



# MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

DIREZIONE GENERALE PER LE ATTIVITA' TERRITORIALI

Divisione I – Vigilanza, controllo, azione ispettiva, programmazione

Spett.le Associazione AGENS  
Agenzia Confederale dei Trasporti  
e dei Servizi  
Roma  
agens@agens.it

*Si informa codesta Associazione che a far data dal 1 gennaio 2017, sono entrate in vigore significative modifiche alle disposizioni che disciplinano le attività dei Call Center, anche quelle effettuate fuori dal territorio nazionale, in un Paese non membro dell'Unione Europea.*

*Nel novero dei soggetti istituzionali con specifiche attribuzioni in materia menzionati nella Legge 11 dicembre 2016 n°232, figura il Ministero dello Sviluppo Economico cui è stata assegnata la funzione di vigilanza, con relativo potere sanzionatorio, su diversi adempimenti in capo alle imprese del settore.*

*A tal riguardo, è opportuno evidenziare che le nuove prescrizioni di legge contemplano l'obbligo di iscriversi al Registro degli Operatori di comunicazione entro il 2 marzo c.a. per tutti i Players che lavorano su numerazioni nazionali. E ciò a prescindere dalle dimensioni della forza-lavoro impiegata e comunque dalla posizione di committente o terzo affidatario, considerando che quest'ultimo adesso risulta essere sempre responsabile in solido con il primo.*

*Tra le novità apportate alla normativa di riferimento si evidenzia che ogni localizzazione in un Paese extra Ue delle attività di Call Center, da parte di qualsivoglia Operatore, dovrà essere notificata anche al Ministero dello Sviluppo Economico almeno trenta giorni prima che l'effettivo spostamento abbia luogo, elencando nella comunicazione le numerazioni telefoniche dedicate all'utenza ed usate di fatto per i servizi fuori dai confini della UE. Il mancato rispetto di tale disposizione comporta una sanzione pari a 150mila Euro per ogni comunicazione omessa o tardiva.*

*Medesima comunicazione va effettuata entro il 2 marzo 2017 per le localizzazioni effettuate antecedentemente all'entrata in vigore dalla normativa, pena una sanzione pari a 10mila Euro per ogni giorno di ritardo.*

*In aggiunta a questo, il Mise potrà richiedere ad una qualunque azienda del comparto, concedendo dieci giorni per la risposta, la localizzazione del Call Center che effettua o riceve una*



*chiamata: anche in tal caso verrà irrogata una sanzione, pari a 50mila Euro, per ogni infrazione riscontrata.*

*Altra significativa novità è rappresentata dalla competenza, attribuita al Ministero dello Sviluppo Economico, ad intervenire, comminando sanzioni per un ammontare di 50mila Euro per ogni giornata di violazione, nei casi in cui l'operatore telefonico non gestirà correttamente la chiamata in apertura. La nuova modalità di esecuzione, sia per l'inbound che per l'outbound, stabilisce infatti che l'operatore sia tenuto ad informare sempre il pubblico in via preliminare riguardo il Paese, Italia compresa, da dove sta rispondendo.*

*Stesso importo è stabilito per la sanzione che il MISE è tenuto ad elevare, a decorrere dal 1 aprile c.a., nei casi di contatti telefonici gestiti da un addetto che si trova fisicamente in un Paese non appartenente all'Unione Europea, se tale operatore non proceda ad informare il cittadino-utente con il quale sta interloquendo di avere il diritto di veder trasferita direttamente e subito la chiamata ad un operatore collocato in Italia o in un Paese della Ue e di proseguire quindi la conversazione con quest'ultimo.*

*Quanto sopra riassume le più significative disposizioni cui gli operatori economici sono tenuti ad osservare, in particolare quando decidano di localizzare, anche mediante affidamento a terzi, l'attività di call center in un Paese non membro dell'Unione Europea.*

*Allo scopo di rendere il più possibile aggiornati gli iscritti di codesta Associazione di Categoria sulla normativa introdotta e sui relativi adempimenti, questa Amministrazione ha predisposto una nota esplicativa di dettaglio (allegato 1), corredata da una scheda (allegato 2) da compilare con le informazioni richieste (da inviare tramite posta elettronica certificata all'indirizzo [comunicazioni.callcenter@pec.mise.gov.it](mailto:comunicazioni.callcenter@pec.mise.gov.it).) che si prega di diffondere presso i propri associati.*

*Nel ringraziare per l'attenzione e per la collaborazione si resta a disposizione per eventuali ulteriori elementi di chiarimento.*

IL DIRETTORE GENERALE

Pietro Celi

Si allega:

- 1) nota informativa per gli operatori economici
- 2) scheda di comunicazione MISE