INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI SOGGETTI CHE HANNO PARLATO CON UN OPERATORE DEL CALL CENTER DEI VENDITORI DI ENERIA ELETTRICA E GAS AI SENSI DELL'ART. 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 679/2016 (GDPR)

INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ DEI CALL CENTER 2026 – ALLEGATO C ALLA DETERMINA 06/2026 DICU DEL 27 OTTOBRE 2026

La presente informativa redatta ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016 (di seguito anche GDPR) si riferisce al trattamento dei dati svolto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) al fine dell'espletamento dell'indagine demoscopica sulla soddisfazione dei clienti e sull'efficacia dei servizi attraverso la valutazione dei clienti (di seguito anche: Indagine), effettuata ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettere i), l), e n) e comma 23) della legge n. 481/95 e dell'art. 31 dell'allegato A alla deliberazione 399/2025/R/com recante "Testo Integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: TIQV).

I dati dei clienti finali, o dei loro delegati (di seguito anche: Interessati), a venditori di energia elettrica e/o di gas con più di 50.000 clienti finali (di seguito: Società) sono comunicati ad ARERA esclusivamente per la predetta finalità. Rispetto ai dati comunicati dalle Società la presente informativa costituisce l'informativa ai sensi dell'art. 14 del GDPR completa e che integra quella già fornita ai clienti finali da ciascuna Società all'interno dell'albero fonico durante l'attesa di parlare con un operatore al call center del venditore.

1. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Piazza Cavour 5, 20121, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

Per ogni chiarimento rispetto al trattamento oggetto della presente informativa è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei dati (RPD) all'indirizzo e-mail rpd@arera.it, oppure scrivendo agli indirizzi del Titolare, all'attenzione del RPD. La richiesta sarà riscontrata nel minor tempo possibile e, comunque, nei termini di cui all'art. 12 del GDPR.

2. Categorie di dati e fonte da cui hanno origine

I dati trattati da ARERA (di seguito anche cumulativamente indicati: Dati Personali) sono:

• nome e cognome della persona che ha parlato con un operatore del call center, anche se diverso dal titolare del contratto, suo delegato;
• recapito telefonico del cliente o suo delegato (se presente);
• data e fascia oraria della chiamata.

I Dati Personali sono comunicati dalle Società di vendita di energia elettrica e/o gas direttamente ad ARERA, ai sensi dell'art. 2-ter del d.lgs. n. 196/2003.

Per l'effettuazione dell'Indagine sono poi acquisiti direttamente dagli Interessati che liberamente decidono di parteciparvi i seguenti dati (di seguito anche: Dati Demoscopici) che saranno trattati e diffusi in forma anonima:

• professione;

- titolo di studio più alto conseguito;
- fascia anagrafica;
- sesso;
- risposte ai quesiti.

Il conferimento di tali Dati Demoscopici è necessario per la realizzazione dell'Indagine.

3. Base giuridica e finalità del trattamento

Il trattamento dei Dati Personali e dei Dati Demoscopici è effettuato da ARERA per l'esercizio del potere pubblico attribuitole ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e), del GDPR.

Il trattamento è effettuato da ARERA esclusivamente per lo svolgimento dell'Indagine sulla soddisfazione dei clienti e sull'efficacia dei servizi attraverso la valutazione dei clienti, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettere i), l), e n) e comma 23) della legge n. 481/95 e dell'art. 31 del TIQV.

4. Facoltatività e modalità del trattamento

La partecipazione all'Indagine è facoltativa e può essere declinata da ciascun Interessato senza spiegazioni. Il trattamento dei Dati Personali al fine di verificare la disponibilità dell'Interessato a partecipare all'Indagine è obbligatorio. Il trattamento dei Dati Demoscopici è necessario ai fini della partecipazione all'Indagine. L'intero trattamento, improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, è svolto per conto di ARERA dalla società Centro Statistica Aziendale S.r.l. all'uopo nominata responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR. I Dati Personali sono comunicati dalle Società direttamente a Centro Statistica Aziendale S.r.l. tramite la piattaforma informatica predisposta da Capgemini Italia S.p.A., a sua volta nominata responsabile del trattamento per i servizi di sviluppo, manutenzione e gestione operativa delle piattaforme tecnologiche impiegate.

I Dati Personali saranno trattati per contattare gli Interessati via telefono o via mail e, in caso di libera scelta a partecipare all'Indagine, saranno raccolti i Dati Demoscopici. Tutti i Dati Demoscopici saranno successivamente trattati in forma anonima, in modo che gli stessi non siano associabili al reclamo o alla richiesta di informazioni.

I risultati dell'Indagine saranno resi pubblici in forma anonima all'interno della Relazione annuale e del Rapporto sulla qualità dei servizi telefonici dell'ARERA.

5. Tempo di conservazione dei dati

I Dati Personali e i Dati Demoscopici verranno conservati solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità collegata. I Dati Personali e i Dati Demoscopici saranno conservati per il periodo necessario ad elaborare i risultati dell'indagine e comunque per un periodo non superiore a un anno dall'inizio dell'indagine.

6. Diritti degli interessati

In relazione ai dati personali oggetto del descritto trattamento, ai sensi degli articoli 15-22 GDPR, ogni Interessato ha il diritto di: (i) accedere e chiederne copia; (ii) richiedere la rettifica; (iii) richiedere la cancellazione; (iv) ottenere la limitazione del trattamento; (v) opporsi al trattamento; (vi) opporsi in qualsiasi momento al trattamento

dei dati personali effettuato per finalità di marketing diretto, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto, nonché nei casi di cui all'art. 21, paragrafo 1, GDPR; (vii) ricevere i dati conferiti al Titolare in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (viii) proporre reclamo al Garante ai sensi dell'art 77 GDPR.

Per l'esercizio dei diritti l'Interessato potrà scrivere al RPD di ARERA all'indirizzo e-mail rpd@arera.it, oppure scrivendo agli indirizzi del Titolare, all'attenzione del RPD. La richiesta sarà riscontrata nel minor tempo possibile e, comunque, nei termini di cui all'art. 12 del GDPR.