

«Art. 24-bis DL 83/2012 modificato dalla legge 232/2016

(Misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center).

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 è 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 e utilizzate per i servizi delocalizzati;

c) al Garante per la protezione dei dati personali, indicando le misure adottate per garantire il rispetto della legislazione nazionale, e 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 disposizioni concernenti il registro pubblico delle opposizioni, istituito ai sensi del regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 178.

3. Gli operatori economici che, antecedentemente alla data di entrata in vigore della presente disposizione, hanno localizzato, anche mediante affidamento a terzi, l'attività di call center fuori dal territorio nazionale in un Paese che non è membro dell'Unione europea, devono darne comunicazione ai soggetti di cui al comma 2 entro sessanta giorni dalla medesima data di entrata in vigore, indicando le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi delocalizzati. In caso di omessa o tardiva comunicazione si applica 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, nessun beneficio, anche fiscale o previdenziale, previsto per tale tipologia di attività può essere erogato a operatori economici che, dopo la data di entrata in vigore della presente disposizione, delocalizzano l'attività di call center in un Paese che non è membro dell'Unione europea.

5. 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 disponibilita' nell'ambito della medesima chiamata.

6. Le disposizioni del presente articolo si applicano anche quando un cittadino e' destinatario di una chiamata proveniente da un call center.

7. In caso di omessa o tardiva comunicazione di cui al comma 2 si applica 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 e' irrogata dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali ovvero, dalla data della sua effettiva operativita', dall'Ispettorato nazionale del lavoro. Nei casi di cui al comma 2, lettere b) e c), la sanzione e' irrogata, rispettivamente, dal Ministero dello sviluppo economico e dal Garante per la protezione dei dati personali. Il mancato rispetto delle disposizioni dei commi 5 e 6 comporta la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 50.000 euro per ogni giornata di violazione; all'accertamento delle violazioni delle disposizioni dei commi 5 e 6 e all'irrogazione delle relative sanzioni provvede il Ministero dello sviluppo economico. Resta fermo quanto previsto dall'articolo 161 del codice di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, 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 codice di cui al 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, nonche' di quanto previsto dall'articolo 130 del codice di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, anche il soggetto che ha affidato lo svolgimento di propri servizi a un call center esterno e' considerato titolare del trattamento ai sensi degli articoli 4, comma 1, lettera f), e 28 del medesimo codice di cui al decreto legislativo n. 196 del 2003 ed e' conseguentemente responsabile in solido con il soggetto gestore. La constatazione della violazione puo' essere notificata all'affidatario estero per il tramite del committente.

9. Qualunque operatore economico che svolge o si avvale di servizi di call center e' tenuto a comunicare, su richiesta del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, del Ministero dello sviluppo economico o del Garante per la protezione dei dati personali, entro dieci giorni dalla richiesta, la localizzazione del call center destinatario della chiamata o dal quale origina la stessa. Il mancato rispetto delle disposizioni del 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 a operatori di call center l'offerta migliore e' determinata al netto delle spese relative al costo del personale, determinato 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 attivita' di call center su numerazioni nazionali devono, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, iscriversi al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del

26 novembre 2008, comunicando, altresì, tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di call center. L'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».