

Call center, nuovi adempimenti a carico delle aziende

Autore: Redazione

In: Diritto civile e commerciale

Lilla Laperuta

Importanti novità in ordine alle attività svolte dai call center con almeno venti dipendenti sono state inserite dall'art. 24bis della L. 134/2012, entrata in vigore l'11 agosto.

Le misure introdotte dal legislatore prevedono:

a) l'obbligo di comunicazione del trasferimento al Ministero del lavoro a carico dell'azienda qualora la stessa decida di spostare l'attività di call center fuori dal territorio nazionale: La comunicazione deve avvenire almeno 120 giorni prima del trasferimento;

b) la medesima comunicazione dovrà essere fatta all'Autorità garante per la protezione dei dati personali, indicando quali misure vengono adottate per il rispetto della legislazione nazionale, in particolare del codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003);

c) analogia informativa dovrà essere fornita dalle aziende che già oggi operano in Paesi esteri.

E' stabilito inoltre che in attesa di procedere alla ridefinizione del sistema degli incentivi all'occupazione nel settore dei call center, i benefici previsti dalla L. 407/1990, non possono essere erogati ad aziende che delocalizzano attività in Paesi esteri. Si prevede, ancora, che un cittadino che effettua una chiamata ad un call center deve essere informato preliminarmente sul Paese estero in cui l'operatore con cui parla è fisicamente collocato e deve, al fine di poter essere garantito rispetto alla protezione dei suoi dati personali, poter scegliere che il servizio richiesto sia reso tramite un operatore collocato nel territorio nazionale. Quando un cittadino è destinatario di una chiamata da un call center deve essere preliminarmente informato sul Paese estero in cui l'operatore è fisicamente collocato.

Il mancato rispetto delle disposizioni prescritte comporta la sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 euro per ogni giornata di violazione.

<https://www.diritto.it/call-center-nuovi-adempimenti-a-carico-delle-aziende/>