

DETERMINAZIONE N. 03/DACU/2019

ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALLA INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLE RISPOSTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE (ARTICOLO 38 DEL TIQV) – ANNO 2019

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY, CONSUMATORI E UTENTI DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Visti:

- la legge 14 novembre 1995 n. 481/95 e s.m.i 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: Regolamento (UE) 2016/679) entrato in vigore il 24 maggio 2016;
- il Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 recante “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (di seguito: Decreto legislativo n.101/2018);
- 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) del 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito. Autorità) 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e smi (di seguito: deliberazione 413/2016/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 42/2018/A;
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 416/2018/R/com che ha apportato modifiche all'art. 1 del TIQV con operatività dal 1° gennaio 2019 (di seguito: deliberazione 416/2018/R/com);
- 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 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 determinazione DACU n. 8/2017 del 18 maggio 2018 con cui è stata aggiudicata alla società Pragma CSA Change Solution Ahead S.r.l. la procedura di gara negoziata CIG 73075583A1 per l'affidamento di servizi di ricerca di mercato per l'Autorità;
- la determinazione DACU n. 11/2018 del 26 giugno 2018 con cui stono state approvate le Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV);
- la determinazione DACU n. 13/2018 del 31 luglio 2018 con cui sono state apportate modifiche alle Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione di cui all' allegato A alla determinazione 11/DACU/2018;
- la lettera del 30 luglio 2018 con la quale è stato comunicato all'Autorità che la società Pragma CSA Change Solution Ahead S.r.l. ha variato la propria ragione sociale ed ha assunto la nuova denominazione Research Hub S.r.l a partire dal 24 luglio 2018.
- la determinazione DACU 2/2019 con cui è stata effettuata la proroga tecnica al contratto di cui alla determinazione DACU n. 8/2017 per il tempo strettamente necessario all'effettuazione dell'indagine in argomento nelle more del reperimento del nuovo contraente la cui procedura di gara è in corso di avvio.

Considerato che:

- tra i compiti assegnati dalla legge n. 481/95 e smi 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 l'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);
- la disciplina del TIQV stabilisce i contenuti minimi del reclamo, i tempi massimi di risposta da parte dei venditori ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazione, i contenuti informativi e documentali minimi delle risposte fornite e gli eventuali indennizzi automatici da corrispondere ai clienti in caso di mancato rispetto dei tempi massimi di risposta ai reclami scritti, che costituiscono standard specifici di qualità applicati a ogni singola prestazione;
- l'articolo 38, comma 1 del TIQV stabilisce che l'Autorità effettui annualmente una indagine di soddisfazione dei clienti che hanno ricevuto una risposta ad un reclamo presentato ad un operatore che nel corso dell'anno precedente abbia dichiarato più 50.000 clienti complessivamente serviti;
- l'articolo 38, comma 2 del TIQV stabilisce 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 ad 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 Advocacy Consumatori e Utenti;

- lo stesso TIQV prevede all'articolo 39 la predisposizione annuale di un Rapporto sul trattamento dei reclami che renda conto del rispetto da parte delle imprese degli standard fissati e contenga i risultati di una 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 ed 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 annuale del Rapporto di cui all'articolo 39;
- la deliberazione 416/2018/R/com ha modificato all'articolo 1 del TIQV la definizione di "tipologia di cliente finale" al fine di suddividere la tipologia di "cliente finale di gas naturale in bassa pressione" in "domestico", "condominio con uso domestico"; "attività di servizio pubblico", "usi diversi" in coerenza con quanto previsto all'articolo 2, comma 3 del TIVG;
- la deliberazione 623/2018/R/com ha previsto al punto 5 di pubblicare, in esito alla indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte ai reclami di cui all'articolo 38 del TIQV, in una 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, ma di utilizzare le informazioni individuali raccolte con l'indagine demoscopica a fini di monitoraggio;
- il Regolamento (UE) 2016/679 e il decreto legislativo n.101/2018 che recepisce nell'ordinamento italiano le disposizioni, il statuiscono che le autorità pubbliche a cui i dati personali sono comunicati conformemente a un obbligo legale ai fini dell'esercizio della loro missione istituzionale, deve essere conforme alle norme in materia di protezione dei dati applicabili secondo le finalità del trattamento.

Considerato inoltre che:

- il TIQV prevede all'articolo 34 obblighi di registrazione in capo ai venditori di dati relativi ai reclami e richieste di informazione, ed in particolare le imprese sono tenute a registrare, oltre al codice di rintracciabilità con cui identifica 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;
 - la eventuale data di invio della richiesta di dati tecnici;
 - la 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;
- e che tra tali dati vi sono quelli necessari all'effettuazione dell'indagine;

- con la determinazione DACU n. 13/2018 con cui sono state apportate modifiche alle Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione di cui all' allegato A alla determinazione 11/DACU/2018 è stata predisposta e resa disponibile ad uso dei venditori una area operativa da dedicare in via esclusiva all'indagine sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione, attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica per la trasmissione dei dati all'Autorità, accessibile, secondo la policy di sicurezza adottata, solo tramite username e password individuale;
- nel corso dell'indagine demoscopica sulla qualità delle risposte ai reclami scritti e alle richieste di informazione effettuata nel 2018 è emersa la necessità di affinare alcuni punti del questionario e chiarire le istruzioni operative al fine di arricchire ulteriormente i risultati dell'indagine;
- con la determinazione DACU 2/2019 sono state prorogate tecnicamente, per il tempo strettamente necessario, le attività di cui al contratto in essere, relative alla sola effettuazione dell'indagine quantitativa 2019 per il controllo periodico della *customer satisfaction* presso i clienti per le risposte scritte ricevute dai venditori di energia elettrica e di gas a seguito dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazione presentate.

Ritenuto che:

- l'indagine svolta nell'anno 2018 abbia permesso di confermare:
 - a) la validità della metodologia adottata per l'esecuzione delle interviste come già codificata dalle determinazioni DACU n. 11/2018 e n. 13/2018 e la robustezza del modello per l'individuazione dell'indice di *customer satisfaction*;
 - b) le modalità per l'acquisizione degli elenchi dei clienti che hanno ricevuto una risposta scritta ad un reclamo o a una richiesta di informazione scritta dalle aziende di vendita;
 - c) le modalità per assicurare l'informativa ai clienti finali coinvolti nell'indagine e le misure per assicurare il corretto trattamento dei dati necessari nel rispetto della normativa in materia in vigore in materia di trattamento e protezione dei dati personali;
 - d) l'opportunità che i venditori utilizzino per lo svolgimento dell'indagine una apposita area operativa all'uopo predisposta che garantisca adeguata protezione nello scambio dei dati strettamente necessari all'effettuazione dell'indagine

attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica accessibile unicamente tramite username e password e che l'area operativa rispetti le prescrizioni per il trattamento dei dati personali secondo il Regolamento (UE) 2016/679;

- sia opportuno apportare alcune modifiche alle Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione di cui all'allegato A alla determinazione DACU 11 /2018 ed in particolare;
 - a) il periodo di effettuazione dell'indagine per l'anno 2019;
 - b) la classificazione della tipologia di cliente finale così come prevista dal TIQV in vigore dal 1° gennaio 2019;
 - c) l'indicazione del CAP o del Comune di ubicazione della fornitura per tener conto della territorialità nell'analisi dei dati;
 - d) la classificazione della tipologia di delegato alla trattazione del reclamo;
 - e) il canale con cui è stato inviato il reclamo e/o la richiesta di informazioni.
- l'evoluzione del quadro normativo in materia di protezione dei dati personali per l'entrata in vigore del Regolamento (UE) 2016/679, in vigore dal 25 maggio 2018 richieda di adottare ulteriori misure in materia di protezione dei dati personali, per il corretto trattamento dei dati personali nel rispetto della nuova normativa in relazione alle finalità dell'indagine, rinvenibile nei compiti affidati dalla legge all'Autorità, all'informativa ai clienti sul trattamento e la protezione dei dati personali per l'indagine, nonché relativamente alla conservazione e alla cancellazione degli stessi, fino al termine dell'indagine e ai controlli della stessa, informando che i risultati sono utilizzati in forma anonima;
- sia opportuno pubblicare i questionari che saranno utilizzati nell'indagine sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazioni scritte.

DETERMINA

1. di approvare le istruzioni operative (Allegato A), che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione e i questionari utilizzati nell'indagine sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione effettivamente utilizzati nell'indagine annuale del 2019 (Allegato B1 e Allegato B2);
2. di pubblicare la presente determinazione, completa degli Allegati A e B1 e B2 sul sito internet dell'Autorità (www.arera.it);
3. di prevedere che l'informativa ai clienti, di cui al punto 7 dell'Allegato A alla presente determinazione, debba essere inserita dai venditori che partecipano all'indagine, all'interno delle risposte scritte al reclamo o alle risposte scritte alle richieste di informazione a partire dal 1° luglio 2019 e fino al 31° dicembre 2019.

Milano, 3 giugno 2019

Il Direttore: Roberto Malaman