



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 309/25/CONS

PARERE

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

PS12978

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 3 dicembre 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 27 ottobre 2025 al prot. n. 0270182 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 di Fire srl, Action srl e Titanium srl (di seguito, congiuntamente, Fire o le Società o i Professionisti) 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 dei Professionisti 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 PS12978, 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 Fire svolge – quale attività prevalente – quella di *teleseller*;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12978, 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, le Società avrebbero posto in essere la seguente condotta:

Fire 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 i *call center* di cui i Professionisti si avvalgono 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,

i Professionisti, contrariamente alla diligenza professionale di cui all'articolo 20 del Codice del Consumo, risulterebbero 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 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 delle 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 Presidente;

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, 3 dicembre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella