



**SPECIALE
ECONOMIA**

SPECIALE ECONOMIA



Giro di vite sul marketing che ci intasa il telefono

PAOLO BARONI — PAGINA 28

**Telemarketing
selvaggio**



L'INCHIESTA

PAOLO BARONI

ROMA

Con almeno 5 anni ritardo rispetto al resto d'Europa anche l'Italia ha deciso di intervenire contro il telemarketing selvaggio bloccando tutte le chiamate in arrivo dall'estero da parte di finti numeri di telefono nazionali, sia fissi che mobili. Una pratica illegale fonte di innumerevoli chiamate moleste, ma anche di truffe ai danni di tanti italiani e di traffici illegali di dati che generano proventi milionari. Un vero Far West che finisce per danneggiare anche di tutti quegli operatori che invece rispettano le regole: secondo il rapporto EbinCall si tratta di oltre 2.000 imprese tra contact center e attività di Bpo (Business process outsourcing) che occupano quasi 80 mila addetti generando un fatturato di 3 miliardi.

L'adoppia scadenza

Detto che comunque le chiamate moleste continueranno ad arrivare sui nostri telefoni, sono due le date da tener presente: il 19 agosto, quando scatterà il blocco sulle chiamate da parte di finti numeri fissi italiani, ed il 19 novembre, quando stessa sorte toccherà alle chiamate da finti numeri di telefoni mobili. L'Autorità per le comunicazioni (Agcom) ha infatti deciso di intervenire per contrastare la pratica del cosiddetto «spoofing», ovvero la modifica illegittima del numero telefonico del chiamante, in gergo tecnico «Cli», ovvero Calling Line Identity bloccando tutte quelle telefonate che vengono ricevute da un numero telefonico inesistente e non registrato, che quindi non è possibile richiamare né tanto non identificare. Sistemi che consentono anche di far apparire le chiamate come se pervenissero da numeri di telefono legittimi, come quelli della banca o della polizia, pratica che secondo l'Agcom «può indurre le vittime a fornire informazioni sensibili e a trasferire denaro» e

dare origine a truffe: solo nel 2023 la Polizia postale ha accertato circa 140 milioni di euro di somme sottratte in questo modo e indagato circa 3.600 persone.

Come funzionano i nuovi filtri

I nuovi filtri dovrebbero arginare buona parte di queste telefonate fatte in spregio a tutte le regole ma non rimuoverebbero del tutto il problema delle troppe chiamate, ad ogni ora del giorno, da parte dei call center, che ogni anno producono ben 10 miliardi di telefonate indesiderate, almeno 14 al mese per ogni italiano. Però quello deciso dall'Italia è comunque un passo avanti: «positivo e utile», secondo l'industria «ufficiale» dei call center; «ancora insufficiente», invece, per i consumatori che chiedono interventi più radicali e incisivi.

In pratica a partire dal 19 agosto le chiamate in arrivo dall'estero, che finora gli operatori della telefonia erano obbligati a consegnare all'utente finale senza alcun controllo, potranno essere inoltrate alle utenze nazionali solamente se queste riportano un prefisso geografico di provenienza estero (ad esempio +33 per la Francia, +44 per il Regno Unito, +001 gli Usa, ecc.); telefonata bloccata invece se il numero chiamante riporta il +39 italiano. Simile, ma più complesso (di qui il termine spostato avanti di tre mesi) l'intervento sui finti numeri di cellulare per dar modo ai vari operatori telefonici nazionali di attrezzarsi per potersi scambiare in tempo reale tutti dati. Dal 19 novembre se una chiamata arriverà dall'estero con un prefisso nazionale relativo ad un operatore mobile, il gestore nazionale che la riceve dovrà infatti prima verificare se quel numero esiste effettivamente, ed in caso contrario «abbatterlo». Se invece il numero risulterà attivo, dovrà interrogare l'operatore che lo ha in gestione per verificare attraverso il roaming se l'utente è effettivamente presente all'estero. E solo in caso di risposta positiva la sua chiamata sarà le-



gittimata ad entrare in Italia, altrimenti no.

Le critiche dei consumatori

Secondo il presidente dell'Unione nazionale consumatori Massimiliano Dona i filtri anti-spoofing rappresentano «un palliativo che i call center irregolari aggireranno facilmente, anche per via delle differenze normative nei diversi paesi europei: purtroppo sono solo misure che servono a prendere tempo. Ogni mese che passa senza adeguate tutele si traduce in business milionari per i call center e soprattutto per le utility di telefonia, internet, luce e gas che si accaparrano clienti del tutto inconsapevoli». Non la pensa così, invece, Dino Papagni, presidente di Assocall, l'associazione nazionale dei contact center che aderisce a Confcommercio, secondo il quale «le nuove misure sono certamente significative. Registro pubblico delle opposizioni e codici di condotta sono norme necessarie, ma di fronte a comportamenti illegali servono misure coercitive».

Suicall center nuove regole entro l'anno

Dal luglio 2024 al vaglio della Commissione Attività produttive e Trasporti della Camera c'è una proposta di legge sui call center che introduce nuove tutele a favore dei consumatori e che dovrebbe essere approvata in prima lettura entro l'anno. Spiega Eliana Longi di Fratelli d'Italia, che del pdl è la prima firmataria: «Bene i nuovi filtri antispoofing, ma la soluzione tecnica non risolve tutta la problematica perché occorre anche mettere ordine in quel ginepraio normativo che governa il settore». Per questo, oltre ad inasprire le sanzioni a carico degli operatori scorretti, con una serie di emendamenti la deputata ha previsto l'introduzione della responsabilità in solido di tutta la filiera, «per cui poi la società energetica X non potrà più dire che non sapeva che attraverso 2 o 3 appalti la sua commessa era andata a finire a chissà quale call center»; un intervento sul Codice del consumo, per rendere più stringente la legalità dei contratti; e l'obbligo per tutti gli operatori che vogliono partecipare a gare pubbliche di aderire ai codici di condotta di Agcom e Garante della privacy.

«Governo e maggioranza perdono solo tempo danneggiando i consumatori», denuncia il capogruppo Pd in Commissione Attività produttive Vinicio Peluffo il Pd che a più riprese nell'ultimo anno si è visto bocciare sia un emendamento che avrebbe costretto gli operatori ad evidenziare nel display del telefono la natura commerciale della chiamata in arrivo, sia la possibilità di introdurre un prefisso unico per rendere riconoscibili tutte le tipologie di marketing telefonico, come pure la proposta di sostituire il Registro delle opposizioni con un Registro delle autorizzazioni, per cui solo chi si iscrive consapevolmente a questo elenco può ricevere chiamate da parte delle aziende.

Il business dei dati rubati

Un altro dei problemi che infestano questo settore, come ricorda Eliana Longi, riguarda l'acquisizione illegale di liste di numeri di telefono totalmente o anche parzialmente profilati che poi vengono venduti nel dark web. «Basta che il cittadino risponda ad una telefonata, magari fatta attraverso server delocalizzati anche in Asia - spiega la deputata - che viene subito acquisita l'esistenza del numero, catalogato come esistente (pur non sapendo sesso ed età dell'intestatario) e quindi venduto sul dark web». Lo stesso accade ai dati rubati violando le banche dati, «ad esempio una anagrafe, una clinica privata o le fidelity card di un supermercato» in modo da acquisire una profilazione completa che può poi essere utilizzata per campagne mirate oppure per tentare truffe. Le tariffe di questo business? Secondo alcune stime si va dai 5-6 centesimi per un dato basilico «rubato» ai 50-60 centesimi per un dato acquisito col consenso dell'interessato e quindi magari più completo dando vita ad un mercato che vale milioni a fronte del miliardo e 200 milioni del mercato legale dei dati.

Voip la prossima sfida

Ma se i filtri sull'estero mettono una prima topa restano da risolvere altre questioni a partire dalle chiamate Italia su Italia e quelle effettuate attraverso sistemi di Voip, ovvero le chiamate che viaggiano sulla rete dati. Secondo Longi si potrebbero adottare soluzioni simili allo Stir/Shaken (protocollo che utilizza certificati digitali per verificare che il numero chiamante sia quello effettivo) già in uso all'estero. Papagni suggerisce invece di procedere per gradi, perché «secondo i nostri operatori telefonici a livello nazionale il camuffamento dei numeri è impossibile. Il 18 luglio è comunque già previsto il primo tavolo tecnico con Agcom sulle chiamate nazionali. La situazione è dunque sotto osservazione, ma prima di applicare altri filtri che potrebbero essere superflui è bene verificare cosa accadrà da agosto in poi».

L'Unc: stop ai contratti siglati al telefono

Ai consumatori tutto questo basta? Secondo Dona il telemarketing selvaggio è diventato «un fenomeno ormai intollerabile con conseguenze gravissime per i consumatori: oltre all'angheria dei disturbi quotidiani c'è il rischio di attivazione di contratti non richiesti e quello di vere e proprie truffe». Per questo la sua prima richiesta è di «togliere valore legale ai contratti di luce e gas e tornare all'obbligo della stipula su carta, perché i consumatori non hanno più alcuna fiducia di quelli fatti per telefono». «Vietare queste stipule? Proprio per tutelare i consumatori non possiamo tornare indietro di vent'anni e metterci di nuovo tutti in fila agli sportelli - risponde Papagni - . Attenti a buttare il bambino con l'acqua sporca». —

© RIPRODUZIONE RISERVATA



TELEMARKETING SELVAGGIO

Chiamate moleste al mese



Chiamate indesiderate all'anno

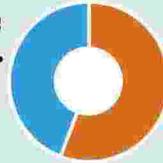
10 miliardi

Paesi Ue più bersagliati



Finalità delle chiamate

Proposte commerciali
44%



Truffe
56%

Chi c'è dietro

Call center illegali che usano la tecnica dello **spoofing** (mascherare il numero)

Scudo AgCom in due fasi

19 agosto 2025

Blocco per le chiamate dall'estero che **mascherano numeri fissi italiani**

19 novembre 2025

Blocco per le chiamate dall'estero che **mascherano numeri mobili italiani**

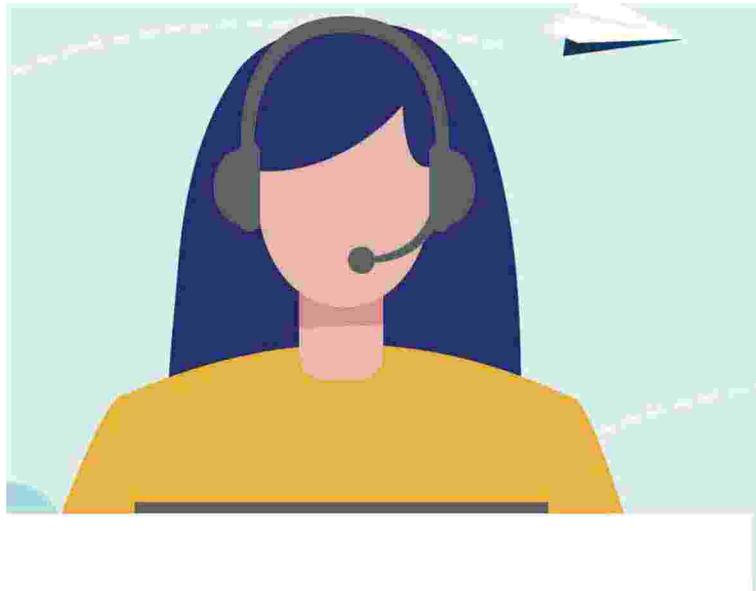
Fonte: AgCom, Hiya

WITHUB

S TuttoSoldi



Ecco il QRcode per TuttoSoldi, il portale digitale de La Stampa dedicato a risparmio, finanza personale, imprese e lavoro



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.