

DETERMINAZIONE N. 11/DACU/2018

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

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

Premesso che:

- 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 per l’energia il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e smi (di seguito: deliberazione 413/2016/R/com), ha trovato piena attuazione dal 1° gennaio 2017;
- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2017 474/2017/E/com ha avviato un’indagine pilota in tema di soddisfazione dei clienti finali per le risposte a reclami scritti o richieste di informazioni ricevute dalle imprese di vendita di energia elettrica e di gas naturale, in esito a quanto previsto dal punto 5 della deliberazione 413/2016/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità del 1° febbraio 2018 42/2018/A con cui l’Autorità avvia l’attuazione del Regolamento (UE) del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, e con cui nomina il Responsabile della protezione dei dati (RPD);
- la determinazione DACU n. 8/2017 – del 18 maggio 2018 con cui è stata aggiudicata alla società Pragma CSA Change Solution Ahead S.r.l. , la procedura di gara negoziata CIG 73075583A1 avviata con la determinazione 08/DACU/2017 per l’affidamento di servizi di ricerca di mercato per l’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico;
- nell’ambito del quadro normativo in materia di protezione dei dati personali il Regolamento UE 2016/679 concernente la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati, entrato in vigore il 24 maggio 2016 è direttamente applicabile anche nell’ordinamento italiano a partire dal 25 maggio 2018, presenta importanti riflessi di natura normativa ed organizzativa;

Considerato che:

- la disciplina del TIQV, stabilisce tra l'altro i contenuti minimi del reclamo, i tempi massimi di risposta da parte dei venditori ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazione, i contenuti informativi e documentali minimi delle risposte fornite e gli eventuali indennizzi automatici da corrispondere ai clienti in caso di mancato rispetto dei tempi massimi di risposta ai reclami scritti, che costituiscono standard specifici di qualità applicati a ogni singola prestazione;
- l'articolo 38, comma 1 del TIQV stabilisce che l'Autorità effettui annualmente una indagine di soddisfazione dei clienti che hanno ricevuto una risposta ad un reclamo presentato ad un operatore che nel corso dell'anno precedente abbia dichiarato più 50.000 clienti complessivamente serviti;
- l'articolo 38, comma 2 del TIQV stabilisce inoltre che l'indagine è effettuata attraverso la metodologia del call-back, intervistando i clienti che dal protocollo del venditore risultano essere destinatari di una risposta ad un loro reclamo, e prevede che il venditore fornisca gli elenchi dei clienti finali destinatari di una risposta corredati delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'indagine come definite dalle istruzioni operative pubblicate con determinazione del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti;
- lo stesso TIQV prevede all'articolo 39 la predisposizione annuale di un Rapporto sul trattamento dei reclami che renda conto del rispetto da parte delle imprese degli standard fissati e contenga i risultati di una indagine sulla soddisfazione dei clienti finali rispetto alle risposte ricevute dal proprio fornitore a fronte di reclami scritti o richieste scritte di informazione;
- l'articolo 36, comma 36.4 del TIQV prevede che l'Autorità utilizzi le informazioni ed i dati comunicati ai sensi dei commi da 36.1 a 36.3, relativi a reclami scritti, richieste scritte di informazione, rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione, per la pubblicazione comparativa ai fini della predisposizione annuale del Rapporto di cui all'articolo 39;
- il Regolamento UE 2016/679 statuisce che le autorità pubbliche a cui i dati personali sono comunicati conformemente a un obbligo legale ai fini dell'esercizio della loro missione istituzionale, deve essere conforme alle norme in materia di protezione dei dati applicabili secondo le finalità del trattamento;
- sono stati convocati i gruppi tecnici di cui al punto 5 della deliberazione 28 giugno 2017 474/2017/E/com il 7 luglio e il 18 settembre, 20 novembre 2017, e il 29 gennaio 2018 con le imprese di vendita e le associazioni rappresentative degli esercenti la vendita e il 12 luglio, 20 settembre e il 23 novembre 2017 con le associazioni dei consumatori.

Considerato inoltre che:

- il punto 5 della deliberazione 413/2016/R/com prevede che con successivo provvedimento venga definito l'avvio di una prima indagine sulla soddisfazione dei clienti finali per le risposte a reclami o richieste di informazioni ricevute dagli operatori delle principali imprese di vendita del gas e dell'energia elettrica;
- il TIQV prevede all'articolo 34 obblighi di registrazione in capo ai venditori di dati relativi ai reclami e richieste di informazione, ed in particolare le imprese sono tenute a registrare:
 - il codice di rintracciabilità con cui identifica il singolo reclamo o la singola richiesta;
 - la tipologia di cliente finale;
 - la tipologia di fornitura;
 - i dati identificativi del cliente finale o del richiedente;
 - la data di ricevimento;
 - la eventuale data di invio della richiesta di dati tecnici;
 - la eventuale data di ricevimento di dati tecnici;
 - la data di invio della risposta motivata;
 - la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
 - il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo;e che tra tali dati vi sono quelli necessari all'effettuazione dell'indagine;
- con la determinazione DACU 8/2017 del 18 maggio 2018 è stata aggiudicata la procedura di gara negoziata finalizzata all'affidamento di servizi di ricerca di una indagine quantitativa annuale per la rilevazione della soddisfazione dei clienti per le risposte scritte ricevute dai venditori di energia elettrica e di gas a seguito dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazione. L'indagine sarà utile, sia agli operatori che all'Autorità ad identificare best-practices o le aree di debolezza nel trattamento dei reclami così come percepite direttamente dai clienti, e acquisire elementi utili a identificare aree prioritarie di intervento in modo per il miglioramento dei processi di gestione e tutela dei clienti;
- l'indagine pilota, avviata con delibera 474/2017/E/com ha comportato una fase qualitativa con focus group e interviste a clienti e rappresentanti associazioni dei consumatori e una fase quantitativa, con interviste telefoniche in modalità call back svoltesi nel periodo 3-23 ottobre 2017 in cui con sono stati intervistati 1.014 clienti finali;
- l'indagine pilota che ha coinvolto 9 imprese esercenti l'attività di vendita ha consentito di disporre di un campione significativo di clienti, di verificare la

fondatezza della metodologia statistica anche su imprese con campioni di numerosità limitata, di testare il questionario sulla qualità delle risposte ai reclami e in generale di disporre degli elementi necessari a definire le istruzioni operative da fornire ai venditori. Non è invece stato testato il questionario relativo alle risposte alle richieste scritte di informazione;

- durante l'indagine pilota è stata testata anche l'idoneità dell'area operativa da dedicare all'indagine, attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica, accessibile solo tramite password, utilizzata in Autorità per l'indagine sui call center.

Ritenuto che:

- l'indagine pilota abbia permesso di testare:
 - a) la validità della metodologia e la robustezza del modello per l'individuazione dell'indice di *customer satisfaction* e di stabilire che la soglia minima di interviste necessaria a stimare a livello aziendale un indice comprensivo delle valutazioni dei diversi fattori della qualità considerati dall'indagine, determinato come valore minimo di un intervallo unilatero di confidenza al 95% di probabilità;
 - b) le modalità per l'acquisizione degli elenchi dei clienti che hanno ricevuto una risposta scritta dalle aziende di vendita indispensabili per lo svolgimento dell'indagine;
 - c) le modalità per assicurare l'informativa ai clienti finali coinvolti nell'indagine e le misure per assicurare il corretto trattamento dei dati necessari nel rispetto della normativa in materia in vigore in materia di trattamento e protezione dei dati personali;
- sia possibile definire le istruzioni tecniche di dettaglio sulle modalità operative per il corretto svolgimento dell'indagine stessa, al fine di una loro pubblicazione e sia opportuno prevedere che i venditori utilizzino per lo svolgimento dell'indagine una apposita area operativa all'uopo predisposta che garantisca adeguata protezione nello scambio dei dati strettamente necessari all'effettuazione dell'indagine attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica accessibile unicamente tramite username e password;
- sia opportuno assicurare l'area operativa di cui al precedente alinea rispetti le prescrizioni per il trattamento dei dati personali secondo il Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679);
- sia opportuno affiancare all'indagine sulla soddisfazione per le risposte scritte ai reclami una prima indagine pilota sulla qualità delle risposte scritte alle richieste di informazione per meglio delineare il quadro effettivo, tenuto conto del numero delle richieste scritte pervenute nell'anno 2017 dichiarate dagli operatori;
- le interviste saranno effettuate 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 e che forniranno le liste entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta della società di ricerca; le liste saranno

composte dai clienti che hanno ricevuto una risposta ad un reclamo o ad una richiesta di informazione scritta nell'arco di tempo di 7 giorni lavorativi precedenti alla richiesta;

- verrà inoltre utilizzata la metodologia CAWI in affiancamento alle interviste telefoniche (tramite la somministrazione del questionario in auto compilazione via web) per i delegati di cui si sono avvalsi i clienti per presentare il reclamo e , al fine di aumentare la numerosità campionaria e ottenere una migliore rappresentatività dei campioni per i clienti che non sono risultati reperibili telefonicamente, o per i clienti che, non avendo ancora ricevuto al risposta al momento del contatto si dichiarino disponibili non ad essere richiamati, ma a compilare un questionario CAWI;
- l'evoluzione del quadro normativo in materia di protezione dei dati personali per l'entrata in vigore del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679), in vigore dal 25 maggio 2018 richiede di adottare ulteriori misure in materia di protezione dei dati personali, per il corretto trattamento dei dati personali nel rispetto della nuova normativa in relazione all'informativa ai clienti sul trattamento e la protezione dei dati personali per l'indagine, nonché relativamente alla conservazione e alla cancellazione degli stessi, fino al termine dell'indagine e ai controlli della stessa;
- sia opportuno pubblicare i questionari che saranno utilizzati nell'indagine sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazioni scritte.

DETERMINA

1. di approvare le istruzioni operative (Allegato A), che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione e i questionari utilizzati nell'indagine sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione effettivamente utilizzati nell'indagine del 2018 (Allegato B);
2. di pubblicare la presente determinazione, completa degli Allegati A e B sul sito internet dell'Autorità (www.arera.it);
3. di prevedere che l'informativa ai clienti, di cui al punto 7 dell'Allegato A alla presente determina, debba essere inserita dai venditori che partecipano all'indagine, all'interno delle risposte scritte al reclamo o alle risposte scritte alle richieste di informazione a partire dal 1° agosto 2018 e fino al 31° dicembre 2018.

Milano, 26 giugno 2018

Il Direttore: Roberto Malaman