

# **La qualità del servizio e l'attività delle Autorità amministrative**

**Convegno CMMC – Roma**

**13 ottobre 2010**

## La relazione con il cliente/cittadino

- Il ruolo chiave del contact center Agcom
  - Per le richieste di informazioni e segnalazioni relative a problematiche con operatori di comunicazioni elettroniche i cittadini possono contattare il servizio
    - Telefonicamente
    - Via e-mail [info@agcom.it](mailto:info@agcom.it)



**In 16 mesi di attività sono stati registrati contatti con oltre 28.000 cittadini**

## Una crescente domanda di qualità

- Un elevato numero di cittadini si rivolge all'Autorità per segnalare la scarsa qualità:
  - dei servizi di fonia fissa (es. guasti, malfunzionamenti, interruzioni)
  - dei servizi di accesso a internet (es. velocità di connessione, ritardi e perdite nella trasmissione dati)
  - dei servizi di assistenza clienti degli operatori (es. lunghi tempi di attesa, inadeguatezza delle risposte fornite, mancanza di certezza in ordine alla presa in carico dei reclami)

## **Le risposte dell'Autorità**

- **Regolamentazione**
- **Sorveglianza ed enforcement**
- **Qualità della relazione con il cittadino: ascolto e semplificazione**

## *Le risposte dell'Autorità*

# Regolamentazione

- Motori di calcolo per la comparazione di prezzi e condizioni di offerta (delibera n. 331/09/CONS)
- Monitoraggio profili di accesso a internet da postazione fissa (Progetto Misura Internet, delibera n. 244/08/CSP)
- Direttive in materia di qualità per i 4 comparti delle comunicazioni elettroniche (telefonia vocale fissa, comunicazioni mobili e personali, internet da postazione fissa, pay-tv)
- Qualità dei servizi telefonici di contatto (delibera n.79/09/CSP)

*Le risposte dell'Autorità*

## Sorveglianza ed enforcement

- Analisi cartolare delle segnalazioni
- Avvio pre-istruttorie
- Verifiche cd. desk
- Verifiche siti web
- Attività ispettive in loco
- Proposte sanzionatorie (e.g., per scarsa qualità call center)

## Caso studio: sorveglianza sull'attuazione della delibera n. 79/09/CSP (anno 2009)

### → Aspetti verificati

- gratuità della numerazione del call center
- fornitura del codice identificativo dell'addetto
- fornitura del codice identificativo del reclamo
- utilizzo di alberi di navigazione facilmente comprensibili
- uniformità delle risposte al variare degli addetti su una medesima richiesta
- competenze e cortesia degli addetti
- accessibilità del servizio da parte di utenti sordi

→ Avviati 10 procedimenti sanzionatori nei confronti di altrettanti operatori di comunicazioni elettroniche

→ Diffidati gli operatori e comminate sanzioni per 348.000 euro per mancata fornitura del codice addetto e del codice reclamo e, in un caso, per la mancata gratuità del servizio

*Le risposte dell'Autorità*

## Qualità della relazione con il cittadino: ascolto e semplificazione

- Rafforzamento della relazione con l'utenza e ampliamento del servizio di contact center in termini di fascia oraria di servizio e numero delle postazioni addetti
- Modifiche al Regolamento in materia di procedure sanzionatorie (delibera n. 709/09/CONS) e nuovo Modello D per le denunce
- Decentramento della funzione di risoluzione delle controversie ai Comitati regionali per le comunicazioni