

---

## Assistenza clienti nel settore delle comunicazioni: dall'8 agosto 2025 in vigore i nuovi parametri fissati dall'Agcom

Mar 26/08/2025 - 09:39

### Il CTCU: le violazioni dei nuovi standard possono essere segnalate online sul portale dell'Agcom

**L'8 agosto 2025 è entrata in vigore la delibera n. 255/24/CONS dell'Agcom introducendo nuovi standard di qualità nell'ambito delle comunicazioni. Il servizio di assistenza clienti nelle comunicazioni elettroniche e nei servizi audiovisivi d'ora in poi dovrà pertanto essere veloce, gratuito e trasparente.**

Gratuità, massima accessibilità, trasparenza nella gestione dei reclami e nuovi indicatori di qualità sono i principi generali e gli obblighi specifici che gli operatori devono garantire agli utenti sia di rete mobile che fissa.

Più nello specifico:

- il **servizio telefonico di assistenza clienti** deve essere gratuito e garantito con operatore umano almeno nei giorni feriali dalle 08:30 alle 21:30.
- Le **opzioni digitalizzate** devono essere chiare, trasparenti e comprensibili, consentendo all'utente di ottenere assistenza da parte di un addetto e di presentare reclamo nel minore tempo possibile.
- L'utente deve poter inviare il **reclamo** non solo tramite raccomandata a/r o contatto digitale ma anche **attraverso il canale telefonico**. L'operatore è tenuto ad assegnare e a comunicare al consumatore un codice identificativo per il reclamo inoltrato e a gestire la pratica di reclamo entro il termine di 30 giorni.

Particolare attenzione viene posta 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.

**Il CTCU ricorda: è possibile segnalare il mancato adeguamento degli operatori ai nuovi standard** previsti per i servizi di assistenza clienti sul portale dell'Agcom al link: <https://segnalazioni.agcom.it/>

**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](mailto:info@centroconsumatori.it)).