



Senato della Repubblica  
XIX Legislatura

Fascicolo Iter  
**DDL S. 1369**

Misure per il riordino del settore dei call center

07/12/2025 - 20:53

# Indice

1. DDL S. 1369 - XIX Leg.....	1
1.1. Dati generali.....	2
1.2. Testi.....	4
1.2.1. Testo DDL 1369.....	5

## **1. DDL S. 1369 - XIX Leg.**

# 1.1. Dati generali

[collegamento al documento su www.senato.it](http://www.senato.it)

Disegni di legge

Atto Senato n. 1369

**XIX Legislatura**

- [Dati generali](#)
- [Testi ed emendamenti](#)

---

Misure per il riordino del settore dei call center

---

Iter

**5 marzo 2025:** assegnato (non ancora iniziato l'esame)

**Successione delle letture parlamentari**

**S.1369**

**assegnato (non ancora iniziato l'esame)**

---

Iniziativa Parlamentare

[Mario Turco \(M5S\)](#)

[Cofirmatari](#)

[Gabriella Di Girolamo \(M5S\)](#) (aggiunge firma in data 4 febbraio 2025)

Natura

ordinaria

Presentazione

Presentato in data **30 gennaio 2025**; annunciato nella seduta n. 269 del 4 febbraio 2025.

Classificazione TESEO

CENTRALINISTI, TUTELA DEI LAVORATORI, TUTELA DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI, COMMERCIO

[Articoli](#)

LAVORATORI DIPENDENTI (Art.3), LIMITI E VALORI DI RIFERIMENTO (Artt.3, 5, 8), OBBLIGO DI FORNIRE DATI NOTIZIE E INFORMAZIONI (Art.3), SEDE DEL SERVIZIO (Art.3), SANZIONI AMMINISTRATIVE (Art.3), PENE PECUNIARIE (Art.3), ATTESTATI E CERTIFICATI (Art.4), DECRETI MINISTERIALI (Art.5), MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI (Art.5), OSSERVATORI (Art.8), COMPETENZA (Art.8), TRASMISSIONE DI ATTI (Art.8), FONDI DI BILANCIO (Art.9), ABROGAZIONE DI NORME (Art.10)

Assegnazione

Assegnato alla [10ª Commissione permanente \(Affari sociali, sanità, lavoro pubblico e privato, previdenza sociale\)](#) in sede redigente il 5 marzo 2025. Annuncio nella seduta n. 281 del 5 marzo 2025.

Parere delle commissioni 1ª (Aff. costituzionali), 2ª (Giustizia), 3ª (Aff. esteri e difesa), 4ª (Unione

europea), 5<sup>a</sup> (Bilancio), 6<sup>a</sup> (Finanze), 8<sup>a</sup> (Ambiente, lavori pubblici), Questioni regionali

## 1.2. Testi

## 1.2.1. Testo DDL 1369

[collegamento al documento su www.senato.it](http://www.senato.it)

Senato della Repubblica XIX LEGISLATURA

N. 1369

### DISEGNO DI LEGGE

d'iniziativa dei senatori **TURCO** e **DI GIROLAMO**

COMUNICATO ALLA PRESIDENZA IL 30 GENNAIO 2025

Misure per il riordino del settore dei *call center*

Onorevoli Senatori. - Il settore dei *call center* rappresenta uno dei comparti più vulnerabili ai processi di globalizzazione che caratterizzano il contesto economico e sociale odierno, nonché uno dei meno protetti da una regolamentazione adeguata. A subire le ripercussioni di questa carenza normativa sono soprattutto i lavoratori, che operano in un ambito ad alta intensità lavorativa, dove l'apporto umano è un elemento fondamentale.

In particolare, i lavoratori italiani si trovano a fare i conti con le difficoltà derivanti dalla delocalizzazione realizzata da alcune imprese del settore. Pur non essendo possibile imporre ai soggetti privati modalità specifiche per l'acquisto dei servizi, riteniamo fondamentale che tutte le pubbliche amministrazioni e gli enti pubblici, che intendano avvalersi di *call center* esterni, debbano rivolgersi esclusivamente a imprese che non abbiano delocalizzato le proprie attività nel recente passato.

Il presente disegno di legge intende colmare le lacune normative esistenti, tutelando prima di tutto i diritti dei lavoratori. In tal senso, riteniamo doveroso che, qualora un'impresa di *call center* scelga di delocalizzare la propria attività, debba comunicarlo al Ministero del lavoro e delle politiche sociali, all'Ispettorato nazionale del lavoro, al Ministero delle imprese e del *made in Italy* e al Garante per la protezione dei dati personali.

Un aspetto cruciale del riordino normativo in discussione riguarda la protezione del singolo lavoratore, al fine di sanare una delle piaghe più dolorose del settore: lo sfruttamento di numerosi uomini e donne, che sono spesso costretti a lavorare in condizioni disagiate, in spazi angusti e a fronte di retribuzioni molto basse. In molte occasioni, il calcolo delle retribuzioni avviene non in base alle ore effettivamente lavorate, ma secondo parametri poco trasparenti.

A tal fine, un osservatorio dedicato al settore dei *call center*, istituito presso il Ministero delle imprese e del *made in Italy*, avrà il compito di avviare un tavolo tecnico di coordinamento finalizzato al monitoraggio e alla gestione delle crisi aziendali. Inoltre, esso si occuperà di garantire il rispetto delle norme e di emanare linee guida per l'adozione di modelli organizzativi trasparenti ed efficaci. Inoltre, sarà incaricato di predisporre un codice etico che tutte le imprese del settore dovranno obbligatoriamente adottare.

Viene, infine, introdotto il sistema di certificazione delle imprese operanti nel settore dei *call center*. Il Ministero delle imprese e del *made in Italy* avrà il compito di disciplinare le modalità per il rilascio di tale certificazione, che dovrà garantire il rispetto di *standard* adeguati e coerenti con la normativa europea. Tra i requisiti per la certificazione risulteranno fondamentali l'adempimento di tutti gli obblighi contributivi, fiscali e assicurativi, verificabili tramite il Documento unico di regolarità contributiva (DURC).

Questa proposta legislativa risponde alle legittime richieste di migliaia di lavoratori del settore, che chiedono maggiore protezione e stabilità, al fine di garantir loro percorsi lavorativi più dignitosi e sicuri.

Per i contratti relativi a servizi ad alta intensità di manodopera viene escluso il criterio del minor

ribasso, poiché tale approccio favorirebbe lo sfruttamento del lavoro e la riduzione dei costi a discapito della qualità del servizio e delle condizioni di lavoro. Gli affidamenti saranno aggiudicati secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata in base al miglior rapporto tra qualità del servizio, tutele dei lavoratori e offerta economica, in linea con i principi di trasparenza, proporzionalità e concorrenza.

Al fine di evitare frammentazioni contrattuali che compromettano la trasparenza e la tutela dei lavoratori, viene introdotto il divieto di subappalto a cascata nei contratti di servizi ad alta intensità lavorativa. È consentita una sola fase di subappalto, soggetta a rigorosi controlli da parte del committente, pubblico o privato, al fine di garantire il rispetto delle condizioni contrattuali e dei diritti dei lavoratori.

Le disposizioni si applicano a tutte le imprese operanti nel settore dei *call center*, sia in regime di appalto che in gestione diretta, indipendentemente dalla forma contrattuale applicata ai lavoratori. In caso di successione di appalto o cessazione dell'attività di un'impresa operante nel settore dei *call center*, il nuovo appaltatore o subentrante è obbligato ad assorbire prioritariamente il personale impiegato dal precedente gestore, garantendo la continuità occupazionale. L'obbligo si applica nel rispetto delle condizioni economiche e normative previste dal contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL) applicabile, nonché delle disposizioni legislative in materia di trasferimento d'azienda, ai sensi dell'articolo 2112 del codice civile.

Ai lavoratori impiegati nel settore dei *call center*, è riconosciuto un trattamento economico minimo inderogabile non inferiore a 9 euro lordi per ogni ora lavorata.

## DISEGNO DI LEGGE

### Art. 1.

#### (Finalità)

1. La presente legge, in conformità alla normativa dell'Unione europea e all'articolo 117 della Costituzione, disciplina il settore dei servizi di *contact center*, al fine di favorirne lo sviluppo, la competitività, la trasparenza e la concorrenza, di garantire elevati livelli di qualità, sicurezza, professionalità e innovazione, di salvaguardare la stabilità occupazionale del personale impiegato e di assicurare la piena tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e dei consumatori.

### Art. 2.

#### (Definizioni)

1. Ai fini della presente legge, si intende per:

a) « impresa di *call center* »: l'impresa che fornisce servizi di *contact center* in regime di esternalizzazione in favore di amministrazioni pubbliche, enti, istituzioni e aziende, pubbliche o private;

b) « servizi di *contact center* »: i servizi di *call center* in entrata e in uscita erogati in regime di esternalizzazione, e in seguito alla stipulazione di un contratto, da un'impresa di *call center* per conto di un committente, consistenti nella gestione delle comunicazioni multicanale con gli utenti, nell'assistenza ai clienti, nelle attività di televendita, *marketing* diretto, assistenza tecnica, supporto operativo, recupero crediti, ricerche di mercato e sondaggi, gestione della reputazione *online*, assistenza ai clienti tramite i *social media*, generazione di contatti commerciali, nonché ogni altra attività affine, connessa o strumentale;

c) « committente »: qualsiasi soggetto, pubblico o privato, che affida, in tutto o in parte, lo svolgimento dei propri servizi di *contact center* a un'impresa esterna di *call center*, configurando un servizio in regime di esternalizzazione.

### Art. 3.

#### (Norme in materia di delocalizzazione)

1. Le amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, le società controllate dagli enti locali che siano organismi di



diritto pubblico ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera e), dell'allegato I.1. al codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, comprese quelle che emettono strumenti finanziari quotati nei mercati regolamentati, i concessionari di beni e servizi pubblici e le aziende private che affidano lo svolgimento dei propri servizi a un *call center* esterno, procedono all'aggiudicazione dei contratti di affidamento dei servizi di *call center* esclusivamente a imprese attive nel settore che, negli ultimi dieci anni, non abbiano delocalizzato, in tutto o in parte, le proprie attività in Stati non appartenenti all'Unione europea, ad eccezione degli Stati aderenti allo Spazio economico europeo.

2. Le imprese di *call center* che impieghino un numero pari o superiore a venti unità di personale, comprensivo di lavoratori dipendenti e con contratto di collaborazione coordinata e continuativa, e che intendano delocalizzare, anche mediante affidamento a terzi, le proprie attività al di fuori del territorio nazionale, devono darne comunicazione almeno novanta giorni prima del trasferimento:

a) al Ministero del lavoro e delle politiche sociali nonché all'Ispettorato nazionale del lavoro;

b) al Ministero delle imprese e del *made in Italy*, indicando le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico;

c) al Garante per la protezione dei dati personali, indicando le misure adottate per garantire il rispetto della legislazione nazionale, con particolare riferimento al codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, nonché delle disposizioni vigenti in materia di registro pubblico delle opposizioni.

3. La mancata comunicazione di cui al comma 2 comporta l'applicazione, a carico dell'impresa di *call center* inadempiente, di una sanzione amministrativa pecuniaria da 15.000 euro a 100.000 euro per ciascuna comunicazione omessa o tardiva. La sanzione è irrogata dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali nei casi di cui al comma 2, lettera a), dal Ministero delle imprese e del *made in Italy* nei casi di cui al comma 2, lettera b), e dal Garante per la protezione dei dati personali nei casi di cui al comma 2, lettera c).

4. Le imprese di *call center* che, alla data di entrata in vigore della presente legge, operano in Paesi stranieri, sono tenute a fornire una comunicazione analoga a quella di cui al comma 2 entro sessanta giorni dalla data suddetta.

5. Il cittadino residente in Italia che effettua una chiamata a un *call center* deve essere preventivamente informato sullo Stato estero in cui l'operatore è ubicato e deve poter scegliere che il servizio richiesto sia reso da un operatore situato nel territorio nazionale. Al cittadino che opta per un operatore ubicato in Italia, devono essere garantite identiche condizioni di servizio in termini di tempi di risposta e di offerta delle prestazioni erogate. Entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, le imprese di *call center* devono mettere a disposizione degli utenti numeri telefonici distinti per i *call center* ubicati in Paesi esteri e per quelli situati nel territorio nazionale.

6. Qualora siano previsti costi a carico dell'utente per le chiamate ai *call center*, su tali importi si applica, in aggiunta alla tassazione vigente, un contributo di solidarietà pari al 150 per cento a titolo di imposta, interamente a carico dell'azienda, il cui onere non può essere trasferito agli utenti. Il contributo deve essere versato dall'azienda entro il sedicesimo giorno del terzo mese successivo a quello dell'incasso. Le risorse derivanti dal versamento del contributo sono destinate:

a) per il 50 per cento, al finanziamento dei trattamenti di integrazione salariale di cui al titolo I del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 148;

b) per il restante 50 per cento, al Fondo sociale per occupazione e formazione di cui all'articolo 18, comma 1, lettera a), del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2, per il sostegno al reddito dei lavoratori dipendenti dalle imprese di *call center*, ai sensi dell'articolo 44, comma 7, del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 148.

7. Per le chiamate effettuate al fine di ricevere assistenza per un servizio di pubblico interesse non possono, in ogni caso, essere previsti costi a carico dell'utente.

8. Quando un cittadino è destinatario di una chiamata da un *call center*, deve essere preliminarmente

informato sul Paese estero in cui l'operatore è fisicamente ubicato.

Art. 4.

(Certificazione delle imprese di call center)

1. Le amministrazioni pubbliche inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, a totale partecipazione pubblica diretta o indiretta, le società controllate dagli enti locali che siano organismi di diritto pubblico ai sensi dell'articolo 1, comma 1, lettera e), dell'allegato I.1 al codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo n. 36 del 2023, comprese quelle che emettono strumenti finanziari quotati nei mercati regolamentati, nonché i concessionari di beni e servizi pubblici possono affidare, in tutto o in parte, lo svolgimento dei propri servizi di *contact center* esclusivamente a imprese di *call center* che siano in possesso della certificazione di qualità di cui al comma 2 del presente articolo, a pena di nullità del contratto. Restano fermi gli obblighi di approvvigionamento attraverso gli strumenti messi a disposizione da Consip Spa previsti dalla normativa vigente.

2. Entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge il Ministro delle imprese e del *made in Italy*, con regolamento adottato ai sensi dell'articolo 17, comma 3, della legge 23 agosto 1988, n. 400, disciplina le modalità per il rilascio della certificazione di qualità alle imprese di *call center*, prevedendo:

a) il possesso di specifici requisiti volti a garantire *standard* adeguati e omogenei dei servizi da erogare, in coerenza con la normativa europea, con particolare riferimento a:

1) il regolare adempimento degli obblighi contributivi, fiscali e assicurativi, risultante dal documento unico di regolarità contributiva (DURC), relativo al personale impiegato nei servizi di *contact center*, nonché la regolarità della documentazione prevista in materia di sicurezza sul lavoro;

2) il rispetto della parte economico-normativa dei contratti collettivi nazionali di lavoro di settore adottati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale;

3) l'utilizzo di personale qualificato, debitamente formato e aggiornato, in relazione agli specifici servizi richiesti dai committenti;

b) le specifiche sanzioni da applicare in caso di perdita dei requisiti.

3. Il Ministero delle imprese e del *made in Italy* rilascia la certificazione di cui al comma 2, effettua controlli periodici sulla sussistenza e permanenza dei requisiti previsti dal regolamento di cui al medesimo comma 2 e irroga le sanzioni ivi previste.

Art. 5.

(Tutela dei lavoratori)

1. Nelle attività di vendita diretta di beni e servizi realizzate tramite servizi di *call center* in uscita, il compenso orario dei lavoratori, inclusi quelli con contratto di lavoro autonomo, non può essere inferiore alla retribuzione oraria prevista per il livello retributivo superiore di due categorie rispetto a quello minimo stabilito dai contratti collettivi nazionali stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative nel settore della tecnologia, dell'informazione e della comunicazione, salvo disposizioni più favorevoli. Per i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, il compenso orario non può essere inferiore al compenso minimo previsto dai contratti collettivi nazionali stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative per tali tipologie contrattuali.

2. Ai lavoratori delle imprese di *call center* impiegati nei servizi in entrata e in uscita, titolari di contratti di collaborazione coordinata e continuativa o di altre forme di lavoro autonomo spetta, a decorrere dal terzo rinnovo o dalla seconda proroga per contratti di durata inferiore a dieci mesi, un incremento del compenso medio del 15 per cento, calcolato a partire dalla data di stipula del primo contratto.

3. L'impresa di *call center* che registri, nei primi tre anni di attività e per due anni consecutivi, un tasso

medio di ricambio del personale superiore al 15 per cento, derivante da licenziamenti o mancati rinnovi di contratti a termine, è tenuta a versare all'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS) un contributo di solidarietà pari al 15 per cento dell'imponibile contributivo complessivo dei lavoratori con contratto di collaborazione coordinata e continuativa. Con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, da adottare entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, sono stabiliti i tempi e le modalità di attuazione del versamento del suddetto contributo. Le risorse derivanti dalle disposizioni di cui al presente comma sono destinate al finanziamento dell'indennità di disoccupazione di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 4 marzo 2015, n. 22.

4. Salvo diversa disposizione di maggior favore prevista dai contratti collettivi, il lavoratore che, nell'esecuzione di uno o più contratti di collaborazione coordinata e continuativa o di altra tipologia di attività autonoma presso la stessa impresa di *call center* o in società controllate o collegate, abbia prestato complessivamente un'attività lavorativa per un periodo superiore a sei mesi, ha diritto di precedenza nelle assunzioni effettuate nei successivi dodici mesi dall'impresa medesima, con riferimento sia alle attività in entrata che a quelle in uscita.

Art. 6.

*(Disposizioni in materia di tutela occupazionale nel settore dei call center)*

1. Le disposizioni del presente articolo si applicano alle imprese operanti nel settore dei *call center*, sia in regime di appalto che in gestione diretta, indipendentemente dalle tipologie contrattuali applicate al personale impiegato.

2. In caso di successione nell'appalto o di cessazione dell'attività di un'impresa operante nel settore dei *call center*, il nuovo appaltatore o subentrante è tenuto ad assumere prioritariamente il personale impiegato dal precedente gestore, garantendo la continuità occupazionale. Tale obbligo si attua nel rispetto delle condizioni economiche e normative previste dal contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL) applicabile, nonché delle disposizioni legislative in materia di trasferimento d'azienda, ai sensi dell'articolo 2112 del codice civile.

3. I lavoratori impiegati nel settore dei *call center* con qualsiasi tipologia di contratto di lavoro, anche occasionale, hanno diritto a un trattamento economico minimo inderogabile non inferiore a 9 euro lordi per ogni ora lavorata. Qualsiasi contratto individuale o collettivo che preveda un trattamento retributivo inferiore a tale soglia è nullo e privo di effetto nella parte in cui contravviene alla disposizione di cui al primo periodo.

4. La vigilanza sul rispetto delle disposizioni del presente articolo è di competenza dell'Ispettorato nazionale del lavoro, che la esercita attraverso le proprie articolazioni territoriali, in collaborazione con le organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale. In caso di violazione delle disposizioni di cui ai commi 2 e 3 si applicano sanzioni amministrative proporzionate alla gravità della violazione medesima e, nei casi di reiterazione, è disposta la sospensione dell'attività fino all'adempimento degli obblighi previsti.

5. Le disposizioni del presente articolo si applicano a tutti i rapporti di lavoro attivi nel settore dei *call center*.

Art. 7.

*(Modifiche al codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36)*

1. Al codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) all'articolo 108, comma 2, è aggiunta, in fine, la seguente lettera:

« *f-bis*) i contratti relativi a servizi ad alta intensità di manodopera, inclusi quelli del settore dei *call center*, per i quali l'offerta economicamente più vantaggiosa è valutata tenendo conto altresì delle tutele garantite ai lavoratori »;

b) all'articolo 119, dopo il comma 8 è inserito il seguente:

« 8-bis. Nei contratti aventi per oggetto servizi ad alta intensità di manodopera, inclusi i servizi di *call*

*center*, è vietato il subappalto a cascata. È ammessa una sola fase di subappalto, previo controllo del rispetto delle condizioni contrattuali e dei diritti dei lavoratori da parte del committente »;

c) all'articolo 221, comma 4, dopo la lettera c) è inserita la seguente:

« *c-bis*) garantire il rispetto dei divieti e delle limitazioni in materia di subappalto previsti dall'articolo 119 ».

2. Le disposizioni di cui al comma 1 si applicano agli affidamenti effettuati sia da amministrazioni pubbliche che da committenti privati, in conformità ai principi di trasparenza, proporzionalità e tutela dei diritti dei lavoratori.

Art. 8.

*(Osservatorio nazionale permanente per il settore dei call center)*

1. È istituito, presso il Ministero delle imprese e del *made in Italy*, l'Osservatorio nazionale permanente per il settore dei *call center*, di seguito denominato « Osservatorio », al fine di contribuire alla definizione di una politica industriale e fiscale organica ed efficace a sostegno del settore e di promuovere l'attuazione della normativa e delle misure di sviluppo in materia.

2. L'Osservatorio svolge i seguenti compiti:

a) monitora l'evoluzione normativa, economica e occupazionale, a livello nazionale ed europeo, nonché l'attuazione delle disposizioni vigenti in materia di *call center*, con particolare attenzione alla concorrenza e al fenomeno della delocalizzazione;

b) analizza le problematiche complessive del settore e coordinare tavoli tecnico-istituzionali attivati su specifici aspetti, al fine di individuare misure di sostegno di politica industriale e fiscale, nonché aree prioritarie di intervento, anche legislativo, con particolare riferimento alla disciplina del registro pubblico delle opposizioni, di cui all'articolo 130, comma 3-*bis*, del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e al regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 gennaio 2022, n. 26;

c) stabilisce linee guida per l'adozione di modelli di organizzazione, gestione e controllo dei servizi di *call center*, nonché per la formulazione di accordi, intese e protocolli tra i committenti e le imprese di *call center*;

d) predispone, nel rispetto della normativa in materia di consumo e di protezione dei dati personali, un codice etico di condotta che le imprese di *call center* devono adottare nell'erogazione dei loro servizi e nei rapporti con i committenti, i consumatori e i soggetti terzi, individuando altresì le sanzioni in caso di inosservanza;

e) attiva un tavolo tecnico di coordinamento per il monitoraggio e la gestione di eventuali crisi aziendali, garantendo soluzioni strutturali concordate attraverso procedure di consultazione ai sensi della normativa vigente e secondo quanto definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento;

f) elabora un programma annuale di interventi specifici finalizzati a incentivare l'occupazione e a sostenere le spese per la ricerca, l'innovazione e il processo di digitalizzazione nel settore dei *call center*;

g) promuove iniziative a sostegno del settore, anche attraverso attività coordinate di formazione, qualificazione e aggiornamento destinate agli operatori.

3. Nell'espletamento dei compiti di cui al comma 2, l'Osservatorio si avvale della collaborazione delle associazioni nazionali di categoria, anche recependo esperienze e azioni già avviate o realizzate per gli aspetti connessi alle sue competenze.

4. Con regolamento adottato ai sensi dell'articolo 17, comma 3, della legge 23 agosto 1988, n. 400, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, il Ministro delle imprese e del *made in Italy*, di concerto con i Ministri del lavoro e delle politiche sociali e dell'economia e delle finanze, disciplina la composizione, la durata, l'organizzazione e il funzionamento dell'Osservatorio,

prevedendo che esso sia composto, in misura paritetica, da rappresentanti designati rispettivamente:

- a) dai Ministeri delle imprese e del *made in Italy*, del lavoro e delle politiche sociali e dell'economia e delle finanze;
- b) dalla Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281;
- c) dalle associazioni datoriali e dalle organizzazioni sindacali di categoria maggiormente rappresentative sul piano nazionale;
- d) dalle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco istituito ai sensi dell'articolo 137 del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

5. Alle riunioni dell'Osservatorio possono essere invitati, in relazione alla trattazione di tematiche di specifico interesse, rappresentanti del Garante per la protezione dei dati personali, dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, dell'Autorità nazionale anticorruzione, nonché di altri enti e istituzioni, pubblici o privati.

6. L'Osservatorio, a decorrere dall'anno successivo a quello di entrata in vigore della presente legge, trasmette alle Camere, entro il 31 dicembre di ogni anno, una relazione sulle attività svolte, evidenziando dettagliatamente i dati e le informazioni rilevanti ai sensi delle lettere a), b), e), f) e g) del comma 2.

7. All'istituzione e al funzionamento dell'Osservatorio si provvede nei limiti delle risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica. La partecipazione all'Osservatorio non dà luogo, in alcun caso, alla corresponsione di emolumenti, compensi, indennità o rimborsi di spese comunque denominati.

Art. 9.

*(Disposizioni finanziarie)*

1. Agli oneri derivanti dall'attuazione della presente legge, valutati complessivamente in 18 milioni di euro annui a decorrere dall'anno 2025, si provvede mediante corrispondente riduzione delle risorse del Fondo per interventi strutturali di politica economica, di cui all'articolo 10, comma 5, del decreto-legge 29 novembre 2004, n. 282, convertito, con modificazioni, dalla legge 27 dicembre 2004, n. 307.

2. Il Ministro dell'economia e delle finanze è autorizzato ad apportare, con propri decreti, le occorrenti variazioni di bilancio.

Art. 10.

*(Norme abrogate)*

1. A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge sono abrogate le seguenti disposizioni:

- a) l'articolo 24-*bis* del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134;
- b) il comma 10 dell'articolo 1 della legge 28 gennaio 2016, n. 11.

2. I riferimenti normativi alle disposizioni abrogate dal comma 1 si intendono sostituiti dai corrispondenti riferimenti contenuti nella presente legge.

Art. 11.

*(Entrata in vigore)*

1. La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale*.

