



[- ALLEGATO 1*](#)

[- ALLEGATO 2*](#)

(*) **ISTRUZIONI:** I modelli sono direttamente compilabili.
Per attivare i campi di scrittura, occorre prima salvarli
come un file .pdf sul proprio computer e poi aprirli

GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

NOTA INFORMATIVA

Nuove disposizioni normative concernenti le attività di call center

(Articolo 1, comma 243, della legge 11 dicembre 2016, n. 232 (cd. legge di bilancio) che sostituisce l'art. 24-bis, d.l. 22 giugno 2012, n. 83, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 134)

1. Innovando la previgente disciplina in materia di localizzazione in Paesi terzi dell'attività di call center, la legge 11 dicembre 2016, n. 232 (Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019), in particolare all'articolo 1, comma 243, ha novellato l'art. 24-bis del decreto legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 134. Il mutamento della cornice normativa di riferimento nella materia considerata— con particolare riguardo all'ampliamento del novero dei soggetti destinatari della nuova disciplina di settore, delle informazioni che gli stessi sono tenuti a fornire e degli adempimenti che devono porre in essere— tocca in parte anche le attribuzioni già in passato rimesse al Garante e comporta la ridefinizione delle misure e degli adempimenti individuati con il provvedimento del 10 ottobre 2013, n. 444 (in www.garanteprivacy.it doc. web n. [2724806](#)), successivamente integrato dal provvedimento del 18 dicembre 2013, n. 582 (doc. web n. [2849324](#)) i cui effetti devono quindi ritenersi caducati dalle previsioni contenute nel vigente art. 24-bis.

2. Nella prima fase applicativa, le modifiche normative introdotte hanno tuttavia sollevato alcune questioni interpretative portate all'attenzione dei soggetti menzionati dall'attuale art. 24-bis, comma 2, d.l. n. 83/2012 (segnatamente il Ministero dello sviluppo economico, il Ministero del lavoro, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Garante per la protezione dei dati personali), alle quali, a seguito di un esame comune, è stato fornito un primo riscontro, nelle "Domande frequenti (FAQ) in materia di Call center" rese disponibili dal Ministero dello sviluppo economico sul proprio sito web (all'indirizzo <http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/assistenza/domande-frequenti/2036069-call-center-domande-frequenti-faq>) e, in relazione alle attribuzioni facenti specificatamente capo a ciascuno dei soggetti istituzionali, in più puntuali indicazioni impartite singolarmente (al riguardo v. Nota informativa del Ministero dello sviluppo economico - Direzione generale per le attività territoriali - Divisione I – Vigilanza, controllo, azione ispettiva, programmazione, Nuove disposizioni normative sulle attività di call center, in <http://www.sviluppoeconomico.gov.it/images/stories/documenti/CALL-CENTER-informativa.pdf>; la Comunicazione AGCom 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).

3.1. Anche il Garante, a fine di agevolare l'applicazione della nuova disciplina, unisce alla presente nota informativa due modelli (il cui contenuto è aggiornato rispetto a quello già reso disponibile in passato in uno al menzionato provvedimento del 10 ottobre 2013, n. 444) volti ad agevolare l'assolvimento degli obblighi comunicativi diretti all'Autorità, adeguandone il contenuto alle sopravvenute disposizioni di legge, ed utilizzabile dagli operatori economici cui facciano capo le localizzazioni in Paesi terzi dell'attività di call center (inbound e outbound): un primo modello potrà essere utilizzato, ai sensi dell'art. 24-bis, comma 2, lett. c), da parte degli operatori economici che intendono localizzare l'attività di call center in Paesi terzi in tempi successivi all'entrata in vigore della nuova disciplina ([All. 1](#)) ([nota 1](#)); un secondo modello potrà invece essere utilizzato, ai sensi dell'art. 24-bis, comma 3, per gli operatori che abbiano localizzato l'attività di call center in Paesi terzi anteriormente all'entrata in vigore della nuova disciplina ([All. 2](#)) ([nota 2](#)).

3.2. In ossequio al principio di semplificazione (cfr. art. 12, comma 1, d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'amministrazione digitale), non dovranno tuttavia formare oggetto di comunicazione al Garante (e di successivo aggiornamento) le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate nell'attività delocalizzata di call center secondo quanto previsto dalla nuova cornice normativa. Al fine di evitare che gli operatori economici di cui all'art. 24-bis, comma 2, siano tenuti ad un duplice adempimento di obblighi di comunicazione contenutisticamente identici concernenti le menzionate numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi delocalizzati di call center, con la conseguente duplicazione dei relativi archivi presso i soggetti destinatari, tali obblighi saranno quindi utilmente assolti, anche nei confronti del Garante [art. 24-bis, commi 2, lett. c) e 3, d.l. n. 83/2012], con la comunicazione delle informazioni previste dalla legge al Ministero dello sviluppo economico [art. 24-bis, comma 2, lett. b), d.l. n. 83/2012] e l'attestazione al Garante dell'adempimento degli stessi.

4. Per lo svolgimento dei compiti istituzionali rimessi al Garante (artt. 50, d.lgs. n. 82/2005 nonché 24-bis, d.l. n. 83/2012, come

modificato, e 154 del Codice in materia di protezione dei dati personali) e d'intesa con il Ministero dello sviluppo economico, oltre che con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, l'Autorità avrà accesso ai dati relativi alle numerazioni telefoniche oggetto di utilizzazione per svolgere i servizi delocalizzati di call center e ai dati identificativi dei soggetti che, ai sensi dell'art. 24-bis, commi 2, lett. b) e 11 d.l. n. 83/2012, li hanno trasmessi a detti Enti.

[nota 1] A tal proposito va rammentato che in caso di omessa o tardiva comunicazione dei dati richiesti dalla legge si applica la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 150.000 euro per ciascuna comunicazione omessa o tardiva (art. 24-bis, comma 7, d.l. n. 83/2012).

[nota 2] A tal proposito va rammentato che in caso di omessa o tardiva comunicazione dei dati richiesti dalla legge si applica la sanzione amministrativa pecuniaria pari a 10.000 euro per ciascun giorno di ritardo (art. 24-bis, comma 3, d.l. n. 83/2012).