



# Circolare

**“Nuovi  
adempimenti  
per lo  
svolgimento  
dell’attività di  
*call center*”**

## Circolare “Nuovi adempimenti per lo svolgimento dell’attività di call center”

### Premessa

La legge n. 232/2016 (cd. legge di bilancio 2017) ha riscritto l’art. 24-*bis* del DL n. 83/2012, contenente la disciplina delle attività di *call center*, con particolare riferimento a quelle svolte al di fuori dell’Unione europea (di seguito, anche “UE”).

Le modifiche hanno riguardato: *i)* l’ambito di applicazione della disciplina; *ii)* i soggetti istituzionali preposti all’*enforcement* della disciplina: Ministero del lavoro e delle politiche sociali (di seguito: “Ministero del Lavoro”) e Ispettorato nazionale del lavoro, a partire dalla data della sua effettiva operatività, Ministero dello sviluppo economico (di seguito: “MiSE”), Garante per la protezione dei dati personali (di seguito: “Garante privacy”), Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito: “AGCOM”); *iii)* l’impianto sanzionatorio e i profili di responsabilità; *iv)* gli adempimenti informativi e organizzativi a carico dei *call center*.

Il nuovo art. 24-*bis* è oggetto di una nota informativa del MiSE del 1 febbraio 2017 e della Delibera n. 1/2017 dell’AGCOM, cui ha fatto seguito la pubblicazione da parte della stessa Autorità delle FAQ esplicative del 13 febbraio 2017.

Al fine di chiarire e circoscrivere la portata delle nuove misure e ridurre l’impatto sul sistema delle imprese, Confindustria ha avviato un’attività di confronto con le Amministrazioni coinvolte nell’applicazione della norma. Essa, infatti, presenta alcune criticità operative, che rischiano di vanificarne l’effettività, traducendosi per le imprese in un improprio sacrificio economico e per le Amministrazioni vigilanti in un sovraccarico informativo privo di alcuna selettività.

Al momento il confronto è ancora in corso; tuttavia, in vista dell’imminente entrata a regime delle nuove misure, di seguito vengono fornite alcune informazioni in ordine alle novità che hanno interessato l’art. 24-*bis*.

### 1. Ambito di applicazione

Sotto il profilo oggettivo, il nuovo art. 24-*bis* afferma in via generale l’operatività delle sue disposizioni nei confronti di tutte le attività di *call center*.

All’interno di tale categoria di attività, poi, vengono individuate:

- quelle localizzate, anche mediante affidamento a terzi, al di fuori dell’Unione europea;
- quelle localizzate in Italia o nel territorio dell’UE.

Quanto al profilo soggettivo, l’art. 24-bis:

- non contempla il previgente requisito occupazionale di 20 dipendenti, pertanto, le nuove disposizioni trovano applicazione nei confronti delle attività di *call center* a prescindere dal numero dei lavoratori occupati;
- ricomprende gli operatori economici che localizzano, svolgono ovvero si avvalgono di un servizio di *call center*. Quanto al concetto di attività di *call center*, rilevante ai fini dell’applicazione del nuovo art. 24-bis, si segnala al momento l’assenza di una definizione giuridica certa e di specifiche indicazioni da parte delle Amministrazioni competenti. Tale situazione di incertezza - almeno in questa fase di prima applicazione - induce a propendere in via cautelativa per una interpretazione ampia di attività di *call center*, tale da ricomprendervi ogni tipologia di servizio riconducibile a una sorta di *front office* (es. assistenza e gestione della clientela). L’incertezza in ordine all’ambito applicativo del nuovo art. 24-bis è il principale tema che Confindustria ha sottoposto alle Amministrazioni competenti e sul quale si auspica in tempi brevi un chiarimento, che riconduca la norma alla sua finalità originaria: individuarne i destinatari nelle sole imprese che svolgono in via prevalente (*core business*) attività di *call center*.

## 2. Le attività di *call center* localizzate in Italia o nel territorio dell’UE

L’art. 24-bis, co. 11 prevede che tutti gli operatori che svolgono attività di *call center* avvalendosi di **numerazioni nazionali** sono tenuti a **isciversi** al Registro degli Operatori di Comunicazione (**ROC**). L’obbligo sussiste anche per i soggetti **terzi affidatari** di servizi di *call center*, per i quali l’obbligo di iscriversi al ROC deve essere contemplato nel **contratto di affidamento del servizio**.

Quanto all’ambito di applicazione dell’iscrizione al ROC, le FAQ esplicative dell’AGCOM prevedono che:

- l’obbligo prescinde dal carattere prevalente o meno dell’attività di *call center* rispetto all’attività complessivamente svolta dall’impresa. Sono, pertanto, tenute a iscriversi anche quelle imprese che svolgano attività di *call center* ancorché in misura non prevalente. Come anticipato, Confindustria si è attivata per ottenere ulteriori precisazioni dalle amministrazioni competenti, che favoriscano una più chiara e circoscritta definizione dell’ “attività di *call center*”. Nelle more, stante la misura elevata della sanzione che assiste l’obbligo di iscrizione al ROC (cfr. *infra* par. 5), si suggerisce alle imprese che hanno attività pur latamente riconducibile a quella di un *call center* (es. assistenza e gestione della clientela) di procedere, in via cautelativa, all’iscrizione;
- tuttavia, non sono tenute a iscriversi al ROC le imprese committenti che affidino integralmente l’attività di *call center* a una società terza. Si tratta di una precisazione utilizzabile, sempre nelle more

del richiamato chiarimento interpretativo, per individuare quelle situazioni per le quali non sussiste l’obbligo di iscrizione.

Le imprese tenute all’iscrizione al ROC devono effettuare tale adempimento entro il **2 marzo 2017**.

Con riferimento alle **modalità di iscrizione**, l’AGCOM ha precisato che nelle more dell’adeguamento del sistema informativo automatizzato del ROC, gli operatori che svolgono attività di *call center* trasmettono fino al 30 giugno 2017 la domanda di iscrizione al Registro, in modalità telematica, allegando il modello 25/ROC disponibile sul sito *web* dell’Autorità. Successivamente l’iscrizione avverrà mediante il portale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it) attraverso l’utilizzo della Carta nazionale dei servizi.

In sede di iscrizione, l’impresa deve indicare all’interno del modello 25/ROC tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di *call center*. Sul punto, l’AGCOM ha precisato che le numerazioni devono essere indicate per intero e che, pertanto, nel caso in cui il *call center* utilizzi utenze telefoniche con numerazione finale dinamica e variabile, è tenuto a comunicare le numerazioni per intero e non solo la numerazione *cd. radice*.

Inoltre, il nuovo art. 24-*bis* prevede un ulteriore adempimento per tutti i *call center*, ivi inclusi quelli localizzati in Italia o comunque nell’ambito dell’UE.

Gli operatori economici che svolgono attività di *call center* devono, infatti, **preliminarmente informare** l’interlocutore sul **Paese** nel quale è fisicamente collocato l’operatore con cui parlano (art. 24-*bis*, co. 5).

Tale informazione deve essere resa dal *call center* tanto per le chiamate ***inbound***, quanto per le chiamate ***outbound*** (art. 24-*bis*, co. 6).

### **3. Le attività di *call center* localizzate al di fuori dell’UE**

Gli obblighi previsti nei confronti dei *call center* localizzati in Italia e nell’ambito dell’UE **trovano applicazione** anche nei confronti dei *call center* localizzati al di fuori dell’Unione europea.

Pertanto anche i *call center* operanti in Paesi extra-UE dovranno:

1. iscriversi al **ROC** qualora dispongano di numerazioni nazionali (co. 11);
2. **informare preliminarmente** l’interlocutore circa il Paese nel quale è fisicamente collocato l’operatore tanto per le chiamate *outbound* quanto per quelle *inbound* (commi 5 e 6);

Per i *call center* localizzati al di fuori dell’Unione europea quest’ultimo obbligo viene **rafforzato** con la previsione che essi devono offrire all’interlocutore la **possibilità di richiedere** che il servizio sia reso da un

operatore collocato in Italia o in un Paese dell’Unione europea (co. 5). In tal caso, il *call center* deve garantire l’immediata disponibilità dell’operatore nell’ambito della medesima chiamata.

Oltre a questo adempimento aggiuntivo, il nuovo art. 24-*bis* introduce un **obbligo di preventiva comunicazione** a carico degli operatori economici che decidano di **localizzare, anche mediante affidamento a terzi**, l’attività di *call center* **al di fuori dell’UE** (co. 2).

**Trenta giorni prima** del trasferimento dell’attività, infatti, l’operatore è tenuto a darne comunicazione alle seguenti Amministrazioni pubbliche: *i)* Ministero del Lavoro; *ii)* MiSE; *iii)* Garante privacy.

I contenuti delle comunicazioni sono diversi in base all’Amministrazione destinataria e ciascuna Amministrazione sta predisponendo le procedure specifiche per consentire l’adempimento dell’obbligo di comunicazione. Attualmente solo il MiSE ha fornito specifiche indicazioni in merito alle modalità di effettuazione della comunicazione. Confindustria ha comunque espresso alle Amministrazioni competenti l’auspicio che si definisca un’unica procedura telematica che consenta simultaneamente di soddisfare gli adempimenti nei confronti di tutte le Amministrazioni coinvolte.

I dati richiesti dalla nuova disposizione sono i seguenti:

1. Ministero del Lavoro: lavoratori coinvolti;
2. MiSE: numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi delocalizzati;
3. Garante privacy: misure adottate per garantire il rispetto della legislazione nazionale con particolare riguardo al codice in materia di protezione dei dati personali ed al registro delle opposizioni.

Gli operatori economici che avessero già **localizzato** al di fuori dell’Unione europea l’attività di *call center* **prima del 1° gennaio 2017**, sono tenuti a effettuare le comunicazioni preventive **entro il 2 marzo 2017**.

Infine, la nuova formulazione dell’art. 24-*bis* contiene una norma tesa a disincentivare la delocalizzazione delle attività di *call center* al di fuori dell’UE. Gli operatori che effettuino tale delocalizzazione dopo il 1° gennaio 2017, infatti, perdono il diritto ai **benefici fiscali e previdenziali** previsti per questa attività (co. 4).

#### **4. Ulteriori obblighi**

L’art. 24-*bis*, co. 9 introduce a carico degli operatori economici che svolgono ovvero si avvalgono di un servizio di *call center* l’obbligo di comunicare al Ministero del Lavoro, MiSE e Garante privacy, su richiesta di queste ultime, la localizzazione del *call center*. La risposta deve pervenire entro 10 giorni dalla richiesta e l’inosservanza è punita con la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 50.000 euro per ogni violazione.

Quanto al profilo soggettivo di operatività di tale obbligo, allo stato e in attesa degli auspicati chiarimenti cui si è fatto cenno in premessa, appare ragionevole ritenere che esso si riferisca a ogni impresa operante in Italia che offre ovvero si avvale di un servizio di *call center*, a prescindere dalla localizzazione del servizio e dalla sua prevalenza o meno rispetto all’attività principale.

## 5. Profilo sanzionatorio e regime di responsabilità amministrativa

Rispetto alla formulazione previgente, il nuovo art. 24-*bis* presenta un impianto sanzionatorio più chiaro, rigoroso e articolato, sia sotto il profilo degli illeciti, che sotto il profilo della responsabilità.

Quanto agli illeciti, l’art. 24-*bis* punisce:

- l’omessa o la tardiva comunicazione ex comma 2 con la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 150.000 euro per ciascuna omissione o ciascun ritardo. Sul punto, viene precisato che la sanzione è irrogata rispettivamente dal Ministero del Lavoro ovvero dall’Ispettorato nazionale del lavoro, dal MiSE e dal Garante privacy per le omesse o tardive comunicazioni di loro competenza;
- l’omessa o la tardiva comunicazione ex comma 3 con la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 10.000 euro per ciascun giorno di ritardo;
- l’inosservanza degli obblighi informativi e organizzativi ex commi 5 e 6 con la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 50.000 euro per ogni giornata di violazione. Sul punto, viene precisato che all’accertamento delle violazioni provvede il MiSE, che ne dà comunicazione al Garante privacy. Infatti, l’art. 24-*bis* fa salva l’operatività delle sanzioni previste dal Codice privacy per l’omessa o l’inidonea informativa all’interessato (art. 161: sanzione amministrativa pecuniaria da 6.000 a 36.000 euro), qualora la mancata informazione sulla localizzazione dell’operatore che risponde o effettua la telefonata integri anche questa fattispecie;
- la mancata iscrizione al ROC con la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 50.000 euro.

Quanto al profilo della responsabilità amministrativa, l’art. 24-*bis*, co. 8 sancisce la responsabilità solidale tra committente e gestore del *call center* per l’inosservanza dei nuovi obblighi informativi e organizzativi. Sul punto, viene precisato che, in caso di affidatario localizzato al di fuori dello Stato, la constatazione della violazione può essergli notificata per il tramite del committente.

Sul piano operativo, a fronte della previsione della responsabilità solidale, si ritiene opportuno riesaminare i contratti aventi ad oggetto l’affidamento del servizio di *call center* per adeguarli ai nuovi obblighi informativi e organizzativi introdotti dal nuovo art. 24-*bis*.