PS12981 - NOVA GROUP-CONDOTTE CALL CENTER
Provvedimento n. 31744

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 PS/12981 nei confronti della società Nova Group 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 le sedi di Nova Group 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 Communicate S.r.l.;

VISTA la comunicazione del 17 giugno 2025 con la quale è stato esteso il procedimento nei confronti di Communicate S.r.l.;

VISTA la propria decisione del 24 giugno 2025 con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della operata estensione soggettiva;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Nova Group S.r.l. (di seguito anche "Nova Group"; P.IVA 11173370963), 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. Il bilancio relativo all'esercizio 2024 presenta ricavi pari a circa 1,2 milioni di euro e un utile di esercizio di circa 59 mila euro.

2. Communicate S.r.l. (di seguito anche "Communicate"; P.IVA 11173660967), 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. Il bilancio relativo all'esercizio 2024 presenta ricavi pari a circa 608 mila euro e una perdita di esercizio di circa -19 mila euro.

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

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dalle società Nova Group S.r.l. e Communicate 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

5. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo e di due segnalazioni pervenute nei mesi di ottobre e novembre 2024[1], in data 22 maggio 2025[2] è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS/12981 nei confronti di Nova Group S.r.l., 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.

6. In data 22 maggio 2025, sono state svolte attività ispettive presso le sedi di Nova Group S.r.l. di Frattamaggiore (NA) e Villaricca (NA) e presso la sede di Communicate S.r.l. di Villaricca.

---

[1] *[Docc. prot. 92720 dell'11 ottobre 2024 e prot. 103707 del 21 novembre 2024.]*

[2] *[Prot. 39827 del 22 maggio 2025.]*

7. Il 16 giugno 2025, è stata accolta l'istanza di partecipazione al procedimento dell'associazione Codici[3].

8. Il 17 giugno 2025, è stata comunicata a Nova Group, a Communicate e a Codici l'estensione soggettiva del procedimento PS12981 a Communicate[4].

9. Nelle rispettive memorie difensive, pervenute il 25 giugno 2025[5], Nova Group e Communicate hanno fornito riscontro alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio e nel verbale ispettivo relativo all'accertamento condotto nelle sedi Villaricca e Frattamaggiore.

10. Il 26 giugno 2025, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine finale del procedimento al 6 febbraio 2026[6], in ragione dell'operata estensione soggettiva.

11. Il 7 agosto 2025, è stata accolta l'istanza di partecipazione al procedimento pervenuta dal Codacons[7].

12. In data 23 settembre 2025, è stata comunicata alle Parti la conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento, ed è stato assegnato un termine di venti giorni per eventuali controdeduzioni scritte da presentarsi al Collegio[8].

13. Il 10 ottobre 2025, Nova Group e Communicate hanno depositato ciascuna la propria memoria conclusiva[9].

14. 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 consumo[10].

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

III.2. Le evidenze acquisite

16. Le segnalazioni agli atti descrivono le modalità di svolgimento dell'attività di *teleselling* da parte dei professionisti. Nella prima segnalazione[11], il segnalante ha riferito di esser stato contattato da un sedicente operatore del suo gestore di telefonia fissa, che gli avrebbe prospettato un cospicuo aumento del costo mensile del servizio. Avendo il consumatore manifestato la propria volontà di recedere dal contratto per non subire il prospettato aumento di prezzo, l'operatore gli avrebbe richiesto di restare in linea per metterlo in collegamento con una c.d. "Associazione di Consumatori". Dopo una breve attesa, un soggetto qualificatosi come facente parte della fantomatica "Associazione di Consumatori" procedeva a tal punto a richiedere le generalità del consumatore e l'invio di copia di alcuni documenti, inclusa una fattura dell'attuale gestore telefonico. Riporta il segnalante che, dopo aver comunicato tali dati, il sedicente rappresentante della "Associazione di Consumatori" lo avvertiva che sarebbe stato presto contattato da un agente operante per conto di TIM per avviare la pratica per il passaggio a tale compagnia telefonica. Puntualmente, dopo qualche ora, il consumatore veniva contattato dal sedicente operatore di TIM che, dopo aver chiesto conferma dei suoi dati, inviava un SMS con un *link* che rinviava a una *landing page* - dove concludere il contratto (o accettare l'offerta) - contenente i riferimenti societari di Nova Group.

La seconda segnalazione[12] riporta una vicenda sostanzialmente analoga. Il consumatore riferisce di esser stato contattato da qualcuno che si qualificava "servizio clienti" del proprio gestore di telefonia, il quale gli avrebbe comunicato sia un imminente disservizio sulla linea telefonica sia pure un aumento dei costi. Il centralinista chiamante gli avrebbe prospettato la possibilità, per evitare l'aumento di prezzo (e i disservizi), di essere ricontattato da un operatore di un c.d. "Centro Assistenza Telefonico Italiano" ("CATI"). Il segnalante riferisce dunque che, dopo aver "rifiutato" l'aumento di prezzo, veniva effettivamente contattato da un sedicente operatore del suddetto CATI, il quale gli avrebbe prospettato una serie di offerte di diversi fornitori telefonici e gli avrebbe richiesto dati e documenti, tanto personali quanto relativi alla sua attuale offerta. Dopo alcuni colloqui telefonici con il sedicente servizio clienti della propria compagnia telefonica "di provenienza", con il CATI e con il servizio clienti del fornitore telefonico "di destinazione", il segnalante riceveva un SMS con un *link* che rinviava ad una *landing page* - ove concludere il contratto (o accettare l'offerta) - contenente i riferimenti societari di Nova Group.

17. Dalle attività ispettive svolte il 22 maggio 2025 è emersa la promiscuità delle attività esercitate da Nova Group e Communicate. In particolare, presso i locali ispezionati a Villaricca, al medesimo indirizzo, è sita una sede operativa comune a entrambe le società, ove i lavoratori di Nova Group e Communicate operano sui medesimi *pc* e con i medesimi *software* e strumenti (es. numerazione entrante in chiamata), senza che l'essere dipendenti o collaboratori

---

3 *[Prot. 47713, prot. 48114 e prot. 48116 del 17 giugno 2025.]*

4 *[Prot. 48069, prot. 48073 e prot. 48075 del 17 giugno 2025.]*

5 *[Memorie - prot. 50961 (Nova Group) e prot. 51073 (Communicate) del 25 giugno 2025.]*

6 *[Prot. 51739, prot. 51744 e prot. 51747 del 26 giugno 2025.]*

7 *[Prot. 66306, prot. 66328, prot. 66331 e prot. 66333 del 7 agosto 2025.]*

8 *[Prot. 78048, 78051 e 78053 del 23 settembre 2025.]*

9 *[Doc. prot. 84007 (Nova Group) e prot. 84009 (Communicate) del 10 ottobre 2025.]*

10 *[Prot. 88549-88550 del 24 ottobre 2025.]*

11 *[Prot. 92720 dell'11 ottobre 2024.]*

12 *[Prot. 103707 del 21 novembre 2024.]*

dell'una o dell'altra società influisca sull'attività svolta[13]. Conseguentemente, il procedimento è stato ampliato soggettivamente nei confronti della società Communicate.

18. In tutte e tre le sedi ispezionate, presso le postazioni degli operatori del *call center* e presso le scrivanie e/o i *pc* dei rispettivi responsabili ("*team leader*") o degli esponenti aziendali[14], sono stati reperiti e acquisiti numerosi *script*[15], in versione sia cartacea che digitale. Altre copie sono state consegnate da uno dei soci di Nova Group. In alcuni degli *script* cartacei sono presenti annotazioni a margine (pseudonimi da utilizzare durante le chiamate, esempi da fare ai consumatori, spiegazioni "semplificate", ipotetiche domande e risposte da fornire, ecc…). Gli *script* riportano spesso date successive al 2022 nel testo o nel "nome *file*".

19. Nova Group ha fatto presente[16] di operare come monomandataria di TIM e da alcuni mesi, sebbene marginalmente, anche a favore di un fornitore del settore energetico. In sede di ispezione, tuttavia, una *team leader* di un *call center* di Nova Group ha dichiarato che verrebbero prospettate offerte di tutti i principali gestori telefonici ed è stato rinvenuto[17] un *file* denominato "*CanvassNova Completo telefonia/energia*" che riepiloga, a uso dei dipendenti, offerte di svariati gestori.

20. In particolare, Nova Group ha dichiarato che i propri centralinisti contatterebbero solo i consumatori che abbiano già compilato un apposito *webform* (c.d. *lead*, rinvenibile su *https://novagroup-partnertim.it/*), qualificandosi come operatori di "Nova Group per conto di TIM. I contratti offerti verrebbero conclusi, per il tramite di Nova Group, direttamente con TIM.

21. Ove il consumatore contattato abbia manifestato l'interesse a sottoscrivere un contratto con un fornitore diverso da TIM, Nova Group ha dichiarato di trasmettere[18] a Communicate il suo nominativo, anche in forza di un "accordo di procacciamento"[19] in essere tra le due società. Communicate, a sua volta, ha affermato di svolgere attività anche in collaborazione con altri operatori di *call center* multimandatari.

22. Gli *script* rinvenuti prevedono che gli operatori del *call center* si presentino come l'ufficio tecnico o amministrativo dell'attuale gestore telefonico del consumatore, preannunciando finti "eventi" (es. disservizi o aumenti di prezzo), al fine di indurre il consumatore a sottoscrivere una nuova offerta con un gestore diverso. Laddove il consumatore domandi al centralista se la chiamata sia svolta per conto del suo attuale gestore, lo *script* suggerisce di affermare che il gestore telefonico si "appoggia" a una "cabina" gestita dal sedicente ufficio tecnico. Di fronte a eventuali obiezioni o alla richiesta di sottoscrivere l'offerta in un secondo momento tramite altri canali, gli *script* indicano di avvisare il chiamato che così facendo subirà l' aumento di prezzo per un periodo più lungo e perderà le particolari condizioni favorevoli. Prospettati i suddetti "eventi" e superate eventuali "perplessità", il centralinista del *call center* suggerisce il passaggio gratuito a un altro fornitore, indicando che la chiamata verrà trasferita, in tal caso, a entità definite "*tutela del consumatore*" o associazioni consumeristiche o al "Centro Assistenza Telefonico Italiano - CATI". In altri modelli di *script* l'operatore del *call center* istruisce il consumatore a negare che gli siano stati prospettati disservizi o aumenti nel caso riceva chiamate di controllo dal nuovo gestore telefonico, pena l'impossibilità di concludere il contratto "più conveniente" con esso (gli *script* in discorso prevedono anche l'invito a fare una "prova" di tale conversazione con l'operatore del *call center*).

23. Oltre ad alcune segnalazioni di consumatori indirizzate a Nova Group, è stata rinvenuta nel corso dell'ispezione anche una lettera ricevuta da Nova Group da un gestore di telefonia con il quale Nova Group parrebbe non avere rapporti commerciali. Nella lettera, detto gestore diffida Nova Group dal contattare i propri clienti fingendo di operare per conto del gestore stesso[20].

24. È stato altresì rinvenuto un documento dal quale risulta che TIM avrebbe applicato una penale a Nova Group "*per aver utilizzato numerazioni e indirizzi email non censiti…*"[21].

25. L'8 agosto 2025 Nova Group ha trasmesso una PEC a TIM domandando la risoluzione per inadempimento del contratto di agenzia. La richiesta è stata respinta da TIM che si è detta disponibile a collaborare per raggiungere un accordo di risoluzione consensuale. Nova Group ha prodotto una scrittura privata relativa alla risoluzione del contratto di locazione della propria sede di Frattamaggiore, con annesso contestuale verbale di rilascio (8 giugno 2025), nonché

---

13 *[Cfr. verbali ispettivi.]*

14 *[Cfr. verbali ispettivi e rispettivi allegati.]*

15 *[Cfr. allegati a verbali ispettivi.]*

16 *[Prot. 50961 del 25 giugno 2025.]*

17 *[Presso la sede di Nova Group di Frattamaggiore.]*

18 *[Cfr. allegato 3 a verbale ispettivo sede di Frattamaggiore.]*

19 *[Allegato a entrambe le memorie difensive. L'accordo – peraltro privo di data di sottoscrizione – fa esclusivo riferimento all'attività di procacciamento svolta da Communicate per conto di Nova Group in relazione alla "promozione e conclusione di contratti" di un determinato fornitore del settore energetico.]*

20 *[In tale diffida la compagnia telefonica riporta infatti che operatori del call center di Nova Group avrebbero contattato i propri clienti per informarli di presunti lavori sulla rete e disservizi per circa due mesi, per poi ricontattarli prospettando un'offerta economicamente più vantaggiosa di (imprecisato) altro fornitore, quale soluzione al disservizio paventato (cfr. rif. 7, allegato 1, Verbale ispettivo sede Nova Group Frattamaggiore).]*

21 *[Cfr. rif. 13, allegato 1, Verbale ispettivo sede Nova Group Frattamaggiore).]*

trasmesso documentazione comprovante l'avvenuto licenziamento (il 28 luglio 2025) di tre dipendenti per "giustificato motivo oggettivo" [22].

26. Communicate ha comunicato al locatore il recesso anticipato dal contratto di locazione della propria sede di Villaricca (31 luglio 2025) e licenziato per "giustificato motivo oggettivo" tre dipendenti (20 settembre 2025). La società ha altresì dichiarato che anche il contratto di procacciamento sottoscritto con Nova Group "*sebbene non in via formale, risulta, di fatto, concluso, e ciò in ragione della totale dismissione delle attività della committente*"[23].

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEI PROFESSIONISTI

27. Entrambi i professionisti hanno trasmesso memorie in data 25 giugno 2025[24].

28. Nova Group, dopo aver descritto il proprio *business model*, ha preso anzitutto posizione circa una delle due segnalazioni sopra menzionate, dichiarandosi estranea alle vicende ivi rappresentate[25]. A dire della società, infatti, le chiamate non sarebbero state effettuate da propri dipendenti o collaboratori: ciò in quanto gli autori delle chiamate avrebbero proposto anche contratti con gestori telefonici diversi da TIM, mentre Nova Group, essendo monomandataria di TIM, non potrebbe proporre offerte per conto di fornitori diversi. Inoltre, la società afferma che le utenze telefoniche da cui provenivano le chiamate ricevute dal segnalante non sarebbero riconducibili a Nova Group. Quest'ultima ritiene poi che il mero invio di SMS contenenti un *link* che rinvia alla *landing page* recante i propri riferimenti societari non sarebbe significativo: secondo la parte, infatti, "*il solo utilizzo di un link o dominio riferibile alla società non consente di per sé di attribuire certezza sulla provenienza della condotta da parte della Nova Group*" e "[…] *non può escludersi, né è teoricamente improbabile, che soggetti terzi abbiano utilizzato impropriamente link, mascheramenti e numerazioni camuffate per veicolare richieste di sottoscrizione contrattuale fittiziamente riferibili a Nova Group, con finalità fraudolente o per generare lead illeciti da monetizzare con soggetti terzi*". Peraltro, Nova Group ha affermato di non avere rapporti né con Associazioni dei Consumatori né col "CATI".

29. Nova Group ha poi svolto alcuni rilievi circa la "contiguità operativa" con Communicate (che, a differenza della Nova Group - svolgerebbe attività di *call center* per la promozione di una vasta gamma di prodotti e contratti), affermando, in sostanza, che essa sussiste nei limiti delle attività svolte in esecuzione dell'accordo di procacciamento in essere tra le due società.

30. Con specifico riguardo ai numerosi *script* rinvenuti in tutte le sedi ispezionate, Nova Group afferma, in sintesi, che i) tali *script* siano riconducibili all'attività svolta dalla sola Communicate; ii) si tratterebbe di "*modelli utilizzati e utilizzabili solo nelle occasioni in cui doveva essere effettivamente affrontata la singola problematica ivi rappresentata e, comunque, non rappresentativi di un modus operandi di fatto mai utilizzato*"; iii) sarebbero stati utilizzati fino al settembre 2022 (epoca in cui il socio di Nova Group oggi responsabile dei *team leader* dei vari *call center* gestiti, che ha esibito gli *script* poi acquisiti in sede ispettiva, "*era dipendente della Communicate S.r.l., e ciò anche in riferimento a quelli presenti presso la sede di Frattamaggiore, ove occasionalmente i collaboratori di Communicate S.r.l. prestano servizio*").

31. Communicate, dopo aver descritto le proprie attività, ha rappresentato i rapporti tra le due società in maniera analoga a Nova Group. Quanto agli *script* rinvenuti in sede di ispezione, Communicate ha affermato che, dal momento che Communicate "*svolge attività nel settore della telefonia solo in misura marginale* […]", si tratterebbe "*di documentazione vetusta e comunque non utilizzata*".

V. CONTRODEDUZIONI DELLE PARTI ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

32. Il 10 ottobre sono pervenute le controdeduzioni alla comunicazione di contestazione degli addebiti di Nova Group[26] e Communicate[27]. Entrambe le società hanno ribadito e precisato le difese svolte nelle memorie del 25 giugno 2025 e riaffermato la propria totale estraneità alle condotte oggetto delle segnalazioni agli atti.

33. Nova Group, a riprova della correttezza del proprio operato, ha rilevato che la propria principale committente (TIM) le avrebbe riconosciuto un *bonus* per premiare la qualità dei servizi resi, anche in termini di soddisfazione dell'utenza. Inoltre, il professionista ha dichiarato che nel mese di novembre 2024, a fronte dell'attivazione di 300 contratti, soltanto 27 clienti avrebbero poi esercitato il diritto di recesso e che tale dato sarebbe in linea con la percentuale di tolleranza prevista dalla committente.

34. Communicate ha sostenuto di essersi limitata a eseguire in favore di Nova Group le sole attività previste dal contratto di procacciamento: in particolare, Communicate ha affermato che ai sensi di tale accordo essa agisca per

---

22 *[Cfr. allegati alla memoria conclusiva prot. 84007 del 10 ottobre 2025.]*

23 *[Cfr. memoria conclusiva prot. 84009 del 10 ottobre 2025 e allegati.]*

24 *[Prot. 50961 (Nova Group) e prot. 51073 (Communicate)]*

25 *[Prot. 103707 del 21 novembre 2024.]*

26 *[Prot. 84007 del 10 ottobre 2025.]*

27 *[Prot. 84009 del 10 ottobre 2025.]*

conto di Nova Group al solo fine di promuovere contratti non afferenti al settore TLC. Tale professionista ha indicato infine di non aver interferito nelle attività svolte in via diretta ed esclusiva da Nova Group per conto di TIM.

35. Entrambe le società hanno contestato che la condotta sia ancora in corso, in quanto hanno dichiarato che sarebbero in procinto di dismettere le rispettive attività. A riprova di tale asserzione, entrambe ribadiscono di aver dismesso le proprie sedi operative e di aver licenziato il personale dipendente.

VI. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

36. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda l'attività di *teleselling* e risulta diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 24 ottobre 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, commi 1-*bis* e 6, del Codice del consumo.
Il parere della suddetta Autorità è pervenuto in data 2 dicembre 2025.

37. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, 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.

VII. VALUTAZIONI

38. La condotta posta in essere da Nova Group S.r.l. e Communicate S.r.l., descritta al punto II della presente comunicazione, appare integrare una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo.

39. Nova Group e Communicate risultano aver entrambe contribuito a realizzare tale pratica, utilizzando gli *script* sopra descritti, acquisiti presso le sedi delle medesime società, e veicolando ai consumatori, contattati nell'ambito della rispettiva attività di *teleselling,* informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete su elementi che rivestono assoluto rilievo per le scelte commerciali degli utenti, quali i) l'identità dello stesso professionista chiamante, ii) lo scopo del contatto telefonico, iii) le condizioni economiche dell'offerta vigente e delle offerte prospettate.

40. Inoltre, in maniera altrettanto ingannevole, i professionisti dissuadono anche i consumatori più sospettosi o perspicaci, precostituendo risposte standard atte a scoraggiare eventuali loro contestazioni, e istruiscono tutti i chiamati a tenere celata, a fronte di eventuali controlli, l'avvenuta prospettazione da parte del *call center* della scadenza della tariffa e dei conseguenti rincari.

41. Quanto allo scopo delle chiamate che i *call center* svolgono, dalle evidenze in atti risulta che esse sono finalizzate a indurre i consumatori chiamati a migrare ad altro fornitore di servizi di telefonia o servizi dati. La condotta dei professionisti, pertanto, è volta a incidere sulla libertà dei consumatori di scegliere in modo consapevole e informato il proprio fornitore, alterando le loro facoltà di valutazione della convenienza delle offerte attraverso la prospettazione di informazioni non rispondenti a realtà.

42. Nova Group sostiene la propria estraneità alle condotte contestate in quanto le utenze telefoniche usate per contattare i segnalanti o inviare SMS recanti il *link* che faceva atterrare sulla "sua" *landing page* non sarebbero utenze intestate alla società, ma a soggetti terzi probabilmente malintenzionati. Inoltre, essa afferma che gli *script* rinvenuti in ispezione non sarebbero riconducibili a Nova Group ma, al più, a Communicate, tenuto conto del fatto che essi facevano riferimento a offerte di compagnie diverse da TIM (della quale Nova Group è monomandataria) e, in ogni caso, sarebbero stati utilizzati solo fino al 2022 e in relazione alle singole problematiche in essi affrontate. Communicate, a sua volta, ha dichiarato che gli *script* non sarebbero a essa riconducibili in quanto riguardanti la promozione di contratti relativi al settore TLC - settore in cui afferma di operare marginalmente - e in ogni caso si tratterebbe di materiale inutilizzato e vetusto.

43. Gli argomenti dei professionisti sono smentiti dalle evidenze acquisite.
Quanto al ricorso a utenze non intestate alla società, ma riconducibili a ignoti che avrebbero agito per "*finalità fraudolente*", appare singolare e significativo che le condotte poste in essere tramite dette utenze fossero idonee, comunque, a generare un profitto a favore di Nova Group. Peraltro, presso la sede di Nova Group sita a Frattamaggiore è stato acquisito un documento dal quale risulta che TIM avrebbe applicato una penale a Nova Group "*per aver utilizzato numerazioni e indirizzi email non censiti…*".
Anche l'utilizzo da parte dei professionisti dei ricordati *script* e la loro riconducibilità a Nova Group e Communicate trova conferma nelle risultanze acquisite. Anzitutto, tali numerosi *script* sono stati rinvenuti presso tutte le sedi ispezionate (Frattamaggiore e Villaricca), nel corso di una normale giornata lavorativa, in prossimità delle postazioni di lavoro o sulle scrivanie dei singoli operatori o dei supervisori. Gli *script* in discorso riportano spesso date, sia nel testo che nel "nome *file*", successive al 2022. Presso la sede di Nova Group di Frattamaggiore è stato altresì rinvenuto un file denominato "*Canvass Nova Completo telefonia/Energia*" ove sono riepilogate a uso dei dipendenti offerte di svariati

operatori, non solo di TIM. Peraltro, la *team leader* del *call center* di Frattamaggiore ha dichiarato a verbale che i dipendenti erano soliti prospettare offerte dei "*principali operatori telefonici*"[28], e quindi anche non di TIM.

44. Il descritto *modus operandi* dei due professionisti trova riscontro altresì nelle richieste di intervento pervenute all'Autorità[29].

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

45. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

46. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

47. Con riguardo alla gravità della violazione, si deve considerare il carattere particolarmente insidioso della pratica, idonea a comportare significativi pregiudizi ai consumatori che, inconsapevolmente, rinuncino a offerte che consideravano convenienti, incorrendo eventualmente anche in costi di recesso o in doppia fatturazione.

48. Va altresì considerata la capillare diffusione della pratica posta in essere, considerato che la stessa ha interessato un numero significativo di consumatori localizzati in tutto il territorio nazionale (dal 1° gennaio al 31 maggio 2025 il numero di utenti contattati da Nova Group è stato pari a 19.308; dato non fornito da Communicate).

49. Relativamente alla pratica commerciale oggetto di contestazione, occorre, ai fini della quantificazione della sanzione, tenere in considerazione il principio per cui la sanzione amministrativa è individuale e va commisurata alle condizioni soggettive e oggettive di ciascun soggetto coautore dell'illecito: alla luce di ciò, si ritiene necessario operare un trattamento sanzionatorio differenziato nei confronti di Nova Group e Communicate, in considerazione delle diverse dimensioni economiche dei due professionisti e della diversa durata del loro coinvolgimento nella pratica.

50. Quanto alla dimensione economica di ciascun professionista, nell'esercizio 2024 Nova Group ha conseguito ricavi pari a circa 1,2 milioni di euro e un utile di esercizio di circa 59 mila euro. Sempre per l'esercizio 2024, il bilancio di Nova Group presenta un margine operativo lordo di circa 104 mila euro.

Nell'esercizio 2024, Communicate ha conseguito ricavi pari a circa 609 mila euro e una perdita di esercizio di circa -19 mila euro. Sempre per l'esercizio 2024, il bilancio di Communicate presenta un margine operativo lordo (negativo) di circa -16 mila mila euro.

51. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta in esame è stata posta da entrambi i professionisti in essere almeno dal mese di ottobre 2024[30]. Si ritiene che la condotta sia cessata con riferimento a Nova Group nel luglio 2025 (avendo a tale data la società rilasciato gli immobili adibiti a sedi operative e licenziato i propri dipendenti) e con riferimento a Communicate nel settembre 2025 (avendo a tale data il professionista rilasciato gli immobili adibiti a sedi operative e licenziato i propri dipendenti).

52. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Nova Group S.r.l. nella misura di 80.000€ (ottantamila euro) e l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Communicate S.r.l. nella misura di 50.000€ (cinquantamila euro).

53. In considerazione della situazione economica di Communicate S.r.l., che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Communicate S.r.l. nella misura di 40.000€ (quarantamila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale consistente nel contattare i consumatori al fine di promuovere la conclusione di contratti di telefonia veicolando informazioni ingannevoli risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alla scelta se sottoscrivere o meno un nuovo contratto di telefonia o se cambiare fornitore;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalle società Nova Group S.r.l. e Communicate S.r.l. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22, del Codice del consumo, e ne vieta la reiterazione;
b) di irrogare alla società Nova Group S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 80.000 € (*ottantamila euro*);

---

28 *[Cfr. Allegato 2 a verbale ispettivo redatto nella sede di Nova Group Frattamaggiore.]*

29 *[Prot. 92720 dell'11 ottobre 2024 e prot. 103707 del 21 novembre 2024.]*

30 *[Cfr. segnalazione prot. 92720 dell'11 ottobre 2024 in atti.]*

c) di irrogare alla società Communicate S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 40.000 € (*quarantamila euro*).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto legislativo n. 241/1997.
Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/1981, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.
Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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 notificazione 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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE	IL PRESIDENTE
Guido Stazi	*Roberto Rustichelli*