

L'UNITA' CALL CENTER DELL'ANTITRUST

Il numero verde gratuito **800 166 661**, attivato dall'Antitrust il 12 novembre 2007, in concomitanza con l'entrata in vigore della nuova normativa sulle pratiche commerciali scorrette, svolge attività di prima informazione e di supporto al pubblico funzionale all'attività della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore. L'Autorità ha voluto organizzare un servizio per ricevere in tempo reale, da parte di chiunque ne abbia interesse (consumatori, professionisti, concorrenti, pubbliche amministrazioni e associazioni di consumatori), segnalazioni su casi di possibile scorrettezza commerciale degli operatori economici: viene così effettuato un tempestivo monitoraggio dei comportamenti diffusi sul mercato che consente all'Antitrust di attivare, nel modo più efficiente, i poteri di intervento d'ufficio.

Ad oggi l'Unità Call Center ha registrato **oltre 16.200 segnalazioni**, a dimostrazione di quanto sia diffusa, tra i consumatori, l'esigenza di portare a conoscenza dell'Antitrust casi di presunte scorrettezze subite da parte degli operatori economici, dalle quali si ritengono danneggiati.

La maggior parte delle denunce ha riguardato il settore delle **telecomunicazioni (59%)**; segue il settore dell'**energia e dell'industria (13%)**; il settore dei **servizi (12%)**; il settore del **credito (9%)**; il settore **agroalimentare e trasporti (7%)**.

Delle segnalazioni ricevute, **9910** risultano confluite in **2242** casi di competenza delle Direzioni istruttorie della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore o della stessa Unità Call Center, mentre **147** richieste di intervento non rientranti nella sfera di applicazione del Codice del Consumo sono state trasmesse ad altri organi o amministrazioni per i relativi profili di competenza (Procura della Repubblica, Organi di polizia, ASL, ISS, Autorità di regolazione, Ministeri, ecc). In più di **4800** casi, le informazioni richieste da consumatori e da piccoli imprenditori sugli organismi cui rivolgersi per ottenere una specifica tutela, sono state tempestivamente fornite già al momento del primo contatto telefonico.

Sono stati inoltre organizzati incontri "a tema" con gli Amministratori delegati delle società destinatarie del maggior numero di segnalazioni per ottenere una loro partecipazione attiva alle attività del Call Center. Si è così voluto creare un canale diretto per mettere in contatto telefonico gli operatori commerciali con i consumatori segnalanti su problematiche che esulano dall'ambito di intervento dell'Autorità e che possono invece essere risolte per le vie brevi dalle stesse aziende.

L'Unità Call Center ha anche partecipato al concorso "Premiamo i Risultati" indetto dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, con l'obiettivo (attuato nel periodo compreso tra il **1° febbraio 2009 e il 31 luglio 2009**) di incrementare l'efficienza dell'attività svolta, in termini di minor tempo di lavorazione delle pratiche, aumento del grado di soddisfazione dell'utente, riduzione dei tempi di risposta ai segnalanti.