

I call center «chiamano» i consumatori L'Italia fa rete contro le frodi telefoniche

CINZIA ARENA

Milano

Lil registro delle opposizioni si è rivelato un buco nell'acqua e il telemarketing selvaggio è diventato una piaga sociale. Si stima che su dieci chiamate "promozionali" ricevute almeno otto siano illegittime, vale a dire in arrivo da numeri fasulli o non identificabili. Un fenomeno, noto come *Cli Spoofing* (falsificazione dell'identificativo del chiamante) che in Italia sembra irrisolvibile. E che appunto ha reso inefficace il registro che blocca (e quindi penalizza) solo gli operatori regolari che rispettano le norme. Eppure una soluzione tecnica ci sarebbe ed è stata adottata in Francia, che con un tasso di telefonate spam pari al 42,7% è il Paese europeo più colpito dal fenomeno, negli Stati Uniti e in altri Paesi. Si tratta di un protocollo, chiamato *Stir/Shaken*, che prevede un filtro, attuato dalle compagnie telefoniche per bloccare tramite controlli incrociati le chiamate sospette. Ad esempio quelle che sembrano arrivare dall'Italia, con prefissi apparentemente tali, ma che arrivano dall'estero e non sono riconducibili a numeri di telefono attivi. Sono di fatto "schermati", non identificabili né richiamabili. A chiedere l'adozione di questa misura, oltre alle associazioni dei consumatori che da an-

ni si sono mobilitate, sono i call center italiani, su iniziativa di AssoCall-Confcommercio, Asseprim e AssoContact ma anche di Arte (l'associazione dei trader del settore energetico in prima fila nei mesi scorsi nel delicato passaggio al mercato libero di gas e luce) preoccupate per la tenuta di un settore che dà lavoro ad 80mila addetti, vale 3 miliardi di Pil e da anni vive una crisi profonda. Non solo economica ma anche di reputazione. La prossima settimana, il 16 gennaio, le associazioni di categoria saranno ricevute dall'Agcom che a dicembre ha aperto una consultazione pubblica in vista dell'adozione di una nuova direttiva nel corso di quest'anno.

«È 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. - spiega

Leonardo Papagni, presidente AssoCall-Confcommercio -. Facciamo appello anche agli operatori telefonici, oggi assenti dal nostro

tavolo, affinché prendano posizione e adottino presto le attese misure». Non si tratta solo di chiamate indesiderate, ma di vere e proprie trappole. Solo per fare un esempio nel 2023 in Italia il 15% delle truffe in ambito *digital banking* è avvenuto attraverso la tecnica dello spoofing, sottolinea Gianluca Di Ascenzo, presidente Codacons e di OIC. Con misure anti-spoofing gli utenti riceverebbero l'80% di chiamate in meno ma, soprattutto, quelle ricevute sarebbero solo le telefonate utili e desiderate: effettuate da azien-

de che hanno ricevuto l'espresso consenso e secondo le garanzie di legge. In questo modo funzionerebbe anche il registro delle opposizioni che ormai dal 2011 tenta di arginare il fenomeno senza riuscirci. L'Italia è uno dei Paesi con la regolamentazione più severa per quanto riguarda il telemarketing, ma

di fatto è rimasta lettera morta perché costantemente aggirata da operatori scorretti e senza scrupoli. «Le soluzioni tecniche ci sono e al nostro protocollo ha aderito Italtel azienda italiana che si occupa di sicurezza delle reti. È ovvio l'operazione avrebbe un costo per gli operatori telefonici che hanno le loro difficoltà in questo momento ma non è più rimandabile, è un'emergenza. Anche l'Abi, l'associazione bancaria italiana, condivide la posizione sull'obbligo di vietare le telefonate da numeri non identificabili» spiega Papagni. Gli altri operatori devono fare la loro parte e spetta alla politica spingere in questa direzione. Non farlo, dice il presidente facendo un paragone ardito, «sarebbe come consentire ai gestori delle autostrade di non fare nessuna manutenzione perché costa troppo, mettendo a repentaglio la vita delle persone». La richiesta all'Agcom è di intervenire in maniera decisa. AssoCall propone un "modello italiano" che superi quello francese e renda impossibile l'arrivo di queste chiamate "illegittime" sui nostri cellulari, bloccandole in entrata. La sola definizione di "chiamata non identificata" sullo schermo, adottata Oltralpe in alcuni casi, rischia di non tutelare i soggetti più deboli come anziani e giovanissimi.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

LA PROPOSTA

La richiesta avanzata all'Agcom è quella di adottare il modello francese che riesce a bloccare le chiamate in arrivo da numeri non identificati. AssoCall: «Gli strumenti ci sono per garantire la massima sicurezza»

Il registro delle opposizioni si è rivelato insufficiente ad arginare il telemarketing selvaggio: otto telefonate su dieci sono illecite



Telemarketing selvaggio e operatori regolari

42,7%

Il tasso di telefonate spam che c'era in Francia prima del filtro per bloccare le chiamate sospette

80%

Quota di telefonate di telemarketing illecite sul totale (che non rispetta le norme sul consenso)

80mila

Gli addetti occupati in Italia nel settore call center, che da anni sta vivendo una crisi profonda

