

Misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center

Si tratta dell'art. 24-bis del decreto legge 22 giugno 2012, n. 83 (convertito nella Legge 7 agosto 2012, n. 134) recante «Misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center».

La norma persegue l'astratta finalità di tutela dei lavoratori dei call center e della concorrenza di settore (e addirittura mira a sostenere «la sicurezza nazionale»...) avverso il fenomeno sempre più frequente di *delocalizzazione* di servizi in Paesi esteri che consente alle imprese un risparmio di costi, introducendo vincoli organizzativi, operativi e gestionali a carico delle aziende che impiegano call center che abbiano almeno venti dipendenti e siano localizzati all'estero.

Nuove regole in vigore dal 12 agosto. Nel prosieguo si riporteranno semplicemente le nuove regole (in vigore dal 12 agosto 2012, visto che l'art. 24-bis è stato introdotto nel decreto legge dalla legge di conversione, entrata appunto in vigore il giorno dopo la sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale dell'11 agosto 2012, n. 187 S.O.). Nel successivo paragrafo si tenterà di offrire al lettore un'analisi delle conseguenze concrete del nuovo assetto normativo in materia.

Come detto, l'applicabilità del nuovo regime scatta per le «attività svolte da call center con almeno venti dipendenti».

Qualora un'azienda decida di spostare l'attività di call center fuori dal territorio nazionale deve darne comunicazione, almeno centoventi giorni prima del trasferimento, al Ministero del lavoro e delle politiche sociali indicando i lavoratori coinvolti. Inoltre deve darne comunicazione 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, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e del Registro delle opposizioni.

Analoga informativa deve essere fornita dalle aziende che già oggi operano in Paesi esteri.

Da definire gli incentivi all'occupazione nei call center. In attesa poi che sia ridefinito il sistema degli incentivi all'occupazione nel settore dei call center, i relativi benefici previsti dalla legge 29 dicembre 1990, n. 407, non potranno essere erogati ad aziende che delocalizzano attività in Paesi esteri.

Con riferimento agli obblighi operativi a tutela di un utente che contatta un call center, l'articolo 24-bis dispone che 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.

Nel caso contrario in cui sia il cittadino ad essere destinatario di una chiamata da parte di un call center, l'operatore dovrà preliminarmente informarlo sul Paese estero in cui l'operatore medesimo è fisicamente collocato.

Lavoro a progetto e lavoro occasionale nel mirino. Infine, il comma 7 dell'art. 24-bis contiene una norma volta a rafforzare il contrasto all'abuso degli istituti lavoristici del lavoro a progetto e del lavoro occasionale di cui all'art. 61 del d.lgs. 10 Settembre 2003, n. 276 (uno dei decreti che attuò la riforma Biagi). Tale norma integra il citato art. 61 disponendo che per i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa prevalentemente personale e senza vincolo di subordinazione nell'ambito delle attività di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call center *outbound* il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto è consentito sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento.

Infine, dal punto di vista sanzionatorio, il mancato rispetto di tutte le disposizioni sopra succintamente richiamate comporta la sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 euro per ogni giornata di violazione. E a tale sanzione diretta può aggiungersi anche l'effetto negativo indiretto – sul piano economico – della previsione del divieto di riconoscere incentivi all'occupazione nel settore dei call center ed i benefici previsti dalla legge 29 dicembre 1990, n. 407, alle aziende che delocalizzano attività in Paesi esteri.