

DELIBERA N. 281/25/CONS

PARERE

**ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI
NOMA TRADE SRL
IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

PS12979

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 19 novembre 2025;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice del Consumo);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS;

VISTA la delibera n. 197/23/CONS, del 26 luglio 2023, recante “*Approvazione del Codice di Condotta di cui alla delibera n. 420/19/CONS sulle attività di teleselling e telemarketing avuto riguardo agli obblighi a tutela dei clienti finali derivanti dal codice delle comunicazioni elettroniche e dalle delibere dell'Autorità*”;

VISTA la delibera n. 106/25/CONS, del 30 aprile 2025, recante “*Conclusione del procedimento e della consultazione pubblica inerente a disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di trasparenza nell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica e nella presentazione del numero chiamante*”;

VISTA la delibera n. 271/25/CONS, del 6 novembre 2025, recante “*Disposizioni attuative delle misure a tutela degli utenti relative alla presentazione del numero chiamante previste dall'art. 8 dell'allegato B alla delibera n. 106/25/CONS*”;

VISTO il Protocollo di intesa integrativo in materia di pratiche commerciali scorrette tra l'Autorità e l'Autorità garante per la concorrenza e del mercato (di seguito, “AGCM”) del 23 dicembre 2016;

VISTA la nota pervenuta in data 24 ottobre 2025 al prot. n. 0269293 dell'Autorità, con la quale l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis e comma 6, del Codice del Consumo, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della Noma Trade srl (di seguito NomaTrade o la Società o il Professionista) in qualità di professionisti, ai sensi dell'art. 18, lettera b, del Codice del Consumo. Nella nota di richiesta di parere dell'AGCM si



informa che, con comunicazione del 13 maggio 2025, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l'eventuale violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite rete telefonica si richiede all'Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 17, comma 2, del *"Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa"* (di seguito, Regolamento), adottato dall'AGCM con delibera del 5 novembre 2024, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell'AGCM del 13 maggio 2025, di avvio del procedimento istruttorio PS12979, ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Codice del Consumo e dell'art. 6 del Regolamento, con contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 13, comma 1, del Regolamento;

CONSIDERATO che NomaTrade svolge – quale attività prevalente – quella di *teleseller*;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12979, AGCM evidenzia che, secondo la segnalazione pervenuta e in base agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, NomaTrade avrebbe posto in essere la seguente condotta:

la Società, nello svolgimento della propria attività di *teleselling*, contatterebbe i consumatori, spesso attraverso numerazioni camuffate, al fine di promuovere la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas, sulla base di informazioni ingannevoli circa l'identità del chiamante, l'oggetto della telefonata, la convenienza economica delle offerte commerciali prospettate. In particolare, risulterebbe che gli operatori telefonici di cui il Professionista si avvale si presentino molte volte quali dipendenti dell'attuale fornitore o dipendenti di autorità di regolazione e controllo e rappresentino ai consumatori la scarsa convenienza delle tariffe applicate dall'attuale fornitore oppure problematiche tecniche o, ancora, asserite difficoltà nello *switching* in atto che rendono necessaria la stipulazione di un nuovo contratto di fornitura;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. In particolare,

il Professionista, contrariamente alla diligenza professionale di cui all'articolo 20 del Codice del Consumo, risulterebbe aver diffuso informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete circa l'identità del Professionista, lo scopo del contatto telefonico, le condizioni di mercato e le condizioni economiche dell'offerta, quindi in merito a elementi indispensabili per consentire al consumatore di assumere una decisione commerciale consapevole. Tale condotta appare integrare inoltre una violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa al comportamento della Società;

CONSIDERATO che l'Autorità è ulteriormente intervenuta sul tema della manipolazione dell'identità del chiamante (cosiddetto *spoofing* del numero telefonico chiamante) con la delibera n. 106/25/CONS. Tale delibera stabilisce le misure attuative per bloccare le comunicazioni che provengono dall'estero che si presentano con numerazione italiana fissa e mobile, oggetto della illegale pratica dello spoofing; la stessa delibera avvia le attività per chiarire le responsabilità e le attività di contrasto a detta pratica illegale in capo agli operatori di comunicazione elettronica per le chiamate oggetto di *spoofing* quando originate in Italia;

CONSIDERATO che con delibera n. 271/25/CONS l'Autorità ha integrato la delibera n. 106/25/CONS con specifiche ulteriori misure, in capo agli operatori di comunicazione elettronica, per il contrasto allo *spoofing* nel caso di chiamate originate dall'estero e nel territorio italiano;

RILEVATO, dunque, che la condotta oggetto del presente parere attiene, in disparte dai profili che integrano una pratica commerciale scorretta, anche a profili di specifica competenza regolamentare e di vigilanza dell'Autorità;

RITENUTO, pertanto, opportuno che il parere richiesto sia reso **ai sensi del novellato articolo 27 comma 1-bis** del Codice del Consumo, attesa la riconducibilità della materia, di cui al procedimento in parola, anche a fattispecie disciplinate dalla normativa di settore o da delibere dell'Autorità ;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 27 comma 1 bis, resta ferma la competenza delle Autorità di regolazione ad esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolazione che non integrino gli estremi di una pratica commerciale scorretta;

VISTA la riconducibilità della materia (di cui al procedimento in parola) anche a specifiche fattispecie disciplinate dalla normativa di settore o regolamentate da delibere dell'Autorità, quali quelle citate in premessa, in materia di *teleselling* e *telemarketing*, che non integrano una pratica commerciale scorretta;

RITENUTO, pertanto, che su tali fattispecie l'Autorità sia competente ad applicare la normativa di settore a tutela dei consumatori e a sanzionarne eventuali violazioni;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostative alla pubblicazione.

Roma, 19 novembre 2025



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella