

Roma, 8 Marzo 2017

CIR17063
SM

Oggetto: delocalizzazione in Paesi extra U.E delle attività di call center. Obblighi di comunicazione nei confronti del Ministero del Lavoro e del Garante per la privacy. Istruzioni operative.

Com'è noto, la Legge di Bilancio 2017 (Legge 232/2016, art.1, comma 243) ha introdotto nuovi obblighi in ordine all'attività di call center, applicabili anche alle imprese che nonostante svolgano in via principale un'attività differente, abbiano istituito un servizio telefonico che si interfaccia con il pubblico (es. numero verde) con risorse umane e strutture appositamente dedicate (vedi per ulteriori approfondimenti la nota Confrtrasporto NOR17048 del 15 Febbraio u.s).

In particolare, le nuove norme obbligano gli operatori economici che decidano di localizzare l'attività di call center in un Paese extra U.E (anche tramite affidamento ad una società terza), ad effettuare una serie di comunicazioni nei confronti del MISE, del Ministero del Lavoro, dell'Ispettorato del Lavoro e del Garante per la privacy, almeno 30 gg prima del trasferimento.

Per quanto riguarda il MISE, la comunicazione viene eseguita tramite uno specifico modello (trasmesso in allegato alla sopra citata informativa confederale, alla quale si fa pertanto rinvio), da inviare tramite PEC all'indirizzo comunicazioni.callcenter@pec.mise.gov.it.

Le altre istituzioni coinvolte, a loro volta, hanno emanato istruzioni specifiche soltanto in questi giorni, e precisamente:

- il Ministero del Lavoro ha emesso la nota prot. 1328 del 1° marzo 2017, fornendo indicazioni operative valide per quel Dicastero e per l'Ispettorato del Lavoro. In particolare, dopo aver evidenziato che l'adempimento non interessa le pubbliche amministrazioni e i soggetti che operano senza fine di lucro, la nota informa che dal 28 marzo p.v sarà disponibile, sui siti internet istituzionali del Ministero del lavoro e dell'INL, un apposito modello telematico in formato Excel da compilare mediante l'accesso con le credenziali del portale dei servizi Cliclavoro. Fino a quella data, le comunicazioni potranno effettuarsi tramite una tabella in formato Excel completa di tutte le informazioni presenti nel modello telematico, da inviare all'indirizzo di posta elettronica (deloc_callcenter@lavoro.gov.it); allo stesso indirizzo, inoltre, potranno essere inoltrati dei quesiti sulle modalità di utilizzo della procedura informatica.
- il Garante per la privacy ha pubblicato sul proprio sito internet (<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/6029202>) una nota informativa con allegati due modelli da utilizzare per le comunicazioni. Peraltro, la nota del Garante precisa che nel rispetto del principio di semplificazione stabilito dal Codice dell'amministrazione digitale, gli obblighi in esame si intendono assolti anche a favore di questo soggetto, attraverso l'informativa inviata al MISE e l'attestazione al Garante del loro adempimento.



Infine, ricordiamo che per ciascuna comunicazione omessa o tardiva è prevista una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 € , mentre per le delocalizzazioni già attive (per le quali la comunicazione andava fatta entro lo scorso 2 Marzo), la sanzione ammonta a €.10.000 per ogni giorno di ritardo.

Il testo della nota del Ministero del Lavoro è disponibile al link sottoindicato.

Cordiali saluti.