

PS12979 - NOMA TRADE-CONDOTTE CALL CENTER

Provvedimento n. 31742

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 cui è stato avviato il procedimento PS12979 nei confronti della società Noma Trade S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Noma Trade S.r.l., (di seguito, "NomaTrade o "Professionista"; P.IVA 09112721213) esercente attività di *call center* per la promozione e vendita di servizi di energia, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo. Il Professionista, nel 2024, ha realizzato un fatturato pari a euro 1.581.579.

2. Codici, Codacons e Unione Nazionale Consumatori (di seguito, "UNC"), in qualità di associazioni dei consumatori.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, al Professionista è stata contestata la violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo.

4. In particolare, nella comunicazione di avvio del procedimento è stato contestato a NomaTrade la promozione, nel corso dello svolgimento della propria attività di *teleselling*, della conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas, rendendo ai consumatori 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. Con comunicazione del 13 maggio 2025, è stato avviato il procedimento istruttorio PS12979 nei confronti di NomaTrade S.r.l.¹.

6. Il 22 maggio 2022, è stata svolta un'ispezione presso la sede del Professionista, al fine di acquisire elementi utili ai fini dell'accertamento.

7. NomaTrade ha avuto accesso agli atti del procedimento l'11 giugno 2025² e ha riscontrato la comunicazione di avvio depositando le proprie memorie difensive il 26 giugno 2025³.

8. Nel corso del procedimento sono state ammesse a partecipare le associazioni di consumatori Codici, Codacons e Unione Nazionale Consumatori. Quest'ultima, in data 8 agosto 2025, ha avuto accesso agli atti⁴.

9. 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 in replica, da presentarsi al Collegio⁵.

10. Il 24 ottobre 2025, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle telecomunicazioni (di seguito, "AGCom"), ai sensi dell'articolo 27, commi 1-*bis* e 6, del Codice del consumo⁶ che è pervenuto in data 2 dicembre 2025.

¹ [Doc. n. 8 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

² [Doc. n. 20 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

³ [Doc. n. 22 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁴ [Doc. n. 24 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁵ [Doc. nn. 31, 32, 33, 34 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁶ [Doc. n. 35 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

III.2. Le evidenze acquisite

- 11.** Dalle evidenze istruttorie e delle informazioni acquisite nel corso del procedimento è emerso che il Professionista agisce *inter alia* per il conto di committenti che svolgono attività di vendita e fornitura di servizi di energia elettrica e gas.
- 12.** Inoltre, il Professionista, nell'esecuzione della propria attività di *teleselling*, si avvale anche di subappaltatori di piccole dimensioni a cui lo stesso affida l'attività di promozione dei contratti.
- 13.** Nel corso dell'ispezione sono stati rinvenuti elenchi di utenti i cui contratti sono stati oggetto di annullamento ad opera del committente, con indicazione delle ragioni del mancato perfezionamento, quali, a titolo esemplificativo, il fallimento del c.d. *quality check post-vendita*, ovvero la presenza di incongruenze nei dati inseriti nel contratto o il sopravvenuto esercizio del diritto di ripensamento da parte del consumatore.
- 14.** Non sono stati rinvenuti *script* né registrazioni audio delle chiamate effettuate dal *call center*⁷ o documentazione riferibile all'attività dei subappaltatori che attestino lo svolgimento del *teleselling* con modalità decettive.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

- 15.** Il Professionista ha ribadito la correttezza del proprio operato precisando di avere adottato rigorosi protocolli interni per assicurare l'identificazione delle numerazioni utilizzate per contattare gli utenti, nonché *script* standardizzati, nei quali è previsto che l'operatore debba manifestare la natura promozionale della telefonata e identificare la società per conto della quale effettua la chiamata⁸.
- 16.** Il Professionista ha fornito evidenze per comprovare che nel corso delle interlocuzioni telefoniche oggetto di segnalazione gli operatori hanno provveduto ad indentificarsi e specificare le finalità della chiamata.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

- 17.** 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'AGCom, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, commi 1-*bis* e 6, del Codice del consumo.
- 18.** Con parere pervenuto in data 2 dicembre 2025, la suddetta Autorità, dopo avere richiamato le delibere adottate per il contrasto allo *spoofing*, ha ritenuto di rendere il parere richiesto ai sensi dell'articolo 27, commi 1-*bis* e 6, 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

- 19.** Nel corso dell'istruttoria non sono emersi elementi sufficienti a provare una condotta illecita ascrivibile al Professionista, avente a oggetto lo svolgimento di attività di *teleselling* mediante modalità decettive, volte a veicolare ai consumatori contattati informazioni ingannevoli sull'identità del chiamante o sulle caratteristiche del prodotto, per indurli indebitamente a concludere contratti tramite telefono.
- 20.** Quanto sostenuto da NomaTrade nelle proprie difese trova conferma nella documentazione agli atti. In particolare, nel contenuto della documentazione reperita presso la sede legale della società, così come circostanziata anche nelle difese del Professionista, non si rintracciano evidenze di interlocuzioni con i clienti in cui siano stati utilizzati numeri camuffati o fornite informazioni ingannevoli con riguardo alle finalità delle telefonate oppure all'identità del chiamante.
- In ragione di quanto precede le evidenze raccolte non sono sufficienti a dimostrare che il Professionista abbia posto in essere una pratica commerciale scorretta.

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 contestare a NomaTrade 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 Noma Trade 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.

⁷ [Doc. n. 11 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁸ [Doc. n. 22 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR per il 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