

**AGCOM, OPERATORI E ASSOCIAZIONI**  
**UN'ALLEANZA PER CONTRASTARE IL TELEMARKETING AGGRESSIVO.**  
**SOTTOSCRITTO IL CODICE DI CONDOTTA**

D'ora in avanti il contrasto del telemarketing aggressivo si servirà di uno strumento in più. Lo scorso giovedì 21 settembre, infatti, presso la sede di Roma, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha incontrato operatori e associazioni interessate per sottoscrivere il "Codice di condotta per attività di Call Center" approvato lo scorso 26 luglio (delibera [n.197/23/CONS](#)).

L'obiettivo del codice è quello di stabilire regole chiare per operatori e Call Center qualificati, ossia quelli che, iscritti al ROC, abbiano determinati minimi requisiti di qualità e affidabilità professionale, implementando misure volte ad assicurare il rispetto delle norme, da parte di tutta la filiera, sulla non modificabilità del numero chiamante (CLI spoofing), l'uso di legittime liste di numeri da chiamare e la qualità dei servizi prestati. In particolare, viene regolato il ricorso alla sub-contrattualizzazione dai partner commerciali e la gestione dei subappalti all'estero, nonché rafforzato l'obbligo di richiamabilità dei call center stessi, per distinguerli da quelli che ricorrono in modo fraudolento a numeri non contattabili o anonimizzati.

Nel corso dell'incontro, gli Uffici dell'Autorità hanno illustrato i punti salienti del Codice e le modalità di adesione per coloro che intenderanno farlo successivamente. Inoltre, sono state avviate le attività del Tavolo tecnico previste dall'articolo 8 del Codice nell'ambito del quale verrà valutato lo stato di implementazione delle misure previste, nonché l'adeguamento delle stesse.

Ad oggi hanno aderito le seguenti società e associazioni:

ASSOCALL  
ASSOCONTACT  
BRENNERCOM  
FASTWEB  
IFM INFOMASTER  
ILIAD Italia  
INTRED  
IRIDEOS  
Media Asset  
NETWORK CONTACT  
OIC - Osservatorio Imprese Consumatori

OPTIMA ITALIA  
RETELIT  
SKY ITALIA  
TELECOM ITALIA  
TISCALI  
VODAFONE ITALIA  
WIND TRE

L'Autorità ha preso favorevolmente atto dell'ampia adesione anche da parte delle associazioni dei Call Center e della loro attiva partecipazione al Tavolo tecnico, a testimonianza della volontà condivisa di contrastare efficacemente il fenomeno del telemarketing illegale.

Si tratta di un decisivo passo in avanti che - insieme alle recenti Delibere (nn. 31/23/CIR e 32/23/CIR del 26 luglio) con cui Agcom ha comminato sanzioni per violazione del Piano di numerazione, al fine di contrastare il ricorso al CLI spoofing (ossia la pratica di camuffamento del numero chiamante) – consente di assicurare ai soggetti che agiscono nella legalità di operare in un mercato sano e realmente concorrenziale e, al tempo stesso, di aumentare le tutele nei confronti degli utenti finali che si oppongono alle chiamate di telemarketing indesiderate: un'urgenza questa rimarcata anche dalle 28 milioni di iscrizioni di utenze telefoniche (tra fisso e mobile) al Registro pubblico delle opposizioni.

Roma, 25 settembre 2023