

INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ DELLE RISPOSTE SCRITTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE

ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679

La legge 481/1995 e smi tra i compiti assegnati dalla legge all' Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), prevede 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 l'efficacia attraverso la valutazione dei clienti.

L'ARERA con il Testo Integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (allegato A alla la deliberazione 413/2016/R/com e smi) ha previsto l'effettuazione di una 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 481/1995.

In particolare, l'indagine sulla soddisfazione ha la finalità di raccogliere le valutazioni dei clienti finali in relazione alla qualità delle risposte ricevute dai propri fornitori di energia elettrica e gas a seguito della presentazione di un reclamo scritto o di una richiesta scritta di informazioni.

L'indagine si svolgerà ricontattando telefonicamente un campione di clienti che hanno ricevuto una risposta scritta ad un reclamo o a una richiesta di informazione o inviando un questionario on-line ai clienti e ai loro delegati di cui si sono avvalsi per presentare il reclamo o la richiesta. 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 sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti elettrici e di gas naturale.

Il cliente è informato preventivamente della possibilità di essere contattato per partecipare all'indagine da una informativa inserita all'interno della risposta al reclamo o alla richiesta di informazione che potrà ricevere dal suo venditore di energia o gas. 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 481/1995 e ss. mm.

Nell'indagine verranno coinvolte di alcune aziende di vendita di energia elettrica e gas che saranno tenute a partecipare alla rilevazione. In adempimento degli obblighi previsti dal citato Testo Integrato (disponibile sul sito dell'Autorità 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.

1. 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 Research Hub s.r.l. 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. I dati personali raccolti sono trattati da personale di ARERA che agisce sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine a finalità e modalità del trattamento sopra descritte.

2. Alcuni dati connessi al suo reclamo, successivamente indicati esplicitamente, da Lei forniti al venditore, verranno trattati temporaneamente, anche elettronicamente, nella misura strettamente necessaria per lo svolgimento dell'indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste di informazione 2018. I dati sottoposti al trattamento riguardano: la persona che inoltrato il reclamo e 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 del venditore e relativi al rapporto contrattuale.

3. Qualora Lei fosse chiamato ai fini dell'effettuazione dell'intervista telefonica, e vi acconsentisse, o qualora Lei ricevesse un questionario via e-mail 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.

4. 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).

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