Dotto
cultura e metodo

In collaborazione con
ASSOPRIVACY

Circolare Call Center. Valutazioni critiche.

Guida tascabile

INDICE DEI CONTENUTI

04 Introduzione

05 Il contesto

06 Attività lavorativa e strumenti di supporto

10 I rischi per il mercato del lavoro italiano

12 Conclusioni

13 Rimandi

Guida Tascabile n. 16
A cura di eDotto S.r.l.

Rubrica della testata giornalistica telematica www.edotto.com

Autorizzazione Tribunale di Perugia n°23/2008
Direttore Responsabile: Alessia Lupoi

Via Santocchia 90
06034 - Foligno (Pg)

Tel: 0742 320759
email: info@edotto.com
web: www.edotto.com

Redazione e progettazione grafica: eDotto S.r.l.

Ringraziamo ASSOPRIVACY per aver reso i contenuti disponibili.

Pubblicato in data 12 ottobre 2017

Vuoi ricevere gratis le news quotidiane?

Registrati subito

eDotto
cultura e metodo

- La registrazione è **gratuita**
- Potrai ricevere la **newsletter quotidiana**
- Potrai leggere ogni giorno gli articoli **selezionati per te**
- Potrai consultare la **Rassegna Normativa** e lo **Scadenzario**

INTRODUZIONE

La gestione dei **rapporti di un'azienda con la sua utenza**, in uno scenario complesso e dinamico come quello che caratterizza il mondo dei servizi rivolti ad una elevata pluralità di soggetti - quali, a titolo di esempio non esaustivo: servizi telefonici ed Internet, servizi di erogazione energia e gas, servizi di vendita prodotti tramite appositi portali su Internet - richiede apposite **risorse dedicate e strumenti informativi** in grado di raccogliere, elaborare e disporre di una elevata quantità di dati, che consentano ai Customer Assistant di svolgere la loro attività.

Vuoi ricevere **gratis** le news quotidiane? Clicca **qui**

IL CONTESTO

Questi ultimi, infatti, sono tenuti, il più delle volte, a riscontrare nel corso del contatto telefonico le specifiche **richieste dell'utente**, dovendo necessariamente fare affidamento sulla capacità degli strumenti informatici di rendere disponibili, anche in base alle specifiche competenze di ognuno di loro, le informazioni ed i dati avendo a riferimento le peculiarità di ciascuno dei servizi erogati. Sono quindi davvero molti e di diversa natura i requisiti che, avendo a riferimento le attività di **Customer Care**, un'azienda deve tenere presenti ed implementare, dovendo al contempo garantire le peculiarità di uno specifico servizio e gli standard di qualità e di rapidità della risposta anche in considerazione del regime di forte **concorrenza** che caratterizza il mondo dei servizi sopra delineato.

In tale scenario rientrano anche le funzioni, realizzate internamente all'azienda o in outsourcing, di **Customer Relationship Management**[1], tipicamente assegnate ai cosiddetti **call center**[2]. Qui il personale addetto svolge azioni di diretta interfaccia verso la clientela dell'azienda, fornendo informazioni, recependo richieste, attivando o disattivando specifiche funzionalità di servizi, inclusa la fase di proposizione di offerte commerciali.

Vuoi ricevere **gratis** le news quotidiane? Clicca **qui**

ATTIVITÀ LAVORATIVA E STRUMENTI DI SUPPORTO

Questo complesso di attività, spesso svolto dagli addetti in una **pluralità di lingue** diverse ed attraverso molteplici canali di comunicazione con l'utenza, non può prescindere dall'utilizzo di appositi strumenti informativi, i quali, peraltro, in conseguenza dei continui sviluppi tecnologici, potrebbero, in un futuro non certo lontano, sostituire pressoché integralmente le attività ora svolte dai **Customer Assistant**, con evidenti ricadute negative in termini di occupazione nel settore del call center. Per inciso questa evenienza, tutt'altro che remota, non sembra attirare una qualche attenzione dei competenti organi del nostro Governo e della Pubblica Amministrazione[3].

Vuoi ricevere **gratis** le news quotidiane? Clicca **qui**

ATTIVITÀ LAVORATIVA E STRUMENTI DI SUPPORTO

Tenendo presenti le quantità notevoli di dati da trattare, le stringenti dinamicità da rispettare, gli strumenti informativi in oggetto sono indispensabili onde garantire anche supporto alle esigenze di **pianificazione, organizzazione, gestione e controllo delle attività di assistenza** con il chiaro fine di mantenere alti i livelli di qualità dei servizi erogati. Ciò può comportare la eventuale necessità di trattare gli indispensabili dati riferiti al singolo Customer Assistant, quali un codice identificativo, orari di lavoro, numero di pratiche evase, con quale livello di qualità (esempio: rispetto di limiti temporali prestabiliti) sempre con il fine ultimo di rispondere adeguatamente alle esigenze della clientela piuttosto che con lo scopo di **controllare le operatività** del singolo. Peraltro, in molte circostanze tali parametri quali/quantitativi sono immediatamente visibili sia al singolo Customer Assistant che ai team operativi che costituiscono articolazioni funzionali dei call center. Questi dati di programmazione, rendicontazione e valorizzazione finalizzati al mantenimento di determinati livelli di qualità sono di diretto utilizzo anche dei singoli addetti che, ad esempio, in base ad un **quadro prospettico di rendimento**,

 Vuoi ricevere **gratis** le news quotidiane? Clicca **qui**

ATTIVITÀ LAVORATIVA E STRUMENTI DI SUPPORTO

possono regolarsi di conseguenza nello svolgimento delle loro attività (migliorare su un determinato parametro di qualità, self-control su determinati budget attesi di lavoro, come evadere positivamente un certo numero di “contatti” in un assegnato periodo di tempo).

Si tratta quindi, evidentemente, di uno scenario in cui una azienda - per esigenze di sviluppo e mantenimento del proprio business - crea una organizzazione fatta di persone, i lavoratori, e di strumenti a supporto della loro operatività, i **sistemi di CRM**.
Volendo procedere ad una analisi di tali organizzazioni sotto il profilo del rispetto della normativa in materia di controllo remoto dei lavoratori **ex art. 4 della L.300/70** come modificata dall'art. 23 del D. lgs 151/2015 (c.d. “**Jobs Act**”), appare chiaro che gli strumenti informativi sopra menzionati sono posti in essere ed utilizzati per esigenze organizzative e produttive dell'azienda e sono altresì evidenti strumenti di lavoro utilizzati dai lavoratori per rendere la loro prestazione

ATTIVITÀ LAVORATIVA E STRUMENTI DI SUPPORTO

lavorativa. Pertanto, tenendo presenti i commi 1 e 2 dell'art. 4 L.300/70:

- l'utilizzo di simili sistemi da parte dell'azienda risulta lecito - è infatti consentito utilizzare *gli impianti audiovisivi e gli altri strumenti dai quali derivi anche la* ***possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori...***previo accordo con le rappresentanze sindacali - comma 1, art. 4 L. 300/70;
- poiché indispensabili strumenti di lavoro assegnati dall'azienda al lavoratore, non risulta essere necessario né l'accordo con le rappresentanze sindacali né tantomeno l'autorizzazione da parte del competente ufficio del lavoro, in quanto: *la disposizione di cui al comma 1* ***non si applica agli strumenti utilizzati dal lavoratore per rendere la prestazione lavorativa*** - comma 2, art. 4 L.300/70 (vedasi anche Nota del 18 Giugno del Ministero del Lavoro[4]).

 Vuoi ricevere **gratis** le news quotidiane? Clicca **qui**

I RISCHI PER IL MERCATO DEL LAVORO ITALIANO

Appaiono dunque difficilmente comprensibili le **conclusioni riportate nella recente CIRCOLARE INL N. 4/2017** [5] (Circolare), che in sostanza ritiene che tali strumenti non solo non rientrino nella definizione di strumento utile a "...rendere la prestazione lavorativa..." ma non ravvisa neanche quelle esigenze organizzative e produttive che giustificherebbero il rilascio di provvedimenti autorizzativi da parte dell'Ispettorato del Lavoro.

Le conseguenze di tali valutazioni risultano **particolarmente critiche** sotto molteplici profili:

- si applicano evidentemente **alle sole aziende italiane** o che svolgono la loro attività sul territorio nazionale, con la conseguenza di creare un vantaggio competitivo per le società estere (sia UE che extra UE) che possono continuare ad operare nel mercato italiano senza dover soggiacere alle prescrizioni della Circolare in parola

- sono in chiara **contraddizione con l'obiettivo perseguito dalla legge di Bilancio** del 2016 e dal Ministro dello Sviluppo Economico, il cui intento era chiaramente "riportare in Italia" le attività di call center , poiché si muovono in senso contrario, richiedendo effort aggiuntivi per negoziare forzatamente un accordo sindacale per l'utilizzo di strumenti di lavoro che appaiono, a parere di chi scrive, non assoggettabili all'art. 4 L.300/70

I RISCHI PER IL MERCATO DEL LAVORO ITALIANO

- neppure il **Garante** per la protezione dei dati personali, nel corso delle innumerevoli ispezioni e con i molti provvedimenti adottati con riferimento ai call center, e per ambiti contigui, ha mai mosso rilievi di questa natura alle organizzazioni CRM esaminate, ed appare ben strano che l'Autorità, ben sensibile alle tutele dei diritti e delle liberta fondamentali degli individui, non abbia ritenuto di dover intervenire su tali strumenti di lavoro

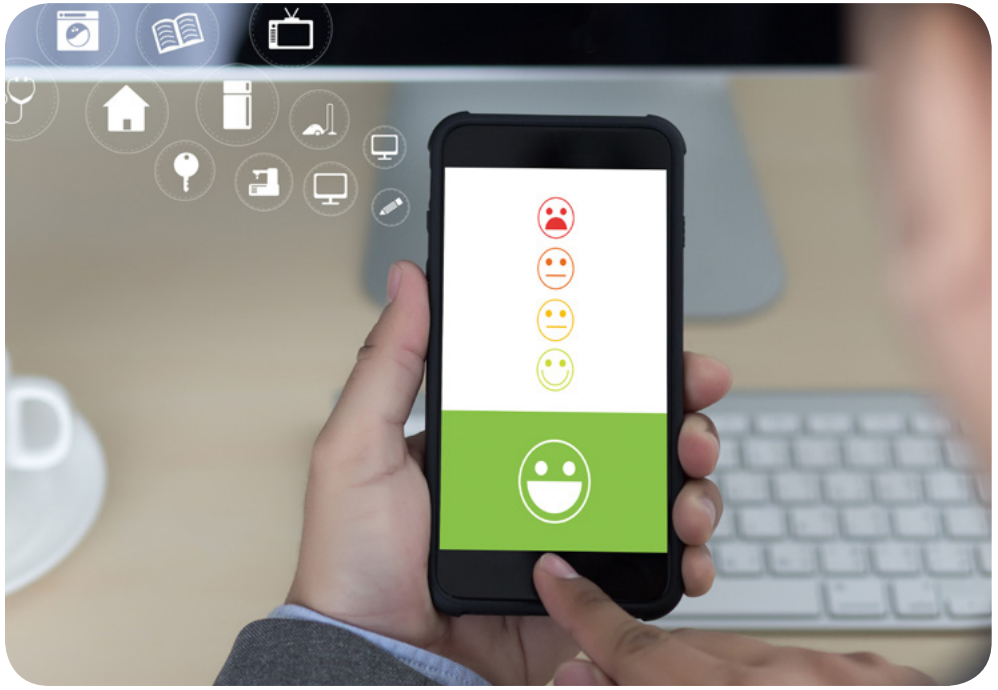
- in molte aziende manifatturiere italiane sono presenti strumenti di organizzazione e gestione delle attività lavorative che potrebbero avere caratteristiche di fatto analoghe a quelle degli strumenti informativi sopra indicati, con la conseguenza che, a prescindere che si tratti di call center o meno, tutte le imprese che utilizzano tali strumenti (perché la Circolare di fatto sembra stabilire un approccio generalizzato, non solo destinato ai call center) dovrebbero essere **soggette alla medesima procedura**, con evidenti ricadute negative sulla produttività aziendale (fermi di sistemi, tempi di raggiungimento e regolarizzazione degli accordi sindacali).

 Vuoi ricevere **gratis** le news quotidiane? Clicca **qui**

CONCLUSIONI

Pur comprendendo la preoccupazione dell'INL che gli strumenti in oggetto siano suscettibili di comportare un possibile controllo remoto sui lavoratori, suggeriremmo, eventualmente, di spostare l'attenzione sui **fornitori di tali sistemi** ai quali, di concerto con il Garante per la protezione dei dati personali, potrebbero essere fornite chiare indicazioni al fine di limitare i paventati potenziali controlli sui lavoratori. Questo approccio creerebbe le condizioni, laddove davvero ne ricorressero i presupposti, per evitare o quantomeno limitare ab origine tali trattamenti, anche avendo a riferimento le previsioni in ordine alla applicazione dei concetti di **Privacy by design and by default** (art 25 del nuovo regolamento privacy europeo n. 2016/679, noto come GDPR) e di **Data Protection Impact Assessment** (art. 35 GDPR), azioni che avverrebbero “a monte”, realizzate dai fornitori con appunto il coinvolgimento, ove necessario, dell'Autorità in materia di privacy (art 36, GDPR).

La soluzione qui prospettata avrebbe anche il pregio, ai sensi del comma 2 dell'art 3 GDPR, di essere applicabile senza vincoli di confine e dunque varrebbe **anche nei confronti delle aziende non italiane**, contribuendo ad evitare situazioni di svantaggio competitivo a danno delle nostre imprese.



RIMANDI

1. Una semplice e chiara definizione di CRM e del suo contesto può essere rinvenuta in Wikipedia. https://it.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management

2. In base alla definizione presente nell' art. 1, lett. d) della Delibera n. 79/09/CSP dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, per Call Center si intende un insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consente contatti e comunicazioni multicanale con gli utenti (attraverso più mezzi come internet, posta)

3. Vedasi ad esempio. http://www.linkiesta.it/it/article/2017/01/25/ecco-i-lavori-che-lautomazione-spazzera-via/33029

4. http://www.lavoro.gov.it/stampa-e-media/Comunicati/Pagine/20150618-Controlli-a-distanza.aspx

5. https://www.ispettorato.gov.it/it-it/notizie/Pagine/Applicazione-dell-articolo-4-della-Legge-n-300-del-1970-ai-Call-Center.aspx

6. vedasi in particolare: Nuove disposizioni normative sulle attività di call center - Articolo 1, comma 243, della legge n. 232 del 2016 (c.d. legge di bilancio) che sostituisce l'art. 24-bis, D.L. 22/06/2012, n. 83 convertito con modificazioni dalla legge 07/08/2012, n. 134/2012

7. http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1387522

Autore: di Gloria Marcoccio e Luciano Delli Veneri