Nuove regole per i call center

mer 01 marzo 2017
Ultimo aggiornamento gio 02 marzo 2017

Rese note dal MISE alcune importanti disposizioni normative sulle attivitÃ di call center, approvate nellâ€™ambito dellâ€™ultim
legge di bilancio.

Tali novitÃ intervengono sul funzionamento di alcuni aspetti e introducono nuove regole.

Dal 1Â° gennaio 2017 lâ€™utente che effettua o riceve una chiamata da un call center deve essere informato preliminarmente
riguardo al Paese in cui Ã¨ fisicamente collocato lâ€™operatore che risponde; dal 1Â° aprile 2017, lâ€™operatore del call center
collocato in un Paese extra UE deve offrire subito la possibilitÃ di richiedere che il servizio sia reso da un operatore
collocato nel territorio nazionale o UE, con immediato trasferimento nel corso della medesima chiamata.

Tra le novitÃ Ã¨ previsto lâ€™obbligo di iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione tenuto dallâ€™AutoritÃ per le
garanzie nelle comunicazioni, a cui, tra lâ€™altro, bisognerÃ fornire tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizioni del
pubblico e utilizzate per i servizi di call center.

Inoltre, adesso, per coloro che decidono di localizzare, anche mediante affidamento a terzi, lâ€™attivitÃ di call center in un
Paese extra UE, diventa obbligatorio darne comunicazione, almeno 30 giorni prima del trasferimento, al Ministero del
Lavoro e delle Politiche Sociali, al Ministero dello Sviluppo Economico, allâ€™Ispettorato Nazionale del Lavoro e al Garante
per la protezione dei dati personali.

Chi, invece, ha giÃ localizzato lâ€™attivitÃ di call center al di fuori del territorio nazionale e dellâ€™Unione europea prima del 1
gennaio 2017 deve procedere alle comunicazioni entro e non oltre il 2 marzo 2017.

Unâ€™ulteriore novitÃ Ã¨ lâ€™introduzione della responsabilitÃ solidale tra committente e gestore del call center e, pertanto, c
affida il servizio ad un call center esterno Ã¨ responsabile in solido con il soggetto gestore.

Si conclude ricordando che le sanzioni per le violazioni delle varie prescrizioni su evidenziate variano da 10.000 euro fino
a 50 mila euro per ogni giornata di violazione e a 150 mila per ciascuna comunicazione omessa o tardiva.

Per ulteriori approfondimenti potete contattare i nostri uffici.