

**ODG**

**N. 584**

Azioni di potenziamento per il contrasto al telemarketing aggressivo e tutela dei cittadini vulnerabili attraverso l'evoluzione dei servizi di assistenza e alfabetizzazione digitale proattiva

*Presentato da:*

*POMPEO LAURA (prima firmataria) 05/02/2026, AVETTA ALBERTO 06/02/2026, VALLE DANIELE 09/02/2026, CANALIS MONICA 15/02/2026, PENTENERO GIOVANNA 16/02/2026, VERZELLA EMANUELA 16/02/2026*

*Richiesta trattazione in aula*

*Presentato in data 16/02/2026*

*Al Presidente del  
Consiglio regionale  
del Piemonte*

**ORDINE DEL GIORNO n. 584**  
ai sensi dell'articolo 18, comma 4, dello Statuto e  
dell'articolo 103 del Regolamento interno,

**OGGETTO: Azioni di potenziamento per il contrasto al telemarketing aggressivo e tutela dei cittadini vulnerabili attraverso l'evoluzione dei servizi di assistenza e alfabetizzazione digitale proattiva**

### **Il Consiglio regionale del Piemonte**

#### **premesse che**

- il Registro Pubblico delle Opposizioni (RPO), istituito con il D.P.R. 178/2010, aggiornato e potenziato in base al combinato disposto della L. 5/2018 e del D.P.R. 26/2022, è il servizio, istituito dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, per proteggere i cittadini dal telemarketing indesiderato agendo rispetto ai numeri iscritti, che possono essere anche numeri di cellulare, come scudo legale rispetto alle aziende specializzate del marketing telefonico, in attuazione dell'art. 130 del D.lgs. 196/2003 (Codice della privacy) e nel quadro del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), in particolare degli artt. 6, 7 e 21 relativi alla base giuridica del trattamento, al consenso e al diritto di opposizione;
- il Codice di condotta Telemarketing 2024 adottato con Provvedimento del Garante della Privacy n. 148/2024, individua, in particolare all'articolo 1 (Ambito di applicazione), comma 2, l'ambito di operatività nelle attività di telemarketing e teleselling, quale strumento di coregolamentazione ai sensi dell'art. 40 del GDPR;
- il successivo articolo 5 (Obblighi del titolare) ai commi 1 e 5 stabilisce che i titolari del trattamento pongano particolare attenzione nella scelta dei partner commerciali per le attività di telemarketing e di teleselling, privilegiando, nel rispetto della normativa sulla concorrenza, gli aderenti al Codice di condotta;

- nel dettaglio, l'articolo 5, comma 5 del Codice prevede che il titolare del trattamento dei dati, prima di avviare una campagna di telemarketing o teleselling, sottopone le proprie liste alle verifiche normativamente previste presso il RPO e tiene traccia degli esiti di tale verifica, e introduce importanti aggiornamenti nella lotta al "selvaggio" telemarketing illegale;
- l'articolo 6 comma 2, lettera a) del Codice introduce importanti aggiornamenti nella lotta al telemarketing illegale "selvaggio", in particolare richiedendo che le liste di numerazioni acquisite da utilizzare nella campagna promozionale siano state verificate prima dal relativo titolare del trattamento presso il RPO e rispettino pertanto le volontà degli interessati, ove iscritti, a non essere inseriti nelle campagne promozionali, oltre che a confrontare tali dati con quelli presenti nella black list previste dallo stesso Codice, al fine di escludere dalle liste di contatto tutti gli interessati che abbiano precedentemente esercitato il proprio diritto di opposizione o revocato il proprio consenso nei confronti del committente rispetto alla medesima lista di contatti. Inoltre introduce il principio di corresponsabilità tra azienda (titolare dei dati) e azienda sub-appaltante, in coerenza con gli artt. 26 e 28 del GDPR in materia di contitolarità e responsabili del trattamento;
- l'art. 130 del D.lgs. 196/2003, come modificato, disciplina le comunicazioni indesiderate e consente il ricorso al telefono per finalità promozionali solo nel rispetto del diritto di opposizione esercitato tramite iscrizione al RPO, mentre il Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), in particolare gli articoli 20 e seguenti sulle pratiche commerciali scorrette e gli artt. 66-bis e seguenti sui contratti a distanza, offre ulteriori tutele contro condotte aggressive e ingannevoli poste in essere tramite telemarketing;

#### **considerato che**

- il 19 novembre 2025 è diventata operativa la seconda fase del filtro anti-spoofing previsto dall'AGCOM con la Delibera n. 106/25/CONS, realizzato per far sì che gli operatori blocchino automaticamente le chiamate che arrivano dall'estero ma mostrano un finto numero italiano (sia fisso che mobile). In totale, i quattro principali gestori di rete mobile (TIM, Vodafone-Fastweb, WindTre e Iliad) hanno bloccato, nel periodo 19-21 novembre, una media orientativamente di 7,46 milioni di chiamate al giorno;

- tale misura si inserisce nel solco delle precedenti delibere AGCOM in materia di contrasto alle chiamate moleste e di corretto utilizzo delle numerazioni che mirano a rafforzare la sicurezza delle comunicazioni elettroniche e la tutela dell'utente finale;

#### **tenuto conto che**

- il Corecom del Piemonte (Comitato Regionale per le Comunicazioni), istituito con la legge regionale n. 1/2001, è l'organo di consulenza, gestione e controllo della Regione in materia di comunicazioni. La sua peculiarità sta nella sua "doppia natura": di organo della Regione, previsto dallo Statuto e istituito dalla suddetta legge regionale, e di organo funzionale dell'AGCOM ai sensi dell'art. 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento AGCOM sui Corecom (delibera n. 173/07/CONS e s.m.i.), che gli delega compiti fondamentali sul territorio, tra cui quello di fungere da piattaforma conciliare e aiutare il cittadino contro il telemarketing aggressivo;
- seppur la competenza in materia di privacy e di comunicazione sia nazionale, le Regioni possono comunque giocare un ruolo importante nella tutela del consumatore, ad esempio, attraverso sportelli di assistenza che forniscano aiuto gratuito ai cittadini per l'iscrizione al RPO o per inviare segnalazioni al Garante della privacy oppure con campagne educative, nella vigilanza sul mercato locale, ad esempio, attraverso codici di autoregolamentazione, in attuazione anche dei principi di cui all'art. 117 della Costituzione in materia di tutela del consumatore e di promozione dei diritti della persona;
- in base all'art. 148 della Legge n. 388/2000, recepita da Regione Piemonte attraverso la L.r. 24/2009, Regione Piemonte finanzia annualmente, tramite fondi del MIMIT ottenuti anche mediante le sanzioni amministrative pecuniarie inflitte dall'AGCM, una rete capillare di sportelli gestiti dalle associazioni dei consumatori che offrono consulenza gratuita per l'iscrizione al RPO e assistenza legale per il recesso dei contratti attivati attraverso telemarketing ingannevole;
- il D.M. del 31 luglio 2024 individua le iniziative alle quali destinare le risorse finanziarie disponibili nel "Fondo derivante dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato da destinare ad iniziative a vantaggio dei consumatori", nel limite dell'importo complessivo di 45.084.285 euro;
- l'Avviso del Dipartimento Mercato e Tutela del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 14 febbraio 2025, attuativo del D.M. 31 luglio 2024, "Iniziativa a vantaggio dei

consumatori, di cui all'articolo 148, comma 1, della legge 23 dicembre 2000, n. 388. Articolo 7 del D.M. 31 luglio 2024. Modalità, termini e criteri per il finanziamento della Rete degli Sportelli Regionali del Consumatore 2025–2026 e definizione di aspetti operativi di cui all'Avviso sulle competenze digitali del 29 novembre 2024", come esplicitato all'articolo 2, comma 1, disciplina i termini, le modalità e le condizioni per il riconoscimento di un contributo alle spese sostenute dalle Regioni in relazione ai programmi per la realizzazione di iniziative volte a favorire l'assistenza, l'info-formazione sull'esercizio dei diritti e delle opportunità previste da disposizioni regionali, nazionali ed europee, mediante sportelli territoriali aperti ai consumatori, avendo riguardo anche alla strutturazione della Rete degli sportelli regionali ed ai risultati conseguiti sulla base dei decreti direttoriali del 23/11/2021 e 04/08/2023 e s.m.i. finanziati con le risorse provenienti dai precedenti decreti di riparto;

**rimarcato che**

- nell'ambito dell'Avviso pubblico "Competenze digitali" del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 29 novembre 2024 la Regione Piemonte ha avviato Digitalmentis 2025, un progetto promosso dal Ministero stesso, finanziato attraverso il D.M. del 31 luglio 2024, volto a ridurre il digital divide ed educare la popolazione, con particolare riguardo alle persone anziane, ai rischi delle nuove tecnologie, attraverso la realizzazione di iniziative di informazione e di sensibilizzazione sul tema del digitale nel nostro quotidiano vivere da settembre 2025 a febbraio 2026;

**tenuto, altresì, conto che**

- il telemarketing aggressivo impiega una serie di "scappatoie" tecniche per eludere il controllo, e di fatto vanificarne l'efficacia, del RPO. Tra queste tecniche figurano il vishing con l'AI, cioè la clonazione della voce, lo spoofing, ovvero l'utilizzo di software per camuffare il proprio numero reale, la sub-appaltazione dei servizi di call center e la loro esternalizzazione ad operatori localizzati in paesi esterni all'Ue;
- molto spesso le vittime del telemarketing aggressivo sono persone vulnerabili, anziane o in condizione di fragilità, più impreparate a rispondere in maniera adeguata e inconsapevoli delle possibilità e della modalità di rivalsa già presenti;

- il Codacons ha sottolineato come dopo il blocco anti-spoofing scattato il 19 novembre 2025 le telefonate commerciali non siano cessate ma si siano spostate da finti numeri italiani a numeri esteri;
- il materiale informativo scaricabile dal sito di Regione Piemonte, all'interno di Digitalmentis 2025, risulta spesso molto superficiale, e inadeguato all'educazione del cittadino alle strategie da adottare contro un telemarketing aggressivo in evoluzione;
- non sono previsti attualmente, sempre all'interno del sito di Digitalmentis Piemonte, incontri informativi con la popolazione che trattino del fenomeno del telemarketing aggressivo, dei suoi più recenti sviluppi e che, in particolare, educino fornendo strategie di prevenzione e risposta;

#### **evidenziato che**

- come esplicitato all'Allegato B del D.M. 31 luglio 2024 del MIMIT alla Regione Piemonte sono stati destinati euro 715.585,17 ripartiti tra le Associazioni dei consumatori con la Determina dirigenziale n. 89 del 3 aprile 2025;
- occorre tuttavia prevedere una linea stabile di finanziamento del progetto al fine di garantirne la continuità, anche in coerenza con gli obiettivi di inclusione digitale e tutela dei soggetti vulnerabili richiamati nei documenti di programmazione nazionale ed europea;

#### **sottolineato che**

- il Codacons ha espresso parere positivo alla nuova misura allo studio dell'Agcom volta ad introdurre in Italia numerazioni brevi a tre cifre come numero chiamante per telefonate e messaggi anche destinati ad attività di teleselling e telemarketing, quale ulteriore strumento di trasparenza e riconoscibilità delle chiamate commerciali;

#### **sottolineato altresì che**

- il blocco di 7,46 milioni di chiamate al giorno dimostra che la barriera tecnica è possibile, ma che lo spostamento verso i numeri esteri denunciato dal Codacons rende urgente l'azione di "protezione umana" e "domiciliare";
- la tutela dalle pratiche di telemarketing aggressivo incide direttamente sulla protezione del risparmio e sulla dignità della persona, in coerenza con gli artt. 2, 3 e 47 della

Costituzione, e si pone come limite all'iniziativa economica privata ai sensi dell'art. 41 Cost., quando questa si svolga in contrasto con l'utilità sociale e la tutela dei consumatori;

## **IMPEGNA**

### **la Giunta regionale**

- a potenziare le risorse destinate ad assistenza diretta, all'alfabetizzazione digitale e alla protezione delle fasce deboli al fine di: fornire, ed educare all'uso, app di blocco e filtri anti spam;
- ad integrare nei materiali informativi prodotti all'interno del progetto Digitalmentis della Regione Piemonte un volantino specifico sul telemarketing aggressivo, che illustri in modo chiaro il funzionamento del RPO, i diritti riconosciuti dal Codice della privacy, dal GDPR e dal Codice del Consumo, nonché le modalità di segnalazione al Garante e all'AGCOM;
- ad organizzare, in collaborazione con il Corecom Piemonte e con le associazioni dei consumatori riconosciute ai sensi del Codice del Consumo, incontri divulgativi riguardo al telemarketing aggressivo, i suoi aggiornamenti e le strategie che il cittadino può mettere in atto per opporsi;
- a prevedere, nell'ambito del progetto Digitalmentis, un affiancamento continuo, nel caso pensando anche ad una figura con formazione specifica in modo che non sia la persona vulnerabile a dover raggiungere il workshop ma questo si avvicini a lei;
- a prevedere un finanziamento specifico per la creazione della figura del "Facilitatore Digitale Itinerante", incaricato di fornire assistenza tecnica domiciliare o di prossimità alle fasce deboli, anche per l'installazione e la configurazione di strumenti di blocco delle chiamate indesiderate e per l'iscrizione al RPO;
- ad istituire un fondo regionale per la fornitura e l'installazione gratuita di dispositivi hardware e software di filtraggio chiamate per i cittadini over 75 e per i soggetti in condizioni di fragilità economica, valutando la possibilità di integrare tali misure con i programmi nazionali finanziati ai sensi dell'articolo 148 L. 388/2000 e dei successivi decreti ministeriali di riparto;
- ad integrare mantenere costantemente aggiornate tramite il Corecom Piemonte, in relazione al continuo sviluppo di nuove strategie di telemarketing e teleselling aggressivo, le funzioni della piattaforma ConciliaWeb attraverso cui sono attualmente gestite tutte le

controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche in merito a attivazioni non richieste, pratiche commerciali scorrette, chiamate indesiderate, contratti telefonici attivati senza consenso consapevole.