
Assistenza clienti: l'AGCOM fissa i nuovi parametri

Ven 20/09/2024 - 09:41

Per le comunicazioni elettroniche e nei servizi audiovisivi dovrà essere veloce, gratuita e trasparente

Con delibera n. 255/24/CONS del 10.07.2024 l'Agcom interviene nell'ambito delle comunicazioni aggiornando e ammodernando la disciplina del servizio di assistenza clienti nelle comunicazioni elettroniche e nei servizi audiovisivi.

Gratuità, massima accessibilità, trasparenza nella gestione dei reclami e nuovi indicatori di qualità sono i principi generali e gli obblighi specifici per gli operatori che dovranno essere garantiti alla clientela da rete mobile e da postazione fissa.

Più in particolare viene ribadita la gratuità del servizio telefonico di assistenza clienti che dovrà essere garantito con operatore umano almeno nei giorni feriali dalle 08:30 alle 21:30.

Le opzioni digitalizzate dovranno essere chiare, trasparenti e comprensibili, consentendo all'utente di ottenere assistenza da parte di un addetto e di presentare reclamo nel minore tempo possibile.

Il reclamo dovrà essere gestito più velocemente entro il termine di 30 giorni e il cliente avrà diritto di formularlo non solo tramite raccomandata a/r o contatto digitale ma anche attraverso il canale telefonico tramite un'opzione facilmente raggiungibile a seguito dei quali l'operatore dovrà comunicare un codice identificativo dello stesso.

Particolare attenzione anche alla qualità dei servizi telefonici di assistenza clienti in quanto il tempo medio di risposta da parte dell'operatore non potrà essere superiore a 150 secondi. A tal proposito l'Autorità si riserva di effettuare periodicamente la rilevazione del gradimento da parte degli utenti anche tramite la collaborazione delle associazioni rappresentative dei consumatori.

Con la nuova disciplina, che dovrà essere attuata entro 12 mesi dalla pubblicazione del provvedimento dell'Agcom, si vuole pertanto garantire 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, insieme alla trasparenza e alla tracciabilità delle procedure con cui vengono gestiti i reclami e alla qualità del servizio di assistenza clienti.

Qui il link del testo della delibera 255/24/CONS

<https://www.agcom.it/sites/default/files/provvedimenti/delibera/2024/delibera%20%20255-24-CONS.pdf>

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) è a disposizione dei consumatori per ulteriori informazioni (telefonicamente allo 0471-975597 oppure per email: info@centroconsumatori.it).