

**INFORMAZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**  
**“INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ DELLE RISPOSTE SCRITTE AI RECLAMI E ALLE RICHIESTE DI**  
**INFORMAZIONE 2018”**

ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679

L’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la deliberazione, 413/2016/R/com e smi ha previsto un’indagine annuale sulla qualità delle risposte scritte ai reclami e alle richieste di informazione presso i clienti 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 si svolgerà ricontattando un campione di clienti che hanno ricevuto una risposta scritta ad un reclamo o a una richiesta di informazione o inviando un questionario on- line ai delegati di cui si sono avvalsi per presentare il reclamo. I risultati dell’indagine saranno resi pubblici in forma anonima, nel rispetto dei profili di riservatezza indicati dalla normativa in vigore.

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; i dati personali sono trattati dall’Autorità nell’esecuzione dei compiti di interesse pubblico o comunque connessi all’esercizio dei propri pubblici poteri, e necessari per l’esecuzione dei compiti affidati dalla legge 481/95 e ss. mm.

A seguito del coinvolgimento nell’indagine di alcune aziende di vendita di energia elettrica e gas tenute a partecipare all’indagine possono essere trattati dati di clienti, relativi a persone fisiche o aziende ed organizzazioni identificate o identificabili come successivamente specificato.

In adempimento degli obblighi previsti dalla citata deliberazione (il provvedimento è disponibile sul sito dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it)) e in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali, si forniscono le informazioni relative alle finalità del trattamento, modalità e tempi di conservazione dei dati, titolare e diritti dell’interessato.

Il Titolare del trattamento dei dati è l’ Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con sede legale in Milano, Corso di Porta Vittoria 27, 20122 . La società di ricerca Pragma CSA effettua l’indagine ed è incaricata del trattamento dei dati necessari a svolgerla. Recapiti e contatti sono disponibili nell’apposita sezione dedicata all’indagine sul sito web [www.arera.it](http://www.arera.it).

I dati personali raccolti sono altresì trattati da personale dell’ARERA che agisce sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine a finalità e modalità del trattamento sopra descritte.

1. Alcuni dati connessi al suo reclamo, indicati nel successivo punto 2, da Lei forniti all’esercente, verranno trattati temporaneamente, anche elettronicamente, nella misura strettamente necessaria per lo svolgimento dell’indagine demoscopica che l’ Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) condurrà al fine di accertare la qualità della risposta al reclamo e alle richieste scritte di informazione e, in particolare, la soddisfazione e le aspettative dei clienti dei servizi di energia elettrica e gas che si sono rivolti

alle aziende di vendita, in relazione alle risposte scritte per reclami e richieste di informazioni ricevute dagli operatori;

2. I dati sottoposti al trattamento di cui al precedente punto 1 riguardano: la persona che ha ricevuto la risposta, il nome del titolare del contratto di fornitura cui si riferisce il reclamo o il nome del suo delegato, la data del reclamo e della sua risposta, il recapito telefonico o l'email, così come risultanti dai dati in possesso dell'esercente e relativi al rapporto contrattuale;

3. qualora Lei fosse richiamato ai fini dell'effettuazione dell'intervista telefonica, e vi acconsentisse, o qualora Lei ricevesse un questionario via email i dati acquisiti nel corso dell'indagine saranno anch'essi oggetto di trattamento; resta salva la possibilità di non rilasciare la suddetta intervista telefonica o di non rispondere al questionario. In tal caso l'indagine proseguirà nei confronti degli altri soggetti facenti parte del campione;

5. 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).

7. Cancellazione dei dati utilizzati ai fini dell'indagine: l'Autorità, al termine dell'indagine dopo la consegna dei risultati e il controllo degli stessi provvederà a cancellare tutti i file dati resi disponibili dalle imprese di vendita.