



MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

DIREZIONE GENERALE PER LE ATTIVITA' TERRITORIALI

Divisione I – Vigilanza, controllo, azione ispettiva, programmazione

NOTA INFORMATIVA

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

Le sotto indicate disposizioni sono relative specificatamente agli adempimenti nei confronti del MISE. Relativamente agli adempimenti previsti dalla medesima norma nei confronti di Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Autorità Garante per la protezione dei dati personali e Autorità per le garanzie nelle comunicazioni si rinvia al testo normativo sopra richiamato.

1. Premessa

Con la G.U n. 297 del 21/12/2016 è stato pubblicato l'articolo 1, comma 243, della legge n. 232 del 2016 (c.d. legge di bilancio) che sostituisce l'art. 24 -bis del decreto legge n. 83/2012 convertito con modificazioni in legge n. 134/2012.

Gli emendamenti introdotti, vigenti dal 1° gennaio 2017, comportano un ampliamento della platea di soggetti cui la fattispecie viene applicata, nonché un sensibile aumento delle sanzioni amministrative previste per le relative violazioni.

La nuova norma trova applicazione indipendentemente dal numero dei dipendenti occupati nei call center.



2. Obblighi di comunicazione da parte degli operatori economici

Qualunque operatore economico che decida di localizzare, anche mediante affidamento a terzi, l'attività di call center fuori dal territorio nazionale in un Paese non membro dell'Unione europea, deve darne comunicazione, almeno trenta giorni prima del trasferimento, alle seguenti amministrazioni:

- Ministero del lavoro e delle politiche sociali nonché all'Ispettorato nazionale del lavoro;
- Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE);
- Garante per la protezione dei dati personali.

La comunicazione dovrà contenere elementi informativi differenziati in ragione dell'Amministrazione destinataria della stessa. Per quanto riguarda la specifica comunicazione da effettuare al Ministero dello Sviluppo Economico occorre indicare le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi localizzati in un Paese non membro dell'Unione europea.

L'inosservanza dell'obbligo di cui sopra comporta l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria di euro 150.000 per ciascuna comunicazione omessa o tardiva.

Coloro che antecedentemente alla data del 1° gennaio 2017 abbiano localizzato l'attività di call center, anche mediante affidamento a terzi, al di fuori del territorio nazionale e dell'Unione europea devono procedere alle sopra menzionate comunicazioni entro il termine di 60 giorni dalla data di entrata in vigore della normativa, ovvero entro il 2 marzo 2017. Per l'omessa o tardiva comunicazione si applica una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 10.000 euro per ciascun giorno di ritardo.

Gli obblighi di comunicazione possono essere osservati inserendo le informazioni nell'allegato modulo da inviare tramite posta elettronica certificata all'indirizzo comunicazioni.callcenter@pec.mise.gov.it

3. Attività di call center e relativi adempimenti

Quando un utente effettua una chiamata ad un call center deve essere informato preliminarmente in merito al Paese in cui è fisicamente collocato l'operatore che risponde (Territorio nazionale, Paesi UE, Paesi extra UE). Analoga informazione deve essere fornita nel caso in cui l'utente riceva una chiamata da un call center. La mancata informazione preliminare di cui sopra comporta l'applicazione di una sanzione amministrativa pari a 50.000 euro per ogni giornata di violazione.



Dal novantesimo giorno successivo all'entrata in vigore della presente norma, ovvero dal 1° aprile 2017, l'operatore del call center collocato in un Paese extra UE deve inoltre informare preliminarmente circa la possibilità di richiedere che il servizio sia reso da un operatore collocato nel territorio nazionale o in ambito UE con immediato trasferimento nel corso della medesima chiamata. L'informativa e il trasferimento di chiamata devono essere assicurati anche nel caso in cui l'utente riceva una chiamata da un call center. In caso di inosservanza dei predetti obblighi, il Ministero dello sviluppo economico applica la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 50.000 euro per ogni giornata di violazione.

Delle sopra indicate violazioni il MISE ne darà comunicazione al Garante per la protezione dei dati personali per i successivi adempimenti di competenza.

4. Responsabilità solidale tra committente e gestore del call center

Il soggetto che affida il servizio ad un call center esterno è responsabile in solido con il soggetto gestore del call center stesso. La contestazione della violazione, può essere notificata all'affidatario estero per il tramite del committente.

Qualunque operatore che svolge o che si avvale di servizi di call center è tenuto a comunicare entro dieci giorni dalla richiesta del Ministero dello sviluppo economico, la localizzazione del call center destinatario della chiamata o dal quale origina la stessa. La violazione del predetto obbligo comporta l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 euro per ogni violazione.

5. Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (R.O.C.)

Tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali sono obbligati, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente norma, ovvero entro il 2 marzo 2017, a iscriversi al Registro degli operatori di comunicazione tenuto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, alla quale dovranno essere fornite tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico ed utilizzate per i servizi di call center. Tale obbligo sussiste anche a carico dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center e deve essere contemplato nel contratto di affidamento del servizio. In caso di inosservanza di tale obbligo è prevista l'applicazione della sanzione pecuniaria amministrativa pari a 50.000 euro.



6. Scheda comunicazioni al Ministero dello Sviluppo Economico .

In allegato alla presente Nota Informativa viene accluso come sopra indicato un modulo da compilarsi ai sensi della normativa in parola ed inviarsi, tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: **comunicazioni.callcenter@pec.mise.gov.it**

IL DIRETTORE GENERALE
Pietro Celi