

Riferimenti normativi

Articolo 1, comma 243, della legge n. 232 del 2016 (c.d. legge di bilancio), che sostituisce l'art. 24-bis, D.L. 22/06/2012, n. 83 convertito con modificazioni dalla legge 07/08/2012, n. 134/2012

Con l'approvazione della Legge n. 232 del 11 dicembre 2016, vengono introdotte nuove regole in materia di Call Center: non solo viene richiesto di seguire particolari procedure di comunicazione e registrazione delle aziende che offrono un servizio di assistenza o vendita telefonica, ma anche le imprese per cui il servizio clienti non è l'attività primaria devono adeguarsi attraverso specifiche procedure.

Quali sono le attività coinvolte?

La legge mira a operare una stretta alla delocalizzazione delle attività di servizio clienti e telemarketing in paesi extraeuropei, richiedendo a chi opera in Italia dall'estero di registrarsi presso tre istituzioni statali e di fornire all'utente specifiche informazioni circa la localizzazione dell'origine della chiamata e la possibilità di scegliere di avvalersi dell'assistenza di un operatore sito sul territorio nazionale.

Ma anche le aziende che forniscono assistenza ai clienti attraverso una numerazione nazionale, anche quando questa non è il core business dell'attività, dovranno sottostare a obblighi precisi, che approfondiremo nel paragrafo successivo.

Le FAQ del Ministero dello sviluppo economico

I nuovi obblighi

A partire dal 1° gennaio 2017 vige l'obbligo di informare l'utente riguardo al Paese in cui è fisicamente collocato l'operatore;

A partire dal 1° aprile 2017, se l'operatore del call center collocato in un Paese extra UE, è obbligatorio offrire subito la possibilità di richiedere che il servizio sia reso da un operatore collocato nel territorio nazionale o nella UE, con immediato trasferimento nel corso della medesima chiamata.

Inoltre, tutte le aziende che svolgono attività di call center (anche di semplice help desk interno) devono iscriversi al Registro degli operatori di comunicazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nel quale dovranno essere inserite tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione degli utenti e utilizzate come servizio di call center.

Le attività delocalizzate, o in procinto di delocalizzare al di fuori dell'UE, devono dare comunicazione al Ministero dello Sviluppo Economico, al Ministero del Lavoro e delle politiche sociali nonché Ispettorato nazionale del lavoro e al Garante per la protezione dei dati personali.

In caso di mancato adempimento entro i tempi previsti, sono previste ammende particolarmente alte e calcolate su base giornaliera a partire dalla scadenza.

I nostri servizi

Adempimenti normativi Legge di bilancio 2017

Scritto da Administrator

Martedì 28 Febbraio 2017 10:18 - Ultimo aggiornamento Lunedì 02 Ottobre 2017 08:34

Non è sempre semplice orientarsi all'interno di una normativa rigida e dai tempi di adeguamento particolarmente stretti. Abbiamo messo a punto un pacchetto di servizi che mira all'espletamento dei nuovi obblighi di legge a 360°: dalla valutazione dell'azienda al fine di determinare se sia soggetta alla nuova normativa o meno all'espletamento delle procedure necessarie a non incorrere in multe salate, fino all'attività di problem solving per casi particolari.

I nostri consulenti sono in possesso delle informazioni e delle skills necessarie per effettuare in modo rapido, mirato e meticoloso ogni passaggio, offrendo soluzioni personalizzate ed efficaci.