



assocontact

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

"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" (AC 1316)

Commissioni riunite IX (Trasporti, Poste e Telecomunicazioni) e X (Attività Produttive), Camera dei Deputati



assocontact

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

Presentazione

Assocontact è l'Associazione Nazionale che nel sistema di Confcommercio rappresenta i Business Process Outsourcer (BPO). Si tratta di una realtà associativa, composta da decine di aziende su tutto il territorio nazionale, che operano grazie alla professionalità e all'impegno di oltre ventimila lavoratrici e lavoratori, volta a favorire la promozione e lo sviluppo professionale dei Contact Center per la fornitura di servizi di *data & customer management* a grandi imprese private e alla pubblica amministrazione.

L'Associazione è impegnata da anni per **valorizzare un settore in forte e continua trasformazione, che riveste sempre più un ruolo strategico nella filiera produttiva e nella transizione digitale.**

Contesto generale di riferimento

I contact center sono un'infrastruttura informativa e tecnologica necessaria per mantenere viva la relazione tra cittadini e istituzioni, consumatori e brand. Si tratta infatti di uno degli ultimi punti di contatto non digitali e non automatici, che consentono ai cittadini di richiedere assistenza in diversi campi, tra cui l'accesso ai servizi essenziali, le interazioni con la PA o l'assistenza per l'uso di beni primari come la telefonia, l'elettricità e il gas, i servizi bancari e assicurativi. Assistenza **di persona e alle persone** in un Paese - è bene ricordarlo - che per il 25% è composto da over 65 e, per di più, con scarse competenze digitali di base.

Dietro le migliaia di voci al telefono, che rispondono a milioni di richieste ogni giorno, **c'è una storia di innovazione tecnologica e digitale** testimoniata da un dato: **in 20 anni il settore ha un trend di investimenti ICT pari a +8% su una media nazionale che si ferma al +0.7%**. Tuttavia, i BPO vengono comunemente confusi con il *Telemarketing Illegale* e, quindi, associati ai concetti di "truffa", "molestia" e "sfruttamento".

Al contrario, i risultati dello Studio econometrico di settore, elaborato nel 2022 da The European House Ambrosetti, dal titolo "*Il contributo dei Contact Center all'economia e alla digitalizzazione del Paese*" raccontano di un **settore che offre al Paese e ai singoli**



assocontact

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

territori un significativo contributo economico, occupazionale, socio-culturale e tecnologico.

Il settore è formato da circa 1.400 aziende, che danno lavoro a più di quarantamila persone e che sviluppano un fatturato complessivo di oltre 2 miliardi di euro. Nell'ultimo anno il settore ha erogato oltre un miliardo e mezzo di euro di salari e contributi. Sul fronte occupazionale, si registrano livelli record rispetto alle medie nazionali: +34% nell'occupazione **femminile**; +17% in quella **giovanile**. Il 94% dei posti di lavoro è a **tempo indeterminato e oltre la metà è nel Sud Italia**.

Si tratta, quindi, per certi aspetti, di una fotografia positiva, basata sulla vivacità e sulla grande capacità di evolvere, in uno scenario però incerto perché inedito. Ma, nonostante i buoni indicatori, il **settore appare fragile e frammentato**, stretto tra le asimmetrie del mercato e le incertezze normative, soffrendo in particolare di **una cattiva reputazione**, che ne limita il contributo alla crescita del Sistema Paese e alla sua inevitabile digitalizzazione. Di conseguenza, quello che emerge dallo Studio è il cosiddetto "*Paradosso dei BPO*": le aziende del comparto creano molto più valore per i territori in cui operano e per le comunità che li circondano di quanto ne creino per se stessi e per i propri azionisti. Sono resilienti e resistenti nonostante un **business dalle marginalità ridottissime**.

Altresì, uno degli elementi che in questi anni ha frenato la crescita del settore è l'**assenza di un quadro normativo chiaro e organico** in grado di tutelare la pluralità degli interessi, garantendo una leale competitività incentrata sulla qualità del servizio offerto. Proprio per questo, abbiamo accolto positivamente la presentazione della proposta di legge concernente "*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*" (AC 1316) e delle altre proposte abbinate perché, per la prima volta, il Parlamento ha deciso, con una serie di misure quanto mai urgenti, di **riordinare le attuali disposizioni normative nazionali con l'obiettivo di rilanciare il settore**.

Una premessa: il settore arranca e rischia di fermarsi del tutto

I dati dello Studio econometrico Ambrosetti – Assocontact del 2022, restituiva una fotografia in bianco e nero con molti indicatori positivi: occupazione, ricchezza generata, investimenti in trasformazione digitale. **Oggi la situazione è peggiorata, come dimostra la richiesta di apertura dell'ennesimo tavolo di crisi da parte delle organizzazioni sindacali.**

Se le aziende di BPO/CRM falliscono, viene giù quella rete, distribuita ma capillare, di presidio uomo-uomo in ogni tipo di servizio pubblico e privato, di assistenza o commerciale, dalla prenotazione di una visita specialistica in ospedale alla richiesta di supporto per un guasto telefonico o alla erogazione di luce, gas e acqua.

Per Assocontact è di estrema importanza quindi utilizzare questa importante opportunità di confronto per dare alcuni messaggi chiari, perché il momento è critico e ogni articolo di legge può fare la differenza.

L'atto 1316 segna la strada

Tra tutte le proposte di legge, **Assocontact riconosce alla proposta 1316 l'impianto più robusto e inclusivo di tutti gli interessi in gioco** – cittadini, lavoratori, aziende, committenti, authority, istituzioni – e alcune proposte originali e importanti, tra le quali la **pronta risposta, vera e propria battaglia di civiltà per garantire a milioni di cittadini un diritto minimo indispensabile**: una interlocuzione umana e tempestiva con un operatore qualificato, in grado di risolvere un problema e fornire ulteriori opportunità di servizio.

Dalla lettura comparata è interessante notare come emergano, pur nella differenza di focus e di ispirazione politica, molti punti comuni che fanno pensare a una interpretazione condivisa e a un uguale intendimento del settore e delle sue criticità.

Per esempio, quasi tutte le proposte di legge convergono su:

- **necessità di bloccare il telemarketing illegale**, o con il meccanismo dell'opt out



assocontact

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

- (Registro delle Opposizioni) o con quello dell'opt in ("Registro dei Consensi");
- **necessità di qualificare i professionisti dei Call e Contact Center**, mediante generici processi formativi o piuttosto, come noi suggeriamo, mediante l'apposito strumento della PdR UNI 150:2024 (prassi di riferimento che certifica in maniera oggettiva e univoca le competenze professionali dei consulenti telefonici), unico *benchmark* europeo;
 - **necessità di certificare le aziende e necessità di individuare dei Codici di condotta**, individuati nel Codice AGCOM, nel Codice del Garante della Privacy, o in plurimi e ulteriori codici etici;
 - **necessità di supportare il mercato del lavoro**, con retribuzioni più sostanziose, con la rivisitazione delle tabelle ministeriali, con la clausola sociale, con gli ammortizzatori sociali dedicati, con politiche di incentivazione al reshoring, con volumi di attività adeguati e proporzionati;
 - **necessità di istituire un Osservatorio permanente** per declinare politiche industriali e fiscali di settore nel breve, medio e lungo periodo.

I temi condivisi restituiscono alcune riflessioni preliminari:

- 1) il Registro delle Opposizioni non ha funzionato, come ampiamente previsto e prevedibile;
- 2) formazione e standard di competenze sono necessari per garantire sicurezza e qualità verso i cittadini e i committenti, ma sono anche l'unica strada a garanzia dell'impiegabilità dei nostri professionisti;
- 3) la sicurezza dei dati è un problema strategico, del settore e del Paese;
- 4) la competizione si fa sulla qualità, ma c'è bisogno che il sistema la riconosca (e la paghi). In contrasto con quanto previsto dalle pdl che scelgono schemi tradizionali a supporto del mercato del lavoro, io credo che bisogna intervenire sulle condizioni per sviluppare e dare impulso al lavoro;
- 5) le crisi di settore sono così tante e così profonde, in un contesto altamente complesso, che si può parlare di un problema cronico di sistema per il quale serve



assocontact

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

un ente terzo, garante di una politica industriale e fiscale, capace di declinare una visione di medio-lungo periodo.

A cui aggiungeremo un punto sottaciuto e non esplicito ma sempre presente:

- 6) nell'attesa di un futuro migliore, c'è bisogno subito, adesso, di interventi a supporto dell'occupazione, della formazione e dell'innovazione per evitare drammi sociali perché il sistema non si tiene più in piedi così come è.

Ripercorrendo lo stesso schema tematico dei punti sopra richiamati e provando una lettura sinottica tra le proposte di legge, inizierei a commentare le misure di contrasto al telemarketing illegale.

Opt In / Opt Out

Le proposte di legge n. 2045 e n. 579 certificano il fallimento del Registro delle Opposizioni ma vogliono risolvere il problema con soluzioni opposte: rafforzare o smantellare il Registro, sostituendolo con quello dei consensi secondo la cosiddetta modalità opt-in. **Assocontact era ed è fortemente convinta della non efficacia del Registro delle Opposizioni ma ha seri dubbi anche sul possibile Registro dei Consensi.** Il telemarketing illegale è praticato da organizzazioni criminali che eludono scientificamente la legge per fare profitto attraverso comportamenti aggressivi e truffaldini. Il Registro delle Opposizioni ha avuto bisogno di più di cinque anni per diventare operativo e di ingenti risorse economiche investite in spot radio e tv, ha ridotto il mercato degli operatori virtuosi, affossandone i ricavi ma ha comunque fallito e non tutela nessuno. Rafforzarlo è straniante. Ma è anche più straniante buttarlo via e ricominciare con un Registro dei Consensi (ipotesi presente anche nella pdl 2040) che avrà bisogno di altrettanto tempo e denaro per stabilire ciò che già è stabilito per norma di legge, ossia che le aziende non possono chiamare senza l'esplicito consenso del cittadino o che abbiano l'obbligo di informare sullo Stato dal quale l'operatore risponde. **Anche l'opt-in dunque rischia di raggiungere gli effetti opposti a quelli desiderati.**

Cli Spoofing



assocontact

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

Diverso il discorso per il contrasto al Cli Spoofing, affrontato soprattutto dalla pdl 2045 che giustamente ne introduce il divieto, evidenziando una battaglia da combattere *con le unghie e con i denti*. Qui sarò breve: è possibile (ed è già stato fatto in altri Paesi) richiedere ad AGCOM e agli operatori TLC l'**adozione di protocolli e sistemi che bloccano il numero camuffato** quando prova a chiamare un'altra numerazione privata. È molto più difficile – come dimostrano i fatti – raccogliere le denunce, indagare, cogliere sul fatto, incriminare e processare i responsabili delle organizzazioni criminali che aprono e chiudono aziende fantasma in paesi extra Ue per concludere una serie di truffe mirate, in un periodo di tempo limitato dopo il quale le aziende spariscono per riapparire altrove.

Codici

Rimane ovvio che la tutela dei diritti dei consumatori non può risolversi con una singola azione ma che necessita di una strategia di sistema. In quest'ottica si muove il Codice di Condotta del Telemarketing approvato dal Garante Privacy, citato nella pdl 1316, sottoscritto da tutti gli attori di filiera – da Confindustria a Confcommercio, alle associazioni dei consumatori - con l'obiettivo di togliere l'acqua di galleggiamento agli operatori illegali, monitorando la filiera del dato dal contatto al contratto. Eppure di questo Codice non c'è traccia, per esempio nella proposta 2045 art 1, che invece cita l'altro Codice, quello AGCOM, pure ottimo e anch'esso sottoscritto da Assocontact.

È nostro parere che sia **necessario e opportuno includere e integrare l'azione dei Codici attualmente esistenti**. Anzi, l'adesione ai Codici di Condotta dovrebbe costituire un elemento di garanzia e, quindi, dovrebbe esservi riconosciuta una obbligatorietà o almeno una premialità in sede di gare di appalto per incentivare tutte le aziende a prendervi parte. **Una competitività sana si costruisce sull'innalzamento della qualità e della sicurezza delle interazioni e della gestione dei dati dei cittadini.**

Auspichiamo l'introduzione dell'obbligo di utilizzo di specifiche numerazioni, obbligo che potrebbe essere ulteriormente elevato a valore con l'**introduzione di un registro dei cosiddetti "golden number" o numeri d'oro**, univocamente associati ad ogni singola grande azienda, come per gli ex 113, 112, 118, così da permettere al cittadino di sapere con esattezza da chi provenga la chiamata.



assocontact

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

Certificazioni

Analogo discorso andrebbe fatto per la certificazione delle aziende e per la certificazione delle competenze professionali. Assocontact ha varato il primo sistema di certificazione europeo con UNI, l'ente di Normazione Italiano. **La PdR UNI 150 2024 è una garanzia di professionalità** che supporta l'occupabilità e l'*upskilling* dei professionisti, contribuendo a elevare le competenze ed è elemento di garanzia nella tutela e valorizzazione dell'esperienza cliente.

A riprova di una comune sensibilità sul tema, anche *la proposta 2062 art 4 comma 2 lettera c e la proposta 2040 nell'art.5, comma 3* evidenzia la necessità di una certificazione accreditata e di una formazione qualificata e standardizzata, anche se inspiegabilmente non cita né la PdR né gli enti accreditati da UNI, né alcun sistema di formazione certificata o altro metodo di standardizzazione per la mappatura delle competenze e per i parametri di misurazione.

In continuità e conformità con le argomentazioni già usate in merito ai Codici di Condotta, **anche nella Certificazione delle Competenze sarebbe ideale avere uno standard** e non una moltitudine, **istituire un Registro delle competenze e dei professionisti in capo al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**; costruire **una struttura di incentivi e disincentivi persuasivi** affinché committenti pubblici e privati preferiscano e valorizzino le aziende, che hanno investito nella formazione accreditata dei professionisti.

Osservatorio

Emerge l'importanza di un Osservatorio, un ente terzo capace di declinare una visione di politica industriale e fiscale, mitigando i rischi e supportando concretamente l'occupazione, la formazione e l'innovazione. Assocontact plaude al consenso che si è costruito intorno all'Osservatorio e spera in una sua effettiva istituzione, raccomandando che gli siano conferite le funzioni di **monitoraggio e armonizzazione tra gli enti, gli istituti e le norme già esistenti**; il settore ha bisogno di regole certe non di ulteriori sovrastrutture.

Clausola sociale



assocontact

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

E' stato un elemento di garanzia e di stabilità dei posti di lavoro fino a quando il perimetro delle attività di BPO era crescente o almeno stabile.

Oggi che, a seguito dei processi di digitalizzazione che tutti conosciamo ma ancora di più a seguito delle riduzioni costanti di spese operative praticate dai Committenti pubblici e privati, **i volumi di attività decrescono anno dopo anno, è necessario uno sguardo più lungimirante sul futuro del settore e sul presente e il futuro delle decine di migliaia di persone che con impegno e passione ci lavorano.**

Benissimo disciplinare con chiarezza il vincolo della territorialità; ottimo richiamare le regole europee in materia di cambio di appalto, cercando una sintesi tra esigenze diverse e non sempre convergenti ma non possiamo pensare che tutto ricada sulla spalle degli outsourcer, dei lavoratori e dei loro rappresentanti sindacali.

In caso di evidenti e certificati esuberi strutturali su una certa tipologia di attività o commessa, **è necessario che intervengano meccanismi pubblici di salvaguardia dei lavoratori, con politiche passive e attive di lungo respiro**, in grado di consentire un vero cambiamento di competenze e un reimpiego in altre mansioni o in altri contesti aziendali. **Servono fondi pubblici stabili, strutturali, adeguati, per consentire a quasi ventimila persone nei prossimi 5 anni di alzare ulteriormente il loro livello professionale e di avere fondate speranze di un nuovo e dignitoso lavoro.**

Sostegno al lavoro

La “Pronta Risposta”, gli incentivi al Reshoring, la revisione delle Tabelle Ministeriali creano o riportano in Italia volumi di attività a prezzi adeguati e quindi sostengono posti di lavoro dignitosi e trasmettono un impulso positivo alla competitività leale nel settore (unitamente a Codici e Certificazioni già discusse prima).

Certo, oggi per provare a superare veramente la crisi strutturale del settore, dovremmo ragionare di nuovi modelli di business tra Committenti e Outsourcer, che superino l'impostazione “a cottimo” e vadano verso modelli di gestione end-to-end di interi processi operativi e di remunerazione sul valore



assocontact

ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER

creato e non sul “pezzo lavorato”.

La necessità è quella di costruire un mercato nuovo, non di restaurarne uno che si sta disfacendo. E' per questo che serve un cambio di passo anche sul fronte della contrattazione collettiva.

Assocontact sta lavorando da tempo affinché il **mondo del BPO e della Customer Experience** sia riconosciuto come un **settore specifico e strategico** del nostro Paese, essenziale per il suo percorso di digitalizzazione e di modernizzazione. Serve una regolamentazione contrattuale specifica per il nostro settore, un CCNL dedicato, che possa riconoscere il valore delle competenze e accrescere autonomia, dignità e importanza del ruolo professionale e sociale delle lavoratrici e dei lavoratori.

La nuova regolamentazione dovrà essere:

- **trasformativa:** il settore ha bisogno di audacia, entusiasmo e visione, per rilanciarsi e assumere il ruolo che gli spetta nel tessuto sociale ed economico italiano ed europeo;
- **migliorativa:** il nostro obiettivo non è solo quello di garantire un trattamento economico equivalente agli standard contrattuali e di legge ma è anche quello di prevedere un'espansione del potere di acquisto delle lavoratrici e dei lavoratori e un premio al merito, alla formazione e alle competenze certificate;
- **innovativa:** il nostro settore ha bisogno di innovare profondamente i modelli organizzativi e di business, di aumentare il grado di partecipazione delle persone alle scelte aziendali, di trasformarsi da settore ancillare a settore strategico per la crescita economica del Paese, in grado di offrire **solidità e qualità** ai clienti e ai cittadini, capacità di **sviluppo e gestione delle nuove tecnologie, metodologie di lavoro agili** e centrate sul **benessere collettivo**.