

## **Indagine sulla qualità del call center**

In base alla delibera [n. 139/07](#) del 19 giugno 2007 della Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas riguardante la "Direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas", l'Autorità effettuerà a partire dal II semestre 2008 un'indagine di soddisfazione dei clienti finali che si rivolgono ai call center dei venditori di energia elettrica e di gas.

In attuazione a quanto disposto dall'art. 14 della delibera n. 139/07, viene indicata l'informativa sulla privacy che segue.

## **“INDAGINE SULLA QUALITÀ DEI CALL CENTER**

*In adempimento degli obblighi previsti dalla deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 19 giugno 2007, n. 139/0, pubblicata in G.U. n. 164 Supplemento ordinario 161, del 17 luglio 2007, provvediamo a pubblicare l’informativa ai sensi dell’art. 13 del Decreto legislativo del 30 giugno 2003, n°196 (Codice in materia di protezione dei dati personali)*

L’Autorità per l’energia elettrica e il gas con la deliberazione del 19 giugno 2007, n. 139/07 (il [provvedimento](#) è disponibile sul sito dell’Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)) ha avviato un’indagine sulla qualità delle risposte telefoniche fornite ai consumatori 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* nel periodo compreso tra il ottobre e novembre 2008.

I risultati dell’indagine saranno resi pubblici in forma anonima, nel rispetto dei profili di riservatezza indicati dal Garante della privacy.

Ciò premesso, ai sensi del Decreto legislativo n. 196/2003, 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.

Pertanto, ai sensi dell’articolo 13 del Decreto legislativo n. 196/2003, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. alcuni dati connessi alla Sua chiamata al *call center*, indicati nel successivo punto 2, da Lei spontaneamente forniti all’esercente, verranno trattati temporaneamente, anche elettronicamente, nella misura strettamente necessaria per lo svolgimento dell’indagine demoscopica che l’Autorità per l’energia elettrica e il gas 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*, in relazione alle risposte ricevute dagli operatori;
2. i dati sottoposti al trattamento di cui al precedente punto 1 riguardano: il nome della persona che ha parlato con l’operatore del *call center* o 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 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;
3. 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; 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;
4. il titolare del trattamento dei dati è la Direzione consumatori e qualità del servizio dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas, con sede in Milano, Piazza Cavour n. 5, mentre il responsabile del trattamento dei dati è il Raggruppamento Temporaneo d’Impresa tra la società CAI - Customers Asset Improvement, con sede in via Spartaco 19 (capogruppo) e la società Telesurvey;
5. in ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell’art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 e, in particolare, potrà chiedere di conoscere l’esistenza di trattamenti di dati che possono riguardarla; 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 rettificazione ovvero l'integrazione dei dati; inoltre, ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; tutti i diritti indicati dal citato art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 potranno essere fatti valere indirizzando formale richiesta a:

**Autorità per l'energia elettrica e il gas**  
**Direzione consumatori e qualità del servizio**  
**piazza Cavour 5 – 20121 Milano**  
e-mail: [consumatori@autorita.energia.it](mailto:consumatori@autorita.energia.it)  
fax: **02-65565.230**

6. Per ulteriori informazioni sulle finalità perseguite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas La invitiamo a visitare il sito web [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).
7. Cancellazione dei dati utilizzati ai fini dell'indagine: l'Autorità, al termine dell'indagine provvederà a cancellare tutti i file dati resi disponibili dalle imprese di vendita nella Sezione.