

Padova, 17 febbraio 2017

Circolare n° 06/2017

Alla Spett.le Clientela

Oggetto: Attività di Call Center – adempimenti vari.

Come anticipato nella circolare di studio n° 1/2017, 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 ha sostituito l'art. 24-bis del decreto legge n.83/2012 convertito con modificazioni nella legge n. 134/2012, riguardante l'attività di Call Center. Gli elementi introdotti comportano:

- un ampliamento della platea dei soggetti cui la fattispecie viene applicata;
- un sensibile aumento delle sanzioni amministrative previste per le relative violazioni;
- **degli obblighi anche per coloro i quali svolgono attività di call center con le sole numerazioni nazionali.**

In materia è intervenuta, in data 31/01/2017, una nota informativa del MiSE (Ministero dello Sviluppo Economico) la quale ha fornito alcuni chiarimenti/precisazioni.

Qui di seguito Vi riportiamo un quadro complessivo della materia.

1. SOGGETTI INTERESSATI

La nuova normativa trova applicazione alle attività svolte da call center **indipendentemente dal numero dei dipendenti occupati.**

2. REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE - ROC

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.**

3. OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE DA PARTE DEGLI OPERATORI – CALL CENTER EXTRA UE

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**: andranno indicati i lavoratori coinvolti;
- **Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE)**: occorrerà indicare **le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi localizzati in un Paese non membro dell'Unione europea** (vedi modello allegato). L'inosservanza di tale obbligo comporta l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria di euro 150.000 per ciascuna comunicazione omessa o tardiva;

- **Garante per la protezione dei dati personali:** andranno indicate le misure adottate per garantire il rispetto della legislazione nazionale, e in particolare delle disposizioni del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 nonché delle disposizioni concernenti il registro pubblico delle opposizioni, istituito ai sensi del regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 178.

4. CALL CENTER GIA' LOCALIZZATI IN PAESI EXTRA UE

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

5. INFORMATIVA PER L'UTENZA

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.

6. RESPONSABILITA' SOLIDALE TRA COMMITTENTE E GESTORE DI 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.

7. APPALTI PUBBLICI

In caso di gare di appalto viene previsto un parametro per la valutazione dell'offerta più vantaggiosa cercando di astrarre il costo del lavoro determinandolo al netto delle spese relative al costo del personale.

8. OBBLIGO DI COMUNICARE LA LOCALIZZAZIONE DEI CALL CENTER

Qualunque operatore che svolge o che si avvale di servizi di call center è tenuto a comunicare **entro dieci giorni dalla richiesta di uno degli enti di cui al punto 2, 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.

Cordiali Saluti
Il Cdl Alessio Bertagnin