

INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ DEI CALL CENTER 2024 –DETERMINA DICU N. 11/2024 DELL' 8 OTTOBRE 2024

La legge 481/1995 e ss.mm.ii. prevede, tra i compiti assegnati dalla legge all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA), lo 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) per verificare periodicamente la qualità delle prestazioni e la loro efficacia attraverso la valutazione dei clienti.

ARERA, con il Testo Integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com e smi), ha previsto l'effettuazione di una indagine annuale sulla qualità dei call center presso i clienti delle maggiori aziende fornitrici di energia elettrica e di gas che usufruiscono di questi servizi, strumentale all'esercizio dei poteri conferiti dalla legge 481/1995.

Con la determina n. 11/DICU/2024 dell'8ottobre 2024, ARERA ha adottato le istruzioni operative per l'indagine di soddisfazione dei clienti finali di energia elettrica e gas che si rivolgono ai call center (articolo 31 del TIQV) per l'anno 2024

a. Finalità del trattamento

L'indagine sulla soddisfazione ha la finalità di raccogliere le valutazioni dei clienti finali in relazione alla qualità delle risposte degli operatori di call center ricevute dai propri fornitori di energia elettrica e gas. L'indagine è svolta dalla società IZI S.p.A. per conto dell'ARERA, ricontattando telefonicamente un campione di clienti (interessati) che si sono rivolti al call center nei giorni precedenti per l'effettuazione di una intervista sull'efficacia del servizio e la soddisfazione del cliente. Il cliente è informato preventivamente della possibilità di essere contattato per partecipare all'indagine promossa dall'ARERA, da una informativa inserita dal suo venditore di energia o gas all'interno dell'albero fonico o IVR mentre attende di parlare con un operatore.

I risultati dell'indagine saranno resi pubblici in forma anonima, nel rispetto dei profili di riservatezza indicati dalla normativa in vigore, all'interno del Rapporto annuale sui call center previsto dal TIQV dell'ARERA.

b. Facoltatività della partecipazione all'indagine

La partecipazione all'indagine di qualità è facoltativa. Il cliente può manifestare liberamente la sua indisponibilità a partecipare nel corso della chiamata telefonica preliminare volta a verificare tale disponibilità.

c. Base giuridica del trattamento

La comunicazione dei dati di contatto dell'interessato dalla società di vendita alla società Lutech S.p.A. e alla società IZI S.p.A. è necessaria, ai fini del contatto preliminare, per l'adempimento di un compito svolto nel pubblico interesse o per l'esercizio di pubblici poteri attribuiti all'ARERA, ovvero lo svolgimento di rilevazioni demoscopiche della soddisfazione dei clienti e dell'efficacia dei servizi. Il trattamento è effettuato in base all'articolo 6, par. 1 lett. e) del GDPR e all'articolo 2-ter, comma 2 del Codice della Privacy.

I dati personali raccolti per la finalità dell'indagine nel corso dell'intervista sono trattati dalla

società IZI S.p.A. e dalla società Lutech in qualità di Responsabili del Trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR, per conto dell'ARERA, Titolare del Trattamento. Il trattamento è effettuato in base all'art. 6, par. 1 lett. c) ed e) del GDPR e all'articolo 2-ter, comma 1 bis del Codice della Privacy.

Ciò premesso, ai sensi del GDPR e del Codice della Privacy, il trattamento dei dati personali da parte della società IZI S.p.a. e della società Lutech S.p.A. sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti degli interessati.

d. Tipologia di dati trattati

I dati sottoposti al trattamento e strettamente necessari all'effettuazione dell'indagine, riguardano:

- Nome della persona che ha parlato con un operatore del call center, anche se diverso dal titolare del contratto
- Servizio a cui si riferisce la chiamata (servizio elettrico o gas o entrambi)
- Data in cui è avvenuta la chiamata telefonica in formato gg/mm/aaaa
- Fascia oraria
- Recapito telefonico del cliente
- Contratto (instaurato/da instaurare)

e. Durata del trattamento

I dati personali verranno conservati solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità collegata. I dati personali saranno conservati per il periodo necessario ad elaborare i risultati dell'indagine e comunque per un periodo non superiore ad un anno dall'inizio dell'indagine.

f. Titolare del Trattamento

Titolare del Trattamento è ARERA, con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano - e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it,

g. Responsabile del trattamento

La società IZI S.p.A. effettua l'indagine ed è Responsabile del trattamento dei dati necessari a svolgerla.

Recapiti: Via Cornelio Celso, 11, 00161 Roma, Tel. 06 4417141, mail@izi.it.

La società Lutech S.p.A. è Responsabile del trattamento quale fornitore dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione operativa delle piattaforme tecnologiche impiegate.

Recapiti: Via Massimo Gorki, 30, 20092 Cinisello Balsamo MI, Tel. 02 2542 7011, info@lutech.it.

h. Responsabile della Protezione dei dati personali (RPD)

ARERA, al fine di meglio tutelare gli interessati, nonché in ossequio al dettato normativo, ha designato il Responsabile della

Protezione dei Dati (RPD), contattabile all'indirizzo e-mail: rpd@arera.it o scrivendo ad ARERA

- Responsabile della

Protezione dei Dati personali, Corso di Porta Vittoria 27, 20122 Milano.

i. Diritti degli interessati

In ogni momento gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR, ove ne ricorrano i presupposti di

legge. In particolare, gli interessati potranno esercitare il diritto accesso ai propri dati personali; potranno ottenere senza ritardo

la comunicazione dei medesimi dati e della loro origine, la cancellazione, o il blocco dei dati trattati in violazione di legge,

nonché l'aggiornamento, la rettifica (diritto di rettifica) ovvero l'integrazione dei dati. Gli interessati possono esercitare i diritti

di cui sopra, inviando una mail all'indirizzo: teamprivacy@arera.it.

j. Diritto di reclamo

L'interessato ha diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, utilizzando i riferimenti disponibili

sul sito internet <https://www.garanteprivacy.it> qualora ritenga che il trattamento dei suoi dati personali avvenga in violazione di

quanto previsto dalla normativa applicabile in materia e fatto salvo il diritto di proporre ogni altro ricorso amministrativo o

giurisdizionale presso le corti competenti. L'interessato può inoltre contattare il RPD ai recapiti già sopra indicati, per tutte le

questioni relative al trattamento dei suoi dati personali e al corretto esercizio dei suoi diritti.