

**Comunicazione Preventiva**  
**Delocalizzazione Call Center in uno Stato Extra-UE**  
**Guida alla compilazione modello**  
**UNI\_Deloc\_Call\_Center**

ver.1.0

## Premessa

Il presente documento fornisce le principali informazioni sulle modalità di compilazione della comunicazione preventiva per la denuncia della delocalizzazione di un Call Center in uno Stato Extra-UE da parte degli operatori italiani che erogano servizi di assistenza telefonica per proprio conto o per conto terzi (Articolo 1, comma 243 Legge 11 dicembre 2016, n. 232).

## Portale Lavoro.gov.it

Allo scopo di consentire ai soggetti obbligati ad adempiere all'obbligo della comunicazione, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali pubblica sul proprio portale istituzionale una semplice procedura telematica tramite la quale salvare una comunicazione e scaricare una ricevuta in formato PDF, contenente il riepilogo delle informazioni fornite.

L'accesso alla procedura è consentito previa registrazione al portale dei servizi del Ministero (Cliclavoro) e successivo salvataggio delle informazioni riguardanti l'Azienda. Potranno accedere alla procedura gli utenti già in possesso delle credenziali per l'abilitazione ad altri adempimenti presenti sul portale, purché associate all'operatore che delocalizza il servizio di Call Center.

Per informazioni riguardanti la procedura di registrazione si può fare riferimento alla [guida](#), reperibile sul portale ClicLavoro.

## Gestione delle Comunicazioni Preventive di delocalizzazione

Con le credenziali valide per l'accesso al portale dei Servizi, associate all'azienda che delocalizza, è possibile accedere alla propria Area riservata ed attivare la procedura per la compilazione di una comunicazione. Occorre ricordare che, secondo quanto disposto nell'articolo 1, comma 243 della L.11 dicembre 2016, n. 232, *“qualora un operatore economico decida di localizzare, anche mediante affidamento a terzi, l'attività di call center fuori dal territorio nazionale in un Paese che non è membro dell'Unione europea, deve darne comunicazione, almeno trenta giorni prima del trasferimento”*.

Selezionando la voce di menu “Delocalizzazione Call Center” si accede alla pagina principale della gestione delle comunicazioni preventive, dove è possibile:

- Visualizzare lo storico delle comunicazioni trasmesse dall'operatore economico per conto del quale l'utente del portale sta navigando e, per ognuna di queste, consultarne il dettaglio
- Procedere con la compilazione di una nuova comunicazione preventiva
- Eliminare una comunicazione preventiva già trasmessa.

## Consultazione

Per ogni comunicazione proposta nello storico, è possibile attivare la consultazione in sola lettura di tutte le informazioni che la compongono e scaricare, nuovamente, la ricevuta PDF.

## Compilazione

Dalla pagina principale della gestione, utilizzando il tasto “Nuova comunicazione”, si può attivare la funzionalità web per la compilazione del modello telematico UNI\_Deloc\_Call\_Center.

Nella tabella che segue sono riportate le principali informazioni sui dati presenti nel modello UNI\_Deloc\_Call\_Center e le modalità di compilazione da rispettare.

Sezione	Descrizione campo		Obbl.	Tipo	Lungh.	Modalità di codifica
Sezione 1 – Operatore economico che delocalizza	Codice fiscale azienda		Deve essere indicato uno dei due	alfanumerico	16	Per gli operatori stabiliti in Italia: Codice Fiscale del soggetto che delocalizza il Call Center.
	Codice identificativo azienda			alfanumerico	50	Per gli operatori stabiliti in uno Stato diverso da Italia: Codice identificativo del soggetto che delocalizza il servizio di Call Center, attribuito dallo Stato di appartenenza a fini fiscali, previdenziali o simili.
	Ragione sociale		Sì	alfanumerico	100	Denominazione dell’azienda che delocalizza il Call Center.
	Data inizio delocalizzazione		Sì	Data	10	Data di avvio del servizio di Call Center nella nuova sede.
	Stato		Sì	alfanumerico	4	Stato Extra-Ue coinvolto nella delocalizzazione.  Fonte: Tabella “Comuni e stati esteri”.
Sezione 2 – Operatore terzo	Codice Identificativo		No	alfanumerico	50	Codice identificativo univoco attribuito dallo Stato di appartenenza all’operatore estero terzo a fini fiscali, previdenziali o simili.
	Ragione sociale		No	alfanumerico	100	Denominazione dell’operatore estero terzo.  Obbligatorio se è stato indicato un Codice Identificativo.
Sezione 3 – Lavoratori coinvolti 1..n	Modifica posizione lavorativa	Modificata	Sì	alfanumerico	1	Se “Sì” indica che la posizione lavorativa di un dato numero di lavoratori di una specifica unità produttiva è stata modificata a causa della delocalizzazione.  Se “No” indica che la posizione lavorativa di un dato numero di lavoratori di una specifica unità produttiva NON è stata modificata a causa della delocalizzazione.
		Descrizione	No	alfanumerico	100	Descrizione della variazione della posizione lavorativa in funzione della delocalizzazione, selezionata tra le voci proposte in un elenco prestabilito.
		Altro	No	alfanumerico	100	Descrizione, obbligatoria, della variazione, nel caso in cui sia stata selezionata, nel campo precedente, la voce “Altro”.
	Numero lavoratori		No	Numerico	4	Numero di lavoratori in una unità produttiva coinvolta nella delocalizzazione.  Se il campo “Modificata” è impostato a “Sì” è obbligatorio e deve essere maggiore di zero.

						Se il campo “Modificata” è impostato a “No” è opzionale. Se valorizzato deve essere maggiore di zero.
	Unità produttiva	Comune	Sì	alfanumerico	4	Codice catastale del Comune e codice Istat della Provincia di una unità produttiva coinvolta nella delocalizzazione.
		Provincia	Sì	alfanumerico	3	
Sezione 4 – Dati d’invio	Data d’invio		Sì	Data	10	Data di salvataggio della comunicazione, impostata automaticamente dal sistema.
	Codice fiscale compilatore		Sì	alfanumerico	16	Codice fiscale della persona che compila la comunicazione, impostato automaticamente dal sistema.
	Codice comunicazione		Sì	alfanumerico	17	Codice univoco assegnato automaticamente dal sistema alla comunicazione.

Tabella 1 - UNI\_Deloc\_Call\_Center

Rispettate le obbligatorioità, indicate nella precedente tabella, e compilata almeno una volta la “Sezione 3 – Lavoratori coinvolti”, è possibile richiedere al sistema il salvataggio della nuova comunicazione. Terminata questa operazione, senza errori, è possibile scaricare una ricevuta (file in formato PDF), la quale contiene sia i dati forniti dall’utente sia quelli impostati automaticamente dal sistema (Sezione 4 – Dati d’invio), attestanti l’assolvimento dell’adempimento.

## Cancellazione

In corrispondenza di ogni comunicazione proposta nello storico è possibile richiederne la cancellazione. Le comunicazioni cancellate sono comunque consultabili tramite lo storico. Questa operazione non provoca l’eliminazione reale di una comunicazione dalla banca dati ma solo una sua “cancellazione logica”, la quale fa sì che questa non sia più valida ai fini dell’assolvimento dell’adempimento, pur rimanendo visibile e consultabile.