



MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

DIREZIONE GENERALE ATTIVITA' TERRITORIALI

DIVISIONE I – Vigilanza, controllo, azione ispettiva, programmazione

Avviso

OGGETTO: Vigilanza sulle attività di call center - art. 24 bis del decreto legge 22 giugno 2012, n. 83 (convertito con legge n. 134/2012), come sostituito dalla legge 11 dicembre 2016, n. 232.

Prosegue nell'anno in corso il monitoraggio delle numerazioni di call center e l'attività sanzionatoria degli Ispettorati del Ministero sul rispetto delle prescrizioni di legge vigenti dal 1° gennaio 2017.

La Direzione generale per le attività territoriali intensificherà ulteriormente i controlli, anche grazie al rapporto di collaborazione istituzionale con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni-AGCOM (<https://www.agcom.it/avvisi-agli-operatori>), tramite verifiche a campione volte ad accertare il rispetto **dell'obbligo di informazione preliminare all'utente, che effettua o riceve una chiamata, riguardo al Paese in cui è fisicamente collocato l'operatore del call center.**

Tale obbligo sussiste per tutti gli operatori economici esercenti attività di call center su numerazioni nazionali, quindi **sia per quelli ubicati in Italia, che in un Paese dell'UE o extra-UE** (commi 5 e 6 dell'art. 24-bis del decreto legge n. 83/2012, convertito con legge n. 134/2012 e successivamente sostituito dalla legge n. 232/2016).

Nel corso del 2017, gli Ispettorati territoriali del Ministero hanno svolto 6.364 controlli.