

Relazione annuale sull'attività di rappresentanza di interessi

Data presentazione: 31/01/2025

ASSOCALL - Associazione Nazionale dei Contact Center Outsourcing (*Organizzazioni sindacali e datoriali*)

Sede/domicilio professionale: Via Aldo Moro n°30, 76011 Bisceglie (BT)

Rappresentante legale: Papagni Leonardo

Persone fisiche autorizzate ad accedere alle sedi della Camera:

Papagni Leonardo data accredito: 01/08/2023

DI LEO MARCO data accredito: 01/08/2023

PORTOSO MAURO data accredito: 21/09/2023

Titolare di interessi per cui opera:

se stesso

Indicazione degli interessi rappresentati e degli obiettivi dell'attività di rappresentanza, con le eventuali variazioni intervenute nell'anno:

AssoCall - Confcommercio è un'associazione datoriale che rappresenta e sostiene le Aziende operanti nel settore "Contact Center-BPO-CRM Outsourcing" in Italia. L'associazione ha svolto la propria attività nell'interesse del mondo imprenditoriale che rappresenta, con l'obiettivo di tutelare i diritti e gli interessi delle aziende aderenti, favorendo l'adozione di politiche che ne migliorino le condizioni operative sul mercato italiano.

Nel corso dell'anno, AssoCall ha lavorato per promuovere un contesto favorevole alla crescita del settore, garantendo la rappresentanza degli interessi delle imprese nei confronti dei membri della Camera dei deputati. L'attività si è concentrata sulla tutela delle aziende e dei lavoratori, mirando a un miglioramento continuo delle loro condizioni di lavoro e dello sviluppo professionale.

L'associazione è membro di Confcommercio Imprese per l'Italia e ha sottoscritto l'Accordo Economico Collettivo (AEC) con UGL-Terziario, che disciplina le condizioni di lavoro e i diritti dei collaboratori nel settore rappresentato. L'attività svolta nell'anno non ha subito variazioni sostanziali rispetto all'anno precedente, continuando a perseguire gli stessi obiettivi di tutela e promozione.

Illustrazione dell'attività di rappresentanza di interessi svolta nel corso dell'anno nei confronti dei deputati, dando conto in particolare:

a) delle modalità di svolgimento dell'attività (proposte, richieste, suggerimenti, studi, ricerche, analisi o altra iniziativa o comunicazione orale o scritta)

Nel corso dell'anno, AssoCall - Confcommercio ha svolto un'intensa attività di rappresentanza istituzionale nei confronti dei membri della Camera dei deputati, intervenendo attivamente nel dibattito legislativo e promuovendo soluzioni a tutela del settore BPO e dei Contact Center.

L'associazione ha portato avanti un'attività di lobby strutturata, rappresentando le proprie posizioni in merito ai progetti di legge in discussione nelle Commissioni Riunite IX e X e relativi ai seguenti

disegni di legge:

- AC 579
- AC 1316
- AC 2045
- AC 2024
- AC 2062

Tale attività si è concretizzata in un'analisi approfondita delle singole proposte legislative, con un focus sugli effetti che le diverse normative in discussione potrebbero avere sull'intero comparto BPO e Contact Center.

Un punto centrale dell'attività di rappresentanza è stato il contrasto al telemarketing illegale e ai traffici illeciti di dati energetici, con particolare attenzione all'acquisizione non autorizzata di dati dei consumatori. AssoCall ha lavorato per sensibilizzare i legislatori su questi fenomeni, proponendo azioni concrete per arginarli.

Un tema di rilievo è stato il CLI Spoofing, una pratica fraudolenta che consente la falsificazione del numero chiamante, con gravi ripercussioni sia per i consumatori che per le aziende oneste del settore. A tal fine, AssoCall ha promosso, in collaborazione con ITALTEL S.p.A., soluzioni tecnologiche già adottate in altri paesi dell'Unione Europea, come Francia, USA e UK, per combattere questo fenomeno.

L'associazione ha interagito con i membri della Camera attraverso proposte dettagliate e incontri istituzionali, sottolineando la necessità di un quadro normativo chiaro e adeguato a garantire un ambiente di mercato equo e sicuro per le aziende e i lavoratori del settore.

L'attività di rappresentanza di AssoCall - Confcommercio si è articolata attraverso diverse modalità operative, volte a garantire un confronto costante e costruttivo con i membri della Camera dei deputati.

In particolare, l'associazione ha:

- Presentato proposte e position paper, elaborati con il supporto del comitato tecnico-scientifico, per offrire un quadro analitico e normativo sulle questioni di interesse del settore BPO e Contact Center.
- Svolto incontri istituzionali con i Deputati, fornendo un contributo tecnico e giuridico per supportare le attività legislative in corso.
- Fornito richieste e suggerimenti specifici, mirati a migliorare la regolamentazione del settore e a prevenire distorsioni nel mercato, con particolare attenzione alla tutela delle imprese e dei lavoratori.
- Commissionato studi e analisi di impatto per valutare gli effetti delle normative in discussione sulle aziende del comparto e proporre soluzioni efficaci.
- Sviluppato attività di comunicazione istituzionale, attraverso relazioni scritte e interventi diretti, per sensibilizzare il legislatore su temi strategici quali il contrasto al telemarketing illegale e il fenomeno del CLI Spoofing.

L'approccio adottato da AssoCall ha garantito un'interlocuzione qualificata e strutturata con le istituzioni, contribuendo al dibattito parlamentare e alla definizione di misure adeguate per il settore

b) dei contatti effettivamente posti in essere presso le sedi della Camera dei deputati

on. CAROPPO, ANDREA;on. CESA, LORENZO;on. LONGI, ELIANA;on. MACCANTI, ELENA;on. PASTORELLA, GIULIA

Nel corso dell'anno, AssoCall - Confcommercio ha condotto un'intensa attività di interlocuzione istituzionale presso la Camera dei deputati, con l'obiettivo di rappresentare gli interessi del settore BPO e Contact Center e fornire contributi tecnici e giuridici alle discussioni legislative in corso. Gli incontri in presenza si sono svolti presso le sedi della Camera dei deputati.

Tali incontri hanno rappresentato un'opportunità per esporre le istanze delle imprese del settore,

analizzare l'impatto delle proposte legislative in discussione e suggerire soluzioni per un migliore inquadramento normativo del comparto

c) del personale impiegato durante gli incontri effettuati presso la Camera dei deputati (dipendenti o collaboratori ad esclusione delle persone fisiche già accreditate al Registro)

AssoCall - Confcommercio conferma che, nel corso dell'anno, nessun ulteriore dipendente o collaboratore è stato impiegato presso la Camera dei deputati al di fuori dei soggetti regolarmente autorizzati all'accesso e in possesso del relativo tesserino.

L'attività di rappresentanza si è svolta esclusivamente attraverso i soggetti accreditati, nel pieno rispetto della normativa vigente e come documentato nel registro ufficiale degli accessi.