

La piaga delle **chiamate dei call center** continua a flagellare i numeri telefonici degli italiani, spingendo molti a diffidare sistematicamente dei numeri sconosciuti. I tentativi di arginare il fenomeno si sono finora rivelati inefficaci, tanto che lo Stato ha deciso di cambiare approccio, spostando l'attenzione dalla fonte agli operatori telefonici. Il 19 luglio scatteranno infatti **nuovi obblighi** voluti dall'Autorità garante delle comunicazioni (**AGCOM**) nei confronti delle grandi compagnie di telecomunicazione, le quali dovranno introdurre delle "misure tecniche" utili a contrastare il problema.

La [delibera](#) di riferimento è stata approvata il 19 maggio e, a distanza di tre mesi, comincia finalmente ad entrare in vigore. Almeno in parte. Per cominciare, AGCOM chiede alle aziende di contrastare lo **spoofing**, ovvero la pratica di falsificare un numero di telefono per simulare un prefisso diverso da quello reale, uno stratagemma molto diffuso nei circuiti illegali del **telemarketing** e del teleselling. Se vi è mai capitato di richiamare un contatto sconosciuto e ricevere la notifica che "il numero è inesistente", è probabile che abbiate avuto a che fare con questo fenomeno. Per combattere la piaga, il regolamento impone alle compagnie telefoniche di **bloccare tutte le chiamate** provenienti dall'estero che fingono di avere un prefisso italiano di rete fissa.

Trascorsi sei mesi dalla pubblicazione del provvedimento, il 19 novembre prenderà dunque il via anche una **seconda fase** delle misure previste da AGCOM. In questo passaggio, il blocco delle chiamate con identificativo mascherato provenienti dall'estero verrà esteso anche alla rete mobile. Qui, però, la situazione si farà più delicata: per evitare di oscurare numeri legittimi, gli operatori internazionali dovranno **verificare in tempo reale i contatti** in entrata, confrontandoli con un archivio del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, che certifica quali recapiti siano effettivamente registrati in Italia.

Nel 2022, proprio il Ministero delle Imprese e del Made in Italy aveva introdotto il [Registro pubblico delle opposizioni](#), un servizio gratuito che consente ai cittadini di segnalare alle aziende di telemarketing la **volontà di non essere contattati**. In teoria, questa misura avrebbe dovuto stroncare il problema alla radice, tuttavia la realtà si è rivelata ben più complessa, poiché il fenomeno affonda le sue radici in un'ampia rete di pratiche illecite. Se un'azienda di telemarketing non è regolarmente registrata, o se subappalta le chiamate a operatori esteri di dubbia trasparenza, l'efficacia del Registro risulta infatti gravemente compromessa.

Nonostante l'introduzione del Registro, nella sua [relazione](#) del 2023 il Garante per la protezione dei dati personali ha ammesso che "il fenomeno del telemarketing indesiderato **non mostra cenni di sensibile regressione**" e, anzi, aneddoticamente, è facile avere l'impressione che il numero di chiamate sia addirittura aumentato, facendo sempre più leva

su realtà opache e aggressive, nonché sulla mancanza di un'adeguata "catena di controllo".

Non è detto che queste nuove contromisure riescano davvero a mettere fine a questa forma di pestilenza telefonica, né che, una volta colpito un fronte, i call center non trovino nuove scappatoie per aggirare gli ostacoli. Tuttavia, AGCOM ha mantenuto attivo un **tavolo tecnico** a cui partecipano associazioni di consumatori, rappresentanze d'impresa, operatori di telecomunicazioni, esperti e altri soggetti coinvolti nella lotta contro lo spoofing. "Le attività del tavolo tecnico proseguiranno per identificare ulteriori misure, in grado di contrastare altre tecniche di contraffazione dell'identità del chiamante, anche nell'ambito delle chiamate gestite interamente sul territorio nazionale, monitorare l'andamento del fenomeno e assumere le iniziative necessarie", annuncia l'Autorità.



## Walter Ferri

Giornalista milanese, per *L'Indipendente* si occupa di analisi nel campo della tecnologia, dei diritti informatici, della privacy e dei nuovi media, indagando le implicazioni sociali ed etiche delle nuove tecnologie. È coautore e curatore del libro *Sopravvivere nell'era dell'Intelligenza Artificiale*.