

ROC per call center

Iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione, numerazioni da dichiarare, variazioni e comunicazione annuale.



In breve

Se la tua azienda chiama clienti, lead o liste fredde con numerazioni nazionali, per AGCOM sei un operatore di call center. Servono tre cose.



Iscrizione

Entro 60 giorni dall'inizio dell'attività, con SPID del legale rappresentante, sul portale impresa.gov.it.



Numerazioni sempre allineate

Ogni numero usato per chiamare va dichiarato. Un numero nuovo si comunica entro 30 giorni con una variazione.



Comunicazione annuale

Ogni anno confermi i dati. Entro 30 giorni dal deposito del bilancio, oppure entro il 31 luglio.

1. Chi deve iscriversi al ROC
2. Cosa preparare prima di entrare
3. Iscrizione passo passo
4. Numeri nuovi e variazione

5. Comunicazione annuale
6. Errori frequenti del portale
7. Checklist finale

1 Chi deve iscriversi al ROC

Ogni azienda che svolge attività di call center su numerazioni nazionali deve essere iscritta al ROC, il registro tenuto da AGCOM. L'obbligo vale anche per i **soggetti terzi affidatari**, cioè le aziende a cui un'altra impresa affida il servizio di chiamata.

Conta quello che fai davvero, non il codice ATECO. Se i tuoi operatori alzano la cornetta e chiamano per vendere o fissare appuntamenti, sei un operatore che esercita l'attività di call center anche se la visura camerale parla d'altro. L'iscrizione al ROC è separata dal Registro delle Imprese e non richiede di modificare la visura.

Cosa rischi

La mancata iscrizione comporta una sanzione amministrativa di **50.000 euro**, prevista dall'art. 24 bis, comma 12, del DL 83/2012. Oltre alla sanzione, può bloccare anche l'operatività delle tue numerazioni.

Insieme all'iscrizione devi comunicare **tutte le numerazioni** che usi per chiamare o ricevere chiamate nei servizi di call center. AGCOM le pubblica, così chi riceve una chiamata può risalire a chi l'ha fatta.

Due categorie da conoscere

Categoria nel portale	Quando selezionarla
Operatore economico esercente l'attività di call center	Fai chiamate con i tuoi operatori, per te o per clienti. È la categoria che serve quasi a tutti.
Soggetti terzi affidatari dei servizi di call center	Un'altra azienda ti ha affidato il servizio di chiamata. Si aggiunge alla prima, non la sostituisce.

Errore che vediamo spesso

L'iscrizione fatta dal commercialista con la sola categoria fornitore di servizi, oppure con un numero che l'azienda non usa più. In quel caso non serve una nuova iscrizione, basta una variazione (sezione 4).

2 Cosa preparare prima di entrare

Il portale scade se resti fermo troppo a lungo. Tieni tutto pronto prima di iniziare.

Serve	Nota
SPID, CIE o CNS del legale rappresentante	L'accesso va fatto con l'identità dell'amministratore, non con quella di un dipendente. Se lo SPID è sul telefono di chi è assente, la pratica si ferma.
Codice fiscale e ragione sociale	Di ogni società da iscrivere. Se l'amministratore guida più società, le gestisci tutte dallo stesso accesso.
Elenco completo dei numeri	Tutti i numeri che usi per chiamare, compresi quelli attivi su CRM4 e gli eventuali blocchi di numerazioni.
Email aziendale e telefono	Recapiti attivi, usati da AGCOM e dal Corecom per contattarti.
Mezz'ora senza interruzioni	La sessione scade e il tasto Indietro del browser blocca la pratica.

3 Iscrizione passo passo

- 1 Vai su **impresa.gov.it** e apri **La mia scrivania**. Accedi con SPID, CIE o CNS dell'amministratore.



- 2 Nel menu scegli **AGCOM** > **Servizi ROC** > **Richiesta di iscrizione**.



- 3 Controlla i dati del rappresentante, letti in automatico dall'identità digitale. Inserisci l'email.
- 4 Se la società non compare collegata all'amministratore, aggiungila con codice fiscale e ragione sociale e premi **Aggiungi**. Per più società ripeti l'operazione.

5

Seleziona la categoria **Operatore economico esercente l'attività di call center** e, se lavori per conto di altri, anche **Soggetti terzi affidatari dei servizi di call center**. Lascia deselezionate le voci da operatore di rete.

6

Verifica che sia spuntato il **modello 25/ROC**, quello dedicato ai call center.

7

Scegli il **Corecom** della regione in cui ha sede l'azienda.

8

Conferma sede, oggetto sociale, amministratori e soci. Sono precompilati dal Registro delle Imprese.

9

Nel quadro delle numerazioni inserisci **ogni numero** che usi. Per un blocco, per esempio da 00 a 99, i numeri vanno inseriti uno per uno.

10

Premi **Invia**. Scarica e salva sia la **stampa dell'istanza** sia la **ricevuta**.

Tempi

La domanda va presentata entro 60 giorni dall'inizio dell'attività, art. 5, comma 5, del Regolamento ROC. Se hai già iniziato a chiamare senza iscrizione, fallo subito.

4 Numeri nuovi e variazione

Ogni cambiamento rispetto a quanto dichiarato va comunicato **entro 30 giorni**, art. 10 del Regolamento. Il caso più comune per chi usa CRM4 è l'attivazione di un nuovo numero geografico o la sostituzione di un numero.

- 1 Entra da **La mia scrivania** > **AGCOM** > **Servizi ROC** > **Variazione** e seleziona la società.
- 2 Il portale mostra il numero di iscrizione già presente in archivio. Scegli **Variazione ROC** e vai avanti.
- 3 Controlla le categorie. Se manca esercente l'attività di call center, aggiungila adesso.
- 4 Nel quadro numerazioni premi **Aggiungi**. Se il campo non si lascia compilare, **abilita prima il quadro** con l'apposita casella.
- 5 Conferma, invia e salva stampa della variazione e ricevuta.

Stampa della variazione · Modello 1/ROC

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

MODELLO 1/ROC

Variazione al Registro degli Operatori di Comunicazione

All'autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Al Co.Re.Com.

Il sottoscritto

Cognome Nome Codice Fiscale

in qualità di **LEGALE RAPPRESENTANTE**

Operatore di comunicazione Codice fiscale

esercente le seguenti attività:

- Operatori economici esercenti attività di call center
- Soggetti terzi affidatari dei servizi di call center

5 Comunicazione annuale

Una volta iscritto, ogni anno devi confermare o aggiornare i dati. È la pratica più semplice, perché i moduli sono già compilati con quanto dichiarato l'anno prima.

Tipo di azienda	Scadenza, art. 11 del Regolamento ROC
Società di capitali, srl e spa, e cooperative	Entro 30 giorni dal deposito del bilancio in Camera di Commercio. In pratica tra maggio e luglio.
Tutti gli altri soggetti	Entro il 31 luglio di ogni anno.

- 1 Entra da **La mia scrivania** > **AGCOM** > **Servizi ROC** > **Comunicazione annuale**.
- 2 L'amministratore vede in automatico le società collegate. Seleziona quella giusta e conferma.

Comunicazione annuale ROC

impresainungiorno.gov.it

impresa.gov

Comunicazione annuale ROC

chiudi sessione Home

Funzioni di pratica

- Sospendi pratica
- Annulla pratica

Selezionare il modello da compilare

- Seleziona attività
- Modello 1/ROC
- Modello 2/ROC
- Modello 3/ROC
- Modello 4-1/ROC
- Modello 5/2/ROC

Lista soci

- Modello 11-1/ROC
- Allegati
- Sintesi

Continua

- 3 Scorri i quadri e conferma. Aggiorna solo ciò che è cambiato, per esempio il telefono di recapito o i numeri.
- 4 Allegati e firma non sono richiesti. Premi **Invia**.
- 5 Salva istanza e ricevuta in una cartella dedicata all'anno, così le ritrovi in caso di controllo.

6 Errori frequenti del portale

Cosa succede	Cosa fare
Non si dispone dell'autorizzazione per accedere al servizio	La società non è ancora collegata all'amministratore. Aggiungila con codice fiscale e ragione sociale al passo 4 dell'iscrizione.
La pratica si blocca dopo aver usato il tasto Indietro del browser	Non usare mai il tasto Indietro. Usa i pulsanti del portale. Se è già successo, chiudi la pratica e riaprila da Pratiche in bozza .
Sessione scaduta a metà compilazione	Rientra e riprendi dalle bozze. Tieni l'elenco dei numeri pronto da copiare per non perdere tempo.
Allegati non inviati per indisponibilità del servizio di ricezione	È un problema temporaneo dei server. La pratica resta in bozza. Riprova più tardi e controlla che risulti trasmessa .
Il campo del numero non si lascia compilare	Abilita il quadro numerazioni, oppure usa Svuota campi e riprova. Il campo accetta solo cifre.

7 Checklist finale

- ☐ Azienda iscritta con la categoria esercente l'attività di call center
- ☐ Categoria soggetto terzo affidatario aggiunta se lavori per conto di altri
- ☐ Tutti i numeri usati in CRM4 dichiarati nel quadro numerazioni
- ☐ Variazione inviata entro 30 giorni per ogni numero nuovo
- ☐ Comunicazione annuale fatta dopo il deposito del bilancio
- ☐ Istanze e ricevute archiviate per anno
- ☐ Iscrizione verificata sull'elenco pubblico AGCOM
- ☐ Numeri verificati sull'elenco delle numerazioni call center AGCOM

Verifica iscrizione e numeri

Per verificare la registrazione al ROC usa l'elenco pubblico degli operatori su datiroc.agcom.it/elenco-pubblico. Puoi cercare per ragione sociale, codice fiscale o numero di registrazione ROC.

Per verificare se un numero è già inserito nel sistema usa l'elenco delle numerazioni call center su datiroc.agcom.it/numerazionicallcenter. Controllalo dopo ogni iscrizione o variazione.

Fonti

AGCOM, Avviso relativo alla Delibera 1/17/CONS, obbligo di iscrizione al ROC dei soggetti esercenti attività di call center.
[agcom.it/sites/default/files/migration/comunicazione/Comunicazione 30-01-2017.pdf](https://agcom.it/sites/default/files/migration/comunicazione/Comunicazione%2030-01-2017.pdf)

AGCOM, Allegato A alla delibera 666/08/CONS, Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del ROC, artt. 2, 5, 10, 11, 12.
[agcom.it/sites/default/files/migration/attachment/Allegato 3-10-2023_0.pdf](https://agcom.it/sites/default/files/migration/attachment/Allegato%203-10-2023_0.pdf)

AGCOM, Adempimenti ROC, accesso al portale impresa.gov.it per iscrizione, variazione e comunicazione annuale.
agcom.it/registro-degli-operatori-di-comunicazione-e-postali-0/accesso-ROC/adempimenti-roc

AGCOM, Elenco pubblico degli operatori di comunicazione e postali.
datiroc.agcom.it/elenco-pubblico

AGCOM, Numerazioni call center.
datiroc.agcom.it/numerazionicallcenter

Questa guida ha scopo informativo e non sostituisce la consulenza legale. Verifica sempre le istruzioni aggiornate sul portale impresa.gov.it e sul sito AGCOM. Per le pratiche del tuo territorio il riferimento è il Corecom della regione in cui ha sede l'azienda.
CRM4 Solution · crm4solution.com · Versione 2.0 · Settembre 2026