

Importanti chiarimenti sui “call center”

Sulla base di alcune specifiche richieste pervenute dai propri associati, Domusconsumatori ha chiesto all’Autorità garante nelle comunicazioni-Agcom di chiarire il significato di “call center” alla luce dell’iscrizione obbligatoria al Registro degli operatori di comunicazione (ROC) stabilito dall’art. 24-*bis*, d.l. n. 83/’12 come da ultimo modificato.

Nello specifico si è domandato se debba considerarsi “call center”, e quindi essere tenuto all’iscrizione al ROC, un centralino aziendale a cui risponde una persona incaricata di smistare le telefonate esterne ed interne.

L’Autorità prima ha chiarito che la definizione di “call center” è quella contenuta nell’art. 1, lett. d) della sua Delibera n. 79/09/CSP, per il quale esso è un insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consente contatti e comunicazioni multicanale con gli utenti (attraverso più mezzi, per esempio telefonia, internet, posta) e che tale attività ricade nell’ambito applicativo dell’art. 24-*bis* sopra richiamato sia ove realizzata tramite strutture interne sia quando viene affidata in outsourcing, purché si utilizzino numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico.

L’Agcom ha quindi evidenziato che nel caso sottoposto da Domus-consumatori non sussiste l’obbligo di iscrizione al ROC “in quanto il centralino aziendale con semplici funzioni di instradamento delle chiamate esterne ed interne non può considerarsi un call center così come definito dalla citata delibera”.

da *Confedilizia notizie*, giugno '17

Confedilizia notizie è un mensile che viene diffuso agli iscritti tramite le [Associazioni territoriali](#) della Confederazione.