



MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO
DIREZIONE GENERALE ATTIVITA' TERRITORIALI
DIVISIONE I – Vigilanza, controllo, azione ispettiva, programmazione

AVVISO

- agli operatori economici del settore call center -

OGGETTO: **VIGILANZA E CONTROLLO SULLE ATTIVITÀ DI CALL CENTER *OUTBOUND*** ai sensi dell'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.

Ai sensi della normativa in oggetto, i controlli effettuati dagli ispettorati della Direzione generale per le attività territoriali, finalizzati ad accertare il rispetto delle prescrizioni di legge, riguardano gli **obblighi di informazione** preliminare da parte dei call center nell'erogazione dei servizi di contatto telefonico, sul Paese in cui l'operatore con cui si parla è fisicamente collocato nonché, qualora l'operatore con cui si parla sia ubicato in un Paese non membro dell'Unione europea, sulla possibilità per il soggetto che effettua o riceve la chiamata di richiedere che il servizio sia reso da un operatore collocato in Italia o altro Paese UE di cui deve essere garantita immediata disponibilità nell'ambito della medesima chiamata.

A tal riguardo, si richiama l'attenzione degli operatori economici del settore al rispetto delle prescrizioni di legge riferite ai servizi di call center e relative numerazioni, a prescindere dalla tipologia di svolgimento dell'attività (sia in entrata che in uscita, *inbound/outbound*).

In particolare, l'informazione preliminare al soggetto che effettua o riceve una chiamata, riguardo al Paese in cui è fisicamente collocato l'operatore del call center, deve essere sempre fornita, quindi tale obbligo sussiste per tutti gli operatori economici esercenti attività di call center, **sia per quelli ubicati in Italia, che in un Paese dell'UE o extra-UE.**

Se l'attività di call center viene localizzata, anche mediante affidamento a terzi, fuori dal territorio nazionale in un Paese che non è membro dell'Unione europea, l'operatore economico ha altresì **obbligo di comunicazione** delle numerazioni telefoniche utilizzate per i servizi delocalizzati nel **Paese extra UE.**

L'inosservanza delle prescrizioni sopra menzionate comporta l'applicazione delle sanzioni pecuniarie previste dalla normativa.

Tutto ciò premesso, **si informa** che i controlli degli ispettorati del Ministero sulle numerazioni di call center **outbound** saranno intensificati e che, a tal fine, è stata programmata nell'anno **2021** una specifica attività di monitoraggio finalizzata ad accertare il rispetto delle prescrizioni di legge per tale tipologia di chiamata.