webinar

La tutela dei consumatori nei servizi di comunicazione elettronica

11 novembre 2022

seminario di formazione riservato al personale delle Associazioni dei consumatori realizzato nell'ambito della Convenzione fra il Ministero dello sviluppo economico e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni recante "Iniziative in materia di economia e mercati digitali ex art. 6, D.M. 10 agosto 2020"

Iniziativa finanziata dal Ministero dello sviluppo economico - Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori

webinar

La tutela dei consumatori nei servizi di comunicazione elettronica

11 novembre 2022

Maurizio Pellegrini (Fondazione Ugo Bordoni/MIMIT)

Responsabile del Registro pubblico delle opposizioni

Iniziativa finanziata dal Ministero dello sviluppo economico - Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori

Argomenti

1. Registro pubblico delle opposizioni
2. Obblighi call center
3. CLI spoofing

Argomenti

1. **Registro pubblico delle opposizioni**
2. Obblighi call center
3. CLI spoofing

RPO – Introduzione

Si applica a:

- Tutte le numerazioni nazionali
- I dati presenti negli elenchi telefonici pubblici (numerazioni e indirizzi)

Si rivolge a:

- Contraente telefonico (intestatario di un numero telefonico, fisso o cellulare)
- Operatore (titolare del trattamento dei dati personali)

RPO – Dati

Dati contraenti	
Iscritti RPO Telefonico	3,4 Mln
Iscritti RPO Postale	100mila

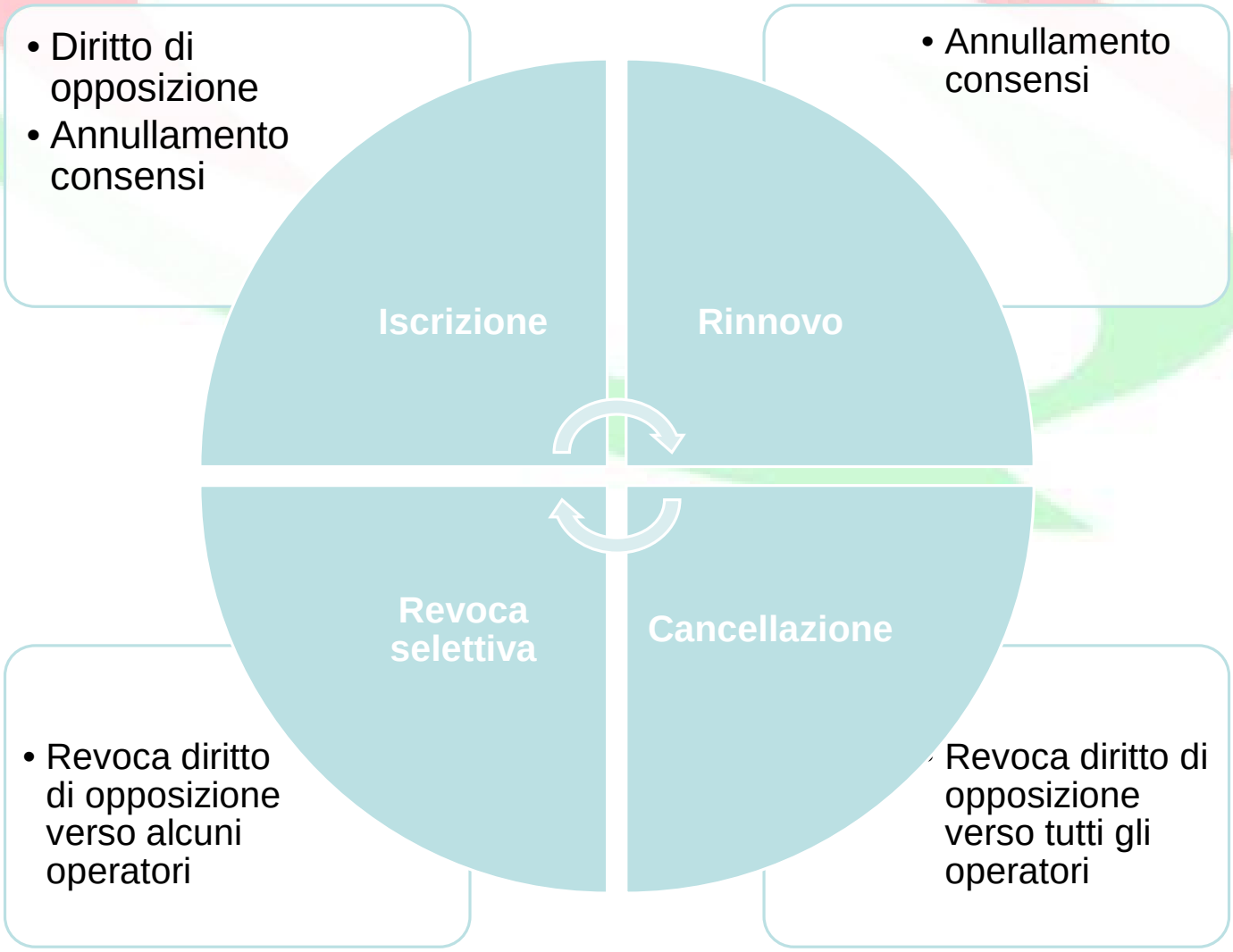
Dati operatori	
Operatori	700
Verifiche sottomesse	5 miliardi

RPO – Diritti per i cittadini

Con l’iscrizione nel RPO si esercitano i seguenti diritti:

- Diritto di opposizione al marketing telefonico e postale (numeri presenti negli elenchi telefonici pubblici)
- Annullamento dei consensi pregressi rilasciati per telemarketing
- Divieto di comunicare, trasferire, diffondere a terzi le numerazioni iscritte nel RPO da parte del titolare del trattamento, per fini di telemarketing, teleselling o ricerche di mercato non riferibili alle attività, ai prodotti o ai servizi offerti dal titolare stesso

RPO – Funzioni per i cittadini



RPO – Modalità accesso per cittadini

Sito web

- https://registrodelleopposizioni.it

Telefono

- 800 95 77 66 (dal fisso) o 0642986411 (dal cellulare)

eMail

- Modulo digitale a iscrizione@registrodelleopposizioni.it

RPO – Iscrizione numeri di default

NB: L’iscrizione di default non comporta l’annullamento dei consensi pregressi

RPO – Canali informativi

- Contact center
- Help desk email/PEC
- Sito istituzionale
- Pagina Facebook
- Account Twitter
- Canale YouTube

RPO – Obblighi per operatore

L’operatore deve consultare RPO:

- Prima di ogni campagna promozionale
- Prima di cedere i numeri a terzi
- Mensilmente

L’esito della consultazione del RPO Telefonico vale 15 giorni, quella del RPO Postale 30 giorni

RPO – Dubbi frequenti

1. Dopo l’iscrizione nel RPO non si ricevono più chiamate?
2. Quanto dura l’iscrizione nel RPO? Deve essere rinnovata?
3. A cosa serve il Codice Registro?
4. La nuova disciplina si applica ai call center esteri?
5. I numeri di cellulare non iscritti sono contattabili per telemarketing senza bisogno del consenso preventivo?
6. In Italia vige solo il regime di *opt-out* per il telemarketing?

Argomenti

1. Registro pubblico delle opposizioni
2. **Obblighi call center**
3. CLI spoofing

RPO – Obblighi per i call center

- In caso di delocalizzazione extra-UE, comunicazione al MLPS, al MIMIT e al Garante Privacy
- Informare il cittadino sul Paese dove l'operatore di call center sta lavorando, dando possibilità di parlare con operatore sul territorio nazionale o di un Paese membro dell'UE
- Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (indicando le numerazioni utilizzate)
- Chiamare con i numeri in chiaro, richiamabili, secondo le disposizione dell'AGCOM

RPO – Iscrizione al ROC

- Obbligo di iscrizione gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di call center
- Obbligo di comunicazione dei numeri telefonici nazionali utilizzati
- Obbligo di iscrizione a prescindere se l'attività è prevalente o meno
- Si applica sia alle attività di *outbound* sia a quelle di *inbound*
- Servizio AGCOM per verificare numeri dei call center iscritti

RPO – Numerazioni da usare

- Obbligo di utilizzo di numerazioni in chiaro
- Le numerazioni non possono essere camuffate
- Scelta del call center se usare
  - Numeri richiamabili
  - Codici
    - 0843 (chiamate per attività statistiche)
    - 0844 (chiamate pubblicitarie e ricerche di mercato)

Argomenti

1. Registro pubblico delle opposizioni
2. Obblighi call center
3. **CLI spoofing**

RPO – Descrizione CLI spoofing

- Il *Calling Line Identification spoofing* è un tecnica per modificare il numero di telefono chiamante
- Implementazione complessa nelle reti telefoniche tradizionali, semplice con il VoIP o apposite *app*
- Numero chiamante inviato come testo libero senza meccanismi di autenticazione
- Quando gli operatori instradano la chiamata accettano il CLI dichiarato
- Molti fornitori VoIP consentono la scelta del numero chiamante

RPO – Descrizione CLI spoofing

- Finalità (illegali):
  - Aggirare la tariffazione internazionale
  - Telemarketing illecito
  - Frodi (ad es. *phishing*, *vishing* e *smishing*)
- Nel telemarketing illegale, il CLI spoofing viene usato in particolare nelle *robocall*
- Complica l’analisi ispettiva

RPO – CLI spoofing contromisure

- App di filtraggio?
- Possibili protocolli di sicurezza adottati dagli operatori di telecomunicazione
- Tavolo tecnico AGCOM con gestori telefonici

Grazie per l’attenzione

Iniziativa finanziata dal Ministero dello sviluppo economico - Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Ministero dello sviluppo economico

www.agcom.it

www.agcomperlitaliadigitale.it

#agcomperlitaliadigitale

Campagna finanziata dal Ministero dello sviluppo economico – fondo a vantaggio dei consumatori