

DETERMINAZIONE N. 13/DACU/2018

MODIFICHE ALLE ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALLA INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLE RISPOSTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE DI CUI ALL' ALLEGATO A ALLA DETERMINAZIONE 11/DACU/2018

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY, CONSUMATORI E UTENTI DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Visti:

- la legge 14 novembre 1995 n.481/95;
- il Regolamento (UE) del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE;
- il “*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)*” (di seguito: TIQV), Allegato A alla deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e smi (di seguito: deliberazione 413/2016/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità dell’1 febbraio 2018 42/2018/A;
- la determinazione DACU 18 maggio 2018 n. 8/2018 (di seguito: determinazione 8/DACU/2018);
- la determinazione DACU 26 giugno 2018 n.11/2018 (di seguito: determinazione 11/DACU/2018);
- la comunicazione della società Research Hub S.r.l in data 30 luglio 2018;

Considerato che:

- Il TIQV, come approvato dalla deliberazione 413/2016/R/com), ha trovato piena attuazione dall’ 1 gennaio 2017 e prevede una indagine demoscopica annuale sulla qualità delle risposte ricevute dai clienti ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazione inviate ai propri fornitori;
- nell’ambito del quadro normativo in materia di protezione dei dati personali il Regolamento UE 2016/679 concernente la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati, entrato in vigore il 24 maggio 2016 è direttamente applicabile anche nell’ordinamento italiano

a partire dal 25 maggio 2018, presenta importanti riflessi di natura normativa ed organizzativa;

- con la determinazione 8/DACU/2018 è stata aggiudicata alla società Pragma CSA Change Solution Ahead S.r.l ., la procedura di gara negoziata CIG 73075583A1 avviata con la determinazione DACU 8/2017 per l’affidamento di servizi di ricerca di mercato per l’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico;
- con la determinazione 11/DACU/2018 sono state pubblicate le Istruzioni operative relative all’indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) per l’anno 2018;
- con lettera del 30 luglio 2018 è stato comunicato all’Autorità che la società Pragma CSA Change Solution Ahead S.r.l . ha variato la propria ragione sociale ed ha assunto la nuova denominazione “Research Hub S.r.l a partire dal 24 luglio 2018;
- le istruzioni tecniche di cui all’Allegato A alla determinazione 11/DACU/2018, prevedono al punto 7 che *“le imprese di vendita interessate all’indagine, entro la data di avvio dell’indagine, pubblicano nel loro sito l’informativa prevista dal Regolamento UE/2016/679 sul trattamento dei dati personali in una sezione facilmente accessibile ai clienti ed intitolata “Indagine di soddisfazione sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste di informazione. L’informativa è riportata in Allegato 1”;*
- il citato Allegato 1 attualmente indica come soggetto incaricato dell’indagine e del trattamento dei dati necessari a svolgerla la società di ricerca Pragma CSA Change Solution Ahead S.r.l .

Ritenuto opportuno:

- sostituire, preso atto della comunicazione di variazione di ragione sociale, a pag. 1 dell’Allegato A e a pag. 8 dell’ Allegato 1 all’Allegato A alla determinazione 11/DACU/2018 i riferimenti alla società Pragma CSA Change Solution Ahead S.r.l . con i riferimenti alla società Research Hub S.r.l, ai fini di una maggiore trasparenza;
- correggere alcuni errori meramente materiali e pubblicare la versione aggiornata delle Istruzioni operative sul sito internet dell’Autorità

DETERMINA

1. di aggiornare il riferimento alla società Pragma CSA Change Solution Ahead S.r.l presente nell’Allegato A alla determinazione 11/DACU/2018 come di seguito illustrato:
 - a. all’ottava riga del paragrafo “Premessa” sostituendolo con la seguente formulazione “Research Hub S.r.l, già Pragma CSA Change Solution Ahead S.r.l”;

- b. alla ventiduesima riga dell'Allegato 1 all'Allegato A – *Informativa ai clienti da pubblicare sul sito internet del venditore* - sostituendolo con il riferimento a Research Hub S.r.l .
2. di pubblicare l'Allegato A alla determinazione 11/DACU/2018 così come modificato dal presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

Milano, 31 luglio 2018

Il Direttore: Roberto Malaman