

Schema di direttiva in materia di qualità dei servizi di contatto (call center)
nel settore delle comunicazioni elettroniche

Articolo 1
(Definizioni)

1. Ai fini della presente direttiva si intende per :
 - a. **associazione di consumatori:** associazione di impegno civico che ha tra le principali finalità statutarie la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini consumatori e utenti, di cui all'art. 137 del Codice di Consumo;
 - b. **ENS:** Ente Nazionale Sordi
 - c. **call center:** struttura organizzativa dell'operatore di comunicazione elettronica che fornisce il servizio di contatto all'utente del servizio di comunicazione elettronica, gestendo ed organizzando, mediante l'adozione di idonee procedure, un insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consentono contatti e comunicazioni multicanale con gli utenti (attraverso più mezzi, per esempio telefonia, internet, posta) sia in entrata (inbound) sia in uscita (outbound). I call center possono svolgere servizi di contatto in entrata ("inbound"), quando è l'utente che avvia il contatto, o in uscita ("outbound"), quando l'utente è destinatario del contatto.
 - d. **servizio di contatto:** servizio reso dal call center agli utenti;
 - e. **committente:** un operatore che affida tutto o parte dei propri servizi di contatto ad un call center esterno (c.d. servizio in outsourcing), definendo nel contratto le caratteristiche e la qualità circa i livelli di servizio (SLA – "Service Level Agreement");
 - f. **reclamo:** espressione di insoddisfazione rivolta dall'utente e/o cliente nei confronti dell'operatore, in relazione ad un suo prodotto o servizio, a cui quest'ultimo, ai sensi dell'art. 8 comma 4 della delibera 179/03/CSP, è chiamato a dare una definizione, comunicandola all'utente, entro 45 giorni;
 - g. **accessibilità:** la capacità dei sistemi adottati nei call center, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari;
 - h. **servizio ponte:** servizio, di norma basato su un call center, che consente all'utente sordo di comunicare con i servizi di contatto degli operatori di comunicazione elettronica, attraverso la traduzione testo-voce/voce-testo effettuata da un operatore umano o da un sistema automatico. L'utente sordo può accedere al servizio ponte attraverso differenti canali o sistemi inclusi: DTS, fax, chat, web, e-mail, SMS ecc.;
 - i. **operatore di servizi di comunicazione elettronica:** impresa autorizzata che fornisce i servizi, di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo

editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica.

Articolo 2 (Oggetto della direttiva)

1. La presente direttiva disciplina i principi e le regole cui si conformano i call center nell'erogazione dei propri servizi al fine di garantire un livello adeguato di qualità dei servizi di contatto, indipendentemente dal modello organizzativo o dalla tecnologia utilizzati.
2. Le finalità della direttiva sono:
 - a. assicurare che siano garantiti i diritti degli utenti, quando accedono ai servizi di contatto offerti dai call center e quando sono contattati dai medesimi;
 - b. migliorare la qualità dei servizi di contatto - inbound ed outbound – all'interno del settore delle comunicazioni elettroniche nel rispetto di standard minimi di qualità;
 - c. garantire l'accessibilità e l'usabilità dei servizi di contatto anche da parte degli utenti sordi in ottemperanza al principio di uguaglianza di cui all'articolo 3 della Costituzione.
3. Resta ferma l'applicazione delle disposizioni e dei criteri di cui alla direttiva generale in materia di qualità dei servizi di contatto e carte dei servizi.

Articolo 3 (Principi di condotta generali)

1. I call center, indipendentemente dal modello organizzativo o dalla tecnologia utilizzati, assicurano, oltre al rispetto delle disposizioni vigenti e in particolare di quelle sul trattamento dei dati personali, un efficace canale di comunicazione per facilitare le relazioni e la gestione delle interazioni fra gli operatori e gli utenti.
2. La politica di comunicazione del call center deve essere orientata alla massima trasparenza nei confronti dell'utente e alla coerenza con le finalità e gli obiettivi del servizio stesso e della presente direttiva, agevolando l'utente nell'accesso ai servizi erogati e nella conoscenza dell'albero per i sistemi di risposta automatica.
3. In caso di servizio di contatto fornito da un call center esterno in outsourcing, il rapporto tra il call center ed l'operatore committente deve essere regolato da un contratto di fornitura di servizi, nel quale sia previsto l'impegno ad ottemperare a quanto previsto nella presente direttiva.

Articolo 4 (Relazione con gli utenti)

1. Il call center assicura che la modalità e i contenuti di relazione con gli utenti, che usufruiscono del servizio erogato dal call center o che sono contattati dal call center, siano conformi alle seguenti regole:
 - a. esprimere in maniera chiara ed esaustiva le finalità del servizio, in termini di obiettivi, servizi offerti, prezzi, informazioni o prestazioni offerte dallo specifico servizio;

- b. rendere disponibili in modo semplice le informazioni riguardo alle modalità ed ai canali di accesso al servizio;
 - c. garantire la correttezza delle informazioni fornite all'utente ivi comprese modalità di recesso e diritti previsti dalle carte dei servizi;
 - d. fornire informazioni precise sulle modalità di reclamo e assicurare l'identificazione del reclamo mediante un codice, nonché la rintracciabilità da parte dell'utente del reclamo già presentato; l'utente avrà diritto di fare riferimento e di ottenere aggiornamenti riguardo al reclamo presentato;
 - e. dotarsi di procedure di gestione delle segnalazioni o dei reclami che garantiscano all'utente di ricevere sempre una risposta adeguata entro i tempi contrattualmente definiti e indicati nelle carte dei servizi;
 - f. adottare alberi per i sistemi di risposta automatici di semplice comprensibilità, non eccessivamente complessi e ramificati, adeguati alle caratteristiche dell'offerta ed alle necessità informative e di assistenza/reclamo degli utenti;
 - g. perseguire l'obiettivo dell'uniformità delle risposte e delle proposte commerciali al variare dell'addetto;
 - h. dare risposta in differita nel caso in cui l'addetto o il responsabile non abbiano a disposizione o non possano fornire in linea l'informazione richiesta, con prima richiamata o contatto, ad esempio via e-mail, di norma non oltre il secondo giorno lavorativo successivo;
 - i. assicurare la tracciabilità interna della postazione di lavoro.
2. Gli addetti del call center sono tenuti a rispettare nella gestione del contatto con gli utenti le seguenti regole:
- a. fornire ad ogni contatto almeno il codice identificativo della postazione di lavoro;
 - b. adottare gentilezza e cortesia per tutta la durata del contatto;
 - c. non chiudere il contatto e gestirlo come da procedura operativa, sino a quando l'utente abbia necessità di avere informazioni inerenti al servizio erogato, salvo i casi di comportamenti scorretti o inopportuni dell'utente (in tali casi il contatto è chiuso previo preavviso);
 - d. utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, ripetendo le informazioni date se necessario;
 - e. non utilizzare l'identificazione della linea chiamante (CLI) per rifiutare la risposta alle chiamate in entrata del singolo utente o per discriminare all'interno della stessa categoria di utenza a parità di tipologia di richiesta.

Art. 5 (Indicatori di qualità)

1. Gli operatori di servizi di comunicazione elettronica:
 - a. utilizzano gli indicatori di qualità per i servizi telefonici di assistenza clienti, nonché le relative definizioni, riportati nell'allegato 1, che forma parte integrante e sostanziale della presente direttiva, con le precisazioni ivi contenute;
 - b. inviano all'Autorità, per ogni periodo di misurazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti secondo un apposito modello elettronico che verrà messo a disposizione nel sito web dell'Autorità un mese prima del termine della prima scadenza per l'invio da parte degli operatori e fornito a richiesta; per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all'articolo 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le rilevazioni

- semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono;
- c. pubblicano, nel proprio sito web, i resoconti semestrali ed annuali di cui alla lett. b) entro gli stessi termini e comunicano all'Autorità gli indirizzi delle relative pagine web;
 - d. inviano all'Autorità, insieme con il primo resoconto semestrale, le informazioni relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali secondo il modello che l'Autorità si riserva di predisporre, e inviano gli eventuali aggiornamenti con il primo successivo resoconto semestrale;
 - e. inviano all'Autorità, a richiesta, una descrizione delle procedure utilizzate dall'operatore stesso per effettuare le misurazioni, nonché i formati e la durata del mantenimento delle informazioni nelle basi di dati ed i riferimenti aggiornati del punto di contatto per eventuali ulteriori informazioni.
3. Al fine di garantire che gli utenti finali abbiano accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione, l'Autorità pubblica nel proprio sito web tabelle comparative di risultati semestrali ed annuali di qualità di servizio raggiunti dagli operatori di servizi di comunicazione elettronica nel medesimo settore, comunicati ai sensi della presente direttiva;
 4. I dati di cui al presente articolo sono contestualmente inviati anche all'indirizzo di posta elettronica direzionetutelaconsumatori@agcom.it indicando in oggetto il titolo della presente direttiva. Eventuali variazioni di tale indirizzo sono pubblicate nel sito web dell'Autorità.

Articolo 6

(Standard minimi di qualità - Chiamate in Entrata)

1. Gli operatori di servizi di comunicazione elettronica forniscono servizi telefonici di assistenza almeno nei giorni feriali tra le ore 8.30 e le ore 21.30 (fino alle 19:30 per numeri di assistenza clienti affari);
2. Per i tempi di accesso al servizio telefonico di assistenza clienti gli operatori di servizi di comunicazione elettronica debbono rispettare i seguenti standard minimi:
 - a) tempo di navigazione nell'albero (misura 1 dell'allegato 1):
 1. per i servizi fissi di telecomunicazione, media non superiore ai 90 secondi nel primo anno successivo a quello di entrata in vigore della presente direttiva; 75 nel secondo e 60 nel terzo;
 2. per i servizi mobili di telecomunicazione, media non superiore ai 160 secondi nel primo anno successivo a quello di entrata in vigore della presente direttiva; 145 nel secondo e 130 nel terzo;
 - b) tempo di risposta dell'operatore dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore (misura 2a dell'allegato 1):
 1. per i servizi fissi, media non superiore agli 80 secondi nel primo anno successivo a quello di entrata in vigore della presente direttiva; 65 nel secondo, e 60 nel terzo;
 2. per i servizi mobili, media non superiore ai 55 secondi nel primo anno successivo a quello di entrata in vigore della presente direttiva; 50 nel secondo, e 45 nel terzo;
 - c) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi (misura 2b dell'allegato 1):

1. per i servizi fissi, non inferiore al 10% nel primo anno successivo a quello di entrata in vigore della presente direttiva; del 20% nel secondo, e del 30% nel terzo;
2. per i servizi mobili, non inferiore al 45% nel primo anno successivo a quello di entrata in vigore della presente direttiva; del 50% nel secondo, e del 55 % nel terzo.

Articolo 7 (Modalità di verifica della qualità dei servizi)

1. L'Autorità può avvalersi, previo accordo, della collaborazione di associazioni di consumatori e dell'ENS per l'espletamento di campagne di monitoraggio dei livelli di qualità del servizio.
2. Gli operatori dovranno fornire, su richiesta dell'Autorità, i tabulati relativi alle chiamate effettuate, in inbound o in outbound, per consentire indagini di tipo "call-back". A tal fine, limitatamente ai periodi indicati dall'Autorità, gli operatori di servizi di comunicazione elettronica dovranno richiedere agli utenti che chiamano un esplicito consenso al trattamento dei dati personali a fini di indagini di "customer satisfaction" da effettuarsi ai sensi della presente direttiva. Gli elenchi dei numeri degli utenti consenzienti dovrà essere fornito all'Autorità.

Articolo 8 (Gestione del contatto con gli utenti sordi)

1. I call center erogano un servizio inbound accessibile anche da parte di utenti sordi, prevedendo l'impiego di tecnologie assistive e/o configurazioni particolari per gestire il contatto con tale tipologia di utenti.
2. Viene garantita l'accessibilità gratuita dei call center attraverso:
 - a) Chat ed SMS con tempi di risposta pari a quelli previsti per le chiamate telefoniche;
 - b) fax ed e-mail con risposta possibilmente immediata o differita in un tempo massimo di 2 ore.
3. Nel caso in cui l'accessibilità diretta da parte dell'utente sordo con tutte le modalità di comunicazione da esso utilizzate dovesse comportare oggettive difficoltà di ordine tecnico e/o organizzativo, l'accessibilità verrà garantita attraverso un accesso ai servizi inbound "mediato" da un servizio ponte dedicato all'accesso ai servizi inbound dell'operatore che potrà essere realizzato, nel rispetto del principio di gradualità, direttamente dagli operatori di servizi di comunicazione elettronica, anche in forma congiunta, e/o implementando i servizi ponte attualmente gestiti dall'ENS, in entrambi i casi attraverso la tempestiva adozione di accordi bilaterali o multilaterali. In questo caso i tempi di accesso da parte dell'utente sordo al servizio ponte dovranno progressivamente equipararsi a quelli previsti per le altre tipologie di utenti.

Articolo 9 (Servizi Outbound – Chiamate in Uscita)

1. Gli operatori di servizi di comunicazione elettronica, nell'effettuazione di contatti outbound, assicurano il rispetto delle disposizioni, in quanto applicabili, del codice della privacy, con verifica preventiva della lista di nominativi, del codice delle comunicazioni elettroniche, in particolare dell'art.70, del codice del consumo, in particolare dell'art.52, del regolamento 664/06/CONS, nonché delle disposizioni delle autorità competenti in materia, ivi incluse quelle del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

2. Gli operatori di cui al comma 1 assicurano che gli addetti, dipendenti dall'operatore o da società esterna da quest'ultimo incaricata, rispettino, nella gestione del contatto con l'utente, le seguenti regole:
 - i. comunicare, all'inizio di ogni conversazione, il nominativo della società per conto della quale avviene il contatto telefonico, lo scopo del contatto telefonico e il proprio nome e cognome;
 - ii. fornire altresì adeguata informativa relativamente alle eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dal contratto che l'utente si accinge a concludere, nonché dei principali cambiamenti che apporterebbe allo stato attuale di utilizzazione del servizio da parte dell'utente;
 - iii. al termine del contatto telefonico comunicare nuovamente il nominativo della società e il proprio nome e cognome. Se il titolare dell'utenza telefonica ha manifestato la volontà di concludere il contratto, l'addetto deve altresì comunicare, al termine della conversazione, il numero identificativo della pratica e i recapiti ai quali l'utente può rivolgersi per ulteriori informazioni o per eventuali assistenze o reclami;
 - iv. Adottare gentilezza e cortesia per tutta la durata del contatto;
 - v. Utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, ripetendo le informazioni date se necessario ed evitando l'uso di espressioni fuorvianti quali "offerta gratuita" nel caso in cui, viceversa, vi sia un corrispettivo da pagare, o di sigle e acronimi di non immediata comprensibilità;
 - vi. Fornire indicazioni chiare e precise su eventuali termini di disdetta o recesso ed inviare la modulistica prevista;
 - vii. Fornire chiara informazione sullo scopo di una eventuale registrazione a fini contrattuali;
 - viii. Non effettuare ripetute sollecitazioni commerciali, qualora non gradite dall'utente chiamato, nel rispetto della normativa vigente e dei provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Articolo 10

(Disposizioni finali)

1. In caso di violazione delle disposizioni della presente direttiva si applicano le sanzioni previste dall'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97 e dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95.
2. La presente direttiva entra in vigore decorsi trenta giorni dalla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

