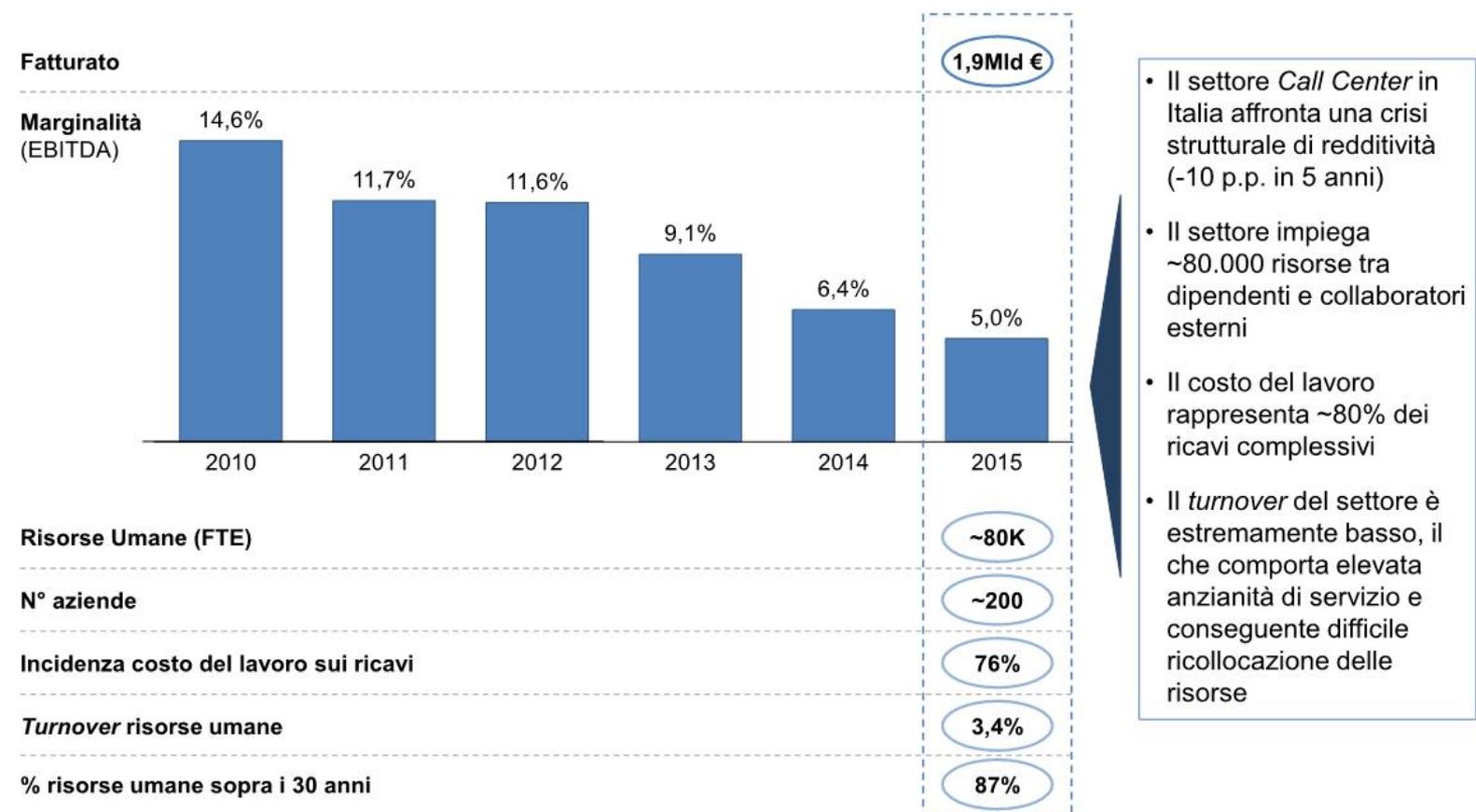




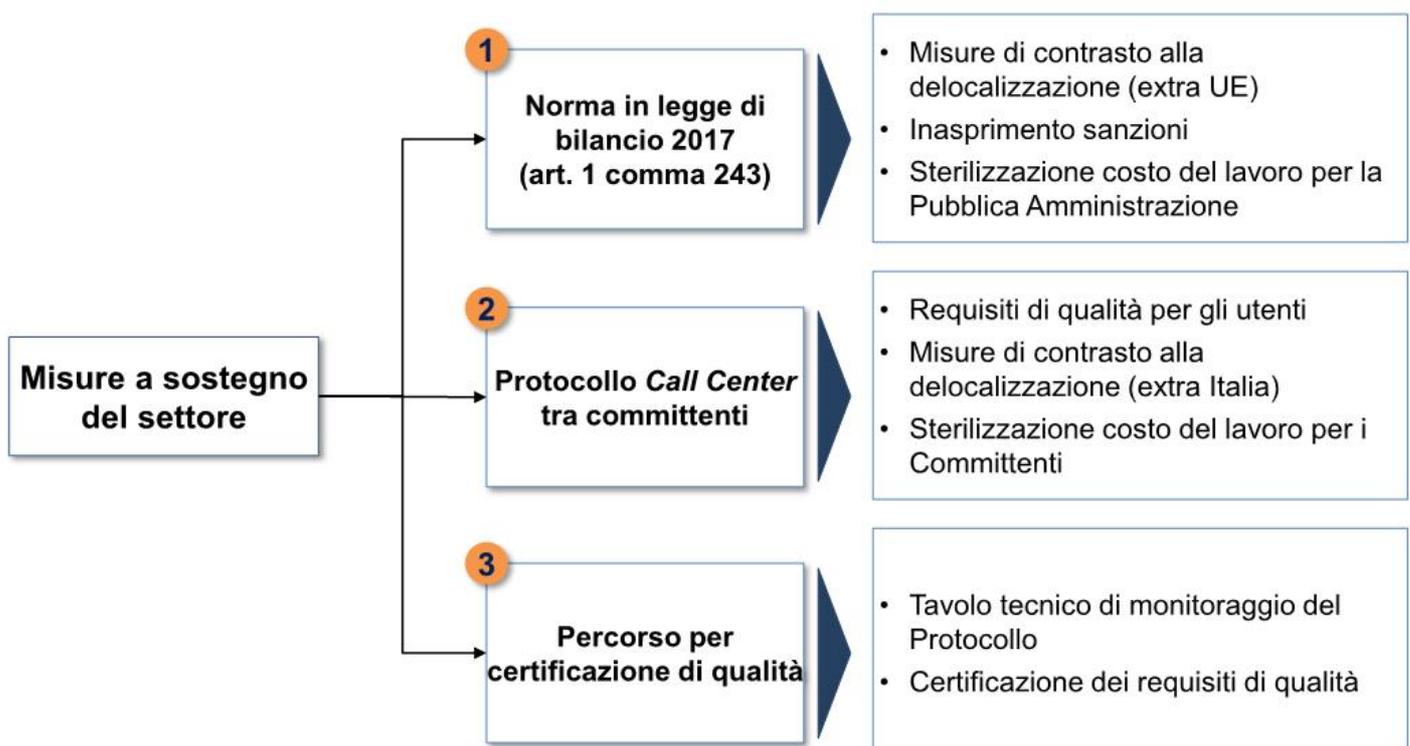
Protocollo *Call Center*

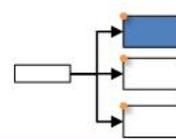
Roma, 4 maggio 2017

Contesto di riferimento: il settore *Call Center* in Italia



Misure messe in campo a sostegno del settore *Call Center*





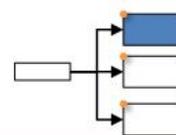
Norma in legge di bilancio 2017 (1/2)

Disciplina delocalizzazione

- Le nuove norme applicano a **tutti i call center indipendentemente dal numero di occupati e sia alle chiamate in entrata sia a quelle in uscita** (outbound)
- L'operatore economico che decida di delocalizzare o abbia già delocalizzato l'attività di call center fuori dall'UE, anche mediante l'affidamento a terzi, **deve comunicarlo al Ministero del lavoro, al MiSE e al Garante della privacy**, almeno trenta giorni prima del trasferimento per nuove delocalizzazioni o entro 60 giorni dall'entrata in vigore della nuova legge per delocalizzazioni già avvenute (indicando le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico ed utilizzate per i suddetti servizi delocalizzati)
- Qualunque tipo di beneficio (anche fiscale o previdenziale) **non può essere erogato ad operatori economici che**, dopo la data di entrata in vigore della norma, **delocalizzano** le attività di call center in Paesi che non siano membri dell'Unione europea
- Qualunque operatore economico che svolge o si avvale di servizi di call center **è tenuto a comunicare**, entro dieci giorni dalla richiesta, su richiesta del Ministero del lavoro, del MiSE e del Garante della privacy **la localizzazione del call center** destinatario o originario della chiamata
- Tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali devono, nel termine di 60 giorni dall'entrata in vigore della presente legge, **isciversi presso il Registro degli operatori di comunicazione (ROC)**, comunicando, altresì, tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico ed utilizzate per i suddetti servizi

Informativa su localizzazione del call center

- Quando un cittadino effettua o riceve una chiamata da un call center deve essere **informato preliminarmente sul Paese in cui l'operatore con cui parla è fisicamente collocato** e, se fuori dalla UE (a decorrere dal novantesimo giorno successivo alla data di entrata in vigore della norma), della possibilità di richiedere che il **servizio sia reso tramite un operatore collocato nel territorio UE** nell'ambito della medesima chiamata



Norma in legge di bilancio 2017 (2/2)

Competenza sanzionatoria e obblighi in capo al committente

- **Erogano le sanzioni** in caso di omessa o tardiva comunicazione in seguito a delocalizzazione del call center fuori dall'UE:
 - Il **MiSE** per la mancata indicazione delle numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e in caso di mancata comunicazione della localizzazione dell'operatore
 - Il **Garante della privacy** in caso di omissione delle misure adottate per il rispetto della legislazione nazionale, in particolare in merito alla protezione dei dati personali
 - Il **Ministero del lavoro** in caso di mancata indicazione, a decorrere dalla data dell'effettiva operatività del call center, della forza lavoro coinvolta
- Sono ritenuti **responsabili in solido sia il fornitore dei servizi di call center sia il committente**

Inasprimento sanzioni

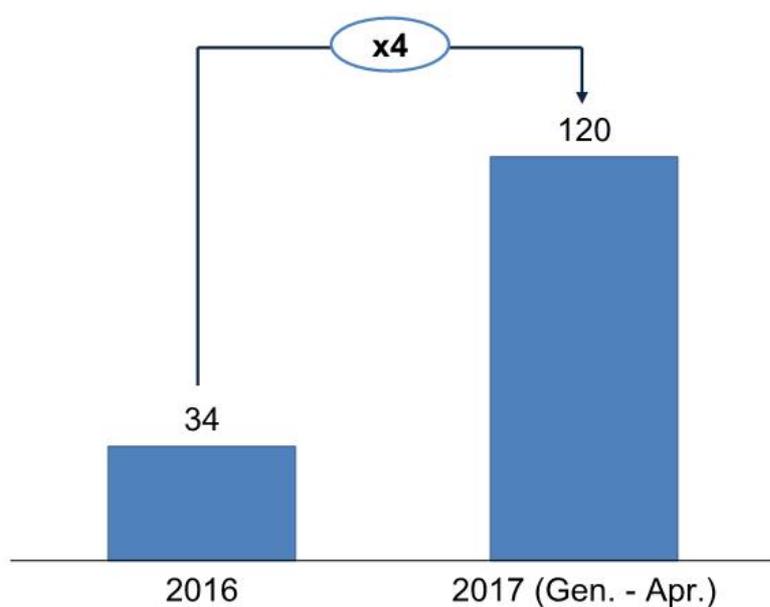
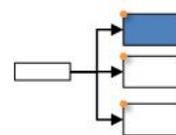
- Sanzione amministrativa aumenta **da 10.000€ a 150.000€** per ciascuna comunicazione omessa o tardiva della delocalizzazione dell'attività fuori dall'UE e **10.000€** per ciascun giorno di ritardo nel caso di delocalizzazioni già avvenute
- Sanzione amministrativa aumenta **da 10.000€ a 50.000€** per ogni giorno di violazione per mancata comunicazione da parte dell'operatore del call center del paese in cui è ubicato e (se fuori UE) della possibilità da parte di chi effettua o riceve la chiamata di avvalersi dello stesso servizio da altro operatore ubicato in un paese UE
- **50.000€** per ogni violazione per la mancata comunicazione su localizzazione e traffico della chiamata su richiesta degli organi competenti e per la mancata iscrizione al ROC

Costo del lavoro

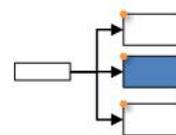
- **Per le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori** che procedono ad affidamenti di servizi ad operatori di call center **l'offerta migliore è determinata al netto delle spese relative al costo del personale**

Attività sanzionatoria del Ministero dello Sviluppo Economico

Sanzioni e diffide notificate dal MiSE

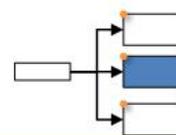


Grazie alla nuova normativa è stato possibile potenziare sensibilmente l'attività di monitoraggio e sanzionamento (quadruplicata nei soli primi 4 mesi del 2017 rispetto al 2016)



Protocollo *Call Center* tra committenti

Clausole	Descrizione
1 Qualità del servizio	Assicurare ai propri clienti il più alto livello qualitativo nel servizio di <i>Contact Center</i> , anche attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • Chiarezza, semplicità di fruizione e correttezza delle informazioni fornite • Certificazione linguistica B2 per gli operatori fuori dal territorio nazionale • Individuazione di procedure che assicurino tempi di risposta definiti • Applicabilità della normativa nazionale sulla privacy anche per i servizi erogati all'estero • Rispetto delle fasce orarie individuate dalla normativa o dalle autoregolamentazioni vigenti
2 Delocalizzazione	Limitare la delocalizzazione fuori dal territorio italiano garantendo che: <ul style="list-style-type: none"> • il 95% delle attività effettuate in via diretta sia effettuato in Italia entro 6 mesi dalla stipula; • per i nuovi contratti, almeno l'80% dei volumi in outsourcing sia effettuato sul territorio italiano, fermo restando il vincolo a non ridurre la quota attuale qualora superiore a tale valore
3 Costo lavoro	Sterilizzazione componente costo lavoro dalle offerte dei fornitori, ovvero esclusione delle offerte dei fornitori, se il costo lavoro orario è inferiore al parametro di riferimento, calcolato come segue: <ul style="list-style-type: none"> • Come da art. 23, comma 16, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (tabelle ministero lavoro), ovvero sulla base di accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative • In mancanza di questi ultimi, sulla base dei contratti collettivi nazionali applicabili alle imprese di <i>contact center</i> stipulati con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative
4 Clausola sociale	Impegno a prevedere strumenti di tutela analoghi a quelli previsti dalla norma in relazione alla clausola sociale o, alternativamente, valorizzare l'impegno dei fornitori di garantire l'applicazione di strumenti di tutela dei lavoratori analoghi a quelli previsti dalla norma
5 Durata	18 mesi dalla sottoscrizione con rinnovo tacito e verifica dei risultati decorsi 12 mesi



I tredici firmatari del Protocollo

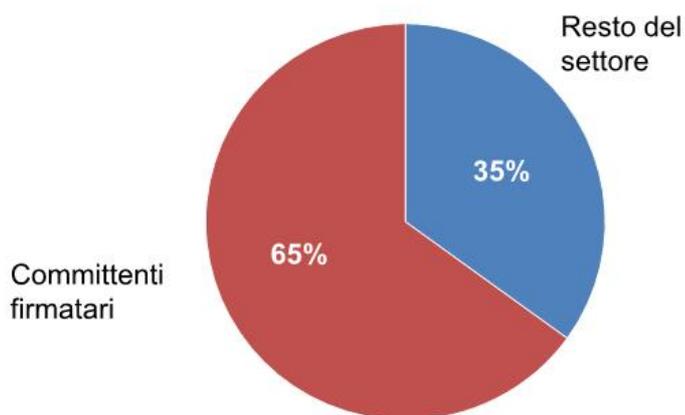
Committenti firmatari ad oggi



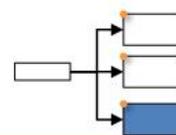
Peso dei firmatari nel settore

Percentuale del fatturato, 2015

100% = 1,9Mld €



Il protocollo è aperto ad ulteriori adesioni



Percorso per certificazione di qualità

