

NUOVO MODELLO ITALIANO.
LE ASSOCIAZIONI IN SINERGIA
CON AGCOM E ASSOUTENTI



**Stop alle frodi
telefoniche.
AssoCall,
Asseprim
e AssoContact:
unite a tutela
di acquirenti
e cittadini**

ETTORE DI BARTOLOMEO

a pagina 6

NUOVO MODELLO ITALIANO. LE ASSOCIAZIONI IN SINERGIA CON AGCOM E ASSOUTENTI

Stop alle frodi telefoniche. AssoCall, Asseprim e AssoContact: unite a tutela di acquirenti e cittadini

ETTORE DI BARTOLOMEO

Prevenzione e contrasto contro le chiamate contraffatte dell'identificativo chiamante. Sarà una nuova sfida da vincere a tutela di acquirenti e cittadini ma AssoCall, Asseprim e AssoContact, insieme alle associazioni dei consumatori, hanno siglato un protocollo contro tutte le pratiche sleali e truffe che minacciano le singole persone.

“Il telemarketing aggressivo e le truffe telefoniche, che falsificano l'identità del chiamante, stanno minando la fiducia dei consumatori”, evidenziano le Associazioni, “nelle comunicazioni telefoniche e rappresentano una seria minaccia per il settore dei Bpo (Business Process Outsourcing) e dei Contact Center. In Francia, dove il tasso di spam telefonico è del 42,7%, le autorità hanno adottato il protocollo Stir/Shaken per fermare le chiamate fraudolente”.

L'uso di nuove tecnologie

Anche in Italia, le principali associazioni di settore propongono una soluzione simile, per intensificare il controllo sulle chiamate contraffatte, utilizzando database condivisi e tecnologie avanzate. Il fenomeno del Cli Spoofing, che consiste nel falsificare il numero di telefono del chiamante, è in rapida crescita a livello globale. “Ogni giorno”, scrivono le Associazioni, “milioni di chiamate fraudolente danneggiano consumatori, aziende e operatori telefonici, con pesanti con-

seguenze economiche e reputazionali”.

Bloccare le chiamate

Per contrastare questo fenomeno, AssoCall, Asseprim e AssoContact, hanno avviato una collaborazione con altre realtà del settore, autorità di regolamentazione e fornitori di tecnologia, per un approccio condiviso e sistemico. Questa iniziativa si inserisce nel quadro della delibera Agcom n. 457/24/del 13 ottobre 2024, che ha avviato una consultazione pubblica per obbligare gli operatori telefonici a bloccare le chiamate provenienti dall'estero con Cli irregolare o non verificabile.

Per questa ragione, a Roma, presso la sede di Confcommercio, è stato firmato un protocollo di intesa per la “prevenzione e il contrasto contro le chiamate contraffatte dell'Identificativo Chiamante (Cli Spoofing)” con il supporto di associazioni di consumatori come Codacons, Assoutenti, Aeci Movimento Difesa del Cittadino, Konsumer Italia, Oic, Arte, Innova Semplice e Italtel.

La delibera dell'Agcom

L'obiettivo del protocollo è sensibilizzare il pubblico e ottenere la collaborazione degli operatori telefonici per adottare misure di sicurezza urgenti. Il documento propone un modello che rispetta quanto previsto dalla delibera Agcom e invita tutti gli interessati a contribuire alla consultazione per migliorare le soluzioni proposte. Durante la presentazione del protocollo, sono intervenuti rappresentanti di diverse as-

sociazioni. Le organizzazioni, che da sempre tutelano sia i diritti dei consumatori sia le aziende trasparenti, hanno deciso di unire le forze per fermare le truffe telefoniche.

Appello

agli operatori telefonici

Cosa faranno le Associazioni “Secondo alcuni dati nel 2023 in Italia il 15% delle truffe in ambito digital banking è avvenuto attraverso la tecnica dello spoofing”, spiega Andrea Conte, ad di Innova Semplice Spa, “È importante, quindi, collaborare con le istituzioni, le Autorità e gli stakeholders di settore per mettere in campo le soluzioni tecnologiche utili a cercare di contrastare questo fenomeno sempre più dilagante”.

“E' la prima volta che le associazioni per la tutela dei consumatori e i rappresentanti dei Call Center si trovano a fianco per condividere una battaglia di civiltà sulla scia delle linee tracciate dall'autorità contro la pratica criminosa dello spoofing”, osserva Leonardo Papagni, presidente AssoCall, “facciamo appello anche agli operatori telefonici, oggi assenti dal nostro tavolo, affinché prendano posizione e adottino presto le attese misure anti-spoofing. Infine auspico che possano aderire presto al Protocollo anche le banche e le grandi utilities”.

Il record di telefonate moleste

Si stima che oggi su 10 chiamate di ricevute, ben 8 sono illegittime: dunque con misure anti-spoofing gli utenti riceverebbero l'80% di chiamate in

meno ma, soprattutto, quelle ricevute sarebbero chiamate desiderate: effettuate da aziende che hanno ricevuto l'espresso consenso e secondo tutte le garanzie di Legge. In questo modo funzionerebbe, secondo il parere di AssoCall, anche il Registro delle Opposizioni.

Verificare le chiamate

“La decisione di Assoutenti di aderire a questo protocollo nasce dalla necessità di tutelare in maniera concreta i diritti dei consumatori, sempre più esposti al teleselling selvaggio e alle chiamate fraudolente. Il fenomeno del Cli Spoofing rappresenta una violazione inaccettabile della privacy dei cittadini e mina alle fondamenta la fiducia nei mezzi di comunicazione telefonica”, puntualizza osservato Gabriele Melluso, presidente Assoutenti, “I consumatori non possono più essere ostaggio di un sistema che li espone quotidianamente a chiamate invasive e ingannevoli, spesso finalizzate a truffe o pressioni commerciali sleali. Per questa ragione, come Assoutenti, consideriamo imprescindibile l'introduzione di strumenti innovativi, capaci di verificare l'autenticità delle chiamate al fine di bloccare in tempo reale i tentativi di frode”.

“Il dilagare del fenomeno del CLi spoofing sta generando ripercussioni divenute oramai insostenibili per milioni di cittadini italiani”.

Pratiche fraudolente

“La nostra associazione”, ricorda Marco Ferraresi, presidente Arte, “rappresenta oltre 2 milioni e cinquecentomila utenti, per questo riteniamo doveroso sottoscrivere un protocollo d'intesa che mira a combattere una pratica fortemente fraudolenta, che è già costata, a livello globale, perdite stimate in quasi 40 miliardi di dollari l'anno, da sempre Arte è schierata sul fronte della difesa dei consumatori e

della lotta contro ogni iniquità o comportamento vessatorio. Proseguiremo sulla linea di una lotta senza quartiere a questi fenomeni, auspicando l'intervento deciso del legislatore affinché gli strumenti a disposizione dei cittadini siano sempre più efficaci”.

