

DETERMINAZIONE N. 04/DICU/2023

ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALLA INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS CHE SI RIVOLGONO AI CALL CENTER (ARTICOLO 31 DEL TIQV) – ANNO 2023

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI E UTENTI

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 volte ad acquisire le valutazioni degli utenti verificando periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni anche al fine di promuovere iniziative per migliorare le modalità di erogazione dei servizi (di seguito: legge 481/95);
- 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 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 e s.m.i, recante “Codice dei contratti pubblici”, (di seguito: d. lgs. n. 50/2016) abrogato e sostituito dal decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36;
- il decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 recante “Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici”;
- 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) 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 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 416/2018/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)”;

- le determinazioni DACU del 7 ottobre 2019 n. 6/2019, e del 21 settembre n. 8/2020 2020 con cui stono state approvate le “*Modalità di partecipazione all’indagine sulla soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center – Istruzioni operative*”, rispettivamente, per le edizioni dell’indagine degli anni 2019 e 2020;
- la determinazione DACU, del 21 ottobre 2021 n. 8/2021, con cui sono state approvate le “*Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center - anno 2021*”;
- la determinazione DACU, 15 settembre 2022 n. 6/2022, con cui sono state approvate le “*Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center (articolo 31 del TIQV) - anno 2022*”;
- la determinazione DAGR, 16 marzo 2023 n. 18/DAGR/2023 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 DAGR, 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 DAGR, 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 481/95 all’Autorità rientra lo svolgimento di rilevazioni 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 prevede, all’articolo 31, che l’Autorità effettui con cadenza annuale un’indagine di soddisfazione sui clienti (di seguito Indagine di qualità) che si rivolgono ai call center dei venditori di energia elettrica e di gas (di seguito: venditori), indagine che rientra tra l’altro tra i compiti assegnati dalla legge 481/95, al fine di verificare periodicamente la qualità delle prestazioni e la loro efficacia attraverso l’acquisizione della valutazione dei servizi da parte dei clienti;
- l’articolo 31, comma 2, del TIQV stabilisce che ogni venditore debba fornire gli elenchi dei clienti finali che hanno parlato con un operatore di call center necessari all’effettuazione dell’indagine

(nel seguito: elenchi), secondo istruzioni operative definite con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti (di seguito: DICU), individuando adeguate misure di sicurezza per la fornitura da parte dei venditori alla società di ricerca dei suddetti elenchi;

- il comma 4, articolo 31 del medesimo TIQV prevede altresì che i venditori possano, con modalità definite con determinazione del Direttore DICU, compartecipare alla realizzazione dell'indagine sulla soddisfazione dei clienti, aumentando a proprie spese il numero di interviste effettuate rispetto al numero minimo assicurato dall'Autorità;
- all'articolo 33 lo stesso TIQV prevede la pubblicazione di un Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici che renda conto del rispetto da parte delle imprese degli standard generali fissati a tutela degli utenti e illustri i risultati di una apposita indagine sulla soddisfazione dei clienti che hanno effettivamente usufruito dei servizi telefonici;
- 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;
- la partecipazione dei clienti all'Indagine di qualità è facoltativa e i venditori coinvolti dovranno pertanto verificarne preliminarmente la disponibilità, attraverso un apposito messaggio vocale, durante l'attesa al telefono per parlare con un operatore;
- il trattamento dei dati personali dei clienti che hanno espressamente manifestato la disponibilità a partecipare all'Indagine di qualità durante il contatto telefonico preliminare avviene nel rispetto della normativa *privacy*,
- l'informativa *privacy* completa è pubblicata nel sito Internet dell'Autorità.

Considerato inoltre che:

- il TIQV prevede, all'articolo 29, obblighi di registrazione in capo ai venditori dei dati relativi ai clienti che chiamano i call center; e che tra tali dati vi sono quelli necessari all'effettuazione dell'indagine di cui all'articolo 31 del TIQV;
- nell'offerta economica relativa alla procedura di gara aperta telematica CIG 96884287B4, la società IZI S.p.a. ha offerto un importo di 2.700 euro (escluso IVA) per ogni lotto aggiuntivo di interviste che i venditori possono facoltativamente acquistare per aumentare il numero di interviste e migliorare l'errore statistico;
- per lo svolgimento dell'indagine è stata predisposta dall'Autorità e resa disponibile ad uso dei soli venditori coinvolti e dell'impresa che svolge l'indagine per conto dell'Autorità medesima, un'area operativa da dedicare in via esclusiva all'indagine sui call center, attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica per la trasmissione dei dati all'Autorità, accessibile unicamente dall'Anagrafica operatori tramite SPID;
- la sezione C) del questionario utilizzato per l'indagine prevede alcune domande sulle aspettative dei clienti intervistati, prevalentemente su modalità alternative di organizzazione del servizio del call center, somministrate ad una quota del 10% circa del totale degli intervistati.

Ritenuto che:

- le indagini svolte negli anni precedenti abbiano permesso di confermare:
 - la validità della metodologia adottata per l'esecuzione delle interviste e il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal TIQV;
 - le modalità adottate per l'acquisizione degli elenchi dei clienti da intervistare che hanno parlato con un operatore del call center;
 - le modalità per assicurare l'informativa preliminare ai clienti finali potenzialmente coinvolti nell'indagine tramite l'IVR, le modalità per l'acquisizione degli elenchi dei clienti che hanno parlato con un operatore dei call center e le misure per assicurare il corretto trattamento dei dati necessari nel rispetto della normativa in materia di trattamento e protezione dei dati personali;
 - 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 dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center - anno 2023*”, utilizzati per le precedenti indagini, 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* da inserire nell'IVR, 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 (UE) 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);
 - d) sia opportuno introdurre nella sezione C) del questionario di indagine, dedicata alle aspettative e somministrata ad un campione di circa il 10% degli intervistati, una domanda inerente alle aspettative dei clienti su servizi di *customer care* erogati tramite tecnologie innovative.

DETERMINA

1. Di approvare, le “*Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center* (articolo 31 del TIQV) - anno 2023 (Allegato A), che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione e il questionario da utilizzare (Allegato B).

2. Di aggiornare il messaggio vocale ai clienti finali coinvolti nell'indagine; inserita dai venditori nell'IVR e fornita ai fini di acquisire la disponibilità del cliente a partecipare all'indagine di qualità
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 (UE) 2016/679, 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, 07 novembre 2023

Il Direttore
Rosita Carnevalini