

DELIBERA n. 79/09/CSP

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

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione Servizi e Prodotti del 14 maggio 2009;

VISTA la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 43 del 22 febbraio 1994;

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";

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, recante "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";

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, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229" (di seguito Codice del consumo);

VISTA la direttiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio 11 maggio 2005 relativa alle "pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva

84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio (direttiva sulle pratiche commerciali sleali)", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. L 149/22 dell'11 giugno 2005;

VISTA la propria 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", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003 (in prosieguo direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi);

VISTA la propria delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante il "Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all'art. 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 22 del 28 gennaio 2004;

VISTA la propria delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004, recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 295 del 17 dicembre 2004;

VISTA la propria delibera n. 278/04/CSP del 10 dicembre 2004, recante "Approvazione della direttiva 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", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 15 del 20 gennaio 2005;

VISTA la propria delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005, recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 174 del 28 luglio 2005;

VISTA la propria delibera n. 164/05/CSP del 29 novembre 2005, di "Costituzione di un tavolo di lavoro finalizzato ad un accordo sulla

qualità dei servizi dei centri di contatto (*call center*) e alla previsione da parte degli operatori di un codice di autoregolamentazione per l'offerta e la fornitura di servizi e prodotti di comunicazione elettronica agli utenti ai sensi dell'art. 83, comma 2, del Codice delle comunicazioni elettroniche", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 303 del 30 dicembre 2005;

VISTO il provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali, recante "Servizi telefonici non richiesti: maggiori tutele per i cittadini" del 16 febbraio 2006, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 54 del 6 marzo 2006;

VISTA la propria delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006, recante "Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 173 del 27 luglio 2006;

VISTA la propria delibera n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006, di "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 229 del 27 dicembre 2006;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005, recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 11 del 14 gennaio 2006, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 25 del 31 gennaio 2006;

VISTA la delibera n. 88/07/CSP, recante "Approvazione dello schema di direttiva in materia di qualità dei servizi di contatto (*call center*) nel settore delle comunicazioni elettroniche", pubblicata sul sito WEB dell'Autorità in data 6 luglio 2007 e sottoposta a consultazione pubblica;

VISTA la propria delibera n. 26/08/CIR del 14 maggio 2008, recante "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa.", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 172 del 24 luglio 2008;

VISTA la propria delibera n. 153/08/CSP del 2 luglio 2008, recante “Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l’anno 2008, in attuazione dell’art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

VISTA la propria delibera n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante “Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP”;

VISTA la propria delibera n. 49/09/CSP del 31 marzo 2009, recante “Determinazione degli obiettivi di qualità del servizio universale per l’anno 2009, in attuazione dell’art. 61, comma 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che all’Autorità pervengono numerose segnalazioni da parte di utenti e di associazioni dei consumatori circa inefficienze nei servizi telefonici di contatto erogati dagli operatori di comunicazioni elettroniche, concernenti in particolare: a) difficoltà nel contattare gli addetti e lunghi tempi di attesa; b) mancanza di certezza di presa in carico di reclami/segnalazioni/ricieste di informazioni formulate dall’utente; c) inadeguatezza delle risposte rese dagli addetti; d) scarsa attenzione per specifiche esigenze di comunicazione da parte di determinate categorie di utenti (es. sordi); e) mancato invio del modulo di contratto, ove previsto, e delle relative condizioni contrattuali a valle della proposta telefonica di un servizio di comunicazione elettronica; f) mancata indicazione degli strumenti di tutela a disposizione dell’utente (carta dei servizi, conciliazione, diritto di restituzione del prodotto nei termini previsti dal Codice del consumo);

RITENUTO, pertanto, necessario, come indicato nella citata delibera 88/07/CSP, che l’Autorità, avvalendosi dei poteri conferitile dall’art. 2, comma 12, lettera h, della legge n.481/95, dall’art. 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge n. 249/97, e dall’art. 72 del d.lgs. n. 259/03, adotti una direttiva in materia di qualità dei servizi di contatto;

RITENUTO opportuno sottoporre a consultazione pubblica lo schema di provvedimento, per la particolare rilevanza della materia, in quanto:

a) gli operatori di comunicazione elettronica, avvalendosi di proprie strutture interne e/o ricorrendo a società specializzate esterne, utilizzano, con sempre maggiore frequenza, i servizi di contatto per stabilire relazioni con gli utenti a fini commerciali, di

assistenza o informativi, consapevoli delle potenzialità di penetrazione che rivestono le tecnologie di informazione e comunicazione;

b) gli utenti per ottenere informazioni, per acquistare un bene o un servizio dall'operatore di comunicazione elettronica, per inoltrare reclami e così via, hanno la possibilità di contattare gli operatori attraverso l'impiego di diversi sistemi di comunicazione elettronica (telefonia, fissa e mobile, fax, posta elettronica, ecc);

c) il proliferare di servizi telefonici e telematici di informazione e di assistenza clienti, se, da un lato, determina un innegabile vantaggio in termini di risparmio di tempo e di denaro sia per gli utenti che per gli operatori, dall'altro richiede una maggiore attenzione all'efficacia ed all'affidabilità dei servizi di contatto, riducendo le criticità associate ai diversi sistemi di comunicazione;

RITENUTO che gli operatori debbano essere considerati responsabili della qualità dei servizi telefonici di contatto erogati, a prescindere dalla tecnologia utilizzata e dalla modalità organizzativa con cui i servizi sono resi, senza alcuna differenziazione tra servizi prestati direttamente o indirettamente, ossia tramite società di servizi cui viene affidata la gestione degli stessi,

RITENUTO che gli operatori debbano assicurare, 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 rispettati principi generali di correttezza, chiarezza, professionalità ed uniformità di comportamento;

RITENUTO che in qualsiasi rapporto frontale con esercizi pubblici o di pubblica utilità l'utente abbia il diritto di conoscere l'identità dell'interlocutore o, quanto meno, di avere informazioni che permettano di risalire univocamente a tale identità e che, nello specifico dei servizi telefonici di contatto, tale informazione possa consistere in un codice identificativo dell'addetto del *call center*;

RITENUTO necessario individuare gli indicatori generali di qualità dei servizi telefonici di contatto in entrata, nonché fissare gli standard minimi di qualità, diversificandoli a seconda che il contatto concerna servizi di telecomunicazioni fisse o mobili, in quanto:

a) con riferimento ai primi è più elevata la densità di richieste di contatti con l'operatore ai fini di segnalazione di guasti e reclami;

b) con riferimento ai secondi il sistema interattivo di risposta è più complesso per la maggiore varietà di offerte, anche promozionali;

RITENUTO altresì opportuno, allo scopo di migliorare la qualità del servizio telefonico di contatto, individuare uno specifico indicatore di qualità finalizzato a valutare la capacità dei gestori del servizio di risolvere, con soddisfazione dei clienti, i reclami proposti da questi ultimi, in modo che l'efficienza del servizio sia valutata sulla base del numero di problemi risolti nell'unità di tempo, invece che sul numero di chiamate trattate nell'unità di tempo;

RITENUTO che gli operatori debbano assicurare che il servizio telefonico di contatto *inbound* sia accessibile anche da parte di utenti sordi, prevedendo l'impiego di relative tecnologie assistive;

RITENUTO che gli operatori debbano assicurare, nell'effettuazione di contatti *outbound*, il rispetto delle disposizioni, in quanto applicabili, del codice in materia di protezione dei dati personali (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196), e, nel caso di proposte commerciali, del codice delle comunicazioni elettroniche, in particolare dell'art. 70, del codice del consumo, in particolare degli artt. 24 e 52, e della delibera n. 664/06/CONS;

RITENUTO che l'Autorità abbia facoltà di effettuare 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;

RITENUTO che l'Autorità possa altresì affidare, discrezionalmente, le verifiche di qualità agli operatori stessi, che si avvarranno di una società terza, all'uopo nominata Responsabile al trattamento dei dati da parte dei singoli operatori;

SENTITE in audizione in data 23 ottobre 2007 le società Telecom Italia, H3G, Wind, Fastweb, Vodafone e l'associazione Asstel;

SENTITO in audizione in data 8 novembre 2007 il sindacato SLC-CGIL;

SENTITA in audizione in data 8 novembre 2007 la società Studio Telemaco;

SENTITE in audizione in data 19 marzo 2008 le associazioni di consumatori ADICONSUM, ADOC, CODICI, Federconsumatori, Confconsumatori, Movimento Consumatori e la Federazione Regionale Sordi Campania;

SENTITO in audizione in data 3 aprile 2008 l'Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei Sordi;

VISTI i contributi prodotti dalla associazione Asstel, dalle società Fastweb, H3G, Telecom Italia, Vodafone, Wind, dalle associazioni di consumatori ACU, Cittadinanzattiva, Movimento Difesa del Cittadino, dal sindacato SLC-CGIL e dalla società Studio Telemaco;

VISTI gli atti del procedimento e la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Gianluigi Magri, relatore ai sensi dell'art. 29, comma 1, del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **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, 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'organismo di telecomunicazioni 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, 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](mailto: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 rispettano i seguenti standard minimi:

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 <sup>[1]</sup>	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 <sup>[1]</sup> ,	Anno 2	Anno 3
rete fissa	100	85	70
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 <sup>[1]</sup> ,	Anno 2	Anno 3

<sup>1)</sup> Per Anno 1 si intende il primo anno, o frazione di anno solare, di entrata in vigore della presente direttiva.

rete fissa	30%	35%	45%
rete mobile	45%	50%	55%

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.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, sul sito web e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Napoli, 14 maggio 2009

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola