

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

*In adempimento degli obblighi previsti dalla deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, pubblicata in G.U. n. 2 Supplemento ordinario n. 4, del 3 gennaio 2009, si provvede 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 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 (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*. 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*, l’indicazione 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’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 Utenti dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas, con sede in Milano, Piazza Cavour n. 5; il responsabile del trattamento dei dati è la società GFK Eurisko S.r.l;
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 Utenti**  
**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.