

Allegato A

Memoria interassociativa nell'ambito del ciclo di audizioni sulle proposte di legge in materia di *call center*

1. La proposta interassociativa

Nel settore dell'energia elettrica e del gas, caratterizzato da complessità del funzionamento del mercato e delle caratteristiche delle offerte - tale per cui è necessaria una grande attenzione rispetto alla consapevolezza e partecipazione attiva dei clienti finali - è particolarmente importante prevedere la definizione di un sistema di regole e principi tesi a disciplinare l'intermediazione alla vendita dei servizi di energia elettrica e gas ai clienti finali, sia in fase di accesso all'attività che nel corso dello svolgimento della stessa.

Si propone pertanto l'istituzione di un Registro unico elettronico (**RUE**) degli intermediari alla vendita di energia operanti sul territorio nazionale, stabilendo al contempo che, in analogia con quanto già avviene in altri settori (es. settore assicurativo), l'iscrizione e la permanenza in tale RUE a fronte del possesso di determinati requisiti di professionalità, onorabilità e di patrimonializzazione, sia condizione necessaria per l'esercizio delle attività di intermediazione nei confronti dei clienti finali.

Come è noto, il cliente finale può decidere quale venditore o tipo di contratto sottoscrivere e quando eventualmente rescinderlo/modificarlo, scegliendo l'offerta che ritiene più vicina alle proprie esigenze. Tale RUE rappresenterebbe una solida ed affidabile cornice di riferimento a tutela degli operatori del settore e dei clienti finali.

In particolare, la proposta interassociativa ha come obiettivi:

- promuovere e sostenere una nuova identità di ruolo per i venditori finali, intermediari alla vendita, del settore dell'energia elettrica e del gas;
- riconoscere e abilitare, attraverso la proposta di un sistema di regole destinato a disciplinare i prerequisiti professionali da possedere, acquisire e mantenere nello svolgimento della professione, le competenze necessarie per promuovere e finalizzare la vendita di prodotti e servizi di energia elettrica e gas;
- assicurare l'onorabilità dei soggetti intermediari di vendita, che promuovono la vendita di energia elettrica e gas e che entrano in contatto con il cliente finale/consumatore;
- garantire la massima trasparenza nei rapporti con il cliente finale e la tutela dei suoi interessi nel contesto di una sana competizione tra operatori del settore;
- evitare pratiche di concorrenza sleale;
- tutelare il settore a garanzia di una vendita etica e professionale.

Alla luce delle considerazioni esposte e al fine rafforzare la tutela del consumatore e del sistema energetico nel suo complesso, la proposta prevede l'istituzione presso il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (**MASE**) di uno specifico *albo professionale*, il RUE degli intermediari alla vendita operanti sul territorio nazionale. In linea con l'esigenza di accompagnare il consumatore verso una scelta dell'offerta di fornitura più responsabile e accurata, si ritiene infatti necessaria la presenza di personale di settore in possesso di tutti i requisiti necessari allo svolgimento di tali attività. Per intermediari di vendita si intendono i soggetti che operano come incaricati alla promozione, alla vendita e alla finalizzazione di proposte contrattuali da parte degli operatori del settore dell'energia elettrica e del gas attraverso qualsiasi forma contrattuale e che promuovono e sollecitano attività di vendita sui clienti finali.

L'Istituzione del RUE avrebbe proprio lo scopo di identificare tutti gli intermediari di vendita che operano nel settore come persone fisiche e persone giuridiche e l'iscrizione e la permanenza a tale registro sarebbe condizione necessaria per l'esercizio delle attività di intermediazione nei confronti dei clienti finali.

Per poter accedere al RUE, così come per preservare la propria iscrizione, ogni intermediario dovrebbe garantire il possesso e il mantenimento nel tempo di specifici requisiti di onorabilità, patrimonializzazione e professionalità, quest'ultimo da ottenere attraverso un adeguato percorso di formazione e aggiornamento professionale, finalizzato all'approfondimento e all'accrescimento delle conoscenze, competenze e capacità professionali, con riguardo anche alla tipologia dell'attività svolta e dei prodotti intermediati, all'evoluzione della normativa di riferimento ed alle prospettive di sviluppo futuro dell'attività.

Nello svolgimento dell'attività di intermediazione e, in particolare nell'offerta dei contratti di energia e gas e nella gestione del rapporto contrattuale, gli intermediari di vendita dovrebbero seguire specifiche regole di comportamento.

Infine, la proposta interassociativa prevede che il MASE definisca, con proprio regolamento, le cause di cancellazione, di sospensione o di radiazione dal RUE, nonché le modalità di svolgimento del relativo procedimento.

2. Osservazioni alle proposte di legge in materia di *call center*

a) Efficace contrasto al "CLI Spoofing"

Il quadro normativo attuale prevede l'obbligo di presentazione della linea chiamante (L. n. 5/2018), tuttavia, gli operatori fraudolenti utilizzano la pratica del c.d. "CLI spoofing (Calling Line Identification Spoofing)", attraverso la quale mascherano le informazioni relative all'identificazione del numero telefonico della linea chiamante.

Il settore energetico è, purtroppo, tra i settori più colpiti dall'uso della tecnica di CLI spoofing. In questi casi, i soggetti fraudolenti contattano i consumatori utilizzando numeri inesistenti e false identità, talvolta fingendosi per l'Autorità di settore oppure il proprio fornitore di energia. Ciò genera importanti danni per i consumatori, oltre ad effetti indiretti relativi alla perdita di fiducia dei clienti con ripercussioni sull'intero settore.

Si apprezzano le disposizioni volte alla qualificazione del "CLI spoofing" come pratica commerciale aggressiva, come previsto dall'art 1 lettera a), punto 2) del Pdl 2045 a prima firma dell'on. Barabotti. Si tratta, tuttavia, di condotte che rimangono spesso impunte, a causa delle difficoltà a rintracciare i soggetti responsabili di tali attività poiché spesso rimangono anonime o utilizzano una falsa identità. Al fine di un efficace contrasto al CLI spoofing, in linea con quanto avviene in altri Paesi europei, appare urgente l'introduzione di strumenti specifici (piattaforme, algoritmi ecc.) idonei a garantire il rispetto dell'obbligo di presentazione dell'identificazione della linea chiamante, operando il blocco delle chiamate fraudolenti.¹ A tale fine, inoltre, è necessario che vengano stanziati risorse adeguate, alla copertura dei costi derivanti da obblighi in capo ai soggetti che svolgono servizi di comunicazione elettronica al fine dell'adeguamento dei sistemi e dei processi.

¹ A tale proposito, si rimanda all'art. 1, c. 37 del D.Lgs. n. 48/2024 di revisione Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. n. 259/2003): "All'articolo 98 -decies del codice di cui al, al comma 2 sono aggiunti, in fine, i seguenti periodi:

«In particolare, l'Autorità può imporre ai soggetti autorizzati a fornire reti o servizi di comunicazione elettronica norme per bloccare comunicazioni provenienti dall'estero che illegittimamente usino numerazione nazionale per identificarne l'origine, ovvero non rispettano le specifiche raccomandazioni dell'ITU-T. L'Autorità può ordinare il blocco dei sistemi dei nomi di dominio accessibili da utenza sita sul territorio nazionale in caso di pratiche commerciali aggressive, frodi o abusi sulla base di specifica propria regolamentazione.».

b) Registro delle autorizzazioni alle comunicazioni commerciali

Si evidenzia che il quadro normativo attuale già prevede l'acquisizione del consenso dei clienti prima del contattato via telefonia mobile per finalità di comunicazioni promozionali. Inoltre, vi è l'obbligo di verifica di un'eventuale cessazione di tale consenso, attraverso il "Registro pubblico delle opposizioni". I soggetti fraudolenti che praticano il CLI spoofing, tuttavia, non consultano il "Registro delle Pubbliche Opposizioni", pertanto contattano anche coloro che si sono opposti alla ricezione delle chiamate non richieste, rendendo lo strumento poco efficace. A pari merito, sebbene apprezzabile negli intenti, si ritiene che l'istituzione di un "Registro delle autorizzazioni alle comunicazioni commerciali", come previsto dall'art. 1 del PdL 579 De Luca e dall'art. 3 del PdL 2040 Iaria, non sia uno strumento efficace a risolvere la questione delle chiamate indesiderate. Pur essendo la finalità di tutela dei consumatori finali, coloro che oggi non osservano le norme continuerebbero ad operare in maniera fraudolenta, al contempo, per gli operatori e committenti che osserveranno le regole comporterebbe un grave danno all'attività di telemarketing, con importanti impatti occupazionali.

c) Certificazione delle imprese di call center e regolazione dell'intermediazione alla vendita di energia elettrica e gas

Appare condivisibile l'introduzione di una certificazione di qualità per le imprese che svolgono i servizi di call center, come previsto all'artt. 3 e 6 del Ddl 1316 a prima firma Longi, in linea con quanto previsto dall'art. 5 del PdL 2040 Iaria, art. 5 del PdL 2062 Ghirra. Tale certificazione assicurerebbe il rispetto delle regole da parte imprese di call center e promuoverebbe controlli seri e puntuali da parte dei committenti. A tale proposito, per quanto riguarda la responsabilità in solido in capo ai committenti, si evidenzia la necessità di prevedere in modo esplicito che il committente possa dimostrare la propria estraneità ad eventuali attività fraudolenti svolte da terzi soggetti, fornendo la prova di avere svolto diligentemente le attività di prevenzione attraverso la pianificazione e lo svolgimento di opportuni controlli e verifiche.

d) Qualità del servizio

Si ritiene condivisibile l'obiettivo di un ulteriore rafforzamento del quadro normativo in materia di qualità del servizio. Si segnala, tuttavia, la necessità che le eventuali nuove disposizioni introdotte siano raccordate con le disposizioni già esistenti in materia. Nello specifico, all'articolo 7 del Ddl 1316 a prima firma on. Longi, appare particolarmente sfidante la previsione di un tempo di risposta pari ad un minuto dall'effettuazione della chiamata affinché il cliente interagisca con un operatore umano. La ragione risiede nelle informazioni obbligatorie che devono essere fornite ai clienti (identificazione operatore, provenienza chiamata, informativa privacy) che da prassi vengono trasmesse attraverso l'uso della registrazione IVR (Risposta Vocale Interattiva).

e) Osservatorio permanente

In conclusione, si accoglie favorevolmente l'istituzione di un Osservatorio nazionale permanente per il settore dei call center, di cui all'art 9 del DDL 1316 Longi, dell'art. 7 del PdL 2040 Iaria, art. 3 del PdL 2062 Ghirra. Si ritiene indispensabile che le imprese che svolgono i servizi di call center nel rispetto delle regole e le imprese committenti possano lavorare insieme alle istituzioni, ai rappresentanti dei consumatori e ai rappresentanti sindacali, al fine dell'individuazione e dell'implementazione di soluzioni efficaci per la tutela dei consumatori, in particolare di contrasto al "CLI spoofing".