

SLC	-	CGIL	Sindacato Lavoratori Comunicazione
FISTel	-	CISL	Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
UILCOM	-	UIL	Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

Oggetto: Nota su emendamento art 24bis call center

Un emendamento presentato dal Governo, il numero 89.0.100, **prevede una modifica all'art 24bis** del decreto legge 22 giugno 2012 n. 83 che, se approvato, **esonerebbe le aziende che svolgono attività di call center *in house*** dall'obbligo di informare preliminarmente il cliente sul Paese in cui l'operatore con cui parla è fisicamente collocato e da quello di dare la possibilità all'utente di parlare con un operatore collocato in Italia o in altro Paese EU, e lo stesso varrebbe per le chiamate ricevute dai cittadini, ad esempio attraverso il canale dell'*outbound*; inoltre le aziende committenti sarebbero esonerate dall'obbligo di iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione.

La *ratio* di queste modifiche ci sembra in palese contraddizione con la volontà di limitare le delocalizzazioni di attività di call center fuori dall'Italia e comunque verso Paesi fuori dall'UE, in quanto **deresponsabilizza una parte importante della filiera del settore dei customer care esonerando i committenti dagli obblighi previsti** e lasciando le responsabilità solo in capo alle aziende *outsourcer*.

Se si procedesse in questa direzione non potremmo che trarre la conclusione che il percorso di autoregolamentazione e responsabilizzazione della filiera dei call center proprio a partire dall'impegno dei committenti - promosso dal Ministero dello Sviluppo Economico a sfociato nel Protocollo siglato lo scorso maggio - è venuto meno ancora prima che le Parti sociali potessero prendere visione dei suoi eventuali risultati attraverso il tavolo di monitoraggio più volte richiesto.

Roma, 1 dicembre 2017

LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLC-CGIL

FISTEL-CISL

UILCOM-UIL