



Alla cortese attenzione della
Segreteria IX Commissione Trasporti, Poste e Telecomunicazioni
Camera dei Deputati
com_trasporti@camera.it

Alla cortese attenzione della
Segreteria X Commissione Attività produttive
Camera dei Deputati
com_attivita_produttive@camera.it

Oggetto: audizione 8 gennaio 2025 - osservazioni del CODACONS nell'ambito dell'esame delle proposte di legge C.[579](#) De Luca, C.[1316](#) Longi, C. [2040](#) Iaria, C.[2045](#) Barabotti , C.[2062](#) Ghirra e C.[2081](#) Pastorella, recanti disposizioni in materia di organizzazione e funzionamento dei call center e di protezione dei consumatori

Il CODACONS, Associazione di Promozione Sociale ETS, iscritta nel CNCU, con sede legale in Roma, Viale Giuseppe Mazzini n. 73, nel richiamare le osservazioni inviate nella precedente memoria del 26 novembre 2024 ritiene opportuno integrarla osservando quanto segue.

Atto Camera: 579

DE LUCA ed altri: "Modifiche al codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, concernenti l'istituzione del registro delle autorizzazioni alle comunicazioni commerciali e la qualità dei servizi di comunicazione alla clientela" (579)

In estrema sintesi, con la proposta di legge si intende (re)introdurre nell'ordinamento italiano il sistema cosiddetto « opt-in » per quanto riguarda il regime delle telefonate commerciali per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

- Il CODACONS è Associazione italiana di consumatori iscritta nell'elenco delle Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ex art. 137 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 – Codice del consumo, e, ai sensi degli artt. 840 bis e seg. e 840-sexiesdecies del C. p. C. è legittimata ad agire "per ottenere l'ordine di cessazione o il divieto di reiterazione della condotta omissiva o commissiva" consistente in "atti e comportamenti, posti in essere in pregiudizio di una pluralità di individui o enti".

- È costituito, nel rispetto del Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n.117 e s.m.i., del codice civile e della normativa in materia, l'Ente del Terzo Settore denominato "CODACONS - COORDINAMENTO DELLE ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E PER LA DIFESA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E DEI CONSUMATORI - APS - Ente del Terzo Settore"

Il CODACONS in passato si oppose (senza esito positivo) alla istituzione del Registro Pubblico delle Opposizioni sostenendo la posizione assunta all'epoca dal Garante privacy che si riporta:

“Sul telemarketing "si è deciso senza pensare", facendo "in fretta" scelte "per rilanciare l'economia, senza riflettere". È quanto afferma il Garante per la Privacy, Francesco Pizzetti, nel suo intervento al Consumers' Forum nel corso del quale ha evidenziato alcune criticità in particolare circa il cosiddetto "registro delle opposizioni" (Robinson List) che dovrebbe costituire la base di partenza per il telemarketing. "Criticità importanti" del sistema hanno condotto ad archiviare più della metà delle circa 500-600 istruttorie avviate dall'Autorità sulle oltre 2.500 segnalazioni arrivate da marzo. Tra i motivi che hanno portato all'archiviazione, secondo il Garante, c'è ad esempio il fatto che "molti cittadini non si ricordano di aver dato un consenso specifico, altri non hanno dato il numero telefonico mentre altri ancora non hanno lasciato il numero del chiamante, perchè il telefono non lo visualizza". (Fonte: Pizzetti: “Troppa fretta sul Registro delle opposizioni” pubblicato in data 17.11.2011 www.corrierecomunicazioni.it).

La sostituzione dell'attuale registro delle opposizioni con un registro delle autorizzazioni, dunque, forse potrebbe essere una soluzione che però incontrerà sicuramente l'opposizione del mercato.

Atto Camera: 1316

LONGI ed altri: "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" (1316)

In merito alla proposta si osserva quanto segue.

Quanto all'art. 3 (Modifiche alla legge 11 gennaio 2018, n. 5, in materia di esercizio dell'attività di call center) si suggerisce di stabilire l'adesione non solo al Codice di condotta del Garante privacy ma anche a quello dell'AGCom, pur nella consapevolezza della differenza dei due tipi di codici di condotta.

Quanto all'art. 6 (Certificazione delle imprese di call center) si propone di valutare un confronto con ACCREDIA, l'Ente italiano di accreditamento. All'esponente, ad esempio, risulta che per quanto riguarda i Centri di contatto multicanale, nell'ambito del Servizio di Certificazioni di prodotti e servizi, per il Settore Call center vi siano questi Riferimenti normativi

UNI EN 15838

Centri di contatto - Requisiti del servizio

UNI 11200

Servizi di relazione con il cliente, con il consumatore e con il cittadino, effettuati attraverso centri di contatto - Requisiti operativi per l'applicazione della UNI EN 15838:2010

Circolare N° 19/2017

Prescrizioni per l'accreditamento di Organismi operanti le certificazioni dei "Centri di contatto" in accordo alle ISO 18295-1:2017 e 18295-2:2017

Quanto all' **art. 7 (Introduzione dell'obbligo di pronta risposta)** co. 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.*) si suggerisce di valutare l'opportunità di armonizzare detto termine con quelli stabiliti dalle diverse Autorità di settore. Per quanto riguarda l'energia, ad esempio, secondo il TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIQV) (Delibera 413/2016/R/com s.m.i.) **la risposta scritta motivata al reclamo deve essere inviata al cliente entro 30 giorni solari** dal giorno in cui il venditore ha ricevuto il reclamo scritto. Questo termine vale anche se, per poter rispondere, il venditore deve richiedere alcuni dati tecnici ad altri soggetti.

Quanto all'**art. 8 (Norme in materia di delocalizzazione)** si apprezzano le misure che tendono a "disincentivare" la delocalizzazione.

Quanto all' **art. 9. (Osservatorio nazionale permanente per il settore dei call center) ed all'art. 10. (Struttura dell'Osservatorio e relazione alle Camere)**, si apprezza il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori.

In particolare, per quanto attiene al co.2 dell'art. 10, si suggerisce di coinvolgere anche l'AGCom.

Atto Camera: 2040

IARIA ed altri: "Disposizioni in materia di organizzazione e funzionamento dei call center nonché modifica all'articolo 130 del codice di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, per la tutela dei consumatori contro le pratiche aggressive di pubblicità e vendita telefonica" (2040)

In merito alla proposta si osserva quanto segue.

Quanto all'**art. 3. (Misure a tutela dei consumatori contro le pratiche aggressive di pubblicità e vendita telefonica)** la sostituzione dell'attuale registro delle opposizioni con un registro delle autorizzazioni forse potrebbe essere una soluzione che però incontrerà sicuramente l'opposizione del mercato.

Quanto all'**art. 4. (Norme in materia di delocalizzazione)** si apprezza in particolare la previsione del comma 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.)

Quanto all'**art. 5. (Certificazione delle imprese di call center)** si richiama quanto già osservato in merito all'opportunità di coinvolgere Accredia.

Quanto all' **Art. 7. (Osservatorio nazionale permanente per il settore dei call center)** si esprime apprezzamento per il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori; si suggerisce di inserire l'adesione anche al codice di condotta AGCom e di inserire espressamente quest'ultima Autorità nel comma 5).

Atto Camera: 2045

BARABOTTI ed altri: "Modifiche alla legge 11 gennaio 2018, n. 5, concernenti l'attività di pubblicità e vendita telefonica svolta dai call center" (2045)

Per quanto riguarda la proposta di legge, si concorda con la necessità di contrastare nel modo più efficace la pratica del CLI spoofing e con la previsione espressa della natura di pratica commerciale scorretta indicata nel pdl.

Atto Camera: 2062

GHIRRA ed altri: "Disposizioni in materia di svolgimento delle attività di call center e per la stabilità occupazionale del personale impiegato" (2062)

In merito alla proposta si osserva quanto segue.

Quanto all'**art. 3. (Osservatorio nazionale permanente per il settore dei call center)** si esprime apprezzamento per il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori; si suggerisce di inserire l'adesione anche al codice di condotta AGCom e di inserire espressamente quest'ultima Autorità nel comma 5).

Quanto all'**art. 4. (Certificazione delle imprese di call center)** si richiama quanto già osservato in merito all'opportunità di coinvolgere Accredia.

Quanto all'**art. 10. (Tutela per il consumatore)** si esprime apprezzamento per la previsione che 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.

Atto Camera: 2081

PASTORELLA ed altri: "Delega al Governo per l'adozione di disposizioni volte a tutelare gli utilizzatori di utenze telefoniche da comunicazioni commerciali indesiderate e fraudolente" (2081)

Per quanto riguarda la proposta di legge, si concorda con la necessità di contrastare nel modo più efficace la pratica del CLI spoofing e con la previsione espressa della natura di pratica commerciale scorretta indicata nel pdl.

Tutto quanto sopra esposto e rilevato, si comunica la disponibilità di Codacons a fornire ulteriori elementi a supporto della iniziativa legislativa di cui in oggetto.

Roma, 7 gennaio 2025

Per il Collegio di Presidenza Codacons


Avv. Gianluca Di Ascenzo
Presidente