

Roma, 15 Febbraio 2017

NOR17048

SM

Oggetto: Attività di call center. Obbligo di iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione.

La Legge di Bilancio 2017 (Legge 232/2016, art.1, comma 243) ha introdotto disposizioni che riformano l'attività di call center, applicabili anche alle imprese che pur non svolgendo tale attività in via principale (avendo un oggetto sociale differente), tuttavia gestiscano direttamente (con risorse umane appositamente dedicate e strutture proprie) un servizio telefonico di interfaccia con la clientela (es numero verde, customer service, ecc..).

Nei confronti di questi soggetti che svolgano attività di call center su numerazioni nazionali, il nuovo art. 24 bis del decreto legge n. 83/12 (come modificato dalla predetta Legge di Bilancio) **ha previsto l'obbligo di iscriversi entro il 2 Marzo p.v al Registro degli operatori di comunicazione tenuto dall'AGCOM,** fornendo altresì (con il modello 25/ROC telematico) tutte le utenze telefoniche messe a disposizione del pubblico ed utilizzate per i servizi di call center. L'iscrizione si effettua in modalità telematica, accedendo all'indirizzo www.impresainungiorno.gov.it mediante la Carta Nazionale dei Servizi (CNS). **L'inosservanza dell'obbligo comporta una sanzione pecuniaria amministrativa pari a 50.000 €.**

Qualora l'impresa abbia affidato l'attività di call center a società esterne, evitando quindi di gestirla direttamente, **l'obbligo di iscrizione al Registro grava solamente sul soggetto terzo affidatario del servizio** (vedi le FAQ pubblicate dall'AGCOM, allegate alla presente nota informativa).

Pertanto, occorre evidenziare che la norma in esame prevede una serie di prescrizioni ulteriori, legati all'attività di call center:

- nei confronti degli operatori economici che, anche mediante società terze, localizzino questa attività in un Paese extra U.E, l'obbligo di darne comunicazione almeno 30 gg prima al Ministero del Lavoro e all'Ispettorato del Lavoro, al MISE e al Garante per la protezione dei dati personali. E' prevista una sanzione amministrativa pari a 150.000 euro per ciascuna comunicazione omessa o tardiva. Gli operatori che, alla data del 1 Gennaio scorso, avevano già delocalizzato l'attività di call center in uno Stato extra U.E (anche tramite affidamento a terzi), devono eseguire la comunicazione entro il 2 Marzo p.v, pena una sanzione amministrativa di 10.000 euro per ciascun giorno di ritardo. Per assolvere a questi obblighi di comunicazione limitatamente al MISE, questo Dicastero ha predisposto un modello (che si allega alla presente informativa) da inviare tramite PEC all'indirizzo comunicazioni.callcenter@pec.mise.gov.it ;
- l'obbligo di informare preliminarmente l'utente del servizio, circa il Paese (Italia, Stati U.E o extra U.E) dal quale risponde l'operatore del call center. Inoltre, dal 1 Aprile p.v, e sempre per i call center situati in Paesi extracomunitari, l'utente deve essere preventivamente informato della possibilità di parlare con un operatore collocato in Italia o in uno Stato della



U.E, con immediato trasferimento nel corso della medesima chiamata. L'inosservanza di questi obblighi è punita con una sanzione amministrativa pari a 50.000 € per ogni giornata di violazione.

E' importante evidenziare che in merito alle violazioni previste dalla normativa in esame, anche in caso di affidamento dell'attività di call center ad una società esterna, l'impresa committente è comunque responsabile in solido con il soggetto affidatario del servizio (art. 24 bis, comma 8 del d.l. 83/2012).

Per ulteriori ragguagli sull'adempimento, si rinvia alla lettura delle pagine dedicate all'interno del sito internet del Ministero dello Sviluppo Economico:

<http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/198-notizie-stampa/2035951-nuove-regole-per-i-call-center>

Si allegano delle FAQ sul tema, redatte dall'AGCOM, e il modello da utilizzare per la comunicazione al MISE della delocalizzazione dell'attività di call center in uno Stato extra U.E.

Cordiali saluti