

Il Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, presieduto da Corrado Calabrò, ha approvato un provvedimento sulla qualità dei servizi telefonici di contatto (cosiddetti *call center*), applicabile a tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile, stabilendo un piano triennale di miglioramento progressivo che ridurrà significativamente i tempi di attesa per gli utenti e renderà i call center direttamente accessibili anche ai non udenti.

Il provvedimento, sollecitato anche dalle numerose segnalazioni giunte dalle associazioni dei consumatori e dai singoli utenti sulla scarsa qualità dei call center (tempi di attesa troppo lunghi, risposte non chiare o inadeguate, eccessiva invadenza degli addetti, mancanza di certezza nella presa in carico dei reclami), definisce regole e standard minimi di qualità, al fine di garantire i diritti degli utenti sia quando contattano (*inbound*) sia quando vengono contattati telefonicamente dagli addetti ai call center per l'attivazione di servizi o promozioni (*outbound*).

Sono in particolare stabiliti:

- i principi generali di comportamento a cui i gestori e gli addetti ai *call center* devono attenersi, ad esempio fornendo sempre un proprio codice identificativo, parlando un italiano corrente, chiaro e comprensibile e assegnando un codice ai reclami ricevuti;
- gli indicatori fondamentali di qualità del servizio *inbound*, quali il "*tempo di navigazione*" tra le varie opzioni automatiche prima di parlare con un addetto, il "*tempo di attesa*" della risposta effettiva dell'addetto e il "*tasso di risoluzione dei reclami*", cioè la percentuale di reclami risolti senza ulteriori solleciti dell'utente, prevedendo, per ogni indicatore, i valori minimi da rispettare secondo un piano triennale di miglioramento;
- la gratuità dell'accesso telefonico al *call center*, nel rispetto di quanto previsto dal piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni;
- i requisiti minimi di accessibilità gratuita ai *call center* per gli utenti sordi, grazie a tecnologie "assistive", quali chat, SMS, fax, e-mail e "servizi ponte", questi ultimi da erogare anche per il tramite dell'Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei Sordi (ENS).

Tra le modalità di monitoraggio della qualità dei servizi dei *call center* è prevista la possibilità di effettuare campagne di tipo "call back" con l'eventuale collaborazione delle associazioni dei consumatori.

*Roma, 15 maggio 2009*