

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 attività di call center, approvate nell'ambito dell'ultima legge di bilancio.

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

Dal 1° gennaio 2017 l'utente che 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 offrire subito la possibilità 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 novità è previsto l'obbligo di iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione tenuto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, a cui, tra l'altro, bisognerà fornire tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di call center.

Inoltre, adesso, per coloro che decidono di localizzare, anche mediante affidamento a terzi, attività 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, all'Ispettorato Nazionale del Lavoro e al Garante per la protezione dei dati personali.

Chi, invece, ha già localizzato attività di call center al di fuori del territorio nazionale e dell'Unione europea prima del gennaio 2017 deve procedere alle comunicazioni entro e non oltre il 2 marzo 2017.

Un'altra novità è l'introduzione della responsabilità solidale tra committente e gestore del call center e, pertanto, si affida il servizio ad un call center esterno è 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.