METODO GIURIDICO — IUS ET RATIO
ISSN 3103-7305
Rivista Scientifica Telematica di Diritto e Giurisprudenza • Edizione Ufficiale (Roma)
DIAMOND OPEN ACCESS • FASCICOLO A4

NOTA A SENTENZA • PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO
Anno I (Vol. 1), Fasc. 3 (2026) • Art. 4796 • pp. 1–7 • §§ 1–21

Assistenza clienti: obbligo di operatore umano e limiti ai bot

English Edition Title: Customer Support Services: Mandatory Access to Human Operators and Regulatory Limits on Bots

Giovanni Ercole Moscarini [Co-Direttore Scientifico & Editore]
Avvocato del Foro di Roma
Profilo Accademico e Bibliografia: https://www.metodogiuridico.it/autori/giovanni-ercole-moscarini/

Pubblicato il: 12 Ott 2026 • Contributo sottoposto a revisione scientifica • Testo integrale: pp. 1–7 (§§ 1–21)

ABSTRACT SCIENTIFICO
Con la sentenza 6 ottobre 2026, n. 7354, il Consiglio di Stato conferma la piena legittimità della delibera AGCOM n. 255/24/CONS recante gli indicatori qualitativi del servizio clienti nelle comunicazioni elettroniche. I giudici amministrativi affermano che l'obbligo operatore umano assistenza clienti costituisce uno standard essenziale a presidio dell'inclusione sociale e della riserva di umanità, dichiarando non conforme alla regolazione il modello organizzativo che sostituisce l'assistenza telefonica diretta con la prenotazione di ricontatto differito alla giornata successiva.

CITAZIONE UFFICIALE CONSIGLIATA (STANDARD ACCADEMICO AREA 12 — SCIENZE GIURIDICHE & OSCOLA)
G. E. Moscarini, Assistenza clienti: obbligo di operatore umano e limiti ai bot, in Metodo Giuridico (ISSN 3103-7305), Anno I, n. 3, 12 ottobre 2026, art. 4796, pp. 1–7, disponibile su https://www.metodogiuridico.it/2026/10/12/assistenza-clienti-operatore-umano-consiglio-stato-7354-2026/.

OSCOLA: Giovanni Ercole Moscarini, 'Assistenza clienti: obbligo di operatore umano e limiti ai bot' (2026) 1(3) Metodo Giuridico (ISSN 3103-7305) Art 4796, 1–7 <https://www.metodogiuridico.it/2026/10/12/assistenza-clienti-operatore-umano-consiglio-stato-7354-2026/> accessed 14 November 2026.

Record OAI-PMH:	`oai:metodogiuridico.it:post/4796 (OpenAIRE / DOAJ / BASE)`
Permalink Canonico:	https://www.metodogiuridico.it/2026/10/12/assistenza-clienti-operatore-umano-consiglio-stato-7354-2026/
AEA JEL Codes:	K23 (Diritto amministrativo e settori regolati); K40 (Ordinamento giudiziario, professioni legali e procedura)
EuroVoc (UE):	MT 0436 potere esecutivo e amministrazione pubblica • procedura amministrativa [2695]; diritto amministrativo [517]
ECLI Pronunce:	`ECLI:IT:CDS:2026:7354SENT • ECLI:IT:CDS:2019:8472SENT • ECLI:IT:CDS:2026:6039SENT`

DIAMOND OPEN ACCESS • LICENZA CC BY-NC-ND 4.0 • ZERO APC
© 2026 Giovanni Ercole Moscarini. L'Autore conserva integralmente la titolarità dei diritti d'autore senza restrizioni. Distribuito con licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 4.0 Internazionale (CC BY-NC-ND 4.0). È consentita l'auto-archiviazione immediata senza embargo della presente versione editoriale (VoR) nei repository istituzionali (IRIS/CINECA, SSRN, OpenAIRE, Zenodo).

VERIFICA ONLINE

Metodo Giuridico
Ius et Ratio
ISSN 3103-7305

Assistenza clienti: obbligo di operatore umano e limiti ai bot

La pronuncia del Consiglio di Stato conferma la legittimità delle delibere AGCOM: il contatto telefonico tempestivo con un addetto in carne ed ossa prevale sui sistemi automatizzati esclusivi e sui ricontatti differiti.

Giovanni Ercole Moscarini Diritto Amministrativo 6 Ottobre 2026 Lettura 6 min

Stato della questione e quadro aggiornato al 12 Ottobre 2026: La complessa tematica relativa all'**obbligo operatore umano assistenza clienti** ha trovato una definizione nomofilattica nella sentenza del Consiglio di Stato n. 7354 del 6 ottobre 2026. Palazzo Spada ha respinto le tesi delle compagnie telefoniche, sancendo che la transizione verso l'automazione digitale non può ledere il diritto degli utenti all'assistenza vocale tempestiva. L'arresto estende il principio della riserva di umanità ai servizi essenziali in concessione, vietando i meccanismi di ricontatto differito al giorno successivo.

Abstract (Italiano)

Con la sentenza 6 ottobre 2026, n. 7354, il Consiglio di Stato conferma la legittimità della delibera AGCOM n. 255/24/CONS recante gli indicatori qualitativi del servizio clienti nelle comunicazioni elettroniche. I giudici amministrativi affermano che l'**obbligo operatore umano assistenza clienti** costituisce uno standard inderogabile a presidio dell'inclusione sociale e della riserva di umanità, giudicando contrari alla regolazione i modelli che impongono la prenotazione del ricontatto digitale differito per la giornata successiva.

Abstract (English)

By judgment no. 7354 of 6 October 2026, the Council of State upheld the regulatory framework established by the Italian Communications Authority (AGCOM) imposing a mandatory standard of direct and prompt access to a human customer care operator. The administrative court ruled that digital transformation and automated chatbots cannot displace human interaction for essential public utility services, declaring deferred digital call-back systems unlawful under the human-in-the-loop principle and non-discrimination mandates.

Punti Chiave della Decisione del Consiglio di Stato

Metodo Giuridico
Ius et Ratio
ISSN 3103-7305

- **Riserva di umanità nei contratti di utenza:** Il principio della centralità della persona si applica ai concessionari di servizi essenziali su rete pubblica.
- **Divieto di ricontatto differito al giorno dopo:** La prenotazione asincrona non rispetta il canone normativo della risposta nel minor tempo possibile.
- **Protezione contro il digital divide:** L'accesso telefonico vocale diretto tutela il 45% degli utenti che non usano canali digitali o app.
- **Libertà d'impresa e proporzionalità:** Gli standard AGCOM non violano l'art. 41 Cost., garantendo la funzione sociale dei mercati regolati.

▶ **Indice ragionato dei capitoli**

01. Origine del contenzioso e perimetro regolatorio dell'AGCOM

La massiccia diffusione delle tecnologie digitali nei **contratti per adesione** ha indotto i grandi gestori di telecomunicazioni a privilegiare canali di **interazione asincrona**, sostituendo gli addetti fisici con risponditori automatici e procedure telematiche. Se questa riorganizzazione ha prodotto una cospicua **riduzione dei costi operativi** per le imprese concessionarie, dall'altro lato essa ha generato rilevanti difficoltà per la collettività degli utenti. In tale contesto, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni è intervenuta con la delibera n. 255/24/CONS, introducendo prescrizioni volte a presidiare la qualità del servizio e ribadendo il vincolo inderogabile rappresentato dall'**obbligo operatore umano assistenza clienti**.

1.1 — La delibera n. 255/24/CONS e l'impugnazione degli standard minimi

Un operatore di rilievo nazionale ha promosso ricorso giurisdizionale contro l'Allegato A della delibera 255/24/CONS, contestando in radice l'imposizione di garantire un **servizio telefonico diretto** con un addetto in carne ed ossa accessibile mediante chiamata a una **numerazione dedicata**. La società ha sostenuto che tale imposizione ledesse la propria **autonomia imprenditoriale**, impedendole di impiegare un modello di contatto imperniato sulla **prenotazione**

digitale dell'assistenza, in cui l'utente formula online la richiesta venendo poi ricontattato dall'azienda nella giornata feriale successiva.

Il TAR Lazio, con la sentenza n. 12830 del 2025, ha disatteso integralmente le censure della compagnia, rilevando che le disposizioni regolamentari definiscono **standard uniformi inderogabili** senza comprimere l'organizzazione interna dell'impresa. Avverso tale decisione l'operatore ha interposto appello, lamentando la lesione della **libertà di iniziativa economica** tutelata dall'art. 41 Cost., il presunto difetto di proporzionalità e lo sviamento di potere rispetto alle attribuzioni delineate dalla legge 14 novembre 1995, n. 481 sui servizi di pubblica utilità.

1.2 — L'obbligo di operatore umano nell'assistenza clienti e il divieto di canali digitali esclusivi

Il nodo focale del contenzioso risiede nella compatibilità con le norme vigenti di un sistema di customer care che escluda l'immediatezza del riscontro. L'Autorità indipendente ha evidenziato che l'**obbligo di operatore umano nell'assistenza clienti** e la tempestività della trattazione rappresentano un **requisito qualitativo essenziale** per la risoluzione dei guasti di rete e per l'inoltro di **reclami formali**, non potendosi imporre all'utente una barriera procedurale che dilazioni sine die l'assistenza.

Nel respingere l'appello dell'operatore, il Consiglio di Stato ha statuito che la facoltà di comunicare direttamente con un operatore fisico entro tempi ragionevoli costituisce un **risultato minimo vincolante** [1]. Un'architettura che deleghi per intero la gestione delle criticità a **software automatizzati**, posticipando l'intervento umano al giorno seguente, sovverte la **funzione assistenziale** del servizio, piegando i diritti del consumatore alle sole esigenze di **contenimento dei costi** della concessionaria.

02. Il principio della riserva di umanità nei rapporti di utenza

La statuizione di Palazzo Spada assume una straordinaria rilevanza di sistema poiché sancisce la trasposizione del principio della **riserva di umanità** all'interno dei **rapporti contrattuali di utenza**

nei servizi a rete, superando la tradizionale perimetrazione limitata all'attività provvedimentale della pubblica amministrazione.

2.1 — Dai procedimenti amministrativi ai servizi essenziali in regime concessorio

La riserva di umanità era stata inizialmente elaborata dai giudici amministrativi in sede di scrutinio di legittimità sulle **decisioni algoritmiche** dei poteri pubblici, stabilendo che la delega all'automazione informatica non può mai elidere il **controllo dell'organo umano**, il quale deve rimanere il centro effettivo di imputazione della responsabilità giuridica [2]. Con l'arresto in esame, il principio estende il proprio raggio precettivo alla **fase esecutiva dei contratti** stipulati tra utenti e soggetti che gestiscono risorse pubbliche in virtù di un **titolo concessorio**.

Le compagnie di comunicazioni elettroniche operano su frequenze e infrastrutture statali limitate e forniscono prestazioni divenute indispensabili per la **vita quotidiana e professionale** dei consociati. Ne consegue che l'interlocuzione con una persona fisica non può degradare a mera opzione residuale, ma rappresenta un **presidio di trasparenza** e di equilibrio sinallagmatico volto a prevenire derive di **deresponsabilizzazione tecnologica** a scapito della parte debole del rapporto contrattuale.

2.2 — Contrasto al digital divide e proporzionalità rispetto alla libertà d'impresa

L'istruttoria tecnica svolta dall'AGCOM mediante l'Analisi di Impatto della Regolamentazione ha evidenziato come circa il 45% dei contatti complessivi con i servizi di assistenza avvenga ancora tramite la **rete telefonica ordinaria**. Per ampie fasce di popolazione — specialmente persone anziane o cittadini privi di adeguate **competenze telematiche** — il canale vocale diretto costituisce l'unico strumento idoneo a superare il fenomeno del **divario digitale** ed esercitare i propri diritti contrattuali.

Sotto il profilo del bilanciamento costituzionale, il Consiglio di Stato ha escluso qualsiasi contrasto con l'art. 41 della Costituzione: la libertà d'impresa trova un limite insuperabile nella **tutela dell'utilità sociale** e nella tutela della persona. L'obbligo di assicurare la presenza di un **operatore**

telefonico fisico comporta un onere organizzativo del tutto proporzionato e ragionevole, a fronte del preminente interesse pubblico a garantire l'**accessibilità universale** ai servizi di pubblica utilità.

03. Standard BEREC e sostenibilità organizzativa per gli operatori

La legittimità dell'operato dell'Autorità indipendente discende dall'espressa attribuzione di poteri regolatori da parte della legislazione primaria nazionale e dal costante recepimento delle linee guida sovranazionali in tema di **qualità delle reti**.

3.1 — Il parametro del response time e i limiti alla discrezionalità tecnica

Ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. h) della legge n. 481/1995 e dell'art. 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, l'AGCOM gode della potestà vincolante di fissare gli standard qualitativi di produzione ed erogazione dei servizi. Nel Codice delle comunicazioni elettroniche, approvato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, l'art. 98-sedecies stabilisce che i parametri di qualità devono conformarsi alle indicazioni tecniche elaborate dall'organismo dei regolatori europei BEREC.

Tra i parametri chiave del BEREC rileva in modo specifico l'indicatore sul **tempo di risposta degli operatori** (*Response time for operator services*), computato come il tempo intercorrente tra la composizione del numero e la presa in carico da parte dell'addetto. Tale parametro postula l'esistenza di un **canale di comunicazione sincrono**: la sostituzione del contatto con una prenotazione asincrona svuota la metrica unionale di contenuto precettivo. Ne deriva che la delibera dell'Autorità costituisce un legittimo esercizio di **discrezionalità tecnica**, privo di profili di macroscopica irragionevolezza sindacabili dal giudice amministrativo [3].

3.2 — Prospettive applicative tra AI Act europeo e tutela del consumatore

La pronuncia consolida una direttrice ermeneutica pienamente armonica con il **Regolamento europeo sull'Intelligenza Artificiale** (Regolamento UE 2024/1689), il cui art. 1 prescrive la diffusione di una tecnologia dichiaratamente **antropocentrica e affidabile**, volta a garantire la salvaguardia dei diritti primari. Gli strumenti di **automazione algoritmica** e i chatbot possono

coadiuvare la gestione del traffico ma non possono ergersi a barriera difensiva per schermare l'impresa dalle giuste rimostranze dell'utenza.

Il principio affermato dal Consiglio di Stato assume una portata che trascende il comparto telefonico, candidandosi ad orientare i settori dell'energia, dei trasporti e dei **servizi bancari essenziali**. L'efficienza economica non può essere perseguita tramite la totale depersonalizzazione delle relazioni di consumo: la possibilità di interloquire direttamente con un essere umano si riconferma un **diritto soggettivo fondamentale** dell'utente nei mercati contemporanei.

Principio di Diritto / Massima del Consiglio di Stato

Nei servizi di comunicazioni elettroniche e nei servizi pubblici a rete gestiti in regime concessorio, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è legittimata a imporre alle imprese fornitrici l'obbligo di assicurare all'utente finale la possibilità di raggiungere tempestivamente e direttamente un operatore umano mediante chiamata telefonica a una numerazione dedicata. Tale prescrizione concreta il principio della riserva di umanità e il dovere di non discriminazione tecnologica a tutela delle fasce di utenza deboli e non digitalizzate. Risulta pertanto illegittimo e incompatibile con gli standard minimi di qualità il modello aziendale che precluda l'assistenza telefonica immediata, imponendo la prenotazione digitale differita del ricontatto per la giornata successiva.

Fonti Utilizzate

Normativa di riferimento

Legge 14 novembre 1995, n. 481 — Articolo 2, comma 12, lettere h) e i) (Poteri di regolazione e definizione degli standard di qualità dei servizi di pubblica utilità).

Legge 31 luglio 1997, n. 249 — Articolo 1 (Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e fissazione degli standard minimi di servizio).

Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 — Articoli 4 e 98-sedecies (Codice delle comunicazioni elettroniche, tutela dell'utenza e recepimento dei parametri BEREC di qualità).

Giurisprudenza citata

1. **Consiglio di Stato, Sentenza 6 ottobre 2026, n. 7354** — Legittimità dell'obbligo di assistenza telefonica diretta con operatore umano e divieto di ricontatto digitale differito. Punto: 7 e 11. Esito: respinge.
2. **Consiglio di Stato, Sentenza 13 dicembre 2019, n. 8472** — Il principio di conoscibilità, trasparenza e riserva di umanità nella decisione algoritmica. Punto: 14 e 15. Esito: respinge.

3. **Consiglio di Stato, Sentenza 2 luglio 2026, n. 6039** — Standard informativi minimi di tutela dell'utenza e poteri prescrittivi dell'Autorità di regolazione. Punto: Motivi della decisione e P.Q.M. Esito: respinge.

Giovanni Ercole Moscarini

Avvocato del Foro di Roma

Esercita nel diritto civile e nel diritto amministrativo. Sulla rivista Metodo Giuridico analizza l'evoluzione normativa e gli orientamenti giurisprudenziali nelle due materie.