

## **RIFORMULAZIONE 35.050 CALL CENTER**

*Dopo l'articolo 35, inserire seguente:*

**ART. 35-bis.**

*(Norme in materia di localizzazione e svolgimento dei servizi di call center).*

1. L'articolo 24-*bis* del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, è sostituito dal seguente:

1. Le misure del presente articolo si applicano alle attività svolte da *call center* indipendentemente dal numero di dipendenti occupati.

2. Qualora un operatore economico decida di localizzare, anche mediante affidamento a terzi, l'attività di *call center* fuori dal territorio nazionale in un Paese che non sia membro dell'Unione europea, deve darne comunicazione, almeno trenta giorni prima del trasferimento:

a) al Ministero del lavoro e delle politiche sociali, nonché all'ispettorato nazionale del lavoro a decorrere dalla data della sua effettiva operatività a seguito dell'adozione dei decreti di cui all'articolo 5 del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 149, indicando i lavoratori coinvolti; la predetta comunicazione è effettuata dal soggetto che svolge il servizio di call center.

b) al Ministero dello sviluppo economico, indicando le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico ed utilizzate per i suddetti servizi delocalizzati;

c) al Garante per la protezione dei dati personali, indicando le misure adottate per il rispetto della legislazione nazionale, ed in particolare delle disposizioni del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, nonché delle ulteriori disposizioni in materia di registro pubblico delle opposizioni istituito con decreto del Presidente della Repubblica n. 178 del 7 settembre 2010».

3. Gli operatori economici che, antecedentemente all'entrata in vigore della presente norma, hanno localizzato, anche mediante affidamento a terzi, l'attività di *call center* fuori dal territorio nazionale in un Paese che non sia membro dell'Unione europea, devono darne comunicazione ai soggetti di cui al comma 2 nel termine di 60 giorni a decorrere alla data di entrata in vigore della presente legge indicando le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico ed utilizzate per i suddetti servizi delocalizzati. La omessa o tardiva comunicazione è punita con la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 10.000 euro per ciascun giorno di ritardo.

4. In attesa di procedere alla ridefinizione del sistema degli incentivi all'occupazione nel settore dei *call center*, qualunque tipologia di beneficio, anche fiscale o previdenziale, previsto per detta tipologia di attività, non può essere erogato ad operatori economici che, successivamente all'entrata in vigore della presente legge, delocalizzano le attività di *call center* in Paesi che non siano membri dell'Unione europea.

5. Quando un soggetto effettua una chiamata deve essere informato preliminarmente sul Paese in cui l'operatore con cui parla è fisicamente collocato nonché, a decorrere dal novantesimo giorno successivo all'entrata in vigore della presente legge, nell'ipotesi di localizzazione dell'operatore in un paese che non sia membro dell'Unione europea, della possibilità di richiedere che il servizio sia reso tramite un operatore collocato nel territorio nazionale o dell'unione europea, di cui deve essere garantita l'immediata disponibilità nell'ambito della medesima chiamata.

6. La disciplina di cui al presente articolo si applica anche quando un cittadino è destinatario di una chiamata da un call center.

7. La omessa o tardiva comunicazione di cui al comma 2 è punita con la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 150.000 euro per ciascuna comunicazione omessa o tardiva. Nei casi di cui al comma 2, lettera a), la sanzione è irrogata dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali ovvero, dalla data della sua effettiva operatività, dall'Ispektorato nazionale del lavoro. Nei casi di cui al comma 2, lettere b) e c), la sanzione è irrogata, rispettivamente, dal Ministero dello sviluppo economico e dal Garante per la protezione dei dati personali. Il mancato rispetto delle disposizioni di cui ai commi 5 e 6 comporta la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 50.000 euro per ogni

giornata di violazione; l'accertamento delle violazioni di cui ai commi 5 e 6 e l'irrogazione della relativa sanzione spettano al Ministero dello sviluppo economico. Resta fermo quanto previsto dall'articolo 161 del codice di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modificazioni, ove la mancata informazione di cui ai commi 5 e 6 del presente articolo integri, altresì, la violazione di cui all'articolo 13 del medesimo decreto legislativo n. 196 del 2003. Al fine di consentire l'applicazione delle predette disposizioni, il Ministero dello sviluppo economico comunica al Garante per la protezione dei dati personali l'accertamento dell'avvenuta violazione.

8. Ai fini dell'applicazione del presente articolo, nonché di quanto previsto dall'articolo 130 del codice di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, anche il soggetto che abbia affidato lo svolgimento di propri servizi ad un call center esterno è considerato titolare del trattamento ai sensi degli articoli 4, comma 1, lettera f), e 28 del medesimo decreto legislativo n. 196 del 2003 ed è conseguentemente responsabile in solido con il soggetto gestore. La constatazione della violazione può essere notificata all'affidatario estero per il tramite del committente.

9. Qualunque operatore economico che svolge o si avvale di servizi di *call center* è tenuto a comunicare, nel termine di 10 giorni, su richiesta del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, del Ministero dello sviluppo economico o del Garante per la protezione dei dati personali, la localizzazione del *call center* destinatario della chiamata, o da quale origina la stessa. Il mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente comma comporta la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 50.000 euro per ogni violazione.

10. Per le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori che procedono ad affidamenti di servizi ad operatori di *call center* l'offerta migliore è determinata al netto delle spese relative al costo del personale, valutato ai sensi dell'articolo 23, comma 16, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 ovvero sulla base di accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.

11. Tutti gli operatori economici che svolgono attività di *call center* su numerazioni nazionali devono, nel termine di 60 giorni a decorrere alla data di entrata in vigore della presente legge, iscriversi presso il Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008, comunicando, altresì, tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico ed utilizzate per i suddetti servizi. Tale obbligo di iscrizione sussiste anche a carico dei soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center* e deve essere contemplato nel contratto di affidamento del servizio.

12. L'inosservanza dell'obbligo di cui al comma 11 comporta l'applicazione di una sanzione pecuniaria amministrativa pari a 50.000 euro.

## **Motivazione**

Le modifiche apportate al testo originario sono essenzialmente 2.

Al comma 5 si prevede la possibilità di gestire la chiamata ad un call center localizzato fuori dal territorio dell'Unione europea, su richiesta del cliente, trasferendo immediatamente la chiamata ad un call center presente sul territorio dell'Unione. In alternativa, si dà la possibilità all'operatore, e dunque allo stesso cliente, di dare riscontro off-line alla chiamata. Tale alternativa rappresenta non solo un'opzione organizzativa più razionale per l'organizzazione dell'operatore, ma anche una possibilità di migliore fruizione del servizio da parte dell'utente: la proposta infatti è da un lato particolarmente problematica, perché implica la disponibilità di funzionalità tecniche e capacità operative ed organizzative onerose, a fronte di un'esigenza del cliente che può essere esaudita in modo anche più soddisfacente con un contatto effettuato nel breve. Sono sempre più frequentemente utilizzati, e graditi ai consumatori, i sistemi di prenotazione di chiamata che evitano attese in linea e possono rispondere più efficacemente alle necessità di imprese e cittadini: dunque, non sarebbero di per sé da escludere tali modalità di esecuzione dell'obbligo.

Inoltre, non sembra ragionevole prevedere che il trattamento per le chiamate connesse ad attività inbound venga esteso tout court alle chiamate outbound: infatti, il cliente è spinto a chiamare il call

center degli Operatori per chiedere assistenza rispetto ad un problema, verosimilmente con la fruizione del servizio “principale”, ed è ragionevole prevedere che possa scegliere quelle soluzioni di contatto con l’Operatore che facilitino maggiormente rispetto alla risoluzione del suo problema. Nel caso delle chiamate outbound, invece, è l’Operatore che – nei limiti di quanto consentito dalla legge – provvede a chiamare o a far contattare un consumatore per proporgli offerte che il consumatore può anche decidere di non tenere in considerazione, è dunque una sua iniziativa, non necessariamente connessa con un’esigenza del consumatore, che infatti spesso declina le opportunità promozionali offerte; in questo caso, quindi, l’operatore dovrebbe restare libero di mettere o meno a disposizione tale possibilità.

Se tale equiparazione non comportava grossi problemi operativi – e poteva quindi essere messa in atto – nel caso in cui la disponibilità di parlare con un addetto italiano non doveva essere data immediatamente nell’ambito della stessa chiamata, lo stesso non può dirsi, a maggior ragione, nel caso in cui fosse prevista la contestualità di “switch” della chiamata sul territorio nazionale (su cui si è detto sopra); se dunque tale modifica fosse confermata sarebbe opportuno e più corretto distinguere e disciplinare diversamente i casi di chiamata inbound (vincolata come prevede la norma) e di chiamata outbound (la cui organizzazione rientra nelle prerogative e nella libertà commerciale dell’operatore economico).

In relazione al comma 8, si ritiene particolarmente gravoso e non conseguente rispetto alla stessa formulazione della disposizione, l’attribuzione di una responsabilità solidale quasi oggettiva in capo alla azienda che affida una attività di call center. Tale impostazione trascura la realtà del mercato del call center, che nella fase “a valle” si può frammentare in una pluralità di figure e di rapporti, le cui responsabilità devono essere valorizzate e se del caso, penalizzate. Tale stato di fatto rende irragionevole prevedere che il committente sia considerato responsabile in solido in tutti i casi in cui l’attività di call center venga svolta “nel suo interesse”, e tende a de-responsabilizzare proprio le figure che si sono spesso dimostrate l’anello debole della catena. Sarebbe quindi opportuno eliminare il generico riferimento all’interesse del committente, e, più in generale, individuare un’autonoma responsabilità dei soggetti che operano in questo mercato piuttosto che una responsabilità oggettiva ed estesa fino al committente (e fra l’altro la registrazione al Roc, al comma 11, va proprio in questa direzione), fermo restando che la responsabilità solidale dovrebbe permanere quando il committente è in grado di dimostrare di aver adottato ragionevoli misure contrattuali, organizzative e procedurali atte a indirizzare correttamente l’operato dei call center con cui ha rapporti commerciali e su cui può quindi effettivamente capacità di influire.