PARADIGMA
Ricerca e cultura d'impresa

Le attività svolte tramite call center: quadro normativo e problemi applicativi

Profili autorizzatori e regolatori
Implicazioni della delocalizzazione extra UE
Trattamento dei dati personali
Aspetti giuslavoristici

Milano, 12 aprile 2017
Carlton Hotel Baglioni

Evento disponibile in videoconferenza
La qualità e l'interattività degli eventi PARADIGMA direttamente su personal computer o tablet

PARADIGMA SpA

Tel. 011.538686
Fax 011.5621123

C.so Vittorio Emanuele II, 68 - 10121 Torino
P.IVA 06222110014
www.paradigma.it
info@paradigma.it

UNI EN ISO 9001:2008

Elenco dei relatori

Prof. Avv. Francesco Cardarelli
Associato di Istituzioni di Diritto Pubblico
Università di Roma Foro Italico
Studio Legale Lattanzi Cardarelli Avvocati

Avv. Anna Cataleta
Responsabile Privacy
Windtre

Prof. Avv. Alessandro Del Ninno
Professore a Contratto di Informatica Giuridica
LUISS Guido Carli di Roma
Of Counsel Studio Legale Tonucci & Partners

Avv. Nadia Martini
Head of Data Protection (Italy)
Certified Privacy Officer
Associate Partner
Rödl & Partner

Avv. Giangiacomo Olivi
Partner Responsabile Dipartimento IP&T
DLA Piper Studio Legale Tributario

Avv. Alessandro Paone
LabLaw Studio Legale

Avv. Fabio Valerini
Docente a Contratto di Diritto Processuale Civile
Università Europea di Roma

EARLY BOOKING 20% di sconto
fino al 22 marzo

Perché partecipare

- per conoscere il quadro normativo di riferimento e analizzare i **nuovi adempimenti introdotti** dalla Legge di Bilancio 2017,
- per analizzare i **profili privacy** più rilevanti che gli operatori del settore si trovano a gestire,
- per raccogliere utili indicazioni da autorevoli esperti della materia, provenienti da realtà aziendali e dall'ambito professionale e accademico,
- per analizzare e condividere con gli altri partecipanti e con i relatori **specifiche esperienze** connesse alla propria realtà aziendale,
- per sottoporre **quesiti** di specifico interesse.

Programma dei lavori

Milano, mercoledì 12 aprile 2017

Profili amministrativi e contrattuali dell'attività di call center

Il regime autorizzatorio e regolatorio

I differenti servizi resi tramite call center (campagne di telemarketing o di teleselling, gestione di numeri verdi, help desk, customer care aziendale, recupero crediti, segreteria virtuale)
L'autorizzazione generale (art. 25 Codice delle Comunicazioni Elettroniche)
L'obbligo di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione – ROC per gli operatori economici che svolgono attività di call center: contenuti e modalità operative
Le infrastrutture necessarie: software, piattaforme e numerazioni
La Direttiva AGCOM n. 79/09/CSP in materia di qualità dei servizi di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche
La Delibera AGCOM n. 179/03/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni
Il Testo integrato AEEGSI della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale
Prof. Avv. Francesco Cardarelli
Università di Roma Foro Italico

I profili contrattuali nella gestione dei call center "esternalizzati"

I vantaggi e gli svantaggi, sul piano giuridico, del ricorso a call center interni e a call center esterni
I contratti per l'esternalizzazione in outsourcing dei servizi di call center: casistica e tipologie
Le clausole sostanziali e processuali da prevedere
Le soluzioni prevalentemente riscontrabili in ordine a: appalto e subappalto; penali e responsabilità; figure professionali per lo svolgimento delle prestazioni; trattamento dei dati personali
Avv. Giangiacomo Olivi
DLA Piper Studio Legale Tributario

Attività di call center e trattamento dei dati personali: le regole applicabili

La normativa privacy di riferimento

Il trattamento dei dati personali svolto dai call center: i principi generali alla luce del Codice della privacy e del Regolamento Generale UE sulla protezione dei dati
Informativa e consensi: modalità di resa e di documentazione
I requisiti per la lecita registrazione delle telefonate (verbal order)
I diritti degli interessati
Gestione dei database: conservazione dei dati, tempistica e misure di sicurezza
Avv. Nadia Martini
Rödl & Partner

Le specifiche previsioni per l'attività di customer care inbound (customer care)

Le indicazioni pratiche per utenti e lavoratori dei call center contenute nel provvedimento del Garante Privacy "Customer care: garanzie per il trattamento dei dati personali degli utenti e dei lavoratori di call center" del 9 febbraio 2011
Il Provvedimento del Garante Privacy "Adempimenti semplificati per il customer care (inbound)" del 15 novembre 2007
Avv. Nadia Martini
Rödl & Partner

Le specifiche previsioni per l'attività di customer care outbound (telemarketing e teleselling)

I presupposti di liceità del trattamento dei dati personali degli utenti chiamati per finalità di telemarketing e teleselling
Il Provvedimento del Garante Privacy "Prescrizioni per il trattamento di dati personali per finalità di marketing, mediante l'impiego del telefono con operatore, a seguito dell'istituzione del registro pubblico delle opposizioni"
Utenze telefoniche tratte da elenchi pubblici o tratte da fonti diverse: le regole pratiche per un lecito utilizzo tra Registro Pubblico delle opposizioni e consensi contrattuali o di altro tipo
I rapporti titolare/responsabile del trattamento nel caso di affidamento in outsourcing delle attività di telemarketing: le regole pratiche del Provvedimento del Garante Privacy "Titolarità del trattamento di dati personali in capo ai soggetti che si avvalgono di agenti per attività promozionali" del 15 giugno 2011
Servizi telefonici non richiesti: il Provvedimento Generale del Garante Privacy del 16 febbraio 2006
Analisi pratica e sanzioni
Il Provvedimento generale a carattere prescrittivo del Garante Privacy sulle c.d. "chiamate mute" del 20 febbraio 2014: regole pratiche
Avv. Anna Cataleta
Windtre

Delocalizzazione delle attivita di call center inbound o outbound fuori dal territorio nazionale in paesi non appartenenti alla unione europea: le nuove regole

Le nuove regole sui call center delocalizzati al di fuori dell'Unione Europea introdotte dalla Legge di Bilancio 2017

La delocalizzazione delle attività di call center in Paesi extra UE alla luce della nuova formulazione dell'art. 24-bis del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 come modificato dalla L. n. 232/2016,
La tempistica per l'adempimento degli obblighi in capo agli operatori economici che gestiscono attività di call center
L'ambito oggettivo di applicabilità della nuova disciplina: delocalizzazione dei call center intra-UE od extra-UE
Le nozioni di "attività di call center" e di "delocalizzazione delle attività di call center"
L'ambito soggettivo di applicabilità della nuova disciplina: i soggetti tenuti agli adempimenti previsti in caso di delocalizzazione delle attività di call center in Paesi al di fuori della Unione Europea
Gli obblighi di comunicazione: i contenuti della comunicazione e le modalità di trasmissione alle competenti autorità: Ministero del Lavoro, Ispettorato Nazionale del Lavoro, Ministero dello Sviluppo Economico, Garante Privacy
L'apparato sanzionatorio per le violazioni degli obblighi previsti
La nuova ipotesi di responsabilità solidale per violazione delle norme privacy tra operatore economico e affidatario estero del servizio di call center: implicazioni pratiche
Prof. Avv. Alessandro Del Ninno
LUISS Guido Carli di Roma

Attività di call center e codice del consumo: le regole applicabili

Le pratiche commerciali svolte dai call center conformemente al Codice del Consumo

La stipula del contratto telefonico a distanza (verbal order): presupposti di liceità e condizioni di validità ai sensi del Codice del Consumo
La specificità del consenso contrattuale prestato via telefono
Gli obblighi informativi precontrattuali a carico del venditore: contenuto e modalità
I requisiti formali e i vincoli di forma per la conferma dell'ordine telefonico da parte del consumatore
I requisiti formali per documentare la conclusione del contratto nelle vendite telefoniche e conservazione dei vocal order
Contratti telefonici e diritto di recesso del consumatore
Pratiche commerciali scorrette o aggressive: una casistica della "Giurisprudenza" dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Telemarketing e riforma della normativa istitutiva del Registro Pubblico delle Opposizioni
Avv. Fabio Valerini
Università Europea di Roma

I profili giuslavoristici dell'attività dei call center

Le disposizioni normative e contrattuali peculiari del settore

Il CCNL dei collaboratori telefonici presso i call center
La possibilità di ricorrere ai contratti a progetto, per effetto di una deroga espressa al Jobs Act, per i call center outbound che abbiano sottoscritto un accordo nazionale sindacale
La circolare del Ministero del Lavoro n. 3 del 1 febbraio 2016 - Indicazioni operative al personale ispettivo con particolare focus sui call center
L'applicazione al settore della clausola sociale (per gli appalti pubblici, v. art. 1, comma 10, Legge n. 11/2016; per la generalità degli appalti, art. 30, Legge n. 122/2016)
Avv. Alessandro Paone
LabLaw Studio Legale

Note organizzative e condizioni

Luogo e data dell'evento	Milano, 12 aprile 2017
Sede dell'evento	Carlton Hotel Baglioni Via Senato, 5 - Milano
Orario dei lavori	9.00 - 13.30 14.30 - 17.30
Quota di partecipazione AULA	€ 1.100 + Iva
Quota di partecipazione VIDEOCONFERENZA	€ 1.000 + Iva

In caso di **videoconferenza di gruppo** (che abilita un collegamento adeguato alla proiezione dell'evento in aule predisposte per una fruizione multipla) è necessario contattare la Segreteria organizzativa per un preventivo personalizzato.

La quota di partecipazione **in aula** include la consegna del materiale didattico in formato elettronico, la partecipazione alla colazione di lavoro e ai coffee breaks, la possibilità di presentare direttamente ai relatori domande e quesiti di specifico interesse.

La quota di partecipazione **in videoconferenza** include l'invio del materiale didattico in formato elettronico e la possibilità di presentare ai relatori domande e quesiti di specifico interesse a mezzo chat. Alcuni giorni prima dell'evento riceverà le credenziali per accedere all'aula virtuale. Durante la lezione, oltre a vedere e sentire il docente sarà possibile visionare le slides di supporto all'intervento.

Early booking 20%
Alle preiscrizioni che saranno formalizzate entro il **22 marzo 2017** sarà riservata una **riduzione del 20%** sulla quota di iscrizione.

Progetto Giovani Eccellenze -30%
L´adesione all'evento formativo permette di iscrivere una seconda risorsa che non abbia compiuto il 35° anno di età e proveniente dalla stessa organizzazione con una riduzione del 30% sulla seconda quota di partecipazione.

Fondi Paritetici Interprofessionali
La quota di partecipazione all'iniziativa può essere completamente rimborsata tramite voucher promossi dai Fondi. Paradigma offre la completa gestione delle spese di progettazione, monitoraggio e rendiconto.

Modalità di iscrizione
L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento del modulo di iscrizione integralmente compilato. Il numero dei posti disponibili è limitato e la priorità d'iscrizione è determinata dalla data di ricezione del modulo. Si consiglia pertanto di effettuare una preiscrizione telefonica per verificare la disponibilità.

Modalità di pagamento
La quota di partecipazione deve essere versata prima dell'effettuazione dell'evento formativo tramite bonifico bancario intestato a:
PARADIGMA SpA, C.so Vittorio Emanuele II, 68 - 10121 Torino
P. IVA 06222110014
c/o Banco Popolare Società Cooperativa
IBAN: IT 78 Y 05034 01012 000000001359

Diritto di recesso e modalità di disdetta
Il recesso dovrà essere comunicato in forma scritta almeno sette giorni prima della data di inizio dell'evento formativo (escluso il sabato e la domenica). Qualora la disdetta pervenga oltre tale termine o qualora si verifichi di fatto con la mancata presenza al corso, la quota di partecipazione sarà addebitata per intero e sarà inviato al partecipante il materiale didattico. In qualunque momento l'azienda o lo studio potranno comunque sostituire il partecipante, comunicando il nuovo nominativo alla Segreteria Organizzativa.

Variazioni di programma
Paradigma SpA, per ragioni eccezionali e imprevedibili, si riserva di annullare o modificare la data dell´intervento formativo, dandone comunicazione agli interessati entro tre giorni dalla data di inizio prevista. In tali casi le quote di partecipazione pervenute verranno rimborsate, con esclusione di qualsivoglia onere o obbligo a carico di Paradigma SpA. Paradigma SpA si riserva inoltre, per ragioni sopravvenute e per cause di forza maggiore, di modificare l'articolazione dei programmi e sostituire i docenti previsti con altri docenti di pari livello professionale.

Crediti formativi
È stata presentata domanda di accreditamento dell'iniziativa ai diversi Ordini Professionali. Per verificare lo stato degli accreditamenti consultare l'area del sito internet www.paradigma.it dedicata all'evento.

Per ulteriori informazioni o necessità è possibile consultare il sito wvvw.paradigma.it oppure contattare la Segreteria Organizzativa al numero 011.538686 o all'indirizzo di posta elettronica info@paradigma.it.

Modulo di iscrizione

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento da parte di Paradigma SpA, del presente modulo di iscrizione - da inviare via fax al numero 011.5621123 - integralmente compilato e sottoscritto per accettazione. La Segreteria Organizzativa provvederà a inviare conferma dell'avvenuta iscrizione.

UNI EN ISO 9001:2008

Dati relativi all'evento

Le attività svolte tramite call center: quadro normativo e problemi applicativi
Milano, 12 aprile 2017 ❒ **AULA** ❒ **VIDEOCONFERENZA**

Dati relativi al partecipante

Nome Cognome

Azienda/Studio/Ente

Funzione aziendale/Professione

E mail

Telefono Fax

Dati per eventuale partecipante under 35

Nome Cognome

E mail

Dati per la fatturazione

Intestatario fattura

Indirizzo

Città CAP Provincia

P. Iva/C. F.

E mail per invio fattura

Dati per la fatturazione elettronica PA

Codice IPA Codice CIG

OdA Data OdA

Altri riferimenti

Per informazioni contattare

Referente

Telefono Fax

E mail

Data e Firma

Ai sensi dell'art. 1341 c.c. si approvano espressamente le condizioni di partecipazione riportate sul sito www.paradigma.it con particolare riferimento alle modalità di disdetta e alle variazioni di programma.

Data e Firma

Informativa Privacy
I dati forniti a **Paradigma SpA** sono raccolti e trattati, con modalità anche informatiche, esclusivamente per evadere la Sua richiesta di partecipazione all'intervento formativo e svolgere le attività a ciò connesse. I dati potranno essere trattati, per conto di **Paradigma SpA**, da dipendenti e collaboratori incaricati di svolgere specifici servizi necessari all'esecuzione delle Sue richieste. Il conferimento dei suoi dati, pur essendo facoltativo, si rende necessario per l'esecuzione del servizio richiesto. Solo in caso di Sua autorizzazione i dati saranno conservati e trattati da **Paradigma SpA** per effettuare l'invio di materiale informativo relativo a prossime iniziative di **Paradigma SpA**. Lei potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del D. Lgs. n. 196/2003 (accesso, integrazione, correzione, opposizione, cancellazione) inviando una richiesta scritta a **Paradigma SpA** con sede in Torino, C.so Vittorio Emanuele II, 68, tel. 011.538686, fax 011.5621123. Letta l'informativa, acconsente all'utilizzo dei dati inseriti nel presente modulo per l'invio del materiale informativo?

❒ **SI** ❒ **NO**

Data e Firma