

[Home](#) / [Comunicazione](#) / [Comunicati stampa](#) /

Comunicato stampa del 07 Agosto 2024



Nuova disciplina del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche

Data di pubblicazione: 07/08/2024 - 12:10

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con la delibera n. 255/24/CONS del 10 luglio 2024, è intervenuta per ammodernare la disciplina del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche.

La nuova disciplina mira a garantire:

- a) la massima accessibilità al servizio di assistenza clienti, fornita mediante il tradizionale canale telefonico (che resta obbligatorio), oltre la modalità di contatto digitale che gli operatori possono mettere a disposizione dei propri clienti;
- b) la trasparenza e la tracciabilità delle procedure di gestione dei reclami;
- c) la qualità del servizio di assistenza clienti.

La nuova disciplina, nel prendere le mosse dal precedente quadro regolamentare definito dalla delibera n. 79/09/CSP, tiene conto delle

previsioni del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche e del complesso e mutato contesto di mercato, e si avvale di una approfondita analisi di impatto regolamentare, che ha evidenziato, in particolare, un trend di crescita della modalità di contatto digitale per l'assistenza clienti, passata da circa il 45% del 2020 a oltre il 55% del totale delle richieste di assistenza clienti per il 2022.

Per tale ragione il nuovo regolamento fissa, per la prima volta, delle Linee guida sulla fornitura e la modalità di gestione dei canali di assistenza digitali, non previste nel vigente quadro regolamentare.

L'analisi di impatto ha evidenziato che la durata media dei contatti telefonici di assistenza ricevuti dagli operatori di comunicazione elettronica è compresa, negli ultimi anni, tra un minimo di circa 270 secondi (clientela consumer su rete mobile) e un massimo di circa 410 secondi (clientela consumer da postazione fissa).

I contatti telefonici avvengono nel 97% dei casi nella fascia oraria tra le 8:30 e le 21:30, mentre l'88% di essi è distribuito tra il lunedì e il venerdì.

Il tempo medio di risposta ai contatti telefonici, che include il tempo di risposta dell'operatore e il tempo minimo di navigazione del Interactive Voice Response (IVR) per accedere alla scelta "operatore", dopo un picco di 144 secondi verificatosi nel 2021, si è assestato nel 2022 ai valori del 2020, con una leggera diminuzione, da 135 secondi a 132 secondi.

Il tasso di chiamate verso l'operatore servite entro 20 secondi è pari mediamente, nel triennio 2020-2022, al 51%, sebbene con una consistente varianza dei valori sperimentati dai vari operatori.

In tale contesto, la nuova disciplina fissa le seguenti previsioni:

- la gratuità dei servizi di assistenza clienti, a conferma del vigente quadro regolamentare;

- Il servizio telefonico di assistenza clienti con un operatore umano è erogato, per i servizi di comunicazioni elettroniche, almeno nei giorni feriali tra le ore 8.30 e le ore 21.30 (fino alle 19.30 per i numeri di assistenza clienti affari);
- Le opzioni dell'albero IVR che permettono di colloquiare con un addetto sono esplicite, trasparenti e comprensibili, consentendo all'utente di ottenere assistenza da parte di un addetto e di presentare reclamo nel minore tempo possibile;
- Una più puntuale declinazione della disciplina di gestione dei reclami, il cui termine è stato portato da 45 a 30 giorni;
- Per i servizi di assistenza telefonica, ai clienti è resa disponibile una opzione dedicata alla presentazione del reclamo al primo livello dell'albero IVR;
- Il cliente ha diritto a formulare il reclamo attraverso il canale telefonico, la raccomandata A/R, e il contatto digitale, laddove l'operatore metta tale modalità a disposizione del cliente;
- L'operatore ha l'obbligo di comunicare al cliente, una volta acquisito il reclamo, un codice identificativo dello stesso;
- Per gli indicatori di qualità relativi ai servizi telefonici di assistenza clienti, denominati "tempo medio di risposta dell'operatore" e "tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi", sono stabiliti i seguenti obblighi di conseguimento e rispetto di standard minimi:
 1. tempo medio di risposta dell'operatore: non superiore a 150 secondi;
 2. tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi: non inferiore al 40%.
- L'Autorità si riserva di effettuare periodicamente la rilevazione del gradimento da parte degli utenti dei vari servizi di assistenza forniti dagli operatori, per il cui espletamento può avvalersi della collaborazione di associazioni rappresentative dei consumatori.

Le nuove disposizioni saranno attuate entro 12 mesi dalla

pubblicazione del provvedimento.

Data ultimo aggiornamento: 07/08/2024 - 12:10