Audizione informale, nell'ambito dell'esame della proposta di legge C. 1316 (Longi) e abbinate, presso Commissioni Riunite IX (Trasporti) e X (Attività Produttive) della Camera.

Roma, 20 ottobre 2026

MEMORIA SCRITTA prodotta da SLC CGIL NAZIONALE

La proposta di legge in discussione è stata presentata ufficialmente alla Camera dei Deputati il **18 luglio 2023** (atto **Atto Camera C. 1316**), "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".
Sebbene sia stata depositata a metà 2023, la proposta di legge è stata illustrata ed entra nel vivo dell'esame parlamentare tra la fine del 2023 e il 2024-2025, diventando poi il **testo base di riferimento** (abbinato ad altre proposte di legge concorrenti sul tema telemarketing) nelle Commissioni riunite IX (Trasporti) e X (Attività Produttive) della Camera.

La proposta di legge può essere sintetizzata in 3 filoni di intervento:

1. Lotta al Telemarketing Selvaggio e alle Truffe

- **Contrasto allo *Spoofing*:** Inserimento di tutele severe contro la falsificazione del numero chiamante (il fenomeno per cui sullo schermo compare un numero locale o attendibile anziché quello reale del call center).
- **Rafforzamento del Registro delle Opposizioni:** Integrazione e potenziamento degli strumenti a disposizione dei cittadini per iscrivere sia i numeri fissi che quelli mobili e bloccare le chiamate commerciali non desiderate.
- **Nullità dei contratti non autorizzati:** Nullità delle attivazioni e dei contratti stipulati senza il chiaro e dimostrabile consenso dell'utente o tramite chiamate illegittime.

2. Tutela dell'Occupazione e Stop alle Delocalizzazioni

- **Disincentivi alla delocalizzazione:** Regole più stringenti e sanzioni per le aziende di call center (con un certo numero di dipendenti) che decidono di spostare le proprie attività fuori dall'Italia o dall'Unione Europea.
- **Trasparenza sulla sede:** Obbligo per l'operatore di dichiarare all'inizio della chiamata il paese da cui sta telefonando e l'azienda per conto della quale lavora.

3. Riqualificazione e Dignità del Lavoro nel Settore

- **Condizioni di lavoro e qualità dei servizi:** Misure volte a valorizzare le competenze degli operatori e a garantire condizioni salariali e contrattuali adeguate.
- **Gare e appalti trasparenti:** Promozione dell'offerta economicamente più vantaggiosa negli appalti pubblici e privati del settore, per evitare gare al ribasso che penalizzano lavoratori e qualità del servizio.

Nel Febbraio 2025, all’interno delle audizioni realizzate, sono state ascoltate le organizzazioni sindacali di categoria, compresa Slc Cgil. Nel corso di quel confronto le organizzazioni sindacali di categoria del settore Crm/Bpo hanno richiamato l’attenzione, sollecitando attenzione su:

1. **Clausola Sociale e Continuità Occupazionale:** La richiesta di rafforzare la tutela dei lavoratori nei cambi di appalto e di gestione delle commesse, evitando licenziamenti di massa o contrazioni salariali.
2. **Contrasto ai Contratti "Pirata":** L'urgenza di applicare in modo vincolante i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) maggiormente rappresentativi firmati da CGIL, CISL e UIL, per eliminare la concorrenza sleale basata sul dumping retributivo.
3. **Freno alle Delocalizzazioni:** Un giudizio favorevole all'introduzione di sanzioni e disincentivi più severi per le aziende che esternalizzano o delocalizzano i servizi fuori dai confini nazionali ed europei.
4. **Formazione e Qualificazione:** La necessità di investimenti nella formazione continua del personale (upskilling e reskilling) per accompagnare la transizione verso servizi ad alto valore aggiunto e la gestione dell'Intelligenza Artificiale nei contact center.

A distanza di oltre tre anni dal primo deposito della proposta di legge l'accelerazione tecnologica e la ristrutturazione del mercato dei contact center hanno reso molte delle impostazioni originali parzialmente superate o insufficienti di fronte alla **rivoluzione dell'Intelligenza Artificiale e dei sistemi di automazione**.

Il rapido sviluppo di strumenti di intelligenza artificiale, sta comportando un cambio di paradigma rispetto alle previsioni di qualche tempo fa, rendendo sempre più concreto il rischio di sostituzione dell’operatore umano con l’operatore not-human. Rispetto al 2023, con una forte e decisa accelerazione nel corso del 2026, la capacità dei sistemi basati su IA di gestire interazioni complesse in linguaggio naturale (supporto clienti, risoluzione problemi, gestione reclami, vendita guidata) è cresciuta a ritmi esponenziali. L'automazione non riguarda più soltanto i compiti ripetitivi (il vecchio IVR "premere 1 per..."), ma sta progressivamente assorbendo quote crescenti dell'assistenza di primo livello, riducendo drasticamente il fabbisogno di ore-lavoro tradizionali per operatore umano. In particolare nel mondo del teleselling ed outbound in genere, è rarissimo ricevere chiamate da operatori umani, quasi sempre ci si ritrova innanzi a voci meccaniche.

Senza una cornice di legge specifica, l'introduzione dell'IA è usata dai grandi committenti esclusivamente per realizzare tagli lineari al personale, con pesanti ricadute nel mondo degli outsurcer che dopo aver visto negli anni ridurre gradualmente l’occupazione, si stanno scontrando con migliaia di esuberi e assenza di strumenti per gestire una crisi di straordinaria dimensione. Il settore dei contact center occupava circa 80mila addetti con contratto di lavoro stabile, al termine degli effetti delle stabilizzazioni derivanti dalla cosiddetta “circolare Damiano”, più ulteriori decine di migliaia di addetti con contratti subordinati precari o di natura non subordinata. Oggi gli addetti operanti nel mondo dell’assistenza alla clientela sono poco più di 40 mila a cui si applica il CCNL Telecomunicazioni, più altri 10mila addetti a cui vengono applicati svariati contratti collettivi nazionali (Ania, Coop Sociali, Multiservizi, Metalmeccanico, Commercio, Turismo), e circa 3mila hanno contratti di lavoro sottoscritti da organizzazioni sindacali e datoriali non riconosciute come maggiormente rappresentative (Anpit/Cisal – Bpo/Cisal).

Di fronte a questa trasformazione, Slc Cgil chiede:

1. **Trasparenza dell’utilizzo dell’IA:** Obbligo per le aziende di dichiarare quando e come l'IA viene impiegata e di informare il cittadino/utente se sta interagendo con un agente sintetico o

umano, e lasciando comunque la scelta finale al consumatore se la sua chiamata deve esser gestita da un operatore umano o not-human.

2. **Diritto a risposta in tempi celeri:** verifica della piena attuazione di quanto previsto dalla delibera Agcom n.225/24/Cons. in materia di tempi limite di risposta, e di divieto di "muri digitali" (IVR che non permettono accesso ad operatore).
3. **Il riconoscimento del CCNL TLC come contratto di riferimento,** recependo e rafforzando quanto previsto dal Ministero del Lavoro in riferimento all'indicazione dei contratti di riferimento Così da imporre il CCNL Telecomunicazioni come parametro vincolante nei contratti pubblici e privati, per gli appalti di attività di assistenza alla clientela.
4. **Piani strutturali di Upskilling e Formazione finanziata:** Inserimento di fondi dedicati e clausole formative obbligatorie nei cambi di appalto e nelle riorganizzazioni aziendali, per evitare licenziamenti di massa dovuti all'obsolescenza delle mansioni, favorendo la riconversione verso attività abilitate dalla digitalizzazione.
5. **Finanziamento straordinario ammortizzatori sociali.** Innanzi alla ineluttabilità della introduzione degli strumenti di automazione ed AI, per garantire l'occupazione ed accompagnare una imponente riconversione professionale, servono risorse economiche aggiuntive per finanziare gli ammortizzatori sociali. La crisi dell'intero comparto Crm/Bpo sta erodendo le riserve del Fondo di solidarietà bilaterale per la filiera delle Telecomunicazioni, strumento fondamentale per la gestione degli esuberi, per cui serve individuare forme di alimentazione straordinarie del fondo accompagnato da un finanziamento straordinario (a partire dai 20 milioni di euro previsti della cosiddetta "cassa call center).
6. **Cabina di Regia Interministeriale per la Digitalizzazione della PA.** Onde evitare di sperperare denaro pubblico, con progetti della durata di una compagna elettorale, bisogna istituire la "cabina di regia" presso i ministeri interessati (Mimit, MdL, Funzione Pubblica), richiamando le aziende pubbliche "centrali" nella digitalizzazione del paese, al fine di strutturare bandi di gara funzionali a dare occupazione alle lavoratrici ed i lavoratori divenuti esuberi strutturali per effetto della digitalizzazione.

LA SEGRETERIA NAZIONALE SLC CGIL