



Frodi telefoniche, Agcom introduce numeri brevi: così si riconoscono i call center

Descrizione

(Adnkronos) -

Nuova stretta contro le truffe telefoniche: Agcom punta sui numeri brevi a tre cifre per rendere immediatamente riconoscibili operatori, imprese e call center che operano nel rispetto delle regole. Una novità pensata per aumentare la trasparenza e ridurre le chiamate ingannevoli che ogni giorno raggiungono milioni di utenti.

Il meccanismo è semplice: le aziende autorizzate utilizzeranno un numero a tre cifre, sul modello di quelli già usati per l'assistenza clienti. In questo modo, sarà facile distinguere le comunicazioni affidabili da quelle sospette, limitando la confusione generata da teleselling e telemarketing aggressivo.

La decisione è stata presa dalla Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'Agcom, riunita lo scorso 14 aprile, nell'ambito di un aggiornamento del Piano nazionale di numerazione delle telecomunicazioni. Il provvedimento recepisce anche gli esiti della consultazione pubblica con gli operatori del settore.

Secondo l'Autorità, le nuove regole contribuiranno ad aumentare l'affidabilità delle imprese e la trasparenza nelle comunicazioni a beneficio degli utenti finali, contrastando in particolare le modalità aggressive di contatto commerciale che negli ultimi anni hanno eroso la fiducia nei servizi di comunicazione elettronica.

L'intervento si inserisce in un percorso ampio e, come sottolineato dall'Agcom, segue un approccio graduale, articolato su diversi orizzonti temporali, con un primo pacchetto di misure già immediatamente operativo.

Tra le novità, anche l'ampliamento delle numerazioni utilizzabili come identificativo del chiamante: non solo numeri commerciali, ma anche quelli legati a servizi senza costi per l'utente, come emergenze, pubblica utilità, servizi sociali europei, customer care, numerazioni con addebito al chiamato e sistemi per sms, mms e trasmissione dati.

Vista la complessità delle nuove disposizioni, l'Autorità ha inoltre previsto un tavolo tecnico per definire le modalità attuative e approfondire i punti più delicati. Tra questi, la regolamentazione delle numerazioni dedicate esclusivamente a teleselling e telemarketing, ambiti particolarmente esposti ad abusi, anche alla luce delle recenti norme sui contratti di luce e gas.

Con l'entrata in vigore delle nuove norme previste dal Decreto Bollette (la cui legge di conversione è stata pubblicata in Gazzetta Ufficiale il 18 aprile), dal 19 giugno le società di luce e gas non potranno più contattare telefonicamente gli utenti né inviare messaggi promozionali senza un consenso esplicito.

In pratica, senza autorizzazione preventiva, qualsiasi proposta commerciale via telefono o sms diventa vietata. E non solo: eventuali contratti attivati in violazione della norma non saranno considerati validi. Spetterà infatti alle aziende dimostrare di aver ottenuto il consenso del cliente, invertendo di fatto l'onere della prova.

Le nuove misure rafforzano il quadro di tutela già avviato contro spoofing e chiamate indesiderate. Restano però alcune criticità. Le nuove regole, infatti, non si applicano in modo uniforme a tutti gli operatori. Le telco che offrono anche servizi energetici rischiano di essere penalizzate, mentre continuano le integrazioni tra offerte di connettività e luce e gas. Secondo Asstel, l'associazione di Confindustria che rappresenta il settore telecomunicazioni, il decreto discrimina gli operatori tlc che offrono anche servizi energetici, creando possibili squilibri in un mercato già in evoluzione.

??

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Aprile 29, 2026

Autore

redazione