



Roma, 26 novembre 2024

Alla cortese attenzione della
Segreteria IX Commissione Trasporti, Poste e Telecomunicazioni
Camera dei Deputati
com_trasporti@camera.it

Alla cortese attenzione della
Segreteria X Commissione Attività produttive
Camera dei Deputati
com_attivita_produttive@camera.it

Oggetto: memoria CODACONS nell'ambito dell'esame delle proposte di legge C.[579](#) De Luca, C.[1316](#) Longi, C. [2040](#) Iaria, C.[2045](#) Barabotti , C.[2062](#) Ghirra e C.[2081](#) Pastorella, recanti disposizioni in materia di organizzazione e funzionamento dei call center e di protezione dei consumatori

Onorevoli Deputati,

Il CODACONS, Associazione di Promozione Sociale ETS, iscritta nel CNCU, con sede legale in Roma, Viale Giuseppe Mazzini n. 73, intende esprimere apprezzamento per la volontà del Parlamento di intervenire per cercare di arginare il fenomeno odioso del telemarketing aggressivo e illegale.

Al fine di collaborare ai lavori parlamentari delle Commissioni in indirizzo, l'Associazione intende esporre quanto segue, dichiarando la propria disponibilità ad essere audita in merito.

Alcuni dati sul telemarketing illegale

1. I consumatori sono esasperati e sfiduciati anche perché a nulla sono valse le sanzioni milionarie irrogate dalle Autorità indipendenti negli ultimi anni.

A tal proposito, in merito alla pervasività di questo odioso fenomeno, si cita, a titolo meramente esemplificativo, il risultato delle segnalazioni giunte al portale antitruffa: <https://portaleantitruffa.it/>.

Telemarketing: 3.500 le segnalazioni anti-truffa in 6 mesi

ROMA

- Il CODACONS è Associazione italiana di consumatori iscritta nell'elenco delle Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale ex art. 137 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 – Codice del consumo, e, ai sensi degli artt. 840 bis e seg. e 840-sexiesdecies del C. p. C. è legittimata ad agire "per ottenere l'ordine di cessazione o il divieto di reiterazione della condotta omissiva o commissiva" consistente in "atti e comportamenti, posti in essere in pregiudizio di una pluralità di individui o enti".

- È costituito, nel rispetto del Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n.117 e s.m.i., del codice civile e della normativa in materia, l'Ente del Terzo Settore denominato "CODACONS - COORDINAMENTO DELLE ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E PER LA DIFESA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI E DEI CONSUMATORI - APS - Ente del Terzo Settore"

(ANSA) - ROMA, 16 NOV - L'associazione che gestisce il portale antitruffa ricorda le tre tipologie di violazioni. In quella dei dati personali gli operatori accedono illegalmente a dati sensibili degli utenti provenienti da fonti istituzionali, inclusi IBAN, codici POD e PDR, oltre a informazioni anagrafiche. Questo reato, di competenza del Garante per la Privacy, costituisce una violazione della riservatezza dei consumatori e rappresenta una grave intrusione nella loro privacy. C'è poi la tuffa sull'offerta commerciale: il consumatore viene ingannato riguardo alle condizioni economiche dell'offerta proposta. Spesso, la tariffa presentata è peggiorativa rispetto a quella già attiva, violando il principio di trasparenza e correttezza verso i consumatori. La terza tipologia di violazione è la sostituzione di persona: in media in una chiamata su due l'operatore si spaccia per il fornitore attuale del cliente o per un fantomatico "ente nazionale". Questo crea confusione e spinge l'utente disorientato a cambiare operatore o modificare il contratto senza consapevolezza dei termini reali. Ma le strategie messe in atto da call center illegali e operatori fuorilegge per estorcere l'adesione a contratti e attivare forniture luce e gas sono sempre più ingegnose e sofisticate, e si contraddistinguono per l'aggressività e la fantasia delle problematiche inventate per disorientare i consumatori. Dalle segnalazioni ricevute dagli utenti al portale di Arte emerge come sempre più spesso si ricevano telefonate che comunicano fantomatici guasti a centraline e cabine elettriche con la conseguente necessità di chiudere il vecchio contratto e aprirne uno nuovo per continuare ad ottenere la fornitura energetica, pena la sospensione del servizio. Ci sono poi i finti lavori stradali che danneggiano le tubature del gas portando all'imminente interruzione del servizio e all'esigenza di attivare una nuova fornitura. Alcuni si presentano come un non meglio specificato "ufficio gestione pratiche" nazionale comunicando agli utenti la presenza di errori nelle tariffe praticate in bolletta, che sarebbero più alte del dovuto, e la necessità di cambiare contratto per ottenere il rimborso delle maggiori somme pagate, o informando circa errori anagrafici che imporrebbero la stipulazione di un nuovo contratto allo scopo di mantenere attive le forniture. Sempre più numerose poi le telefonate che millantano l'identità di falsi enti nazionali come l'Ente Nazionale Mercato Libero, l'Ente Nazionale Verifica Prezzi o addirittura l'Autorità di regolazione Arera, o che si presentano come incaricati delle associazioni dei consumatori, per apparire più credibili agli occhi della vittima. Per tali motivi l'associazione Arte, congiuntamente a Codacons, Consumerismo No Profit, Assium e Oic, invita tutti i cittadini a contribuire alla lotta contro le truffe telefoniche tramite il "Portale Antitruffa". Ogni segnalazione raccolta sul sito "<https://Portaleantitruffa.it>" sarà utile per tracciare, studiare e combattere questi comportamenti illeciti, collaborando attivamente con le autorità competenti per assicurare una tutela sempre maggiore ai consumatori. (ANSA).

Gli interventi delle Autorità indipendenti

2. Il Garante per la protezione dei dati personali, nel presentare la relazione svolta nel 2023, ha evidenziato la “persistente inosservanza delle norme a tutela degli interessati l'attività di contrasto del telemarketing aggressivo che, anche nel 2023, non ha mostrato sensibili ridimensionamenti.”

Questo dichiarava il Garante nel 2022: “*Telemarketing. In tre anni multe per 100 milioni contro i call center scorretti. Il membro del Garante della privacy: "Con le nuove norme più mezzi per difendersi" - Intervista a Agostino Ghiglia - La Verità*” (<https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9760677>).

3. Il Presidente Rustichelli, AGCM, è recentemente intervenuto per confermare le lacune delle attuali disposizioni normative in materia: “*Bollette, dai numeri inesistenti ai finti risparmi: il faro dell’Antitrust sul telemarketing aggressivo. Per il presidente dell’Authority, Roberto Rustichelli, servono norme più incisive e sanzioni pecuniarie deterrenti per limitare il fenomeno*” (si veda Il Sole 24 Ore, Celestina Dominelli, 29 maggio 2024; <https://www.ilsole24ore.com/art/bollette-numeri-inesistenti-finti-risparmi-faro-dell-antitrust-telemarketing-aggressivo-AG60a3l>).

4. La disciplina del telemarketing, come noto, è contenuta non solo nel Codice della privacy e/o nella regolamentazione del Registro pubblico delle opposizioni ma anche nelle disposizioni regolamentari delle diverse Autorità, ognuna delle quali, nel tempo, ha cercato di utilizzare gli strumenti a propria disposizione, ivi inclusi quelli di autodisciplina ad adesione volontaria, come i codici di condotta:

Garante privacy (si veda il codice di condotta sul tmk <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9993833>);

AGCom ([https://www.agcom.it/competenze/consumatori/interventi-regolamentari-tutela-degli-utenti-finali-attuazione-del-nuovo/codice-condotta-teleselling-telemarketing#:~:text=197%2F23%2FCONS%2C%20ha,in%20qualit%C3%A0%20di%20partner%20commerciali](https://www.agcom.it/competenze/consumatori/interventi-regolamentari-tutela-degli-utenti-finali-attuazione-del-nuovo/codice-condotta-teleselling-telemarketing#:~:text=197%2F23%2FCONS%2C%20ha,in%20qualit%C3%A0%20di%20partner%20commerciali;));

<https://www.agcom.it/sites/default/files/provvedimenti/delibera/2024/delibera%20%20255-24-CONS.pdf>);

AGCM e ARERA (<https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2022/6/Al-via-la-campagna-di-comunicazione-AGCM-e-ARERA-difenditicosi-dai-call-center-aggressivi>).

Il caller ID Spoofing

5. Si ritiene, tuttavia, che, pur apprezzando i numerosi interventi delle Autorità e le riforme normative proposte nei PDL in oggetto indicati, come, ad esempio, la volontà di istituire Osservatori permanenti di settore e/o forme di marchi/sigilli di qualità, la strada per cercare di contrastare questo fenomeno sia il contrasto al fenomeno del **caller ID spoofing**, la tecnica fraudolenta che consiste nel modificare il numero del chiamante fingendo, ad esempio, di essere un istituto bancario, un fornitore di energia, una associazione di consumatori o, persino, una Autorità, al solo scopo di spingere gli interlocutori a trasferire denaro, comunicare dati personali o compromettere il dispositivo telefonico stesso.

AGCom, recentemente, ha avviato una consultazione pubblica in materia.

“Telefonate spam e “bollini 5G”: nuove regole in consultazione

Data di pubblicazione

14/11/2024 - 11:46

Nella seduta del 13 novembre 2024, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha avviato una consultazione pubblica (Delibera n. 457/24/CONS) per introdurre nuove regole dirette a contrastare frodi e telemarketing selvaggio tramite misure che impediscano il cosiddetto CLI Spoofing, ossia la pratica con cui l’utente viene ingannato sull’identità del soggetto chiamante a seguito della manipolazione del reale numero telefonico. In particolare, l’Autorità ritiene necessario stabilire l’obbligo, per gli operatori nazionali, di bloccare le chiamate illegittime internazionali in entrata mascherate con numero telefonico nazionale, ossia quelle con prefisso italiano di rete fissa e con numeri cellulari italiani. Nello stesso provvedimento sono state individuate misure di trasparenza e corretta informazione relative alle condizioni economiche e tecniche delle offerte di servizi telefonici e di connettività, tra le quali, in particolare, la valutazione di una serie di bollini per certificare la velocità della connessione 5G.

In relazione all’utilizzo illecito del CLI spoofing l’Autorità, inoltre, ha diffidato TIM (Delibera n. 462/24/CONS) al rispetto degli obblighi previsti dal Codice di condotta sulle attività di teleselling e telemarketing. Il provvedimento si è reso necessario dopo le segnalazioni di alcuni cittadini che avevano ricevuto proposte di contratto in violazione dei requisiti di trasparenza previsti dal Codice stesso. Ora TIM avrà 120 giorni di tempo per assumere e comunicare nuove e più efficaci azioni di monitoraggio sui call center partner. L’Autorità ha inoltre approvato (Delibera n. 36/24/CIR) la proposta di impegni assunti dalla società Telecom Italia Sparkle nell’ambito di un procedimento sanzionatorio nei confronti della menzionata società per aver consentito l’utilizzo da parte di società estere non autorizzate di numeri geografici già assegnati a soggetti legalmente operanti in Italia. Gli impegni assunti dalla società sono volti a implementare misure di monitoraggio dei loro partner per evitare la reiterazione delle pratiche di CLI Spoofing.” (<https://www.agcom.it/comunicazione/comunicati-stampa/comunicato-stampa-4>).

Il contrasto al CLI Spoofing potrebbe rappresentare la chiave di volta per ridurre tale fenomeno del telemarketing illegale e, al contempo, fornire un valido contrasto anche alle frodi che causano ingenti danni agli utenti dei servizi bancari e finanziari.

“Secondo i dati forniti da Certifin, il 15% delle truffe in ambito digital banking è avvenuto appunto tramite spoofing. Le truffe di questo tipo avvengono principalmente tramite contatto telefonico, sms o email, e sono cresciute del 13% rispetto al 2022.” (<https://www.ilsole24ore.com/art/truffe-online-bonifici-istantanei-mettono-rischio-recupero-denaro-AGVhp3C>).

Tutto quanto sopra esposto e rilevato, si comunica la disponibilità di Codacons a fornire ulteriori elementi a supporto della iniziativa legislativa di cui in oggetto.

Distinti saluti.

Collegio di Presidenza Codacons