



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

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 PS12978 nei confronti della società Fire S.r.l.;

VISTI i propri provvedimenti del 13 maggio 2025, con i quali sono stati disposti accertamenti ispettivi, ai sensi dell’articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso le sedi delle società Action S.r.l., Fire S.r.l. e Titanium S.r.l.;

VISTA le comunicazioni del 16 luglio 2025, con le quali è stato esteso il procedimento PS12978 nei confronti delle società Action S.r.l. e Titanium S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Fire S.r.l. (di seguito anche Fire; P. IVA 08855201219), 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, in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. Fire, nel 2024, ha realizzato un fatturato pari a 240.201 euro.

2. La società Titanium S.r.l. (di seguito anche “Titanium”; P.IVA 04307010613), esercente l’attività di *call center*, in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. Titanium, nel 2024, ha realizzato un fatturato pari a 8.650.100 euro.

3. La società Action S.r.l. (nel prosieguo anche “Action”; P. IVA 08722181214) procacciatore di affari di vari prodotti, in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. Action, nel 2024, ha realizzato un fatturato pari a 14.406.285 euro.

4. Codici, Codacons e Unione Nazionale Consumatori (di seguito, “UNC”), in qualità di associazioni dei consumatori.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

5. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere da Action S.r.l., Fire S.r.l. e Titanium 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

6. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del consumo e di una segnalazione pervenuta il 25 settembre 2024¹, in data 13 maggio 2025, è stato avviato il procedimento istruttorio PS12978 nei confronti di Fire S.r.l. ipotizzando che i comportamenti sopra descritti potessero

¹ Cfr. doc. n. 1 dell’indice del fascicolo istruttorio.

configurare una pratica commerciale scorretta, in possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo².

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.

7. In data 22 maggio 2025, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso le sedi legali di Fire e di Action³, nonché presso la sede legale e alcune sedi operative di Titanium⁴.

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

9. Con comunicazioni del 16 luglio 2025, il procedimento PS12978 è stato esteso nei confronti delle società Action S.r.l.⁵ e Titanium S.r.l.⁶.

10. Fire e Titanium hanno riscontrato, rispettivamente il 26 e il 27 giugno 2025⁷, la richiesta di informazioni presente nella comunicazione di avvio del procedimento. Action e Titanium hanno depositato memorie il 5 agosto 2025⁸.

11. Fire ha avuto accesso agli atti il 5 giugno⁹ e UNC ha avuto accesso agli atti il 25 luglio 2025¹⁰. Fire, Action e Titanium hanno avuto accesso agli atti il 12 settembre 2025¹¹; inoltre, i rappresentanti legali e il legale esterno delle tre società sono stati sentiti in audizione il 16 settembre 2025¹².

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 20 giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio¹³.

13. In data 14 ottobre 2025, Fire e Titanium hanno inviato controdeduzioni al Collegio¹⁴.

14. In data 24 ottobre 2025, è stato richiesto il parere all'Autorità per le

² Cfr. doc. n. 8 dell'indice del fascicolo istruttorio.

³ Nell'ambito del separato procedimento PS12977, chiuso con non luogo a provvedere il 22 luglio 2025.

⁴ Cfr. verbali di accertamento ispettivo, docc. nn. 13, 14, 15 e 16 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁵ Cfr. doc. n. 31 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁶ Cfr. doc. n. 32 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁷ Cfr. docc. nn. 27 e 28 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁸ Cfr. doc. nn. 36 e 37 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁹ Cfr. doc. n. 20 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹⁰ Cfr. doc. n. 35 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹¹ Cfr. doc. n. 44 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹² Cfr. doc. n. 47 dell'indice del fascicolo istruttorio: verbale di audizione sottoscritto il 17 settembre 2025.

¹³ Cfr. docc. nn. 49 - 52 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹⁴ Cfr. docc. nn. 53 e 54 dell'indice del fascicolo istruttorio.

Garanzie nelle telecomunicazioni (di seguito, “AGCom”), ai sensi dell’articolo 27, commi 1-*bis* e 6, del Codice del consumo¹⁵.

III.2. Le evidenze acquisite

15. Dalle evidenze istruttorie e dalle informazioni acquisite nel corso del procedimento è emerso il coinvolgimento di Fire S.r.l. e Titanium S.r.l. nella promozione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas, tramite la diffusione, ai consumatori raggiunti dall’attività di *teleselling*, di informazioni ingannevoli circa l’identità del chiamante, l’oggetto della telefonata e la convenienza economica delle offerte commerciali prospettate. Diversamente, è emerso che Action S.r.l. esercita una mera attività di intermediazione tra le società fornitrici di luce e gas e quelle titolari di *call center*, limitandosi a selezionare e a contrattualizzare le agenzie per conto degli operatori energetici.

16. Nel dettaglio, Titanium S.r.l. svolge direttamente l’attività di *teleselling* contestata mentre Fire S.r.l. controlla Titanium in ragione di una partecipazione pari al 93,6% del capitale e risulta, pertanto, responsabile della condotta di tale società di *call center* a titolo di *parental liability*. Dalla visura camerale è emerso che l’amministratore unico di Titanium siede nel Consiglio di amministrazione di Fire.

17. Quanto alla procedura di acquisizione dei clienti, è emerso che la medesima si articola in più fasi: la prima, caratterizzata da un iniziale contatto telefonico volto a stimolare l’interesse e l’adesione alla stipula del contratto; la seconda, nel caso di interesse del cliente, è costituita da un ulteriore contatto telefonico teso a verificare l’effettivo intento del consumatore di procedere alla stipula, la correttezza dei dati personali e dell’Iban ai fini della domiciliazione bancaria delle bollette, nonché a effettuare il *vocal order* (ove l’operatore energetico lo richieda). A esito di tale chiamata, gli addetti al *back-office* inseriscono sul portale “Gruppo Fire” la proposta contrattuale corredata dai dati del consumatore per poi trasmetterla alle società fornitrici di energia.

18. Nell’ambito dell’attività ispettiva realizzata il 22 maggio 2025 presso alcune sedi di Titanium S.r.l., sono stati acquisiti documenti costituiti da regole di vendibilità, specifiche per operatore energetico¹⁶ e *script* relativi alla fase di primo contatto. Sono stati, altresì, acquisiti *script check* per

¹⁵ Cfr. doc. n. 55 dell’indice del fascicolo istruttorio.

¹⁶ Cfr. docc. 6 e 7 dell’allegato 1 al doc. 14 dell’indice del fascicolo istruttorio (verbale ispettivo presso la sede legale di Titanium in Caserta).

*teleselling*¹⁷ (ossia, il testo della *recall*) che si riferiscono al 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.

19. Orbene, le indicazioni operative e gli *script* in formato cartaceo relativi alla fase di primo contatto, reperite nelle varie sedi di Titanium, attestano il fatto che gli addetti al *call center* si presentano dichiarando di contattare i consumatori da parte degli “uffici di gestione e controllo pratiche”. I medesimi rappresentano asserite segnalazioni sul codice fiscale, l’assoggettamento delle utenze a un piano di aumenti statali (nell’ordine del 40% o del 45%), non meglio precisati “agganci” a una società privata del mercato libero che impongono un intervento di “gestione dell’utenza in fascia protetta”, nonché la “rettifica” dell’utenza e della tariffa che, in realtà, si sostanzia nella stipula di un nuovo contratto di fornitura.

Nel corpo di tali *script* sono presenti anche ulteriori affermazioni ingannevoli che gli operatori riferiscono ai consumatori per superare eventuali obiezioni e rassicurarli circa il carattere “amministrativo” e non promozionale della chiamata, precisando che la stessa è svolta nell’ambito di un’attività di assistenza volta a “smistare la sua fornitura direttamente al distributore regionale, mantenendo la sua utenza protetta senza aumenti”.

Tali *script* sono stati rinvenuti in prossimità dei *desk* degli operatori di *call center*.

20. A titolo esemplificativo, uno *script* recita: “*Buongiorno, parlo con il signor..., piacere di conoscerla sono..., la contatto da parte degli uffici di gestione e controllo pratiche in merito alla fornitura di luce gas di via... Abbiamo ricevuto delle segnalazioni attraverso il suo codice fiscale e, verificando le utenze risulta che la sua fornitura è attualmente agganciata a una società privata del mercato libero ed è già inserita nel piano di aumenti statali. Nell’ultimo periodo abbiamo visto diverse pratiche stipulate a suo nome nella fascia protetta, motivo per cui è necessario rettificare le utenze applicando la modalità di tutela. Questo servirà a garantirle un servizio protetto sotto il profilo amministrativo e tariffario, eliminando il suo nominativo dalle liste commerciali... Ovviamente abbiamo a disposizione tutti i suoi dati dal distributore regionale della sua zona. Per completare la procedura, ho bisogno di sapere solo come paga attualmente la fattura: con*

¹⁷ Cfr. doc. 35 dell’allegato 2 del doc. 15 dell’indice del fascicolo istruttorio (verbale ispettivo presso la sede operativa di Titanium di Frattamaggiore).

bollettino postale o con addebito sul conto?”¹⁸.

Nel medesimo documento, dopo l’indicazione “obiezioni e proposte”, figurano alcuni quesiti: “1. Come posso fidarmi di lei? Capisco che possa essere diffidente, ma nei nostri sistemi abbiamo codici sensibili come POD e PDR, oltre ai codici di ingresso nei suoi contatori. Questo dimostra che la nostra è una chiamata amministrativa e non commerciale. 2 Lei per chi lavora? Lavoriamo per gli uffici di gestione e controllo pratiche. Il nostro è un servizio di assistenza che lei paga in bolletta per la gestione dei contatori. Collaboriamo con tutti i fornitori presenti nel mercato libero, ma gestiamo i contratti direttamente con il distributore di zona. 3 Voglio restare con il mio attuale fornitore. Anche io lavoro per il suo attuale fornitore! Prima di contattarla, abbiamo valutato il suo contratto e visto che il suo attuale fornitore, per rimanere attivo nella zona, dovrà fatturare costi maggiori dovuti agli aumenti statali. La nostra pratica serve a smistare la sua fornitura direttamente al distributore regionale, mantenendo la sua utenza protetta senza aumenti”.

21. Un altro *script* recita: “Buongiorno sono... La contatto dagli uffici di gestione e controllo pratiche, abbiamo ricevuto una segnalazione sul suo codice fiscale in merito ai suoi contatori ed è stato inserito nei prossimi mesi statali del 40%. Noi stiamo intervenendo per fare in modo che non le vengano applicate questi rincari e dobbiamo riconoscere questa situazione. Andiamo ad agganciarla al suo territoriale... Noi abbiamo a disposizione tutto l’incartamento che poi le sarà girato via email e dobbiamo solo esitare la pratica”¹⁹.

Un ulteriore *script* descrive anche le iniziative che l’operatore del sedicente ufficio di gestione e controllo pratiche andrà a intraprendere: “Verificando le utenze ci risulta che attualmente agganciata a una società privata del mercato libero ed è già stata inserita nel piano di aumenti statali in più vedo che anche diverse pratiche stipulate a suo nome nell’ultimo arco di tempo per questo motivo abbiamo necessità di rettificare le utenze applicandole la fascia protetta per garantire un servizio tutelativo sotto il punto di vista amministrativo e tariffario andremo a eliminare il suo numero dalle liste commerciali visto che lei riceve tante chiamate da parte dei call center quindi andremo a stipulare e ripulire l’anagrafica oscurando i suoi dati dai privati del mercato andremo a rettificare il punto di vista tariffario andando a

¹⁸ Cfr. all. 3 al doc. 16 dell’indice del fascicolo istruttorio (verbale ispettivo presso la sede operativa di Titanium di Pomigliano d’Arco).

¹⁹ Cfr. doc. 24 dell’all. 1 al doc. 16 dell’indice del fascicolo istruttorio.

*rimodulare la tariffa bloccando gli aumenti statali con il 45% in meno, applicandole l'aggancio diretto al territorio reale cioè il distributore di regione che nelle sue zone vedo essere punti di... Ovviamennte abbiamo già a disposizione tutti i suoi dati l'unica cosa che mi occorre una modalità di pagamento lei come paga la fattura con bollettino postale un bancario?"*²⁰

22. Inoltre, Titanium ha dichiarato di aver effettuato, dal 1° gennaio al 22 maggio 2025, circa 3.250.000 chiamate e di aver concluso 10.145 contratti di fornitura. In relazione a tali contratti la società ha altresì dichiarato di aver ricevuto 6 reclami aventi a oggetto il disconoscimento del contratto. Quanto alla gestione degli eventuali reclami, il medesimo professionista ha riferito di procedere dapprima alla catalogazione del reclamo in base all'oggetto, allo svolgimento di apposita istruttoria interna per verificare l'accaduto e le eventuali problematiche della procedura di contrattualizzazione, nonché alla trasmissione al reclamante della comunicazione scritta dell'esito dell'istruttoria.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEI PROFESSIONISTI

23. Action ha affermato di essere estranea alla condotta contestata posto che l'intera attività di *teleselling* - dalla materiale promozione commerciale all'acquisizione della clientela - è svolta da soggetti terzi incaricati in regime di subappalto²¹.

24. Parimenti Fire ha dichiarato la propria estraneità alla condotta contestata in avvio operando esclusivamente quale *holding* di partecipazione e gestione del proprio patrimonio immobiliare e di aver stipulato con Titanium solo un contratto di locazione immobiliare. La società inoltre ha rilevato che agli atti è presente un'unica segnalazione e che le stesse evidenze acquisite nel corso dell'attività ispettiva escluderebbero il proprio coinvolgimento in pratiche di *teleselling* scorretto²².

25. Fire e Titanium hanno entrambe contestato l'ammissibilità dell'attività ispettiva e l'utilizzabilità delle evidenze ispettive, sostenendo che l'articolo 27 del Codice del consumo non consente di ispezionare soggetti estranei all'istruttoria. La società ha, altresì, sottolineato che, in ogni caso, detta attività

²⁰ Cfr. doc. 46 dell'allegato 1 al doc. 16 dell'indice del fascicolo istruttorio, nonché doc. 6 dell'allegato 2 del doc. 15 dell'indice del fascicolo istruttorio (verbale ispettivo presso la sede operativa di Titanium di Frattamaggiore).

²¹ Cfr. doc. n. 36 dell'indice del fascicolo istruttorio.

²² Cfr. doc. n. 27 dell'indice del fascicolo istruttorio.

non sarebbe stata preceduta da un principio di prova idoneo e, pertanto, si sarebbe risolta in un’azione esplorativa generalizzata (c.d. *fishing expedition*).

26. Inoltre, ad avviso dei professionisti, l’apertura del procedimento sarebbe tardiva in quanto l’unica segnalazione agli atti sarebbe risalente a oltre 180 giorni *ex articolo 5, comma 2*, del Regolamento, e l’estensione dell’istruttoria nei suoi confronti non sarebbe motivata, né sorretta da alcun dato istruttorio autonomo²³.

27. Titanium ha affermato che, nonostante Fire detenga il 93% delle proprie azioni, la stessa non esercita alcuna forma di controllo, influenza dominante o indirizzo strategico su Titanium e che l’Autorità non avrebbe provato il coinvolgimento di Fire nella gestione dell’attività di *teleselling*.

V. CONTRODEDUZIONI DELLE PARTI ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

28. Nelle proprie controdeduzioni Fire ha ribadito la propria estraneità alla condotta contestata, nonché l’assenza di presupposti idonei a giustificare l’avvio dell’istruttoria, in difetto di elementi a sé riferibili. Il professionista ha, altresì, contestato il ricorrere di una ipotesi di “*parental liability*”, rilevando che la medesima non è prevista nel Codice del consumo, che non può fondarsi su meri legami societari, ma necessita della prova di atti di direzione o coordinamento effettivi, tali da incidere sulle scelte operative della controllata e che, comunque, la sua contestazione è stata esplicitata solo in sede di contestazione degli addebiti, ossia in modo postumo e arbitrario, in possibile violazione del diritto di difesa e del principio di personalità della responsabilità amministrativa.

29. Inoltre, il professionista ha lamentato lo svolgimento dell’attività ispettiva in assenza di base legale e di motivazione adeguata e, pertanto, in violazione dei principi di necessità, proporzionalità e ragionevolezza che governano l’azione amministrativa, nonché in violazione del diritto di difesa e del principio del giusto procedimento.

Ad avviso di Fire, l’assenza di reclami, la genericità delle contestazioni e la tardiva contestazione della *parental liability* le avrebbero precluso di proporre impegni e di ottenere la chiusura del procedimento senza sanzioni²⁴.

30. Titanium, oltre a richiamare i rilievi già formulati nelle precedenti

²³ Cfr. doc. n. 37 dell’indice del fascicolo istruttorio.

²⁴ Cfr. doc. n. 54 dell’indice del fascicolo istruttorio.

memorie, ha affermato di aver operato come entità giuridicamente e funzionalmente autonoma, dotata di propria organizzazione, *governance* e responsabilità decisionale e che l’Autorità non avrebbe provato: i) l’esistenza di istruzioni o direttive operative a lei impartite da Fire in relazione alle pratiche di *teleselling*; ii) la coincidenza di organi amministrativi o di gestione tra le due società; iii) l’attuazione di una strategia commerciale unitaria imposta dalla controllante.

31. Titanium, infine, ha rimarcato, con riguardo al numero estremamente limitato dei reclami, che un indice di contestazione prossimo allo 0 (pari allo 0,059%) escluderebbe, in quanto statisticamente irrilevante, la sussistenza stessa di un modello di condotta reiterato o sistematico e un impatto apprezzabile sulla collettività dei consumatori, privando il procedimento del presupposto oggettivo indispensabile per la configurabilità di una pratica commerciale scorretta²⁵.

VI. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

32. 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.

33. 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

34. Nella comunicazione di avvio del presente procedimento e nelle comunicazioni di estensione soggettiva del procedimento è stata contestata alle società Action S.r.l., Fire S.r.l. e Titanium S.r.l. la possibile scorrettezza della condotta avente a oggetto le modalità decettive di svolgimento dell’attività di *teleselling* volta alla promozione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o di gas.

²⁵ Cfr. doc. n. 53 dell’indice del fascicolo istruttorio.

Per quanto riguarda la società Action S.r.l., si precisa che non emergono agli atti elementi sufficienti a confermare la violazione del Codice del consumo ipotizzata nella comunicazione di estensione soggettiva del procedimento.

Pertanto, il presente procedimento ha a oggetto la condotta imputabile alle società Fire S.r.l. e Titanium S.r.l..

35. In via preliminare, con riguardo alla supposta tardività dell’apertura del presente procedimento, si osserva che, nel caso di specie, a fronte della ricezione della segnalazione nei confronti della società Fire, il 25 settembre 2024, l’Autorità non è rimasta inerte, ma ha provveduto - nel termine di 180 giorni, previsto dall’articolo 5, comma 2, del Regolamento -, a contattare la Guardia di Finanza, formalizzando apposite richieste di collaborazione il 19 febbraio e il 20 marzo 2025, finalizzate ad acquisire informazioni utili.

In ogni caso, giova precisare, come rilevato dal giudice amministrativo, che il termine di 180 giorni non ha carattere perentorio, dal momento che siffatto articolo riconosce che, anche dopo lo spirare di detto termine, rimane impregiudicata la facoltà dell’Autorità di procedere d’ufficio a un approfondimento istruttorio e che, in ogni caso, nessuna disposizione di legge (o di regolamento) prescrive la decadenza dell’Autorità dal potere di accertare l’illecito²⁶.

Siffatto orientamento riflette il principio enunciato dalla Corte di giustizia dell’Unione europea²⁷ secondo cui, ferma restando la necessità dell’apertura del procedimento istruttorio in un termine ragionevole, risulta incompatibile con il diritto dell’Unione europea la previsione di un termine decadenziale per l’avvio del procedimento istruttorio dal momento in cui l’Autorità viene a conoscenza degli elementi essenziali dell’asserita violazione; una diversa interpretazione, infatti, rischia di generare un rischio sistematico di impunità per le violazioni del divieto delle pratiche commerciali scorrette di cui alla direttiva 2005/29/CE, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno, e di vanificarne l’obiettivo di garantire un livello elevato di tutela del consumatore.

36. Con riferimento, poi, all’obiezione circa la legittimità dell’ispezione nei confronti di un soggetto terzo, occorre rimarcare che l’articolo 27, comma 1, del Codice del consumo rinvia al Regolamento (UE) 2017/2394, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell’esecuzione della normativa che tutela i consumatori, il cui articolo 9, comma 3, lettera c), annovera il potere ispettivo tra i poteri minimi di cui ciascuna autorità di tutela

²⁶ Cfr. Tar Lazio, sez. I, 26 agosto 2025, n. 15796.

²⁷ Cfr. CGUE, sez. VI, 30 gennaio 2025, causa C-510/23.

del consumatore deve essere dotata. Giova aggiungere che l'articolo 15, comma 1, del Regolamento (previsto all'articolo 27, comma 11, del Codice del consumo) contempla la possibilità di svolgimento di ispezioni, previa autorizzazione del Collegio, “*presso chiunque sia ritenuto in possesso di documenti aziendali utili ai fini dell’istruttoria*”.

37. La contestazione dell'esistenza agli atti di un'unica segnalazione, nonché di un indice di contestazione pari allo 0,059% non appare pregevole in quanto la direttiva sulle pratiche commerciali sleali non richiede che l'azione o l'omissione del professionista presenti carattere reiterato o riguardi più di un consumatore²⁸; 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 destinatari²⁹.

Giova altresì considerare che l'indice di contestazione (pari allo 0,059%) risulta diretta conseguenza delle informazioni ingannevoli degli 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*.

38. Quanto ai rilievi in ordine alla genericità delle contestazioni e alla (supposta) tardiva formulazione dell'ipotesi di *parental liability*, deve ricordarsi che, secondo giurisprudenza consolidata³⁰, è sufficiente che l'avvio del procedimento riporti gli elementi essenziali utili a consentire al professionista l'individuazione delle pratiche commerciali scorrette con riguardo sia ai possibili elementi fattuali sia ai parametri normativi e che, in ogni caso, non è necessaria la sussistenza di una perfetta coincidenza tra le contestazioni formulate in avvio e i comportamenti stigmatizzati nel provvedimento finale, in quanto l'avvio individua i possibili profili di scorrettezza della pratica che devono essere approfonditi e valutati durante l'istruttoria³¹. In particolare, nel caso di specie, fermo il disvalore delle concrete modalità di *telemarketing* in termini di decettività, solo alla luce delle risultanze istruttorie e dopo la comunicazione di estensione soggettiva del procedimento nei confronti di Titanium nel luglio 2025, è stato possibile articolare, nella contestazione degli addebiti del settembre 2025, una

²⁸ Cfr. CGUE, sez. I, 16 aprile 2015, C-388/13, p. 42; in senso conforme: Cons. Stato, sez. VI, 30 novembre 2020, n. 7566.

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

³⁰ Cfr., *ex multis*: Tar Lazio, sez. I, 21 gennaio 2015, n. 994.

³¹ Cfr. Cons. Stato, sez. VI, 14 dicembre 2022, n. 10939.

descrizione più dettagliata delle responsabilità e della condotta oggetto del procedimento, nel pieno rispetto del contraddittorio.

39. Tutto ciò premesso, la condotta sopra descritta al paragrafo II, imputabile alle società Fire S.r.l. e Titanium S.r.l. appare integrare una pratica commerciale scorretta ai sensi 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.

40. Invero, Titanium S.r.l. risulta aver effettivamente utilizzato gli *script* sopra descritti stante il loro rinvenimento in prossimità delle postazioni di lavoro degli operatori di *call center* e la presenza, sugli stessi, di appunti e annotazioni manuali e di aver, quindi, 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 promozionale del contatto telefonico, inducendolo a migrare ad altro operatore energetico, sulla base della falsa prospettazione di imminenti rincari statali o di problematiche connesse all'utenza. Si tratta, quindi, di informazioni ingannevoli o omissioni su elementi che rivestono assoluto rilievo per le scelte commerciali dei consumatori.

41. Giova aggiungere che in maniera altrettanto ingannevole il professionista aveva precostituito risposte *standard* ingannevoli al fine di superare i dubbi dei consumatori più sospettosi o perspicaci: gli operatori dei *call center* ribadivano, infatti, di lavorare per conto degli uffici di gestione e controllo pratiche o per conto dell'attuale fornitore e di svolgere una chiamata meramente amministrativa finalizzata a evitare l'applicazione ai consumatori stessi dei maggiori costi dovuti agli aumenti statali.

42. 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, è evidente che 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.

43. Infine, con riferimento alla responsabilità della società Fire per la condotta materialmente realizzata dalla società Titanium, si richiama l'orientamento giurisprudenziale secondo cui il principio, più volte affermato in caso di violazioni *antitrust*, per il quale la controllante risponde dell'illecito posto in essere dalla controllata, deve essere applicato anche in caso di sanzioni per pratiche commerciali scorrette, dal momento che le norme violate, seppur

differenti, presentano una matrice e una *ratio* comune attinente alla tutela dell'endiade costituita dal mercato e dalla libertà di concorrenza³².

Nel caso di specie, gli elementi raccolti nel corso dell'istruttoria evidenziano e confermano l'ascrivibilità della condotta contestata alla società Fire S.r.l. a titolo di *parental liability*, in ragione della partecipazione azionaria da questa detenuta in Titanium S.r.l., pari al 93,6%.

44. Al riguardo si osserva che, secondo la giurisprudenza europea, sussiste una presunzione relativa dell'esercizio di una influenza determinante da parte della società madre sulla società figlia, fondata sul grado di controllo che la detenzione della totalità o della quasi totalità del capitale sociale della società figlia implica³³; inoltre, detta presunzione non è esclusa dalla circostanza che la società controllante rivesta la natura di *holding* finanziaria o sia attiva in un settore completamente diverso da quello della controllata³⁴. Al riguardo si osserva che Fire non ha prodotto alcuna evidenza idonea a superare la presunzione in esame.

La Corte di Giustizia dell'Unione europea ha precisato, altresì, che la responsabilità solidale della controllante e della controllata costituisce espressione del principio di responsabilità personale in quanto entrambe le società fanno parte dell'entità economica che ha commesso l'infrazione³⁵.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

45. 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.

46. 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

³² Cfr. Tar Lazio, sez. I, 10 gennaio 2020, n. 261.

³³ Cfr. CGUE, V sez., 12 maggio 2022, C-377/20, pp.109-110.

³⁴ Cfr. CGUE, IX sez., 15 aprile 2021, C-694/19, p. 41; TUE, IV sez., 30 marzo 2022, T-337/17, p. 258; VII sez., 11 luglio 2019, T-523/15, p. 57.

³⁵ Cfr. CGUE, IX sez., 15 aprile 2021, C-694/19, p. 56; in senso conforme: Cons St., sez. VI, 24 aprile 2025, n. 3530 che ha ravvisato una “*responsabilità per fatto proprio di tipo eminentemente omissivo in cui l'illecito è direttamente imputato alla controllante in virtù non solo dell'unicità sul piano economico dei soggetti (single economic unit theory) ma, soprattutto, in considerazione della circostanza che la holding non ha compiuto quanto in proprio potere (per l'influenza dominante che dispiega) per impedire la commissione dell'illecito anticoncorrenziale da parte della controllata*”.

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 rileva 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 (avendo effettuato, dal 1° gennaio al 22 maggio 2025, circa 3.250.000 chiamate), in un mercato, quale quello energetico, connotato da una notevole asimmetria informativa.

Deve, poi, tenersi conto della dimensione economica dei professionisti e, precisamente, della circostanza che Titanium ha realizzato nel 2024 un fatturato di 8.650.100 euro, una perdita di esercizio di 31.408 euro e un margine operativo lordo (negativo) di - 286.351 euro e che Fire ha realizzato nel 2024 un fatturato di 240.201 euro, una perdita di esercizio di 63.704 euro e margine operativo lordo (negativo) di - 85.985 euro.

48. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti la pratica commerciale descritta al punto II risulta imputabile alle società Fire S.r.l. e Titanium S.r.l. quantomeno dal 25 settembre 2024³⁶ al 22 maggio 2025³⁷.

49. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile in solido alle società Fire S.r.l. e Titanium S.r.l. nella misura di 200.000 €(duecentomila euro).

50. In considerazione, tuttavia, delle perdite registrate da entrambe le società nei rispettivi bilanci, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile in solido alle società Fire S.r.l. e Titanium S.r.l. nella misura di 160.000 €(centosessantamila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suseposte, che la pratica commerciale consistente nel contattare i consumatori al fine di promuovere la conclusione di contratti di fornitura energetica veicolando informazioni ingannevoli, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del

³⁶ Cfr. doc. 1 dell'indice del fascicolo istruttorio: segnalazione del 25 settembre 2024.

³⁷ Cfr. verbali di accertamento ispettivo del 22 maggio 2025, docc. nn. 13, 14, 15 e 16 dell'indice del fascicolo istruttorio.

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 fornitura;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, imputabile alle società Fire S.r.l. e Titanium 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 alle società Fire S.r.l. e Titanium S.r.l., in solido, in relazione alla pratica commerciale di cui al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 160.000 €(centosessantamila 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, 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

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli