



## COMUNICAZIONE

### **Convocazione Tavolo tecnico di cui alla delibera n. 420/19/CONS sull'attività dei call center/teleseller e CLI spoofing**

Si rende noto che si riavviano i lavori del tavolo tecnico istituito con la delibera dell'Autorità n. 420/19/CONS del 17 ottobre 2019, avente la finalità di definire un "Codice di condotta" condiviso sulle modalità di esecuzione dell'attività dei *call center/teleseller*, nell'ambito dell'acquisizione di clienti di servizi di comunicazione elettronica.

Il Codice di condotta si ispira ai principi generali e alle norme in materia di protezione dei dati dei clienti finali, al rispetto delle norme sui contratti e delle carte dei servizi dei clienti finali, al rispetto delle norme, da parte dei *call center*, sull'iscrizione al ROC, sulla richiamabilità da parte del cliente, e sul divieto di modificare il CLI della linea da cui origina la chiamata al cliente.

Ciò premesso è convocata una riunione per il giorno 20 maggio p.v. alle ore 10.30 presso la Sala Angrisani dell'Autorità della sede di Roma o, per chi preferisse, tramite la piattaforma teams (verrà a tal fine inviato apposito invito).

Nel corso della riunione sarà fornito un riepilogo delle attività svolte, una sintesi dei contributi ricevuti a seguito delle precedenti riunioni, e saranno acquisiti commenti e valutazioni dai partecipanti anche al fine di fissare un cronoprogramma delle successive attività.

I soggetti interessati sono pregati di inviare richiesta di partecipazione, indicando il numero di partecipanti, ai referenti di seguito indicati: Dott.ssa Raffaella Sibilla ([r.sibilla@agcom.it](mailto:r.sibilla@agcom.it)), della Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche, e all'Avv. Paola Ricciuti ([p.ricciuti@agcom.it](mailto:p.ricciuti@agcom.it)), della Direzione tutela dei consumatori.

Il Direttore  
Giovanni Santella

Il Direttore  
Antonio Provenzano