

DETERMINAZIONE N. 03/DICU/2023

ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALLA INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLE RISPOSTE AI
RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE (ARTICOLO 38 DEL TIQV) – ANNO 2023

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) 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 n. 2016/679) e s.m.i., entrato in vigore il 24 maggio 2016;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 come da ultimo modificato dal D.L. 8 ottobre 2021, n. 139, convertito, con modificazioni, dalla L. 3 dicembre 2021, n. 205 (di seguito: Codice della privacy);
- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50/2016 e s.m.i, recante “Codice dei contratti pubblici” (di seguito: d. lgs. n. 50/2016);
- il decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 “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”;
- 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) dell'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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito. Autorità) 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 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 deliberazione dell'Autorità 23 marzo 2021, 121/2021/A;
- la deliberazione dell'Autorità 25 gennaio 2022 22/2022/A;
- 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 determinazione DACU n. 3/2019 del 7 ottobre 2019 con cui sono state approvate le *Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* (articolo 38 del TIQV) anno 2019 (di seguito: determina DACU 3/2019);
 - la determinazione DACU n. 7/2019 del 23 ottobre 2019 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, B1 e B2 alla determina 3/DACU/2019 (di seguito: determina DACU n. 7/2019);
 - la determinazione DACU del 4 agosto 2020 n. 6/2020 con cui sono state approvate le *Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* (articolo 38 del TIQV) anno 2020 (di seguito: determina DACU n. 6/2020);
 - la determinazione DACU del 19 maggio 2021 n. 5/2021 con cui sono state approvate le *Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* (articolo 38 del TIQV) – anno 2021 (di seguito: determina DACU n. 5/2021);
 - la determinazione DACU del 21 giugno 2022 n. 3/2022 con cui sono state approvate le *Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* (articolo 38 del TIQV) – anno 2022 (di seguito: determina DACU n. 3/2022);
 - la determinazione 16 marzo 2023 n. 18/2023 – DAGR con cui è stata avviata una procedura di gara telematica aperta, in ambito comunitario, 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 ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
 - la determinazione 22 giugno 2023 n. 38/DAGR/2023 con cui è stata aggiudicata la procedura di gara telematica aperta, in ambito comunitario, 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 ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
 - la determinazione 28 giugno 2023 n. 41/DAGR/2023 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.;
 - 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, dott. Carlo Ranucci, e la società IZI S.p.a. in persona del suo Legale Rappresentante, dall'altra parte.

Considerato che:

- tra i compiti assegnati dalla legge n. 481/95 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 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 Consumatori e Utenti;
- lo stesso TIQV all’articolo 39 prevede la predisposizione di un *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie* che renda conto del rispetto da parte delle imprese degli standard fissati e illustri i risultati di un’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 del *Rapporto* annuale di cui all’articolo 39;
- 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 Codice della *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 Regolamento e di quelli relativi a condanne penali e reati di cui all'articolo 10 del Regolamento, 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 ad una pubblica amministrazione, ivi incluse le Autorità indipendenti.

Considerato inoltre che:

- il TIQV prevede, all'articolo 34, obblighi di registrazione in capo ai venditori dei dati relativi ai reclami e alle richieste di informazione; in particolare le imprese sono tenute a registrare, oltre al codice di rintracciabilità con cui viene identificato 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;
- il TIQV prevede altresì che tra i dati soggetti all'obbligo di registrazione vi siano quelli necessari all'effettuazione dell'indagine di cui ai precedenti punti;
- con la determinazione DACU n. 7/2019, 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 DACU n. 3/2019, 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, dall'Anagrafica operatori dell'Autorità tramite SPID.

Ritenuto che:

- le indagini svolte negli anni 2019-2022 abbiano permesso di confermare:
 - a) la validità della metodologia adottata per l'esecuzione delle interviste, come già codificata dalle determinazioni DACU nn. 3 e 7 del 2019, la robustezza del modello per l'individuazione dell'indice di *customer satisfaction* e i questionari di cui agli allegati B1 e B2 della citata determina DACU n. 3/2019, adottati per l'indagine del 2019 e riconfermati con le determine DACU n. 6/2020 e DACU n. 5/2021 e DACU n. 3/2022;

- 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) l'opportunità che i venditori utilizzino, per lo svolgimento dell'indagine, una 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 unicamente dall'Anagrafica operatori dell'Autorità tramite SPID e che l'area operativa rispetti le prescrizioni per il trattamento dei dati personali secondo il Regolamento n. 2016/679;
- sia opportuno aggiornare, per l'indagine che si svolgerà nel 2023 le *Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* utilizzate per la precedente indagine, tenuto conto del contratto sottoscritto con la società Izi S.p.a., in seguito all'aggiudicazione della procedura di gara telematica aperta, in ambito comunitario, finalizzata all'affidamento dei servizi di ricerca di mercato in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati CIG 96884287B4 e, in particolare:
 - a) aggiornare il periodo di effettuazione dell'indagine per l'anno 2023;
 - b) aggiornare l'Informativa in materia di *privacy* inserita dai venditori nelle risposte scritte ai clienti finali e ai delegati dei clienti medesimi, fornita in ottemperanza al quadro normativo in materia di protezione dei dati personali definito dal Regolamento n. 2016/679 e dal Codice della *privacy*;
 - c) aggiornare le modalità per assicurare l'Informativa in materia di *privacy* ai clienti finali coinvolti nell'indagine prevedendo in particolare che la predetta Informativa, fornita ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento n. 2016/679, sia pubblicata sul sito internet dell'Autorità, Titolare del Trattamento, nei termini di legge (sezione https://www.arera.it/it/consumatori/consumatori_ele.htm oppure https://www.arera.it/it/consumatori/consumatori_gas.htm); esonerando, pertanto, i venditori dal predetto adempimento;
- sia opportuno confermare i questionari utilizzati per le indagini precedentemente svolte e da ultimo allegati nelle *Istruzioni operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) – Anno 2022*, di cui alla determina DACU n. 3/2022 del 21 giugno 2022 (Allegati B1 e B2).

DETERMINA

1. Di approvare le *Istruzioni operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) – Anno 2023*, (Allegato A), che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione e i questionari da utilizzare (Allegati B1 e B2).
2. Di aggiornare l'Informativa in materia di *privacy* inserita dai venditori nelle risposte scritte ai clienti finali e ai delegati dei clienti medesimi, fornita ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento.

3. Di aggiornare le modalità per assicurare l'Informativa in materia di *privacy* ai clienti finali coinvolti nell'indagine; in particolare, prevedendo di pubblicare la predetta Informativa, fornita ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento, sul sito internet dell'Autorità, Titolare del Trattamento, nei termini di legge (sezione https://www.arera.it/it/consumatori/consumatori_ele.htm oppure https://www.arera.it/it/consumatori/consumatori_gas.htm)
4. Di pubblicare la presente determinazione, sul sito internet dell'Autorità (www.arera.it).

Milano, 28 settembre 2023

Il Direttore
Rosita Carnevalini