



DELIBERA N. 284/25/CONS

PARERE

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

PS12983

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. 0269060 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 Entiende srl (di seguito Entiende 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 PS12983, 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 Entiende svolge – quale attività prevalente – quella di *teleseller*;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12983, 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, Entiende avrebbe posto in essere la seguente condotta:

la Società, nell'ambito della propria attività di *teleselling*, contatterebbe i consumatori, spesso attraverso numerazioni camuffate, al fine di promuovere la conclusione di contratti di telefonia, 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 si avvale codesta società fingerebbero di chiamare dal "settore amministrativo del tuo gestore" per segnalare ai consumatori che il contratto già attivo sarebbe ormai 'fuori mercato' e potrebbe continuare soltanto a condizioni molto più onerose; propongono inoltre di attivare un nuovo contratto per mantenere la fornitura a un costo conveniente prospettando falsamente che provvederanno anche alla chiusura del contratto originario, che invece continuerebbe a essere legittimamente fornito e fatturato;

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'art. 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 pertanto suscettibile di 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, al fine di integrare la “cornice regolamentare” per l’attività lecita di *telemarketing* e *teleselling*, per tutelare i consumatori e le stesse aziende che operano nella legalità, già nel 2023 l’Autorità ha approvato un *Codice di Condotta* in materia (delibera n. 197/23/CONS), sottoscritto dalla maggior parte degli operatori di comunicazione elettroniche e da alcune associazioni del settore del *telemarketing* e *teleselling*;

CONSIDERATO che, a seguito dell’approvazione del Codice suddetto, sulla base di numerose segnalazioni ricevute da parte di utenti che hanno lamentato l’illegittimità di contatti telefonici ricevuti anche con numerazione alterata (*spoofing*), spesso anche in caso di iscrizione al Registro delle Opposizioni, al fine di indurli in maniera fraudolenta a sottoscrivere contratti di telefonia, l’Autorità ha svolto mirate attività di vigilanza circa il rispetto del Codice di Condotta da parte degli operatori aderenti e, di conseguenza, anche dai rispettivi partner commerciali cui sono state affidate attività di *teleselling*. All’esito delle verifiche effettuate, sono stati adottati tre provvedimenti di diffida nei confronti degli operatori di comunicazione elettronica a cui tali *call center* facevano riferimento, rispettivamente con delibere nn. 462/24/CONS, 84/25/CONS e 164/25/CONS, atteso che tali operatori, in violazione dei paragrafi 5.2 e 5.3 del *Codice di condotta*, non hanno attuato procedure di monitoraggio efficaci, *ex ante* ed *ex post*, al fine di verificare la correttezza dell’operato dei propri partner commerciali nel contrattualizzare i nuovi clienti mediante attività di *teleselling* e *telemarketing*;

CONSIDERATO che, con tali provvedimenti l’Autorità ha diffidato gli operatori di comunicazione elettronica a rispettare gli obblighi previsti dal Codice di Condotta, nonché a implementare nuove misure organizzative idonee a tale scopo;

CONSIDERATO che, sulla scorta delle risultanze istruttorie nei confronti di dette Società, sono stati risolti i contratti commerciali con diversi partner commerciali che operavano in modo illegittimo e sono state, altresì, adottate misure organizzative, da parte degli operatori, che hanno consentito di intercettare più rapidamente eventuali criticità nelle procedure di contatto a fini di *teleselling* e/o *telemarketing* e monitorare meglio l’operato dei propri *partner* commerciali;

CONSIDERATO che, a seguito di ulteriori segnalazioni ricevute in materia di *teleselling*, è stato concluso, con archiviazione per intervenuto pagamento della sanzione in misura ridotta, un procedimento sanzionatorio nei confronti di uno degli operatori già diffidato (determina n. 1/25/DTC/OBL);

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 della Commissaria Elisa Giomi, relatrice 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

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella