



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

# Nuove norme per il contrasto alle frodi telefoniche: con numeri brevi gli utenti potranno riconoscere chi opera legalmente

Data

27/04/2026 - 15:00

Data di pubblicazione

27/04/2026 - 15:15

Gli utenti potranno riconoscere le chiamate degli operatori di settore, imprese e *call center* che operano legalmente attraverso un numero breve “chiamante” di tre cifre, come tutti i numeri dedicati all’assistenza clienti. Le aziende potranno così essere più facilmente identificate, riducendo il rischio di confusione sull’identità del chiamante generato dalle pratiche di *teleselling* e *telemarketing* aggressivo.

E’ quanto ha deciso la Commissione per le Infrastrutture e le Reti di AGCOM, che si è riunita lo scorso 14 aprile e ha approvato la delibera n. 21/26/CIR recante “*Aggiornamento del Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa di cui alla delibera n. 8/15/CIR in relazione alla identificazione dell’originante di una comunicazione e alla definizione dei servizi*”.

Il provvedimento – che recepisce gli esiti della consultazione pubblica svolta con gli operatori di settore circa la necessità di aggiornare il Piano nazionale di numerazione nel settore delle telecomunicazioni (PNN) e la relativa disciplina attuativa - contribuirà ad aumentare l’affidabilità delle imprese e la trasparenza nelle comunicazioni a beneficio degli utenti finali contrastando, in particolare, il fenomeno delle modalità aggressive di contatto commerciale che, negli ultimi anni, ha inciso significativamente sulla fiducia degli utenti nei servizi di comunicazione elettronica.

L’Autorità ha adottato un approccio graduale, articolato su diversi orizzonti temporali, introducendo con la delibera approvata un primo insieme di misure immediatamente operative.

A integrazione delle misure in materia di trasparenza già introdotte con le delibere nn. 106/25/CONS e 271/25/CONS, il provvedimento amplia il novero delle numerazioni impiegabili come identificativo del chiamante per servizi di chiamata e messaggistica, prevedendo l’utilizzo anche delle numerazioni per servizi senza oneri per il chiamante, quali le numerazioni per servizi di emergenza, servizi di pubblica utilità, servizi armonizzati europei a valenza sociale, servizi di assistenza clienti (“*customer care*”), servizi con addebito al chiamato, nonché le numerazioni destinate ai servizi SMS/MMS e alla trasmissione dati.

In considerazione della complessità degli impatti delle nuove disposizioni sul mercato, l'Autorità ha infine disposto l'istituzione di un Tavolo tecnico, finalizzato alla definizione delle modalità attuative delle misure introdotte e all'approfondimento di ulteriori tematiche. Tra queste, riveste particolare rilievo la disciplina delle numerazioni da destinare esclusivamente ai servizi di *teleselling* e *telemarketing*, che per loro natura risultano maggiormente esposti a fenomeni abusivi, anche alla luce delle recenti novità normative introdotte dal Legislatore in materia di fornitura di energia elettrica e di gas.

Data ultimo aggiornamento  
27/04/2026 - 15:15

---

**Source URL:** <https://www.agcom.it/comunicazione/comunicati-stampa/nuove-norme-il-contrasto-alle-frodi-telefoniche-con-numeri-brevi>