

PS12982 - MY PHONE-CONDOTTE CALL CENTER

Provvedimento n. 31745

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 2 dicembre 2025;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo");

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 13 maggio 2025, con la quale è stato avviato il procedimento PS12982 nei confronti della società My Phone S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 13 maggio 2025, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la sede di My Phone S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. My Phone S.r.l. (di seguito anche "My Phone" o "Professionista"; P.IVA 07929271216), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del consumo. La società esercita attività di *call center* tramite la quale promuove la conclusione di contratti di telefonia. My Phone, nel 2024, ha realizzato ricavi pari a circa 4 milioni di euro e un utile di esercizio di circa 235 mila euro.

2. Codacons e Codici, in qualità di associazioni di consumatori.

II. LA PRATICA COMMERCIALE/LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dalla società My Phone S.r.l., consistenti nel contattare i consumatori al fine di promuovere la conclusione di contratti di telefonia veicolando informazioni ingannevoli circa l'identità del chiamante, l'oggetto della telefonata e la convenienza economica delle offerte commerciali prospettate.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

4. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo e di una segnalazione pervenuta a novembre 2024¹, in data 22 maggio 2025² è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS/12982 nei confronti di My Phone, ipotizzando che i comportamenti sopra descritti potessero configurare una pratica commerciale scorretta, in possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo.

5. In data 22 maggio 2025, sono state svolte attività ispettive presso la sede di My Phone S.r.l. a Marano di Napoli.

6. Il 16 giugno 2025, è stata accolta l'istanza di partecipazione al procedimento dell'associazione Codici³.

7. My Phone ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 18 giugno 2025 e, il 1° luglio 2025, ha integrato il riscontro fornito in sede di ispezione alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio⁴.

8. Il 1° luglio 2025, è pervenuta la memoria difensiva del Professionista⁵.

9. Il 7 agosto 2025, è stata accolta l'istanza di partecipazione al procedimento pervenuta dal Codacons⁶.

10. Il 23 settembre 2025, è stata inviata alle parti la comunicazione di chiusura della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento⁷.

11. In data 24 ottobre 2025, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 1-bis e 6, del Codice del consumo⁸.

¹ [Prot. 98905 del 4 novembre 2024.]

² [Prot. 39808 del 22 maggio 2025.]

³ [Prot. 47717 del 16 giugno 2025 e prot. 48118 del 17 giugno 2025.]

⁴ [Prot. 52869 del 1° luglio 2025.]

⁵ [Prot. 52862 del 1° luglio 2025.]

⁶ [Prot. 66307, prot. 66335 e prot. 66336 del 7 agosto 2025.]

⁷ [Prot. 78041, 78042 e 78045 del 23 settembre 2025.]

⁸ [Prot. 88556 del 24 ottobre 2025.]

12. Il 2 dicembre 2025, è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

III.2. Le evidenze acquisite

13. Nella segnalazione agli atti del fascicolo⁹, il segnalante ha riferito di avere ricevuto, dopo aver lamentato problemi sulla linea al proprio gestore, una telefonata da un sedicente tecnico che affermava di chiamare a nome del medesimo gestore. Il "tecnico", contrariamente al vero, avrebbe affermato che il problema alla linea non era risolvibile e suggeriva di passare ad altro fornitore. Al segnalante veniva, quindi, inviato un *link* che rimandava a una *landing page* riconducibile a My Phone S.r.l..

14. My Phone ha fatto presente di operare come agente di TIM, occupandosi dell'attività di promozione telefonica (*teleselling*) dei contratti della preponente aventi a oggetto i servizi destinati alla clientela "consumer".

15. Quanto all'acquisizione dei potenziali clienti, My Phone diffonde inserzioni pubblicitarie relative a offerte promozionali di TIM sui principali *social network* (i.e., Facebook, Instagram e TikTok). Gli utenti che interagiscono con tali "ads" atterrano in una *landing page* in cui possono inserire i propri dati personali e rilasciare il consenso a essere ricontattati. Questa, stando a quanto dichiarato a verbale, è l'unica modalità con cui sono raccolti i dati dei consumatori che verranno contattati telefonicamente (*leads*); la società dichiara infatti di non utilizzare liste acquisite in altro modo. I dati inseriti dai consumatori confluiscono nel gestionale della società e gli operatori della medesima provvedono a ricontattare telefonicamente tutti i soggetti che hanno manifestato l'interesse al ricontatto, provvedendo a fornire delucidazioni in relazione all'offerta che gli era stata prospettata. Laddove il cliente manifesti interesse all'attivazione della medesima offerta, gli operatori ne raccolgono i dati personali (c.d. "Fase 1") per poi inserirli nei sistemi di TIM (c.d. "Fase 2") onde dare inizio alle procedure di attivazione del contratto tramite c.d. "*digital confirmation*" o "firma con OTP", gestite direttamente da TIM.

Nel corso dell'ispezione si è assistito all'attività lavorativa del *call center*, impegnato nel *teleselling*.

La società ha dichiarato che le telefonate non sono registrate, né si usano messaggi pre-registrati; in relazione alle modalità con cui i centralinisti della società interagiscono con i consumatori non vi sono linee guida scritte, ma vengono fornite indicazioni orali durante eventi periodici formativi.

16. Sono stati rinvenuti alcuni *script* che, stando a quanto dichiarato a verbale dalla parte, sono forniti - sporadicamente - da TIM e vengono usati come "riferimenti generici". Gli esempi di tali *script* acquisiti riportano in calce la dicitura "Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati" e il loro contenuto non presenta criticità.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

17. My Phone ha articolato le sue difese sostenendo la propria estraneità ai fatti oggetto della segnalazione agli atti e affermando di aver sempre operato adoperando la "massima diligenza professionale".

18. In particolare, nella prospettazione di My Phone, l'unico collegamento con la vicenda segnalata sarebbe l'asserito rinvio alla *landing page* di My Phone operato dal soggetto che aveva contattato la segnalante. Peraltro, nessuna delle numerazioni utilizzate per contattare il segnalante risulterebbero iscritte al ROC per conto di My Phone.

19. Il Professionista afferma altresì di aver sempre operato correttamente, informando sin dal primo contatto il consumatore circa la propria identità, e predisponendo e utilizzando la *landing page* secondo le indicazioni ricevute dalla propria committente.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

20. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda le modalità di promozione di offerte commerciali mediante *teleselling*, in data 24 ottobre 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità Garante per le telecomunicazioni (di seguito, "AGCom"), ai sensi dell'articolo 27, commi 1-bis e 6, del Codice del consumo, che è pervenuto il 2 dicembre 2025.

21. L'AGCom, dopo aver richiamato l'attività di vigilanza svolta circa il rispetto del Codice di Condotta sulle attività di *teleselling* e *telemarketing*, i provvedimenti di diffida adottati nei confronti degli operatori di comunicazione elettronica in relazione alla condotta di partner commerciali che svolgono attività di *teleselling*, nonché le delibere adottate per il contrasto allo *spoofing*, ha ritenuto di rendere il parere richiesto ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo, attesa la riconducibilità della materia anche a fattispecie disciplinate dalla normativa di settore o da delibere della stessa Autorità.

VI. VALUTAZIONI

22. Nel corso dell'istruttoria non sono emersi elementi sufficienti a provare che l'attività di *teleselling* sia svolta da MyPhone mediante modalità decettive volte a veicolare ai consumatori contattati informazioni ingannevoli sull'identità del chiamante o sulle caratteristiche delle offerte, come invece era ipotizzato nell'atto di avvio.

⁹ [Prot. 98905 del 4 novembre 2024.]

23. In particolare, non sono stati rinvenuti *script* volti a orientare l'attività del *call center* a veicolare informazioni ingannevoli agli utenti chiamati, né elementi atti a suffragare quanto descritto nella segnalazione agli atti. Piuttosto, sono state rinvenute linee guida del committente per cui il professionista opera, prive di criticità.

24. In ragione di quanto precede, le evidenze raccolte non sono sufficienti a ritenere che il professionista abbia posto in essere una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che in relazione alla pratica commerciale in esame non emergono, allo stato, elementi sufficienti a integrare una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo,

DELIBERA

che, in relazione alla pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da My Phone S.r.l., sono venuti meno i motivi per provvedere ai sensi del Codice del consumo.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli