

DELIBERA 375/19/CONS

CONSULTAZIONE PUBBLICA CONCERNENTE LA REVISIONE DELLA DISCIPLINA DEI SERVIZI DI CONTATTO TRAMITE OPERATORE NEL SETTORE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

NELLA riunione di Consiglio del 23 luglio 2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle comunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l’articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, secondo cui l’Autorità emana direttive concernenti i livelli generali di qualità dei servizi e per l’adozione, da parte di ciascun gestore, di una carta del servizio recante l’indicazione di standard minimi per ogni comparto di attività;

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante “*Codice in materia di protezione dei dati personali*” ed i successivi provvedimenti attuativi in materia;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 e s.m.i., recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito il “Codice”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i., recante “*Codice del consumo, a norma dell’art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*”;

VISTO il Regolamento (UE) n. 2015/2120 del 25 novembre 2015, del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce misure riguardanti l’accesso a un’Internet aperta e che modifica la direttiva n. 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il Regolamento (UE) n. 2012/531 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all’interno dell’Unione;

VISTA la Direttiva (UE) n. 2018/1972 dell’11 dicembre 2018, del Parlamento europeo e del Consiglio, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione);

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009, recante “*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 588/12//CONS del 29 novembre 2012, recante “*Avvio del procedimento di consultazione pubblica per modifiche alla direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche approvata con la delibera n. 79/09/CSP*”;

VISTA la delibera n. 55/14/CIR del 7 maggio 2014, recante “*Integrazione al Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, di cui alla delibera n. 52/12/CIR – definizione di comunicazione telefonica a tariffa di base*”;

VISTA la delibera n. 8/15/CIR del 13 gennaio 2015, recante “*Adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/CIR*”, il cui allegato A contiene il “*Piano Nazionale di Numerazione (PNN)*”, che contiene integrate anche le disposizioni della delibera n. 55/14/CIR;

VISTA la delibera n. 157/18/CIR del 26 settembre 2018, recante “*Modifica del piano di numerazione di cui alla delibera n. 8/15/CIR in attuazione della legge annuale per il mercato e la concorrenza n. 124/2017*”;

CONSIDERATO quanto segue:

Il servizio di contatto tramite operatore è quello maggiormente utilizzato dai consumatori in tutti i Paesi dell’UE (oltre l’85% della popolazione sceglie il contatto con l’operatore per chiedere assistenza al proprio fornitore) e ritenuto il più efficace (in termini di tutele dei diritti dei consumatori) a prestare assistenza commerciale e tecnica (attivazione/disattivazione offerte servizi; segnalazione guasti; configurazione linea e apparecchiature; interventi di manutenzione), nonché quale primo contatto per la presentazione di reclami (segnalazione di aspetti commerciali e amministrativi relativi al funzionamento di prodotti e servizi e alla corrispondenza delle prestazioni rispetto ai livelli di qualità del servizio previsto dal contratto).

La presente consultazione pubblica per la riforma della disciplina (principi e regole) cui si conformano gli operatori nell’erogazione dei servizi di contatto tramite operatore al fine di garantire un livello adeguato di qualità delle prestazioni rese, indipendentemente dal modello organizzativo o dalla tecnologia utilizzati, intende sottoporre ai soggetti interessati una serie di quesiti finalizzati ad aggiornare la disciplina risalente al 2009.

L’Autorità ha ritenuto opportuno riproporre una consultazione pubblica sul tema per tener adeguatamente conto degli interessi degli utenti delle comunicazioni elettroniche anche alla luce della qualità delle prestazioni offerte rispetto al grado di soddisfazione e all’efficacia dei servizi di assistenza forniti attraverso servizi di contatto tramite operatore. Gli elementi raccolti attraverso questa consultazione vanno ad aggiungersi alle informazioni acquisite attraverso la consultazione del 2012 e nei successivi tavoli tecnici proseguiti nel 2015-2016, nonché delle richieste di dati da ultimo inviata nel 2019.

Tre sono gli obiettivi della regolamentazione dei servizi di contatto con operatore (c.d. *canali human*)

- a) Garantire il diritto degli utenti a ricevere informazioni e assistenza su prodotti e servizi forniti dall’operatore di comunicazioni elettroniche attraverso specifici canali (Servizio di contatto definito dal regolatore);

- b) Individuare standard qualitativi dei servizi di contatto che consentano di misurare il livello di tutela (soddisfazione; risoluzione) degli utenti e di monitorare la qualità del servizio fornito nel tempo e per singolo operatore (anche attraverso pubblicazione dati comparativi);
- c) Garantire l'accessibilità e la fruibilità dei servizi di contatto agli utenti finali con disabilità.

Tali obiettivi non vengono meno nel quadro normativo aggiornato (dopo il 2009) delle comunicazioni elettroniche.

RITENUTO di dover sottoporre ai soggetti interessati una serie di domande finalizzate a raccogliere osservazioni ed elementi per l'aggiornamento della consultazione del 2012 anche alla luce dei cambiamenti nel mercato;

DELIBERA

Articolo 1

1. Ai sensi dell'articolo 83 del Codice, è indetta la consultazione pubblica concernente la riforma della disciplina dei servizi di contatto tramite operatore nel settore delle comunicazioni elettroniche.
2. Le modalità ed il documento di consultazione sono riportati rispettivamente negli allegati A e B della presente delibera, di cui costituiscono parte integrante.
3. La responsabilità del procedimento è affidata alla dottoressa Valeria Zollo, funzionario della Direzione Tutela dei Consumatori.
4. Le comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica dovranno pervenire entro il termine perentorio di 60 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul sito *web* dell'Autorità.

La presente delibera, comprensiva degli allegati A e B, è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 23 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi