

DETERMINAZIONE N. 01/2012

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE E ISTRUZIONI OPERATIVE PER L'INDAGINE DI
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI CHE SI RIVOLGONO AI CALL CENTER
RELATIVA AL 1° SEMESTRE 2012
(ARTICOLO 30 DEL TIQV APPROVATO CON LA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 18
NOVEMBRE 2008, ARG/com 164/08 E SUCCESSIVE MODIFICHE)

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI E UTENTI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Premesso che:

- l'articolo 30 del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV) approvato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 prevede che l'Autorità effettui con cadenza semestrale un'indagine di soddisfazione sui clienti che si rivolgono ai call center dei venditori di energia elettrica e di gas (di seguito: venditori);
- il comma 2 dell'articolo 30 del TIQV prevede che:
 - ogni venditore fornisca gli elenchi dei clienti finali che hanno parlato con un operatore di call center necessari per l'effettuazione dell'indagine, secondo istruzioni operative definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità;
 - i venditori i cui *call center* abbiano ricevuto, nel semestre precedente, un numero medio di chiamate telefoniche inferiore a 200/giorno, calcolato con riferimento al numero di ore di apertura del *call center*, siano esonerati dall'indagine; ai fini di tale esonero il venditore, entro il mese successivo al semestre interessato, è tenuto a comunicare all'Autorità il numero medio giornaliero delle chiamate ricevute ai propri *call center* nel semestre precedente e l'avvalimento dell'esonero dall'indagine;
- il comma 4 dell'articolo 30 del TIQV prevede altresì che i venditori possano, con modalità definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità, compartecipare alla realizzazione dell'indagine di soddisfazione dei clienti aumentando, a proprie spese, il numero di interviste effettuate rispetto al minimo assicurato dall'Autorità;
- l'articolo 1 della deliberazione GOP 78/10 nomina come responsabile del trattamento dei dati personali dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas il Direttore Responsabile di Direzione, affidando al medesimo la facoltà di compiere, nel pieno rispetto della vigente normativa in materia, tutte le operazioni di trattamento dei dati (raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, utilizzo, blocco,

comunicazione, diffusione cancellazione e distruzione) necessarie all'esercizio delle attività di rispettiva competenza ai sensi del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

- la deliberazione 6 dicembre 2011, GOP 55/11 al punto 5.2 dell'Allegato B assegna a partire dall'1 gennaio 2012 alla Direzione Consumatori ed Utenti i compiti già assegnati alla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio in tema di pubblicazione comparativa dei livelli effettivi della qualità del servizio dei venditori di energia, ivi incluse l'effettuazione l'indagine di soddisfazione dei clienti finali che si rivolgono ai call center dei venditori e la conseguente pubblicazione della graduatoria della qualità dei call center.

Considerato che:

- con le determinazioni del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del servizio n. 40/08, n. 02/09, n. 6/09, n. 1/10, n. 6/10, n. 2/11 e n. 3/11 sono state approvate le modalità di partecipazione e le istruzioni operative dell'indagine di soddisfazione dei clienti che si sono rivolti ai *call center* delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas relative rispettivamente al 2° semestre 2008, al 1° e al 2° semestre 2009, al 1° e 2° semestre 2010, al 1° e 2° semestre 2011;
- con la deliberazione GOP 3/11 l'Autorità ha proceduto all'aggiudicazione, in via definitiva ed efficace, alla società GFK Eurisko S.r.l. la procedura di gara aperta, indetta ai sensi degli articoli 54, comma 2 e 55, comma 1 del Codice dei contratti, finalizzata alla selezione di una qualificata impresa cui affidare, mediante contratto di appalto, l'esecuzione di servizi di ricerca di mercato dell'Autorità, tra le quali quelle relative all'esecuzione di quattro indagini telefoniche a cadenza semestrale sulla customer satisfaction dei clienti che si rivolgono ai call center dei venditori di energia elettrica e di gas;
- in data 1° Aprile 2011 è stato stipulato tra l'Autorità e GFK Eurisko S.r.l il sopra citato contratto di appalto, avente ad oggetto lo svolgimento dei servizi di cui al precedente punto.

Ritenuto che:

- sia opportuno procedere alla determinazione di quanto previsto dai commi 2 e 4 dell'articolo 30 del TIQV in materia di esonero, compartecipazione all'indagine ed in tema di istruzioni operative per l'effettuazione dell'indagine relativa al 1° semestre 2012

DETERMINA

1. di approvare le modalità di partecipazione e le istruzioni operative dell'indagine di soddisfazione dei clienti che si sono rivolti ai *call center* delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas relativa al 1° semestre 2012 (Allegato A), che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione;

2. di pubblicare la presente determinazione, completa dell'Allegato A, sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

Milano, 8 febbraio 2012

Il Direttore: Alberto Grossi