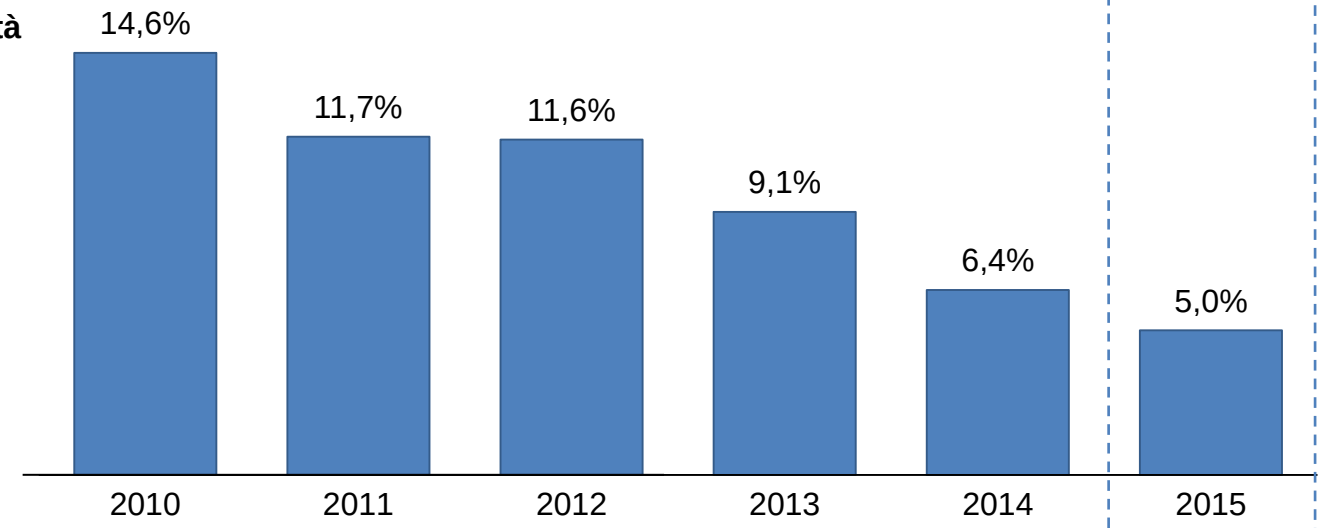
Protocollo *Call Center*

Roma, 4 maggio 2017

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

Fatturato — **1,9Mld €**

Marginalità (EBITDA)

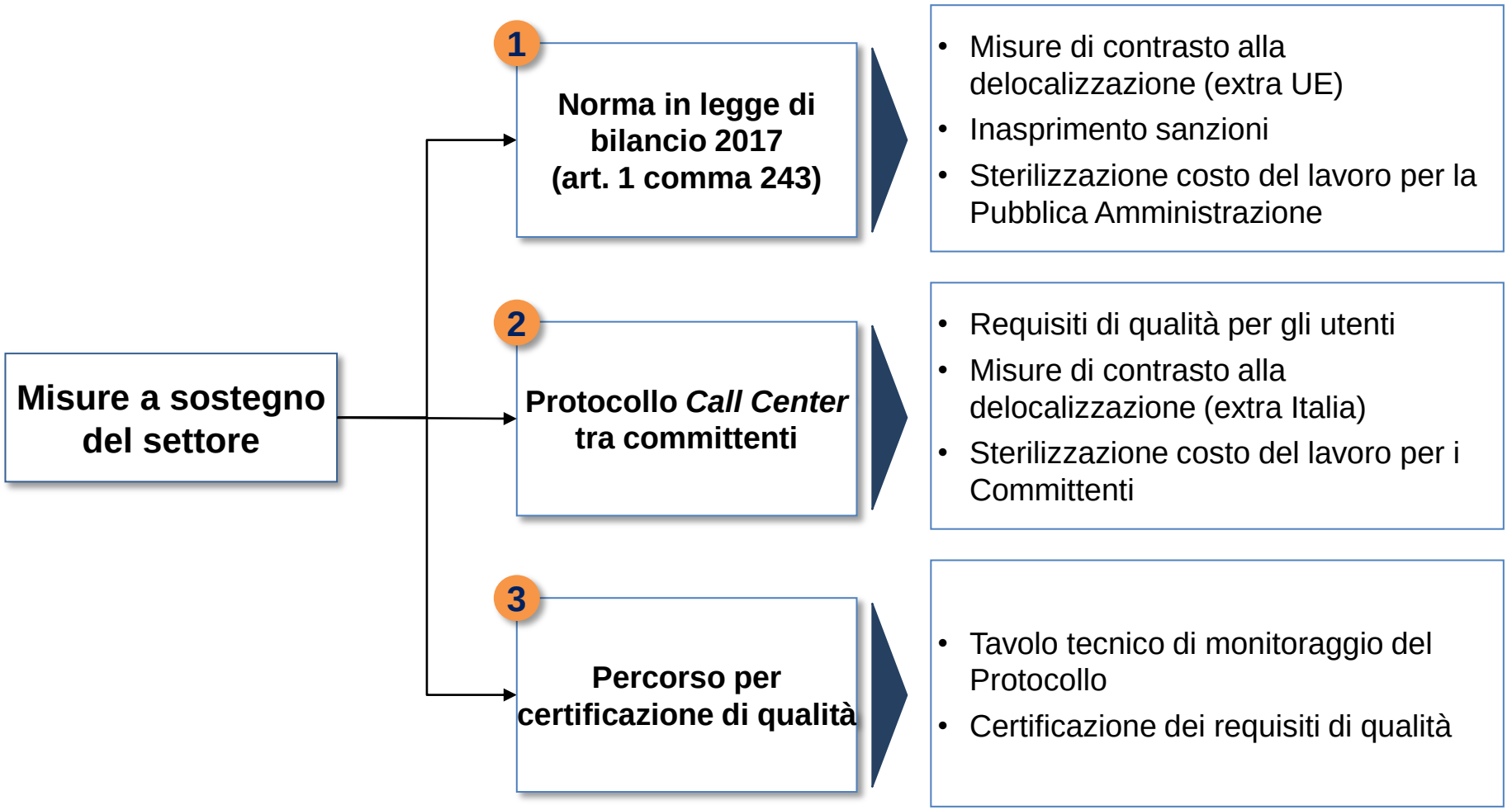


Risorse Umane (FTE)	**~80K**
N° aziende	**~200**
Incidenza costo del lavoro sui ricavi	**76%**
***Turnover* risorse umane**	**3,4%**
% risorse umane sopra i 30 anni	**87%**

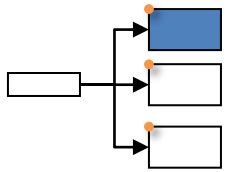
- Il settore *Call Center* in Italia affronta una crisi strutturale di redditività (-10 p.p. in 5 anni)
- Il settore impiega ~80.000 risorse tra dipendenti e collaboratori esterni
- Il costo del lavoro rappresenta ~80% dei ricavi complessivi
- Il *turnover* del settore è estremamente basso, il che comporta elevata anzianità di servizio e conseguente difficile ricollocazione delle risorse

Fonte: Stime ASSTEL-Politecnico di Milano, 2016

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

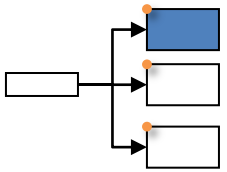


Norma in legge di bilancio 2017 (1/2)



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, **iscriversi 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

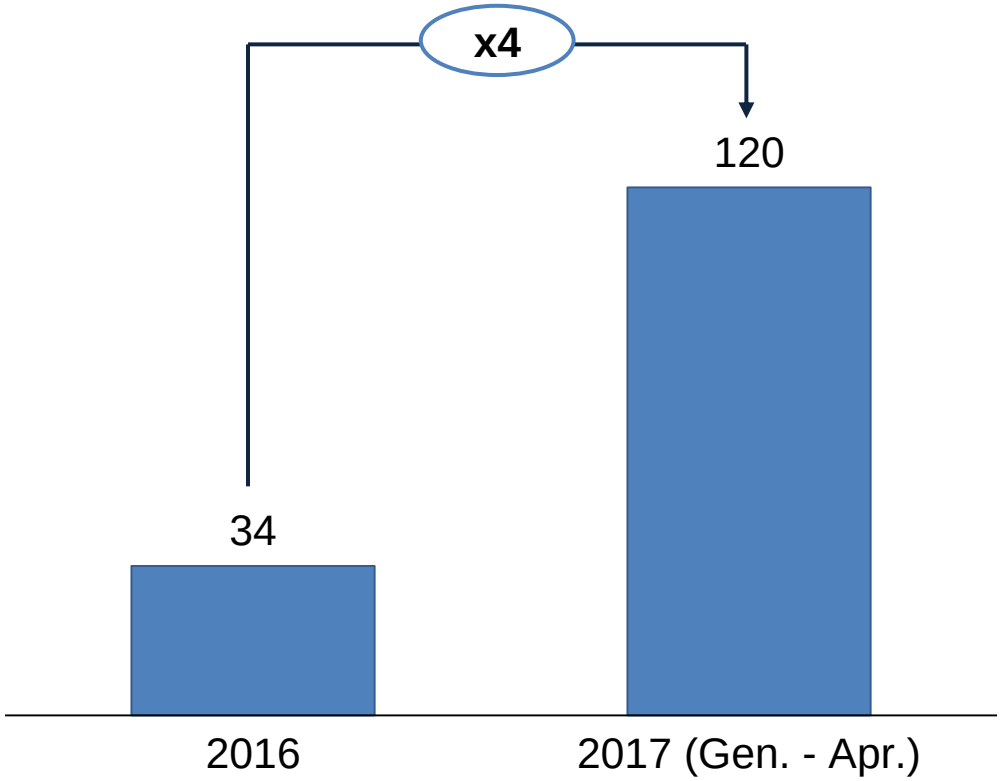
Norma in legge di bilancio 2017 (2/2)



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)

Fonte: Dati MiSE, Aprile 2017

Protocollo *Call Center* tra committenti

Clausole	Descrizione
1 **Qualità del servizio**	Assicurare ai propri clienti il più alto livello qualitativo nel servizio di *Contact Center*, anche attraverso: • 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 **Delocalizza-zione**	Limitare la delocalizzazione fuori dal territorio italiano garantendo che: • **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: • 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 *contact center* 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

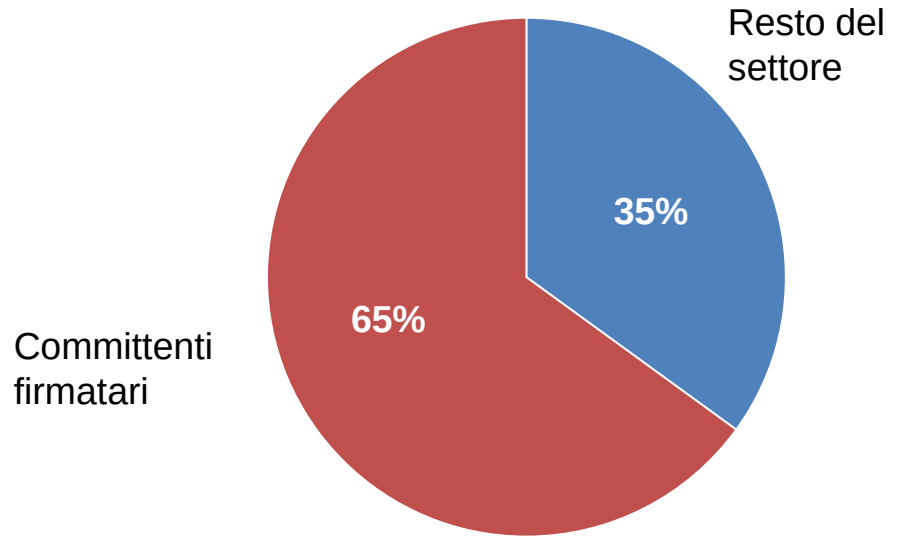
Committenti firmatari ad oggi

eni, enel, sky, Intesa Sanpaolo, TIM, Fastweb, Posteitaliane, Trenitalia – Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, ntv – Nuovo Trasporto Viaggiatori, UniCredit, Wind, 3, Mediaset, vodafone

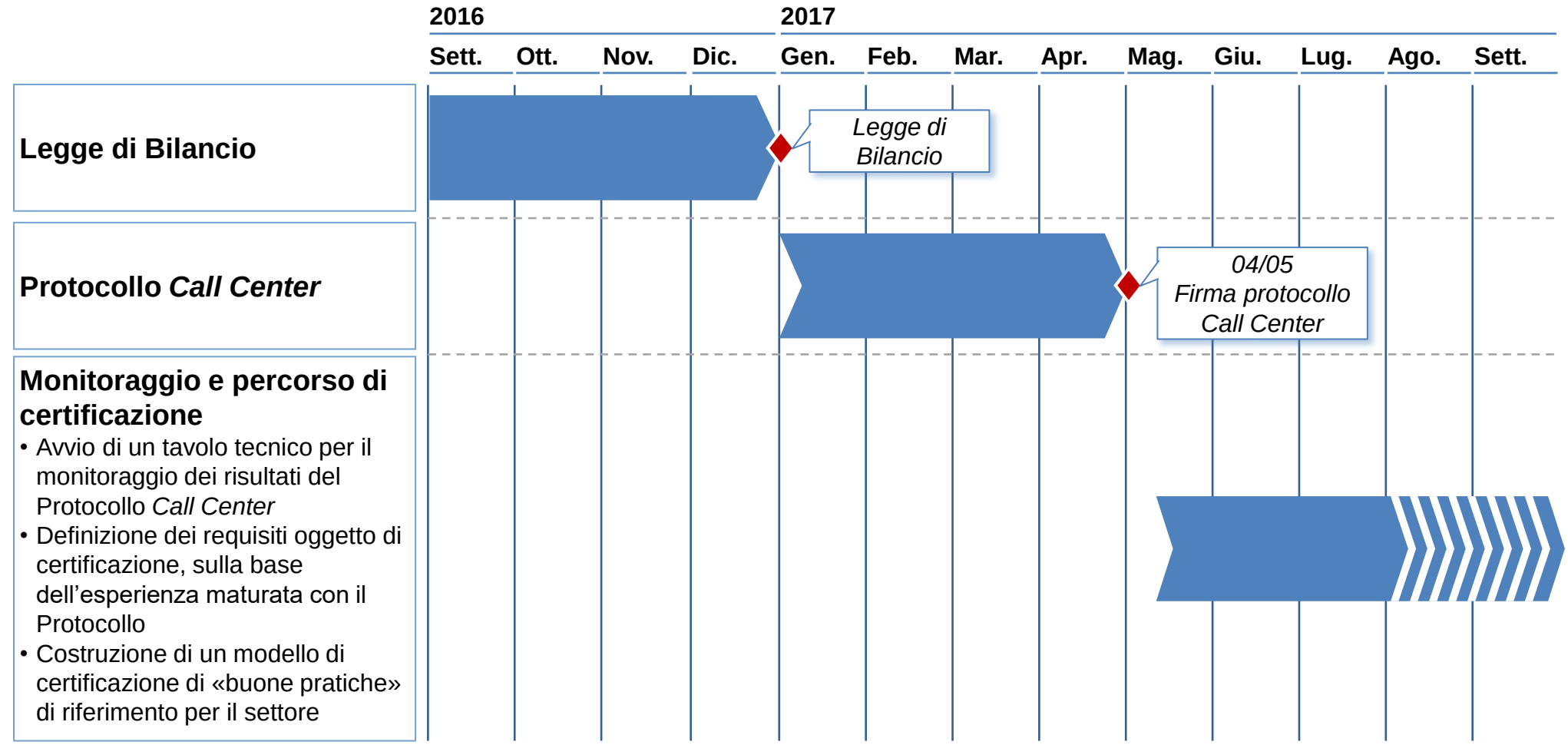
Peso dei firmatari nel settore

Percentuale del fatturato, 2015

100% = 1,9Mld €



Il protocollo è aperto ad ulteriori adesioni

Fonte: Stime ASSTEL-Politecnico di Milano, 2016

Percorso per certificazione di qualità