



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Servizio Ispettivo, Registro e Corecom

AVVISO

Obbligo di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione degli operatori economici che svolgono attività di call center nonché dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center – Faq esplicative.

✓ Chi sono i soggetti tenuti all'iscrizione al ROC esercenti l'attività di *call center* nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center*?

Sono tenuti a trasmettere domanda di iscrizione al ROC e a rispettare gli obblighi previsti dal regolamento allegato alla delibera n. 666/08/CONS tutti gli operatori economici che svolgono attività di *call center*, nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center*.

✓ Che cosa comunicano al ROC gli operatori economici che svolgono attività di *call center* nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center*?

Gli operatori economici che svolgono attività di *call center* nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center* sono tenuti a comunicare al ROC, attraverso il modello 25/ROC, tutte le numerazioni telefoniche nazionali usate per svolgere i servizi di *call center* (ivi inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i numeri verdi, le numerazioni a sovrapprezzo, le numerazioni per servizi geografici, di comunicazioni mobili, ecc.).

✓ Come trasmetto le informazioni afferenti l'attività di *call center* al Registro degli operatori di comunicazione?

Gli operatori economici che svolgono attività di *call center*, nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center* devono iscriversi al ROC attraverso l'utilizzo dei servizi esposti sul portale www.impresainungiorno.gov.it mediante l'uso della Carta nazionale dei servizi (CNS) del legale rappresentante.

✓ **Come va indicata la numerazione nel modello 25/ROC?**

Le numerazioni vanno indicate sempre per intero. Nel caso in cui un soggetto esercente l'attività di *call center* sia intestatario di utenze telefoniche con numerazione finale dinamica e variabile, è tenuto a comunicare per intero le numerazioni e non solo la numerazione cd. radice.

✓ **Sono un operatore economico/soggetto terzo affidatario che svolge l'attività di *call center* in modo non prevalente. Sono tenuto comunque ad iscrivermi?**

Sì. L'obbligo di iscrizione è previsto a prescindere dalla prevalenza o meno dell'attività di *call center* rispetto al resto della propria attività.

✓ **Sono un operatore economico/soggetto terzo affidatario che svolge attività di *call center inbound/outbound*. Sono tenuto ad iscrivermi?**

Sì. Sono tenuti ad iscriversi tutti gli operatori economici che svolgono attività di *call center*, nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center* a prescindere dalla tipologia di svolgimento (*outbound/inbound*) dell'attività.

✓ **Sono un soggetto terzo affidatario dei servizi di *call center*. Il soggetto che mi ha affidato la gestione di tali servizi è già iscritto al registro. Mi devo comunque iscrivere?**

Sì. Sono tenuti ad iscriversi tutti soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center* a prescindere dalla tipologia di svolgimento (*outbound/inbound*) dell'attività.

✓ **Sono un operatore economico che svolge attività di *call center* in parte direttamente e in parte mediante soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center*. Mi devo iscrivere?**

Sì. Sono tenuti ad iscriversi tutti gli operatori economici che svolgono anche in parte attività di *call center*. Quindi saranno tenuti all'iscrizione entrambi.

✓ **Sono un operatore economico che si affida ad una società che svolge attività di *call center*. Mi devo iscrivere?**

No. Sono tenuti ad iscriversi solo gli operatori economici che “svolgono” attività di *call center*, nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center* a prescindere dalla tipologia di svolgimento (*outbound/inbound*) dell'attività.

✓ **Sono un operatore economico/soggetto terzo affidatario già iscritto al ROC che utilizza servizi di *call center*. Cosa devo fare?**

I soggetti già iscritti al ROC (operatore di rete, fornitore di servizi di media, le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica, ecc.) che svolgono attività di *call center* sono tenuti a comunicare al registro la predetta attività

effettuando una comunicazione di variazione e compilando l'apposito modello 25/ROC.