



CAMMINO DIRITTO

Rivista di informazione giuridica
<https://rivista.camminodiritto.it>



CALL CENTER: NUOVE MISURE IN MATERIA DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI E ANALISI DELLA LEGGE N. 232 DEL 2016

L'art.1, co. 243, della l. n. 232 dell'11.12.2016 (Legge di Bilancio 2017), entrata in vigore il 1.1.2017, ha introdotto notevoli cambiamenti in materia di svolgimento dei servizi di call center, sostituendo l'art. 24 bis del d. l. n. 83 del 22.6.2012, convertito dalla legge n.134 del 7.8.2012, introducendo nuovi adempimenti ed elevando le sanzioni

di Arianna Landolfi
IUS/04 - DIRITTO COMMERCIALE
Articolo divulgativo - ISSN 2421-7123

Direttore responsabile
Raffaele Giaquinto

Publicato, Venerdì 31 Marzo 2017

Sommario: 1. Ambito di applicazione e definizioni utili; 2. Adempimenti degli operatori economici e dei call center; 3. Responsabilità solidale tra operatore economico e call center affidatario

1. Ambito di applicazione e definizioni utili

In primo luogo, le previsioni del nuovo articolo 24 bis (vedi allegato) si applicano nei confronti dei call center:

a) **indipendentemente dal numero di dipendenti occupati** (art 24 bis, co. 1), contrariamente alle previsione precedente, applicabile **unicamente a call center aventi almeno 20 dipendenti**; b) **indipendentemente dal tipo attività svolta**, e, pertanto, sia se esercenti attività inbound (ricevimento di chiamate in entrata) che outbound (attuazione chiamate in uscita), ai sensi del comma 6; c) ubicati in territorio italiano, in Paesi UE o Paesi extra UE.

Per quanto concerne i concetti di “operatore economico” e “servizi di call center” ripetutamente citati nell’art. 24 bis, il Ministero dello Sviluppo economico e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali hanno recentemente fornito alcuni utili chiarimenti interpretativi.

In primo luogo, la nozione di **operatore economico** richiamata dalla normativa 232/2016 è coerentemente riferibile alla definizione riportata all’art.3, comma 1, lett. p) del Decreto Legislativo n. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici). Ai sensi di tale articolo sono operatori economici “**coloro che offrono beni e servizi sul mercato a prescindere dalla forma giuridica di riferimento**”. Di conseguenza sono esclusi da tale definizione le pubbliche amministrazioni nell’assolvimento dei loro compiti istituzionali e tutti i soggetti, di qualsiasi natura nello svolgimento di un’attività che non sia correlata, direttamente o indirettamente, ad uno scopo di lucro.

Operatore economico tenuto ad adempiere ai nuovi obblighi di legge è, altresì, il soggetto che svolge attività di call center, indipendentemente dal fatto che la suddetta attività sia esercitata in modo prevalente o meno, nonché dal numero dei dipendenti occupati.

Per quanto concerne invece l’**attività di call center** occorre fare riferimento all’art. 1, lett. d) della Delibera n. 79/09/CSP dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, che la definisce un “insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consente contatti e comunicazioni multicanale con gli utenti (attraverso più mezzi, per esempio

telefonia, internet, posta)”.
2. Adempimenti degli operatori economici e dei call center

2. Adempimenti degli operatori economici e dei call center

Tenendo in considerazione la localizzazione geografica del call center, è possibile suddividere le previsioni del nuovo art. 24 bis in due macro aree:

2.1. Attività di call center svolte in territorio extra UE (art, 24 bis, co. 2, 3, 4, 5, 6 e 7)

Nel caso in cui l'operatore economico decida di localizzare, direttamente o affidando a terzi, l'attività di call center in uno Stato non membro dell'Unione Europea, devono essere adempiuti i seguenti obblighi:

2.1.1. Obbligo di comunicazione (comma 2), da effettuarsi nei confronti delle seguenti Autorità:

a) **Ministero del lavoro e delle politiche sociali, nonché all'Ispettorato nazionale del lavoro, indicando i lavoratori coinvolti.** La suddetta comunicazione deve essere svolta da parte del soggetto che svolge l'attività di call center. Conformemente a quanto specificato dal Ministero del Lavoro nella **nota operativa del 1 marzo 2017 prot.n. 33/1328⁰¹**, l'indicazione dei lavoratori consiste nel **numero complessivo dei lavoratori che, in conseguenza della diversa localizzazione delle attività di call center, abbiano subito una modifica della propria posizione lavorativa** (es. trasferimento, riduzione d'orario o di mansione, licenziamento). Nella suddetta comunicazione, occorre indicare altresì **l'unità o le unità produttive in cui tali lavoratori sono occupati, così come le eventuali modifiche della posizione lavorativa** conseguente alla diversa localizzazione. Per quanto concerne la comunicazione all'Ispettorato, quest'ultima deve essere effettuata a decorrere dalla data della effettiva operatività di quest'ultimo, a seguito dell'adozione dei decreti di cui all'articolo 5 del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 149. Le comunicazioni al Ministero e all'Ispettorato, potranno essere effettuate, **a partire dal 28 marzo 2017**, sui siti internet istituzionali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e dell'Ispettorato nazionale del lavoro mediante compilazione di un modello telematico, reperibile agli indirizzi: www.lavoro.gov.it e www.ispettorato.gov.it. Fino al 27 marzo 2017 tali comunicazioni potranno essere effettuate compilando una tabella in formato Excel, da inviare a deloc_callcenter@lavoro.gov.it, contenente le medesime informazioni che dal 28 marzo potranno essere comunicate con il modello telematico;

b) **Ministero dello sviluppo economico, indicando le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi localizzati in un Paese non membro**

dell'Unione europea. Per quanto concerne il MISE, ai sensi di una Nota informativa recentemente pubblicata sul sito ufficiale del Ministero^[2], gli obblighi di comunicazione possono essere osservati inserendo le informazioni nell'apposito modulo scaricabile dal sito del MISE, da inviare tramite posta elettronica certificata all'indirizzo comunicazioni.callcenter@pec.mise.gov.it;

c) **Garante per la protezione dei dati personali, indicando le misure adottate per garantire il rispetto** della legislazione nazionale, e in particolare **del codice privacy** (decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) **e del registro pubblico delle opposizioni**, istituito mediante D.p.R. del 7 settembre 2010, n. 178.

Non occorre invece indicare le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate nell'attività delocalizzata di call center. Ai sensi della Nota informativa pubblicata sul sito del Garante il 28 febbraio 2017^[3] tale obbligo si intende debitamente adempiuto mediante comunicazione al MISE delle suddette numerazioni, attestando al Garante l'adempimento dello stesso. Analogamente al MISE e al Ministero del Lavoro, anche per le comunicazioni al Garante sono stati pubblicati gli appositi moduli da compilare, da inviare al seguente indirizzo: protocollo@pec.gdpd.it.

L'obbligo di comunicazione nei confronti dei soggetti summenzionati deve essere adempiuto **almeno 30 (trenta) giorni prima del trasferimento in territorio extra UE.** Nel caso in cui la delocalizzazione sia avvenuta in un momento **anteriore al 1 gennaio 2017**, il comma 3 prevede che l'operatore economico debba effettuare le comunicazioni ai soggetti summenzionati **entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge 232/2016** e, pertanto, **entro il 2 marzo 2017**, indicando le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi delocalizzati.

Le sanzioni previste sono particolarmente ingenti. Nel caso di omessa o tardiva **comunicazione preventiva** a ciascuna delle Autorità previste dal comma 2 è prevista la sanzione amministrativa pecuniaria di **150.000 euro per ciascuna comunicazione omessa o tardiva** (comma 7). L'irrogazione della relativa sanzione spetta al Ministero del lavoro, al Ministero dello Sviluppo economico e al Garante privacy.

La violazione dell'obbligo di **comunicazione successiva**, di cui al comma 3, qualora la stessa sia omessa o tardiva rispetto al 2 marzo 2017, è punita invece con una sanzione di **10.000 euro per ciascun giorno di ritardo.**

Rispetto al vecchio articolo 24 bis, la nuova disposizione introdotta dalla legge 232/2016 prevede oneri più stringenti e sanzioni più elevate, ma un ambito spaziale più circoscritto. La vecchia normativa prevedeva infatti l'obbligo di comunicazione in caso di

delocalizzazione dell'attività di call center fuori dal territorio nazionale, quindi sia in caso di delocalizzazione in altro Paese UE che in territorio extra UE. La comunicazione doveva essere resa unicamente nei confronti del Ministero del lavoro e delle politiche sociali indicando i lavoratori coinvolti, e dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali, indicando quali misure vengono adottate per il rispetto della legislazione nazionale, in particolare del codice privacy e del registro delle opposizioni. Il termine per l'adempimento era di almeno 120 giorni prima del trasferimento, nel caso di comunicazione preventiva. Per operatori economici già esercenti attività di call center fuori dal territorio nazionale, sussisteva l'obbligo di comunicazione, senza la previsione di un termine perentorio di adempimento. La sanzione prevista era di 10.000 euro per ciascun giorno di ritardo.

2.1.2. Obbligo di informativa riguardo all'ubicazione fisica dell'operatore telefonico (comma 5)

Tale obbligo deve essere adempiuto sia nei confronti dell'utente che effettua una chiamata ad un call center che a quello che riceve una chiamata dal call center stesso. L'informativa deve essere resa **all'inizio della telefonata**, e deve prevedere l'indicazione del Paese in cui l'operatore telefonico è fisicamente collocato, **sia se su territorio nazionale che in territorio estero**. L'obbligo di rendere l'informativa decorre **sin dal primo giorno di entrata in vigore della legge**, ovvero dal **1 gennaio 2017**.

La versione originaria dell'art. 24 bis prevedeva invece l'obbligo di informativa all'inizio della chiamata unicamente nel caso in cui l'operatore telefonico fosse ubicato in un Paese estero.

2.1.3. Obbligo di informativa riguardo alla possibilità di richiedere che il servizio sia reso da un operatore collocato nel territorio nazionale o in uno Stato UE, e relativo trasferimento del servizio mediante operatore ubicato in territorio italiano o in un Paese UE, qualora l'utente lo richieda (comma 5)

Tale previsione trova applicazione **a partire dal novantesimo giorno successivo alla data di entrata in vigore del nuovo articolo**, ovvero dal **1 aprile 2017**, ed è prevista unicamente per le attività di call center localizzate fuori dall'Unione europea. Nel caso in cui il cliente chiamato o chiamante ne faccia espressa richiesta, il servizio deve essere proseguito da parte di un operatore collocato in territorio UE, in maniera immediata, **nella medesima chiamata**.

Il suddetto diritto per gli utenti era garantito dalla precedente normativa unicamente nel caso di call center esercenti attività inbound. In tali casi agli utenti, a seguito

dell'informativa fornita dal call center, doveva essere garantito il diritto di poter scegliere che il servizio richiesto fosse reso tramite un operatore collocato nel territorio nazionale.

Il comma 6 del nuovo articolo 24 bis ha invece esteso la portata applicativa della nuova normativa anche alle attività di call center di tipo outbound.

Il mancato rispetto delle disposizioni dei commi 5 e 6 comporta 'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria di **50.000 euro per ogni giornata di violazione**. L'accertamento delle violazioni e l'irrogazione delle relative sanzioni sono effettuate dal Ministero dello sviluppo economico. Quest'ultimo comunica al Garante per la protezione dei dati personali le violazioni rilevate, al fine di permettere al Garante di verificare l'eventuale inosservanza dell'articolo 13 Codice privacy, nel caso di omessa o inidonea informativa, al fine della conseguente applicazione della sanzione, avente importo base che va da 6.000 a 36.000 euro, prevista dall'art. 161 del suddetto codice.

Infine, il comma 4 del nuovo art. 24 bis disincentiva la delocalizzazione extra UE, prevedendo che nessun beneficio, anche fiscale o previdenziale, previsto per lo svolgimento delle attività di call center può essere erogato a operatori economici che, **dopo la data di entrata in vigore** del nuovo articolo, delocalizzano l'attività di call center in un Paese non membro dell'Unione europea. La normativa precedente vietava l'erogazione dei suddetti benefici nei confronti, indistintamente, delle aziende che collocavano l'attività di call center in **Paesi esteri**.

2.2. Attività di call center svolte in territorio nazionale o in Paesi UE (commi 9, 11 e 12)

Distinti sono gli adempimenti previsti dalla normativa in esame nel caso in cui l'operatore economico eserciti l'attività di call center, con proprie risorse interne o avvalendosi di soggetti affidatari, **in territorio nazionale o in Paesi membri dell'Unione europea**. In tali casi infatti la normativa risulta meno stringente.

2.2.1. Obbligo di informativa riguardo all'ubicazione fisica dell'operatore telefonico (comma 5), avente la medesima portata di quanto esposto in precedenza per i call center delocalizzati extra UE

2.2.2. Obbligo di risposta alle Autorità richiedenti (comma 9)

In primo luogo, non sussiste più l'obbligo assoluto di comunicazione alle Autorità, di cui ai commi 2 e 3. Il comma 9 prevede infatti un obbligo di risposta, qualora richiesto dal

Ministero del lavoro e delle politiche sociali, dal Ministero dello sviluppo economico o dal Garante per la protezione dei dati personali, **comunicando la localizzazione del call center destinatario della chiamata o dal quale origina la stessa**. Tale obbligo di risposta deve essere adempiuto **entro 10 giorni dalla data della richiesta**, e deve essere effettuato **da parte dell'operatore economico**.

La violazione di tale obbligo comporta la sanzione amministrativa pecuniaria di **50.000 euro per ogni violazione**.

2.2.3. Obbligo di iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione (ROC) di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 (comma 11)

Tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali devono, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge 232/2016, ovvero **entro il 2 marzo 2017, iscriversi al ROC**. All'atto dell'iscrizione l'operatore economico è tenuto a comunicare tutte le **numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di call center**. Nel caso in cui il servizio di call center venga erogato mediante soggetti terzi affidatari, **l'obbligo di iscrizione sussiste non solo a carico dell'operatore economico, ma anche di tali soggetti terzi**.

2.2.4. Obbligo di previsione della suddetta iscrizione nel contratto di affidamento del servizio, qualora l'attività di call center sia effettuata mediante soggetti terzi affidatari (comma 11)

Infine, nel caso di call center esterni, l'operatore economico è tenuto a prevedere l'obbligo di iscrizione per il soggetto terzo anche all'interno del relativo contratto di affidamento del servizio.

L'inosservanza di quanto previsto dal comma 11 in merito ad iscrizione e previsione nel contratto di affidamento comporta l'applicazione di una sanzione pecuniaria amministrativa di **50.000 euro**.

3. Responsabilità solidale tra operatore economico e call center affidatario

Risulta infine rilevante evidenziare che il comma 8 dell'art. 24 bis afferma espressamente che, sia ai fini dell'applicazione della nuova normativa che dell'articolo 130 del codice privacy relativo alle comunicazioni indesiderate, anche **l'operatore economico che abbia**

affidato lo svolgimento di propri servizi in outsourcing è considerato titolare del trattamento ai sensi degli artt.4, co. 1, lett. f), e 28 del Codice privacy ed è **pertanto responsabile in solido con il call center esterno**. Nel caso di call center ubicato all'estero, la constatazione della sua violazione può essergli notificata mediante il committente.

^[1] Sito Lavoro ^[2] Sito Sviluppo economico ^[3] Sito Garante
