

## CALL CENTER: IL CONTRASTO ALLA DELOCALIZZAZIONE NELLA LEGGE DI BILANCIO 2017

Vittorio Colomba

La delocalizzazione dei *call center* non è tema nuovo per il legislatore, che da diversi anni sta tentando di contrastarne il fenomeno, scoraggiando il trasferimento delle attività al di fuori del territorio nazionale.

Un primo intervento risale al decreto legge n. 83/2012 (convertito con modificazioni dalla L. n. 134/2012) il cui art. 24 *bis*, regolando le attività svolte da *call center* con almeno venti dipendenti, introdusse una serie di “*misure a tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell’occupazione*”.

In forza di quanto previsto da quel provvedimento, le società interessate furono obbligate a dar notizia del trasferimento all’estero al Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con un preavviso di almeno centoventi giorni e l’indicazione di tutti i lavoratori coinvolti.

Fu prevista, inoltre, una seconda comunicazione, da inoltrarsi alla Autorità garante per la protezione dei dati personali, contenente la descrizione delle misure adottate per garantire il rispetto del Codice privacy e dei provvedimenti del Garante in tema di registro delle opposizioni.

Ciò che più rischiò di impattare sull’attività delle imprese interessate fu una specifica indicazione dell’art. 24 *bis* prevista a tutela degli utenti venuti in contatto con un *call center* situato in un “Paese estero”. A norma del comma 4, difatti: “*quando un cittadino 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*”.

A causa della generica espressione “Paese estero”, la norma sembrò immediatamente difforme rispetto alla disciplina europea in materia di libera circolazione delle merci, delle persone, dei capitali e dei servizi, recepita, peraltro, anche dal Codice della privacy, agli artt. 42 e seguenti.

In sostanza, in molti rilevarono che l’attività delocalizzata in Paesi esteri appartenenti all’Unione europea fosse stata discriminata e più gravosamente onerata rispetto a quella svolta in Italia, in contrasto con i consolidati principi Comunitari.

Tali dubbi furono recepiti dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali che, con la circolare n. 14 del 2 aprile 2013, identificò i Paesi “esteri” menzionati dall’art. 24 *bis* nei soli Stati extra-comunitari.

In linea con questa interpretazione, pochi mesi più tardi, intervenne sul tema anche il Garante della privacy.

Grazie ai predetti interventi interpretativi, in definitiva, ai *call center* delocalizzati in Paesi esteri appartenenti all’Unione europea continuarono ad applicarsi le medesime regole previste per quelli ubicati sul territorio nazionale, senza alcun onere o adempimento aggiuntivi.

Il citato regime regolamentare è rimasto invariato fino all’entrata in vigore della nuova legge di stabilità 2017, che ha riformulato integralmente l’art. 24 *bis* della legge 134/2012.

L'attuale assetto appare, a prima vista, decisamente più restrittivo rispetto al precedente.

In primo luogo è venuto meno il limite dimensionale previsto per l'applicazione degli obblighi normativi, oggi indirizzati a qualunque attività di *call center*, a prescindere dal numero di dipendenti impiegati.

Sono stati, inoltre, implementati gli obblighi di comunicazione a cui le società che intendono delocalizzare i propri servizi sono tenute. Alle già previste comunicazioni al Garante per la privacy ed al Ministero del lavoro e delle politiche sociali, difatti, dovrà sommarsene una nuova, diretta al Ministero dello sviluppo economico, cui dovranno essere notificate le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico (comma 2).

Tali adempimenti, la cui violazione potrà essere accertata con sanzioni fino ad euro 150.000 (comma 7), saranno comunque applicabili al solo caso di trasferimento dell'attività in paesi extra U.E.

Nessun beneficio fiscale o previdenziale, inoltre, potrà essere riconosciuto in favore degli operatori economici la cui attività sarà ubicata al di fuori dell'Unione europea (comma 4). Nel caso, peraltro, in cui la delocalizzazione prendesse la forma dell'affidamento a terzi in *outsourcing*, l'impresa appaltante, considerata *ex lege* titolare del trattamento, sarebbe solidalmente responsabile con il gestore materiale del servizio (comma 8).

Di grande rilievo risulta pure l'introduzione dell'obbligo di iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione da parte di tutti i soggetti che svolgono attività di *call center* su numerazioni nazionali, da effettuarsi entro sessanta giorni dall'entrata in vigore della riforma (comma 11).

La modifica di maggiore impatto, tuttavia, pare potersi desumere in relazione alle attività svolte su territorio comunitario che, come già chiarito, fino ad oggi sono state di fatto escluse da qualunque ambito di intervento.

L'attuale comma 5, difatti, prevede un generico diritto del cittadino ad essere preventivamente informato circa lo Stato (è sparito l'aggettivo "estero") in cui si trova l'operatore che risponde alla sua chiamata.

Nel caso in cui, inoltre, l'operatore contattato fosse localizzato in un Paese extra-comunitario, è confermato il diritto dell'utente a richiedere che il servizio venga reso da un dipendente collocato sul territorio nazionale o di un altro Stato membro.

Il comma seguente, peraltro, estende entrambi i diritti anche al servizio reso in *outbound*, vale a dire qualora l'utente sia il destinatario, e non l'autore, della telefonata (prima la possibilità di domandare il trasferimento era consentita solo in relazione al servizio *inbound*).

Attraverso un tanto sottile quanto acuto accorgimento, in definitiva, il legislatore pare riuscito nell'intento già perseguito con il precedente, depotenziato, intervento normativo: imporre agli operatori di *call center*, quindi anche a quelli italiani, di dichiarare il loro paese di ubicazione, con il rischio, inevitabilmente, di ridurre la credibilità e l'efficacia di quelli stranieri.

L'utilizzo del condizionale è ovviamente d'obbligo, poiché non sono da escludere, oggi come in passato, interventi correttivi in grado di mutare in maniera rilevante il significato strettamente letterale della norma.

Nell'attesa di eventuali interpretazioni, tuttavia, considerati gli stringenti termini contenuti dalle nuove disposizioni, le imprese del settore non potranno esimersi da una immediata revisione dei propri sistemi, per non correre il rischio di vedersi accertare le pesanti sanzioni previste dalla riforma.