



A tutte le Parti sociali

*E, p.c.*

Al Ministero dello sviluppo economico  
Direzione Generale per le attività territoriali

All'Ispettorato nazionale del lavoro  
Direzione Centrale vigilanza, affari legali  
e contenzioso

LORO SEDI

**Oggetto: Nuove disposizioni sulle attività di *call center* ai sensi dell'articolo 24-bis del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83 come modificato dall'articolo 1, comma 243, della legge 11 dicembre 2016, n. 232. Istruzioni operative**

## 1. La nuova disciplina

L'articolo 1, comma 243, della legge 11 dicembre 2016, n. 232 ha modificato il testo dell'articolo 24-bis contenuto nel decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134 in materia di sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da *call center*.

Al fine di chiarire il contenuto e le finalità delle disposizioni recentemente introdotte, all'esito di incontri tecnici con il Ministero dello sviluppo economico e con le Autorità indipendenti interessate, sono fornite prime istruzioni operative, con particolare riferimento alle comunicazioni rivolte al Ministero del lavoro e delle politiche sociali e all'Ispettorato nazionale del lavoro.

Analoga iniziativa è stata infatti assunta anche dal Ministero dello sviluppo economico, il quale ha fornito istruzioni dapprima con la comunicazione della Direzione Generale per le Attività Territoriali in data 1° febbraio 2017 e, successivamente, mediante la pubblicazione sul sito internet istituzionale di risposte alle prime richieste di chiarimenti (FAQ) ricevute in merito al contenuto delle nuove disposizioni sulle attività di *call center*.

Tanto premesso, una prima indicazione - condivisa con le altre Amministrazioni interessate - riguarda gli operatori economici tenuti alle comunicazioni previste dal novellato articolo 24-bis. A questo proposito le nuove disposizioni non possono più ritenersi limitate alle sole aziende che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di *call center*, in quanto l'ambito di applicazione soggettivo è riferibile all'operatore economico, indipendentemente dal numero di dipendenti occupati, che svolge

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali  
Direzione Generale dei sistemi informativi,  
dell'innovazione tecnologica e della comunicazione  
Direzione Generale della tutela delle condizioni di  
lavoro e delle relazioni industriali

SEGRETERIA DIREZIONI GENERALI  
Via Fornovo, 8 - 00192 Roma  
Tel +39 0646834800  
Tel. +39 0646834997

dginnovazione@pec.lavoro.gov.it;  
dginnovazione@lavoro.gov.it;  
dgtutelalavoro@pec.lavoro.gov.it;  
dgtutelalavoro@lavoro.gov.it;  
www.lavoro.gov.it

attività di *call center* utilizzando numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico, a prescindere dalla prevalenza o meno dell'attività di *call center* rispetto al complesso delle proprie attività.

La nozione di operatore economico è riconducibile alla definizione di cui all'articolo 3, comma 1, lett. *p*) del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (Codice dei contratti pubblici), che individua coloro che offrono beni e servizi sul mercato a prescindere dalla forma giuridica di riferimento. Secondo tale criterio risultano escluse le pubbliche amministrazioni nell'assolvimento dei loro compiti istituzionali nonché tutti i soggetti (di qualsiasi natura giuridica) che operano per realizzare attività che non siano caratterizzate da finalità lucrative.

Una seconda indicazione riguarda gli obblighi di comunicazione nei confronti delle pubbliche amministrazioni introdotti dal novellato articolo 24-bis. La nuova disciplina, infatti, stabilisce che qualora un operatore economico decida di localizzare, anche mediante affidamento a terzi, l'attività di *call center* in un Paese che non è membro dell'Unione europea, deve darne comunicazione, almeno trenta giorni prima del trasferimento, al Ministero del lavoro e delle politiche sociali e all'Ispettorato nazionale del lavoro, indicando i lavoratori coinvolti (comma 2, lett. *a*)). L'indicazione dei lavoratori deve intendersi come il numero complessivo dei lavoratori che, in conseguenza della diversa localizzazione delle attività di *call center*, abbiano subito una modifica della propria posizione lavorativa (ad esempio per trasferimento, riduzione d'orario o di mansione, licenziamento). Nel comunicare il numero dei lavoratori coinvolti, l'operatore economico indicherà anche l'unità o le unità produttive in cui i medesimi lavoratori sono occupati, nonché le eventuali modifiche della posizione lavorativa conseguente alla diversa localizzazione.

## 2. Le modalità di comunicazione

Ferma restando la comunicazione dovuta al Ministero dello sviluppo economico, si forniscono in questa sede le indicazioni operative per assolvere agli obblighi di comunicazione verso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali e l'Ispettorato nazionale del lavoro, ai sensi del comma 2, lett. *a*), del richiamato articolo 24-bis.

Al fine di semplificare le modalità di comunicazione, anche in attuazione del principio generale introdotto dall'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 151 sarà disponibile, a partire dal **28 marzo 2017**, sui siti *internet* istituzionali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e dell'Ispettorato nazionale del lavoro (rispettivamente agli indirizzi: [www.lavoro.gov.it](http://www.lavoro.gov.it) e [www.ispettorato.gov.it](http://www.ispettorato.gov.it)) un modello telematico, di cui si allega copia, che permette di effettuare la comunicazione prevista dai commi 2 e 3 dell'articolo 24-bis.

Nel periodo fino a tale data, le comunicazioni possono essere effettuate compilando la tabella in formato *Excel* contenente tutte le informazioni che dal 28 marzo p.v. potranno essere comunicate con il modello telematico. Tale modello *Excel* va inviato all'indirizzo **[deloc\\_callcenter@lavoro.gov.it](mailto:deloc_callcenter@lavoro.gov.it)**.

Per poter accedere al modello e completarne i campi occorre essere registrati al portale dei servizi Cliclavoro. Gli operatori economici che vi accedono per la prima volta possono seguire le indicazioni per la registrazione disponibili nella sezione "Login" del portale Cliclavoro.

Mediante tale modello sarà possibile comunicare le seguenti informazioni:

- Le generalità dell'operatore economico che delocalizza, i cui dati sono precompilati, desumendo le relative informazioni direttamente dal sistema di registrazione;

- Il Paese dove si intende localizzare l'attività di *call center*;
- La data di inizio attività, utile a verificare il rispetto dei 30 giorni indicati dalla disposizione;
- I dati identificativi dell'eventuale operatore terzo a cui si intende affidare l'attività;

Il numero dei lavoratori coinvolti, l'unità produttiva in cui sono occupati e le eventuali modifiche della posizione lavorativa conseguente alla diversa localizzazione.

Il modello permette anche di adempiere agli obblighi introdotti dal comma 3 del citato articolo 24-bis, relativi ad eventuali delocalizzazioni avvenute antecedentemente alla data di entrata in vigore delle nuove disposizioni. In questo caso gli operatori economici tenuti a tale comunicazione dovranno – entro il **2 marzo 2017** – compilare il modello utilizzando il campo: “*delocalizzazione avvenuta prima del 1° gennaio 2017*”.

### 3. Il supporto all'utenza

Per garantire agli utenti il necessario supporto nella fase di avvio, sarà possibile inviare eventuali quesiti sulle modalità di utilizzo della procedura informatica al seguente indirizzo di posta elettronica: **deloc\_callcenter@lavoro.gov.it**. Sulla base dei quesiti pervenuti saranno pubblicate periodicamente, in un'apposita sezione del sito internet di questo Ministero, le relative FAQ.

**Il Direttore Generale**

Romolo de Camillis

**Il Direttore Generale**

Grazia Strano

*Documento firmato digitalmente secondo le indicazioni sulla dematerializzazione ai sensi degli articoli 20 e 21 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell'Amministrazione Digitale”.*