

Audizione Informale di Altroconsumo presso le Commissioni riunite IX (Trasporti, Poste e Telecomunicazioni) e X (Attività produttive, commercio e turismo) della Camera dei Deputati nell'ambito dell'esame delle proposte di legge in materia di call center (C. 579, C. 1316, C. 2040, C. 2045, C. 2062, C. 2081)

26 novembre 2024

Dipartimento Relazioni esterne

Egregi Onorevoli

innanzitutto, grazie per aver indetto questa audizione che ci consente di esporre brevemente il punto di vista di Altroconsumo, organizzazione indipendente di consumatori, su alcuni aspetti relativi alle proposte di legge in materia di call center C.579, C.1316, C 2040, C 2045, C2062, C2081.

Contesto e Quadro Normativo

Il mercato italiano dei call center è in costante crescita nell'ultimo quinquennio e conta, secondo i dati dell'Eurostat e della European House Ambrosetti circa 1.400 aziende, di cui più della metà localizzate nel Sud Italia, con un fatturato complessivo di circa 2,8 miliardi di euro nel 2023, 6 miliardi di euro se si considera anche l'indotto indiretto. Il settore è altresì caratterizzato da un alto tasso di occupazione giovanile e femminile.

In particolare, le donne rappresentano il 69% della forza lavoro (in media sul mercato del lavoro sono invece il 35%) e i giovani sono il 56% della forza lavoro contro una media del 39%.

Si tratta di un settore in cui si verificano purtroppo molte pratiche illecite contro cui sono intervenute a più riprese AGCM, AGCOM, Garante della Privacy. Tra queste rivestono particolare problematicità le attività di teleselling selvaggio e quelle relative allo spoofing, strumento illegale che permette alle imprese di call center di chiamare i consumatori usando numeri di cellulare fittizi, che in realtà sono mascherati e generati in automatico in modo da sembrare veri. E si verificano continuamente purtroppo offerte non trasparenti fatte al telefono senza il rispetto della normativa di settore con contratti di telefonia e di luce fatti sottoscrivere ad ignari utenti che quei contratti non avrebbero mai voluto sottoscrivere.

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori
Via Valassina 22, 20159 Milano
Tel +39 02 69 615 00
Fax +39 02 66 8902 88
www.altroconsumo.it
C.F. 97010850150

Riteniamo l'attività di call center un elemento fondamentale dell'attività di tante aziende italiane; in molti casi i call center sono l'unico punto di contatto con l'utente finale per offrire anche assistenza sulla scelta del prodotto/servizio oltre che in caso di problematiche. Qualsiasi regolamentazione, dunque, dovrebbe tener conto anche di questo aspetto.

Aree di intervento

Di seguito, presentiamo una serie di osservazioni su alcuni punti relative alle proposte di legge sulle attività di call center. Ci riferiamo ai 10 articoli della legge C1316.

Articolo 2 definizioni.

Sarebbe opportuno fare una iniziale differenza tra attività inbound ed outbound degli operatori.

Art. 3.

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

L'articolo introduce delle modifiche alla legge 5 del 2018 tra le quali apprezziamo di certo il rendere **obbligatoria per le imprese l'adesione al Codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling**, approvato con provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 70 del 9 marzo 2023. Al momento l'adesione è volontaria, ma riteniamo di certo necessaria una adesione obbligatoria al Codice da parte di tutte le imprese. Ed allo stesso modo è da imporre ai committenti di scegliere sempre e solo operatori che aderiscono al Codice di condotta. Quello che manca è la previsione di controlli e sanzioni per gli operatori che non rispettano questo obbligo, sanzioni che la legge potrebbe definire per rendere "obbligatoria" la scelta da parte dei committenti di operatori di call center che aderiscono al Codice.

Si dice anche che gli operatori che svolgono attività di call center rivolte a numerazioni telefoniche nazionali fisse o mobili, anche per conto di terzi, utilizzano 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.

Questa norma è un tentativo di combattere **lo spoofing**, previsione corretta e necessaria, che però a nostro avviso avrebbe bisogno soprattutto di interventi ed innovazioni tecnologiche. Si tratta di un illecito che difficilmente potrà essere sconfitto con un semplice richiamo all'utilizzo delle numerazioni telefoniche dedicate.

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.

Dalle indagini di mercato svolte da Istat ed Eurispes risulta che la retribuzione oraria di un lavoratore del settore è di 7,6 euro l'ora. Riteniamo che il sostegno ai lavoratori passi anche da una retribuzione dignitosa che a nostro avviso non può essere inferiore ai 10 euro all'ora.

Art 7. Introduzione dell'Obbligo di pronta risposta.

L'articolo si riferisce ora all'attività di inbound, cioè al servizio di ricezione di telefonata da parte degli utenti. Si afferma che le aziende devono fornire risposta all'utente entro 1 minuto dall'effettuazione della chiamata attraverso l'interazione con un operatore.

La norma pur essendo apprezzabile nel suo intento di dare certezza alla gestione delle telefonate dal nostro punto di vista potrebbe essere di difficile applicazione soprattutto perché non indica un tempo medio ma indica una tempistica puntuale per ogni chiamata sottovalutando il fatto che la gestione delle chiamate outbound è caratterizzata da picchi di chiamate che giocoforza possono impedire in determinate situazioni di poter dare risposta sempre entro un minuto. Ci saranno in molti casi delle code e delle attese. Per questo chiediamo che la tempistica sia meglio specificata, indicandola come tempo medio di risposta per un certo numero di telefonate al giorno o alla settimana.

Così come riteniamo che vada posta attenzione alla previsione secondo cui ai reclami degli utenti si debba dare risposta entro un massimo di 20 gg lavorativi dalla richiesta non tiene conto del fatto che ci sono tempistiche diverse di risposta ai reclami, ad esempio, per la telefonia il tempo massimo di risposta è di 45 giorni e per le utenze energia e gas di 30 giorni. Anche in questo caso sarebbe opportuno un coordinamento con le norme di settore.

Art 8. Norme in materia di delocalizzazione.

Siamo convinti che si debba lavorare almeno a livello europeo e con accordi bi o multi-laterali con i paesi extraeuropei per garantire uniformità di trattamento agli utenti. Dunque, ben venga la previsione che obbliga i call center situati all'estero di fornire determinate informazioni di adeguamento alle norme entro 90 giorni dall'entrata in vigore della legge. Riteniamo invece eccessivo considerare obbligato in solido al pagamento delle sanzioni anche il committente; ci sembra eccessivo nei confronti del committente che non può essere considerato responsabile

dell'illecito altrui. Quello che riteniamo corretto è invece chiedere che il committente scelga operatori che hanno aderito al Codice di condotta del telemarketing e del teleselling.

Articolo 9 e 10. Osservatorio nazionale permanente per il settore del call center.

Riteniamo non necessario la creazione di un Osservatorio.–Tale nuova entità, essendo chiamata a svolgere attività già demandate a Ministeri e Autorità regolatorie del mercato, rischierebbe di configurarsi come una sovrastruttura priva di reali strumenti e risorse, pertanto disfunzionale rispetto agli obiettivi stessi della norma, ovvero quello di favorire il superamento delle difficoltà del settore. Questi ultimi, invece, richiederebbero la piena cooperazione degli attuali Organi preposti anche in ragione delle titolarità e degli strumenti loro attribuiti.

Per Informazioni: Anna Vizzari Team Coordinator Public Affairs Altroconsumo 0266890263