

Spett.le
**Commissioni riunite IX e X
della Camera dei deputati**

1

Oggetto: Osservazioni in riferimento alla PDL AC1316 – prima firmataria On. Longi, PDL AC579 primo firmatario On. De Luca, PDL AC2040 primo firmatario Iaria, PDL AC2045 primo firmatario Barabotti e PDL AC2062 prima firmataria Ghirra

*Contributo redatto dal Comitato Tecnico Scientifico **AssoCall - Confcommercio Imprese per l'Italia**, composto dall'Avvocato **Domenico Garofalo**, Professore ordinario di diritto del lavoro nell'Università degli Studi di Bari e avvocato cassazionista. È autore di varie monografie e di circa trecento saggi nonché curatore di numerose opere collettanee, sulle tematiche lavoristiche e previdenziali e dall'Avvocato **Eugenio Prosperetti**, esperto in Information Technology, Privacy, Media e Docente di Informatica Giuridica e di diritto commerciale presso le facoltà di Giurisprudenza e di Economia dell'Università LUISS.*

PARTE PRIMA: Osservazioni su PDL AC 1316

NORMA

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»;

OSSERVAZIONI

già l'attuale sanzione è altissima (fino a 20.000.000 di euro o 4% del fatturato mondiale, se maggiore) e, se ai livelli attuali non ha funzionato come deterrente, si dubita che l'aumento proposto sia determinante e possa avere un effetto deterrente maggiore di quella imposta sin qui.

NORMA

Art. 3.

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

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»;

OSSERVAZIONI

Il Codice di Condotta non è ancora in vigore. L'adesione non è gratuita ma a pagamento e, nei fatti, si impone dunque a qualsiasi azienda del settore il pagamento delle tariffe di adesione previste dal Codice e questo - stando al testo della PDL - anche nel caso in cui l'attività affidata in outsourcing non rientri nel campo applicativo del Codice medesimo (es. assistenza clienti, supporto tecnico, ecc.). Si aggiunga, per quanto riguarda il primo periodo, che non è chiaro quale sia la normativa che imponga "livelli qualitativi adeguati", con il rischio che si generi al riguardo contenzioso di difficile soluzione.

NORMA

Art. 3.

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

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»;

OSSERVAZIONI

La stesura dell'articolo non è coerente con le definizioni fornite dallo stesso PDL (non è definita "attività di call center" quanto piuttosto "servizi di contact center", non sono definiti gli "operatori" e non si comprende se ci si voglia riferire a operatori che rispondono al telefono, operatori di comunicazione elettronica o altro, ecc.) dunque, non è dato comprendere il perimetro applicativo della norma; si aggiunga che l'obbligo è quello di usare numerazioni "specificamente" dedicate a "tale attività" che, come detto, non è ben definita; anche ove si volesse indicare che la numerazione da utilizzarsi deve essere esclusivamente dedicata all'attività di call center e che l'obbligo cade sui call center, si tratta di un obbligo già presente in quanto i call center sono tenuti per Legge ad utilizzare esclusivamente numeri iscritti al ROC. Non si comprende dunque quale sia l'intenzione del Legislatore nel proporre la modifica.

NORMA

Art. 3.

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

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».

OSSERVAZIONI

Il richiamato art. 1 comma 11 della L. 5/2018 non si riferisce ad una responsabilità del "committente" ma della diversa figura del titolare del trattamento e dunque non risulta agevole comprendere quale sia la responsabilità solidale che viene definita e quale sia la relativa base giuridica della medesima. La responsabilità di cui all'art. 1 comma 11 è responsabilità del titolare in ragione degli obblighi previsti dal GDPR. Non si capisce, in particolare, se si intenda addossare solidalmente al committente la sola responsabilità per violazioni del GDPR o responsabilità di altro tipo.

3

NORMA

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.

OSSERVAZIONI

L'art. 4 prevede l'utilizzo esclusivo delle co.co.co. per lo svolgimento dei servizi di contact center solo alle condizioni economiche e normative previste dagli accordi collettivi nazionali stipulati dalle organizzazioni dei lavoratori e dei datori di lavoro maggiormente rappresentative sul piano nazionale.

Tuttavia, non viene specificato se trattasi di co.co.co. auto-organizzate (ex art. 409 c.p.c.), etero-organizzate (art. 2, co.1, d.lgs. n. 81/2015) o quelle in deroga (ma etero-organizzate) consentite in base all'art. 2, co.2. lett. a), d.lgs. 81/2015.

La norma introduce una sorta di co.co.co. "riservata" alla contrattazione collettiva, intervenendo sulla fattispecie negoziale, laddove il legislatore si è limitato a regolare la disciplina della fattispecie negoziale che così si articola:

- Se la co.co.co. è auto-organizzata: si applica la disciplina dell'art. 409 c.p.c.;
- Se la co.co.co. è etero-organizzata: si applica la disciplina del lavoro subordinato
- Se la co.co.co. è etero-organizzata ma per motivi legati alla peculiarità del settore, è intervenuto un accordo collettivo: si applica la disciplina normativa ed economica pattizia e non quella del lavoro subordinato.

In tutti i casi sopra elencati comunque siamo in presenza di una collaborazione coordinata e continuativa, quella che differisce è la disciplina applicabile.

Invece la norma interviene limitando l'utilizzo delle co.co.co. nello specifico settore solo in presenza di un accordo collettivo, ponendo anche dei dubbi di legittimità costituzionale per violazione della

libertà sindacale negativa. Ove non previsto l'accordo o, ove non applicato dall'azienda, per legge verrebbe impedito (divieto?) di utilizzare la fattispecie negoziale della collaborazione coordinata e continuativa.

Inoltre, v'è un richiamo all'art. 2, co.2, lett. a) del d.lgs. n. 81/2015 ma impreciso perché nella norma si menzionano gli accordi collettivi sottoscritti da organizzazioni sindacali (e non anche "dei lavoratori e dei datori di lavoro") comparativamente più rappresentative a livello nazionale e non "maggiormente" rappresentative. Quindi o si vuole depotenziare il criterio di selezione indicato nella norma espressamente citato, allargando la platea dei soggetti sindacali legittimati ad abilitare l'utilizzo delle co.co.co. nei call center (ma a questo punto sarebbe in antitesi con il richiamo dell'art. 2, co.2, lett. a) oppure è solo un'imprecisione che va chiarita, trattandosi di un provvedimento legislativo.

NORMA

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»;

OSSERVAZIONI

In base alle modifiche proposte il nuovo testo dell'art. 1, co.10, l. n. 11/2016 sarebbe il seguente (in neretto le parti aggiunte):

*10. In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, il rapporto di lavoro continua con l'appaltatore subentrante, **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**, secondo le modalità e le condizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale. **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. In assenza di specifica disciplina nazionale collettiva, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con proprio decreto adottato sentite le organizzazioni datoriali e sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale, definisce i criteri generali per l'attuazione del presente comma. Le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto di appalto per servizi di call center devono darne comunicazione preventiva alle rappresentanze sindacali aziendali e alle strutture territoriali delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale.

La modifica proposta va ad integrare la clausola sociale (legale) di riassorbimento introdotta nel settore dei call center nel 2016, nel senso di limitarne a livello spaziale l'ambito di applicazione ai soli cambi di appalto che si realizzano nella medesima provincia o entro una distanza di 50 km dalla precedente sede o corrispondente a un tragitto di non più di ottanta minuti con mezzi di trasporto pubblico.

Se l'intento è quello di tutelare l'occupazione nel settore dei call center, la previsione introdotta contraddice la *ratio legis* perché, al di fuori dei limiti spaziali sopra indicati, non opererebbe più la clausola sociale di riassorbimento.

Stessa cosa può dirsi per il secondo periodo introdotto che va a delimitare la platea dei lavoratori che possono transitare da un'impresa all'altra, introducendo dei criteri di scelta legali. Solitamente sono i criteri che si rinvergono nei contratti collettivi che disciplinano le clausole sociali di riassorbimento, ma in questo caso è lo stesso legislatore a prevederli, sicché diventa assolutamente ultronea (se non proprio tacitamente abrogata) la previsione, invece rimasta invariata "secondo le modalità e le condizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale".

La contrattazione collettiva non avrebbe altro margine di intervento nella disciplina della clausola sociale.

Tale conclusione è confermata anche dall'espressa indifferenza della clausola sociale legale rispetto alle previsioni della contrattazione collettiva ("*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*").

Sarebbe stato preferibile, invece, prevedere la solita clausola di salvaguardia "Salvo diversa previsione..." che lascia alla contrattazione collettiva la facoltà di disciplinare (non prevedere perché già nel 2016 è stata introdotta ex lege) la clausola sociale.

Di contro la modifica proposta esclude totalmente il ruolo della contrattazione collettiva, a detrimento della tutela dei lavoratori impiegati nell'appalto.

A questo proposito abrogata dovrebbe essere anche la previsione (invece rimasta invariata nel disposto normativo) secondo cui "*In assenza di specifica disciplina nazionale collettiva, il Ministero*

del lavoro e delle politiche sociali, con proprio decreto adottato sentite le organizzazioni datoriali e sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale”.

Se le modalità e le condizioni di applicazione della clausola sociale sono già dettate ex lege, indipendentemente dal contratto collettivo applicato dalle imprese cessante e subentrante nell'appalto, e anche nel caso in cui non sia espressamente prevista dal contratto collettivo, non si comprende quale potere sostitutivo possa o debba avere il Ministero del lavoro.

NORMA

Art. 5. Comma b) (Modifiche alla legge 28 gennaio 2016, n. 11, in materia di successione di imprese nel contratto di appalto di servizi di call center)

6

All'art. 1 l. n. 11/2016 viene introdotto anche il seguente comma:

«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 disposizione, 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”.

OSSERVAZIONI

In questo caso si interviene sui contratti pubblici aventi ad oggetto l'affidamento dell'attività di call center, prevedendo in siffatte ipotesi l'applicazione delle tabelle di cui al nuovo codice degli appalti pubblici (perché specificarlo? L'art. 41, co.13, ha un campo di applicazione generalizzato).

Non si comprende la precisazione che il costo medio del lavoro al minuto di effettiva prestazione stabilito nelle tabelle medesime deve intendersi come “costo minimo”, considerato che l'art. 41, co.13, prevede che il costo del lavoro è determinato annualmente, (in apposite tabelle) “sulla base dei valori economici definiti dalla contrattazione collettiva nazionale tra le organizzazioni sindacali e le organizzazioni dei datori di lavoro comparativamente più rappresentative, delle norme in materia previdenziale ed assistenziale, dei diversi settori merceologici e delle differenti aree territoriali”. In mancanza di contratto collettivo applicabile, il costo del lavoro è determinato in relazione al contratto collettivo del settore merceologico più affine a quello preso in considerazione. Trattasi perciò già di valori minimi inderogabili ex lege per le quali non sono ammesse giustificazioni (Offerte anormalmente basse) ai sensi dell'art.110 del d.lgs. n. 36/2023 “(d) il costo del personale è inferiore ai minimi salariali retributivi indicati nelle apposite tabelle di cui all'articolo 41, comma 13)”.

Interessante è la previsione di ricomprendere nel costo medio del lavoro quello della formazione dei lavoratori e quello per la fornitura della dotazione tecnologica necessaria all'esecuzione delle prestazioni. Tuttavia, ricomprendere tali voci nell'individuazione del costo medio (minimo inderogabile) riduce la quota parte della retribuzione come controprestazione dell'attività svolta (sinallagma contrattuale). Dovrebbero essere voci aggiuntive al costo medio del lavoro e non ricomprese in questo.

NORMA

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 controllate 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.

OSSERVAZIONI

Il Codice di Condotta citato riguarda esclusivamente il telemarketing/teleselling che sono attività commerciali. Le attività delle PA e controllate pubbliche sono in larghissima parte, invece, attività di servizio e di informazione al cittadino e il Codice, anche se sottoscritto, non sarebbe in alcuna parte applicabile. Per fare un esempio, l'obbligo di controllare il Registro delle Opposizioni è previsto dalla Legge solo se la chiamata ha uno scopo commerciale. Si rischia così di imporre un obbligo non pertinente, anche considerando che l'adesione al Codice è a pagamento. Andrebbe così meglio precisata la portata dell'obbligo, che dovrebbe essere previsto solo laddove il contatto avesse finalità commerciale. Con la previsione dell'adesione al codice di condotta richiamato nella norma sembra, in realtà, volersi introdurre un indicatore di serietà e di correttezza dell'operatore economico affidatario del contratto pubblico, a prescindere dalla natura del servizio affidato che, come anticipato, in ragione delle caratteristiche del committente, ben difficilmente potrebbe consistere in attività di telemarketing/teleselling. In tale prospettiva, la previsione normativa potrebbe essere considerata alla stregua di una misura di condizionalità che, al pari di altre previste dalla disciplina dei contratti pubblici per il perseguimento di finalità sociali, mira a selezionare (lo si ripete, sia pure a prescindere dall'applicabilità del codice di condotta allo specifico servizio oggetto di affidamento) operatori "affidabili". In tale logica, sembra inopportuno rinviare a uno specifico Codice di Condotta, per di più avente come oggetto la sola attività di telemarketing, in quanto (i) potrebbero essere proposti ed approvati dalle categorie interessate Codici di Condotta diversi e ugualmente o maggiormente idonei a rappresentare le attività degli affidatari di contratti pubblici; (ii) il Codice di Condotta cui si fa rinvio potrebbe essere cessato o modificato, essendo autoregolamentazione di natura privata; (iii) l'adesione a un sistema di autoregolamentazione a titolo oneroso diverrebbe

elemento condizionante della partecipazione a gare pubbliche. Ove si intendesse mantenere nel testo la misura di condizionalità prevista dall'art. 6 della PDL. A.C. 1316, sarebbe preferibile una formulazione che prevedesse un rinvio di carattere generale al rispetto dei Codici di Condotta di cui all'art. 40, Reg. (UE) 2016/679 applicabili all'attività oggetto di affidamento", sia per ovviare alla paventata criticità dello ius superveniens, sia nella prospettiva di eliminare il riferimento specifico ai codici di condotta per le attività di telemarketing/teleselling (inusuali nell'ambito dei servizi oggetto di affidamento da parte di soggetti pubblici) estendendo così il riferimento a tutti i profili che possono costituire oggetto di autoregolamentazione esemplificativamente elencati nel comma 2 del citato art. 40 del Regolamento e tra i quali, ve ne sono alcuni decisamente più conferenti rispetto all'attività che i committenti pubblici affidano a operatori economici terzi.

NORMA

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.

OSSERVAZIONI

Anzitutto si nota che la previsione riguarda il "consumatore" ed esclude quindi qualsiasi soggetto che consumatore non sia, come le imprese ed i professionisti. A prescindere da questo si nota che l'istituzione di un obbligo di risposta entro 1 minuto a carico dei soli contact center rischia di essere ampiamente disattesa se non si istituisce un parallelo obbligo della committenza di prevedere nella commessa il pagamento di standard di servizio che consentano di rispondere entro 1 minuto. Laddove il committente paghi le attuali tariffe di mercato, il contact center non ha normalmente le risorse per fornire una risposta entro 1 minuto, poiché ciò implicherebbe notevoli incrementi della forza lavoro, non supportati dagli attuali livelli di pagamento delle commesse, sia pubbliche che private. Si rischierebbe inoltre che a causa del prezzo imposto dal committente, venga penalizzato o sanzionato il contact center che non ha potere alcuno di determinare il costo e il livello di servizio della commessa.

NORMA

Art. 7

(Introduzione dell'obbligo di pronta risposta)

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.

OSSERVAZIONI

Anche qui si pone a carico del contact center un obbligo che, a ben vedere, può essere soddisfatto solo se la commessa e i relativi livelli di prezzo e di servizio siano progettati dal committente con l'intento di garantire tale livello di prestazione. Nemmeno può il contact center incaricare "terzi" di risolvere i problemi dell'utenza: si verrebbe a legittimare un subappalto che, magari, lo stesso committente ha escluso o che non è consentito ai sensi dei Codici di Condotta del settore o, anche, una potenziale violazione degli obblighi di trattamento dati personali. Tale obbligo dovrebbe dunque essere posto soprattutto nei confronti del committente, che è l'unico in grado di poter determinare le tempistiche e procedure di risposta alle istanze dell'utente. Non è inoltre chiaro cosa si intenda con risposta "tempestiva" non si comprende se il termine sia il medesimo previsto per l'ipotesi di soluzione positiva dell'istanza o un termine più lungo o breve. Per fare un esempio della irragionevolezza della norma: si obbligherebbe il contact center che presta servizio per una P.A. o assimilata (es. contact center Agenzia delle Entrate, INPS o altro) a risolvere istanze, anche complesse, in 20 giorni quando, ovviamente, la soluzione dell'istanza non dipende dal contact center ma dall'Istituto o Agenzia committente. Infine, si nota che l'obbligo è posto a carico di qualsiasi contact center al quale il consumatore chieda assistenza o presenti reclamo... non si specifica – paradossalmente – che debba essere il contact center effettivamente incaricato dalla committenza di fornire i servizi di assistenza/supporto relativamente al tema di interesse dell'utente. Una migliore formulazione dell'obbligo potrebbe essere quella per cui il contact center, incaricato dal committente a cui l'utente intende rivolgersi, laddove abbia disponibili le informazioni richieste dall'utente, nonché l'incarico di fornire supporto all'utente, le comunica senza indugio e, comunque, non oltre 20 giorni dalla richiesta.

NORMA

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 constatata 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».

OSSERVAZIONI

La previsione ricalca quella enunciata dall'art. 24-bis d.l. n. 83/2012 che si applica:

- alle attività svolte da call center indipendentemente dal numero di dipendenti occupati.
- Qualora un operatore economico decida di **localizzare**, anche mediante affidamento a terzi, **l'attività di call center fuori dal territorio nazionale in un Paese che non è membro dell'Unione europea**

In questo caso l'operatore economico deve darne comunicazione, almeno trenta giorni prima del trasferimento:

- a) al Ministero del lavoro e delle politiche sociali, nonché all'Ispettorato nazionale del lavoro a decorrere dalla data della sua effettiva operatività a seguito dell'adozione dei decreti di cui all'articolo 5 del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 149, indicando i lavoratori coinvolti; la predetta comunicazione è effettuata dal soggetto che svolge il servizio di call center;
- b) al Ministero dello sviluppo economico, indicando le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi delocalizzati;
- c) al Garante per la protezione dei dati personali, indicando le misure adottate per garantire il rispetto della legislazione nazionale, e in particolare delle disposizioni del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, nonché delle

disposizioni concernenti il registro pubblico delle opposizioni, istituito ai sensi del regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 178.

Si prevede, inoltre, che in caso di omessa o tardiva comunicazione di cui al comma 2 si applica la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 150.000 euro per ciascuna comunicazione omessa o tardiva. Nei casi di cui al comma 2, lettera a), la sanzione è irrogata dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali ovvero, dalla data della sua effettiva operatività, dall'Ispettorato nazionale del lavoro. Nei casi di cui al comma 2, lettere b) e c), la sanzione è irrogata, rispettivamente, dal Ministero dello sviluppo economico e dal Garante per la protezione dei dati personali.

La differenza della nuova previsione (anti-delocalizzazione) rispetto a quella precedentemente citata e già vigente è che si rivolge ai call center con almeno 15 dipendenti e che vogliono delocalizzare fuori dal territorio nazionale (quindi anche UE).

- 1) V'è una sovrapposizione di discipline se il call center con almeno 15 dipendenti intende delocalizzare in Paesi extra UE. Che tipo di coordinamento si prevede? Quante comunicazioni devono essere fatte? I termini sono anche differenti? In caso di violazione degli obblighi di comunicazione, quale sanzione si applica, considerato che l'art. 8, co. 3, del d.d.l. A.C. 1316 ne prevede una di importo compreso tra 15.000 e 75.000 euro, diversa da quella di 150.000 euro di cui all'art. 24-bis, d.l. n. 83/2012 (v. *supra*)?
- 2) Si potrebbe paventare una contrarietà con il divieto di restrizioni alla libertà di stabilimento (intra UE).
- 3) *Qualora un'impresa operi dall'estero, in materia di trattamento dati personali, è certamente tenuta a rispettare il Regolamento UE 2016/679 GDPR ma non necessariamente il Codice Privacy italiano nell'attività prestata dall'estero.*
- 4) *Le imprese che operano dall'estero – specialmente se già stabilite all'estero alla data di approvazione della Legge, non sono obbligate al rispetto della normativa nazionale e l'obbligo rischia di essere inefficace.*
- 5) *La norma potrebbe però essere -nei fatti – inefficace: affinché operi la responsabilità solidale è necessario che sussista validamente un debito (quello relativo alla sanzione), che, se non pagato dal debitore principale, può essere richiesto per solidarietà al debitore solidale. In questo caso però la sanzione potrebbe non essere validamente irrogata nei confronti di imprese stabilite all'estero, perché non tenute al rispetto delle Leggi italiane con il risultato che decadrebbe anche il vincolo del debitore solidale.*

Inoltre, si vuole sostituire il comma 10 dell'art. 24-bis d.l. n. 83/2012 che attualmente prevede

NORMA

"10. Per le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori che procedono ad affidamenti di servizi a operatori di call center l'offerta migliore è determinata al netto delle spese relative al costo del personale, determinato ai sensi dell'articolo 23, comma 16, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, ovvero sulla base di accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative"

Con

Art. 8.

(Norme in materia di delocalizzazione)

«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».

OSSERVAZIONI

Potrebbe essere una valida misura anti-delocalizzazione unitamente alla previsione secondo cui “Il committente è responsabile in solido con l'impresa di call center per il pagamento della sanzione amministrativa di cui al comma 3” (comma 4).

Ma il committente può essere responsabile in solido per le sanzioni amministrative? Inoltre la responsabilità solidale è esclusa per le PA? E quindi se il committente è una PA non vige la regola introdotta?

Anche tale previsione, peraltro, suscita dubbi in merito al possibile contrasto con le norme del diritto dell'UE riguardanti la libertà di stabilimento, *poiché sembra porre un limite alla libera circolazione delle merci e servizi all'interno dell'UE contrario all'art. 36 TFUE e dovrebbe essere preventivamente notificata alla Commissione UE e dalla stessa approvata per poter essere efficace. Essa sembra anche potenzialmente contraria ai principi di libera concorrenza poiché impone alle PPA. una sorta di “preferenza” per gli operatori nazionali e (sembrerebbe) l'impossibilità per operatori stabiliti in UE di partecipare e vedersi aggiudicati appalti pubblici italiani. Si aggiunga che essa, per come è scritta, sembra riguardare esclusivamente i contact center che, essendo originariamente stabiliti in Italia, abbiano delocalizzato all'estero e non qualsiasi contact center che operi fuori dall'Italia.*

PARTE SECONDA: Osservazioni su PDL AC579

NORMA

Art. 1.

(Istituzione del registro delle autorizzazioni alle comunicazioni commerciali)

“1. Al comma 3-bis dell'articolo 130 del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, le parole: « nei confronti di chi non abbia esercitato il diritto di opposizione » sono sostituite dalle seguenti: « solo nei confronti di chi abbia espresso il proprio preventivo consenso » e le parole: « in un registro pubblico delle opposizioni » sono sostituite dalle seguenti: « in un apposito registro, denominato registro delle autorizzazioni alle comunicazioni commerciali »” (...)

OSSERVAZIONI

Il diritto di “opposizione” attualmente presente nel testo dell’art. 130 del Codice Privacy riguarda modalità “alternative” di revocare il consenso (che è sempre possibile revocare anche presso il titolare del trattamento); prevedere che il consenso possa essere espresso **solo e soltanto** iscrivendo il consenso nell’apposito Registro è una violazione diretta dell’art. 4 punto 11 del Regolamento GDPR che prevede che il consenso dell’interessato valido per il trattamento dei dati personali sia “**qualsiasi** manifestazione di volontà libera, specifica, informata e inequivocabile dell’interessato, con la quale lo stesso manifesta il proprio assenso, mediante dichiarazione o azione positiva inequivocabile, che i dati personali che lo riguardano siano oggetto di trattamento”. Anche laddove esistesse il Registro dei consensi proposto, il titolare dell’operazione di telemarketing potrebbe sempre continuare a raccogliere validi consensi direttamente poiché il Regolamento GDPR è fonte di grado superiore alla norma nazionale. È importante capire perché nessun utente iscriverebbe mai il consenso nel Registro proposto: iscrivere il consenso significherebbe **poter essere chiamato da qualunque call center per qualunque operazione di telemarketing**. Il sistema attuale, invece, nel quale il titolare raccoglie, ai sensi del GDPR, il consenso specifico, il quale è valido **se non revocato in data successiva tramite il Registro delle Opposizioni**, consente all’interessato di essere chiamato solo e soltanto dalle aziende di proprio interesse e non certo da chiunque. Il sistema attuale fornisce dunque una tutela maggiore e più flessibile rispetto a quello proposto. A ben vedere, la PDL 579 incorre in un grave equivoco: l’intenzione è quella di tutelare il consumatore ma, in realtà, si va a peggiorare la tutela perché – per Legge - si impone al consumatore di effettuare una drastica scelta: o non iscriversi al Registro, risultando così non chiamabile da nessuno – nemmeno da fornitori di proprio interesse - oppure **se si vogliono ricevere le chiamate dei fornitori di proprio interesse** (ad esempio la chiamata della propria compagnia energetica con una proposta migliorativa o della banca che propone un mutuo a buone condizioni, iscriversi al Registro accettando però anche chiamate non di proprio interesse; come si è detto chi si iscrive si espone alla possibilità di essere chiamato da chiunque.

Non si può inoltre tralasciare di segnalare l’incoerenza tra l’idea esposta nella relazione di accompagnamento alla PDL e quanto invece effettivamente dispone l’articolato. La modifica all’art. 130 comma 3-bis del Codice Privacy che viene ivi proposta **non avrebbe l’effetto di subordinare qualsiasi chiamata di telemarketing all’iscrizione nel nuovo Registro** poiché l’art. 130 riguarda esclusivamente il trattamento dei dati di cui al precedente art. 129 del Codice Privacy: quelli degli utenti presenti nell’elenco telefonico dei numeri fissi. Non sfugge che non vi è alcun obbligo di iscrizione negli elenchi e che, già ora, coloro che si iscrivono negli elenchi possono successivamente iscriversi al Registro delle Opposizioni e bloccare le chiamate. Non vi sarebbe dunque alcuna tutela “nuova” che non sia già presente nell’ordinamento. Si ripete peraltro che, come non funziona il Registro delle Opposizioni – che non blocca le chiamate provenienti dell’estero e non soggette all’ordinamento italiano, non funzionerebbe neanche il Registro dei consensi, sin quando l’AGCOM non riuscirà a imporre il blocco delle chiamate con numerazione falsa.

NORMA

Art. 2.

(Qualità dei servizi di comunicazione alla clientela)

“1. Dopo l'articolo 130 del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, è inserito il seguente: «Art. 130-bis. – (Qualità dei servizi di comunicazione alla clientela) – 1. La richiesta telefonica di comunicazione formulata dalla clientela deve essere soddisfatta dall'impresa interessata nel minore tempo possibile, prevedendo la creazione di un numero di telefono dedicato a tali comunicazioni e garantendo la pronta risposta da parte dell'operatore entro tre minuti dalla ricezione della richiesta medesima.

2. Il comma 1 si applica in particolare ai servizi di fornitura e di distribuzione di acqua e di energia, di trasporto aereo di passeggeri, di trasporto ferroviario di passeggeri, di trasporto marittimo o per vie navigabili interne di passeggeri e di trasporto di passeggeri con autobus o pullman nonché ai servizi postali, ai servizi di media audiovisivi ad accesso condizionato a pagamento o in cui la clientela fornisce o si impegna a fornire dati personali, ai servizi di comunicazione elettronica, compresi i servizi telefonici, e ai servizi finanziari.

3. Le disposizioni del comma 1 si applicano altresì alle imprese che forniscono servizi pubblici erogati dalle pubbliche amministrazioni nei settori di cui al comma 2 quando vi è un rapporto di consumo con i propri clienti nonché ai servizi la cui fornitura è temporaneamente gratuita a seguito di offerta, di promozione o di analoga strategia commerciale”

OSSERVAZIONI

L'art. 2 della PDL 579 riguarda un tema del tutto diverso e che viene affrontato anche dalla PDL 1316. Si prevede, in sostanza, l'obbligo delle imprese di rispondere al chiamante entro 3 minuti al massimo. Si rimanda al commento dell'art. 7 della PDL 1316: il tempo di risposta da parte dell'appaltatore di una pubblica amministrazione dipende dai requisiti del bando e dal prezzo pagato dall'Amministrazione. Un maggior prezzo per chiamata consente di diminuire i tempi di risposta utilizzando un maggior numero di operatori. Quel che propone l'art. 2 è invece di obbligare a fornire un servizio più costoso, senza alcuna preoccupazione per il livello di remunerazione dello stesso. Sarebbe come obbligare tutti gli hotel a dare la colazione inclusa nel prezzo della stanza, senza consentire di aumentarne il prezzo oppure obbligare tutti i produttori di auto elettriche, anche utilitarie, a garantire una autonomia di 700 km con una ricarica, senza aumentare i prezzi delle auto. L'intervento appare addirittura potenzialmente lesivo della libertà di organizzazione dell'impresa garantita dall'art. 41 della Costituzione. Quanto all'applicazione della norma a soggetti privati in regime di libera concorrenza, non si comprende quale sia la *ratio* normativa: se un fornitore non risponde a un cliente in un tempo congruo, il cliente sarà libero di cambiare fornitore e non si vede perché gli standard di un servizio commerciale debbano essere imposti per via Legislativa.

PARTE TERZA: Osservazioni su PDL AC 2045

NORMA

Art. 1.

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

a) all'articolo 1:

1) dopo il comma 8 sono inseriti i seguenti:

«8-bis. È fatto assoluto divieto di contattare telefonicamente o con altro mezzo di comunicazione, per fini di comunicazione commerciale, i soggetti che non abbiano previamente prestato esplicito consenso. »

8-ter. Per svolgere le attività di pubblicità telefonica e di vendita telefonica è obbligatoria l'adesione al codice di condotta approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con la delibera n. 197/23/CONS del 26 luglio 2023»;

2) dopo il comma 9 è inserito il seguente:

«9-bis. La tecnica che consiste nel mascheramento dell'informazione relativa all'identificazione della linea chiamante da parte degli operatori di call center (calling line identification spoofing) rientra tra le pratiche commerciali aggressive previste dagli articoli da 24 a 26 del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206»;

b) all'articolo 2, comma 1, è aggiunto, in fine, il seguente periodo: « Gli operatori telefonici che, con dolo ovvero con negligenza o imperizia, agevolano lo svolgimento di attività di pubblicità telefonica in violazione delle misure previste dal codice di condotta di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 197/23/CONS del 26 luglio 2023, rispondono in solido con gli operatori che svolgono attività di call center ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della presente legge ». »

OSSERVAZIONI

Che oggi non sia necessario il consenso espresso per chiamate di telemarketing: **questo non è vero perché in Italia è già oggi sempre necessario che il committente, titolare dell'operazione commerciale sia munito di consenso espresso**, come obbligatorio ai sensi del Regolamento GDPR e dei provvedimenti del Garante. Tale consenso deve essere basato su una informativa che espressamente prevede la possibilità di essere contattato telefonicamente e, addirittura, precisa le categorie merceologiche per le quali si desidera essere contattati (cfr. <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/2542348> e https://www.edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_202005_consent_it.pdf); a quanto sopra fa eccezione solo il numero di telefono **di coloro che si sono volontariamente iscritti negli elenchi pubblici del telefono** (art. 129 comma 1 Codice Privacy). Se un interessato/a non è iscritto nell'elenco pubblico del telefono **non può essere chiamato senza consenso**. Peraltro, gli iscritti negli elenchi del telefono, hanno facoltà di iscriversi al Registro delle Opposizioni o togliere il numero dall'elenco così eliminando ogni consenso ad essere contattati. La proposta di legge erroneamente prevede un obbligo di consenso specifico che già esiste. Tale previsione, peraltro,

risulta modificativa degli obblighi già regolati dal GDPR e dunque risulterebbe nulla per contrasto con fonte normativa UE di grado superiore.

Il Codice di Condotta approvato dall'AGCOM riguarda solo e soltanto la vendita telefonica di servizi di comunicazione elettronica e, essendo uno strumento ad adesione volontaria, non può essere reso imperativo per Legge, tanto più per servizi che sono diversi da quelli per i quali è nato. Si fa rispettosamente notare che il Governo, con D.Lgs. 48 del 15 marzo 2024, ha approvato - nell'ambito del correttivo al Codice delle Comunicazioni elettroniche, il seguente articolo 98-decies comma 2: "**2. L'Autorità può stabilire norme di applicazione generalizzata per bloccare l'accesso da numeri o da servizi al fine di contrastare frodi o abusi, anche prevedendo misure regolamentari dissuasive. In particolare, l'Autorità può imporre ai soggetti autorizzati a fornire reti o servizi di comunicazione elettronica norme per bloccare comunicazioni provenienti dall'estero che illegittimamente usino numerazione nazionale per identificarne l'origine, ovvero non rispettano le specifiche raccomandazioni dell'ITU-T. (omissis)**".

È stato dunque conferito all'AGCOM il potere di imporre sistemi che evitino pratiche di CLI Spoofing e si auspica che la Commissione voglia richiamare l'AGCOM a una pronta attuazione del suddetto art. 98-decies comma 2 perché è urgente il contrasto al CLI Spoofing.

Una nuova norma sul punto del CLI spoofing rischierebbe di provocare confusione e sovrapporsi alle competenze già assegnate all'AGCOM nel marzo scorso. È stato già dato ogni potere di contrasto alle pratiche di CLI spoofing (che sono praticate da operatori esteri, non soggetti alla giurisdizione italiana). La soluzione è quella - già normata nel marzo 2024 - di dare all'AGCOM il potere di imporre sistemi di blocco applicati alle reti degli operatori telefonici, come già fatto in USA, Francia e UK.

PARTE QUARTA: Osservazioni su PDL AC 2040

NORMA

Art. 3.

(Misure a tutela dei consumatori contro le pratiche aggressive di pubblicità e vendita telefonica)

1. Il comma 3-bis dell'articolo 130 del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, è sostituito dal seguente:

«3-bis. In deroga a quanto previsto dall'articolo 129, il trattamento dei dati di cui al comma 1 del predetto articolo, mediante l'impiego del telefono e della posta cartacea per le finalità di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, è consentito esclusivamente nei confronti di chi abbia espresso in modo preventivo il proprio consenso mediante l'iscrizione della numerazione della quale è intestatario e degli altri dati personali di cui al comma 1 del predetto articolo in un registro delle autorizzazioni alle comunicazioni commerciali».

2. Con le modalità e nel rispetto dei criteri e principi generali previsti dal comma 3-ter dell'articolo 130 del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, è istituito il registro delle autorizzazioni alle comunicazioni

commerciali di cui al comma 3-bis del medesimo articolo 130, come modificato dal comma 1 del presente articolo.

OSSERVAZIONI

La PDL 2040 trae ragione dal rilievo degli estensori per il quale in Italia non sarebbe necessario il consenso all'utilizzo dei dati personali per contatti telefonici commerciali. Tale rilievo, come già rilevato in relazione ad altre PDL in discussione, è errato in quanto il GDPR e i relativi provvedimenti applicativi obbligano senz'altro a richiedere il consenso; l'unica eccezione è costituita dall'art. 129 comma 1 e 130 del Codice Privacy che consentono di chiamare gli utenti che pubblicano volontariamente i propri numeri sull'elenco telefonico senza consenso, se questi non sono iscritti al Registro Opposizioni. La pubblicazione del numero sull'elenco è atto volontario e facoltativo e, comunque, in caso di iscrizione al RPO tali utenti non possono essere chiamati.

La proposta di legge propone di istituire un Registro dei consensi, similmente alla PDL 579 che, pure, è in discussione. Al riguardo si rinvia ai commenti già espressi riguardo quest'ultima PDL. Si rileva inoltre che, un tale registro "dei consensi" ridurrebbe sensibilmente le attuali tutele perché il numero che è nel registro non potrebbe essere chiamato da nessuno. L'attuale sistema del Registro delle Opposizioni consente invece, iscrivendosi nel Registro ma poi rilasciando ai fornitori di interesse specifici consensi, di "selezionare" le tipologie di offerte e fornitori che si desidera ricevere.

NORMA

Art. 4.

(Norme in materia di delocalizzazione)

1. *Le amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, le società controllate dagli enti locali che siano organismi di diritto pubblico ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera e), dell'Allegato I.1 al codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, ivi comprese quelle che emettono strumenti finanziari quotati nei mercati regolamentati, i concessionari di beni e servizi pubblici e le aziende private che affidano lo svolgimento dei propri servizi a un call center esterno procedono all'aggiudicazione dei contratti di affidamento dei servizi di call center esclusivamente a imprese attive nel settore dei call center che negli ultimi dieci anni non abbiano delocalizzato in tutto o in parte le proprie attività in Stati non appartenenti all'Unione europea, ad eccezione degli Stati aderenti allo Spazio economico europeo.*

2. *Qualora un'impresa di call center che occupi almeno venti risorse, tra lavoratori dipendenti e con contratto di collaborazione coordinata e continuativa, decida di delocalizzare, anche mediante affidamento a terzi, la sua attività fuori dal territorio nazionale, deve darne comunicazione, almeno novanta giorni prima del trasferimento:*

a) al Ministero del lavoro e delle politiche sociali nonché all'Ispettorato nazionale del lavoro;

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 quali misure sono 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 delle autorizzazioni alle comunicazioni commerciali.

3. La mancata comunicazione di cui al comma 2 determina, in capo all'impresa di call center, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 euro per ciascuna comunicazione omessa o tardiva. La sanzione è irrogata nei casi di cui alle lettere a), b) e c), rispettivamente dal Ministero delle imprese e del made in Italy, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali e dal Garante per la protezione dei dati personali.

4. Una comunicazione analoga a quella di cui al comma 2 deve essere fornita, nel termine di sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, dalle imprese che già operano in Paesi esteri.

5. Un cittadino residente in Italia che effettua una chiamata a un call center deve essere informato preliminarmente sullo Stato estero in cui l'operatore con cui parla è eventualmente collocato e deve, al fine di poter essere garantito rispetto alla protezione dei suoi dati personali, poter scegliere che il servizio richiesto sia reso tramite un operatore collocato nel territorio nazionale. Al cittadino che effettua una chiamata a un call center, e che sceglie di parlare con un operatore collocato sul territorio italiano, devono essere garantite identiche condizioni di soddisfacimento in termini di tempi di risposta e offerta delle prestazioni erogate. Entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, le imprese di call center devono mettere a disposizione degli utenti numeri telefonici distinti per i call center collocati in Paesi esteri e per i call center collocati nel territorio nazionale.

6. Qualora sia previsto, per le telefonate ai call center, un costo a carico dell'utente, su tale importo si applica, in aggiunta alla tassazione già prevista dalla normativa vigente, un contributo di solidarietà pari al 150 per cento, a titolo di imposta, a totale carico dell'azienda e il cui costo non può essere addebitato agli utenti. Il contributo deve essere versato dall'azienda entro il sedicesimo giorno del terzo mese successivo a quello dell'incasso. Le risorse derivanti dal versamento del contributo di cui al presente comma sono destinate per il 50 per cento al finanziamento dei trattamenti di integrazione salariale di cui al titolo I del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 148, e per il restante 50 per cento al Fondo sociale per occupazione e formazione di cui all'articolo 18, comma 1, lettera a), del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2, per il rifinanziamento delle misure per il sostegno al reddito per i lavoratori dipendenti dalle imprese di call center, di cui all'articolo 44, comma 7, del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 148.

7. Per le chiamate effettuate al fine di ricevere assistenza per un servizio con finalità di pubblico interesse non possono, in ogni caso, essere previsti costi a carico dell'utente.

8. Quando un cittadino è destinatario di una chiamata da un call center, deve essere preliminarmente informato sul Paese estero in cui l'operatore è fisicamente collocato.

OSSERVAZIONI

19

La PDL 2040 impone ai concessionari di beni e servizi pubblici e alle aziende private di affidare i contratti di call center solo a imprese che non abbiano delocalizzato attività fuori dall'Unione Europea (eccetto lo Spazio Economico Europeo) negli ultimi dieci anni, il punto solleva diverse questioni rilevanti. Questa misura potrebbe entrare in conflitto con le regole del mercato unico europeo e con le normative dell'Organizzazione Mondiale del Commercio (OMC) che vietano discriminazioni basate sull'origine geografica delle aziende, specialmente all'interno di settori aperti alla concorrenza internazionale. L'Unione Europea promuove il libero scambio di beni e servizi, e l'introduzione di barriere che escludono aziende di Paesi terzi potrebbe essere contestata sia a livello europeo che internazionale. In particolare, norme che escludono i Paesi non UE potrebbero violare principi fondamentali della politica commerciale comune dell'UE. Dal punto di vista costituzionale, la misura potrebbe essere criticata per violazione del principio di proporzionalità. Imporre un divieto decennale alle aziende che hanno delocalizzato potrebbe risultare una sanzione eccessiva e non proporzionata rispetto all'obiettivo perseguito (ossia la tutela dell'occupazione nazionale). La norma, inoltre, potrebbe andare contro il principio di libera iniziativa economica sancito dall'art. 41 della Costituzione, se le limitazioni imposte non sono giustificate da un interesse sociale superiore e non risultano ragionevoli.

Anzitutto si rileva come la norma penalizzi un comportamento retroattivo, anche risalente molto indietro nel tempo, rischiando di danneggiare imprese che, avendo avviato attività all'estero, negli anni successivi hanno fatto forti investimenti in Italia. Peraltro, la norma in commento non chiarisce cosa si intenda con "delocalizzazione". Aprire una filiale estera per offrire servizi in altri Stati è delocalizzazione? L'espansione all'estero è delocalizzazione? Paradossalmente, la norma rischia di penalizzare le imprese italiane - creando al contempo problemi di violazione delle norme della concorrenza - in quanto, l'impresa italiana che abbia delocalizzato una decina di operatori, dieci anni prima ma fornisca ora integralmente il servizio dall'Italia non potrebbe essere affidataria di contratti pubblici, mentre il concorrente straniero - che fornisce integralmente il servizio dalla Romania - non avendo "delocalizzato" potrebbe essere affidatario dell'appalto.

A voler mantenere siffatta penalizzazione andrebbe prevista solo per il futuro non considerando quanto accaduto in passato ovvero limitare temporalmente l'operatività della penalizzazione considerando l'ultimo biennio.

L'art. 4 commi 5 ed 8 (combinato con l'abrogazione dell'attuale dell'art. 24-bis del DL 83/2012 convertito dalla Legge 7 agosto 2012, n. 134) vuole rafforzare un obbligo di informativa circa il Paese in cui è collocato l'operatore, con possibilità di richiedere intervento di operatore italiano: tale obbligo è però già previsto dall'art. 24-bis del DL 83/2012 convertito dalla Legge 7 agosto 2012, n. 134 e s.m.i. (cfr. al riguardo <https://www.mimit.gov.it/index.php/it/comunicazioni/telefonia/call-center>). La PDL prevede anche che vengano previsti "distinte numerazioni" a disposizione dei

cittadini per chiamare servizi forniti tramite call center a seconda se questi siano collocati in Italia o all'estero e ciò prevedendo "identiche condizioni" in termini di tempi di risposta e offerta delle prestazioni erogate. Ora, laddove l'art. 24-bis venisse effettivamente "sostituito" come previsto dalla PDL dalle nuove disposizioni, sembrerebbe crearsi una situazione normativa confusa e non suscettibile di apportare vantaggi ai consumatori: in primo luogo non è chiaro quale sia la sanzione per la violazione del disposto dell'art. 4 commi 5 ed 8 e chi la debba irrogare; in secondo luogo la messa a disposizione di un numero estero rischia di provocare maggiori costi di chiamata all'utente rispetto ad un numero unico che consente (come oggi avviene) la scelta tra parlare con un operatore collocato sul territorio italiano e uno collocato all'estero. Quanto ai "tempi di risposta" e alla "offerta delle prestazioni erogate", essi dipendono dai requisiti fissati dal committente (pubblico o privato) e non possono essere decisi unilateralmente dal call center. Risulta dunque improprio porre l'obbligo a carico dei call center, i quali non possono che essere vincolati alle condizioni contrattuali imposti dal committente.

Preoccupa non poco il disposto dell'art. 4 comma 6 della PDL in commento: esso prevede una imposizione di contributo di solidarietà del 150% sui "costi a carico dell'utente" della telefonata, a carico "dell'azienda" (non si comprende, peraltro, quale: il committente? il call center?). Si fa presente che il costo "a carico dell'utente", se non si usano i c.d. "numeri verdi", è quello della telefonata ordinaria e non si comprende la logica di applicare su di esso una imposizione del 150% a carico del chiamato. Ad esempio, se l'utente chiamasse un grande concessionario di auto per fissare una prova, risponderebbe il call center che gestisce le chiamate di tale azienda ma la chiamata sarebbe soggetta (ovviamente) alla tariffazione del gestore telefonico. Si vuole tassare il concessionario per questo? La reazione prevedibile delle aziende interessate sarebbe quella di eliminare l'assistenza telefonica, rimandando tutto a servizi online e aggravando così il gap tra i cittadini che hanno competenze digitali e quelli che non le hanno. Un caso diverso è quello della chiamata ai servizi di assistenza "a pagamento". Tale chiamata può essere di due tipi: servizi "premium" con prefisso 892/899, nei quali il chiamante versa il corrispettivo del servizio in aggiunta al costo della telefonata, e servizi con addebito ripartito (prefissi 848 ed 840) nel quale il chiamante paga sempre una quota fissa di EUROCENT 7,5 indipendentemente dalla durata della chiamata che rimane, per la parte eccedente 7,5 centesimi, a carico del call center chiamato. Non sono presenti tali distinzioni nella misura proposta che risulta così suscettibile di creare un quadro regolamentare confusionario. Si aggiunga che la competenza a deliberare sulle tariffe per le numerazioni in questione è dell'AGCOM in forza di devoluzione operata dai Regolamenti UE in materia di comunicazioni elettroniche. La misura di tassazione proposta rischia, dunque, di creare svantaggi al consumatore, inducendo le imprese a ridurre i servizi di assistenza telefonica e crea notevoli complicazioni interpretative. Essa risulta inoltre potenzialmente incostituzionale, sia per la violazione delle competenze dell'AGCOM stabilite a livello UE, sia per l'aliquota di tassazione proposta che risulta (i) applicata su corrispettivi che l'azienda chiamata non incassa (il costo della telefonata è incassato dall'operatore telefonico e con i prefissi 848/840 o geografici nulla viene retrocesso all'azienda chiamata (mentre nel caso del prefisso 892/899 non è il costo della chiamata ad essere incassato, ma il corrispettivo contrattuale del servizio reso) con conseguente violazione dell'art. 53 Cost. comma 1 perché non si tassa qualcosa che rientra nella "capacità contributiva" del tassato (ii) in ogni caso, in violazione del principio di progressività dei tributi e quindi dell'art. 53 comma 2 Cost: si pretende che il tassato paghi sui servizi resi, tasse che sono superiori ai propri incassi in relazione al servizio tassato, realizzando così un prelievo forzoso sui fatturati delle imprese del settore.

NORMA

Art. 5.

(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 materia di obblighi di approvvigionamento attraverso gli strumenti messi a disposizione dalla Consip Spa, le amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'ISTAT ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, a totale partecipazione pubblica diretta o indiretta, le società controllate dagli enti locali che siano organismi di diritto pubblico ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera e), dell'Allegato I.1 al codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, ivi 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 siano in possesso della certificazione di qualità di cui al presente articolo, a pena di nullità del contratto.

2. Il Ministro delle imprese e del made in Italy, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con regolamento da adottare ai sensi dell'articolo 17, comma 3, della legge 23 agosto 1988, n. 400, disciplina le modalità per il rilascio della certificazione di qualità alle imprese di call center prevedendo:

a) che le imprese di call center siano in possesso di specifici requisiti volti a garantire standard adeguati e omogenei dei servizi da erogare, anche in coerenza con la normativa europea, con particolare riferimento ai seguenti:

- 1) il regolare adempimento di tutti gli obblighi contributivi, fiscali e assicurativi, risultante dal documento unico di regolarità contributiva (DURC), relativo al personale impiegato nei servizi di contact center, e comunque secondo le modalità previste dalla normativa vigente, nonché la regolarità di tutta la documentazione prevista in materia di sicurezza sul lavoro;
- 2) il rispetto della parte economico normativa dei contratti collettivi nazionali di lavoro di settore adottati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale;
- 3) l'utilizzo di personale qualificato, debitamente formato e aggiornato, in relazione agli specifici servizi richiesti dai committenti;

b) le specifiche sanzioni da applicare in caso di perdita dei requisiti.

3. Il Ministero delle imprese e del made in Italy rilascia la certificazione di cui al comma 2, effettua controlli periodici sulla sussistenza e sulla permanenza dei requisiti previsti dal regolamento di cui al medesimo comma 2 e irroga le sanzioni ivi previste.

OSSERVAZIONI

L'art. 5 della PDL istituisce un obbligo di certificazione delle imprese di *call center*, il quale diviene condizione indispensabile per poter assegnare, alle medesime imprese, commesse pubbliche. Come noto, le gare pubbliche sono soggette a normativa UE e non sono consentite restrizioni che impediscano la partecipazione alle stesse di imprese di altri Stati membri: l'obbligo di certificare (da parte di imprese che, potenzialmente, operano all'estero) di rispettare la contrattazione collettiva "nazionale" italiana sembra poter essere interpretato quale restrizione al commercio tra Stati in violazione del Trattato UE e, con ogni probabilità, anche restrizione alla concorrenza tra imprese. Non si comprende inoltre cosa si intenda per "personale qualificato, debitamente formato ed aggiornato": tali obblighi andrebbero declinati con precisione, onde evitare che si possano insinuare possibilità di valutazione discrezionale da parte delle stazioni appaltanti, per favorire un determinato offerente. Si nota, peraltro, che il DURC positivo è già obbligatorio per i partecipanti a gare pubbliche. In conclusione, non si vede il vantaggio di tale certificazione, la quale sembra non portare vantaggi e creare complicazioni interpretative che rischiano di bloccare le assegnazioni delle commesse con rilevanti danni per il sistema.

NORMA

Art. 6.

(Tutela dei lavoratori)

1. *Nel caso di attività di vendita diretta di beni e di servizi ovvero di fornitura di un servizio, realizzate attraverso call center in uscita, comprese quelle svolte attraverso contratti di lavoro autonomo, il compenso per ogni ora lavorata non può essere inferiore alla retribuzione oraria prevista dal livello superiore di due categorie rispetto a quello minimo stabilito dai contratti collettivi nazionali stipulati dai sindacati comparativamente più rappresentativi applicabili ai dipendenti di imprese della tecnologia dell'informazione e della comunicazione, salvo disposizioni diverse di maggior favore. Nel caso di rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, l'individuazione del corrispettivo per l'attività svolta è pari al compenso minimo orario previsto dai contratti collettivi nazionali stipulati dai sindacati comparativamente più rappresentativi applicabili a tali tipi di rapporti di lavoro.*

2. *Ai lavoratori delle imprese di call center impiegati nei servizi in uscita o in entrata, che siano titolari di contratto di collaborazione coordinata e continuativa, ovvero di altre forme di lavoro autonomo, spetta, a decorrere dal terzo rinnovo, ovvero a partire dalla seconda proroga se stipulati per un periodo inferiore a dieci mesi, un incremento del compenso medio, a far data dalla prima stipula, nella misura del 15 per cento.*

3. *Qualora l'impresa di call center abbia, nei primi tre anni di attività e per un biennio consecutivo, un tasso medio di turn over superiore al 15 per cento a causa di licenziamenti*

ovvero di mancati rinnovi di contratti a termine, è tenuta a versare all'Istituto nazionale della previdenza sociale un contributo di solidarietà pari al 15 per cento dell'imponibile contributivo totale dei lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa in essere. Con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, da adottare entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, sono definiti i tempi e le modalità di attuazione del versamento del contributo di cui al periodo precedente. Le risorse derivanti dalle disposizioni di cui al presente comma sono destinate al finanziamento dell'indennità di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 4 marzo 2015, n. 22.

4. Salvo diversa disposizione di maggior favore prevista dai contratti collettivi, il lavoratore che, nell'esecuzione di uno o più contratti di collaborazione coordinata e continuativa o di altra tipologia di attività esercitata in forma autonoma presso la stessa impresa di call center ovvero in società controllate o collegate, abbia prestato complessivamente un'attività lavorativa per un periodo superiore a sei mesi, ha diritto di precedenza nelle assunzioni effettuate nei successivi dodici mesi dall'impresa medesima, con riferimento alla attività in uscita e in entrata.

OSSERVAZIONI

La norma pone non pochi problemi.

Il primo riguarda il trattamento previsto dal comma 1 per lavoratori "autonomi" e "co.co.co" che nei fatti potrebbe risultare sproporzionato a favore dei primi, per i quali si prevede un trattamento ragguagliato a base oraria a quello spettante al lavoratore inquadrato nel terzo livello dai CCNL del settore TLC rispetto a quello riservato ai Co.co.co dagli accordi specifici sottoscritti per questa categoria di lavoratori. Sperequazione poi aggravata dalla previsione dell'incremento del 15% al 3 rinnovo o alla seconda proroga.

Non meno problematica è la norma sul turn over del 3 comma. Si tratta di una contribuzione indiscriminata quanto alle ipotesi di cessazione dei rapporti e indeterminata quanto al periodo di operatività (un anno, due anni e così via).

Infine, sovradimensionata è il diritto di precedenza accordato dal 4 comma che travasa sic et simpliciter quanto previsto dalla normativa in tema di contratto a termine.

PARTE QUINTA: Osservazioni su PDL AC 2062

NORMA

Art. 4.

(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 materia 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 (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, a totale partecipazione pubblica diretta o indiretta, le società controllate dagli enti locali che siano organismi di diritto pubblico ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera e), dell'Allegato I.1 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 siano in possesso della certificazione di qualità di cui al presente articolo, a pena di nullità del contratto.

2. Nell'ambito dell'Osservatorio di cui all'articolo 3, è costituito un organismo nazionale di controllo e di certificazione, di seguito denominato « organismo », volto ad accreditare le imprese abilitate al rilascio della certificazione utile ai fini del comma 1 del presente articolo, sulla base di requisiti individuati con apposito regolamento del Ministro delle imprese e del made in Italy da adottare, ai sensi dell'articolo 17, comma 3, della legge 23 agosto 1988, n. 400, entro trenta giorni dalla data di entrata in vigore del regolamento di cui all'articolo 3, comma 4; il medesimo regolamento prevede le sanzioni da irrogare alle imprese di call center in caso di inosservanza delle sue disposizioni e disciplina la composizione, la durata, l'organizzazione e il funzionamento dell'organismo, prevedendo, in particolare, che esso sia composto anche da rappresentanti delle associazioni di imprese di call center e dei prestatori di lavoro maggiormente rappresentative sul piano nazionale, nonché da rappresentanti delle associazioni datoriali e sindacali e da rappresentanti della committenza.

3. Le imprese accreditate ai sensi del comma 2 rilasciano la certificazione alle imprese di call center che siano in possesso di specifici requisiti, individuati con il regolamento di cui al medesimo comma 2, volti a garantire livelli adeguati e omogenei dei servizi da erogare, anche in coerenza con la normativa dell'Unione europea. Sono comunque necessari, in particolare:

- a) il regolare adempimento, risultante dal documento unico di regolarità contributiva (DURC) relativo al personale interessato, e comunque secondo le modalità previste dalla normativa vigente, di tutti gli obblighi contributivi, fiscali e assicurativi connessi ai rapporti di lavoro instaurati dalle imprese con il personale impiegato nei servizi di contact center;*
- b) l'integrale rispetto della parte economico normativa dei contratti collettivi nazionali di lavoro di settore adottati dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale;*
- c) l'utilizzo di personale qualificato, debitamente formato e aggiornato, in relazione agli specifici servizi richiesti dai committenti.*

4. *L'organismo effettua controlli periodici sulla sussistenza e permanenza dei requisiti di cui ai commi 2 e 3 e, in caso di inosservanza, irroga le sanzioni previste dal regolamento di cui al comma 2.*

OSSERVAZIONI

L'art. 4 della PDL 2062 vuole introdurre un obbligo di certificazione analogo a quello di cui all'art. 5 della PDL 2040. Si rimanda alle osservazioni sopra formulate riguardo all'analogia previsione della PDL 2040.

25

NORMA

Art. 5.

(Contenuto dei contratti di appalto per l'affidamento dei servizi di contact center)

1. *I contratti di appalto per l'affidamento di servizi di contact center devono contenere l'indicazione analitica:*

a) del costo del lavoro sostenuto dall'impresa aggiudicataria, che non può, a pena di nullità del contratto, essere inferiore a quello determinato annualmente, in apposite tabelle, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali sulla base dei valori economici definiti dalla contrattazione collettiva nazionale di settore tra le organizzazioni sindacali e le organizzazioni dei datori di lavoro maggiormente rappresentative sul piano nazionale, al netto degli eventuali incentivi contributivi spettanti ai sensi della normativa vigente;

b) degli ulteriori costi aziendali, che non possono, in alcun caso, essere inferiori ai parametri standard definiti dall'organismo.

OSSERVAZIONI

Ritorna in questa disposizione il riferimento alle organizzazioni sindacali "maggiormente rappresentative" e non anche "comparativamente più rappresentative" sul quale si rinvia a quanto già osservato sull'art. 4 della PDL 1316.

NORMA

Art. 6.

(Misure per la salvaguardia dei livelli occupazionali)

1. *Fatto salvo il ricorso esclusivo a contratti di lavoro subordinato per i lavoratori delle imprese di call center impiegati nei servizi in entrata, per le attività realizzate attraverso servizi in uscita il ricorso ai contratti di collaborazione coordinata e continuativa è consentito nei limiti e alle condizioni economiche e giuridiche previste dalla legge 28*

gennaio 2016, n. 11, e definite dagli accordi collettivi nazionali stipulati dalle associazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale, secondo quanto disposto dall'articolo 2, comma 2, lettera a), del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81.

2. In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, il rapporto di lavoro del personale impiegato dall'impresa uscente continua con l'appaltatore subentrante, secondo le modalità e le condizioni economiche e giuridiche previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale entro i limiti definiti dalla legge 28 gennaio 2016, n. 11.

26

3. Nell'assorbimento del personale si tiene conto del relativo ambito territoriale in cui opera, garantendo l'assorbimento 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 20 chilometri o corrispondente a un tragitto di non più di quaranta minuti con mezzi di trasporto pubblico. Salvo diversa disposizione di maggior favore prevista dai contratti collettivi, il Ministro delle imprese e del made in Italy, con proprio decreto, sentite le organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale, definisce i criteri generali per l'attuazione del presente comma.

4. Le amministrazioni pubbliche, le società partecipate da amministrazioni pubbliche e dagli enti locali nonché le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto di appalto per servizi di contact center devono dare comunicazione preventiva alle rappresentanze sindacali aziendali e alle strutture territoriali delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale.

OSSERVAZIONI

Premesso che la disposizione non specifica se si riferisce anche agli appalti privati, anch'essa al pari di quella sullo stesso tema contenuta nella PDL n. 2040, pone numerosi problemi.

In primo luogo ripropone la stessa limitazione prevista dall'art. 4 comma 1 PDL 1316 per la quale si rinvia alle considerazioni svolte su quest'ultima norma.

Completamente errata nella forma e nella sostanza è la previsione del comma 2 che tratta della successione nell'appalto alla stregua della cessione di azienda, regolata dall'art. 2112 codice civile. Sull'ambito spaziale di assorbimento della forza lavoro occupata nell'appalto, stante la similitudine con quanto previsto dall'art. 5 PDL 1316 si rinvia alle considerazioni svolte su quest'ultima norma.

NORMA

Art. 7.

(Delocalizzazioni)

1. *Le amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione come individuate dall'ISTAT ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, le società controllate dagli enti locali che siano organismi di diritto pubblico ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera e), dell'Allegato I.1 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, i concessionari di beni e servizi pubblici e le aziende private che affidano lo svolgimento dei propri servizi a un call center esterno, procedono all'aggiudicazione dei contratti di affidamento dei servizi di call center esclusivamente a imprese attive nel settore dei call center che negli ultimi dieci anni non abbiano delocalizzato in tutto o in parte le proprie attività in Stati non appartenenti all'Unione europea, ad eccezione degli Stati aderenti allo Spazio economico europeo.*

2. *Qualora un'impresa di call center che occupi almeno dieci risorse, tra lavoratori assunti con contratto di lavoro subordinato e lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa, decida di delocalizzare, anche mediante affidamento a terzi, la sua attività fuori dal territorio nazionale, deve dare comunicazione, almeno novanta giorni prima del trasferimento:*

- a) al Ministero del lavoro e delle politiche sociali nonché all'Ispettorato nazionale del lavoro;*
- 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 quali misure sono 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.*

3. *La mancata comunicazione di cui al comma 2 determina, in capo all'impresa di call center, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria di 25.000 euro per ciascuna comunicazione omessa o tardiva. La sanzione è irrogata nei casi di cui alle lettere a), b) e c) del medesimo comma 2, rispettivamente dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, dal Ministero delle imprese e del made in Italy e dal Garante per la protezione dei dati personali.*

4. *Una comunicazione analoga a quella di cui al comma 2 deve essere fornita, nell'Atti Parlamentari termine di sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, dalle imprese che già operano in Paesi esteri.*

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

OSSERVAZIONI

L'art. 7 comma 1 della PDL 2062 vuole penalizzare le imprese che abbiano "delocalizzato" al di fuori del SEE negli ultimi 10 (!) anni, prevedendo il divieto di affidare alle medesime commesse pubbliche e private, analogo a quanto previsto art. 4 comma 1 della PDL 2040. Si rimanda alle osservazioni sopra formulate riguardo all'analogha previsione della PDL 2040.

NORMA

Art. 9.

(Tutela per i lavoratori)

1. *Qualora l'impresa di call center abbia, per un biennio consecutivo, un tasso medio di turn over superiore al 15 per cento a causa di licenziamenti ovvero di mancati rinnovi di contratti a termine, è tenuta a versare all'INPS un contributo di solidarietà pari al 15 per cento dell'imponibile contributivo totale dei lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa in essere.*

2. *Con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, da adottare entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, sono definiti i tempi e le modalità per il versamento del contributo di cui al primo periodo. Le risorse derivanti dalle disposizioni di cui al presente comma sono destinate al finanziamento dell'indennità di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 4 marzo 2015, n. 22.*

3. *Salvo diversa disposizione di maggior favore prevista dai contratti collettivi, il lavoratore che, nell'esecuzione di uno o più contratti di collaborazione coordinata e continuativa o di altra tipologia di attività esercitata anche in forma autonoma presso la stessa impresa di call center ovvero in società controllate o collegate, abbia prestato complessivamente un'attività lavorativa per un periodo superiore a sei mesi, ha diritto di precedenza nelle assunzioni effettuate nei successivi dodici mesi dall'impresa medesima, con riferimento alla attività in uscita e in entrata.*

OSSERVAZIONI

Sul contributo di solidarietà e sul diritto di precedenza previsti da questo articolo stante l'identità di contenuto rispetto a quello dell'art. 6 PDL n. 2040 si rinvia in blocco alle considerazioni svolte su quest'ultima disposizione.

NORMA

Art. 10.

(Tutela per il consumatore)

1. *Chiunque effettui in Italia una chiamata a un call center deve essere informato preliminarmente sullo Stato estero in cui l'operatore con cui parla è eventualmente collocato*

e deve, al fine di poter essere garantito rispetto alla protezione dei suoi dati personali, poter scegliere che il servizio richiesto sia reso tramite un operatore collocato nel territorio nazionale. A colui il quale effettui una chiamata a un call center, e scelga di parlare con un operatore collocato sul territorio italiano, devono essere garantite identiche condizioni di soddisfacimento in termini di tempi di risposta e offerta delle prestazioni erogate. Entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, le imprese di call center devono mettere a disposizione degli utenti numeri telefonici distinti per i call center collocati in Paesi esteri e per i call center collocati nel territorio nazionale.

2. Per le chiamate effettuate al fine di ricevere assistenza per un servizio con finalità di pubblico interesse non possono, in ogni caso, essere previsti costi a carico dell'utente.

OSSERVAZIONI

Similmente all'art. 4 commi 5 ed 8 della PDL 2040, l'art. 10 intende istituire un obbligo di informativa circa lo Stato estero in cui l'operatore è collocato. Anche qui si ribadisce che l'identico obbligo è già previsto da anni e severamente sanzionato e che l'attuazione delle misure proposte rischierebbe di minare l'efficacia del sistema sanzionatorio a presidio degli attuali obblighi, non essendo chiaro il quadro sanzionatorio che verrebbe così introdotto e quali siano gli enti competenti al riguardo. (art. 24-bis L. 134/2012 e s.m.i.).

Bisceglie, 07 ottobre 2024

Con i migliori saluti,

Il Presidente
Leonardo Papagni

