

Contributo all'audizione informale, nell'ambito dell'esame delle proposte di legge in materia di call center (C. 579, C. 1316, C. 2040, C. 2045, C. 2062, C. 2081), presso l'Aula della Commissione Trasporti (V piano di Palazzo Montecitorio) mercoledì 8 gennaio 2025 ore 15.

Buongiorno Sigg. Presidenti e gentili Onorevoli,

apprezziamo la volontà di andare verso un riordino dell'attuale normativa sui call center, attraverso una proposta di legge, sollecitata da noi da più tempo, visto l'escalation avuto negli ultimi anni sia in termini di impiego di tale attività spesso in maniera aggressiva e selvaggia nei confronti dei consumatori e di conseguenza in termini occupazionali e di numero di aziende presenti sul mercato.

Se pur con diversità, le varie proposte agli atti su questa tematica, hanno degli articoli di cui ne apprezziamo alcuni, altri di meno. Per il poco tempo a disposizione ci limitiamo a sottolineare alcuni punti e a suggerirne degli altri.

Innanzitutto, sottolineiamo l'importanza di aver previsto la costituzione di un **Osservatorio permanente** per il settore dei call center visto la progressiva evoluzione, comportando in alcuni casi limiti agli stessi istituti e strumenti di protezione e difesa dei consumatori, come è attualmente agli studi il RPO (Registro Pubblico Opposizioni). Così come apprezziamo la scelta che al suo interno vi sia il **coinvolgimento diretto delle AACC** riconosciute e facenti parte del CNCU. Noi AACC rappresentiamo le sentinelle dei consumatori con le nostre centinaia di sportelli sparsi sul territorio che vigilano sulla corretta applicazione di norme a tutela della privacy e di eventuali truffe.

Siamo consapevoli dell'importanza del settore call center dal punto di vista occupazionale ed è per questo che l'ADOC è dell'avviso di mantenere il sistema del cosiddetto **opt-out** (cioè un'impresa di call center possa effettuare la chiamata commerciale all'utente salvo il divieto se il consumatore si sia iscritto nel registro pubblico delle opposizioni) pur tuttavia proponiamo **e/o suggeriamo** che

1) per TUTTE le imprese di call center sia reso obbligatorio - contrariamente a quanto attualmente previsto - il **"Codice di Condotta per il telemarketing e teleselling** (telefonico) approvato il 7 marzo 2023 dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati Personali (GPDP);

2) che per TUTTE le imprese di call center che operano sul territorio nazionale e quindi non solo quelle che operano per le amministrazioni pubbliche sia obbligatoria la certificazione di qualità (art. 4 proposta n. 2062).

Come ADOC evidenziamo **l'urgenza che il legislatore introduca misure tecniche** per contrastare le chiamate indesiderate a fini commerciali e soprattutto di **debellare la tecnica del camuffamento** dell'informazione relativa **all'identificazione della linea del chiamante** (modifica del numero del chiamante in modo che il consumatore visualizzi sul proprio dispositivo un numero diverso da quello effettivo) e pertanto di prevedere:

a) l'adozione obbligatoria da parte degli operatori telefonici di procedure tecnologiche che consentano alle reti telefoniche degli utenti di **verificare l'autenticità della linea chiamante**, al fine di prevenire la pratica fraudolenta dell'occultamento della manipolazione dell'identità del chiamante (**calling line identity spoofing**);

b) incentivare la creazione di banche di dati da parte degli operatori telefonici, nonché lo sviluppo di tecniche e di quanto altro sia ritenuto utile, al fine di prevenire e bloccare le pratiche fraudolente di cui sopra;

c) prevedere misure sanzionatorie a carico degli operatori telefonici che non adempiono agli obblighi di cui alla lettera a) o che rifiutano di collaborare con le autorità e con gli altri operatori;

d) assicurare l'applicabilità e l'interoperabilità dei sistemi e delle procedure di cui alle lettere a) e b) con la tutela dei proprietari di utenze telefoniche, garantita agli stessi mediante l'iscrizione al registro pubblico delle opposizioni.

