

Documento per la consultazione pubblica in materia di
“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”

Allegato B

*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
(di seguito Direttiva)

1. CODICE IDENTIFICATIVO DELL'ADDETTO AI CALL CENTER

La lettera d) del comma 1 dell'articolo 4 della Direttiva introduce l'obbligo dell'identificazione dell'addetto che risponde alla chiamata del cliente almeno con un codice identificativo.

Molti centri di contatto forniscono direttamente all'inizio della conversazione tale codice (o tramite annuncio automatico che precede la connessione con l'addetto o ad opera dell'addetto stesso che, per prima cosa, si qualifica e si identifica). Gli addetti di altri centri di contatto forniscono invece tale informazione, nel corso della conversazione, solo su richiesta esplicita del cliente.

Non sempre gli utenti sono adeguatamente informati del loro diritto a poter identificare l'addetto con cui vengono messi in contatto.

Si vuol pertanto introdurre l'obbligo di fornire sempre, ovvero a prescindere dalla richiesta dell'utente, all'inizio di ogni contatto il codice identificativo dell'addetto, visto che già molti operatori hanno adottato, come detto, tale modalità.

Modifica proposta alla lettera d) del comma 1 dell'articolo 4:

Testo attuale

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;

Testo proposto

fornire sempre 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;

2. INVIO DEI RESOCONTI E DELLE RELAZIONI

Il comma 2 dell'articolo 5 della Direttiva disciplina le modalità di invio all'Autorità dei resoconti e delle relazioni sui risultati di qualità conseguiti.

Considerando che, rispetto alla data di entrata in vigore della Direttiva, è, alla data attuale, operativa la casella di posta elettronica certificata (PEC) dell'Autorità, si vuol integrare il testo del comma a ricomprendere la modalità di invio di resoconti e relazioni anche a tale casella PEC.

Modifica proposta al comma 2 dell'articolo 5:

Testo attuale

La documentazione di cui al presente articolo è inviata esclusivamente in formato elettronico, con richiesta di conferma di ricezione, all'indirizzo di posta elettronica direzione tutela consumatori@agcom.it, indicando in oggetto il titolo della presente direttiva. Eventuali variazioni di tale indirizzo sono pubblicate nel sito web dell'Autorità.

Testo proposto

La documentazione di cui al presente articolo è inviata, esclusivamente in formato elettronico, all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Autorità agcom@cert.agcom.it, e anche, con richiesta di conferma di ricezione, all'indirizzo di posta elettronica direzionetutelaconsumatori@agcom.it. In oggetto deve essere indicato il titolo della presente direttiva. Eventuali variazioni di tali indirizzi sono pubblicate nel sito web dell'Autorità.

3. DISPONIBILITA' TEMPORALE DEL SERVIZIO.

Il comma 3 dell'articolo 6 della Direttiva stabilisce che i servizi di assistenza clienti devono essere accessibili al pubblico almeno nei giorni feriali, intendendo includere anche il sabato.

Avendo alcuni operatori, nel corso dell'attuazione della Direttiva, formulato il quesito se, nell'ambito dei giorni feriali si intendesse includere anche il sabato, si ritiene opportuno, per maggior chiarezza, sostituire, nel comma in esame, il predetto riferimento ai "giorni feriali", nel riferimento a "giorni non festivi".

Modifica proposta al comma 3 dell'articolo 6:

Testo attuale

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).

Testo proposto

Il servizio di cui al comma 1 è erogato almeno nei giorni non festivi tra le ore 8.30 e le ore 21.30 (fino alle 19.30 per numeri di assistenza clienti affari).

4. FISSAZIONE DI NUOVI STANDARD MINIMI PER I TEMPI DI RISPOSTA AL SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI, NEL TRIENNIO 2013-2015.

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 stata la delibera pubblicata ed entrata in vigore nel 2009. Nel 2012, in mancanza di provvedimenti di fissazione di nuovi obiettivi per i predetti indicatori, si ritengono applicabili gli standard minimi previsti per il 2011.

Si ritiene alla data 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;

In base al comma 5 dell'articolo 6 della Direttiva, l'Autorità ha facoltà di fissare, già dal secondo anno solare di vigenza della Direttiva stessa, gli standard minimi relativamente all'indicatore "Tasso di risoluzione dei reclami" (definizione 3 e misura 3 dell'allegato A).

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. In base all'analisi effettuata sui risultati di tali misure si ritiene sostenibile fissare standard minimi anche per tale indicatore, attraverso un piano di progressivo e graduale miglioramento, da attuare nel triennio 2013-2015.

Alla luce delle predette considerazioni, gli obiettivi relativi agli indicatori di qualità dei servizi di assistenza, proposti per il triennio 2013-2015, sono indicati, rispettivamente per:

- i servizi di rete fissa e altri servizi, esclusi quelli di comunicazioni mobili e personali,
- i servizi di comunicazioni mobili e personali,

nelle tabelle seguenti, che riportano anche quelli fissati e validi per le annualità precedenti, allo scopo di mostrare la sostenibilità e la gradualità del piano di miglioramento.

STANDARD MINIMI PER SERVIZI DI RETE FISSA E ALTRI SERVIZI, ESCLUSI QUELLI DI COMUNICAZIONI MOBILI E PERSONALI

Indicatore	Misure di qualità del servizio	2009	2010	2011/12	Proposta 2013	Proposta 2014	Proposta 2015
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti <i>Allegato A della delibera n. 79/09/CSP</i>	Definizione 1) - Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	80"	75"	70"	65"	63"	61"
	Definizione 2) - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	100"	85"	70"	70"	66"	62"
	Definizione 2) - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	30,0%	35,0%	45,0%	50,0%	51,0%	52,0%
Tasso di risoluzione dei reclami <i>Allegato A della delibera n. 79/09/CSP</i>	Definizione 3) - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	-	-	-	75,0%	81,0%	87,0%

STANDARD MINIMI PER SERVIZI DI COMUNICAZIONI MOBILI E PERSONALI

Indicatore	Misure di qualità del servizio	2009	2010	2011/12	Proposta 2013	Proposta 2014	Proposta 2015
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti <i>Allegato A della delibera n. 79/09/CSP</i>	Definizione 1) - Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	145"	130"	115"	90"	82"	74"
	Definizione 2) - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	55"	50"	45"	45"	40"	35"
	Definizione 2) - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	45,0%	50,0%	55,0%	58,0%	61,0%	64,0%
Tasso di risoluzione dei reclami <i>Allegato A della delibera n. 79/09/CSP</i>	Definizione 3) - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	-	-	-	75,0%	82,0%	89,0%

Modifica proposta al comma 4 dell'articolo 6:

Testo attuale

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 ^[1]	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 ^[1] ,	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 ^[1] ,	Anno 2	Anno 3
rete fissa	30%	35%	45%
rete mobile	45%	50%	55%

Testo proposto

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 2013	Anno 2014	Anno 2015
rete fissa e altri servizi	65	63	61
comunicazioni mobili e personali	90	82	74

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 2013	Anno 2014	Anno 2015
rete fissa e altri servizi	70	66	62
comunicazioni mobili e personali	45	40	35

c) relativamente all'indicatore "Tempo di attesa" (definizione 2 e misura 2b dell'allegato A), percentuale non inferiore a:			
Servizi di:	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
rete fissa e altri servizi	50%	51%	52%
comunicazioni mobili e personali	58%	61%	64%

d) relativamente all'indicatore "Tasso di risoluzione dei reclami" (definizione 3 e misura 3 dell'allegato A), percentuale non inferiore a:			
Servizi di:	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
rete fissa e altri servizi	75%	81%	87%
comunicazioni mobili e personali	75%	82%	89%

5. PROROGA AUTOMATICA DEGLI STANDARD MINIMI.

A garanzia di eventuali periodi di “vacatio” regolamentare dopo il 2015, si ritiene opportuno introdurre uno specifico comma che statuisca che gli standard minimi definiti per l’annualità 2015 debbano ritenersi prorogati per le annualità successive, fino a nuovo provvedimento, in merito, dell’Autorità. Tale comma va a sostituirsi all’attuale comma 5 dell’articolo 6 della Direttiva, il cui testo, con la fissazione di obiettivi anche per il tasso di risoluzione dei reclami, deve essere rimosso.

Modifica proposta al comma 5 dell’articolo 6:

Testo attuale

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.

Testo proposto

Gli standard minimi definiti per l’annualità 2015 sono prorogati per le annualità successive, fino a nuovo provvedimento, in merito, dell’Autorità.

6. ACCESSO A SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI UNICI PER TELEFONIA FISSA E TELEFONIA MOBILE.

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.

Pertanto 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.

Si ritiene che tale intervallo debba avere durata minima, compatibilmente con il tempo tecnicamente necessario ad istruire il cliente sulla selezione da effettuare, per non costituire un ulteriore rilevante fattore di attesa per il cliente che vuole accedere ai servizi di assistenza. All’uopo si ritiene di introdurre, nell’articolo 6 della Direttiva, un nuovo comma che fissi tale limite a 20 secondi.

Introduzione del comma 6 dell’articolo 6:

Testo proposto

Per servizi di assistenza clienti che utilizzano la stessa numerazione sia per i servizi di rete fissa che per i servizi di rete mobile, 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 non superiore a 20 secondi.

7. PUBBLICAZIONE ED INVIO DI RESOCONTI SEPARATI PER CIASCUN NUMERO DI ASSISTENZA CLIENTI.

Il testo dell’allegato A) della delibera n. 79/09/CSP, come attualmente formulato, sembra presentare ambiguità sulla unicità o separazione dei resoconti sui risultati delle misure, nel caso di un operatore che abbia più numeri di assistenza clienti. Atteso che sono richiesti resoconti separati per ciascun numero di

assistenza, si ritiene di modificare quella parte del testo dell'allegato A), che attualmente risulta ambigua, allo scopo di chiarire e confermare, senza possibilità di equivoco, il requisito della separazione dei resoconti per ciascun numero di assistenza.

Modifica proposta all'Allegato A), nella sezione Misure di rilevazione dei dati – Definizione 1):

Testo attuale

Qualora un operatore abbia più numeri di assistenza o associ ad uno stesso numero diversi IVR strutturati in maniera differente si deve effettuare la media dei tempi minimi pesata sulla base delle chiamate terminate sull'operatore umano di ciascun numero di assistenza ovvero su ciascun diverso IVR.

Testo proposto

Qualora un operatore associ ad uno stesso numero diversi IVR strutturati in maniera differente si deve effettuare la media dei tempi minimi pesata sulla base delle chiamate terminate sull'operatore umano per ciascun diverso IVR.