

Proposta di legge

Norme per la tutela, il rilancio e la competitività del settore dei call center

Articolo 1

(Finalità e campo di applicazione)

1. Le disposizioni della presente legge sono finalizzate a promuovere una leale concorrenza tra le imprese operanti nel settore dei call center e tutelare la qualità e la stabilità occupazionale dei loro dipendenti.

Articolo 2

(Definizioni)

1. Ai fini e per gli effetti della presente legge s'intendono per:

a) impresa di call center: impresa che fornisce in out-sourcing a imprese e pubbliche amministrazioni servizi di contact center;

b) servizi di contact center: servizi erogati da un'impresa di call center in out-sourcing in favore di un committente, sulla base di un contratto di appalto, aventi ad oggetto le attività di assistenza clienti, televendita, assistenza tecnica, back office, recupero crediti, ricerche di mercato, web reputation, social customer care, lead generation, e ogni altra attività affine o strumentale;

c) committente: soggetto giuridico, anche pubblico, che affida il servizio di contact center ad un'impresa di call center in out-sourcing;

d) imprese operanti in mercati regolamentati: imprese esercenti attività soggette a regolamentazione pubblica in merito alle tariffe e alle condizioni di esercizio, quali servizi di pubblica utilità, energia, telefonia, radiotelevisione, settore bancario e assicurativo, soccorso autostradale.

Articolo 3

(Osservatorio Nazionale Permanente del settore dei call center)

1. Le associazioni delle imprese di call center e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale costituiscono, con proprio accordo, l'Osservatorio Nazionale Permanente sul settore dei call center, anche nell'ambito degli enti bilaterali già costituiti dalla contrattazione collettiva di settore.

2. L'Osservatorio Nazionale Permanente ha il compito di monitorare l'evoluzione normativa, economica e occupazionale del settore, e vigilare sulla risoluzione delle vertenze e l'andamento dei tavoli di crisi.

3. L'Osservatorio Nazionale Permanente è composto, in misura paritetica, da rappresentanti delle associazioni rappresentative di call center, dalle organizzazioni sindacali di settore comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, dalle associazioni dei consumatori; possono partecipare ai lavori anche rappresentanti del Governo, dell'Autorità Garante per la Concorrenza e dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione.

Articolo 4

(Certificazione delle imprese di call center)

1. Le imprese operanti nei mercati regolamentati nonché le imprese concessionarie di beni o servizi pubblici possono affidare servizi di call center esclusivamente a soggetti in possesso di certificazione di qualità, ottenuta ai sensi della presente normativa, a pena di nullità del contratto.

2. Le associazioni delle imprese di call center e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale costituiscono mediante apposito accordo un Organismo Nazionale di Certificazione, anche nell'ambito degli enti bilaterali già costituiti dalla contrattazione collettiva di settore.

3. L'Organismo Nazionale di Certificazione accredita le imprese abilitate al rilascio della certificazione utile ai fini del comma 1, individuando con apposito regolamento i requisiti che devono essere rispettati per l'accreditamento.

4. Le imprese accreditate per l'attività di certificazione rilasciano il provvedimento sulla base dei requisiti definiti dall'Organismo Nazionale di Certificazione; tali requisiti includono necessariamente i seguenti:

a) regolare adempimento di tutti gli obblighi contributivi, fiscali e assicurativi connessi al personale, attestato mediante il possesso continuativo e regolare del DURC;

b) integrale rispetto dei contratti collettivi di lavoro siglati dalle imprese comparativamente più rappresentative sul piano nazionale;

c) utilizzo di personale qualificato in relazione ai servizi richiesti dalla committenza.

Articolo 5

(Criteri per l'affidamento degli incarichi e per lo svolgimento del servizio nei mercati regolamentati)

1. Le imprese operanti in uno dei mercati regolamentati nonché le imprese concessionarie di beni o servizi pubblici possono affidare servizi di call center sulla base di procedure selettive ispirate ai criteri dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

2. Le imprese operanti in uno dei mercati regolamentati, nonché le imprese concessionarie di beni o servizi pubblici sono tenute, a garanzia del consumatore e della qualità del servizio, a mantenere standard adeguati nell'ambito delle attività di contact center, secondo i livelli definiti dalle imprese accreditate per l'attività di certificazione.

3. Per ciascun mercato regolamentato, l'autorità indipendente di competenza effettua controlli periodici a garanzia del rispetto dei parametri dalle imprese accreditate per l'attività di certificazione.

4. I contratti commerciali mediante i quali sono affidati i servizi di contact center devono indicare in maniera analitica il costo del lavoro sostenuto dall'impresa affidataria; tale valore non può essere inferiore, a pena di nullità del contratto, alle tabelle retributive definite dai contratti collettivi nazionali di lavoro sottoscritti dalle imprese comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, al lordo del costo aziendale dovuto, senza tenere conto di alcun incentivo

contributivo eventualmente spettante all'operatore che concorre all'aggiudicazione del servizio. Il contratto deve indicare analiticamente anche gli ulteriori costi, che non possono essere inferiori ai parametri standard definiti dall'Organismo Nazionale di Certificazione di cui all'articolo 4 .

5. Le imprese di call center forniscono il servizio clienti 24 ore al giorno; il cliente ha diritto di parlare con un operatore entro un tempo massimo di un minuto. I clienti possono richiedere copia del file audio registrato del servizio ricevuto, che deve essere consegnato entro un periodo di 72 ore.

Articolo 6

(Misure di sostegno all'innovazione)

1. L'Osservatorio Nazionale Permanente di cui all'articolo 4 elabora, con cadenza annuale, un programma di interventi specifici finalizzati a sostenere le spese per la ricerca, l'innovazione e il processo di digitalizzazione nel settore dei call center.

2. Al testo unico delle imposte sui redditi, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 22 dicembre 1986, n. 917, sono apportate le seguenti modifiche:

a) all'articolo 102, comma 9 dopo le parole "per ciascun veicolo" sono inserite le seguenti "e per gli oneri sostenuti dalle società che svolgono attività di call center"¹.

Articolo 7

(Misure per la tutela dell'occupazione)

1. E' istituito, presso l'Osservatorio Nazionale Permanente di cui all'art. 4, un Tavolo di Gestione delle Crisi Aziendale, avente lo scopo di monitorare e gestire, tramite le procedure di

¹ L'articolo finale risulta il seguente:

"Le quote d'ammortamento, i canoni di locazione anche finanziaria o di noleggio e le spese di impiego e manutenzione relativi ad apparecchiature terminali per servizi di comunicazione elettronica ad uso pubblico di cui alla lettera gg) del comma 1 dell'articolo 1 del codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, sono deducibili nella misura dell'80 per cento. La percentuale di cui al precedente periodo è elevata al 100 per cento per gli oneri relativi ad impianti di telefonia dei veicoli utilizzati per il trasporto di merci da parte di imprese di autotrasporto limitatamente ad un solo impianto per ciascun veicolo e per gli oneri sostenuti dalle società che svolgono attività di call center".

consultazione ed esame congiunto previste dalla legge e dalla contrattazione collettiva applicabile, le crisi aziendali che interessano imprese di call center.

2. Le attività di vendita in regime di out-bound possono essere svolte mediante l'utilizzo di collaboratori coordinati e continuativi, nei limiti e alle condizioni previste dagli accordi collettivi sottoscritti dalle associazioni delle imprese di call center e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale.

3. In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, il rapporto di lavoro continua con l'appaltatore subentrante, secondo le modalità e le condizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale. In assenza di specifica disciplina nazionale collettiva, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con proprio decreto adottato sentite le organizzazioni datoriali e sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale, definisce i criteri generali per l'attuazione del presente comma. Le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto di appalto per servizi di call center devono darne comunicazione preventiva alle rappresentanze sindacali aziendali e alle strutture territoriali delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale.

Art. 8

(Disciplina delle delocalizzazioni)

1. Qualora un'impresa di call center che occupi almeno 20 dipendenti decida di spostare l'attività di call center fuori dal territorio nazionale deve darne comunicazione, almeno centoventi giorni prima del trasferimento, al Ministero del lavoro e delle politiche sociali indicando i lavoratori coinvolti. Inoltre deve darne comunicazione all'Autorità garante per la protezione dei dati personali, indicando quali misure vengono adottate per il rispetto della legislazione nazionale, in particolare del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e del registro delle opposizioni. Analoga informativa deve essere fornita dalle aziende che già oggi operano in Paesi esteri.

2. Quando un cittadino effettua una chiamata ad un call center deve essere informato preliminarmente sul Paese estero in cui l'operatore con cui parla è fisicamente collocato e deve, al

fine di poter essere garantito rispetto alla protezione dei suoi dati personali, poter scegliere che il servizio richiesto sia reso tramite un operatore collocato nel territorio nazionale.

3. Quando un cittadino è destinatario di una chiamata da un call center deve essere preliminarmente informato sul Paese estero in cui l'operatore è fisicamente collocato.

4. Il mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente articolo comporta la sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 euro per ogni giornata di violazione; il committente del servizio risponde in solido per il pagamento della sanzione.

Articolo 9

Norme finali e abrogazioni

Indicazione lista norme abrogate