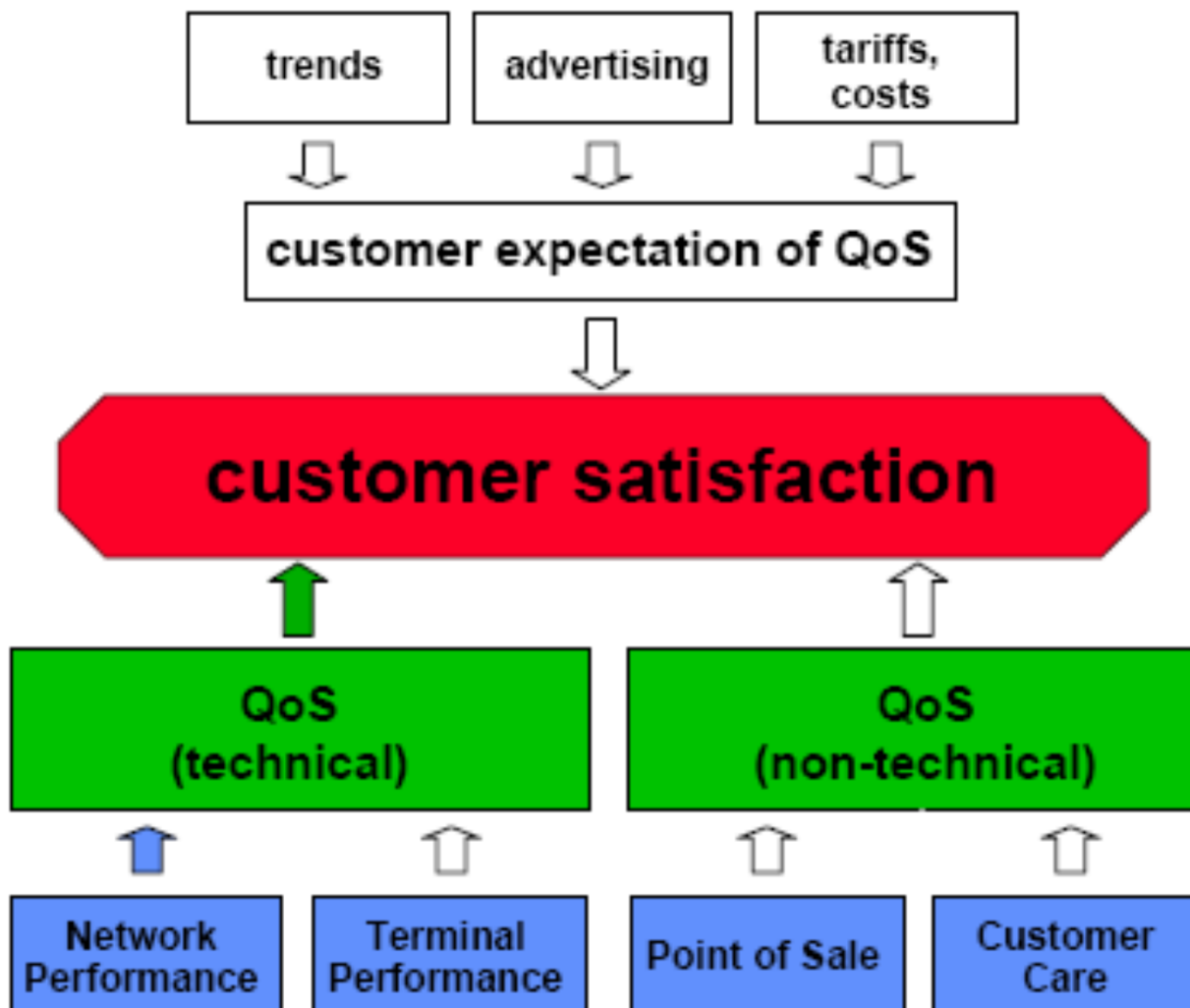





***Qualità del servizio, customer care e
procedure di risoluzione del contenzioso
nel settore delle comunicazioni
elettroniche***

Federico Flaviano

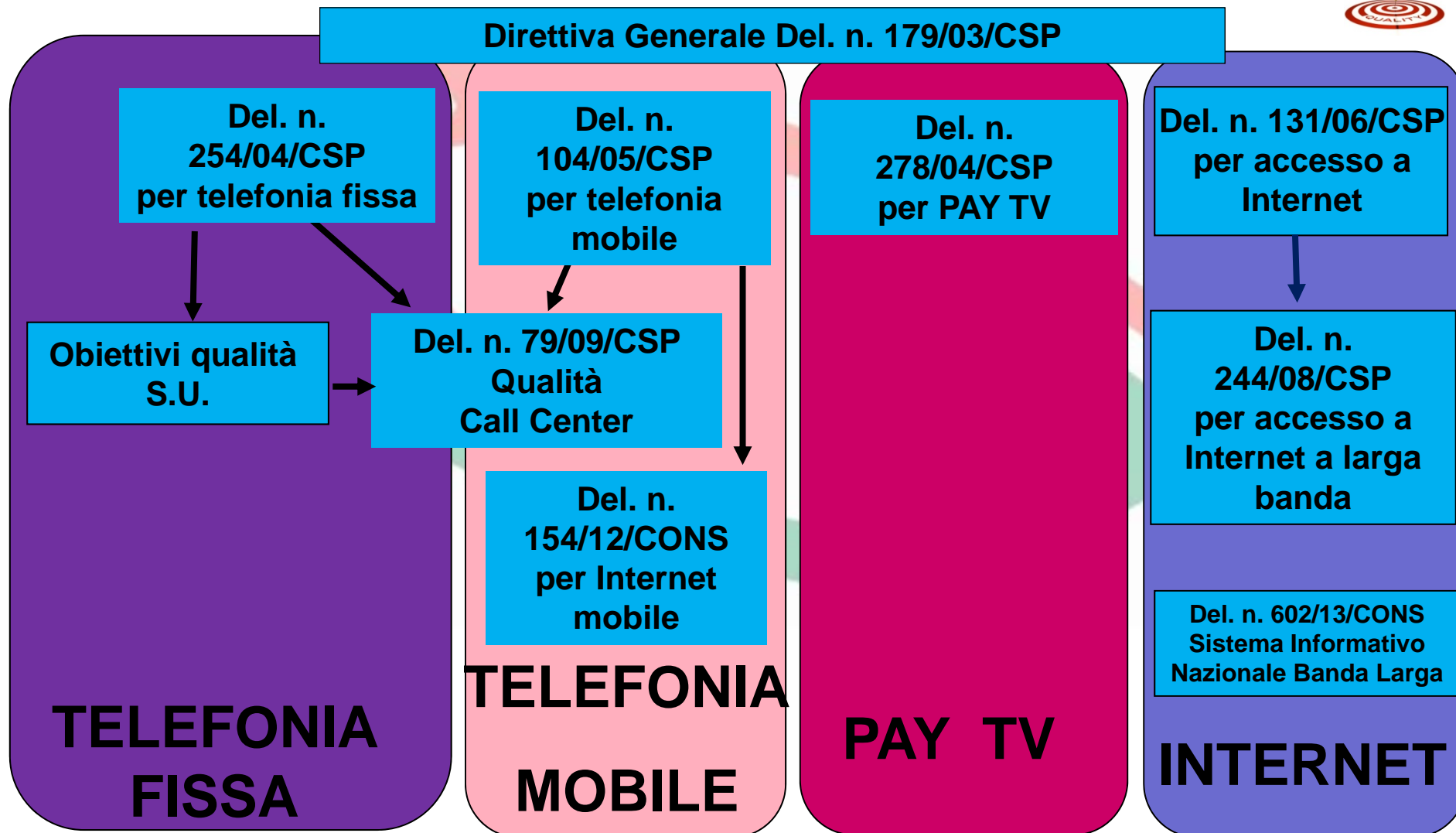
Cosa incide sulla customer satisfaction?



La competizione nel mercato delle telecomunicazioni

- In un mercato come quello delle comunicazioni elettroniche, in cui negli scorsi anni si è assistito ad un progressivo e cospicuo calo delle tariffe, oggi l'asse della competizione si sposta dai prezzi alla qualità del servizio ed alla cura del cliente. Chi sarà in grado di porre l'attenzione per il consumatore tra i primi obiettivi della propria *mission* aziendale avrà maggiore probabilità di conquistare nuove fette di mercato
 - Qualità del servizio 
 - Customer care 
 - Controversie utenti-gestori 

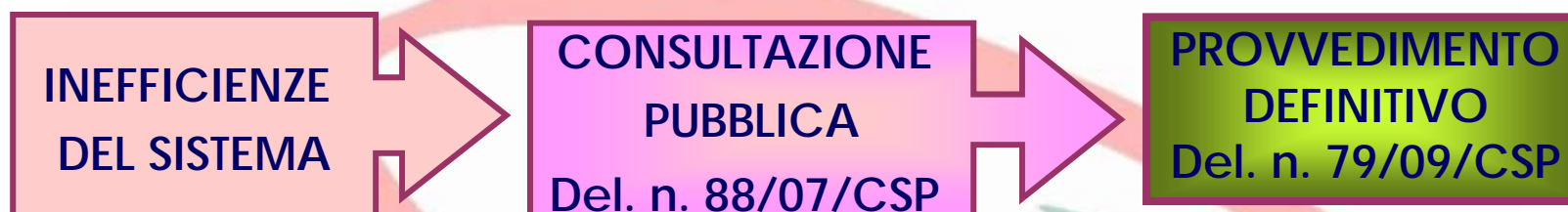
**Principali interventi regolamentari in
materia di qualità dei servizi di
comunicazione elettronica**



La qualità dei call center: Delibera 79/09/CSP



Direttiva sulla qualità dei servizi di contatto telefonici



- Inadeguatezza delle risposte fornite
- Mancanza di certezza in ordine alla presa in carico di reclami/ segnalazioni / delucidazioni

I motivi della delibera 79/09/CSP



Le criticità

- Difficoltà a contattare l'operatore e lunghi tempi di attesa
- Mancanza di certezza di presa in carico di reclami / segnalazioni / richieste informazioni
- Inadeguatezza delle risposte dell'operatore e delle attività e risultati in esito a reclami / segnalazioni
- Scarsa attenzione ai diversamente abili (non udenti)
- Mancato invio della documentazione cartacea a valle della proposta telefonica di un servizio (modulo di contratto, condizioni contrattuali, ecc.)
- Scarsa o mancata indicazione degli strumenti a tutela dell'utente
- L'Agcom ha irrogato sanzioni per la mancata gratuità del servizio di call center e per il mancato raggiungimento degli standard di qualità dei call center di alcuni operatori
- Ancora oggi molte di queste criticità sono segnalate da consumatori ed Associazioni di consumatori.



- 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.
 - Nuovi obiettivi di qualità per gli anni 2013, 2014 e 2015, con ulteriore miglioramento di quelli previsti per i tre anni precedenti dalla delibera n. 79/09/CSP



- Secondo gli operatori (AssTel):
 - Costringere gli operatori ad impegnare ingenti risorse economiche per conformarsi agli stringenti parametri minimi sui tempi di risposta non necessariamente porta ad un innalzamento della qualità del servizio erogato.
 - Per il cliente è essenziale che la sua esigenza venga gestita in modo soddisfacente dall'operatore che risponde, senza che quest'ultimo debba contrarre al massimo la conversazione, preoccupato delle chiamate in attesa.
 - Aspetti come l'accuratezza della risposta e la capacità dell'operatore di farsi carico del problema sono prioritari per il cliente rispetto al tempo di risposta delle chiamate e alla stessa onerosità.





- Secondo gli operatori a fronte di:
 - forte pressione sul settore (crisi economica, concorrenza, OTT)
 - elevato costo dei servizi di assistenza, anche a fronte degli standard minimi fissati da Agcom
 - alta concentrazione di risorse su pochi clienti=inefficienza
 - elevati benefici in efficienza e trasparenza dei nuovi canali di contatto
- Per garantire in modo sostenibile reale qualità dell'assistenza sarebbe necessario:
 - concentrare le sempre più ridotte risorse del Customer Care per soddisfare esigenze reali della clientela, investendo sulla qualità (e spostando il focus dal mero costo
 - migrare progressivamente sui nuovi strumenti di assistenza (in linea con gli obiettivi dell'agenda digitale)



Il tavolo tecnico



- Valutati i contributi pervenuti nel corso della consultazione pubblica avviata con delibera n. 588/12/CONS, l'Agcom ha costituito un tavolo tecnico finalizzato alla riforma della regolamentazione vigente sulla qualità del servizio di assistenza clienti degli operatori di comunicazione elettronica, cui partecipano anche gli operatori
- Si prevede una nuova consultazione pubblica ad inizio 2014, che coinvolgerà anche gli operatori di pay-tv

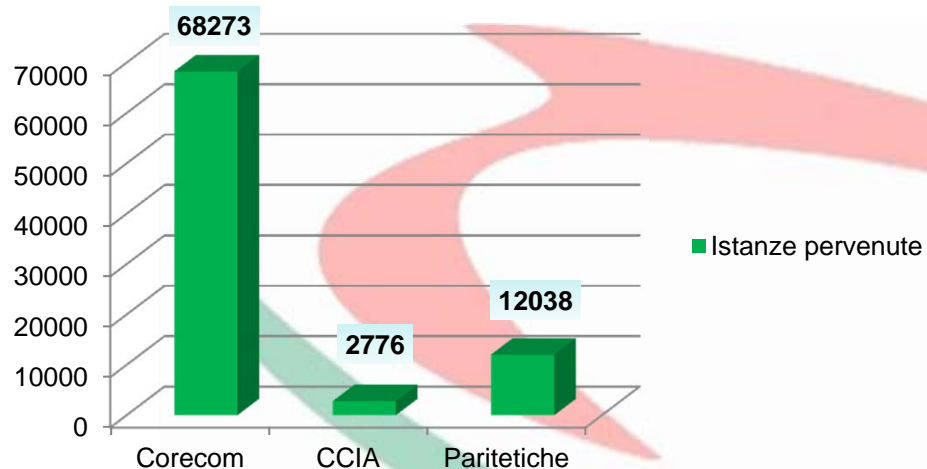




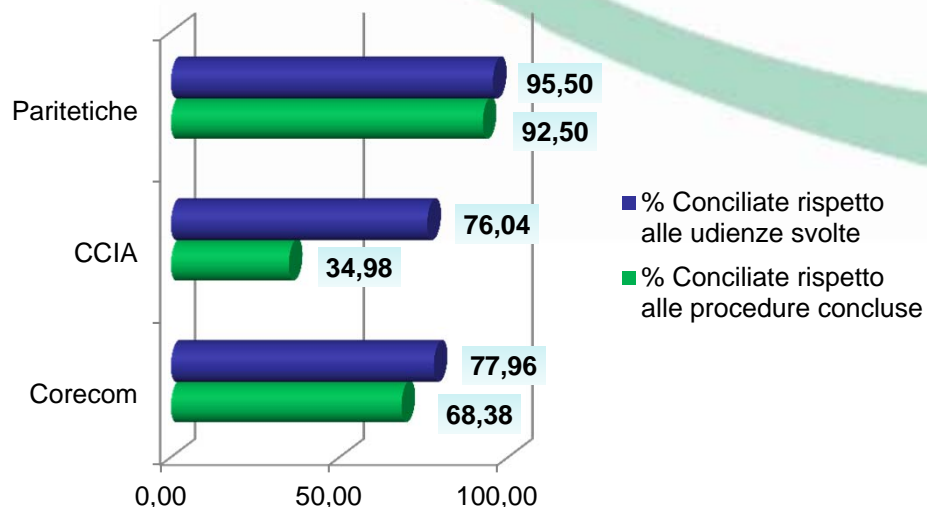
- Se si esclude H3G, che riceve la maggior parte dei contatti al customer care attraverso strumenti alternativi (ad es. social care, area clienti su sito web, etc.), la percentuale dei contatti alternativi rispetto a quelli telefonici ha già raggiunto l'8%.
- Il canale telefonico resta la modalità preferenziale per la maggior parte degli utenti. Vi è, però, una forte crescita dei canali alternativi.

CONCILIAZIONI 2012: Corecom, CCIA e Paritetiche

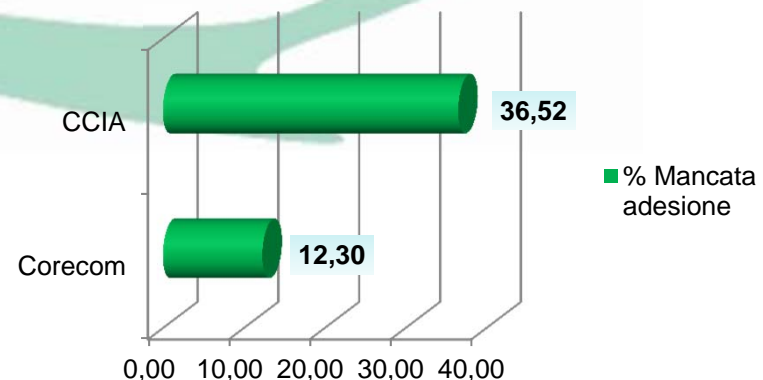
Istanze pervenute



% Mancato accordo



% Mancata adesione

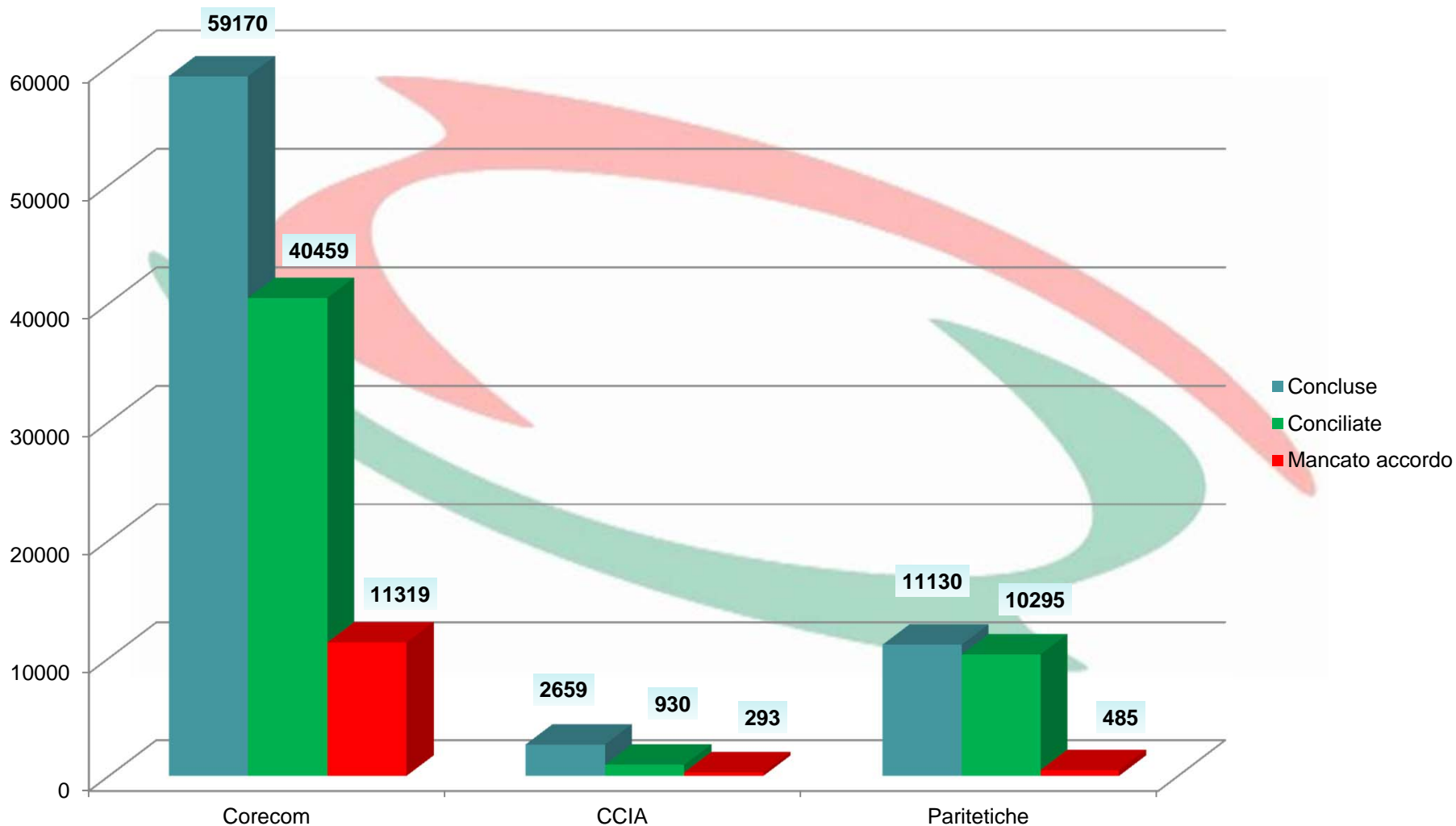




AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

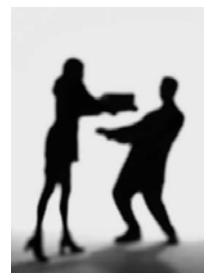
CONCILIAZIONI 2012: Corecom, CCIA e Paritetiche



Osservazioni



- Nel settore delle comunicazioni elettroniche il sistema di risoluzione del contenzioso ha raggiunto un buon livello di maturità.
- Nei progetti futuri della Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità si prevede:
 - Una maggiore informatizzazione degli atti
 - La spinta verso l'ODR
 - La creazione di un Registro Nazionale delle Controversie Utenti-Gestori
 - Presentazione on line delle istanze GU14 e GU5 rivolte all'Autorità, e, a tendere, si pensa che possa essere estesa tale modalità a tutte le istanze UG, GU14 e GU5
 - Completamento dell'attribuzione delle seconde deleghe ai Co.Re.Com.
 - Maggiore pervasività dello strumento delle conciliazioni paritetiche, con particolare attenzione alla *governance*





- **Morosità degli utenti**
 - Il numero telefonico non può in alcun modo essere una «moneta di scambio»
 - Dubbi, principalmente in materia di privacy, per l'entrata in vigore di un ipotetico sistema informativo interoperatore «del rischio»
- **Pay tv**
 - Sentenze del CdS n. 1961/2013 e n. 2009/2013
- **Pratiche Commerciali Scorrette**
 - Sentenze dell'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato
 - AGCM ha inviato ad AGCOM dossier sulle PCS
 - AGCOM sta svolgendo le opportune attività istruttorie
 - Procedura di infrazione UE
 - Necessario un intervento del legislatore



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI



Grazie per l'attenzione

Ing. Federico Flaviano

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

f.flaviano@agcom.it