

## Nasce un modello italiano per il contrasto alle frodi telefoniche: firmato un protocollo tra le associazioni di categoria

- *Le associazioni di rappresentanza dei Call Center in Italia, AssoCall, AssoContact e Asseprim, aderenti a Confcommercio, si alleano con le principali associazioni di categoria dei Consumatori, per arrestare le violazioni del sistema del CLI Spoofing e promuovere l'evoluzione della soluzione tecnologica adottata in Francia.*
- *Firmato a Roma presso Confcommercio un Protocollo d'Intesa per sostenere e promuovere la consultazione pubblica aperta da AGCOM fino al 6 gennaio 2025, che vuole rafforzare le prescrizioni dell'autorità, e un appello congiunto alla responsabilità degli operatori telefonici.*

**ROMA, Confcommercio, 18 dicembre 2024** - Il fenomeno del telemarketing selvaggio e delle truffe telefoniche basate sulla falsificazione dell'identità del chiamante, oltre ad indebolire la fiducia dei consumatori nell'utilizzo delle comunicazioni a voce e nelle reti telefoniche, costituisce una grave minaccia per il settore dei BPO e Contact Center.

Sull'esempio della Francia dove, con un tasso di spam del 42,7% e tra i Paesi europei più colpiti dalle chiamate indesiderate e fraudolente, le autorità francesi hanno deciso di intraprendere un percorso di contromisure basato sull'adozione del **protocollo STIR/SHAKEN**, anche in Italia le associazioni di categoria hanno proposto di adottare come modello per il contesto italiano, un'evoluzione della soluzione francese, con l'obiettivo di rafforzare ulteriormente il controllo sulle chiamate contraffatte attraverso l'integrazione di funzionalità avanzate basate sull'utilizzo di database condivisi e tecnologie avanzate.

Considerato che la pratica del **CLI Spoofing**, ossia la falsificazione dell'identificativo del chiamante, rappresenta una minaccia crescente per la sicurezza delle comunicazioni telefoniche, coinvolgendo milioni di chiamate fraudolente ogni giorno in tutto il mondo e causando gravi conseguenze economiche, reputazionali e operative per consumatori, imprese e operatori telefonici, **AssoCall, AssoContact e Asseprim**, le principali associazioni nazionali per i Business Process Outsourcers (BPO) e i Contact Center aderenti a **Confcommercio Imprese per l'Italia**, hanno promosso un'iniziativa che punta a creare una stretta cooperazione tra associazioni di categoria, autorità regolatorie, fornitori di tecnologia e operatori telefonici per un approccio sistemico e condiviso.

Questa iniziativa nasce a sostegno dell'attesa delibera **AGCOM** n. 457/24/CONS del 13 ottobre 2024, che ha avviato una **consultazione pubblica** su un Regolamento che prevede l'obbligo per gli operatori telefonici di adottare sistemi di blocco per chiamate provenienti dall'estero con CLI irregolare o non verificabile.

Per questa ragione oggi a Roma, presso la sede nazionale della **Confcommercio Imprese per l'Italia**, è stato siglato un Protocollo per la *"Prevenzione e il Contrasto contro le Chiamate Contraffatte dell'Identificativo Chiamante (CLI Spoofing)"*, a cui hanno aderito anche associazioni di tutela dei consumatori **Codacons, Assoutenti, A.E.C.I – (Associazione Europea Consumatori Indipendenti), Movimento Difesa del Cittadino; Konsumer Italia, OIC (Osservatorio Imprese e Consumatori)**, l'associazione di categoria dei reseller e



trader del settore energetico **ARTE**, **Innova Semplice** e **Italtel**, azienda italiana leader nel settore ICT ed esperta in soluzioni avanzate di autenticazione e sicurezza delle reti.

Obiettivo del Protocollo di Intesa è quello di sensibilizzare l'opinione pubblica e, in particolare, **ottenere la concreta collaborazione da parte degli operatori di telecomunicazione su una regolamentazione che risulta urgente adottare in Italia**, per rendere più sicure le connessioni telefoniche e proteggerle dai cyber attacchi. Il documento traccia un modello che risulta essere aderente con quanto stabilito dalla stessa delibera AGCOM, invitando tutti i portatori di interessi a far pervenire i propri contributi per arricchire e migliorare la consultazione.

Alla presentazione del protocollo sono intervenuti: **Leonardo Papagni**, presidente AssoCall; **Giulia Rinaldi**, presidente Codacons Lazio; **Gabriele Melluso**, presidente Assoutenti; **Marco Ferraresi**, presidente ARTE; **Umberto Bellini**, presidente Asseprim; **Lelio Borgherese**, presidente AssoContact; **Andrea Conte**, ceo Innova Semplice; **Ivan Marinelli**, presidente A.E.C.I.; **Raffaella Grisafi**, presidente operativo OIC; **Silvia De Fina**, Head of 5G Business Development and Solutions di Italtel.

Le associazioni di categoria, da sempre attente a garantire da un lato il pieno rispetto della legalità nell'interesse dei diritti dei consumatori, e dall'altro a tutelare le aziende che operano in totale trasparenza, e che in Italia impiegano migliaia di addetti e contribuiscono ad una importante parte del PIL, hanno deciso di unirsi per fermare le truffe telefoniche.

*"Secondo alcuni dati nel 2023 in Italia il 15% delle truffe in ambito digital banking è avvenuto attraverso la tecnica dello spoofing – ha affermato **Gianluca Di Ascenzo, presidente Codacons e di OIC** – È importante, quindi, collaborare con le istituzioni, le Autorità e gli stakeholders di settore per mettere in campo le soluzioni tecnologiche utili a cercare di contrastare questo fenomeno sempre più dilagante."*

*"E' 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 anti-spoofing. Infine auspico che possano aderire presto al Protocollo anche le banche e le grandi utilities".*

Si stima che oggi **su 10 chiamate di ricevute, ben 8 sono illegittime**: dunque con misure anti-spoofing gli utenti riceverebbero l'80% di chiamate in meno ma, soprattutto, quelle ricevute sarebbero chiamate desiderate: effettuate da aziende che hanno ricevuto l'espresso consenso e secondo tutte le garanzie di Legge. In questo modo funzionerebbe, secondo il parere di AssoCall, anche il **Registro delle Opposizioni**.

*"La decisione di Assoutenti di aderire a questo protocollo nasce dalla necessità di tutelare in maniera concreta i diritti dei consumatori, sempre più esposti al teleselling selvaggio e alle chiamate fraudolente. Il fenomeno del CLI Spoofing rappresenta una violazione inaccettabile della privacy dei cittadini e mina alle fondamenta la fiducia nei mezzi di comunicazione telefonica. – ha osservato **Gabriele Melluso, presidente Assoutenti** - I consumatori non possono più essere ostaggio di un sistema che li espone quotidianamente a chiamate invasive e ingannevoli, spesso finalizzate a truffe o pressioni commerciali sleali. Per questa ragione, come Assoutenti, consideriamo imprescindibile l'introduzione di strumenti innovativi, capaci di verificare l'autenticità delle chiamate al fine di bloccare in tempo reale i tentativi di frode".*

*“Il dilagare del fenomeno del CLi spoofing sta generando ripercussioni divenute oramai insostenibili per milioni di cittadini italiani. La nostra associazione rappresenta oltre 2 milioni e cinquecentomila utenti, per questo riteniamo doveroso sottoscrivere un protocollo d’intesa che mira a combattere una pratica fortemente fraudolenta, che è già costata, a livello globale, perdite stimate in quasi 40 miliardi di dollari l’anno. – ha dichiarato **Marco Ferraresi, presidente ARTE** - Da sempre ARTE è schierata sul fronte della difesa dei consumatori e della lotta contro ogni iniquità o comportamento vessatorio. Proseguiremo sulla linea di una lotta senza quartiere a questi fenomeni, auspicando l’intervento deciso del legislatore affinché gli strumenti a disposizione dei cittadini siano sempre più efficaci”.*

Individuata la soluzione tecnologica che frenerebbe drasticamente il telemarketing illegale, le truffe bancarie e altre violazioni telefoniche, l’auspicio dei soggetti intervenuti è che gli operatori di telecomunicazione si adoperino per implementare quanto indicato dalla delibera dell’ AGCOM: concentrarsi sul contrasto allo spoofing, che risolverebbe le attuali criticità del telemarketing e, una volta bloccate le chiamate con numero falso, valutare con serenità se siano realmente necessari ulteriori tutele o se il sistema italiano di tutela del consumatore – che è uno dei più regolati d’Europa per quanto riguarda il telemarketing – finalmente in grado di funzionare, sia già idoneo a consentire alle aziende del settore di lavorare seriamente e al consumatore di evitare le chiamate che non desidera ricevere.

**UFFICIO STAMPA**

**ASSOCALL-CONFCOMMERCIO**

Fabio Dell’Olio

+39 327 8318829

[stampa@assocall.it](mailto:stampa@assocall.it)