

## **DETERMINAZIONE DCCA N. 8/2014**

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE E ISTRUZIONI OPERATIVE PER L'INDAGINE DI  
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI CHE SI RIVOLGONO AI CALL CENTER  
(ARTICOLO 30 DEL TIQV ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE ARG/com 164/08 E  
SUCCESSIVE MODIFICHE)

### **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI CONCILIAZIONI ED ARBITRATI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO**

#### **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 Conciliazioni ed Arbitrati;
  - 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 Conciliazioni ed Arbitrati dell'Autorità, partecipare 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 delibera 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;

### **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, n. 3/11 e con le determinazioni del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti n. 1/12, n. 10/12 e n. 2/13 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 per le indagini che si sono svolte dal 2° semestre 2008, al 1° semestre 2014;
- con la deliberazione 100/2014/A l'Autorità ha proceduto all'aggiudicazione alla società IZI Spa la procedura di gara aperta, in ambito comunitario - RIF. 120/2013/A CIG 50565859F0 - finalizzata alla selezione di un operatore economico con il quale stipulare un contratto di appalto avente ad oggetto lo svolgimento di servizi di ricerca di mercato per l'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
- in data 8 maggio 2014 è stato stipulato tra l'Autorità e IZI SPA il sopra citato contratto, avente ad oggetto lo svolgimento dei servizi di ricerca di mercato 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 delle indagini che si svolgeranno a partire dal 2° semestre 2014 e che rimarranno valide anche nei semestri successivi fino a nuovo provvedimento;

### **DETERMINA**

1. di approvare, ai sensi dei commi 2 e 4 dell'articolo 30 del TIQV; 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 di cui all'Allegato A alla presente determinazione che abrogano le precedenti e che rimarranno valide per le indagini che si svolgeranno a partire dal 2° semestre 2014 e 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](http://www.autorita.energia.it)).

Milano, 22 luglio 2014

Il Direttore: Roberto Malaman