

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEI SOGGETTI CHE HANNO PARLATO CON UN  
OPERATORE DEL CALL CENTER DEI VENDITORI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS AI SENSI DELL'ART. 14 DEL  
REGOLAMENTO (UE) 679/2016 (GDPR)**

**INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ DEI CALL CENTER 2024 – ALLEGATO B ALLA  
DETERMINA11/2024 DICU DEL 08 OTTOBRE 2024**

La presente informativa redatta ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016 (di seguito anche GDPR) si riferisce al trattamento dei dati svolto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) al fine dell'espletamento della indagine demoscopica sulla soddisfazione dei clienti e sull'efficacia dei servizi attraverso la valutazione dei clienti (di seguito anche: Indagine), effettuata ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettere i), l), e n) e comma 23) della legge n. 481/95 e dell'art. 31 dell'allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com recante "Testo Integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: TIQV).

I dati dei clienti finali, o dei loro delegati (di seguito anche: Interessati), a venditori di energia elettrica e/o di gas con più di 50.000 clienti finali (di seguito: Società) sono comunicati ad ARERA esclusivamente per la predetta finalità. Rispetto ai dati comunicati dalle Società la presente informativa costituisce l'informativa ai sensi dell'art. 14 del GDPR completa e che integra quella già fornita ai clienti finali da ciascuna Società all'interno dell'albero fonico durante l'attesa di parlare con un operatore al call center del venditore.

**1. Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Piazza Cavour 5, 20121, Milano, e-mail: [info@arera.it](mailto:info@arera.it), PEC: [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it), centralino: +39 02655651.

Per ogni chiarimento rispetto al trattamento oggetto della presente informativa è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei dati (RPD) all'indirizzo email [rpd@arera.it](mailto:rpd@arera.it), oppure scrivendo agli indirizzi del Titolare, all'attenzione del RPD. La richiesta sarà riscontrata nel minor tempo possibile e, comunque, nei termini di cui all'art. 12 del GDPR.

**2. Categorie di dati e fonte da cui hanno origine**

I dati trattati da ARERA (di seguito anche cumulativamente indicati: Dati Personali) sono:

- nome e cognome della persona che ha parlato con un operatore del call center, anche se diverso dal titolare del contratto, suo delegato);
- recapito telefonico del cliente o suo delegato (se presente);
- data e fascia oraria della chiamata.

I Dati Personali sono comunicati dalle Società di vendita di energia elettrica e/o gas direttamente ad ARERA, ai sensi dell'art. 2-ter del d.lgs. n. 196/2003.

Per l'effettuazione della Indagine sono poi acquisiti direttamente dagli Interessati che liberamente decidono di parteciparvi i seguenti dati (di seguito anche: Dati Demoscopici) che saranno trattati e diffusi in forma anonima:

- professione;
- titolo di studio più alto conseguito;
- fascia anagrafica;
- sesso;
- risposte ai quesiti

Il conferimento di tali Dati Demoscopici è necessario per la realizzazione dell'Indagine

### 3. Base giuridica e finalità del trattamento

Il trattamento dei Dati Personali e dei Dati Demoscopici è effettuato da ARERA per l'esercizio del potere pubblico attribuito ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. e), del GDPR. Allegato C – DETERMINAZIONE N. 11/2024 DICU

Il trattamento è effettuato da ARERA esclusivamente per lo svolgimento dell'Indagine sulla soddisfazione dei clienti e sull'efficacia dei servizi attraverso la valutazione dei clienti, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettere i), l), e n) e comma 23) della legge n. 481/95 e dell'art. 31 del TIQV.

### 4. Facoltatività e modalità del trattamento

La partecipazione all'Indagine è facoltativa e può essere declinata da ciascun Interessato senza spiegazioni. Il trattamento dei Dati Personali al fine di verificare la disponibilità dell'Interessato a partecipare all'Indagine è obbligatorio. Il trattamento dei Dati Demoscopici è necessario ai fini della partecipazione all'Indagine. L'intero trattamento, improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, è svolto per conto di ARERA dalla società IZI S.p.A., all'uopo nominata responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR. I Dati Personali sono comunicati dalle Società direttamente a IZI S.p.A. tramite la piattaforma informatica predisposta da Capgemini Italia S.p.A., a sua volta nominata responsabile del trattamento per i servizi di sviluppo, manutenzione e gestione operativa delle piattaforme tecnologiche impiegate. I Dati Personali saranno trattati per contattare gli Interessati via telefono o via mail e, in caso di libera scelta a partecipare all'Indagine, saranno raccolti i Dati Demoscopici. Tutti i Dati Demoscopici saranno successivamente trattati in forma anonima, in modo che gli stessi non siano associabili al reclamo o alla richiesta di informazioni. I risultati dell'Indagine saranno resi pubblici in forma anonima all'interno della Relazione annuale e del Rapporto sulla qualità dei servizi telefonici dell'ARERA.

### 5. Tempo di conservazione dei dati

I Dati Personali e i Dati Demoscopici verranno conservati solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità collegata. I Dati Personali e i Dati Demoscopici saranno conservati per il periodo necessario ad elaborare i risultati dell'indagine e comunque per un periodo non superiore ad un anno dall'inizio dell'indagine.

### 6. Diritti degli interessati

In relazione ai dati personali oggetto del descritto trattamento, ai sensi degli articoli 15-22 GDPR, ogni Interessato ha il diritto di: (i) accedere e chiederne copia; (ii) richiedere la rettifica; (iii) richiedere la cancellazione; (iv) ottenere la limitazione del trattamento; (v) opporsi al trattamento; (vi) opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali effettuato per finalità di marketing diretto, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto, nonché nei casi di cui all'art. 21, paragrafo 1, GDPR; (vii) ricevere i dati conferiti al Titolare in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (viii) proporre reclamo al Garante ai sensi dell'art 77 GDPR.

Per l'esercizio dei diritti l'Interessato potrà scrivere al RPD di ARERA all'indirizzo email [rpd@arera.it](mailto:rpd@arera.it), oppure scrivendo agli indirizzi del Titolare, all'attenzione del RPD. La richiesta sarà riscontrata nel minor tempo possibile e, comunque, nei termini di cui all'art. 12 del GDPR.