



COMMISSIONI RIUNITE IX E X - CAMERA DEI DEPUTATI
AUDIZIONE DEL 14 GENNAIO 2025, ORE 11,00 E SEGUENTI

PDL CALL CENTER

BREVE MEMORIA ILLUSTRATIVA

Le sei proposte di legge in esame, ciascuna con le proprie peculiarità, nascono, a parere di Confconsumatori APS, dall'esigenza comune di rendere effettivo e rafforzare il sistema di tutela dei consumatori e dei propri dati personali di fronte all'incalzare *furente* dell'attività dei call center in Italia – e quindi di disciplinare meglio telemarketing e teleselling – anche a seguito del fallimento delle regole imposte dal Registro delle Opposizioni.

Concentrandoci per singoli argomenti sull'esame delle tutele proposte dalle proposte di legge, si precisa quanto segue.

- *Sulle modifiche alla legge 11 gennaio 2018, n. 5 in materia di esercizio dell'attività di call center.*

Si ritiene valida la previsione circa l'inasprimento delle sanzioni amministrative per le società che non si adeguino alla normativa prevista dalla Legge n. 5 del 2018.

Ragionevole la previsione secondo cui, nel caso di affidamento a terzi dell'attività di call center, il titolare del trattamento di dati personali accerti che l'operatore economico affidatario svolga tale trattamento per suo conto nel rispetto di livelli qualitativi adeguati ai sensi della normativa vigente e ancora che l'operatore economico affidatario aderisca al codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling, approvato con provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali.

Si ritiene essenziale che gli operatori che svolgono attività di call center rivolte a numerazioni telefoniche nazionali fisse o mobili, anche per conto di terzi, utilizzino esclusivamente le numerazioni telefoniche specificamente dedicate a tale attività (proposta di legge A.C. 1316)



Si concorda anche sul divieto assoluto di contattare telefonicamente o con altro mezzo di comunicazione, per fini di comunicazione commerciale, i soggetti che non abbiano prestato preventivamente esplicito consenso (proposta di legge A.C. 2045).

Ed anzi **si chiede**, al fine di rafforzare la tutela dei consumatori, l'istituzione di un registro delle autorizzazioni alle comunicazioni commerciali (ciò in ragione degli scarsi risultati ottenuti dal Registro delle opposizioni).

➤ ***Misure per il sostegno dei lavoratori***

Si concorda su ogni azione tesa a tutelare i diritti del singolo lavoratore/addetto al call center. Il rafforzamento della tutela del lavoratore consente di riflesso il rafforzamento della tutela del consumatore.

E' necessario ricavare un sistema di tutele che svincoli il lavoro dell'addetto al call center alla quantità di attività svolta, cioè al numero di contratti stipulati ovvero al numero di contatti ricavati quotidianamente e/o settimanalmente e/o mensilmente.

Si suggerisce, invero, che l'attività dell'addetto al call center debba essere valutata e remunerata dal datore di lavoro in virtù della qualità (e non della quantità) del compito svolto; qualità che è il datore di lavoro a dovere imporre e che va monitorata periodicamente dalle Autorità, dalle associazioni di categoria e anche dalle associazioni dei consumatori.

➤ ***Certificazione delle imprese di call center***

Si concorda sulla previsione in virtù della quale lo svolgimento dei servizi di contact center venga consentito 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 (proposta di legge A.C. 1316)

➤ ***Introduzione dell'obbligo di pronta risposta***



Appare ragionevole e quindi ben accetta la norma che stabilisce che le imprese che forniscono servizi di contact center attraverso il servizio telefonico di rete fisso o mobile sono tenute a fornire una pronta risposta, 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.

Ottima anche la previsione secondo cui 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 (proposta di legge A.C. 1316).

Si ritiene, tuttavia, che la tempestività della risposta e dell'intervento debba essere strettamente legata ad una buona qualità di risposta e di intervento (che devono essere chiari ed esauritivi).

Si propone, in tal senso, di integrare la norma imponendo alla società che fornisce il servizio uno standard qualitativo nella risposta che va anche monitorato.

➤ ***Norme in materia di delocalizzazione***

Si concorda sulla regola secondo cui un'impresa di call center, che occupa almeno quindici/venti dipendenti decida di delocalizzare la propria attività fuori del territorio nazionale, anche mediante affidamento a terzi, deve dare comunicazione del trasferimento alle Autorità preposte.

➤ ***Osservatorio nazionale permanente per il settore dei call center.***



Si concorda in merito all'istituzione presso il Ministero delle imprese e del made in Italy dell'Osservatorio nazionale permanente per il settore dei call center (come da proposte di legge visionate).

Si propone, peraltro, che l'Osservatorio, sia uno strumento flessibile e smart, che attraverso un tavolo ben organizzato di lavoro, si riunisca periodicamente (almeno ogni trimestre) al fine di monitorare e poter poi rendicontare le attività del settore dei call center e suggerire modifiche e correttivi in tempo reale alle Autorità.

Si chiede inoltre l'attribuzione all'Osservatorio dei seguenti compiti:

- a) promuovere attività coordinate di formazione, qualificazione e aggiornamento degli operatori (dove per operatori si deve intendere non solo i lavoratori addetti ai call center ma i datori di lavoro), in relazione agli specifici servizi richiesti;
- b) promuovere attività di formazione e informazione a beneficio dei consumatori, al fine di renderli più consapevoli e capaci di usufruire dei servizi messi a disposizione da parte dei call center.

Tali attività, volta a garantire standard adeguati ed omogenei dei servizi da erogare, va elaborata avvalendosi della collaborazione ed esperienza delle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU.

Con osservanza.

Parma, 14 Gennaio 2025

Per Confconsumatori APS

La Consigliera Delegata

Avv. Carmen Agnello