

## **DELIBERA N. 588/12/CONS**

### **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.**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione del Consiglio 29 novembre 2012;

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 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche” (di seguito Codice);

VISTO l’articolo 7, comma 2, del Codice, secondo cui l’Autorità è Autorità nazionale di regolamentazione ed esercita le competenze derivanti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481, non derogate da leggi successive, dalla legge 31 luglio 1997, n. 249, e successive modificazioni;

VISTO l’articolo 13, comma 2, del Codice, secondo cui nello svolgere le funzioni di regolamentazione indicate nel Codice e secondo le procedure in esso contenute, il Ministero e l’Autorità, nell’ambito delle rispettive competenze, adottano tutte le misure ragionevoli e proporzionate intese a conseguire gli obiettivi generali di cui all’articolo 4 ed ai commi 4, 5 e 6 dell’articolo 13 del Codice;

VISTO l’articolo 70 del Codice, secondo cui il contratto stipulato tra i consumatori ed altri utenti finali e l’impresa che fornisce servizi di comunicazione elettronica accessibile al pubblico deve indicare, in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile anche i livelli minimi di qualità del servizio offerti, compresa la data dell’allacciamento iniziale e, ove opportuno, altri parametri di qualità del servizio quali definiti dall’Autorità;

VISTO l'articolo 72, del Codice, secondo cui l'Autorità può precisare i parametri di qualità del servizio da misurare e, per impedire il degrado del servizio, può imporre prescrizioni in materia di qualità minima del servizio all'impresa o alle imprese che forniscono reti di comunicazione pubbliche;

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 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'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 (in prosieguo Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi);

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'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 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'articolo 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. 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'articolo 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 e successive modifiche ed integrazioni;

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;

VISTA la propria delibera n. 142/07/CSP del 2 agosto 2007, recante: "*Determinazione degli obiettivi di qualità del Servizio Universale per l'anno 2007, in attuazione dell'articolo 61, comma 4, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259*", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 14 agosto 2007 n. 188;

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, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la propria 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*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 127 del 4 giugno 2009;

VISTA la propria delibera n. 154/12/CONS del 29 marzo 2012, recante “*Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 100 del 30/04/2012;

VISTA la propria delibera n. 711/11/CONS del 20 dicembre 2011, recante l’avvio del procedimento di consultazione pubblica per l’approvazione 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*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 25 del 31/01/2012;

VISTA, per ciò che concerne lo svolgimento della presente procedura, la delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante il “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 22 del 28 gennaio 2004;

VISTA anche la delibera n. 118/04/CONS del 5 maggio 2004, recante “*Disciplina dei procedimenti istruttori di cui al nuovo quadro regolamentare delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 19 maggio 2004, n. 116 e successive modificazioni;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS del 22 luglio 2010 recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 6 settembre 2010 n. 208;

VISTO altresì 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;

CONSIDERATO che la norma di cui alla lettera d) della comma 1 dell'articolo 4 della delibera 79/09/CSP, che statuisce l'obbligo da parte dell'addetto al *call center* di fornire all'inizio di ogni contatto almeno il proprio codice identificativo, viene in taluni casi disattesa e interpretata come l'obbligo a fornire tale codice solo su richiesta del cliente;

RITENUTO invece che la norma statuisce l'obbligo da parte dell'addetto al *call center* di fornire in ogni caso, sempre, all'inizio di ogni contatto almeno il proprio codice identificativo, non subordinando tale informazione all'esplicita richiesta del cliente;

CONSIDERATO che rispetto all'anno 2009 di pubblicazione della delibera n. 79/09/CSP risulta attualmente radicato, nelle Pubbliche amministrazioni, l'istituto della posta elettronica certificata (PEC);

RITENUTO pertanto di aggiungere, alle modalità di invio elettronico della documentazione di cui al comma 2 dell'articolo 5 della delibera n. 79/09/CSP, quello dell'invio alla casella PEC dell'Autorità;

CONSIDERATO che, come indicato nel comma 3 dell'articolo 6 della delibera n. 79/09/CSP, i servizi di assistenza clienti devono essere accessibili al pubblico almeno nei giorni feriali, e che si intende in tale perimetro includere il sabato;

RITENUTO pertanto di sostituire nel comma 3 dell'articolo 6 della delibera n. 79/09/CSP il predetto riferimento ai "giorni feriali", nel più chiaro riferimento a "giorni non festivi";

CONSIDERATO che gli standard minimi fissati per gli indicatori di qualità nel comma 4 dell'articolo 6 della delibera n. 79/09/CSP, relativamente agli anni primo, secondo e terzo dall'entrata in vigore della delibera, corrispondono rispettivamente agli anni 2009, 2010 e 2011, essendo la delibera stata pubblicata ed entrata in vigore nel 2009;

RITENUTO che, nel 2012, in mancanza di fissazione di nuovi obiettivi per i predetti indicatori, e fino a nuovo provvedimento, sono applicabili gli standard minimi previsti per il 2011;

RITENUTO sostenibile, anche alla luce dei risultati conseguiti dagli operatori nel 2010, 2011 e nel primo semestre 2012, fissare un nuovo piano di progressivo e graduale miglioramento degli standard minimi, da attuare nel triennio 2013-2015;

CONSIDERATO che, ai sensi del comma 5 dell'articolo 6 della delibera n. 79/09/CSP, 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);

CONSIDERATO che gli operatori hanno fornito all'Autorità, nei tempi e nei modi di cui agli allegati A) e B) della delibera n. 79/09/CSP le misure di tale indicatore, ossia la percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia avuto la necessità di effettuare solleciti, per gli anni 2010, 2011 e per il primo semestre 2012;

RITENUTO sostenibile, in base ai risultati di tali misure, fissare standard minimi anche per tale indicatore, attraverso un piano di progressivo e graduale miglioramento, da attuare nel triennio 2013-2015;

RITENUTO che gli standard minimi definiti per l'annualità 2015 debbano ritenersi prorogati per le annualità successive, fino a nuovo provvedimento, in merito, dell'Autorità;

CONSIDERATO che per gli operatori che utilizzano un'unica numerazione di assistenza clienti, sia per i servizi di rete fissa che per i servizi di rete mobile, l'intervallo di tempo relativo alla definizione 1) dell'allegato A) della delibera n. 79/09/CSP è misurato a partire dal momento in cui il cliente effettua la scelta del ramo dell'IVR dedicato alla telefonia fissa o mobile;

CONSIDERATO pertanto che l'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 del ramo dell'IVR dedicato alla telefonia fissa o mobile è escluso dalla misura dell'indicatore di cui alla definizione 1) dell'allegato A) della delibera n. 79/09/CSP;

RITENUTO che tale intervallo non deve costituire un ulteriore rilevante tempo di attesa per il cliente che vuole accedere ai servizi di assistenza e quindi non deve essere superiore a 20 secondi;

CONSIDERATO che il testo dell'allegato A) della delibera n. 79/09/CSP, come attualmente formulato, mostra ambiguità sulla unicità o separazione dei resoconti sui risultati delle misure, nel caso di un operatore che abbia più numeri di assistenza clienti;

RITENUTO di modificare il testo dell'allegato A) allo scopo di chiarire, senza possibilità di equivoco, che, in caso di più numeri di assistenza clienti, sono richiesti resoconti separati per ciascun numero di assistenza;

RITENUTO congruo stabilire un termine di 30 giorni entro il quale i soggetti interessati possono comunicare le proprie osservazioni;

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

UDITA la relazione del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Ai sensi dell'articolo 56 del Codice, è indetta la consultazione pubblica concernente 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.
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 all'Ing. Mariano Baldi, funzionario dell'Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni dei Consumatori della Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità.
4. La presente delibera è pubblicata, comprensiva degli allegati, sul sito *web* dell'Autorità.
5. Ai sensi dell'articolo 3, comma 1, della delibera 453/03/CONS., le comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica dovranno pervenire entro il termine perentorio di 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento nel sito internet dell'Autorità
6. Avviso della pubblicazione è dato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Napoli, 29 novembre 2012

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per visto di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE *ad Interim***  
Laura Aria