

PS12980 - J. WOLF CONSULTING-CONDOTTE CALL CENTER

Provvedimento n. 31743

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 PS12980 nei confronti della società J. Wolf Consulting S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 13 maggio 2025, con il quale sono stati disposti accertamenti ispettivi, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso le sedi della società J. Wolf Consulting S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società J. Wolf Consulting S.r.l. (di seguito anche J. Wolf Consulting; P.IVA 10129271218), esercente, tra l'altro, secondo lo statuto sociale, attività di *call center inbound* e *outbound*, attività di fornitura di *back office*, segreteria e caricamento contratti per conto di terzi, l'attività di agenzia, commercio e stipula di mandati di subagenzia nei settori dell'energia elettrica e del gas, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. J. Wolf Consulting, nel 2024, ha realizzato un fatturato pari a 2.121.621 euro.

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

II. LA PRATICA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere da J. Wolf Consulting S.r.l., consistenti nella promozione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas, con modalità ingannevoli rendendo ai consumatori raggiunti dall'attività di *teleselling* false informazioni 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 nel mese di aprile 2025, in data 13 maggio 2025 è stato avviato il procedimento istruttorio PS12980 nei confronti di J. Wolf Consulting S.r.l. ipotizzando che i comportamenti sopra descritti potessero configurare una pratica commerciale scorretta, possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo¹.

Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale, è stata formulata al professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 13, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni, corredata dalla relativa documentazione, in merito alla condotta contestata.

5. In data 22 maggio 2025 sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale e una sede operativa di J. Wolf Consulting².

6. Nel corso del procedimento sono state ammesse a partecipare le associazioni di consumatori Codici, Codacons e UNC.

7. J. Wolf Consulting ha depositato, in data 10 giugno 2025³, una risposta alla richiesta di informazioni presente nella comunicazione di avvio del procedimento e una memoria difensiva il 23 giugno 2025⁴.

8. J. Wolf Consulting ha avuto accesso agli atti in data 6 giugno⁵, 23 luglio⁶ e 9 ottobre 2025⁷; UNC ha avuto accesso agli atti l'8 agosto 2025⁸.

¹ [Cfr. Comunicazione di avvio, doc. prot. n. 36012 del 13 maggio 2025, notificata al professionista in data 22 maggio 2025.]

² [Cfr. verbali di accertamento ispettivo, docc. nn. 12 e 13 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

³ [Cfr. docc. prott. nn. 45990 e 45991 del 10 giugno 2025.]

⁴ [Cfr. doc. prot. n. 49744 del 23 giugno 2025.]

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 Collegio⁹.

10. In data 13 ottobre 2025, J. Wolf Consulting ha inviato controdeduzioni al Collegio¹⁰.

11. In data 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 consumo¹¹.

III.2 Le evidenze acquisite

12. Dalle evidenze istruttorie e dalle informazioni acquisite nel corso del procedimento è emerso che J. Wolf Consulting S.r.l. promuove contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas, tramite *teleselling*.

13. A esito dell'attività ispettiva, svolta presso la sede legale¹² e una sede operativa della società¹³, sono emerse evidenze riguardo all'utilizzo di *script* per promuovere la conclusione dei contratti energetici¹⁴.

14. Per quanto concerne il *modus operandi*, secondo quanto riferito durante l'ispezione e dettagliato nelle informazioni fornite dal professionista, la procedura di acquisizione dei clienti si articola in più fasi¹⁵:

i) la prima, caratterizzata da un iniziale contatto telefonico volto a stimolare l'interesse e l'adesione alla stipula del contratto, si conclude, in caso positivo, con una semplice manifestazione verbale di interesse in tal senso e la proposta contrattuale, non ancora definitiva, viene inserita nel sistema di *Customer Relationship Management* di J. Wolf Consulting (o negli analoghi sistemi delle agenzie *partner* che utilizzino *software* gestionali autonomi);

ii) la seconda, attivata solo in caso di interesse del cliente, consiste in un ulteriore contatto telefonico teso a verificare l'effettivo intento del consumatore di procedere alla stipula: nel corso di tale contatto gli addetti al *back-office* ripetono le condizioni contrattuali e tecnico-economiche dell'offerta, controllano la correttezza dei dati personali e dell'utenza energetica e, a esito di tale controllo, avviano la fase di conclusione del contratto, che viene sottoscritto con gli strumenti utilizzati dal fornitore di energia interessato, attraverso il portale messo a disposizione da quest'ultimo.

15. Quindi, i *call center* attivi nelle due sedi di J. Wolf si limitano a effettuare un primo contatto telefonico con il consumatore, utilizzando il gestionale Yunes, che consente di seguire le telefonate e di distinguerle in base agli operatori energetici; successivamente, il cliente viene ricontattato dagli addetti al *back-office* (dislocato nella sede operativa di Casoria) con una *check call* per chiedere conferma della volontà di proseguire nel processo di contrattualizzazione, che si articola in vari *quality check* e si conclude con la sottoscrizione del contratto mediante OTP (*One-Time Password*) da parte del cliente finale¹⁶.

16. Nell'ambito dell'attività ispettiva presso due sedi di J. Wolf Consulting, sono stati acquisiti *script* relativi alla fase di primo contatto relativi a specifici operatori energetici¹⁷ e uno *script* interno, integrato da indicazioni e regole di vendibilità specifiche per alcuni fornitori¹⁸. È stato altresì acquisito uno *script check* per *teleselling* contenente il testo della *recall*¹⁹, ossia il secondo contatto telefonico, oggetto di registrazione, con cui il chiamante accerta la volontà di attivare un nuovo contratto con la semplice registrazione della telefonata, precisando che la registrazione costituisce validazione della proposta e conclusione del contratto per la fornitura di energia elettrica e/o gas. Inoltre, è stato

⁵ [Cfr. doc. prot. n. 45082 del 6 giugno 2025.]

⁶ [Cfr. doc. prot. n. 61064 del 23 luglio 2025.]

⁷ [Cfr. doc. prot. n. 83500 del 9 ottobre 2025.]

⁸ [Cfr. doc. prot. n. 66878 dell'8 agosto 2025.]

⁹ [Cfr. docc. prott. nn. 78332, 78334, 78336 e 78337 del 23 settembre 2025.]

¹⁰ [Cfr. doc. prot. n. 84404 del 13 ottobre 2025.]

¹¹ [Cfr. doc. prot. n. 88707 del 24 ottobre 2025.]

¹² [Cfr. processo verbale di accertamento dell'Autorità e della Guardia di Finanza presso la sede legale di Melito di Napoli di J. Wolf Consulting S.r.l. del 22 maggio 2025 (doc. 12 dell'indice del fascicolo).]

¹³ [Cfr. processo verbale di accertamento dell'Autorità e della Guardia di Finanza presso la sede operativa di Casalnuovo di Napoli di J. Wolf Consulting S.r.l. del 22 maggio 2025 (doc. 13 dell'indice del fascicolo).]

¹⁴ [Cfr. in proposito denuncia prot. n. 24865 del 3 aprile 2025. Le denunce dei consumatori che sono citate di seguito nelle note in calce al presente provvedimento, sono da intendersi meramente esemplificative, e non esaustive, delle condotte poste in essere dal professionista, oggetto di contestazione.]

¹⁵ [Cfr. memoria prot. 49744 del 23 giugno 2025.]

¹⁶ [Cfr. processo verbale di accertamento dell'Autorità presso la sede legale di Melito di Napoli di J. Wolf Consulting S.r.l. del 22 maggio 2025 (doc. 12 dell'indice del fascicolo).]

¹⁷ [Cfr. docc. da 7 a 9 del fascicolo ispettivo - sede legale (all. 2 al doc. 12 dell'indice del fascicolo).]

¹⁸ [Cfr. doc. 10 del fascicolo ispettivo - sede legale (all. 2 al doc. 12 dell'indice del fascicolo).]

¹⁹ [Cfr. doc. 5 del fascicolo ispettivo - sede legale (all. 2 al doc. 12 dell'indice del fascicolo).]

reperito un manuale di formazione interna, contenente indicazioni tecnico-operative e comportamentali per gli addetti alle prime chiamate²⁰.

Più precisamente, sono stati acquisiti, presso le postazioni di 15 operatori del *call center*, della sede operativa del professionista, *script* cartacei (prevalentemente redatti a mano e in alcuni casi stampati)²¹ recanti informazioni da fornire ai consumatori con riguardo:

- i) all'identità del professionista (di volta in volta e falsamente presentato come l'attuale fornitore, un'autorità di regolazione e controllo o un non meglio precisato ente di tutela dei consumatori, di gestione delle tariffe o preposto al servizio a tutele graduali);
- ii) alla convenienza delle tariffe applicate dall'attuale fornitore e all'asserita imminente applicazione di aumenti tariffari;
- iii) alla presenza di problematiche tecniche o difficoltà nello *switching* in corso o nella gestione dell'utenza, che renderebbero necessaria la stipulazione (in genere prospettata come temporanea) di un nuovo contratto con una società presentata come *partner* o distributore locale del fornitore scelto dal consumatore;
- iv) alla sussistenza di una doppia attivazione di forniture sullo stesso punto di prelievo.

17. Tali *script*, che presentano appunti e annotazioni manuali, sono stati rinvenuti in prossimità dei *desk* degli operatori di *call center*. Alcuni loro stralci, riportati qui di seguito a titolo esemplificativo, consentono di desumere il ricorso, nelle telefonate "di aggancio", a schemi ricorrenti.

18. Secondo un primo schema, l'operatore telefonico, dichiarando di contattare il consumatore per conto del fornitore verso il quale è stato richiesto lo *switching*, lo informa della necessità di essere servito temporaneamente da un "fornitore interno" per evitare disservizi e rallentamenti nella fornitura energetica: *"la pratica è andata a buon fine... l'unica cosa è che dal 1° giugno ci sarà un aggiornamento tecnico che provocherà un rallentamento alla fornitura luce/gas. Quindi per evitare disservizi l'appoggiamo momentaneamente al nostro fornitore interno..."*²². In altre due *script*, sostanzialmente assimilabili, il passaggio temporaneo al "fornitore di supporto" o "di assistenza" viene prospettato come inflessibile per evitare addirittura l'interruzione delle utenze: i) *"...sono la consulente che ha gestito a livello amm. il passaggio da... a... la contatto per comunicarle che il passaggio è stato bloccato ...blocco distributore/switch e siccome la ...richiesta al precedente fornitore è stata inviata per evitare che lei resti senza fornitore la vado ad appoggiare al fornitore di supporto di... che le offre la stessa tariffa e un bonus in bolletta di 70 euro..."*²³; ii) *"La informiamo che, a causa di un sovraccarico di richieste sul portale nazionale, si è verificato un ritardo nell'attivazione. Pertanto l'attivazione del contratto verrà posticipata al mese di giugno. Per garantire continuità e per evitare eventuali disservizi, le verrà assegnato temporaneamente come fornitore di assistenza ..., partner ufficiale di... Inoltre per scusarci del disagio le daremo 70 € di bonus nella prima fattura"*²⁴.

19. Un altro schema ricorrente prevede l'intervento di un fantomatico "centro assistenza bollette" (o "CAB"), che propone un cambio di offerta (e di fornitore) per risolvere presunti problemi di aumenti tariffari o di applicazione di condizioni economiche asseritamente errate a seguito dello *switching* tra due operatori: i) *"la chiamo dall'Italia per conto del CAB (Centro Assistenza Bollette) per la tutela dei consumatori. La stiamo contattando in merito alla pratica di cambio fornitore, che è avvenuto il.../...per conto di (fornitore entrante da leggere sulla schermata) il quale ci ha inoltrato la Sua pratica per un problema di offerta errata. Per tanto noi del CAB le diamo l'opportunità immediata, mediante i nostri canali di ricerca, di offrirvi la migliore tariffa attualmente sul mercato!!! ... inoltre per l'inconveniente avrà un bonus in bolletta di 70 €"*²⁵; ii) *"La contatto dal centro assistenza bollette in quanto stiamo effettuando delle verifiche per conto del Suo gestore per il contratto che ha stipulato nel 2024, per i contratti in essere ci sono degli aumenti pari al 18%, quindi per risolvere e abbassare il Suo piano tariffario dobbiamo annullare il precedente e attivare un nuovo piano tariffario. Le proponiamo il distributore locale..."*²⁶.

20. Ancora, un'ulteriore modalità prevede la descrizione di presunte anomalie, quali, ad esempio, l'insistenza di una doppia attivazione di forniture su un'unica utenza, risolvibile attraverso la scelta di un nuovo fornitore: *"La contatto per informarla che risulta un'anomalia sul contatore di (energia elettrica), una doppia attivazione che se non regolarizzata comporta disservizi sulla fornitura di corrente. Per procedere con la pratica di regolarizzazione dobbiamo resettare il contatore da tutte le attivazioni così da azzerare tutto, lei non subirà disservizi durante il reset in quanto sarà preso in carico dal distributore...e al termine della regolarizzazione che le viene comunicato via mail potrà scegliere il fornitore al quale affidarsi"*²⁷.

²⁰ [Cfr. doc. 3 del fascicolo ispettivo – sede legale (all. 2 al doc. 12 dell'indice del fascicolo).]

²¹ [Cfr. docc. da 11 a 25 del fascicolo ispettivo – sede operativa (all. 2 al doc. 13 dell'indice del fascicolo).]

²² [Cfr. doc. 15 dell'indice dei documenti ispettivi (all. 2 al doc. 13 dell'indice del fascicolo).]

²³ [Cfr. doc. 19 (pag. 5) dell'indice dei documenti ispettivi (all. 2 al doc. 13 dell'indice del fascicolo).]

²⁴ [Cfr. doc. 24 (pag. 4) dell'indice dei documenti ispettivi (all. 2 al doc. 13 dell'indice del fascicolo).]

²⁵ [Cfr. docc. 12 (pag. 1), 16 (pag. 61), 24 (pag. 1) e 25 (pag. 1) dell'indice dei documenti ispettivi (all. 2 al doc. 13 dell'indice del fascicolo).]

²⁶ [Cfr. doc. 12 (pag. 3) dell'indice dei documenti ispettivi (all. 2 al doc. 13 dell'indice del fascicolo).]

²⁷ [Cfr. doc. 18 (pag. 7) dell'indice dei documenti ispettivi (all. 2 al doc. 13 dell'indice del fascicolo).]

21. Sotto il profilo quantitativo, dalle evidenze acquisite in sede ispettiva²⁸ emerge come dal 1° gennaio 2025 al 23 maggio 2025 a fronte di circa [15.000-20.000]* contratti stipulati, siano state attivate da J. Wolf (e dalle subagenzie delle quali il professionista si avvale) circa [5.000-10.000] forniture. Successivamente, il professionista ha precisato che il numero delle forniture effettivamente attivate è pari a oltre [5.000-10.000]²⁹.

22. Inoltre, in sede ispettiva il professionista ha dichiarato di non aver ricevuto reclami aventi a oggetto il disconoscimento del contratto da parte dei consumatori, bensì soltanto una richiesta di chiarimenti e delle copie delle registrazioni da parte di uno dei fornitori in relazione a uno dei contratti stipulati³⁰.

23. Alcune segnalazioni, pervenute nel corso del procedimento, confermano l'utilizzo di modalità ingannevoli da parte del professionista per indurre i consumatori all'attivazione di forniture non richieste o dalle condizioni economiche diverse da quelle prospettate.

24. A titolo esemplificativo, una consumatrice ha lamentato di essere stata contattata, in data 11 febbraio 2025, da un operatore che, dichiarando di chiamarla per conto del suo nuovo fornitore di luce e gas, la informava che la pratica di *switching* non sarebbe andata a buon fine per la mancata autorizzazione di un non meglio individuato ente della zona e che, quindi, per due mesi la fornitura sarebbe stata erogata, con le stesse tariffe del nuovo contratto e con uno sconto in bolletta, dal fornitore territorialmente competente. Dopo aver esaminato il contratto, sottoscritto da J. Wolf per conto del fornitore, la segnalante ha esercitato il diritto di ripensamento³¹. Simile espediente sarebbe stato utilizzato nei confronti di altri segnalanti, con il pretesto di evitare non meglio specificati disservizi, per indurli a stipulare contratti di fornitura energetica: anche tali denunciati hanno tempestivamente esercitato il diritto di ripensamento³².

25. Un altro consumatore, anch'egli in corso di *switching* verso altro fornitore, ha denunciato di aver subito un tentativo di induzione a stipulare un contratto di fornitura con modalità simili e con il pretesto di un asserito allungamento dei tempi per il perfezionamento del passaggio³³.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

26. In via preliminare, nella prima memoria difensiva³⁴, J. Wolf Consulting ha lamentato la circostanza che una delle segnalazioni menzionate nella comunicazione di avvio del procedimento sia stata fornita alla scrivente difesa con i dati identificativi dei denunciati oscurati, ritenendola una lesione del diritto di difesa in quanto l'impossibilità di conoscere le generalità dei segnalanti precluderebbe la possibilità di identificare i rapporti contrattuali oggetto della denuncia e reperire e produrre la documentazione a discarico.

27. Il professionista ha altresì affermato la piena correttezza della procedura di acquisizione della clientela, evidenziando come questa si articola in varie fasi, nel corso delle quali la società opera per conto dei fornitori preponenti, seguendone fedelmente le procedure, improntando il proprio operato a un elevato grado di diligenza, trasparenza e correttezza, eseguendo i debiti controlli e garantendo ai consumatori piena consapevolezza delle offerte ricevute e la possibilità di recedere tempestivamente dal contratto. In tal senso deporrebbe la documentazione acquisita in sede ispettiva, dalla quale emergerebbe la presenza di *script* e procedure predisposte dai fornitori e da indicazioni interne tutte mirate ad assicurare un elevato grado di tutela dei clienti da contrattualizzare.

V. CONTRODEDUZIONI DELLE PARTI ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

28. Nelle proprie controdeduzioni al Collegio³⁵, J. Wolf Consulting ha ribadito la propria estraneità alla condotta contestata, ritenendo insussistenti i profili di ingannevolezza ravvisati dall'Autorità.

29. Sempre in via preliminare, il professionista ha lamentato il mancato accesso alla versione integrale di una delle segnalazioni menzionate nella comunicazione di avvio del procedimento, in quanto l'impossibilità di conoscere le generalità dei segnalanti precluderebbe l'identificazione dei rapporti contrattuali oggetto della denuncia e la produzione della documentazione a discarico con la conseguente compressione del diritto di difesa.

30. Secondo la Parte, l'Autorità avrebbe basato le proprie contestazioni sulle segnalazioni di alcuni consumatori (che il professionista confuta una per una alla luce della documentazione prodotta) e sul reperimento, nell'ambito dell'attività

²⁸ [Cfr. doc. 2 dell'indice dei documenti ispettivi – sede legale (all. 2 al doc. 12 dell'indice del fascicolo).

*Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

²⁹ [Cfr. risposta a richiesta di informazioni, fornita con comunicazioni prott. nn. 45990 e 45991 del 10 giugno 2025.]

³⁰ [Cfr. processo verbale di accertamento dell'Autorità presso la sede legale di Melito di Napoli di J. Wolf Consulting S.r.l. del 22 maggio 2025 (doc. 12 dell'indice del fascicolo).]

³¹ [Cfr. la citata denuncia prot. n. 24865 del 3 aprile 2025.]

³² [Cfr. denuncia prot. n. 53220 del 1° luglio 2025 e relative integrazioni; denuncia prot. n. 55318 del 7 luglio 2025; denuncia prot. n. 57440 del 15 luglio 2025 e relative integrazioni; denuncia prot. n. 61469 del 24 luglio 2025; denuncia prot. n. 66168 del 7 agosto 2025; denuncia prot. n. 73740 del 9 settembre 2025.]

³³ [Cfr. denuncia prot. n. 49700 del 20 giugno 2025.]

³⁴ [Cfr. doc. prot. 49744 del 23 giugno 2025.]

³⁵ [Cfr. doc. prot. n. 84404 del 13 ottobre 2025.]

ispettiva svolta, di *script* cartacei, prevalentemente manoscritti, utilizzati da taluni operatori, riconducibili esclusivamente a sporadiche deviazioni dalla rigorosa prassi proceduralizzata, effettuate a titolo personale da singoli collaboratori e, pertanto, non ascrivibili alla società.

31. Tali episodi, di carattere sporadico e non sistematico, non rientrerebbero nella reale e completa articolazione del processo di vendita, composto da due fasi nettamente distinte e funzionalmente separate: i) la fase di primo contatto, gestita dagli operatori di *call center*, connotata dalla mera finalità di sondare l'interesse del consumatore verso nuove offerte energetiche, che rappresenterebbe un contatto puramente esplorativo, che non comporta alcun vincolo né la conclusione di alcun contratto, nel corso della quale il professionista in ogni caso adotta manuali operativi interni, protocolli per gli agenti di vendita, registrazioni delle telefonate tra l'operatore e il cliente, al fine di garantire la correttezza e trasparenza del proprio operato; ii) la fase di contrattualizzazione, che, qualora il consumatore manifesti un generico interesse, prevede il trasferimento della relativa pratica a una struttura completamente distinta, il *back-office*, dislocato presso la sede operativa di Casoria. Solo in questa seconda fase, a seguito del ricontatto da parte di personale appositamente formato, al consumatore vengono fornite in modo chiaro, completo e trasparente tutte le informazioni precontrattuali e contrattuali, inclusa l'identità del venditore, le condizioni economiche dettagliate dell'offerta e i suoi diritti. Il processo si conclude, solo se il consumatore acconsente, con la registrazione della volontà e la sottoscrizione del contratto tramite un sistema di firma elettronica con OTP (*One Time Password*), previa messa a disposizione di tutta la documentazione contrattuale.

32. In tale contesto, la decisione di natura commerciale non viene assunta durante il primo contatto telefonico, che non sarebbe idoneo a vincolare il consumatore in alcun modo, ma la volontà contrattuale si forma e si perfeziona unicamente al termine della seconda fase, gestita dal *back office*, dopo che il consumatore ha ricevuto informazioni complete, veritiere e trasparenti e ha espresso un consenso informato mediante la digitazione del codice OTP. Conseguentemente, qualsiasi eventuale informazione imprecisa o suggestiva fornita durante il primo contatto verrebbe superata dalla successiva fase di *check call* e contrattualizzazione, durante la quale vengono fornite tutte le informazioni richieste dalla normativa e il consumatore è posto nella condizione di comprendere e valutare pienamente l'identità del professionista e le condizioni dell'offerta, rimanendo libero di esercitare il proprio diritto di ripensamento (come testimoniato anche dalle segnalazioni pervenute all'Autorità). In ogni caso, J. Wolf Consulting non potrebbe di per sé alterare il comportamento economico del consumatore, in quanto essa non conclude contratti con gli utenti finali, essendo l'attività di finalizzazione negoziale gestita ed evasa direttamente dai fornitori preponenti.

33. In conclusione, il professionista ha rimarcato che eventuali condotte difformi dalla procedura aziendale risultante dai documenti acquisiti sono da ricondurre alla responsabilità individuale del singolo operatore, che ha agito in violazione delle direttive aziendali.

VI. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

34. 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 consumo³⁶.

35. L'AGCom non ha comunicato il proprio parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

VII. VALUTAZIONI

36. La condotta posta in essere da J. Wolf Consulting S.r.l., descritta al punto II del presente provvedimento, appare integrare una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori.

37. J. Wolf Consulting si è difesa sostenendo che la propria attività di *teleselling* sarebbe svolta seguendo le indicazioni (corrette) riportate negli *script* predisposti dai fornitori preponenti, rinvenuti nel corso dell'attività ispettiva presso la sua sede legale.

38. Tuttavia, il contenuto degli *script* invocati da J. Wolf non coincide con quelli rinvenuti nel corso dell'attività ispettiva presso la sede operativa della società in prossimità dei *desk* degli operatori di *call center*, che risultavano effettivamente utilizzati, stante la presenza, sugli stessi, di appunti e annotazioni manuali.

Pertanto, il professionista risulta aver veicolato ai consumatori, contattati nell'ambito della propria attività di *teleselling*, informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete circa l'identità dello stesso professionista chiamante, lo scopo del contatto telefonico, le condizioni economiche dell'offerta vigente e delle offerte prospettate.

39. Tale condotta, lungi dal risultare irrilevante, o quantomeno emendabile dalle successive fasi di natura sia precontrattuale sia contrattuale e di conferma, come sostenuto dallo stesso professionista, assume importanza cruciale nel condizionare il comportamento del consumatore, proprio perché posta in essere nella c.d. "fase di aggancio", nel corso della quale vengono acquisiti interesse e attenzione del destinatario della telefonata: in tale momento, ingenerare in quest'ultimo preoccupazioni di dover fronteggiare ritardi o interruzioni del servizio, rincari o altri problemi

³⁶ [Cfr. doc. prot. n. 88707 del 24 ottobre 2025.]

appare determinante al fine di indurlo ad affidarsi a un interlocutore che, mascherando la propria identità e le reali finalità del contatto, appare affidabile e in grado di risolvere i fantomatici inconvenienti prospettati. Del resto, secondo consolidata giurisprudenza formatasi con riguardo alla promozione di beni e servizi di varia natura, inclusi quelli energetici, la comunicazione promozionale al potenziale cliente dev'essere improntata fin dall'inizio a criteri di chiarezza, completezza e correttezza, non valendo un'eventuale successiva integrazione o modifica delle informazioni fornite a sanare *ex post* l'inadempimento dell'onere informativo da parte del professionista³⁷.

40. In quest'ottica, le segnalazioni pervenute all'Autorità confermano che i consumatori sono rimasti inconsapevoli della contrattualizzazione fino al momento del perfezionamento del contratto o della ricezione di informativa in un momento successivo, potendo solo allora reagire prontamente attraverso l'esercizio del diritto di ripensamento.

41. La condotta del professionista, pertanto, non risulta improntata al rispetto dei principi di buona fede e correttezza anche tenuto conto della notevole asimmetria informativa tra professionista e consumatore presente sul mercato elettrico e del gas; inoltre, la condotta investe informazioni rilevanti, idonee a limitare la libertà di scelta del consumatore, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

42. Al riguardo, giova ricordare che la società risulta pienamente responsabile per le condotte poste in essere da propri collaboratori nell'ambito di un sistema di *teleselling* organizzato dalla stessa al fine di trarne remunerazione interagendo direttamente con i clienti finali dei fornitori preponenti; né, sotto il profilo della diligenza professionale, la stessa appare aver assunto alcuna misura per evitare l'utilizzo di *script* non conformi, agevolmente rilevabile nell'ambito della normale vigilanza sugli operatori preposti al contatto telefonico³⁸.

43. Quanto alla omessa ostensione della versione integrale di una denuncia, si rappresenta che - a fronte della impossibilità di instaurare il contraddittorio con il consumatore in relazione alla ostensione dei suoi dati personali - il contenuto della segnalazione è stato comunque reso interamente accessibile al professionista e che l'Autorità non ne ha tenuto conto ai fini della formulazione della contestazione nel presente provvedimento.

43. In proposito, nonché a fronte dei riscontri resi in merito alle segnalazioni ritenute dal professionista legate a fattispecie episodiche, si osserva che la pratica ha avuto una diffusione capillare, come confermato dall'elevato numero di contratti conclusi, e risulta irrilevante il numero esiguo di segnalazioni pervenute all'Autorità. Invero, la direttiva sulle pratiche commerciali sleali non richiede che l'azione o l'omissione del professionista presenti carattere reiterato o riguardi più di un consumatore³⁹; inoltre, poiché le fattispecie di pratiche commerciali scorrette costituiscono un illecito di pericolo, rileva la potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista, indipendentemente dal pregiudizio causato in concreto al comportamento dei destinatari⁴⁰. La circostanza che le segnalazioni siano un numero limitato costituisce, peraltro, diretta conseguenza delle informazioni ingannevoli fornite dagli addetti al *call center*, i quali non hanno indicato, nella fase di primo contatto, il nominativo dell'agenzia per conto della quale operano, precludendo ai consumatori contattati la possibilità di presentare un reclamo all'Autorità o alla stessa agenzia di *call center*.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

44. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che accerta l'illiceità della condotta in violazione del Codice del consumo, 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.

45. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689, in virtù del richiamo previsto agli articoli 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.

46. Con riguardo alla gravità della violazione, giova rilevare il carattere particolarmente insidioso della pratica, idonea a comportare significativi pregiudizi ai consumatori e a incidere sulla loro libertà di scegliere il proprio fornitore energetico in modo consapevole e informato.

La condotta contestata risulta, inoltre, caratterizzata da una capillare diffusione, in quanto ha interessato, attraverso la rete di vendita tramite contatto telefonico, un numero significativo di consumatori localizzati in tutto il territorio italiano (determinando, nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2025 e il 23 maggio 2025, la conclusione di circa [15.000-20.000] contratti di fornitura), in un mercato, quale quello energetico, connotato da una notevole asimmetria informativa.

Deve, poi, tenersi conto della dimensione economica del professionista, si tiene conto che J. Wolf Consulting ha realizzato nel 2024 un fatturato pari a 2.121.621 euro. Sempre per l'esercizio 2024, il bilancio di J. Wolf Consulting presenta un margine operativo lordo di circa 236.000 euro.

³⁷ [Si veda, in particolare per il settore energetico, la sentenza n. 3681 del 30 aprile 2025 della VI Sezione del Consiglio di Stato, che richiama alcune pronunce della stessa Sezione: sentenza n. 8492 del 2021; sentenza n. 4048 del 2016; sentenza n. 5250 del 2015.]

³⁸ [Cfr. Cons. Stato, sez. VI, 10 giugno 2025, n. 4997.]

³⁹ [Cfr. CGUE, sez. I, 16 aprile 2015, C-388/13, p. 42; in senso conforme: Cons. Stato, sez. VI, 30 novembre 2020, n. 7566.]

⁴⁰ [Cfr. Cons. Stato, sez. VI, 7 ottobre 2022, n. 8614; sez. VI, 5 marzo 2024, n. 2173; sez. VI, 29 ottobre 2024, n. 8610.]

47. Per quanto riguarda poi la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti la pratica commerciale descritta al punto II risulta posta in essere dalle società J. Wolf Consulting S.r.l. quantomeno dall'11 febbraio 2025⁴¹ fino al 14 novembre 2025⁴².

48. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società J. Wolf Consulting S.r.l. nella misura di 120.000 € (centoventimila 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 fornitura di energia elettrica e/o di gas veicolando informazioni ingannevoli risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto idonea a limitare la libertà di scelta del consumatore, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società J. Wolf Consulting 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 diffusione o continuazione;
- b) di irrogare alla società J. Wolf Consulting S.r.l., in relazione alla pratica commerciale di cui al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 120.000 € (centoventimila 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 9 luglio 1997, n. 241.

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 per il Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

⁴¹ [Cfr. la citata denuncia prot. n. 24865 del 3 aprile 2025, nella quale la segnalante lamenta di aver ricevuto per telefono informazioni ingannevoli data 11 febbraio 2025.]

⁴² [Cfr. denuncia prot. n. 95518 del 14 novembre 2025.]