

15 maggio 2009 0:00

ITALIA: Agcom ai gestori telefonici: fate funzionare i call center

Il Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, presieduta da Corrado Calabrò, ha approvato un provvedimento sulla qualità dei servizi telefonici di contatto (cosiddetti call center), applicabile a tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile, stabilendo un piano triennale di miglioramento progressivo che ridurrà significativamente i tempi di attesa per gli utenti e renderà i call center direttamente accessibili anche ai non udenti.

Il provvedimento, sollecitato anche dalle numerose segnalazioni giunte dalle associazioni dei consumatori e dai singoli utenti sulla scarsa qualità dei call center (tempi di attesa troppo lunghi, risposte non chiare o inadeguate, eccessiva invadenza degli addetti, mancanza di certezza nella presa in carico dei reclami), definisce regole e standard minimi di qualità, al fine di garantire i diritti degli utenti sia quando contattano (inbound) sia quando vengono contattati telefonicamente dagli addetti ai call center per l'attivazione di servizi o promozioni (outbound). Sono in particolare stabiliti:

- i principi generali di comportamento a cui i gestori e gli addetti ai call center devono attenersi, ad esempio fornendo sempre un proprio codice identificativo, parlando un italiano corrente, chiaro e comprensibile e assegnando un codice ai reclami ricevuti;
- gli indicatori fondamentali di qualità del servizio inbound, quali il "tempo di navigazione" tra le varie opzioni automatiche prima di parlare con un addetto, il "tempo di attesa" della risposta effettiva dell'addetto e il "tasso di risoluzione dei reclami", cioè la percentuale di reclami risolti senza ulteriori solleciti dell'utente, prevedendo, per ogni indicatore, i valori minimi da rispettare secondo un piano triennale di miglioramento;
- la gratuità dell'accesso telefonico al call center, nel rispetto di quanto previsto dal piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni;
- i requisiti minimi di accessibilità gratuita ai call center per gli utenti sordi, grazie a tecnologie "assistive", quali chat, SMS, fax, e-mail e "servizi ponte", questi ultimi da erogare anche per il tramite dell'Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei Sordi (ENS).

Tra le modalità di monitoraggio della qualità dei servizi dei call center è prevista la possibilità di effettuare campagne di tipo "call back" con l'eventuale collaborazione delle associazioni dei consumatori.