suo Delegato nella gestione del reclamo saranno comunicati dalla nostra società ad ARERA, ai sensi dell'articolo 2-ter del d.lgs. n. 196/2003, che, in qualità di autonomo titolare, li tratterà per lo svolgimento di un'indagine demoscopica sulla soddisfazione dei clienti e sull'efficacia dei servizi attraverso la valutazione dei clienti (ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere i), l), e n) e comma 23) della legge 481/95). Il trattamento è, dunque, effettuato da ARERA ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e), del GDPR.

ARERA ha affidato la realizzazione dell'indagine alla società IZI S.p.A., a tal fine nominata responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, che al fine dell'indagine raccoglierà anche dati demoscopici direttamente da Lei o dal Suo delegato.

La informiamo, dunque, che potrà essere contattato ***telefonicamente*** *oppure* ***via e-mail,*** *ai recapiti da Lei forniti o a quelli forniti dal Suo delegato, dalla società IZI S.p.a., delegata da ARERA, per verificare la Sua disponibilità o quella della persona/ente da Lei delegato, a partecipare a un'indagine sulla qualità della risposta ricevuta al reclamo. L'indagine è funzionale all'assolvimento di richiamati compiti istituzionali dell'ARERA. In caso di riscontro positivo la società IZI S.p.a. Le somministrerà uno questionario.*

I dati e le informazioni raccolti attraverso i questionari saranno utilizzati, per le finalità dell'indagine, solo in forma aggregata e anonimizzata.

I dati personali saranno conservati per il periodo necessario ad elaborare i risultati dell'indagine e comunque per un periodo non superiore ad un anno dall'inizio dell'indagine.

L'informativa completa ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR è disponibile nella sezione del sito internet di ARERA "Privacy Policy e note legali" al seguente link https://www.arera.it/privacy-policy-e-note-legali. Per ogni ulteriore chiarimento può scrivere anche al Responsabile della Protezione dei Dati di ARERA all'indirizzo e-mail rpd@arera.it