

# Call Center. Nuove regole con la nuova legge di bilancio



01 Febbraio 2017. Nell'ambito dell'ultima legge di bilancio sono state approvate nuove regole per il funzionamento dei call center. Dal 1° gennaio 2017 quando un utente effettua o riceve una chiamata da un call center deve essere informato preliminarmente riguardo al Paese in cui è fisicamente collocato l'operatore che risponde. Dal 1° aprile 2017, l'operatore del call center collocato in un Paese extra UE deve inoltre offrire subito la possibilità di richiedere che il servizio sia reso da un operatore collocato nel territorio nazionale o nella UE, con immediato trasferimento nel corso della medesima chiamata.

Per tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center diventa inoltre obbligatorio iscriversi al Registro degli operatori di comunicazione tenuto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, alla quale dovranno essere fornite tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di call center.

Per chi decide di localizzare, anche mediante affidamento a terzi, l'attività di call center in un Paese extra UE, diventa obbligatorio darne comunicazione almeno trenta giorni prima del trasferimento alle seguenti amministrazioni:

- Ministero del lavoro e delle politiche sociali nonché Ispettorato nazionale del lavoro
- Ministero dello Sviluppo Economico
- Garante per la protezione dei dati personali.

Coloro che hanno localizzato l'attività di call center al di fuori del territorio nazionale e dell'Unione europea prima del 1° gennaio 2017 devono procedere alle comunicazioni entro il 2

marzo 2017.

Un'ulteriore novità è la responsabilità solidale tra committente e gestore del call center: chi affida il servizio ad un call center esterno è responsabile in solido con il soggetto gestore. Le sanzioni previste arrivano fino a 50 mila euro per ogni giornata di violazione e a 150 mila per ciascuna comunicazione omessa o tardiva.

### **Per maggiori informazioni**

Nota informativa e modulistica

*FONTE: [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it)*