

ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALLA INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLE RISPOSTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE (ARTICOLO 38 DEL TIQV) – ANNO 2022

Premessa

Ai fini di quanto disposto dall'articolo 38 del "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i. (di seguito: TIQV), l'Autorità 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 incaricata dall'Autorità a seguito di aggiudicazione¹ della procedura di gara telematica aperta in ambito comunitario CIG 7978425497 finalizzata all'affidamento di servizi di ricerca di mercato in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
- in esito all'indagine di soddisfazione per ogni venditore è determinato un valore stimato dell'indice complessivo di soddisfazione dei clienti ICS che viene pubblicato, per l'anno 2022, ai sensi della deliberazione 623/2018/R/com in una apposita sezione del *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie*, calcolato distintamente per clienti del mercato libero e clienti del mercato tutelato, raggruppati in cluster che comprendano, in forma non anonima, i venditori con *performance* e caratteristiche similari;
- partecipano all'indagine i soli venditori di energia elettrica e/o di gas con più di 50.000 clienti finali che abbiano ricevuto un numero di reclami sufficiente a garantire la significatività statistica dei risultati dell'indagine;
- 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;

¹ Con la determinazione 18 febbraio 2020 08/DAGR/2020 è stata aggiudicata al costituendo raggruppamento tra le imprese IZI S.p.a. (mandataria) e Centro Statistica Aziendale S.r.l. (mandante) la procedura di gara telematica aperta in ambito comunitario CIG 7978425497 finalizzata all'affidamento di servizi di ricerca di mercato in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati.

La determinazione 12 giugno 2020 40/DAGR/2020 ha preso atto dell'efficacia, ai sensi dell'art. 32, comma 7, del Codice degli Appalti dell'aggiudicazione della procedura di gara telematica aperta CIG 7978425497 disposta dalla determinazione 08/DAGR/2020 in favore del costituendo raggruppamento tra le imprese IZI S.p.a. (mandataria) e Centro Statistica Aziendale S.r.l. (mandante).

Il contratto è stato sottoscritto e stipulato con sottoscrizione digitale tra l'Autorità, in persona del Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse, sig. Massimo Donghi, giusta delega del Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse del 29 novembre 2019, e il Raggruppamento temporaneo di imprese (di seguito: R.T.I.) formalmente costituito - giusta atto dell'1° luglio 2020 registrato all'Ufficio Registro di Palestrina (Roma) il 2 luglio 2020 al n. 753 serie 1T - tra la società IZI S.p.a. (mandataria) con sede e domicilio fiscale in Roma, via Cornelio Celso n. 11, c.a.p. 00161, e la società Centro Statistica Aziendale S.r.l. (mandante) con sede e domicilio fiscale in Firenze, via Atto Vannucci n. 7, c.a.p. 50134, rappresentato dal Legale Rappresentante della società mandataria IZI S.p.a.

In data 9 giugno 2022 la società IZI S.p.a. ha accettato la proroga tecnica di 12 mesi del contratto CIG 7978425497, espressamente prevista dall'art. 3 del citato Contratto.

- utilizza marginalmente la metodologia CAWI al fine di 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 2022 e che prenderà avvio dal 1° luglio 2022 tenendo conto dell'esperienza delle precedenti indagini.

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.

In attuazione alle disposizioni del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (di seguito: Regolamento (UE) 2016/679) è necessario adottare misure specifiche per il trattamento e la protezione dei dati personali. A tale scopo i dati necessari all'effettuazione dell'indagine saranno conferiti in un'apposita area operativa dedicata solo all'indagine sulla soddisfazione per le risposte scritte ai reclami e alle richieste di informazioni con accesso consentito esclusivamente con username e password.

1. Aziende di vendita coinvolte nell'indagine

Per il 2022 sono interessate dall'indagine le sole aziende di energia elettrica e/o di gas con più di 50.000 clienti finali che, in conformità all'articolo 36 del TIQV, abbiano dichiarato di aver ricevuto, nei mesi da giugno a dicembre 2021, un numero di reclami pari ad almeno 1.800 e/o un numero di richieste di informazione pari ad almeno 1.800.

Tale soglia è stata individuata stimando il campione minimo di 200 interviste ad azienda partecipante, obiettivo da verificare in base al volume dei reclami e delle richieste di informazione effettivamente disponibile nel periodo 1° luglio 2022-31 dicembre 2022

Si specifica che saranno oggetto di indagine le risposte ai reclami e le richieste di informazioni dell'intero periodo. Pertanto, le ultime richieste di elenchi potranno avvenire anche nel mese di gennaio per le risposte ai clienti partite nel mese di dicembre.

I venditori di energia elettrica e di gas che, in base ai dati dichiarati per l'anno 2021 non raggiungano la soglia prevista per la partecipazione per numerosità di risposte reclami o di richieste di informazione ricevuti non saranno coinvolti in questa edizione dell'indagine.

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

Le sole aziende coinvolte nell'indagine 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 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

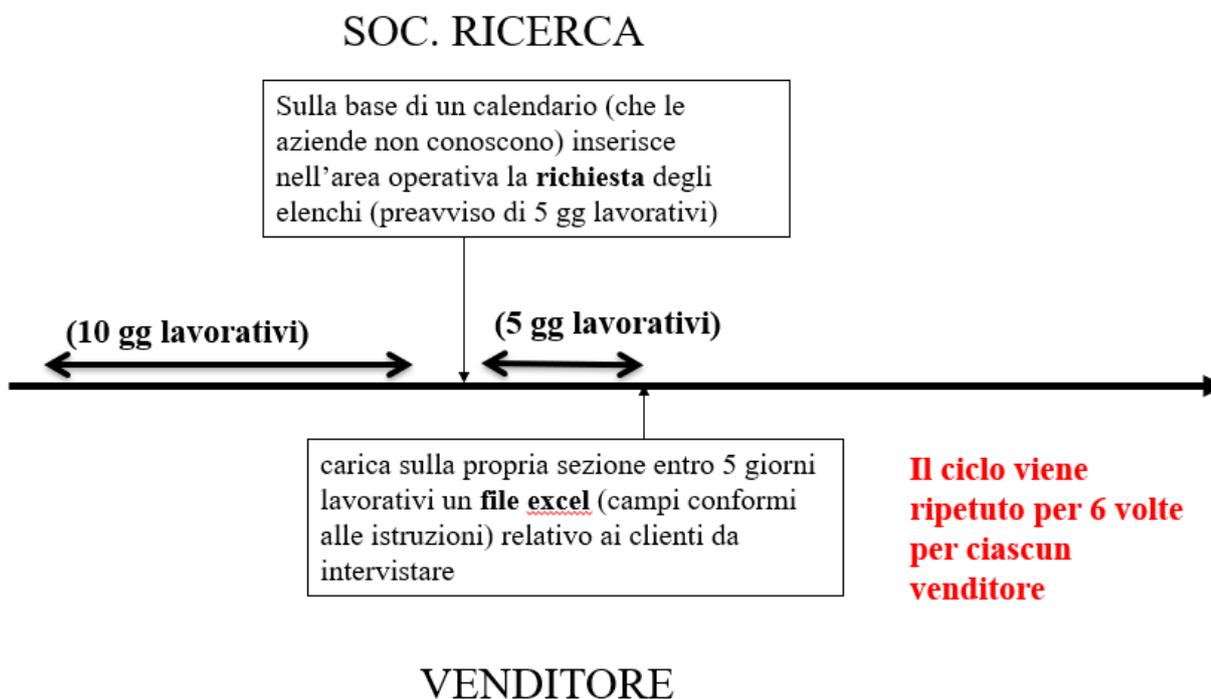
La società di ricerca incaricata di effettuare l'indagine stabilirà e comunicherà all'Autorità un calendario, che non verrà reso noto alle aziende, che assicuri che le interviste ai clienti vengano effettuate entro 15 (quindici) giorni

lavorativi 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 sulle risposte ai reclami e richieste di informazioni inviate a partire dal 1° luglio 2022 fino alla fine di dicembre 2022, escludendo il mese di agosto, le festività e ponti distribuiti nel periodo di svolgimento.

Nel corso dell'indagine, gli elenchi dei soggetti da intervistare verranno richiesti 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 10 (dieci) 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 e-mail 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 (UE) 2016/679.

I file con gli elenchi dei clienti dovranno 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 (UE) 2016/679.

Le aziende gestiscono autonomamente la creazione delle utenze per i referenti dell'indagine, creando anche più di un'utenza per ciascuna azienda. È 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 una risposta scritta ad un reclamo o ad una 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 file dati (elenco dei clienti/potenziali 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.

È 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 informazioni²

Per lo svolgimento dell'indagine, ognuna delle aziende di vendita partecipanti dovrà rendere disponibile, nell'area operativa, un file in formato Excel, contenente i campi riportati nella tabella 1, per ciascuna delle risposte ai reclami oggetto dell'indagine. Si ribadisce che i nominativi forniti, ai sensi dell'articolo 36 del TIQV dovranno riguardare esclusivamente le risposte complete di cui all'articolo 1 comma 1 del medesimo TIQV, sono tassativamente escluse eventuali risposte di cortesia o automatiche di presa in carico della richiesta che nulla rilevano ai fini del calcolo dei tempi di risposta e che in nessun modo costituiscono una risposta completa.

Le tranche di nominativi dovranno garantire freschezza alle interviste pertanto verranno richieste 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. I file dovranno essere distinti per reclami e richieste di informazione.

² L'articolo 1, comma 1.1 definisce "reclamo scritto" ogni comunicazione scritta fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale e "richiesta scritta di informazioni" ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico e/o gas non collegabile ad un disservizio percepito, ivi compresa la comunicazione del cliente finale diretta all'Utente del sistema indennitario entrante o all'eventuale controparte commerciale entrante, ai sensi del TISIND ed avente ad oggetto l'applicazione del corrispettivo C_{MOR};

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. Ai fini di questa indagine per delegato si intende una persona diversa dal titolare del contratto che ha effettivamente inoltrato e gestito il reclamo o la richiesta di informazione.

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. 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 o ragione sociale (dati identificativi) del cliente finale.

Ai sensi dell'articolo 1 del TIQV il "cliente finale" è la persona fisica o giuridica che ha stipulato o intende stipulare un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per uso proprio

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 o la ragione sociale.

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))

Il campo che deve essere obbligatoriamente riempito con uno dei seguenti codici tipologia cliente

- 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 gas in bassa pressione (BP) domestico in regime di tutela;
- 7 - cliente finale di gas in bassa pressione (BP) domestico in regime di mercato libero;
- 8- cliente finale di gas in bassa pressione (BP) condominio uso domestico in regime di tutela;
- 9 cliente finale di gas in bassa pressione (BP) condominio uso domestico in regime di mercato libero;
- 10- cliente finale di gas in bassa pressione (BP) in regime di mercato libero;
- 12- cliente finale di gas in bassa pressione (BP) usi diversi in regime di mercato libero
- 13- cliente finale di energia elettrica (BT domestico, BT non domestico) e di gas naturale (BP) con unico contratto (dual fuel);
- 14- cliente finale "multisito" energia elettrica;

15- cliente finale “multisito” gas.

Il campo 4 ha formato numerico.

Campo 5 – Data di ricevimento

Il campo 5 ha formato data: 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 6 ha formato data: gg/mm/aaaa.

Campo 7 – Modalità di risposta

Modalità di invio reclamo o richiesta di informazioni

- 1- risposta scritta postale
- 2- e-mail
- 3- documento messo a disposizione in area web/area cliente

Il campo 7 ha formato numerico.

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 e-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 e-mail disponibile del cliente titolare del contratto o del suo delegato.

Il campo 9 ha formato alfanumerico.

Campo 10 – Recapito di posta (se disponibile)

CAP comune utenza.

Il campo 10 ha formato numerico.

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	Campo 10
---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	----------

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	E-mail del cliente e/o delegato	CAP Comune utenza
			1, 2,4,5,6, 7, 8, 9, 10,12 13,14,15,	gg/mm/aaaa	gg/mm/aaaa	1, 2,3			

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° luglio 2022** il seguente messaggio:

Dati personali trattati per indagine di qualità dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)

*La informiamo che potrà essere contattato **telefonticamente** oppure **via e-mail**, ai recapiti da Lei forniti o a quelli forniti da suo delegato, da una società di ricerca di mercato, per verificare la Sua disponibilità o quella della persona/ente da Lei delegato, a partecipare ad un'indagine sulla qualità della risposta ricevuta al reclamo o alle richieste di informazione. L'indagine è funzionale all'assolvimento di compiti istituzionali dell'ARERA, in particolare allo svolgimento di rilevazioni demoscopiche della soddisfazione dei clienti e dell'efficacia dei servizi (art. 2, comma 12, lettere i), l), e n) e comma 23) della legge 481/95) al fine di verificare periodicamente la qualità delle prestazioni e la loro l'efficacia attraverso la valutazione dei clienti. L'indagine sarà svolta per conto di ARERA dal raggruppamento temporaneo di imprese IZI S.p.a. (mandataria) e Centro Statistica Aziendale S.r.l. (mandante) mediante l'invio di uno o più questionari e i dati e le informazioni raccolti attraverso i questionari saranno utilizzati, per le finalità dell'indagine, solo in forma aggregata e anonimizzata.*

I dati di contatto da Lei forniti o quelli forniti da suo delegato nella gestione del reclamo o della richiesta di informazioni saranno trattati dall'ARERA, Titolare del Trattamento, nel rispetto del Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679).

Per ulteriori informazioni può visitare il sito www.arera.it o chiamare il numero verde 80016665. Per accedere al testo dell'Informativa Privacy, cliccare al seguente link https://www.arera.it/it/consumatori/consumatori_ele.htm oppure https://www.arera.it/it/consumatori/consumatori_gas.htm.