

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

### INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ DELLE RISPOSTE SCRITTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE 2022 – ALLEGATO A ALLA DETERMINA DACU N. 3/2022 DEL 21 GIUGNO 2022

ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 - GDPR

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.

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 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. Con la determina n. 3/DACU/2022 del 21 giugno 2022, l'ARERA ha adottato le *Istruzioni operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV)* per l'anno 2022 (<https://www.arera.it/allegati/docs/22/003-22dacu.pdf>)

#### **a. Finalità del trattamento**

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 è svolta dalla società IZI S.p.A. per conto dell'ARERA, ricontattando telefonicamente un campione di clienti che hanno ricevuto una risposta scritta ad un reclamo o a una richiesta di informazioni o inviando un questionario on-line ai clienti o ai loro delegati, qualora il reclamo sia stato gestito da soggetto diverso dal titolare della fornitura per conto di quest'ultimo. Il cliente o il delegato del 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 della risposta al reclamo o alla richiesta di informazioni.

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 dell'ARERA.

#### **b. Facoltatività della partecipazione all'indagine**

La partecipazione all'indagine di qualità è facoltativa e può essere declinata dall'interessato (cliente o suo delegato) senza ulteriori spiegazioni. Resta ferma l'obbligatorietà del contatto, nelle modalità di seguito indicate, per verificare la disponibilità dell'interessato a partecipare all'indagine.

#### **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 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 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.

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 e cognome del titolare del contratto di fornitura cui si riferisce il reclamo;
- nome e cognome del delegato (se presente) del titolare del contratto di fornitura;
- recapito telefonico del cliente o suo delegato (se presente);
- e-mail del cliente o suo delegato (se presente);
- CAP Comune utenza.

#### **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 l'ARERA, con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano - e-mail: [info@arera.it](mailto:info@arera.it), PEC: [protocollo@pec.arera.it](mailto: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, [email@izi.it](mailto:email@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](mailto:info@lutech.it).

#### **h. Responsabile della Protezione dei dati personali (RPD)**

L'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](mailto: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](mailto: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.