

**ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALLA INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLE RISPOSTE AI RECLAMI E ALLE  
RICHIESTE DI INFORMAZIONE PER L'ANNO 2018  
(ARTICOLO 38 ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 21 LUGLIO 2016,  
413/2016/R/com SMI)**

Premessa

Per dare attuazione al “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale”, allegato A alla deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e smi (di seguito: TIQV), l’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente effettua una indagine annuale di soddisfazione dei clienti finali per le risposte scritte ricevute ai reclami e alle richieste di informazioni.

Di seguito vengono illustrate nel dettaglio le modalità per la partecipazione all’indagine e le istruzioni operative per l’effettuazione della stessa.

Si rammenta che l’indagine ha le seguenti caratteristiche:

- viene effettuata dalla società Pragma CSA Change Solution Ahead S.r.l., società di ricerca incaricata dall’Autorità a seguito di aggiudicazione<sup>1</sup> di procedura negoziata;
- in esito all’indagine di soddisfazione per ogni venditore è determinato un valore stimato dell’indice complessivo di soddisfazione dei clienti ICS;
- partecipano all’indagine i soli venditori di energia elettrica e/o di gas con più di 50.000 clienti finali che abbiano ricevuto, nell’anno 2017, un numero di reclami pari almeno a 3.000 ed un numero di richieste di informazione pari a 750;
- è effettuata prevalentemente mediante la metodologia del call-back, attraverso il campionamento dei clienti da intervistare estratti da liste fornite dalle singole aziende di vendita che partecipano all’indagine, tra i clienti che hanno inoltrato un reclamo scritto o una richiesta di informazione scritta e che hanno ricevuto una risposta nell’arco di tempo comunicato all’azienda al massimo 5 giorni prima;
- utilizza marginalmente la metodologia CAWI al fine garantire la numerosità campionaria di base e quindi una migliore rappresentatività dei campioni per azienda di vendita, e con i delegati di cui si sono avvalsi i clienti per presentare il reclamo;
- la numerosità campionaria di base è stabilita all’inizio di ciascuna indagine, in base al numero di aziende partecipanti, al numero di reclami scritti o richieste di informazioni ricevute nell’anno n-1, al numero di clienti serviti, in modo tale da garantire la significatività statistica delle stime campionarie.

Le presenti istruzioni operative sono valide per l’indagine che viene effettuata nel corso del 2018 e che prenderà avvio dal 1° agosto tengono conto dell’esperienza nell’indagine pilota di cui alla delibera 474/2017/E/com.

Le istruzioni potranno essere aggiornate e integrate per le edizioni successive alla luce delle esigenze di attuazione della regolazione, anche in esito agli incontri tecnici che potranno essere organizzati con le aziende interessate.

Per l’entrata in vigore del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679) la cui piena applicazione è partita il 25 maggio 2018 è necessario adottare misure specifiche

---

<sup>1</sup> procedura di gara negoziata CIG 73075583A1 determinazione DACU n. 8/2017 del 18 maggio 2018.

per il trattamento dei dati personali. A tale scopo viene predisposta un'apposita area operativa dedicata solo all'indagine sulla soddisfazione per le risposte scritte ai reclami e alle richieste di informazioni con accesso consentito con username e password.

### **1. Aziende di vendita coinvolte nell'indagine**

Per il 2018 sono interessate all'indagine le sole aziende di energia elettrica e/o di gas con più di 50.000 clienti finali che abbiano comunicato all'Autorità per l'anno 2017 un numero di almeno 3.000 reclami di e 750 richieste di informazioni, come dichiarati all'Autorità.

Tale soglia è stata individuata stimando il campione minimo necessario a garantire 200 interviste minimo ad azienda partecipante, obiettivo da verificare in base il volume reclami effettivamente disponibili nel periodo agosto-dicembre 2018.

I venditori di energia elettrica e di gas che non hanno raggiunto la soglia prevista per la partecipazione per numerosità di risposte reclami o di richieste di informazione ricevuti non saranno per questa edizione coinvolti nell'indagine.

### **2. Comunicazione dei dati necessari per lo svolgimento dell'indagine (uno o più referenti)**

Sulla base dei dati più recenti comunicati dalle imprese in conformità all'articolo 36 del TIQV verranno individuate le aziende di energia elettrica e/o di gas che partecipano all'indagine. Tali aziende, verranno abilitate all'accesso **dell'area operativa dedicata all'indagine sulla qualità delle risposte ai reclami e alle richieste di informazione**, e su indicazione degli uffici dell'Autorità, dovranno compilare una scheda, resa disponibile nell'area, contenente il nominativo e il recapito telefonico e l'indirizzo email di uno o più referenti aziendali per lo svolgimento dell'indagine; il referente sarà un soggetto da contattare in caso di necessità di informazioni urgenti per un intervento tempestivo per permettere la risoluzione di problematiche che dovessero insorgere nel corso dello svolgimento della stessa.

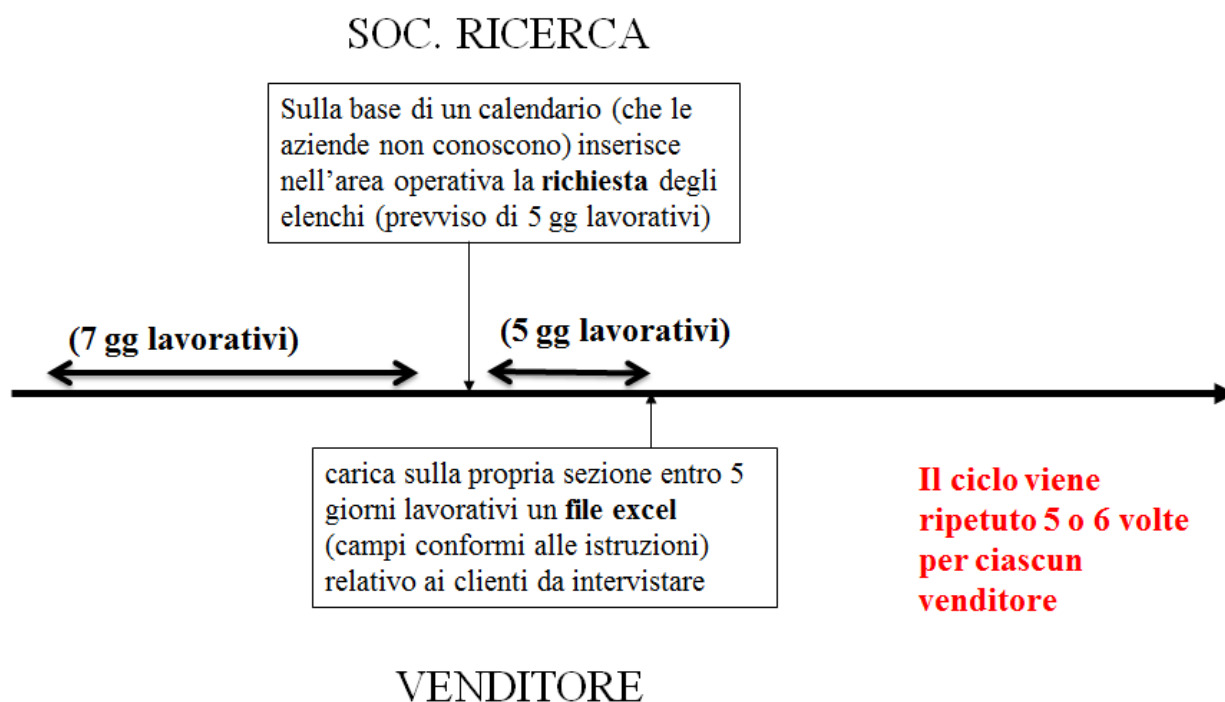
### **3. Svolgimento dell'indagine**

La società di ricerca incaricata di effettuare l'indagine stabilirà e comunicherà all'Autorità un calendario, che non verrà reso noto alle aziende, che assicuri che le interviste ai clienti vengano effettuate entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento degli elenchi da parte delle imprese con i nominativi delle persone da intervistare, per assicurare la freschezza del dato.

L'indagine si svolgerà dal 1° agosto alla fine di dicembre; le interviste saranno effettuate su un arco di tempo di 4 mesi (escludendo le festività e ponti distribuiti nel periodo di svolgimento dell'indagine demoscopica).

Nel corso dell'indagine, gli elenchi dei clienti da intervistare verranno richiesti 5/6 volte con un preavviso di **5 (cinque) giorni** lavorativi che decorreranno dal momento dell'inserimento della comunicazione nell'area operativa. Nella lettera di richiesta sarà indicato il periodo di 7 (sette) giorni cui dovrà essere riferito l'elenco delle risposte.

Figura 1 - Schema relativo alle richieste degli elenchi di clienti da intervistare



#### 4. Accesso all'area operativa, creazione e gestione di utenze e email di notifica/avviso.

Per l'effettuazione dell'indagine viene utilizzata "l'area operativa per l'indagine sui reclami e le richieste di informazione". L'area operativa rispetta le prescrizioni per il trattamento dei dati personali secondo il *Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679)*.

I files con gli elenchi dei clienti devono essere trasmessi dalle aziende alla società che svolge l'indagine unicamente tramite l'area appositamente predisposta, per garantire il corretto trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento entrato in vigore il 25 maggio 2018.

Le aziende gestiscono autonomamente la creazione delle utenze per i referenti dell'indagine, creando anche più di un'utenza per ciascun azienda. E' opportuno infatti che più persone della stessa impresa di vendita siano abilitati quali utenti per l'accesso all'area operativa o per il ricevimento degli avvisi relativi al caricamento nell'area di documenti di interesse per l'azienda in modo che comunicazioni e gli eventuali avvisi di inserimento di documenti di rilevanza per l'indagine nell' Area di lavoro siano visionati tempestivamente.

Con un preavviso di 5 giorni lavorativi prima della data per la quale viene richiesto di fornire i dati (gli elenchi dei clienti a cui è stata inviata un risposta scritta ad un reclamo o ad un richiesta di informazione) la società di ricerca salverà nella Sezione dell'azienda interessata una lettera/comunicazione con la richiesta dei file di dati relativi al periodo indicati/o nella richiesta stessa.

Il sistema telematico provvederà in automatico ad inviare una e-mail di avviso agli indirizzi e-mail delle utenze create dall'impresa di vendita.

L'impresa di vendita è tenuta a rendere disponibile i files dati (elenco dei clienti) nella propria sezione dell'Area di lavoro internet, entro il quinto giorno lavorativo successivo dalla data di richiesta inserita dalla società di ricerca. Il sistema telematico provvede in automatico ad inviare una e-mail di conferma della messa a disposizione da parte dell'impresa di vendita del file dati alla società di ricerca e per conoscenza all'Autorità.

E' responsabilità dell'impresa di vendita creare e mantenere aggiornate le utenze per rispettare tassativamente le scadenze di invio dei file. A tale scopo si raccomanda di prevedere più soggetti incaricati di ricevere le e – mail di avviso e di prevedere un controllo e verifica periodica delle stesse.

## **5. Contenuto e formato degli elenchi di clienti che hanno ricevuto una risposta scritta ad un reclamo o ad una richiesta di informazioni**

Per lo svolgimento dell' indagine, ognuna delle aziende di vendita partecipanti dovrà rendere disponibile, su area operativa un file in formato Excel, contenente i campi riportati nella tabella 1, per ciascuna delle risposte ai reclami oggetto dell'indagine.

Le tranche di nominativi dovranno garantire freschezza alle interviste pertanto verranno richieste in più volte nel periodo di indagine. Qualora si pervenisse a raggiungere l'obiettivo delle interviste previste dalla quota stabilita per la singola azienda partecipante ne sarà dato avviso. In linea di principio la società incaricata distribuirà le interviste su più wave.

Per agevolare la rintracciabilità i file excel dovranno essere nominati: "nomeazienda\_ggmmaa.xls", dove ggmmaa è la data del primo giorno dell'intervallo alla quale si riferiscono i dati contenuti nel file.

Le liste di clienti trasmesse alla società di ricerca dovranno rigorosamente essere depurate dai nominativi dei clienti che non hanno acconsentito ad essere coinvolti in indagini (nel rispetto della normativa vigente sulla privacy). Il Regolamento UE 2016/679 stabilisce che le autorità pubbliche a cui i dati personali sono comunicati conformemente a un obbligo legale ai fini dell'esercizio della loro missione istituzionale deve comunque essere conforme alle norme in materia di protezione dei dati applicabili secondo le finalità del trattamento. Le liste trasmesse dovranno essere completate con i riferimenti secondo le istruzioni di dettaglio per la popolazione di ciascun campo del singolo file da trasmettere (tabella 1).

Trattandosi di metodologia call-back la persona da intervistare è esattamente la persona che ha inoltrato il reclamo scritto sia esso il cliente titolare del contratto o un delegato dallo stesso.

La prima riga del file deve contenere il nome dei campi (campo 1, campo 2, campo 3,.....campo n); non devono essere presenti altre righe di intestazione. Per ogni campo è specificata di seguito la funzione e il dettaglio del formato.

### **Campo 1 - Codice progressivo o il codice univoco**

Per ogni reclamo e/o richiesta di informazione (per ogni riga) dovrà essere indicato il codice che identifica il reclamo o la richiesta all'interno dell'archivio completo contenente i dati delle giornate prese in esame e dal quale è stato estratto il file dati.

N. B. Il codice è il codice di rintracciabilità di cui all'articolo 34.

Il campo 1 ha formato alfanumerico.

### **Campo 2 e 3 - Nome e cognome (dati identificativi del cliente finale)**

Per ogni reclamo dovrà essere indicato il nome e cognome del cliente o ragione sociale in caso di impresa ovvero della persona che ha inoltrato il reclamo (che può o meno coincidere con il titolare del contratto). Il campo deve contenere il nome ed il cognome.

Le liste di clienti/delegati a cui è stata spedita una risposta dovranno essere depurate dai nominativi dei clienti che hanno esplicitamente espresso la volontà di non essere coinvolti in indagini di qualità.

Al posto di nome e cognome non devono essere riportate altre frasi.

Il campo 2 ha formato alfanumerico.

### **Campo 4 – Tipologia di cliente finale (classificazione TIQV lettere b) e c) comma 34.2))**

1 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico in regime di tutela;

2- cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico in regime di tutela;

4 - cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) domestico in regime di mercato libero;

5- cliente finale di energia elettrica in bassa tensione (BT) non domestico in regime di mercato libero;

6- cliente finale di energia elettrica in media tensione (MT) in regime di mercato libero;

7- cliente finale di gas in bassa pressione (BP) in regime di tutela;

9- cliente finale di energia elettrica (BT domestico, BT non domestico o MT) e di gas naturale (BP) con unico contratto (dual fuel);

10 - cliente finale di gas in bassa pressione (BP) in regime di mercato libero;

11- cliente finale “multisito” energia elettrica;

12- cliente finale “multisito” gas.

Il campo 3 ha formato alfanumerico.

### **Campo 5 – Data di ricevimento**

Il campo 4 ha formato gg/mm/aaaa.

### **Campo 6 – Data di invio della risposta motivata**

Dovrà essere indicata la data in cui è stata inviata o consegnata al vettore postale la risposta.

Il campo ha formato gg/mm/aaaa.

### **Campo 7 – Modalità di risposta**

1- risposta scritta postale

2- email.

Il campo 7 ha formato alfanumerico.

### **Campo 8 – Recapito telefonico**

Per ciascun nominativo della lista dovrà essere indicato un recapito telefonico disponibile del cliente titolare del contratto o del suo delegato. Qualora non sia disponibile un numero telefonico ma sia disponibile solo un recapito mail si compilerà il successivo campo 9. In questo caso si procederà ad inoltrare un questionario CAWI.

Il campo 8 dovrà essere reso disponibile in formato testo in modo da non perdere il numero “0” all'inizio dei numeri da rete fissa; deve essere completo e comprensivo del prefisso; deve esserci un solo numero di telefono; sono ammessi i seguenti separatori

spazio; trattino (-); slash (/).

### Campo 9 – Recapito di posta elettronica

Dovrà essere indicato il recapito email disponibile del cliente titolare del contratto o del suo delegato.

Il campo 9 ha formato alfanumerico

**Tabella 1- Elementi da fornire per ciascuna delle risposte ai reclami scritti oggetto dell'indagine**

Campo 1	Campo 2	Campo 3	Campo 4	Campo 5	Campo 6	Campo 7	Campo 8	Campo 9
codice progressivo o codice univoco	Nome e cognome o Ragione sociale	Nome e Cognome delegato (se presente)	Tipologia di cliente finale	Data di ricevimento	Data di invio della risposta motivata	Modalità di risposta	Recapito telefonico del cliente/o delegato	Email del cliente e/o delegato
			Codici 1, 2,4,5,6, 7, 9, 10, 11,12	gg/mm/aaaa	gg/mm/aaaa	1, 2		

### 6. Comunicazioni urgenti che possano influenzare lo svolgimento dell'indagine

L'azienda di vendita è tenuta a dare tempestiva comunicazione, unicamente tramite area operativa, di variazioni che possano interessare lo svolgimento dell'indagine. Si informa che altri mezzi di contatto non sono presidiati come l'area operativa ai fini della tempestività del trattamento delle informazioni.

### 7. INFORMATIVA AI CLIENTI SULL'INDAGINE SUI RECLAMI E LE RICHIESTE DI INFORMAZIONE

Ai fini dell'effettuazione dell'indagine le imprese di vendita che devono partecipare (si veda la premessa) inseriscono all'interno della risposta scritta al reclamo o alla richiesta di informazione dal **1° agosto 2018** il seguente messaggio:

*“La informiamo che potrà essere chiamato da una società di ricerca di mercato per un'indagine sulla qualità della risposta ai reclami o alle richieste di informazione. A tale scopo, i dati necessari saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali. L'indagine sarà svolta per conto dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ulteriori informazioni può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il numero verde 800166654”.*

Le imprese di vendita interessate dall'indagine, inoltre, entro la data di avvio dell'indagine pubblicano nel loro sito l'informativa prevista dal (Regolamento UE/2016/679) trattamento dei dati personali in una sezione facilmente accessibile ai clienti ed intitolata "Indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste di informazione" l'informativa riportata in allegato 1.

Allegato 1 – **INFORMATIVA AI CLIENTI DA PUBBLICARE SUL SITO INTERNET DEL VENDITORE**

**INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI  
“INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ DELLE RISPOSTE SCRITTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI  
INFORMAZIONE 2018”**

ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679

L’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la deliberazione, 413/2016/R/com e smi ha previsto un’indagine annuale sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste di informazione presso i clienti delle maggiori aziende fornitrici di energia elettrica e di gas, strumentale all’esercizio dei poteri conferiti dalla legge del 14 novembre 1995, n. 481.

In particolare l’indagine sulla soddisfazione si svolgerà ricontattando un campione di clienti che hanno ricevuto una risposta scritta ad un reclamo o a una richiesta di informazione o inviando un questionario online ai delegati di cui si sono avvalsi per presentare il reclamo. I risultati dell’indagine saranno resi pubblici in forma anonima, nel rispetto dei profili di riservatezza indicati dalla normativa in vigore.

Ciò premesso, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali il trattamento delle informazioni che La riguardano sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti; i dati personali sono trattati dall’Autorità nell’esecuzione dei compiti di interesse pubblico o comunque connessi all’esercizio dei propri pubblici poteri, e necessari per l’esecuzione dei compiti affidati dalla legge 481/95 e ss. mm.

A seguito del coinvolgimento nell’indagine di alcune aziende di vendita di energia elettrica e gas tenute a partecipare all’indagine possono essere trattati dati di clienti, relativi a persone fisiche o aziende ed organizzazioni identificate o identificabili come successivamente specificato.

In adempimento degli obblighi previsti dalla citata deliberazione (il provvedimento è disponibile sul sito dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it)) e in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali, si forniscono le informazioni relative alle finalità del trattamento, modalità e tempi di conservazione dei dati, titolare e diritti dell’interessato.

Il Titolare del trattamento dei dati è l’ Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con sede legale in Milano, Corso di Porta Vittoria 27, 20122 . La società di ricerca Pragma CSA effettua l’indagine ed è incaricata del trattamento dei dati necessari a svolgerla. Recapiti e contatti sono disponibili nell’apposita sezione dedicata all’indagine sul sito web [www.arera.it](http://www.arera.it).

I dati personali raccolti sono altresì trattati da personale dell’ARERA che agisce sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine a finalità e modalità del trattamento sopra descritte.

1. Alcuni dati connessi al suo reclamo, indicati nel successivo punto 2, da Lei forniti all’ esercente, verranno trattati temporaneamente, anche elettronicamente, nella misura strettamente necessaria per lo svolgimento dell’indagine demoscopica che l’ Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) condurrà al fine di accertare la qualità della risposta al reclamo e alle richieste scritte di informazione e, in particolare, la soddisfazione e le aspettative dei clienti dei servizi di energia elettrica e gas che si sono rivolti



alle aziende di vendita, in relazione alle risposte scritte per reclami e richieste di informazioni ricevute dagli operatori;

2. I dati sottoposti al trattamento di cui al precedente punto 1 riguardano: la persona che ha ricevuto la risposta, il nome del titolare del contratto di fornitura cui si riferisce il reclamo o il nome del suo delegato, la data del reclamo e della sua risposta, il recapito telefonico o l'email, così come risultanti dai dati in possesso dell'esercente e relativi al rapporto contrattuale;

3. qualora Lei fosse richiamato ai fini dell'effettuazione dell'intervista telefonica, e vi acconsentisse, o qualora Lei ricevesse un questionario via email i dati acquisiti nel corso dell'indagine saranno anch'essi oggetto di trattamento; resta salva la possibilità di non rilasciare la suddetta intervista telefonica o di non rispondere al questionario. In tal caso l'indagine proseguirà nei confronti degli altri soggetti facenti parte del campione;

5. In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, in particolare, potrà chiedere di conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che possono riguardarla (diritto di accesso); potrà ottenere senza ritardo la comunicazione dei medesimi dati e della loro origine, la cancellazione (diritto all'oblio), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettifica (diritto di rettifica) ovvero l'integrazione dei dati; inoltre, ha diritto di revocare il consenso, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta (diritto di opposizione).

7. Cancellazione dei dati utilizzati ai fini dell'indagine: l'Autorità, al termine dell'indagine dopo la consegna dei risultati e il controllo degli stessi provvederà a cancellare tutti i file dati resi disponibili dalle imprese di vendita.