Allegato 1 – Informativa ai clienti da pubblicare sul sito internet del venditore

INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
"INDAGINE SULLA QUALITÀ DEI *CALL CENTER*"- ANNO 2020

In adempimento degli obblighi previsti dalla deliberazione dell'Autorità per la Regolazione per Energia Reti e Ambiente* 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e smi *si provvede a pubblicare l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679

La legge 481/1995 e smi tra i compiti assegnati 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 efficacia attraverso la valutazione dei clienti.

L'Autorità con la deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e smi ("Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita"; il provvedimento è disponibile sul sito dell'Autorità www.arera.it) ha stabilito che annualmente venga effettuata un'indagine sulla qualità delle risposte telefoniche fornite ai clienti dai call center commerciali delle maggiori aziende fornitrici di energia elettrica e di gas, strumentale all'esercizio dei poteri conferiti dalla legge del 14 novembre 1995, n. 481.

In particolare, l'indagine sulla soddisfazione dei clienti si svolgerà richiamando un **campione di clienti che si sono rivolti al call center dei principali operatori**. 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 sulla qualità dei servizi telefonici.

Il cliente viene informato della eventuale possibilità di essere contattato per partecipare all'indagine da una informativa inserita all'interno dell'IVR del call center, mentre attende di parlare con un operatore.

Al momento della chiamata potrà esprimere modificare o aggiornare il consenso al trattamento dei dati per questa specifica indagine di cui sopra

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, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Pertanto, in adempimento degli obblighi previsti dal citato Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita (disponibile sul sito dell'Autorità www.arera.it) e in ottemperanza al regolamento UE 2016/678 in materia di trattamento dei dati personali si forniscono le seguenti informazioni.

Il titolare del trattamento dei dati finalizzati all'"**INDAGINE SULLA QUALITÀ DEI *CALL CENTER*" ANNO 2020** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con sede legale in Milano, Corso di Porta Vittoria 27, 20122. Il R.T.I. tra IZI SPA e Centro Statistica Aziendale Srl effettua l'indagine ed è incaricato del trattamento dei dati necessari a svolgerla. Il responsabile per il trattamento dei dati è Luca Savo società IZI

Spa, Via Cornelio Celso, 11 Roma. Recapiti e contatti di ARERA 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. Alcuni dati connessi alla Sua chiamata al call center, da Lei forniti al venditore, indicati esplicitamente nel successivo paragrafo, verranno trattati, anche elettronicamente, nella misura e per il tempo strettamente necessario per lo svolgimento dell' indagine demoscopica che l'Autorità per la Regolazione di Energia Reti e Ambiente (ARERA) condurrà al fine di accertare la qualità dei servizi telefonici e, in particolare, la soddisfazione e le aspettative dei clienti dei servizi di energia elettrica e gas che si sono rivolti ai call center. 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.

In particolare i dati sottoposti al trattamento riguardano: il nome della persona che ha parlato con l'operatore del call center, il nome del titolare del contratto di fornitura a cui si riferisce la chiamata, il servizio a cui si riferisce la chiamata (elettrico, gas o entrambi), la data, il contratto, la settimana e la fascia oraria della chiamata, il recapito telefonico, così come risultanti dai dati in possesso dell'esercente e relativi al rapporto contrattuale instaurato o da instaurare.

Qualora Lei fosse richiamato ai fini dell'effettuazione dell'intervista telefonica, e vi acconsentisse, i dati acquisiti nel corso della stessa saranno anch'essi oggetto di trattamento, anche da personale ARERA che agisce sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine a finalità e modalità di trattamento sopra descritte; resta salva la possibilità di non rilasciare la suddetta intervista telefonica. In tal caso l'indagine proseguirà nei confronti degli altri soggetti facenti parte del campione.

Fondamento di liceità del trattamento: i dati personali raccolti per questa indagine sono trattati dall'Autorità nell'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri poteri. In particolare si fa riferimento a quanto prevede l'art. 2 della legge 481/1995 sul grado di soddisfazione dei clienti e dell'efficacia dei servizi.

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento come previsti dagli art. 15-22 del GDPR; 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, 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).

Cancellazione dei dati utilizzati ai fini dell'indagine: l'Autorità, al termine dell'indagine dopo la consegna dei risultati in forma anonima e il controllo degli stessi provvederà a cancellare tutti i file dati resi disponibili dalle imprese di vendita.