

Documento per la consultazione pubblica in materia di
“Nuove disposizioni in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai
sensi dell’art. 1, comma 6, lett. b), n. 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249 e modifiche alle Direttive
approvate con le delibere n. 179/03/CSP, n. 278/04/CSP e n. 79/09/CSP”

Allegato D

Tabella comparativa sulle modifiche alla Direttiva approvata con la delibera n. 79/09/CSP
(in breve, Direttiva qualità call center)

MODIFICHE ALLA DIRETTIVA QUALITÀ CALL CENTER

Modifiche alla Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche approvata con delibera n. 79/09/CSP e ai relativi allegati

N.B.

Nel presente allegato, per comodità di lettura, il testo della Direttiva è riportato direttamente con evidenziate in grassetto le modifiche, senza l'utilizzo di una tabella di confronto, poiché trattasi di interventi limitati.

In particolare, le modifiche sono contenute esclusivamente negli articoli 1 e 2, per estendere l'applicazione della Direttiva anche agli operatori dei servizi televisivi a pagamento, nonché nell'art. 6 per estendere ai predetti operatori gli obiettivi di qualità dei servizi di contatto raggiunti dagli operatori della telefonia.

Articolo 1 (Definizioni)

1. Ai fini della presente direttiva si intende per :

- a) accessibilità: la capacità dei sistemi adottati per l'erogazione dei servizi di contatto di garantirne la fruizione, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari;
- b) addetto al *call center*: la risorsa umana che gestisce il servizio telefonico di contatto tra l'operatore e l'utente;
- c) associazioni dei consumatori: le formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del Consumo;
- d) *call center*: un insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consente contatti e comunicazioni multicanale con gli utenti (attraverso più mezzi, per esempio telefonia, internet, posta);
- e) CLI: identificativo della linea chiamante (*calling line identification*)
- f) ENS: Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei Sordi istituito con la legge n.889 del 12 maggio 1942;
- g) Indagine di tipo "*call back*": indagine sulla soddisfazione dell'utente, in relazione ai servizi di *call center*, che prevede di richiamare ed intervistare un campione casuale di clienti finali che si sono rivolti al *call center* o sono stati contattati dagli addetti ai *call center*;
- h) IVR (Interactive Voice Response) o albero fonico: sistema interattivo di risposta capace di recitare informazioni ad un chiamante, interagendo tramite tastiera telefonica; tale sistema consente di recitare un insieme di messaggi preregistrati, oppure un menù a scelta multipla, di memorizzare dati introdotti attraverso la tastiera telefonica, alleggerendo il carico di chiamate pervenute agli addetti del *call center*, e fornendo informazioni standard e frequentemente richieste (es: orari di apertura e chiusura, costo dei servizi, indirizzi);
- i) operatore: 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, **per i servizi radiotelevisivi a pagamento, ivi compresi i soggetti definiti all'art. 1, lettera a) dell'Allegato A alla delibera n. 278/04/CSP**, 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'art. 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;
- j) reclamo: l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'**operatore** per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata;

- k) servizio telefonico di contatto “*inbound*”: servizio che consente all’utente di mettersi in contatto telefonicamente con l’operatore per richieste di informazioni, prestazioni, servizi commerciali e inoltre reclami; il servizio può essere dotato anche di albero fonico interattivo e può far uso di sistemi di risposta automatica;
- l) servizio telefonico di contatto “*outbound*”: servizio attraverso il quale l’operatore si mette in contatto con l’utente;
- m) servizio telefonico di contatto: l’insieme dei servizi telefonici di contatto “*inbound*” e “*outbound*” così come definiti ai punti k) e l);
- n) servizio di assistenza clienti (*customer care*): servizio telefonico di contatto che consente ai clienti di un fornitore di servizi di comunicazione o di risorsa correlata di accedere, senza oneri per il chiamante, allo sportello di assistenza dell’operatore medesimo adeguato alle esigenze degli utenti secondo le disposizioni della normativa applicabile, al quale è possibile, tra l’altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo e gestire il blocco selettivo delle chiamate;
- o) servizio ponte: servizio che consente all’utente sordo di usufruire dei servizi telefonici di contatto, attraverso la traduzione testo-voce/voce-testo effettuata da un addetto al *call center* o da un sistema automatico; l’utente sordo può accedere al servizio ponte attraverso differenti canali o sistemi, quali DTS, fax, chat, web, e-mail, SMS.

Articolo 2 **(Oggetto della direttiva)**

1. La presente direttiva disciplina i principi e le regole cui si conformano gli operatori nell’erogazione dei servizi telefonici di contatto, al fine di garantire un livello adeguato di qualità delle prestazioni rese, indipendentemente dal modello organizzativo o dalla tecnologia utilizzati.
2. Le finalità della direttiva sono:
 - a) assicurare che nella fornitura dei servizi telefonici di contatto, sia in modalità *inbound* che *outbound*, siano garantiti i diritti degli utenti;
 - b) migliorare la qualità dei servizi di assistenza clienti all’interno del settore delle comunicazioni elettroniche nel rispetto di standard minimi di qualità;
 - c) garantire l’accessibilità e la fruibilità dei servizi telefonici di contatto anche da parte degli utenti sordi, in ottemperanza al principio di uguaglianza di cui all’articolo 3 della Costituzione.
3. La presente direttiva si applica agli operatori dei comparti della telefonia vocale fissa e delle comunicazioni mobili e personali, **nonché dei servizi di televisione a pagamento**, per tutti i servizi offerti da tali operatori. L’Autorità si riserva di estendere l’ambito di applicabilità della direttiva anche agli operatori di altri comparti delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica.

Articolo 3 **(Responsabilità degli operatori)**

1. Gli operatori sono responsabili del rispetto delle disposizioni della presente direttiva, a prescindere dalla tecnologia utilizzata e dalla modalità organizzativa con cui i servizi telefonici di contatto sono resi, senza alcuna differenziazione tra servizi prestati direttamente o indirettamente, ossia tramite società di servizi cui viene affidata la gestione degli stessi.
2. Gli operatori assicurano che i servizi telefonici di contatto realizzino, nel rispetto delle disposizioni vigenti e in particolare di quelle sul trattamento dei dati personali, un efficace canale di comunicazione con gli utenti.
3. Gli operatori garantiscono che l’erogazione dei servizi di contatto sia improntata 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 fonico per i sistemi di risposta automatica.

Articolo 4 **(Principi generali)**

1. Gli operatori assicurano, anche impartendo le dovute istruzioni agli addetti al *call center* o alle società terze, fornitrici del servizio, che nello svolgere il servizio di contatto, sia per le chiamate in uscita che per quelle in entrata, siano rispettate le seguenti regole:

- a) esprimere in maniera chiara ed esaustiva le finalità del servizio fornito, nonché, in termini obiettivi, le prestazioni offerte e i prezzi applicati;
- 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 le modalità di recesso e i diritti riconosciuti dalle carte dei servizi;
- d) fornire all'inizio di ogni contatto almeno il codice identificativo dell'addetto, fatte salve le disposizioni del regolamento in materia dei contratti a distanza, di cui all'art.2 della delibera 664/06/CONS;
- e) adottare gentilezza e cortesia per tutta la durata del contatto e non chiudere il contatto 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);
- f) fornire informazioni in italiano corrente, utilizzando un linguaggio corretto, chiaro e comprensibile, ripetendo - se necessario - le informazioni richieste dall'utente ed evitando l'uso di espressioni fuorvianti o di sigle e acronimi di non immediata comprensibilità;
- g) perseguire l'obiettivo dell'uniformità delle risposte e delle proposte contrattuali al variare dell'addetto;
- h) fornire informazioni precise e complete sulle modalità di presentazione dei reclami ai sensi dell'art. 8, comma 1, della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, e sul termine per la definizione degli stessi, che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo, nel rispetto dell'art. 8, comma 4, della citata direttiva;
- i) assicurare che sia assegnato un codice identificativo ad ogni reclamo presentato nelle modalità previste dall'art. 8, comma 1, della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e che tale codice sia comunicato immediatamente all'utente, anche al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato della procedura;
- j) 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; nel caso in cui l'addetto non possa fornire in linea l'informazione, assicurare un risposta in differita non oltre il secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta;
- k) adottare alberi di navigazione facilmente comprensibili, non eccessivamente complessi e ramificati, adeguati alle caratteristiche dell'offerta ed alle necessità informative, di assistenza e di reclamo degli utenti, ai quali, in tale ultimo caso, deve essere riconosciuta la possibilità di parlare in tempo reale con un addetto;
- l) non utilizzare la funzione di identificazione della linea chiamante (CLI) per rifiutare le chiamate in entrata del singolo utente, o per effettuare scelte discriminatorie all'interno della stessa categoria di utenza a parità di tipologia di richiesta.

Articolo 5 **(Indicatori di qualità)**

1. Gli operatori:

- a) utilizzano gli indicatori di qualità per i servizi telefonici di assistenza clienti, definiti nell'allegato A, che forma parte integrante e sostanziale della presente direttiva;
- b) pubblicano, nel proprio sito web, con apposito collegamento dalla "*home page*", per i periodi di misurazione e nei termini di cui all'allegato A, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti, redatto secondo lo schema di cui all'allegato B, anch'esso parte integrante e sostanziale della

presente delibera; per le rilevazioni annuali il resoconto è pubblicato insieme con la relazione di cui all'art. 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi;

c) inviano contestualmente all'Autorità i resoconti e la relazione di cui alla lett. b), insieme con l'indicazione dell'indirizzo della relativa pagina web, secondo le indicazioni contenute nel successivo comma 3;

d) inviano all'Autorità, su richiesta, una descrizione delle procedure utilizzate 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.

2. La documentazione di cui al presente articolo è inviata esclusivamente in formato elettronico, con richiesta di conferma di ricezione, 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.

3. Al fine di garantire che gli utenti finali abbiano accesso ad informazioni complete, comparabili e di facile consultazione, l'Autorità può, altresì, realizzare, sul proprio sito web, collegamenti ipertestuali alle pagine web ove gli operatori pubblicano i resoconti e la relazione sulla qualità dei servizi di contatto di cui al precedente comma 1.

Articolo 6

(Servizio di assistenza clienti e standard minimi di qualità)

1. Gli operatori forniscono il servizio di assistenza clienti (*customer care*) previsto dal comma 1 dell'art. 15 di cui all'allegato A della delibera 26/08/CIR, assicurando, tra l'altro, il diritto dell'utente a presentare un reclamo e a parlare direttamente, a tale scopo, con un addetto.

2. Nella fornitura del servizio di cui al comma 1 gli operatori utilizzano numerazioni gratuite nel rispetto dei principi di cui all'art. 4.

3. Il servizio di cui al comma 1 è erogato almeno nei giorni feriali tra le ore 8.30 e le ore 21.30 (fino alle 19.30 per numeri di assistenza clienti affari).

4. Nell'espletare il servizio di cui al comma 1, gli operatori **dei comparti della telefonia vocale fissa e delle comunicazioni mobili e personali** rispettano i seguenti standard minimi:

Per comodità di lettura si ricordano le seguenti definizioni, contenute negli allegati alla Direttiva:

Tempo di navigazione: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.

Tempo di attesa: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione (**N.B.** questo indicatore deve essere misurato in due modi: a. tempo medio di risposta; b. percentuale delle chiamate per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi).

a) relativamente all'indicatore "Tempo di navigazione" (definizione 1 e misura 1 dell'allegato A), media, espressa in secondi, non superiore a:			
---	--	--	--

Servizi di:	Anno 1 ^[1]	Anno 2	Anno 3
rete fissa	80	75	70
rete mobile	145	130	115

b) relativamente all'indicatore "Tempo di attesa" (definizione 2 e misura 2a dell'allegato A), media, espressa in secondi, non superiore a:			
---	--	--	--

Servizi di:	Anno 1 ^[1]	Anno 2	Anno 3
rete fissa	100	85	70

^[1] Per Anno 1 si intende il primo anno, o frazione di anno solare, di entrata in vigore della presente direttiva.

rete mobile	55	50	45
c) relativamente all'indicatore "Tempo di attesa" (definizione 2 e misura 2b dell'allegato A), percentuale non inferiore a:			
Servizi di:	Anno 1 ^[1] ,	Anno 2	Anno 3
rete fissa	30%	35%	45%
rete mobile	45%	50%	55%

4 bis. Nell'espletare il servizio di cui al comma 1, gli operatori che forniscono servizi di televisione a pagamento rispettano gli standard minimi previsti nella tabella di cui al comma precedente per la telefonia fissa, anno 3.

5. L'Autorità si riserva di fissare, a decorrere dal secondo anno solare di vigenza della presente delibera, gli standard minimi che gli operatori dovranno rispettare relativamente all'indicatore "Tasso di risoluzione dei reclami" (definizione 3 e misura 3 dell'allegato A). A tal fine gli operatori forniscono all'Autorità, nei tempi e nei modi di cui agli allegati A) e B), la percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia avuto la necessità di effettuare solleciti.

Articolo 7 **(Gestione del contatto con gli utenti sordi)**

1. Gli operatori assicurano che il servizio telefonico di contatto *inbound* sia accessibile anche da parte di utenti sordi, prevedendo l'impiego di tecnologie assistive e/o configurazioni particolari.
2. Viene garantita l'accessibilità gratuita dei *call center* attraverso i seguenti sistemi:
 - 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. La mancata fornitura anche di una sola delle modalità di comunicazione SMS, fax o e-mail, per difficoltà di ordine tecnico e/o organizzativo, comporta che non sia soddisfatta la condizione di accessibilità diretta da parte dell'utente sordo ai servizi di contatto *inbound*. In tal caso l'accessibilità viene garantita attraverso l'accesso ad un servizio ponte, che può essere realizzato, nel rispetto del principio di gradualità, direttamente dagli operatori, anche in forma congiunta, e/o utilizzando i servizi ponte attualmente gestiti dall'ENS, ferma restando la tempestiva adozione di accordi bilaterali o multilaterali. Anche i tempi di accesso da parte dell'utente sordo al servizio ponte devono essere equiparati a quelli previsti per le chiamate telefoniche.

Articolo 8 **(Contatti *outbound* e contatti a scopo contrattuale)**

1. Gli operatori assicurano, nell'effettuazione di contatti *outbound*, il rispetto delle disposizioni di cui all'art. 4 della presente direttiva.
2. Nel caso di contatti a scopo di proposta contrattuale – sia *inbound* che *outbound* - gli operatori assicurano, nella gestione del contatto con l'utente e in tutta la fase pre-contrattuale il rispetto delle norme previste:
 - a) dal codice delle comunicazioni elettroniche, in particolare dall'art. 70;
 - b) dal codice del consumo, in particolare dagli articoli 24 e 52;
 - c) dal regolamento in materia dei contratti a distanza, di cui alla delibera 664/06/CONS.

Articolo 9 **(Modalità di verifica della qualità dei servizi telefonici di contatto)**

1. L'Autorità effettua periodicamente la verifica della qualità dei servizi telefonici di contatto, per il cui espletamento può avvalersi, previo accordo, della collaborazione di associazioni dei consumatori, dell'ENS, di enti e strutture specializzate, che devono rispettare criteri oggettivi di obiettività ed imparzialità.
2. A tal fine, limitatamente ai periodi indicati dall'Autorità, gli operatori richiedono agli utenti un esplicito consenso al trattamento dei dati personali ai fini di indagini di tipo "*call back*" da effettuarsi ai sensi della presente direttiva. Gli operatori forniscono, su richiesta dell'Autorità, gli elenchi dei numeri degli utenti consenzienti nonché i tabulati relativi alle chiamate effettuate, in *inbound* o in *outbound*, relativamente agli utenti consenzienti, per consentire l'espletamento delle indagini di tipo "*call back*".
3. Inoltre, l'Autorità, previa consultazione delle associazioni dei consumatori sui criteri da adottare per le indagini di tipo "*call back*", può inoltre richiedere che la verifica della qualità venga effettuata dagli operatori stessi sia sulle chiamate in *inbound* che su quelle *outbound*. In tal caso gli operatori, relativamente ai periodi indicati dall'Autorità e ad campione stratificato significativo dalla stessa individuato, affidano ad una società terza – all'uopo nominata Responsabile al trattamento dei dati da parte dei singoli operatori – l'incarico di effettuare un sondaggio sulla soddisfazione dell'utente tramite indagini di tipo "*call back*". I quesiti da porre vengono predisposti dall'Autorità. Gli operatori comunicano all'Autorità gli esiti delle indagini secondo le indicazioni di quest'ultima.

Articolo 10

(Sanzioni)

1. Il mancato rispetto da parte degli operatori delle regole generali di condotta di cui all'art. 4 della presente delibera, determina l'irrogazione della sanzione prevista all'art. 98, comma 11, d.lgs. n. 259/2003.
2. Il mancato rispetto da parte degli operatori degli obblighi di pubblicazione, nonché di quelli connessi agli indicatori di qualità, e agli *standard* minimi ai sensi degli artt. 5, comma 1, lett. a) e b), 6, commi 1, 2, 3 e 4, e 7, determina l'irrogazione della sanzione contemplata dall'art. 98, comma 16, d.lgs. n. 259/2003.
3. La mancata comunicazione da parte degli operatori dei dati e delle notizie richieste dall'Autorità ai sensi degli artt. 5, comma 1, lett. c) e d), 6, comma 5, e 9 determina l'irrogazione della sanzione prevista dall'art. 98, commi 9 e 10, d.lgs. n. 259/2003.
4. Per ogni altra ipotesi di violazione delle disposizioni della presente direttiva l'Autorità irroga le sanzioni previste dall'art. 98 del d. lgs. n. 259/2003, dall'art. 1 della legge n. 249/1997, dall'art. 2, comma 20, della legge n. 481/1995.

Articolo 11

(Disposizioni transitorie e finali)

1. Gli operatori destinatari della presente direttiva sono tenuti ad adeguare le proprie procedure e ad approntare gli strumenti per l'attuazione pratica delle disposizioni della presente delibera entro due mesi dalla data di entrata in vigore della delibera stessa.
2. L'obbligo della rendicontazione dei risultati di qualità, di cui all'art.5, decorre dal primo semestre successivo alla data di entrata in vigore della delibera.
3. La presente delibera entra in vigore all'atto della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.