

2. L'ATTIVITÀ DELLA DIREZIONE CONTACT CENTER

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2010 la Direzione Contact Center ha ricevuto n. 16.211 richieste di intervento, di cui oltre 6.000 hanno riguardato la pratica commerciale scorretta posta in essere dalla società Euro Content Ltd. e sono confluite nel procedimento *EASY DOWNLOAD - ATTIVAZIONE NON RICHiesta* della Direzione Energia e Industria, conclusosi nel novembre 2010 con l'adozione di un provvedimento inibitorio e l'irrogazione di una sanzione.

La Direzione ha svolto le funzioni di primo orientamento e assistenza a beneficio di 8.533 consumatori, in alcune ipotesi anche nella fase successiva alla presentazione della segnalazione.

È stato inoltre predisposto un modello di segnalazione (*web form*) a campi parzialmente precompilati, scaricabile dal sito istituzionale, al fine di agevolare i segnalanti nella formulazione della richiesta di intervento nonché di ottenere denunce più circostanziate. Ulteriori modifiche informatiche sono attualmente in corso di realizzazione e consentiranno, nel 2011, di attivare un nuovo canale completamente informatizzato di segnalazione delle pratiche commerciali scorrette.

Per quanto concerne l'attività preistruttoria, nel periodo di riferimento la Direzione ha istruito 219 fascicoli. Previa valutazione positiva del Collegio, in tre casi è stato applicato l'istituto della *moral suasion*, in conformità a quanto stabilito dall'articolo 4, comma 2 del regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette. Nel primo caso è stato chiesto a una società attiva nel mercato regolamentato dei giochi (scommesse, lotterie, concorsi e pronostici) di modificare i contenuti del proprio sito *internet* per consentire la diffusione di informazioni complete sulle modalità di deposito delle somme necessarie alla costituzione del fondo destinato alle giocate *on-line*; nei restanti casi è stato chiesto a due imprese operanti nel settore dei servizi idrici di modificare e completare le informazioni diffuse tramite i documenti di fatturazione, indicando tutte le modalità di pagamento e i costi applicati a titolo di commissione, al fine di consentire agli utenti una scelta consapevole del mezzo di pagamento più vantaggioso. Tutti gli inviti a rimuovere i profili di scorrettezza hanno avuto esito positivo con conseguente cessazione delle pratiche commerciali contrarie alle disposizioni del Codice del consumo.

L'attività del *Contact Center* è stata valutata positivamente anche dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. La Direzione ha infatti conseguito il riconoscimento previsto dal Concorso "Premiamo i risultati" - indetto dal citato Ministero - per aver raggiunto tutti gli obiettivi pianificati nel 2009. In secondo luogo, assumono rilievo i risultati ottenuti dal *Contact Center* - pubblicati mensilmente sul sito *internet* dell'Autorità - relativamente alla *customer satisfaction*: nel 2010 l'indice di gradimento dei cittadini che si sono rivolti al numero verde dell'Antitrust si è attestato al 91%. La rilevazione di questi dati continua a essere effettuata nell'ambito dell'iniziativa "Mettiamoci la faccia" - promossa dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione - la cui partecipazione consente, attraverso i giudizi espressi dai consumatori, di avere rendiconti periodici utili al miglioramento dei servizi della pubblica amministrazione in generale e dell'Autorità, in particolare, per una tutela sempre più mirata ed efficace degli interessi dei consumatori.