

Allegato 2 – Informativa sul trattamento dei dati personali da pubblicare sul sito internet del venditore

“INDAGINE SULLA QUALITÀ DEI CALL CENTER” ANNO 2018

In adempimento degli obblighi previsti dalla deliberazione dell’Autorità per la Regolazione di 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

L’Autorità per la Regolazione di Energia Reti e Ambiente con la deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e smi (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*.

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 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.

Pertanto, ai sensi dell’articolo 13 del Decreto legislativo n. 196/2003 e smi, 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’ercente, verranno trattati temporaneamente, anche elettronicamente, nella misura strettamente necessaria 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*, 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*, 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), il motivo, la settimana e la fascia oraria della chiamata, il recapito telefonico, così come risultanti dai dati in possesso dell’ercente 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, 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.

4. 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.
5. Il titolare del trattamento è l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano - email: info@arera.it, PEC: protocollo.aeegsi@pec.energia.it, centralino +39 02655651.
6. Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di regolazione per energia reti e ambiente. Responsabile della Protezione dei dati personali, Via dei Crociferi, 19 - 00187 Roma, email: rpd@arera.it.
7. Il Responsabile del trattamento dei dati è la società Istituto Piepoli, con sede legale in Via B. Cellini 2-A 20129 Milano.
8. 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).
9. 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.