

DETERMINAZIONE DACU N. 07/2019

**MODIFICHE ALLE ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALLA INDAGINE DI SODDISFAZIONE
SULLE RISPOSTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE DI CUI ALL'ALLEGATI A,
B1 E B2 ALLA DETERMINAZIONE 3/DACU/2019**

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY, CONSUMATORI E UTENTI DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Visti:

- la legge 14 novembre 1995 n. 481/95;
- il Regolamento (UE) 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 10 agosto 2018, n. 101;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) dell'11 dicembre 2014, 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 smi (di seguito: deliberazione 413/2016/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità del 1° febbraio 2018, 42/2018/A;
- la deliberazione dell'Autorità del 5 dicembre 2018, 623/2018/R/com che introduce alcune disposizioni in materia di indicatori e pubblicazione comparativa ai fini del rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie, di cui all'articolo 39 del TIQV;
- la deliberazione dell'Autorità del 30 luglio 2019 356/2019/A che attribuisce ai responsabili di macrostruttura di compiti e funzioni connessi al trattamento dei dati personali dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, ai sensi del Regolamento UE 2016/679;
- la determinazione DACU n. 3/2019 del 3 giugno 2019 che approva le istruzioni operative per l'indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) per l'anno 2019;
- la comunicazione del 27 settembre 2019 dell'Istituto di ricerca di mercato Centro di Statistica Aziendale srl all'Autorità;

Considerato che:

- con la determinazione DACU n. 3/2019 del 3 giugno 2019 sono state approvate le Istruzioni Operative e i questionari per l'effettuazione dell'indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) per l'indagine dell'anno 2019 (di seguito: indagine sulle risposte ai reclami 2019);
- per ottemperare a quanto previsto dal Regolamento UE n. 2016/679 con riguardo al trattamento dei dati personali, il trattamento delle informazioni e dei dati personali necessari all'effettuazione dell'indagine, oltre alla policy privacy dei venditori coinvolti, ha previsto un'apposita informativa ai clienti, tramite pubblicazione sul sito internet del venditore coinvolto dall'indagine, sul sito internet dell'Autorità e sulla risposta al reclamo;
- con la comunicazione del 27 settembre 2019 l'Istituto di ricerca di mercato Centro di Statistica Aziendale srl (CSA srl) ha informato l'Autorità che ha acquisito la società Research Hub S.r.l (già Pragma CSA Change Solution Ahead) con decorrenza dal 26 settembre 2019;

Ritenuto opportuno:

- apportare le modifiche necessarie ad aggiornare i riferimenti alla società Research Hub S.r.l presenti nelle Istruzioni Operative e nei questionari relativi all'indagine sulle risposte ai reclami 2019, di cui agli allegati A, B1 e B2 alla determinazione DACU 3/2019 con il nome dell'Istituto di ricerca di mercato Centro di Statistica Aziendale srl (CSA srl);
- procedere ad aggiornare i riferimenti specifici del Responsabile del trattamento dei dati personali dell'Istituto di ricerca di mercato Centro di Statistica Aziendale srl (CSA srl) nell'informativa ai clienti di cui al punto 7 dell'Allegato A alla determinazione DACU 3/2019;
- prevedere che eventuali richieste di esercizio dei diritti di cui di cui agli art. 15-22 del GDPR da parte dei soggetti interessati pervenute all'Autorità in relazione all'indagine, siano gestite secondo quanto previsto dal punto 2 della deliberazione 356/2019/A; le società interessate sono tenute a trasmettere le informazioni richieste dall'Autorità entro 5 giorni lavorativi.

DETERMINA

1. di aggiornare i riferimenti all'Istituto di ricerca di mercato "Research Hub S.r.l" con "Centro di Statistica Aziendale srl -CSA srl" nelle Istruzioni operative all'indagine e nei questionari (allegati A, B e B1 alla determinazione DACU 3/2019) e più precisamente:

- nella Premessa, all'Allegato A, alla nona riga, le parole "Research Hub s.r.l." sono sostituite con "Istituto di ricerca di mercato Centro di Statistica Aziendale srl - CSA srl (già Research Hub s.r.l.)"
 - nell'Allegato 1 dell'Allegato A, alla trentesima riga, le parole "Research Hub s.r.l." sono sostituite con "Istituto di ricerca di mercato Centro di Statistica Aziendale srl (CSA srl) già Research Hub s.r.l."
2. nell'informativa ai clienti, pagina 8, il punto 1, dell'Allegato 1 dell'Allegato A alla determinazione DACU 3/2019 viene sostituito da:
- "Il Titolare del trattamento dei dati finalizzati all' INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ DELLE RISPOSTE SCRITTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE ANNO 2019 è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con sede legale in Milano, Corso di Porta Vittoria 27, 20122. Email: info@arera.it, PEC protocollo.aeegsi@pec.energia.it centralino +39 02655651. Il responsabile della protezione dei Dati (RDP) è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di regolazione per energia reti e ambiente. Responsabile della Protezione dei dati personali, Via dei crociferi 19 00187 Rom, email: rpd@arera.it
 - La società di ricerca Centro Statistica Aziendale S.r.l. (CSA S.r.l.) con sede legale in Via Atto Vannucci, 7 -50134 Firenze telefono 055/470374 email pec: centrostatistica@pec.it effettua l'indagine ed opera in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti del GDPR. Recapiti e contatti sono: Leni Avataneo telefono 06/89924900 email pec centrostatistica@pec.it e disponibili anche nell'apposita sezione dedicata all'indagine sul sito web www.arera.it.
3. Nell'informativa ai clienti, al punto 4, dell'Allegato 1 dell'Allegato A alla determinazione DACU 3/2019 dopo le parole "titolare del trattamento" si aggiungono le parole: " , come previsto dagli art. 15-22 del GDPR";
4. Nel questionario di cui all'allegato B1 alla determinazione DACU 3/2019 le parole "della società Research Hub s.r.l. di Roma che è stata incaricata" sono sostituite con "dell'Istituto di ricerca di mercato Centro di Statistica Aziendale srl -CSA srl di Firenze che è stato incaricato";
5. Nel questionario di cui all'allegato B2 alla determinazione DACU 3/2019 le parole "della società Research Hub di Roma che è stata incaricata" sono sostituite con "dell'Istituto di ricerca di mercato Centro di Statistica Aziendale srl -CSA srl di Firenze che è stato incaricato";
6. di pubblicare la presente determinazione, completa degli Allegati A, B e B1 sul sito internet dell'Autorità (www.arera.it).

Milano, 23 ottobre 2019

Il Direttore: Roberto Malaman