

**PRIVACY AND CONSUMER LAW BRIEFING**

**n. 13 del 12 aprile 2018**

---

**LA NUOVA NORMATIVA SUI CALL CENTER**

---

*di Francesco Alongi*

|   |   |
|---|---|
| (I) La definizione di call center .....                                   | 1 |
| (II) La Legge n. 232 dell'11 dicembre 2016.....                           | 2 |
| II.1 Attività di call center localizzata in un Paese extra-UE .....       | 3 |
| II.2 Obbligo di iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione.. | 4 |
| II.3 Altri obblighi a carico degli operatori.....                         | 5 |
| (III) Trattamento dei dati personali.....                                 | 6 |
| (IV) Call center e contratti a distanza.....                              | 7 |

\*\*\*

La disciplina sui call center è stata significativamente ridisegnata dalla Legge n. 232 dell'11 dicembre 2016, entrata in vigore l'1° gennaio 2017. Nel presente briefing esamineremo la nuova normativa e i nuovi adempimenti richiesti agli operatori.

**(I) LA DEFINIZIONE DI CALL CENTER**

Nella propria delibera n. 79/09/CSP, l'Autorità per le garanzie delle comunicazioni (AGCOM) ha chiarito che il "call center" è "*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)*". (art. 1, primo comma, lett. d).

Pur in assenza di precedenti giurisprudenziali in materia, sembra ragionevole affermare che – almeno in principio – anche un'infrastruttura

dedicata al solo invio di e-mail e di missive a mezzo posta ordinaria potrebbe rientrare nella definizione di call center fornita dall'AGCOM.

## **(II) LA LEGGE N. 232 DELL'11 DICEMBRE 2016**

L'art. 1, comma 243 della Legge n. 232 dell'11 dicembre 2016 ha sostituito l'art. 24-bis (Misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte dai call center) del D.L. n. 83 del 22 giugno 2012, convertito con modificazioni dalla Legge n. 134 del 7 agosto 2012.

Come si legge nell'informativa pubblicata dal Ministero dello sviluppo economico alcune settimane dopo l'entrata in vigore della riforma, gli emendamenti all'art. 24-bis hanno comportato un significativo *"ampliamento della platea di soggetti cui la fattispecie viene applicata, nonché un sensibile aumento delle sanzioni previste per le relative violazioni"*<sup>1</sup>.

Laddove il testo precedentemente in vigore si applicava esclusivamente *"alle attività svolte da call center con almeno venti dipendenti"* il nuovo testo dell'art. 24-bis del D.L. n. 83 del 22 giugno 2012 trova applicazione a prescindere dal numero di lavoratori impiegati presso il call center.

Con la Legge n. 232/2016 il legislatore ha inoltre rimosso la distinzione fra territorio nazionale e "Paesi esteri", ritenuta da molti interpreti incompatibile con il principio della libera circolazione di beni e servizi nel mercato interno. Come si vedrà più ampiamente nei paragrafi successivi, la nuova normativa opera invece una distinzione tra attività di call center localizzate in Paesi membri dell'Unione europea e attività localizzate all'interno dell'Unione.

---

<sup>1</sup> Ministero sviluppo economico, informativa del 31 gennaio 2017: <http://www.sviluppoeconomico.gov.it/images/stories/documenti/CALL-CENTER-informativa.pdf>.

Infine, l'art. 24-bis del D.L. n. 83 del 22 giugno 2012 (convertito con modificazioni dalla Legge n. 134 del 7 agosto 2012) si applica anche alle attività di call center affidate a soggetti terzi e alle chiamate provenienti da un call center e dirette agli utenti (c.d. "outbound").

## II.1 ATTIVITÀ DI CALL CENTER LOCALIZZATA IN UN PAESE EXTRA-UE

L'art. 24-bis, secondo comma, della Legge in esame prevede, con riferimento alle delocalizzazioni di attività di call center al di fuori dell'Unione europea, l'obbligo di comunicare, almeno trenta giorni prima del trasferimento:

- a) al Ministero del lavoro e delle politiche sociali e all'Ispettorato nazionale del lavoro "i lavoratori coinvolti"<sup>2</sup>. Tale comunicazione è onere del soggetto che svolge il servizio di call center;
- b) al Ministero dello sviluppo economico le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico ed utilizzate per i servizi di call center delocalizzati;
- c) al Garante della protezione dei dati personali le misure adottate per garantire il rispetto della normativa nazionale ed europea in materia di protezione dei dati personali e delle disposizioni concernenti il registro pubblico delle opposizioni (D.P.R. n. 178/2010)<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali ha chiarito che "l'indicazione dei lavoratori deve intendersi come il numero complessivo dei lavoratori che, in conseguenza della diversa localizzazione delle attività di call center, abbiano subito una modifica della propria posizione lavorativa (ad esempio per trasferimento, riduzione d'orario o di mansione, licenziamento). Nel comunicare il numero dei lavoratori coinvolti, l'operatore economico indicherà anche l'unità o le unità produttive in cui i medesimi lavoratori sono occupati, nonché le eventuali modifiche della posizione lavorativa conseguente alla diversa localizzazione" (Nota operativa prot. N. 33/1328 dell'1 marzo 2017: <http://www.lavoro.gov.it/strumenti-e-servizi/delocalizzazione-call-center/Pagine/default.aspx>).

<sup>3</sup> Si veda la Nota informativa – Nuove disposizioni normative concernenti le attività di call center pubblicata il 28 febbraio 2017 dal Garante della protezione dei dati personali: <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/6029202>.

Al fine di agevolare l'adempimento agli obblighi di comunicazione, le autorità sopra citate hanno pubblicato sui propri siti istituzionali dei modelli di comunicazione<sup>4</sup>.

Con riferimento invece alle delocalizzazioni all'esterno dell'Unione europea effettuate prima della riforma, l'art. 24-bis, terzo comma, prevede un obbligo di comunicazione ai soggetti di cui al comma precedente entro il termine di sessanta giorni dall'entrata in vigore della nuova normativa.

L'omesso o tardivo adempimento agli obblighi di cui all'art. 24-bis secondo comma comporta l'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 150.000 euro (per ciascuna comunicazione omessa o tardiva). L'omessa o tardiva comunicazione ai sensi del terzo comma comporta invece l'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 10.000 euro per ciascun giorno di ritardo.

Il Ministero del lavoro (ovvero dall'Ispettorato nazionale del lavoro), il Ministero dello sviluppo economico e il Garante della protezione dei dati personali irrogano le sanzioni in esame, ciascuno con riferimento alle comunicazioni di propria competenza.

## **II.2 OBBLIGO DI ISCRIZIONE AL REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE**

Ai sensi dell'art. 24-bis, undicesimo comma, *"tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali"* hanno l'obbligo di iscriversi *"entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione"* nel Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera AGCOM n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 e di

---

<sup>4</sup> I moduli sono disponibili, per il Ministero del lavoro e delle politiche sociali all'URL: <http://www.lavoro.gov.it/strumenti-e-servizi/delocalizzazione-call-center/Pagine/default.aspx>; per il Ministero dello sviluppo economico all'URL: <http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/normativa/notifiche-e-avvisi/2035933-nuove-disposizioni-normative-sulle-attivita-di-call-center>; per il Garante della protezione dei dati personali all'URL: <http://www.garanteprivacy.it/home/modulistica>.

comunicare *“tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di call center”*.

Nelle FAQ esplicative l'AGCOM ha chiarito *“sono tenuti a trasmettere domanda di iscrizione al ROC e a rispettare gli obblighi previsti dal regolamento allegato alla delibera n. 666/08/CONS tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center, nonché I soggetti terzi affidatari dei servizi di call center”*<sup>5</sup>. L'AGCOM ha inoltre sottolineato che l'obbligo di iscrizione al ROC si applica anche agli operatori economici che svolgono attività di call center in modo non prevalente.

L'inosservanza dell'obbligo di iscrizione comporta l'irrogazione di una sanzione pecuniaria pari a 50.000 euro.

### **II.3 ALTRI OBBLIGHI A CARICO DEGLI OPERATORI**

La nuova normativa prevede obblighi di informazione nei confronti degli utenti. In particolare, il quinto comma dell'art. 24-bis dispone che *“quando un soggetto effettua una chiamata a un call center deve essere informato preliminarmente sul Paese in cui l'operatore con cui parla è fisicamente collocato nonché, a decorrere dal novantesimo giorno successivo alla data di entrata in vigore della presente disposizione, nell'ipotesi di localizzazione dell'operatore in un Paese che non è membro dell'Unione europea, della possibilità di richiedere che il servizio sia reso tramite un operatore collocato nel territorio nazionale o di un Paese membro dell'Unione europea, di cui deve essere garantita l'immediata disponibilità nell'ambito della medesima chiamata”*.

---

<sup>5</sup> Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Comunicazione del 13 febbraio 2017, Obbligo di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione degli operatori economici che svolgono attività di call center nonché dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center – FAQ esplicative: <https://www.agcom.it/documents/10179/7006148/Comunicazione+13-02-2017/e070cad0-13d2-43c8-a896-6e94aa807187?version=1.0>.

La violazione del quinto comma dell'art. 24-bis comporta una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 50.000 euro per ciascuna giornata di violazione, irrogata dal Ministero dello sviluppo economico. Ciò non esclude l'irrogazione di una ulteriore sanzione da parte del Garante Privacy, qualora la stessa condotta dovesse costituire anche una violazione dell'obbligo di informativa previsto dall'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003.

Ai sensi dell'art. 24-bis, comma nove, *"qualsiasi operatore economico che svolge o si avvale di servizi di call center"* è tenuto a informare il Ministero del lavoro, il Ministero dello sviluppo economico, entro dieci giorni dalla richiesta, della *"localizzazione del call center destinatario della chiamata o dal quale origina la stessa"*. La violazione di tale obbligo di informazione comporta l'irrogazione di una sanzione pecuniaria pari a 50.000 per ciascuna violazione.

### **(III) TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Con particolare riferimento alla normativa sul trattamento dei dati personali, l'ottavo comma dell'art. 24-bis del D.L. n. 83 del 22 giugno 2012 dispone che ai fini dell'applicazione dell'articolo in esame e dell'art. 130 del D.Lgs. n. 196/2003, *"anche il soggetto che ha affidato lo svolgimento di propri servizi a un call center esterno è considerato titolare del trattamento"* ai sensi degli artt. 4 e 28 del Codice Privacy ed è conseguentemente *"responsabile in solido con il soggetto gestore"*. La notifica della constatazione di un'eventuale violazione all'affidatario estero potrà inoltre essere effettuata per il tramite del committente.

Negli anni il Garante Privacy è intervenuto in più di un'occasione per chiarire gli obblighi degli operatori che svolgono attività di call center. A titolo meramente esemplificativo, preme ricordare che, con riferimento alle attività di call center (soprattutto "outbound"), il Garante ha chiarito i

criteri per il trattamento di dati personali per finalità di marketing<sup>6</sup>, è intervenuto per disciplinare il fenomeno delle c.d. "chiamate mute"<sup>7</sup> e ha sottolineato la necessità di fornire una informativa adeguata in sede di offerta di servizi telefonici non richiesti, di "sviluppare [...] strumenti idonei ad identificare l'incaricato del trattamento dei dati che ha effettuato l'attivazione del servizio", di "registrare subito presso il servizio di call center interno od esterno all'operatore la volontà manifestata dalla persona contattata che si opponga all'utilizzo dei dati per attivare il servizio proposto e/o per ulteriori promozioni [adottando] idonee procedure affinché tale volontà sia rispettata"<sup>8</sup>.

#### **(IV) CALL CENTER E CONTRATTI A DISTANZA**

Strettamente connessa alla disciplina delle attività di call center è quella dei contratti conclusi per telefono. Sul punto, rinviamo al nostro [briefing](#) dedicato al D.Lgs. n. 21/2014, con il quale il legislatore ha recepito la Direttiva 2011/83/UE e riformato l'art. 51 del Codice del Consumo.

\*\*\*

Il presente briefing non costituisce un parere legale. Per ulteriori informazioni sul tema si invita a contattare l'Avv. Francesco Alongi ([falongi@dandria.com](mailto:falongi@dandria.com)).

---

<sup>6</sup> Garante Privacy, Prescrizioni per il trattamento di dati personali per finalità di marketing, mediante l'impiego del telefono con operatore, a seguito dell'istituzione del registro pubblico delle opposizioni - 19 gennaio 2011 (G.U. n. 24 del 31 gennaio 2011): <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1784528>.

<sup>7</sup> Garante Privacy, Provvedimento generale a carattere prescrittivo sulle c.d. 'chiamate mute' - 20 febbraio 2014 (G.U. n. 79 del 4 aprile 2014): <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/3017499>.

<sup>8</sup> Garante Privacy, Servizi telefonici non richiesti - 16 febbraio 2006 (G.U. n. 54 del 6 marzo 2006): <http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1242592>.