

Le chiamate moleste dei call center finiranno? La soluzione di Agcom e Ministro delle Imprese e Made in Italy

Agcom e il Mimit starebbero lavorando ad un filtro che ha come scopo di contrastare il telemarketing aggressivo e le truffe con la tecnica dello spoofing: come funzionerà e perché può essere efficace (Fonte: <https://www.corriere.it/tecnologia/> 18 aprile 2025)



Sta dietro a molte [truffe](#), ma anche a tantissimo [spam telefonico](#): è la tecnica nota come «spoofing». Tutta Italia, da Nord a Sud, da anni è ormai afflitta da telefonate da parte di call center seccatori che, nonostante le implementazioni normative ([come il Registro delle opposizioni](#)) e non solo, continuano a disturbare la popolazione ad ogni ora e più volte al giorno. Ormai persino di sabato e di domenica.

Questi call center, che non rispettano la quiete e nemmeno [le norme vigenti](#), sono per lo più disseminati all'estero, ma non solo. **Utilizzano la citata tecnica dello spoofing** (che nel Regno Unito [combattono con l'AI](#)), che consente loro di **mascherare il vero numero spacciandosi per un cellulare italiano** e, quando si tenta una truffa, di mostrare quello di un istituto bancario. Ora una nuova proposta di Agcom, al lavoro con il Ministro delle Imprese e del Made in Italy (Mimit) **può arrivare finalmente a una soluzione**, tecnica e non legale, ad un problema diffuso. Forse c'è luce in fondo al tunnel dello spam.

Il filtro anti-spoofing

A comunicare la novità, il commissario **Agcom** Massimiliano Capitanio, già attivo per la guerra alla pirateria, con [Piracy Shield](#). «Il passo che si sta per compiere è fondamentale», scrive il

commissario. Secondo quanto rivelato dal suo post del 17 aprile, infatti, «a breve Agcom delibererà le specifiche tecniche con cui **gli operatori telefonici dovranno obbligatoriamente filtrare, entro 6 mesi, le chiamate spam**, camuffate da **Cli Spoofing** (Calling Line Identification, Identificazione della linea chiamante, Ndr) che ogni giorno rovinano la nostra quotidianità».

Il software pensato da Agcom è stato presentato al **ministro Urso**, che ha disposto un Tavolo tecnico proprio per prendere in esame il telemarketing aggressivo. Capitanio però mette le mani avanti: «Non illudiamoci, la strada è ancora lunga».

Cos'è Cli Spoofing e perché è difficile bloccare le chiamate

La tecnologia CLI Spoofing in mano ai truffatori e spammer segue tappe complesse. Una chiamata spesso partita dall'estero **viene effettuata attraverso Internet, via VoIP**, e con un software apposito. Vengono utilizzati «compositori» automatici che effettuano migliaia, se non milioni di chiamate al giorno. Anche verso numeri casuali, motivo per cui ormai è difficile sfuggire alle chiamate spam anche se non si è mai condiviso quel numero di telefono. Chi riceve la chiamata non si vedrà comparire, di solito, un numero estero (tranne che in truffe come il Wangiri) ma un numero di cellulare italiano. Questo è lo spoofing: simulare un chiamante al posto di quello reale. Tant'è che se si prova a richiamare quel numero, la risposta è sempre: «**Siamo spiacenti, il numero selezionato non è attivo**».

Piuttosto che inasprire le pene o creare nuove regole, puntualmente aggirate, la soluzione - come spiega tra gli altri il sito [Agenda Digitale](#) - sembra poter stare nel contrastare le tecniche che permettono di nascondere l'identità del chiamante.

Gli operatori telefonici italiani (fissi o mobili) non sono la fonte delle chiamate con numero falso. Ricevono queste chiamate, spesso originate da reti estere (India, Tunisia, Hong Kong, etc), e le regole internazionali delle telecomunicazioni **li obbligano a consegnarle** («terminarle», si dice) all'utente finale. Durante questo processo, l'operatore che riceve la chiamata dall'estero non ha un modo semplice e immediato di verificare se il numero del chiamante (noto come Cli - Calling Line Identification, da cui Cli Spoofing) sia autentico o meno. La situazione è diversa per le chiamate interne alla stessa rete, dove l'operatore ha maggiore controllo. Finora non si è mai introdotto un obbligo specifico per gli operatori di adottare tecnologie anti-spoofing per verificare l'autenticità del numero chiamante. Alcune aziende lo hanno fatto di loro spontanea volontà, ma non c'è comunque chiarezza su chi lo abbia fatto e quali tecnologie siano state implementate.

Approfondimento

[La «truffa romantica», la clonazione della voce e le altre frodi telefoniche e online più diffuse: come difendersi](#)

Come funzionerà la soluzione

La soluzione prospettata punta a dotare gli operatori degli **strumenti per effettuare verifiche in tempo reale**. Si ipotizza un sistema basato su database condivisi che permetta all'operatore ricevente, di fronte a una chiamata dall'estero con numero italiano mobile, di **effettuare un doppio controllo**.

Prima verrebbe verificato se il numero chiamante risulta attivo: se non lo è, la chiamata verrebbe bloccata.

Se invece il numero risulta attivo, scatterebbe una seconda verifica per determinare se il legittimo utente di quel numero si trova in roaming internazionale. Qualora l'utente non fosse in roaming, la chiamata proveniente dall'estero verrebbe bloccata perché incoerente e sospetta.

Solo le chiamate da numeri attivi, i cui utenti sono confermati essere all'estero, verrebbero quindi considerate potenzialmente legittime e inoltrate.

L'adozione di un simile meccanismo tecnico **impedirebbe alla radice la maggior parte delle chiamate fraudolente** basate su numeri italiani falsificati dall'estero. E strumenti come il Registro delle Opposizioni vedrebbero la loro efficacia enormemente potenziata: poiché le chiamate illecite verrebbero filtrate tecnicamente prima ancora di raggiungere il telefono dell'utente, verrebbero lasciate passare solo quelle autorizzate o legate a servizi già attivi. Contribuendo ad aiutare l'industria, legale e regolare, del telemarketing, oggi in grossa difficoltà perché la gente è esasperata dal fiume di chiamate spam e diffidente verso tutti.

Approfondimento

[Telefonico, via Sms o via mail: qual è lo Spam più fastidioso per gli italiani \(e come difendersi\)](#)

Il commento di Aiip e i prossimi passi

«A seguito di numerose segnalazioni di cittadini riguardanti chiamate promozionali non autorizzate, l'Agcom - spiega a LOGIN **Giovanni Zorzone**, presidente di **Aiip** (Associazione Italiana Internet Provider) - ha avviato un'indagine che ha portato alla scoperta dell'uso illecito di numerazioni telefoniche da parte di operatori esteri non autorizzati, come **Marfox** e **Voip Albano**». Entità che utilizzavano la tecnica del CLI spoofing, menzionata dallo stesso Capitanio nel post su LinkedIn e utilizzato **per mascherare l'identità del chiamante**, attraverso la rete di Telecom Italia Sparkle (TIS).

«In risposta, l'autorità ha imposto ([verso la fine del 2024](#), ndr) a TIS una serie di misure obbligatorie per contrastare tali pratiche, tra cui controlli più severi sui partner internazionali, blocchi tecnici per arginare il traffico telefonico non conforme e la creazione di un'unità di monitoraggio dedicata. TIS dovrà inoltre redigere report semestrali per due anni, documentando le attività svolte e i risultati ottenuti».

E sempre parlando di CLI spoofing, il presidente di Aiip ricorda che da qualche settimana si sta trattando per un tavolo tecnico che ha come obiettivo la predisposizione di un sistema di responsabilizzazione degli operatori «in modo da contrastare in modo più efficace il fenomeno del CLI spoofing». Il tavolo coinvolge non solo gli operatori mobili, ma anche gli operatori di transito, i fissi e VoIP. «L'idea principale è intervenire alla "frontiera", cioè al punto di ingresso delle chiamate internazionali, imponendo agli operatori di bloccare i numeri non conformi o palesemente falsificati». Secondo quanto riferito dal presidente Zorzoni, «L'Agcom ha chiarito che intende partire con misure minimali ma concrete, ispirandosi a *best practice* già in uso in altri Paesi». Non solo: «Ha chiesto contributi scritti per perfezionare la proposta».

I rischi

Qualcosa sembrerebbe muoversi insomma, ma ci sono dei rischi. «Il quadro resta complesso e «il rischio è che si scarichi tutto l'onere sugli operatori italiani onesti, mentre i veri colpevoli, all'estero, restano intoccabili. Verrà messo in piedi un sistema tecnico di *screening* e di interrogazione incrociata in modo che, in caso di abusi, l'operatore italiano di frontiera che non faccia "scudo" a queste pratiche, si prenda la responsabilità oggettiva della condotta», conclude il presidente di Aiip.