

CAMERA DEI DEPUTATI N. 1316

PROPOSTA DI LEGGE

D'INIZIATIVA DEI DEPUTATI

LONGI, LOPERFIDO, DEIDDA, RAIMONDO, AMICH, BALDELLI, CANGIANO, FRIJIA, RUSPANDINI, GAETANA RUSSO, AMBROSI, AMORESE, BENVENUTI GOSTOLI, BUONGUERRIERI, CALOVINI, CANNATA, CERRETO, CIANCITTO, CIOCCHETTI, DI MAGGIO, GIOVINE, IAIA, KELANY, LAMPIS, LANCELOTTO, LA PORTA, LA SALANDRA, MACCARI, MAERNA, MAIORANO, MALAGOLA, MALAGUTI, MANTOVANI, MARCHETTO ALIPRANDI, MASCARETTI, MATERA, MATTEONI, MESSINA, MORGANTE, MURA, PADOVANI, PIETRELLA, POLO, PULCIANI, ROSCANI, ROSSO, SCHIANO DI VISCONTI, TESTA, TREMAGLIA, VIETRI, ZURZOLO

Modifiche alla legge 11 gennaio 2018, n. 5, e altre disposizioni in materia di organizzazione e funzionamento dei *call center*, di formazione del personale, di tutela dell'occupazione e di protezione dei consumatori

Presentata il 18 luglio 2023

ONOREVOLI COLLEGHI ! — La presente proposta di legge ha l'obiettivo di armonizzare gli interessi confliggenti sottesi al mercato dei servizi di *contact center* per rilanciare il settore dei *call center* attraverso l'adozione di un quadro regolamentare chiaro e sistematico che riordini l'attuale ginepraio normativo basandosi su due elementi chiave:

la centralità del consumatore e la protezione dei suoi dati.

Maggiori tutele sono introdotte anche in ambito di tutela della *privacy*, rafforzando i meccanismi giuridici di responsabilità solidale tra il committente e il soggetto appaltante in caso di violazione e prevedendo l'aggravamento del regime sanzionatorio.

Il settore dei *call center*, che è sicuramente uno dei più esposti ai processi di globalizzazione che caratterizzano l'economia attuale, è purtroppo anche uno dei meno tutelati dal punto di vista normativo.

Le lacune presenti nel nostro ordinamento si ripercuotono in primo luogo sui cittadini, che vedono spesso violato il loro diritto alla *privacy* fino a subire veri e propri reati di truffa, sui lavoratori addetti al settore e sulle imprese, che devono competere in un mercato con margini di profitto spesso molto bassi e in cui è complicato programmare gli investimenti.

Sono state individuate quattro linee guida del provvedimento:

a) la tutela dei diritti dei consumatori e dei cittadini;

b) la tutela del mercato del lavoro e lo sviluppo dell'occupazione;

c) la tutela e il sostegno delle imprese di esternalizzazione di processi aziendali, cosiddetto BPO (*business process outsourcing*) e della filiera collegata;

d) la realizzazione di servizi per favorire la transizione digitale.

La tutela dei diritti dei consumatori comprende:

a) i nuovi protocolli di protezione dei dati;

b) la lotta contro il *telemarketing* illegale attraverso una nuova disciplina e l'introduzione di strumenti tecnologici avanzati nel contrasto delle pratiche illegali di raccolta dei dati. Inoltre, si prevedono l'adesione al codice di condotta per le attività di *telemarketing* e *teleselling*, approvato con provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 70 del 9 marzo 2023, l'istituzione di un osservatorio per l'analisi del settore, l'individuazione di strategie sistemiche, aggiornate ed efficaci per il miglioramento della qualità dei servizi e la loro innovazione nonché il contrasto delle pratiche illegali.

In materia di tutela del mercato del lavoro e di sviluppo dell'occupazione si prevedono:

a) la revisione del contratto collettivo nazionale di lavoro;

b) la certificazione delle competenze;

c) la formazione continua;

d) gli ammortizzatori sociali per i lavoratori del settore;

e) le agevolazioni fiscali per la riqualificazione del personale, soprattutto per quella riferita ad attività di alto contenuto tecnologico;

f) i fondi e le strategie di *welfare*.

La tutela della competitività delle imprese di BPO e della filiera *made in Italy* collegata comprende:

a) la revisione delle tabelle ministeriali e la loro cogenza;

b) l'istituzione di un osservatorio permanente;

c) le strategie e le pratiche di valorizzazione dei dati;

d) la regolamentazione della delocalizzazione fuori del territorio nazionale per le imprese con almeno quindici unità di personale.

Lo sviluppo di soluzioni e modelli di gestione aziendale innovativi per la transizione digitale contempla:

a) la possibilità di sfruttare il diritto all'innovazione per sperimentare servizi innovativi;

b) il partenariato tra soggetti dei settori pubblico e privato nella progettazione condivisa delle reti, dei canali di contatto, dei servizi e delle logiche di funzionamento per favorire la formazione, la facilità di accesso e di utilizzo da parte dei cittadini-consumatori, il disegno di funzionalità, la sicurezza e l'efficienza nell'interazione tra uomo e macchina e tra macchina e macchina basate sull'intelligenza artificiale.

PROPOSTA DI LEGGE

Art. 1.

(Finalità e oggetto)

1. Al fine di favorire lo sviluppo e la competitività delle imprese di *call center*, la presente legge, nel rispetto della normativa dell'Unione europea, reca disposizioni volte a promuovere la trasparenza e la concorrenza nell'erogazione dei servizi di *contact center*, con l'intento di:

a) rafforzare le garanzie e la tutela dei dati personali del consumatore nei confronti delle prassi concernenti la compravendita delle numerazioni telefoniche e delle liste aziendali e il *telemarketing* illegale;

b) garantire una pronta risposta al consumatore in tempi certi e brevi;

c) rafforzare le forme di tutela contro i tentativi di truffa telefonica nei riguardi delle fasce deboli della popolazione;

d) tutelare il mercato del lavoro e lo sviluppo dell'occupazione del settore.

Art. 2.

(Definizioni)

1. Ai fini della presente legge, si intendono per:

a) « impresa di *call center* »: l'impresa che fornisce servizi di *contact center* in regime di esternalizzazione in favore di amministrazioni pubbliche, enti, istituzioni e imprese pubblici o privati;

b) « servizi di *contact center* »: i servizi di gestione delle comunicazioni multicanale con gli utenti, di assistenza ai clienti, di televendita, di assistenza tecnica, di recupero dei crediti, di ricerche di mercato e sondaggi nonché ogni altra attività affine, connessa o strumentale, compresi i servizi di *call center*, in entrata (*inbound*) e in uscita (*outbound*) erogati in regime di ester-

nalizzazione da un'impresa di *call center* in favore di un committente sulla base di un contratto;

c) « committente »: qualsiasi soggetto, pubblico o privato, che affida, in tutto o in parte, lo svolgimento dei propri servizi di *contact center* a un'impresa di *call center*.

Art. 3.

(Modifiche alla legge 11 gennaio 2018, n. 5, in materia di esercizio dell'attività di *call center*)

1. Alla legge 11 gennaio 2018, n. 5, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) all'articolo 1:

1) al comma 9, primo periodo, sono aggiunte, in fine, le seguenti parole: « aumentata della metà »;

2) al comma 11 sono aggiunti, in fine, i seguenti periodi: « Nel caso di affidamento a terzi dell'attività di *call center*, il titolare del trattamento di dati personali accerta che l'operatore economico affidatario svolga tale trattamento per suo conto nel rispetto di livelli qualitativi adeguati ai sensi della normativa vigente. L'operatore economico affidatario aderisce al codice di condotta per le attività di *telemarketing e teleselling*, approvato con provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 70 del 9 marzo 2023 »;

b) all'articolo 2, comma 1:

1) il primo periodo è sostituito dal seguente: « Gli operatori che svolgono attività di *call center* rivolte a numerazioni telefoniche nazionali fisse o mobili, anche per conto di terzi, utilizzano esclusivamente le numerazioni telefoniche specificamente dedicate a tale attività, nell'osservanza delle disposizioni regolamentari concernenti le numerazioni medesime nonché nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 15 del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 »;

2) al quarto periodo sono aggiunte, in fine, le seguenti parole: « ; il committente

è solidalmente responsabile ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della presente legge ».

Art. 4.

(Misure per il sostegno dei lavoratori)

1. Il ricorso a contratti di collaborazione coordinata e continuativa per lo svolgimento dei servizi di *contact center* è consentito solo nei limiti e alle condizioni economiche e giuridiche previsti da accordi collettivi nazionali stipulati dalle organizzazioni dei lavoratori e dei datori di lavoro maggiormente rappresentative sul piano nazionale ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera a), del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.

Art. 5.

(Modifiche alla legge 28 gennaio 2016, n. 11, in materia di successione di imprese nel contratto di appalto di servizi di call center)

1. All'articolo 1 della legge 28 gennaio 2016, n. 11, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) al comma 10:

1) al primo periodo, dopo le parole: « con l'appaltatore subentrante » sono inserite le seguenti: « , in una sede situata nella provincia o nelle province in cui si trovava la precedente sede di lavoro o entro una distanza da questa non superiore a 50 chilometri o corrispondente a un tragitto di non più di ottanta minuti con mezzi di trasporto pubblico »;

2) dopo il primo periodo sono inseriti i seguenti: « Ai fini del computo del numero dei lavoratori ai quali si applica la clausola sociale di cui al primo periodo si considerano i dipendenti in servizio nei sei mesi antecedenti alla data di sottoscrizione del contratto di subentro nell'appalto, tenendo conto degli effettivi volumi di attività e delle esigenze organizzative dell'impresa subentrante. La clausola sociale si applica a tutti i lavoratori operativi che siano stati addetti in via continuativa ed esclusiva all'attività oggetto dell'appalto nei sei mesi

antecedenti la sottoscrizione del contratto di subentro nell'appalto. La clausola sociale è efficace qualunque sia il contratto collettivo nazionale di lavoro applicato dalle imprese cessante e subentrante nell'appalto, anche nel caso in cui non sia espressamente prevista dal contratto collettivo applicabile »;

b) dopo il comma 10 è inserito il seguente:

« 10-bis. Le tabelle previste dall'articolo 41, comma 13, del codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, si applicano alle procedure relative a tutti i tipi di contratto pubblico avente ad oggetto l'affidamento dell'attività di *call center*. Il costo medio del lavoro al minuto di effettiva prestazione stabilito nelle tabelle medesime per il personale dipendente da imprese che svolgono l'attività di *call center* deve intendersi come costo minimo. Il Ministero del lavoro, entro tre mesi dalla data di entrata in vigore della presente disposizioni, aggiorna le tabelle di cui al primo periodo comprendendovi il costo per la formazione dei lavoratori e per la fornitura delle dotazioni tecnologiche necessarie all'esecuzione delle prestazioni ».

Art. 6.

(Certificazione delle imprese di call center)

1. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, dall'articolo 58 della legge 23 dicembre 2000, n. 388, dall'articolo 1, commi 449 e 450, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, e dall'articolo 2, comma 574, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, e comunque quanto previsto dalla normativa vigente in tema di obblighi di approvvigionamento attraverso gli strumenti messi a disposizione dalla società Consip Spa, le amministrazioni pubbliche, le società inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica ai sensi dell'articolo 1 della legge 31 dicembre 2009, n. 196, a totale partecipazione pubblica diretta o indiretta, le società control-

late dagli enti locali che siano organismi di diritto pubblico come definiti ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera e), dell'allegato I.1 annesso al codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, comprese quelle che emettono strumenti finanziari quotati nei mercati regolamentati, nonché i concessionari di beni e servizi pubblici possono affidare, in tutto o in parte, lo svolgimento dei propri servizi di *contact center* esclusivamente a imprese di *call center* che aderiscono al codice di condotta per le attività di *telemarketing e teleselling*, approvato con provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 70 del 9 marzo 2023.

Art. 7.

(Introduzione dell'obbligo di pronta risposta)

1. Le imprese che forniscono servizi di *contact center* attraverso il servizio telefonico di rete fisso o mobile sono tenute a fornire una pronta risposta, tale intendendosi la risposta che il consumatore non deve attendere più di un minuto dall'effettuazione della chiamata e nella quale interagisce esclusivamente con un operatore umano a cui è demandato il compito di comprendere l'istanza e di raccogliere i dati strettamente necessari a soddisfare la richiesta stessa. L'operatore ha la facoltà di indirizzare il consumatore verso un altro canale di comunicazione qualora ne ravvisi la possibilità o la necessità, salvo il caso di esplicito rifiuto da parte del consumatore stesso. Il consumatore è informato in modo chiaro e inequivocabile che in qualsiasi fase del servizio può chiedere di essere assistito da un operatore umano.

2. L'impresa che fornisce servizi di *contact center* alla quale il consumatore ha chiesto assistenza o ha presentato reclamo deve risolvere l'istanza del consumatore entro i venti giorni lavorativi successivi alla richiesta. Qualora sussistano ragioni legittime che impediscano la soluzione del problema segnalato dal consumatore, la medesima impresa è tenuta a fornire una

risposta tempestiva, chiara ed esauriente, corredata di motivazioni e di suggerimenti, attraverso strutture interne o tramite soggetti terzi incaricati.

Art. 8.

(Norme in materia di delocalizzazione)

1. Qualora un'impresa di *call center* che occupa almeno quindici dipendenti decida di delocalizzare la propria attività fuori del territorio nazionale, anche mediante affidamento a terzi, deve darne comunicazione almeno centoventi giorni prima del trasferimento:

a) al Ministero del lavoro e delle politiche sociali nonché all'Ispettorato nazionale del lavoro, indicando i lavoratori coinvolti;

b) al Ministero delle imprese e del *made in Italy*, indicando le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico;

c) al Garante per la protezione dei dati personali, indicando le misure adottate per il rispetto della legislazione nazionale, in particolare del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, nonché delle ulteriori disposizioni in materia di registro pubblico delle opposizioni.

2. Le imprese di *call center* stabilite all'estero alla data di entrata in vigore della presente legge, che svolgono attività destinate al territorio nazionale o per conto di committenti aventi sede in Italia, rendono le comunicazioni di cui al comma 1, lettere b) e c), entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della medesima legge.

3. In caso di omissione delle comunicazioni di cui ai commi 1 e 2 si applica all'impresa la sanzione amministrativa pecuniaria del pagamento di una somma da 15.000 a 75.000 euro. La sanzione è ridotta da un terzo alla metà in caso di presentazione delle comunicazioni di cui ai commi 1 e 2 entro il trentesimo giorno successivo alla scadenza dei termini ivi previsti, purché la violazione non sia stata già consta-

tata e comunque non siano iniziate attività amministrative di accertamento delle quali l'autore della violazione o i soggetti solidalmente obbligati abbiano avuto formale conoscenza. La sanzione è irrogata dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, dall'Ispettorato nazionale del lavoro, dal Ministero delle imprese e del *made in Italy* e dal Garante per la protezione dei dati personali, secondo le rispettive competenze.

4. Il committente è responsabile in solido con l'impresa di *call center* per il pagamento della sanzione amministrativa di cui al comma 3.

5. Il comma 10 dell'articolo 24-*bis* del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, è sostituito dal seguente:

« 10. Le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori non possono procedere ad affidamenti di servizi di *call center* a operatori economici che hanno localizzato, anche mediante affidamento a terzi, l'attività di *call center* fuori del territorio nazionale ».

Art. 9.

(Osservatorio nazionale permanente per il settore dei *call center*)

1. È istituito presso il Ministero delle imprese e del *made in Italy* l'Osservatorio nazionale permanente per il settore dei *call center*, di seguito denominato « Osservatorio ».

2. L'Osservatorio, al fine di contribuire a un'efficace e organica politica industriale e fiscale a sostegno del settore dei *call center*, svolge le seguenti funzioni:

a) monitoraggio dell'attuazione delle disposizioni vigenti in materia di *call center* nonché della loro evoluzione normativa, economica e occupazionale, sia nazionale sia a livello europeo;

b) analisi delle problematiche che investono il settore e coordinamento degli eventuali tavoli tecnico-istituzionali finalizzati al monitoraggio e alla gestione di even-

tuali crisi aziendali nonché all'individuazione di specifiche misure di sostegno di politica industriale e fiscale, con particolare riferimento alla disciplina in materia di registro pubblico delle opposizioni, previsto all'articolo 130, comma 3-*bis*, del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e al regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 178;

c) emanazione delle linee guida generali per l'adozione di modelli di organizzazione, gestione e controllo dei servizi di *contact center* nonché per la formulazione di eventuali accordi, intese e protocolli tra i committenti e le imprese di *call center*.

Art. 10.

(Struttura dell'Osservatorio e relazione alle Camere)

1. Il Ministro delle imprese e del *made in Italy*, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con regolamento adottato ai sensi dell'articolo 17, comma 3, della legge 23 agosto 1988, n. 400, di concerto con i Ministri del lavoro e delle politiche sociali e dell'economia e delle finanze, stabilisce la struttura, il funzionamento, le funzioni e la durata dell'Osservatorio, prevedendo che esso sia composto, in misura paritetica, da rappresentanti designati rispettivamente:

a) dal Ministero delle imprese e del *made in Italy*, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali e dal Ministero dell'economia e delle finanze;

b) dalla Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281;

c) dalle associazioni e dalle organizzazioni di categoria dei lavoratori e dei datori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale;

d) dalle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco istituito ai sensi dell'articolo 137 del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

2. L'Osservatorio può invitare alle proprie riunioni, con funzioni consultive, rappresentanti di ulteriori istituzioni e autorità, di associazioni di categoria, di imprese, di enti e soggetti operanti nel settore dei servizi di *contact center*, nonché rappresentanti del Garante per la protezione dei dati personali, dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, dell'Autorità nazionale anticorruzione, qualora le questioni discusse siano di loro pertinenza.

3. A decorrere dall'anno successivo a quello in corso alla data di entrata in vigore della presente legge, il Ministro delle imprese e del *made in Italy* trasmette alle Camere, entro il 31 dicembre di ogni anno, una relazione predisposta dall'Osservatorio sulle attività svolte, in attuazione dell'articolo 9, comma 2.

4. All'istituzione e al funzionamento dell'Osservatorio si provvede nei limiti delle risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica. La partecipazione all'Osservatorio non dà luogo, in alcun caso, alla corresponsione di compensi, indennità, rimborsi di spese o emolumenti comunque denominati.

