

DETERMINAZIONE N. 11/2024-DICU

ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS CHE SI RIVOLGONO AI CALL CENTER (ARTICOLO 31 DEL TIQV) – ANNO 2024

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 volte ad acquisire le valutazioni degli utenti 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: GDPR) e s.m.i., entrato in vigore il 24 maggio 2016;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 e s.m.i., (di seguito: Codice 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);
- 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 “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 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 deliberazione dell'Autorità 4 luglio 2024, 275/2024/A;
- la deliberazione dell'Autorità 17 settembre 2024 362/2024/A;
- le determinazioni DACU n. 6/2019 del 7 ottobre 2019, e n. 8/2020 del 21 settembre 2020 con cui sono 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 n. 8/2021 del 21 ottobre 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, del 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 del 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 in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
- la determinazione del 22 giugno 2023 n. 38/2023 DAGR 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 in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
- la determinazione del 28 giugno 2023 n. 41/2023 DAGR 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.;
- la determinazione del 7 novembre 2023 n. 4/2023 DICU, 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 2023;
- il chiarimento dell’Autorità del 15 gennaio 2024 “Chiarimento in merito al TIQV – Rimozione del servizio di tutela del gas naturale”;
- 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 *p.t.*, e la società IZI S.p.a. in persona del suo Legale Rappresentante, dall’altra parte;
- la comunicazione di IZI S.p.a., protocollo Autorità del 10 settembre 2024, n. 63962, recante Contratto di designazione di IZI S.p.a. quale responsabile del trattamento dei dati.

Considerato che:

- l’articolo 2, comma 12 lettera h), della legge 181/95 prevede che l’Autorità emani direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi e fissi i livelli, generali o specifici di qualità dei servizi; l’articolo 2, comma 12 lettera m) della legge 481/95 assegna all’Autorità la funzione di valutare reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti o consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizi nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi;
- 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);
- l’Autorità ha regolato, con la parte terza del TIQV, la qualità commerciale dei servizi telefonici per i venditori di energia elettrica e di gas naturale prevedendo, tra l’altro:

- obblighi relativi alla disponibilità di servizi telefonici messi a disposizione dei clienti finali;
- standard generali di qualità per ciascuno degli indicatori individuati;
- obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di qualità dei servizi telefonici necessari a verificare gli indicatori, anche al fine della pubblicazione delle performance;
- la disciplina del TIQV prevede in particolare, 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 che partecipi all'indagine, 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, partecipare 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 *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 GDPR e di quelli relativi a condanne penali e reati di cui all'articolo 10 del GDPR, 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;
- l'Autorità è titolare del trattamento dei dati comunicati ai sensi del predetto articolo 2-ter, comma 2, del Codice *Privacy* per lo svolgimento dell'indagine di soddisfazione sulla qualità dei servizi telefonici (ex articolo 31 del TIQV) per l'anno 2024;
- l'Autorità acquisendo in parte i dati personali direttamente dagli interessati e in parte dai venditori è tenuta a rendere agli stessi l'informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR;
- al fine di soddisfare l'obbligo informativo nei confronti degli interessati l'Autorità ritiene adeguato l'inserimento da parte dei venditori di una versione sintetica dell'informativa nell'albero fonico, durante l'attesa del cliente che ha richiesto di parlare con un operatore, informativa che, a sua volta, rimandi chiaramente ad una

versione estesa della medesima informativa pubblicata sul sito internet dell'Autorità, nella sezione <https://www.arera.it/privacy-policy-e-note-legali>.

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;
- dall'1 di luglio 2024 è in vigore il nuovo testo aggiornato del TIQV che prevede modifiche alle tipologie di fornitura che impattano anche sulla classificazione dei reclami e delle richieste di informazioni e conseguentemente sulle modalità di effettuazione delle indagini demoscopiche;
- 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 dall'Anagrafica operatori dall'Anagrafica operatori dell'Autorità tramite SPID;
- le sezioni A) e B) del questionario già utilizzato per l'indagine dello scorso anno prevedono domande inerenti la soddisfazione del servizio telefonico, mentre la sezione C) del medesimo questionario 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:

- sia necessario avviare l'*Indagine di soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center - anno 2024*;
- le indagini svolte negli anni precedenti consentano di confermare:
 - a) la validità della metodologia adottata per l'esecuzione delle interviste e il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal TIQV;
 - b) le modalità adottate per l'acquisizione degli elenchi dei clienti da intervistare che hanno parlato con un operatore del call center;
 - c) le modalità per assicurare l'informativa preliminare ai clienti finali potenzialmente coinvolti nell'indagine tramite il messaggio inserito nell'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;
 - d) 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

- dall'Anagrafica operatori dell'Autorità tramite SPID e che l'area operativa rispetti le prescrizioni per il trattamento dei dati personali secondo il GDPR;
- sia opportuno aggiornare, per l'indagine che si svolgerà nel 2024, le *Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center* - anno 2024, 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 2024;
 - b) aggiornare le menzionate Istruzioni Operative contenente e l'Informativa sintetica in materia di privacy da inserire nell'IVR, fornita in ottemperanza al quadro normativo in materia di protezione dei dati personali definito dal GDPR;
 - c) aggiornare l'Informativa completa in materia di privacy ai clienti finali coinvolti nell'indagine per l'edizione 2024, prevedendo in particolare che la predetta Informativa, fornita ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR, sia pubblicata sul sito internet dell'Autorità, Titolare del Trattamento, nei termini di legge (sezione <https://www.arera.it/privacy-policy-e-note-legali>);
 - d) confermare il questionario di indagine già utilizzato nel 2023.

DETERMINA

1. Di avviare l'*Indagine di soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center* - anno 2024.
2. Di aggiornare e 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 2024 (Allegato A), con il questionario da utilizzare (Allegato B) che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione e l'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 GDPR che sarà pubblicata sul sito internet dell'Autorità, nella sezione (<https://www.arera.it/privacy-policy-enote-legali>) (Allegato C).
3. Di aggiornare il messaggio vocale con l'informativa ai clienti finali coinvolti nell'indagine, che dovrà essere inserita dai venditori nell'IVR durante l'attesa di parlare con un operatore, ai sensi dell'art. 14 GDPR in forma sintetica e fornita ai fini di acquisire la disponibilità del cliente a partecipare all'indagine di qualità, riportata al punto 10 dell'Allegato A.
4. Di pubblicare la presente determinazione, sul sito internet dell'Autorità (www.arera.it).

Milano, 8 ottobre 2024

Il Direttore
Rosita Carnevalini