

DETERMINAZIONE N. 2/DCCA/2015

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI FINALI CHE SI RIVOLGONO AI CALL CENTER – ISTRUZIONI OPERATIVE

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI, CONCILIAZIONI E ARBITRATI

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) Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e il sistema idrico (di seguito: l'Autorità) 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e smi, 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 in particolare 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 e Arbitrati;
 - siano esonerati dall'indagine i venditori i cui *call center* abbiano ricevuto, nel semestre precedente, un numero medio di chiamate telefoniche inferiore a 400/giorno, calcolato con riferimento al numero di ore di apertura del *call center*;
 - 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 e Arbitrati dell'Autorità, compartecipare alla realizzazione dell'indagine di soddisfazione dei clienti aumentando, a proprie spese, il numero di interviste effettuate rispetto al minimo assicurato dall'Autorità;
- alcune di tali modalità potranno essere oggetto di discussione e definizione all'interno degli incontri tecnici di cui all'articolo 32 comma 32.3 del TIQV;
- l'articolo 1 della delibera GOP 78/10 nomina come responsabile del trattamento dei dati personali dell'Autorità 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 n. 2/13 e dal Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati n. 8/2014 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 2° 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 1° semestre 2015 fermo restando che alcune indicazioni di maggior dettaglio potranno essere definite a valle degli incontri tecnici di cui all'articolo 32.3 del TIQV.

DETERMINA

1. di approvare, ai sensi dei commi 2 e 4 dell'articolo 30 del TIQV le modalità di partecipazione all'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 valide a partire dal 1° semestre 2015 e che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione;
2. di abrogare le determinazioni del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del servizio 40/08, n. 02/09, n. 6/09, n. 1/10, n. 6/10, n. 2/11, n. 3/11; le determinazioni del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti n. 1/12, n. 10/12 n. 2/13 e dal Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati n. 8/2014;
3. di pubblicare la presente determinazione, completa dell'Allegato A, sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

Milano, 3 febbraio 2015

Il Direttore: Roberto Malaman