Relazione annuale sull'attività di rappresentanza di interessi

Data presentazione: 11/02/2026

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:
Nel corso dell'anno, AssoCall-Confcommercio ha svolto attività di rappresentanza di interessi nei confronti dei membri della Camera dei deputati, con l'obiettivo di contribuire al dibattito normativo sulle dinamiche del settore BPO-Contact Center e sulle relative ricadute per imprese, lavoratori e consumatori.
In relazione all'esame delle proposte di legge A.C. 1316 e abbinate (A.C. 579, A.C. 2024, A.C. 2045, A.C. 2062) presso le Commissioni riunite IX e X, l'associazione ha illustrato ai decisori pubblici elementi di analisi e proposte di affinamento del quadro regolatorio.
Obiettivo prioritario è stato rafforzare la distinzione tra operatori legali e fenomeni illeciti, sostenendo misure di contrasto al telemarketing illegale, ai traffici illeciti di dati dei consumatori e alle frodi legate all'alterazione dell'identificativo del chiamante (CLI spoofing), a tutela di cittadini e imprese rispettose delle regole.
Ulteriore obiettivo è stato promuovere un assetto normativo che incentivi concorrenza leale, qualità del servizio e investimenti in compliance, evitando distorsioni che possano penalizzare il mercato regolare e produrre effetti indesiderati su occupazione e continuità dei servizi.
Infine, AssoCall-Confcommercio ha avviato una riflessione con i decisori pubblici sull'impatto della transizione digitale nel customer care (calo strutturale dei volumi, automazione e intelligenza artificiale), rappresentando l'esigenza di strumenti di transizione (formazione, upskilling/reskilling) e dell'evoluzione della clausola sociale verso un modello "di transizione" che renda effettiva la tutela occupazionale, superando un impianto che scarica l'obbligo in capo al solo appaltatore subentrante e distribuendo responsabilità lungo la filiera, includendo adeguati presidi in capo alle committenze.

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)

L'attività di rappresentanza di AssoCall-Confcommercio si è articolata attraverso le seguenti modalità operative:

• predisposizione e trasmissione di position paper, note tecniche e contributi scritti a supporto dell'iter dei provvedimenti in esame;

• incontri istituzionali (in presenza) con deputati e rispettivi staff, accompagnati da follow-up e scambi documentali;

• condivisione di evidenze statistiche e analisi di contesto, tra cui i principali dati del Rapporto Nazionale del Centro Studi EBINCALL, commissionato da AssoCall Confcommercio (parte datoriale costituente di EBINCALL), al fine di qualificare il dibattito con elementi oggettivi;

• formulazione di richieste e suggerimenti mirati su contrasto al telemarketing illegale, tutela dei dati dei consumatori e contrasto al CLI spoofing, anche richiamando, nei contributi indirizzati ai decisori pubblici, gli esiti e le opzioni tecniche emerse nel tavolo tecnico AGCOM (delibera n. 106/25/CONS) in materia di identificazione e tracciabilità del CLI;

• monitoraggio continuativo dei lavori parlamentari e aggiornamento dei decisori pubblici sugli impatti potenziali delle misure discusse sul comparto BPO-Contact Center.

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

on. SQUERI, LUCA;on. CAROPPO, ANDREA;on. D'ATTIS, MAURO

I deputati indicati sono stati incontrati personalmente presso le sedi della Camera.

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)

L'associazione conferma che nessun ulteriore dipendente o collaboratore è stato impiegato presso la Camera dei deputati al di fuori dei possessori del tesserino autorizzati all'accesso, come documentato nel registro