

## **DELIBERA N. 88/07/CSP**

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

### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione Servizi e Prodotti del 14 giugno 2007;

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";

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";

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'articolo 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";

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'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229";

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 del 11.6.2005;

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 delibera n. 179/03/CSP recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 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;

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

VISTA la delibera n. 104/05/CSP 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'articolo 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 delibera n. 164/05/CSP 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'articolo 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 delibera n. 664/06/CONS 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 ed il funzionamento dell'Autorità, approvato con la delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 11 del 14 gennaio 2006, e successive modificazioni e integrazioni;

CONSIDERATO che all'Autorità pervengono numerose segnalazioni da parte di utenti circa inefficienze nei servizi di contatto erogati dai "call center" degli operatori di comunicazioni elettroniche, con particolare riferimento a: a) Difficoltà nel contattare un operatore fisico e lunghi tempi di attesa; b) Mancanza di certezza di presa in carico del reclamo / segnalazione/ richiesta di informazione formulata dall'utente; c) Inadeguatezza delle risposte dell'operatore; 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 delle proposta telefonica di un servizio; f) Mancata indicazione circa gli strumenti di tutela a disposizione dell'utente (carta dei servizi, conciliazione, diritto restituzione prodotto nei termini previsti dal codice del consumo);

CONSIDERATO che, per rispondere alle esigenze dei consumatori e ridurre i disagi degli utenti è necessario migliorare la qualità generale dei servizi di contatto e che a tal fine l'Autorità ha ritenuto opportuno promuovere, con la delibera 164/05/CSP, un accordo aperto di autoregolamentazione tra gli operatori dei servizi di comunicazione elettronica e le associazioni dei consumatori, e che le attività del relativo tavolo di lavoro hanno portato alla stesura di una

bozza di accordo in cui è stato, tra l'altro, previsto il rispetto di standard minimi di qualità secondo un piano triennale di miglioramento rispetto all'attuale situazione di mercato;

CONSIDERATO che, nell'incontro finale del suddetto tavolo, tenutosi il 4 aprile u.s., le parti non hanno raggiunto l'accordo;

RITENUTO, pertanto, necessario che l'Autorità persegua i suddetti obiettivi avvalendosi dei poteri conferitile dall'art. 2, comma 12, lettera h, della legge n.481/95 e dall'art.1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge n.249/97, e che a tale scopo è opportuno avvalersi dei risultati raggiunti dal suddetto tavolo di lavoro, redigendo uno schema di direttiva in materia di qualità dei servizi di contatto che recepisca i suddetti risultati;

RILEVATO che la complessità e l'incidenza del provvedimento all'uopo predisposto e la particolare rilevanza della materia fanno emergere l'opportunità di sottoporre il testo a una consultazione pubblica;

RITENUTO, infatti, che:

- a) gli operatori di comunicazione elettronica utilizzano, con sempre maggiore frequenza, i call center, organizzando proprie strutture interne e/o ricorrendo ai servizi di società specializzate esterne, per stabilire relazioni con gli utenti a fini commerciali, di assistenza o informativi, poiché sono consapevoli delle potenzialità di penetrazione e del risparmio che le tecnologie di informazione e comunicazione mettono a loro disposizione nel rapporto con gli utenti;
- b) gli utenti, d'altro canto, 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 anche attraverso l'impiego di servizi di comunicazione elettronica (telefonia, fissa e mobile, fax, posta elettronica, ecc);
- c) tuttavia, il proliferare di call center telefonici e telematici di informazione e di assistenza clienti, se, da un lato, può determinare 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 erogati attraverso tali canali, per ridurre le criticità associate a questa tipologia di servizi;

CONSIDERATO che, mentre gli indicatori di qualità sono univocamente definiti nell'allegato 1 allo schema di direttiva, gli standard minimi vengono diversificati tra servizi di telecomunicazioni fisse e mobili in quanto:

- a) nei primi è più elevata la densità di richieste di contatti con l'operatore ai fini di segnalazione di guasti e reclami;
- b) nei secondi l'IVR è più complesso per la maggiore varietà di offerte anche promozionali;

RITENUTO opportuno fissare in trenta giorni, decorrenti dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito web dell'Autorità, il termine per la trasmissione delle comunicazioni da parte dei soggetti interessati;

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**

1. L'Autorità adotta lo schema di provvedimento, allegato alla presente delibera di cui forma parte integrante, recante " Schema di direttiva in materia di qualità dei servizi di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche ".
2. Lo schema di provvedimento, allegato A, è sottoposto a consultazione pubblica.
3. I contributi dei soggetti interessati alla consultazione pubblica devono pervenire, secondo le modalità indicate nell'allegato B, entro trenta giorni dalla pubblicazione della presente delibera nel sito web dell'Autorità.
4. La presente delibera è pubblicata nel Bollettino ufficiale e nel sito web dell'Autorità. Avviso dell'avvio della presente consultazione è pubblicato nella Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana.

Napoli, 14 giugno 2007

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Per IL SEGRETARIO GENERALE  
M. Caterina Catanzariti