Senato della Repubblica

XVIII LEGISLATURA

N. 901

DISEGNO DI LEGGE

d'iniziativa dei senatori TURCO e PUGLIA

COMUNICATO ALLA PRESIDENZA IL 25 OTTOBRE 2018

Misure per il riordino del settore dei *call center*

TIPOGRAFIA DEL SENATO

ONOREVOLI SENATORI. – Il settore dei *call center* è uno dei più esposti ai processi di globalizzazione che caratterizzano il nostro tempo, ma è anche uno dei meno tutelati dal punto di vista normativo. A pagare le conseguenze di questa lacuna del nostro ordinamento sono soprattutto i lavoratori che vi operano. Come è noto, infatti, quello dei *call center* è un settore *labour intensive*, in cui l'elemento umano è imprescindibile.

I lavoratori italiani pagano sulla propria pelle i percorsi di delocalizzazione che alcune imprese del settore decidono di intraprendere. Ma se non è possibile imporre ai privati come svolgere la propria attività di acquisto di servizi, riteniamo, invece, che tutte le pubbliche amministrazioni e tutti gli enti pubblici che intendono avvalersi di un *call center* esterno debbano affidare lo svolgimento di tali servizi ad aziende che non abbiano delocalizzato le proprie attività nel recente passato.

Riteniamo inoltre doveroso che, qualora un'impresa di *call center* decida di delocalizzare la propria attività, debba darne comunicazione al Ministero del lavoro e delle politiche sociali, all'Ispettorato nazionale del lavoro, al Ministero dello sviluppo economico ed al Garante per la protezione dei dati personali.

Nell'ambito del riordino normativo del settore che ci accingiamo a varare, riveste un ruolo di primo piano la tutela garantita al singolo lavoratore. Si sana così una piaga dolorosa relativa allo sfruttamento di tanti uomini e donne a volte costretti ad operare in angusti sottoscala, percependo retribuzioni infime, il cui ammontare, troppo spesso, non viene calcolato sulla base delle ore lavorate, ma di altri opinabili parametri.

Un osservatorio dedicato al settore dei *call center*, istituito presso il Ministero dello sviluppo economico, avrà il compito di attivare il tavolo tecnico di coordinamento finalizzato al monitoraggio e alla gestione di eventuali crisi aziendali; assicurare il rispetto delle norme; emanare linee guida generali per l'adozione di corretti, trasparenti ed efficaci modelli di organizzazione; predisporre un codice etico di condotta che le imprese di *call center* dovranno obbligatoriamente adottare.

Viene, infine, introdotta la certificazione delle imprese che operano in questo settore. Spetterà al Ministero dello sviluppo economico disciplinare le modalità per il rilascio della certificazione dopo aver verificato che le imprese di *call center* siano in possesso di specifici requisiti volti a garantire *standard* adeguati, omogenei e coerenti con la normativa europea; tra questi rileva il regolare adempimento di tutti gli obblighi contributivi, fiscali e assicurativi risultanti dal documento unico di regolarità contributiva (DURC).

Per mezzo di tale cornice normativa, il legislatore risponde alle legittime istanze di migliaia di lavoratori dei *call center* che chiedono di essere salvaguardati e protetti, garantendo loro percorsi lavorativi maggiormente stabili e dignitosi.

DISEGNO DI LEGGE

Art. 1.

(Finalità)

1. Al fine di favorire lo sviluppo e la competitività del settore dei *call center*, la presente legge, nel rispetto e in coerenza con la normativa dell'Unione europea nonché in conformità all'articolo 117 della Costituzione, reca una disciplina complessiva e organica volta a promuovere la massima trasparenza e concorrenza nell'erogazione dei servizi di *contact center*, a garantire elevati livelli di qualità, di sicurezza, di professionalità e di innovazione, a salvaguardare la stabilità occupazionale del personale impiegato e ad assicurare la piena tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e dei consumatori.

Art. 2.

(Definizioni)

1. Ai fini della presente legge si intende per:

a) «impresa di *call center*»: l'impresa che fornisce servizi di *contact center* in *outsourcing* ad amministrazioni pubbliche, enti, istituzioni e aziende, pubblici o privati;

b) «servizi di *contact center*»: i servizi di *call center* in entrata *(inbound)* e in uscita *(outbound)* erogati in *outsourcing* da un'impresa di *call center* in favore di un committente sulla base di un contratto, consistenti nella gestione delle comunicazioni multicanale con gli utenti, nell'assistenza ai clienti, nelle attività di televendita, di *direct marketing*, di assistenza tecnica, di *back office*, di recupero crediti, di ricerche di mer-

cato e sondaggi, di *web reputation*, di *social customer care*, di *lead generation*, nonché ogni altra attività affine, connessa o strumentale;

c) «committente»: qualsiasi soggetto, pubblico o privato, che affida, in tutto o in parte, lo svolgimento dei propri servizi di *contact center* a un'impresa esterna di *call center*, configurando un servizio in *outsourcing*.

Art. 3.

(Norme in materia di delocalizzazione)

1. Le amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione come individuate dall'Istituto nazionale di statistica ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, le società controllate dagli enti locali che siano organismi di diritto pubblico ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera *d)*, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, ivi comprese quelle che emettono strumenti finanziari quotati nei mercati regolamentati, i concessionari di beni e servizi pubblici e le aziende private che affidano lo svolgimento dei propri servizi a un *call center* esterno procedono all'aggiudicazione dei contratti di affidamento dei servizi di *call center* esclusivamente a imprese attive nel settore dei *call center* che negli ultimi dieci anni non abbiano delocalizzato in tutto o in parte le proprie attività in Stati non appartenenti all'Unione europea, ad eccezione degli Stati aderenti allo Spazio economico europeo.

2. Qualora un'impresa di *call center* che occupi almeno venti risorse, tra lavoratori dipendenti e con contratto di collaborazione coordinata e continuativa, decida di delocalizzare, anche mediante affidamento a terzi, la sua attività fuori dal territorio nazionale,

deve darne comunicazione, almeno novanta giorni prima del trasferimento:

a) al Ministero del lavoro e delle politiche sociali nonché all'Ispettorato nazionale del lavoro;

b) al Ministero dello sviluppo economico, indicando le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico;

c) al Garante per la protezione dei dati personali, indicando quali misure sono 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, nonché delle ulteriori disposizioni in materia di registro pubblico delle opposizioni.

3. La mancata comunicazione di cui al comma 2 determina, in capo all'impresa di *call center,* l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 euro per ciascuna comunicazione omessa o tardiva. La sanzione è irrogata nei casi di cui alle lettera *a)*, *b)* e *c)*, rispettivamente dal Ministero dello sviluppo economico, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali e dal Garante per la protezione dei dati personali.

4. Una comunicazione analoga a quella di cui al comma 2 deve essere fornita, nel termine di sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, dalle imprese che già operano in Paesi esteri.

5. Un cittadino residente in Italia che effettua una chiamata a un *call center* deve essere informato preliminarmente sullo Stato estero in cui l'operatore con cui parla è eventualmente 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. Al cittadino che effettua una chiamata a un *call center*, e che sceglie di parlare con un operatore collocato sul territorio italiano, devono essere garantite identiche condizioni di soddisfacimento in termini di tempi di rispo-

sta e offerta delle prestazioni erogate. Entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, le imprese di *call center* devono mettere a disposizione degli utenti numeri telefonici distinti per i *call center* collocati in Paesi esteri e per i *call center* collocati nel territorio nazionale.

6. Qualora sia previsto, per le telefonate ai *call center*, un costo a carico dell'utente, su tale importo si applica, in aggiunta alla tassazione già prevista dalla normativa vigente, un contributo di solidarietà pari al 150 per cento, a titolo di imposta, a totale carico dell'azienda e il cui costo non può essere addebitato agli utenti. Il contributo deve essere versato dall'azienda entro il sedicesimo giorno del terzo mese successivo a quello dell'incasso. Le risorse derivanti dal versamento del contributo di cui al presente comma sono destinate per il 50 per cento al finanziamento dei trattamenti di integrazione salariale di cui al titolo I del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 148, e per il restante 50 per cento al Fondo sociale per occupazione e formazione di cui all'articolo 18, comma 1, lettera *a),* del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2, per il rifinanziamento delle misure per il sostegno al reddito per i lavoratori dipendenti dalle imprese di *call center*, di cui all'articolo 44, comma 7, del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 148.

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.

8. 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.

Art. 4.

(Certificazione delle imprese di call center*)*

1. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488, dall'articolo 58 della legge 23 dicembre 2000, n. 388, dall'articolo 1, commi 449 e 450, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, e dall'articolo 2, comma 574, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, e comunque quanto previsto dalla normativa vigente in tema di obblighi di approvvigionamento attraverso gli strumenti messi a disposizione da Consip Spa, le amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, a totale partecipazione pubblica diretta o indiretta, le società controllate dagli enti locali che siano organismi di diritto pubblico ai sensi dell'articolo 3, comma 1, lettera *d)*, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, ivi comprese quelle che emettono strumenti finanziari quotati nei mercati regolamentati, nonché i concessionari di beni e servizi pubblici possono affidare, in tutto o in parte, lo svolgimento dei propri servizi di *contact center* esclusivamente a imprese di *call center* che siano in possesso della certificazione di qualità di cui al presente articolo, a pena di nullità del contratto.

2. Il Ministro dello sviluppo economico, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con regolamento adottare ai sensi dell'articolo 17, comma 3, della legge 23 agosto 1988, n. 400, disciplina le modalità per il rilascio della certificazione di qualità alle imprese di *call center* prevedendo:

a) che le imprese di *call center* siano in possesso di specifici requisiti volti a garantire *standard* adeguati e omogenei dei servizi da erogare, anche in coerenza con la

normativa europea, con particolare riferimento ai seguenti:

1) il regolare adempimento di tutti gli obblighi contributivi, fiscali e assicurativi, risultante dal documento unico di regolarità contributiva (DURC), relativo al personale impiegato nei servizi di *contact center*, e comunque secondo le modalità previste dalla normativa vigente, nonché la regolarità di tutta la documentazione prevista in materia di sicurezza sul lavoro;

2) il rispetto della parte economico-normativa dei contratti collettivi nazionali di lavoro di settore adottati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale;

3) l'utilizzo di personale qualificato, debitamente formato e aggiornato, in relazione agli specifici servizi richiesti dai committenti;

b) le specifiche sanzioni da applicare in caso di perdita dei requisiti.

3. Il Ministero dello sviluppo economico rilascia la certificazione di cui al comma 2, effettua controlli periodici sulla sussistenza e permanenza dei requisiti previsti dal regolamento di cui al medesimo comma 2 e irroga le sanzioni ivi previste.

Art. 5.

(Tutela dei lavoratori)

1. Nel caso di attività di vendita diretta di beni e di servizi ovvero di fornitura di un servizio, realizzate attraverso *call center outbound*, comprese quelle svolte attraverso contratti di lavoro autonomo, il compenso per ogni ora lavorata non può essere inferiore alla retribuzione oraria prevista dal livello superiore di due categorie rispetto a quello minimo stabilito dai contratti collettivi nazionali stipulati dai sindacati comparativamente più rappresentativi applicabili ai dipendenti di imprese della tecnologia del-

l'informazione e della comunicazione, salvo disposizioni diverse di maggior favore. Nel caso di rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, l'individuazione del corrispettivo per l'attività svolta è pari al compenso minimo orario previsto dai contratti collettivi nazionali stipulati dai sindacati comparativamente più rappresentativi applicabili a tali tipi di rapporti di lavoro.

2. Ai lavoratori delle imprese di *call center* impiegati nei servizi *outbound* o *inbound*, che siano titolari di contratto di collaborazione coordinata e continuativa, ovvero di altre forme di lavoro autonomo, spetta, a decorrere dal terzo rinnovo, ovvero a partire dalla seconda proroga se stipulati per un periodo inferiore a dieci mesi, un incremento del compenso medio, a far data dalla prima stipula, nella misura del 15 per cento.

3. Qualora l'impresa di *call center* abbia, nei primi tre anni di attività e per un biennio consecutivo, un tasso medio di *turn over* superiore al 15 per cento a causa di licenziamenti ovvero di mancati rinnovi di contratti a termine, è tenuta a versare all'INPS, un contributo di solidarietà pari al 15 per cento dell'imponibile contributivo totale dei lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa in essere. Con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, da adottare entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, sono definiti i tempi e le modalità di attuazione del versamento del contributo di cui al periodo precedente. Le risorse derivanti dalle disposizioni di cui al presente comma sono destinate al finanziamento dell'indennità di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 4 marzo 2015, n. 22.

4. Salvo diversa disposizione di maggior favore prevista dai contratti collettivi, il lavoratore che, nell'esecuzione di uno o più contratti di collaborazione coordinata e continuativa o di altra tipologia di attività esercitata in forma autonoma presso la stessa

impresa di *call center* ovvero in società controllate o collegate, abbia prestato complessivamente un'attività lavorativa per un periodo superiore a sei mesi, ha diritto di precedenza nelle assunzioni effettuate nei successivi dodici mesi dall'impresa medesima, con riferimento alla attività *outbound* e *inbound*.

Art. 6.

(Osservatorio nazionale permanente per il settore dei call center)

1. Al fine di contribuire alla definizione di un'efficace e organica politica industriale e fiscale a sostegno del settore dei *call center* e di implementare l'attuazione della normativa e delle misure di promozione e di sviluppo in materia, è istituito, presso il Ministero dello sviluppo economico, l'Osservatorio nazionale permanente per il settore dei «*call center*», di seguito denominato «Osservatorio».

2. L'Osservatorio ha i seguenti compiti:

a) monitorare l'evoluzione normativa, economica e occupazionale, nazionale ed europea, nonché l'attuazione delle disposizioni vigenti in materia di *call center* anche in ordine alla concorrenza e al fenomeno della delocalizzazione;

b) analizzare le problematiche complessive che investono il settore e coordinare gli eventuali tavoli tecnico-istituzionali attivati sui singoli aspetti, al fine di individuare specifiche misure di sostegno di politica industriale e fiscale, nonché le aree prioritarie di intervento, anche legislativo, con particolare riferimento alla disciplina in materia di registro pubblico delle opposizioni, di cui all'articolo 130, comma 3-*bis*, del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e al regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 178;

c) emanare linee guida generali per l'adozione di corretti, trasparenti ed efficaci modelli di organizzazione, gestione e controllo dei servizi di *contact center*, nonché per la formulazione di eventuali accordi, intese e protocolli tra i committenti e le imprese di *call center*;

d) predisporre, nel rispetto della normativa in materia di consumo e di protezione dei dati personali, un apposito codice etico di condotta che le imprese di *call center* devono obbligatoriamente adottare e rispettare nell'erogazione dei servizi di *contact center,* nonché nei rapporti con i committenti, con i consumatori e con i terzi, individuando altresì le sanzioni in caso di inosservanza;

e) attivare un tavolo tecnico di coordinamento finalizzato al monitoraggio e alla gestione di eventuali crisi aziendali, garantendo soluzioni strutturali concordate, attraverso procedure di consultazione ai sensi della normativa vigente e secondo quanto definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento;

f) elaborare un programma annuale di interventi specifici finalizzati a incentivare l'occupazione e a sostenere le spese per la ricerca, l'innovazione e il processo di digitalizzazione nel settore dei *call center*;

g) promuovere ogni opportuna iniziativa a sostegno del settore, anche attraverso attività coordinate di formazione, qualificazione e aggiornamento destinate agli operatori.

3. Nell'espletamento dei compiti di cui al comma 2, l'Osservatorio si avvale della collaborazione delle associazioni nazionali di categoria, anche recependo esperienze e azioni già avviate o realizzate per gli aspetti connessi alle sue competenze.

4. Il Ministro dello sviluppo economico, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con regolamento da adottare ai sensi dell'articolo 17, comma 3, della legge 23 agosto 1988, n. 400, di concerto con i Ministri del lavoro e delle politiche sociali e dell'economia e delle fi-

nanze, disciplina la composizione, la durata, l'organizzazione e il funzionamento dell'Osservatorio, prevedendo che esso sia composto, in misura paritetica, da rappresentanti designati rispettivamente:

a) dai Ministeri dello sviluppo economico, del lavoro e delle politiche sociali e dell'economia e delle finanze;

b) dalla Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281;

c) dalle associazioni datoriali e dalle organizzazioni sindacali di categoria maggiormente rappresentative sul piano nazionale;

d) dalle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco istituito ai sensi dell'articolo 137 del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

5. Alle riunioni dell'Osservatorio possono essere invitati, in relazione alla trattazione di tematiche di specifico interesse, rappresentanti del Garante per la protezione dei dati personali, dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, dell'Autorità nazionale anticorruzione, nonché di altri enti e istituzioni, pubblici o privati.

6. L'Osservatorio, a decorrere dall'anno successivo a quello di entrata in vigore della presente legge, trasmette alle Camere, entro il 31 dicembre di ogni anno, una relazione sulle attività svolte, in cui siano principalmente evidenziati, in modo dettagliato e articolato, i dati e le informazioni rilevanti ai sensi delle lettere *a), b), e), f)* e *g)* del comma 2.

7. All'istituzione e al funzionamento dell'Osservatorio si provvede nei limiti delle risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica. La partecipazione all'Osservatorio non dà luogo, in alcun caso, alla corresponsione di emolumenti, compensi, indennità o rimborsi di spese comunque denominati.

Art. 7.

(Disposizioni finanziarie e finali)

1. Agli oneri derivanti dall'attuazione della presente legge, valutati complessivamente in 18 milioni di euro annui a decorrere dall'anno 2019, si provvede mediante corrispondente riduzione delle risorse del Fondo per interventi strutturali di politica economica, di cui all'articolo 10, comma 5, del decreto-legge 29 novembre 2004, n. 282, convertito, con modificazioni, dalla legge 27 dicembre 2004, n. 307.

2. Il Ministro dell'economia e delle finanze è autorizzato ad apportare, con propri decreti, le occorrenti variazioni di bilancio.

Art. 8.

(Norme finali e abrogazioni)

1. A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge sono abrogate le seguenti disposizioni:

a) l'articolo 24-*bis* del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134;

b) il comma 10 dell'articolo 1 della legge 28 gennaio 2016, n. 11.

2. Laddove disposizioni di legge o regolamentari dispongano un rinvio alle disposizioni abrogate dal presente articolo, tali rinvii si intendono riferiti alle corrispondenti norme della presente legge.

Art. 9.

(Entrata in vigore)

1. La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale*.

€ 1,00