

Proposta Politica di AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia

Premessa

Il settore dei call center gioca un ruolo fondamentale nell'economia italiana, generando posti di lavoro, in particolare per giovani e donne, e fornendo servizi essenziali a diversi settori economici. Tuttavia, le recenti proposte legislative, in particolare la **PDL AC.1316 Longi**, la **PDL AC.579 De Luca**, la **PDL AC. 2040 Iaria**, la **PDL AC. 2045 Barabotti** e la **PDL AC. 2062 Ghirra**, rischiano di introdurre limitazioni che, seppur concepite per migliorare la tutela dei lavoratori e dei consumatori, potrebbero ostacolare la competitività delle imprese italiane di call center e aumentare i costi operativi in modo insostenibile.

AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia propone un quadro normativo che bilanci la **tutela dei diritti dei lavoratori** e dei consumatori con la **necessità di flessibilità contrattuale** e competitività delle imprese italiane, specialmente nel contesto di un mercato globalizzato.

1

1. Sistema "Opt-in" per le Comunicazioni Commerciali (Art. 1 e 2 PDL AC. 579)

Proposta Legislativa:

La **PDL AC.579 De Luca** propone l'introduzione del sistema "opt-in", che richiede il consenso preventivo esplicito del consumatore prima che le aziende di call center possano contattarlo per comunicazioni commerciali.

Criticità per AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

- Il sistema opt-in limiterebbe significativamente le possibilità delle imprese italiane di raggiungere nuovi clienti, aumentando i costi di acquisizione e limitando l'efficacia del telemarketing, soprattutto rispetto ai competitor esteri che non sono soggetti alle stesse normative.
- Il sistema del Registro dell'opt-in, a ben vedere, non è presente in nessuno Stato membro europeo. Sono notizie false e non corrette quelle secondo le quali sarebbe stato istituito in paesi come la Repubblica Ceca e l'Olanda. La Repubblica Ceca ha semplicemente istituito un registro in cui i **numeri presenti sull'elenco telefonico** possono fare opt-in per il telemarketing (in Italia l'iscrizione all'elenco telefonico consente il telemarketing se non si è iscritti al Registro delle Opposizioni); il sistema della Repubblica Ceca non riguarda numeri mobili e numeri fuori elenco. In Olanda si è previsto che debba essere fornito specifico consenso a chi chiama (non quindi un registro pubblico), esattamente come avviene da anni in Italia.

Proposte di AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

1. **Mantenere il sistema "Opt-out"**: AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia propone di mantenere il sistema **opt-out** esistente, potenziando il **Registro delle Opposizioni**, che già garantisce ai consumatori il diritto di opporsi alle chiamate commerciali indesiderate. Ciò eviterebbe di imporre vincoli troppo rigidi alle imprese italiane, permettendo loro di rimanere competitive.

2. Modifiche alla legge 11 gennaio 2018, n. 5 (Art. 1 PDL AC. 2045)

Proposta Legislativa:

La PDL AC. 2045 Barabotti è formulata su presupposti che, alla verifica e ad avviso della Scrivente Associazione, non trovano riscontro.

Criticità per AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

- La Proposta di Legge 2045, sebbene animata da buone intenzioni nel voler regolamentare ulteriormente il settore del telemarketing e ridurre le pratiche scorrette, sembra non tenere conto delle normative e delle misure già esistenti che disciplinano efficacemente il consenso e il contrasto alle tecniche di CLI spoofing. È fondamentale che ogni nuova legislazione non solo si armonizzi con le norme vigenti, ma che effettivamente apporti un valore aggiunto senza duplicare inutilmente regolamentazioni esistenti o creare confusione. Non può tacersi, in questa sede, che da molti anni Questa Associazione lamenta il grave danno di mercato causato dalle chiamate con numero falso e non richiamabile (spoofing) effettuate all'utenza dall'estero abilmente sfruttando le reti degli operatori telefonici. **Per un operatore di telemarketing chiamare da un numero falso e non tracciabile rappresenta l'immunità totale dalle conseguenze di qualsiasi violazione: se non fosse possibile il Registro delle Opposizioni finalmente funzionerebbe appieno e nessuno riceverebbe chiamate indesiderate.** Da tempo, in Francia, UK ed USA sono state adottate tecnologie che consentono di individuare e bloccare alla fonte le chiamate che travisano il vero numero telefonico. In Italia le modifiche operate al Codice delle Comunicazioni elettroniche con il D.Lgs. 48 del 24 marzo 2024 attribuiscono all'AGCOM il potere di **definire ed imporre agli operatori telefonici simili sistemi di blocco delle chiamate da numero falso**. Per quanto noto, l'Autorità è sin qui rimasta inerte nell'adottare tale disciplina che – lo si ripete – risolverebbe una volta per tutte il tema delle chiamate di telemarketing selvaggio e in violazione di Legge. La soluzione è dunque a portata di mano.

2

Proposte di AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

1. **Attuazione dell'98-decies del codice di cui al decreto legislativo nr. 259/2003:** In particolare l'Autorità delle Comunicazioni 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 rispettino le raccomandazioni dell'ITU-IT.

3. Flessibilità Contrattuale e contributo di solidarietà (Art. 4 PDL AC 1316 – Art. 9 PDL AC 2062 – Art. 6 PDL AC 2040)

Proposta Legislativa:

L'articolo 4 della PDL AC.1316 e l'art. 6 della PDL AC 2062 limita l'uso delle collaborazioni coordinate e continuative (co.co.co.) alle condizioni stabilite da accordi collettivi nazionali.

Criticità per AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

- **Ambiguità normativa:** Non viene specificato se si fa riferimento alle co.co.co. **auto-organizzate, etero-organizzate**, o in **deroga**. L'obbligo di conformarsi agli accordi collettivi,

senza flessibilità per l'azienda, potrebbe violare la **libertà sindacale negativa** garantita dall'articolo 39 della Costituzione.

- **Rigidità contrattuale:** Non è specificato che tale l'utilizzo delle co.co.co. riguarda il settore dei Call Center e solo in presenza di accordi collettivi.

L'articolo 6 della PDL AC.2040 e l'art. 9 della PDL AC 2062 introducono un contributo di solidarietà legato al turnover di personale, potrebbe sollevare questioni di costituzionalità per diversi motivi:

3

Criticità per AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

- **libertà di iniziativa economica privata:** Ogni azienda dovrebbe poter determinare liberamente le proprie scelte di assunzione e licenziamento, nel rispetto delle leggi sul lavoro, ma senza essere penalizzata per dinamiche contrattuali che potrebbero essere fisiologiche in alcuni settori.
- **Principio di uguaglianza:** In alcuni settori, come i call center, il turnover è spesso molto elevato per ragioni strutturali legate alla natura del lavoro. Applicare uniformemente questa penalizzazione potrebbe violare il principio di uguaglianza tra imprese che operano in contesti differenti, dove il turnover non è necessariamente sintomo di cattiva gestione.
- **Utilità sociale e proporzionalità:** La Corte costituzionale ha più volte affermato che l'intervento dello Stato nell'economia è legittimo purché risponda a criteri di utilità sociale e sia proporzionato.

Proposte di AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

1. **Chiarire la disciplina delle co.co.co.:** AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia richiede una **definizione più chiara** delle diverse tipologie di contratti co.co.co., distinguendo tra **auto-organizzate**, **etero-organizzate**, e in **deroga**, per evitare confusione e garantire maggiore libertà contrattuale per le imprese.
2. **Deroghe per il settore dei call center:** Sono necessarie **deroghe specifiche** per il settore dei call center, che richiede flessibilità contrattuale per gestire progetti stagionali o temporanei per le attività outbound, senza ricorrere necessariamente a contratti subordinati.

4. Clausola Sociale e Continuità Occupazionale (Art. 5 PDL AC 1316 -Art. 6 comma 2 e 3 PDL AC 2062)

Proposta Legislativa:

L'articolo 5 della PDL AC.1316 stabilisce che la clausola sociale si applica solo ai lavoratori di call center che operano entro **50 km** dalla sede precedente o entro un tragitto di **80 minuti** con mezzi di trasporto pubblico.

Criticità per AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

- **Limitazione geografica:** La limitazione della clausola sociale ai 50 km contraddice l'obiettivo di garantire la continuità occupazionale, escludendo molti lavoratori che operano in aree geograficamente svantaggiate o distanti.

L'articolo 6 della PDL AC 2062 stabilisce l'assorbimento obbligatorio di tutto il personale in caso di cambio di appalto. Questo punto della proposta di legge Ghirra presenta potenziali criticità

economiche e operative per le imprese coinvolte nei call center, specialmente in settori dove i **volumi di lavoro** possono fluttuare in base ai contratti con i committenti privati o con le stazioni appaltanti pubbliche.

Criticità per AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

- **Problemi di sostenibilità economica:** Garantire l'assorbimento di tutti i lavoratori indipendentemente dai volumi potrebbe generare **problemi di sostenibilità economica** per l'azienda. Se l'impresa non riesce a adeguare il numero di dipendenti ai volumi di lavoro effettivi, potrebbe trovarsi ad affrontare un aumento significativo dei **costi fissi del personale**, compromettendo la propria competitività e la capacità di gestire proficuamente l'appalto.
- **Ruolo ridotto della contrattazione collettiva:** La proposta di legge impone criteri unilaterali per la clausola sociale, riducendo il ruolo della contrattazione collettiva nella definizione delle condizioni di trasferimento.

4

Proposte di AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

1. **Ruolo della contrattazione collettiva:** AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia chiede che la **contrattazione collettiva** mantenga un ruolo centrale nella definizione dei criteri di applicazione della clausola sociale, evitando che il legislatore imponga criteri rigidi che non tengano conto delle specificità locali e del servizio oggetto di cambio appalto.

5. Misure fiscali e di sostegno economico al Settore dei Call Center (Art. 11 PDL AC. 2062)

Proposta Legislativa:

L'articolo 11 della PDL AC 2062, sebbene positivo nelle intenzioni, presenta alcune criticità che potrebbero limitare il suo impatto concreto sul settore dei call center. Le misure fiscali dovrebbero essere **più ampie e flessibili**, includendo non solo la deducibilità degli impianti di telefonia, ma anche **sgravi sul costo del lavoro e incentivi per l'innovazione tecnologica**.

Criticità per AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

- La proposta non affronta uno dei principali problemi fiscali che gravano sul settore dei call center, ossia il **costo dell'IRAP**. Questa imposta, calcolata principalmente sulla base del costo del lavoro, rappresenta un onere significativo per le imprese del settore, dove il costo della forza lavoro costituisce la maggior parte delle spese operative. Sarebbe opportuno includere nell'articolo 11 una misura che **riduca o esenti** le imprese del settore call center dal pagamento dell'IRAP, almeno parzialmente, o che preveda **crediti d'imposta** specifici per mitigare l'effetto di questa imposta.

Proposte di AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

1. **Misura a sostegno del settore:** Si propone una **riduzione dell'aliquota IRAP** per le imprese del settore BPO e call center, o l'introduzione di una **detassazione del costo del lavoro** ai fini IRAP, che permetta alle imprese di sostenere meglio i costi legati all'occupazione.

6. Costo del Lavoro e Dotazioni Tecnologiche (Art. 5 PDL comma 2) lettera b) AC 1316 – Art. 5 PDL 2062)

Proposta Legislativa:

L'articolo 5 della Proposta di legge Longi prevede che il costo medio del lavoro includa anche i costi per la **formazione** e la **dotazione tecnologica** necessaria per lo svolgimento delle attività di call center.

Criticità per AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

- **Riduzione della quota retributiva:** Includere i costi per la formazione e le dotazioni tecnologiche nel costo medio del lavoro riduce la quota parte della retribuzione effettiva del lavoratore, comprimendo così la parte destinata al compenso netto.

la proposta di legge Ghirra impone che i **contratti di appalto** per i servizi di contact center includano una **dettagliata indicazione dei costi** sostenuti dall'impresa appaltatrice, in particolare quelli relativi agli **ulteriori costi aziendali**, che non devono essere inferiori ai parametri stabiliti a livello nazionale.

Criticità per AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

- **Rigidità e limitazione della competitività:** Questa norma rischia di entrare in contrasto con le dinamiche di mercato, poiché non tiene conto delle differenze nei costi operativi tra le varie aziende. Le imprese con una struttura più efficiente o con condizioni di mercato più favorevoli potrebbero essere penalizzate rispetto a quelle che operano con costi più alti.

Proposte di AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

1. **Separazione delle voci di costo:** AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia propone di separare i **costi per la formazione** e le **dotazioni tecnologiche** dal costo medio del lavoro, garantendo che quest'ultimo rappresenti esclusivamente la retribuzione netta dovuta al lavoratore.
2. **Incentivi per la formazione:** Richiedere **incentivi fiscali** o contributivi per le aziende che investono in formazione e dotazioni tecnologiche, evitando che questi investimenti ricadano direttamente sul costo del lavoro.
3. **Competitività del settore:** Pur comprendendo la finalità della norma di garantire un trattamento equo ai lavoratori, la rigidità nella determinazione dei costi potrebbe limitare la flessibilità e la competitività delle imprese. È importante mantenere un equilibrio tra la tutela del lavoro e le esigenze di sostenibilità economica e operativa delle imprese del settore.

7. Standard Minimi di Qualità dei Servizi (Art.7 PDL AC. 1316)

Proposta Legislativa:

La PDL AC.1316 impone standard minimi di qualità per i servizi di call center, tra cui la risposta alle chiamate entro **un minuto** e la risoluzione delle richieste entro **20 giorni**.

Criticità per AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

- **Costi operativi elevati:** Gli standard troppo rigidi aumentano significativamente i costi operativi delle imprese, soprattutto se non vi è una correlazione diretta tra gli standard richiesti e i compensi ricevuti per le commesse.

Proposte di AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

1. **Standard flessibili e correlati ai contratti:** AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia propone che gli **standard minimi di qualità** siano definiti in accordo con i committenti, correlati ai compensi ricevuti per le commesse, e che vi sia una maggiore flessibilità nella loro applicazione a seconda delle risorse disponibili e della tipologia di servizio
2. **Incentivi per il rispetto degli standard:** Richiedere **incentivi fiscali** per le aziende che investono nella qualità del servizio, rispettando standard elevati e migliorando la formazione del personale.

8. Delocalizzazione e Competitività Internazionale (Art. 8 PDL AC 1316 - Art. 4 PDL AC 2040 – Art.7 PDL AC 2062)

Proposta Legislativa:

Le normative introducono restrizioni per la **delocalizzazione** delle attività di call center e impongono alle imprese l'obbligo di comunicare alle autorità competenti le eventuali delocalizzazioni, e per alcune proposte di legge, si 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.

Criticità per AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

- **Conformità alle norme UE:** 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.
- **Conseguenze sul mercato del lavoro:** Sebbene la norma sembri motivata dalla volontà di proteggere l'occupazione interna e limitare le delocalizzazioni, potrebbe avere effetti indesiderati. Le aziende italiane che hanno delocalizzato per ragioni economiche potrebbero essere costrette a rinunciare a contratti importanti, mettendo a rischio la loro stabilità finanziaria. Ciò potrebbe tradursi in ulteriori perdite di posti di lavoro o in una contrazione delle attività in Italia, in contrasto con l'obiettivo dichiarato di proteggere l'occupazione.
- **Costituzionalità e principio di proporzionalità:** 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.

- **Sovrapposizione di normativa:** La differenza della nuova previsione (anti-delocalizzazione) rispetto a quella già vigente è che si rivolge ai call center con almeno 15 dipendenti e che vogliono delocalizzare fuori dal territorio nazionale (quindi anche UE). V'è una sovrapposizione di discipline se il call center con almeno 15 dipendenti intende delocalizzare in Paesi extra UE.

Proposte di AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

1. **Delocalizzazione responsabile:** Aniché vietare categoricamente la partecipazione alle gare pubbliche per 10 anni, si introducano meccanismi di incentivo o penalità per le aziende che mantengono o delocalizzano le proprie attività, bilanciando le esigenze di mercato con l'obiettivo di tutelare i posti di lavoro in Italia.
2. **Favorire incentivi alla re-localizzazione:** Invece di penalizzare le imprese che hanno delocalizzato, si potrebbe proporre l'introduzione di incentivi per quelle che riportano attività in Italia (re-shoring), offrendo sostegni concreti alle aziende che decidono di reinvestire nel territorio nazionale.

7

9. Osservatorio Permanente per il Settore dei Call Center (Art.9 e 10 PDL AC. 1316 – Art. 7 PDL AC. 2040 – Art. 3 PDL AC. 2062)

Proposta Legislativa:

La proposta di legge prevede la creazione di un **Osservatorio nazionale** per monitorare il settore e coordinare i tavoli di crisi aziendali. Pur riconoscendo il potenziale valore di un **Osservatorio nazionale permanente** per monitorare e promuovere lo sviluppo del settore, è importante sottolineare che la sua efficacia dipenderà dalla sua **organizzazione**, dal **ruolo consultivo** piuttosto che vincolante, dalla sua **indipendenza** e dalla capacità di evitare la duplicazione delle attività già esistenti. Inoltre, dovrà assicurarsi di **coinvolgere attivamente le imprese**, promuovere **innovazione** e garantire **trasparenza** nei risultati, senza creare costi eccessivi o burocratizzare ulteriormente il settore.

Criticità per AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

- I **10 milioni di euro annui** previsti per il **Fondo per il sostegno del settore dei call center** potrebbero risultare **insufficienti** rispetto alle reali necessità delle imprese. Il settore dei call center in Italia coinvolge migliaia di imprese e decine di migliaia di lavoratori. La somma stanziata potrebbe non essere adeguata per coprire le esigenze di **sostegno all'occupazione**, **innovazione tecnologica** e **digitalizzazione**, soprattutto considerando che le imprese devono affrontare alti costi operativi e la crescente competizione del settore.

Proposte di AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

1. **Focus su innovazione e digitalizzazione:** L'Osservatorio dovrebbe avere un ruolo più proattivo nel promuovere **innovazione** e **digitalizzazione** del settore, piuttosto che limitarsi a monitorare l'applicazione delle norme e delle condizioni contrattuali. Il settore dei call center è in costante evoluzione grazie alle tecnologie digitali, all'automazione e all'intelligenza artificiale. Piuttosto che focalizzarsi solo su monitoraggio e regolamentazione, l'Osservatorio dovrebbe incentivare le aziende a investire in **tecnologie innovative** per migliorare l'efficienza e la competitività del settore. Potrebbe fungere da **ponte** tra le imprese e le istituzioni,

promuovendo politiche di innovazione e accompagnando le imprese nel percorso di digitalizzazione.

10. Certificazione delle imprese di call center (Art. 4 PDL AC. 2062 – Art. 5 PDL AC. 2040 – Art. 6 PDL 1316)

Proposta Legislativa:

Le proposte di legge introducono la certificazione delle imprese di call center, che rappresenterebbe un ulteriore strato di burocrazia che potrebbe non aggiungere reale valore al settore.

Criticità per AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

- Le gare d'appalto, soprattutto in ambito pubblico, sono già caratterizzate da procedure complesse e lunghe. L'aggiunta di requisiti di certificazione obbligatoria potrebbe rallentare ulteriormente i processi, creando inefficienze e rendendo più difficile per le imprese partecipare in modo competitivo alle gare.
- La certificazione obbligatoria potrebbe allungare i **tempi di assegnazione degli appalti**, poiché le stazioni appaltanti dovrebbero verificare i requisiti di certificazione delle aziende partecipanti, creando ulteriori ritardi burocratici.
- Nel settore esistono già normative o standard volontari di autoregolamentazione, l'introduzione di un ulteriore sistema di certificazione obbligatoria potrebbe creare duplicazioni e confusione normativa.

Proposte di AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia:

1. Invece di introdurre una certificazione obbligatoria, si potrebbe incentivare le imprese a **migliorare volontariamente** le proprie pratiche attraverso sistemi di **premierità o incentivi fiscali**, evitando così di imporre un ulteriore onere burocratico. Ad esempio, attraverso **agevolazioni fiscali o punti aggiuntivi nelle gare d'appalto**, potrebbe essere più efficace nel promuovere l'eccellenza senza introdurre un sistema di certificazione obbligatoria.

Conclusione

AssoCall-Confcommercio Imprese per l'Italia promuove un quadro normativo che garantisca la tutela dei lavoratori e dei consumatori senza compromettere la flessibilità operativa e la competitività delle imprese italiane di call center. Le proposte avanzate cercano di bilanciare le esigenze del settore con la necessità di garantire una concorrenza equa e una transizione digitale efficace, puntando su incentivi e strumenti di supporto per le imprese che investono in innovazione e qualità dei servizi.

Con i migliori saluti,

Il Presidente
Leonardo Papagni

Roma, 09 ottobre 2024

