

## PRESA DI POSIZIONE DI SUNRISE

Per quanto riguarda i casi di spoofing, possiamo dire:

- Nelle tradizionali reti telefoniche il numero di telefono del chiamante (CLI) veniva trasmesso con la chiamata. Il chiamante non poteva falsificare questo CLI. Oggi le reti telefoniche sono collegate a Internet. I chiamanti (soprattutto dall'estero) possono manipolare il numero di telefono che appare a chi riceve la chiamata. In questo modo il chiamante, per nascondere la propria identità, può indicare un numero di telefono al quale non sarà raggiungibile (spoofing). Per fare ciò non serve il consenso, il supporto o la conoscenza di un fornitore di servizi di telecomunicazione attivo in Svizzera. Nel peggiore dei casi, alcuni enti promozionali possono utilizzare impropriamente il numero di telefono di persone terze estranee ai fatti. Le persone, richiamando questo numero, non raggiungono gli enti promozionali che li ha contattati, ma la persona estranea ai fatti.
- Purtroppo, Sunrise non è sempre in grado di identificare in maniera univoca questi casi di spoofing. Tuttavia, in presenza di casi di spoofing/frode accertati (ad es. numero elevato di chiamate dall'estero con numeri svizzeri falsi), questi vengono da noi segnalati all'NCSC, l'ente responsabile in materia (<https://www.melani.admin.ch>).
- Sunrise porta avanti un dialogo anche con altri operatori nazionali. In Svizzera il controllo spoofing da parte degli operatori telefonici funziona molto bene. L'esperienza, tuttavia, dimostra che simili chiamate provengono quasi esclusivamente da Call Center situati all'estero.
- In caso di chiamate dall'estero, l'obiettivo è quello di identificare o tracciare le chiamate spoofing. In questi casi, purtroppo, Sunrise vede solo quale operatore telefonico invia la chiamata a Sunrise. Pertanto, non è possibile scoprire da quale Paese parta la chiamata. In qualità di fornitore di servizi di telecomunicazione non ci è consentito bloccare in maniera proattiva intere serie di numeri provenienti dall'estero. I Call Center interessati, inoltre, cambiano i numeri molto velocemente.
- I Call Center esteri purtroppo non si fanno intimorire dalle misure adottate, dato che non possono essere perseguiti efficacemente in caso di violazioni. Per la SECO l'assistenza legale internazionale necessaria per la tracciabilità del numero estero comporta spesso un dispendio di risorse sproporzionato.
- Sunrise può bloccare le chiamate provenienti dall'estero, che arrivano in Svizzera tramite la rete Sunrise utilizzando un numero di un cliente, e lo fa anche quando i clienti sono concernito. Tuttavia, rimane possibile chiamare numeri svizzeri dall'estero utilizzando un numero di un cliente Sunrise eventualmente concernito se ciò non avviene tramite la rete Sunrise, ma tramite la rete di altri operatori svizzeri. Non ci è possibile bloccare o registrare queste chiamate.
- Dal punto di vista legale e anche secondo l'autorità di vigilanza UFCOM, possiamo bloccare le chiamate spoofing (provenienti dall'estero con un numero svizzero)

solo nella rete Sunrise e solo nel caso in cui un cliente concernito reclama. Non ci è permesso, ad esempio, analizzare in maniera proattiva quante chiamate vengano effettuate in genere con un numero svizzero, identificare divergenze evidenti e intraprendere azioni preventive contro possibili chiamate di spoofing.

- In presenza di casi specifici, segnaliamo tali chiamate all'operatore estero, attraverso il quale arriva la chiamata nella rete Sunrise, in modo che possa intervenire. Laddove tecnicamente e legalmente possibile, proviamo anche a disabilitare l'arrivo di ulteriori chiamate del genere bloccando nei nostri sistemi di rete il numero internazionale corrispondente. Tuttavia, un simile blocco è legalmente consentito solo in pochissimi casi giustificati, non è sempre eseguibile dal punto di vista tecnico, purtroppo, e deve essere coordinato con tutti gli operatori telefonici svizzeri.
- In genere, consigliamo ai clienti concerniti di presentare una denuncia contro ignoti alla polizia e di rivolgersi al reparto frodi (Fraud) del fornitore di servizi di telecomunicazione tramite il servizio di assistenza clienti, in modo da poter verificare la possibilità di effettuare un blocco. Proponiamo anche ai clienti concerniti, ad esempio, di bloccare il numero per tutte le chiamate in entrata al di fuori della rete Sunrise per un certo periodo di tempo. Con questa misura, di solito si ottiene che le chiamate di spoofing con questo numero si fermano. Se questo non porta al successo desiderato, spesso al cliente rimane un solo cambio di numero.
- A causa dei motivi sopraindicati, non ci è possibile verificare la frequenza dei casi di spoofing. Riceviamo le relative informazioni da parte dei clienti solo in casi isolati.

Cordiali saluti,

Rolf Ziebold

Senior Expert

Corporate Communications

**Sunrise Communications AG**

[www.sunrise.ch](http://www.sunrise.ch)