



Di Bollette, novità per i consumatori: tra telemarketing e contratti luce-gas, ecco cosa cambia

Descrizione

(Adnkronos) è?

Novità in vista per i consumatori. Il prossimo 19 giugno diventeranno operative alcune disposizioni contenute nel Decreto Bollette varato dal Governo e pubblicate recentemente in Gazzetta, sul telemarketing e contratti di luce e gas. L'associazione Codici richiama l'attenzione dei cittadini, considerando le insidie e le criticità che si registrano in questo settore. «Quando parliamo di call center e di telemarketing», dichiara Ivano Giacomelli, segretario nazionale di Codici -spesso pensiamo a telefonate moleste, insistenti, che a volte sfociano in raggiri. Negli ultimi mesi si sono registrate diverse iniziative per rafforzare gli strumenti di difesa dei consumatori. Qualcosa sta cambiando, ma la strada è ancora lunga. L'invito che rinnoviamo è quello di prestare attenzione alle telefonate che riceviamo, soprattutto da contatti non presenti in rubrica, a non fornire dati personali e a non rispondere con un «sì». Una risposta affermativa, infatti, può essere usata per attivare, ad esempio, un nuovo contratto. Quindi massima attenzione e segnalare chiamate sospette».

Tornando alla novità prevista per giugno, sarà vietato effettuare sollecitazioni commerciali per telefono anche mediante l'invio di messaggi per proporre o concludere contratti di fornitura di energia elettrica e gas. In estrema sintesi, il contatto avviene solo se c'è stata una richiesta esplicita da parte dell'utente o se quest'ultimo ha espresso un consenso specifico a ricevere proposte commerciali. Cosa succede se questi paletti non vengono rispettati? In questo caso il contratto di fornitura di luce e gas stipulato al telefono sarà considerato nullo.

A proposito di call center, si registra un'altra novità. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha annunciato nuove norme per il contrasto alle frodi telefoniche. Gli utenti potranno riconoscere le chiamate degli operatori di settore, imprese e call center che operano legalmente, attraverso un numero breve di tre cifre, come tutti i numeri dedicati all'assistenza clienti. Le aziende potranno essere più facilmente identificate, riducendo il rischio di confusione sull'identità del chiamante generato dalle pratiche di teleselling e telemarketing aggressivo. I numeri brevi saranno associati a soggetti autorizzati che operano sulla rete nazionale. Sono escluse, quindi, le chiamate dall'estero.

L' Autorità ha adottato un approccio graduale, articolato su diversi orizzonti temporali, introducendo con la delibera approvata un primo insieme di misure immediatamente operative. Il provvedimento amplia il novero delle numerazioni impiegabili come identificativo del chiamante per servizi di chiamata e messaggistica, prevedendo l'utilizzo anche delle numerazioni per servizi senza oneri per il chiamante, quali le numerazioni per servizi di emergenza, servizi di pubblica utilità, servizi armonizzati europei a valenza sociale, servizi di assistenza clienti, servizi con addebito al chiamato, nonché le numerazioni destinate ai servizi sms/mms e alla trasmissione dati.

In considerazione della complessità degli impatti delle nuove disposizioni sul mercato, Agcom ha disposto l'istituzione di un tavolo tecnico finalizzato alla definizione delle modalità attuative delle misure introdotte e all'approfondimento di ulteriori tematiche. Tra queste, riveste particolare rilievo la disciplina delle numerazioni da destinare esclusivamente ai servizi di teleselling e telemarketing, che per loro natura risultano maggiormente esposti a fenomeni abusivi, anche alla luce delle recenti novità normative introdotte dal Legislatore in materia di fornitura di energia elettrica e di gas.

Tornando al tema generale del telemarketing selvaggio, in caso di contratto attivato senza il proprio consenso o di problematiche insorte dopo aver ricevuto una proposta commerciale da un call center è possibile fare una segnalazione e richiedere l'assistenza dell'associazione Codici.

??

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Aprile 30, 2026

Autore

redazione