

Call center

Domande frequenti (FAQ)

Al fine di rendere più agevole l'adempimento degli obblighi di legge per gli Operatori economici del settore dei Call center, il Mise ha predisposto una lista di Faq sulle disposizioni normative che regolamentano le attività del comparto, di recente novellate in modo sensibile dall'entrata in vigore della Legge n. 232 del 11/12/2016. L'iniziativa, che si propone di fare chiarezza sui principali snodi delle prescrizioni che disciplinano i servizi di comunicazione di tipo professionale su numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico, nasce soprattutto dall'esigenza di rispondere ai numerosi quesiti pervenuti alla Direzione Generale per le Attività Territoriali fin dai primi giorni della pubblicazione in Gazzetta dell'art.1, comma 243 della Legge di Bilancio.

Studi legali, aziende specializzate del ramo ma anche imprese dei più disparati segmenti di mercato e con tutt'altro core business rispetto ai tradizionali Call center hanno contattato il Mise per chiedere supporto nella interpretazione, tra l'altro, della corretta condotta dell'operatore telefonico nella gestione della chiamata, della responsabilità solidale nel rapporto tra committente e terzo affidatario o dell'ambito di applicazione di misure specifiche come l'iscrizione al Roc. Particolare attenzione è stata data dall'Amministrazione all'approfondimento dei concetti chiave, come le nozioni di Call center ed operatore economico, oggetto di un elevato numero di richieste di chiarimento. Il Dicastero di via Molise, peraltro, si è fatto promotore anche di tavoli tecnici con altri Enti pubblici, come il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e le Authorities per le Comunicazioni e la Privacy, per una condivisione comune di principi e terminologie di riferimento di più ricorrente utilizzo, alla luce della sostituzione dell'art 24 bis e di cui si è tenuto evidentemente conto nella compilazione delle Faq.

Le Frequently Asked Questions inserite nell'elenco qui pubblicato non esauriscono, come è ovvio, lo spettro di tutti gli interrogativi sollevati dagli Operatori economici ma rappresentano una risorsa di rapida consultazione per un parere istantaneo e professionale sulle problematiche che, come è stato riscontrato, suscitano più di altre dubbi o incertezze oppure costituiscono delle criticità. Il Ministero dello Sviluppo Economico conferma la propria disponibilità alla trattazione dei quesiti sulle nuove disposizioni normative sulle attività dei Call center e si impegna a rispondere alle principali richieste di delucidazioni che perverranno per il tramite dell'URP del Mise.

Nuove disposizioni normative sulle attività di call center Articolo 1, comma 243, della legge n. 232 del 2016 (c.d. legge di bilancio) che sostituisce l'art. 24-bis, D.L. 22/06/2012, n. 83 convertito con modificazioni dalla legge 07/08/2012, n. 134/2012

Sono riportate di seguito una serie di risposte alle richieste di chiarimenti che sono state poste o che potrebbero essere poste più frequentemente (FAQ), basate sulle interpretazioni attualmente condivise con gli altri soggetti istituzionali richiamati dalla norma.

Chi sono i soggetti tenuti agli obblighi di comunicazione nei confronti del Ministero dello sviluppo economico sulla base delle nuove disposizioni normative?

Qualunque operatore economico che decida di localizzare o abbia localizzato, anche mediante affidamento a terzi, l'attività di call center fuori dal territorio nazionale in un Paese non membro dell'Unione europea.

Quali elementi informativi deve contenere la comunicazione al Ministero dello sviluppo economico?

La specifica comunicazione da effettuare al Ministero dello sviluppo economico da parte dell'operatore economico che localizza o abbia localizzato, anche mediante affidamento a terzi, l'attività di call center fuori dal territorio nazionale in un Paese extra UE deve contenere le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico ed i corrispettivi Paesi in cui sono localizzate.

Le numerazioni oggetto di obbligo di comunicazione al Ministero dello sviluppo economico includono anche il tradotto geografico internazionale?

Sì, per ciascuna numerazione telefonica messa a disposizione del pubblico e utilizzata per i servizi delocalizzati occorre inserire anche il tradotto geografico internazionale.

Cosa si intende per "operatore economico"?

La nozione di operatore economico richiamata dalla normativa è coerentemente riferibile alla definizione riportata all'art.3, comma 1, lett. p) del Decreto Legislativo n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici), ovvero sono operatori economici coloro che offrono beni e servizi sul mercato a prescindere dalla forma giuridica di riferimento. Pertanto sono esclusi dalla definizione le pubbliche amministrazioni nell'assolvimento dei loro compiti istituzionali nonché tutti i soggetti di qualsiasi natura nello svolgimento di un'attività che non sia correlata, direttamente o indirettamente, ad uno scopo di lucro.

L'ambito di applicazione della norma può ritenersi ancora limitato alle sole aziende che svolgono in via assolutamente prevalente attività di call center?

No, l'ambito di applicazione soggettivo dell'art. 24 bis, è riferibile all'operatore economico, indipendentemente dal numero di dipendenti occupati, che svolge attività di call center utilizzando numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico, a prescindere dalla prevalenza o meno dell'attività di call center rispetto al resto della propria attività.

L'operatore economico che affida parzialmente o totalmente a terzi l'attività di call center è soggetto all'obbligo di comunicazione nei confronti del Ministero dello sviluppo economico?

Si, è soggetto alle prescrizioni di legge l'operatore economico che svolge servizi di call center tanto tramite una struttura interna all'azienda quanto in outsourcing. Nel caso di affidamento a terzi dei servizi di call center, la norma ha esplicitamente previsto una responsabilità solidale tra committente e gestore del call center.

L'operatore economico che svolge attività di call center attraverso società controllata facente parte del Gruppo societario è soggetto agli obblighi di legge?

Si, dalla normativa emerge la responsabilità dell'operatore economico sia che svolga esso stesso l'attività sia che si avvalga di servizi di call center esterno

L'operatore economico straniero che svolge un servizio di call center ubicato in un Paese extra UE, pur avendo un diverso core business, è soggetto agli obblighi di legge?

Si, sono soggetti agli adempimenti di legge anche gli operatori economici stranieri che svolgono essi stessi o si avvalgono di servizi di call center su numerazioni nazionali geografiche (qualsiasi numero del piano nazionale di numerazione per cui alcune cifre fungono da indicativo geografico e sono utilizzate per instradare le chiamate e le terminazioni di rete) e non geografiche (qualsiasi numero del piano nazionale di numerazione che non sia geografico ad esempio i numeri per servizi di comunicazione mobili e personali, i numeri di chiamata gratuita e i numeri a tariffazione specifica).

Cosa si intende per "attività di call center" ?

Per l'individuazione di tale attività si dovrà fare riferimento alla definizione di call center contenuta nell'art. 1, lett. d) della Delibera n. 79/09/CSP dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, per il quale esso 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). Tale attività ricade nell'ambito applicativo dell'art. 24 bis sia ove

realizzata tramite strutture interne sia quando viene affidata in outsourcing, purché si utilizzino numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico.

Le prescrizioni di legge si applicano sia alle attività di call center inbound che outbound?

Si, gli obblighi di legge si applicano in riferimento ai servizi di call center e relative numerazioni a prescindere dalla tipologia di svolgimento dell'attività (sia in entrata che in uscita, inbound/outbound).

L'informazione preliminare in merito al Paese in cui è fisicamente collocato l'operatore che risponde è dovuta anche nel caso in cui l'operatore è ubicato in Italia o in un Paese UE?

Si, l'obbligo informativo relativo al Paese in cui l'operatore con cui si parla è fisicamente collocato prescinde dalla localizzazione ed è applicabile anche agli operatori ubicati in Italia o in un Paese UE.

L'obbligo di informazione preliminare deve riguardare necessariamente la località in cui l'operatore è fisicamente collocato?

No, è sufficiente fornire l'informazione del Paese in cui è ubicato l'operatore del call center.

L'obbligo di informazione preliminare sulla localizzazione del call center si intende assolto anche attraverso ricorso al sistema di Interactive Voice Response (IVR)?

Si, è possibile adempiere all'obbligo di legge tramite il sistema IVR e tramite operatore.

L'obbligo di informazione preliminare, qualora l'operatore è ubicato in un Paese extra UE, circa la possibilità di richiedere che il servizio sia reso da un operatore collocato nel territorio nazionale o in un Paese UE e l'immediato trasferimento della chiamata a seguito di specifica richiesta si intendono assolti anche attraverso ricorso al sistema di Interactive Voice Response (IVR)?

Si, è possibile adempiere agli obblighi di legge tramite il sistema IVR e tramite operatore.

Aggiornamento: 24 febbraio 2017