



# *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 PS/12983 nei confronti della società Entiende 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 Entiende 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 Piccirillo S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. Entiende S.r.l. (P.IVA 07521851217), 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. Entiende S.r.l., nel 2024, ha realizzato ricavi pari a circa

3,5 milioni di euro e un utile di esercizio di circa 38 mila euro.

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

## **II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

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

## **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

### ***III.1 L'iter del procedimento***

4. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo e di una segnalazione pervenuta nel mese di novembre 2024<sup>1</sup> tramite la piattaforma dedicata al *whistleblowing*, in data 22 maggio 2025 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS/12983 nei confronti di Entiende 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.

5. In data 22 maggio 2025, sono state svolte attività ispettive presso le sedi del professionista di Napoli, Caserta e Aversa e presso la sede di Piccirillo S.r.l. di Napoli.

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

7. Entiende S.r.l. ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 18 giugno 2025 e il successivo 26 giugno ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio e nel verbale ispettivo redatto nella sede di Napoli<sup>2</sup>.

8. Il 7 agosto 2025, è stata accolta l'istanza di partecipazione al

---

<sup>1</sup> Cfr. doc. prot. 100171 dell'8 novembre 2024.

<sup>2</sup> Cfr. risposta a richiesta informazioni prot. 51705.

procedimento pervenuta dal Codacons.

**9.** Entiende S.r.l. è stata sentita in audizione in data 12 settembre 2025.

**10.** 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<sup>3</sup>.

**11.** Il 10 ottobre 2025, Entiende S.r.l. ha effettuato un nuovo accesso agli atti del procedimento e il successivo 13 ottobre ha depositato la propria memoria conclusiva<sup>4</sup>.

**12.** 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 che è pervenuto il 2 dicembre 2025.

### ***III.2. Le evidenze acquisite***

**13.** Entiende S.r.l. ha fatto presente di operare come agente monomandatario per conto di Tim S.p.A. (di seguito, "TIM")<sup>5</sup>. In forza di tale contratto di agenzia, il *call center* del professionista effettua un primo contatto telefonico di potenziali clienti interessati ai prodotti Tim. Dopo la prima chiamata, il consumatore viene ricontattato dagli addetti al *back-office*, dislocato nella sede operativa di Napoli, per una verifica dei dati e della volontà di proseguire nel processo di contrattualizzazione, tramite sottoscrizione della proposta negoziale su modello predisposto da Tim, cui viene poi inviato a cura di Entiende S.r.l.. I contratti di telefonia sono poi conclusi con i consumatori finali direttamente da Tim<sup>6</sup>.

**14.** Dagli *script* e dalle *chat whatsapp* acquisite nel corso degli accertamenti ispettivi emerge che gli addetti al *call center* di Entiende S.r.l. contattano i consumatori proponendo anche offerte di operatori diversi da Tim, quali Wind, Fastweb ed Enel Energia per la fibra. Tale circostanza risulta anche da dichiarazioni rese da dipendenti del professionista nel corso degli accertamenti ispettivi<sup>7</sup>.

**15.** Nella richiesta di intervento pervenuta all'Autorità tramite la piattaforma dedicata al *whistleblowing*<sup>8</sup> il segnalante ha riferito che gli operatori del *call*

<sup>3</sup> Cfr. docc. prot. 78054, 78055 e 78056.

<sup>4</sup> Cfr. doc. prot. 84639.

<sup>5</sup> Cfr. risposta a richiesta informazioni prot. 51705 del 26 giugno 2025 citata.

<sup>6</sup> Cfr. la risposta a richiesta informazioni citata.

<sup>7</sup> Cfr. i verbali ispettivi redatti nelle sedi di Caserta e Aversa.

<sup>8</sup> Cfr. doc. prot. 100171 dell'8 novembre 2024 citato.

*center* fingono di chiamare dal “settore amministrativo del tuo gestore” e riferiscono ai consumatori che il contratto già attivo sarebbe ormai “fuori mercato” e potrebbe continuare soltanto a condizioni molto più onerose; il segnalante riporta che, a questo punto, il *call center* propone di attivare un nuovo contratto per mantenere la fornitura a un costo conveniente, prospettando falsamente di provvedere anche alla chiusura del contratto originario, che invece continua a essere legittimamente fornito e fatturato.

**16.** In tutte le sedi ispezionate in data 22 maggio 2025 (Napoli, Caserta e Aversa), presso le postazioni degli operatori del *call center* e/o presso le scrivanie e i pc dei responsabili dei *call center*, sono stati reperiti e acquisiti numerosi *script* in versione sia cartacea che digitale; nella sede di Napoli gli *script* rinvenuti costituivano gli allegati di un documento specificamente dedicato alla “*Formazione Operatore*” riportante sul frontespizio la denominazione sociale “*Entiende*”<sup>9</sup>.

**17.** Dagli *script* relativi alla fase di primo contatto e promozione dell’offerta risulta che gli operatori del *call center* prospettano di chiamare “*dall’ufficio amministrativo in merito alla sua utenza telefonica*”<sup>10</sup> o dal “*servizio clienti internet e rete fissa del suo gestore*”<sup>11</sup>, per comunicare ai consumatori chiamati la scadenza della tariffa relativa al contratto in corso, prospettando il conseguente aggiornamento del servizio a condizioni molto più onerose “*come da comunicazione avvenuta al suo indirizzo e-mail*”, comunicazione che, in realtà, non è stata mai inviata; a questo punto, il *call center* propone al consumatore chiamato, al fine di mantenere la fornitura a un costo conveniente, di effettuare un passaggio momentaneo di sei mesi verso un gestore con il quale afferma di avere accordi commerciali, “*per poi rientrare con noi come nuovo cliente*” e poter, a quel punto, accedere a tariffe particolarmente convenienti. Nella parte finale dello *script* sono presenti le istruzioni che l’operatore deve fornire al consumatore in relazione a una futura chiamata in cui “*riceverà un sondaggio dove le chiederanno chi l’ha contattata*”: secondo tali istruzioni, il *call center* deve indicare all’utente di rispondere semplicemente che ha aderito perché l’offerta era di suo gradimento, senza descrivere la circostanza della prospettiva di un aumento del prezzo del servizio, altrimenti “*le faranno cadere la pratica perché nessun gestore vuole un cliente solo per 6 mesi!*”<sup>12</sup>.

---

<sup>9</sup> Cfr. doc. n. 21 allegato al verbale ispettivo redatto nella sede di Napoli.

<sup>10</sup> Tra gli altri, cfr. doc. n. 31 allegato al verbale ispettivo redatto nella sede di Caserta o similmente il doc. n. 22 allegato al verbale ispettivo redatto nella sede di Aversa.

<sup>11</sup> Cfr. doc. n. 21 citato, allegato al verbale ispettivo redatto nella sede di Napoli.

<sup>12</sup> Cfr. doc. n. 21 citato, allegato al verbale ispettivo redatto nella sede di Napoli.

**18.** In sede ispettiva sono stati poi rinvenuti ulteriori *script* che gli operatori devono utilizzare per capire quale sia il gestore del consumatore contattato, visto che si qualificano come “*il suo gestore*” senza esserlo<sup>13</sup>, nonché *script* sulle comunicazioni da effettuare in caso di “*obiezioni in telefonata*” o in caso di richieste dei consumatori di inoltrare nuovamente l’*e-mail* relativa all’aumento (in tal caso l’operatore deve rispondere che l’*e-mail* è generata ed inviata in modo automatico ed è quindi impossibile inviarne una nuova) o, ancora, in caso di richieste dei consumatori di altri dati non presenti in schermata (per tale evenienza l’operatore deve rispondere che non può accedere ai dati richiesti “*in quanto in fase di stipulazione del contratto con noi lei ha firmato il decreto privacy*”)<sup>14</sup>.

**19.** Nelle sedi ispezionate sono state acquisite anche schermate delle *chat whatsapp* tra gli operatori di Entiende S.r.l. e i consumatori, successive al primo contatto telefonico e quindi relative a pratiche “avviate”. In tali *chat*, ad esempio, l’operatore del *call center* sollecita una risposta del consumatore in quanto dice “*dovremmo bloccare l’aumento*” o comunica di chiamare “*per la pratica di rientro in Wind in mancanza della quale passerebbe a 44 euro in Tim*”<sup>15</sup> o ancora, di fronte alla decisione del cliente di restare con l’attuale operatore, asseritamente rinunciando al “*bonus da nuovo cliente per rientrare a 15,90*”, afferma “*allora riceverà direttamente la nuova tariffa a 47,90 dal prossimo mese*”<sup>16</sup>.

**20.** Le modalità di svolgimento dell’attività di *teleselling* da parte del professionista sono state descritte anche da un dipendente della sede operativa di Aversa, il quale ha dichiarato a verbale che: “[...] *ai consumatori contattati viene prospettata l’immediata scadenza del contratto di fornitura in essere e la convenienza a effettuare una nuova fornitura, appunto con Tim, Wind o Enel, in considerazione della particolare onerosità delle condizioni economiche che saranno applicate con il rinnovo del contratto in scadenza*”; inoltre, lo stesso dipendente ha precisato che “*gli operatori del call center non conoscono né il fornitore, né la data esatta di scadenza né le condizioni economiche del contratto di fornitura in essere con il consumatore contattato*”<sup>17</sup>.

**21.** Entiende S.r.l. ha fatto presente che, dal 1° gennaio al 22 maggio 2025, il numero complessivo di utenti contattati dalla stessa è stato pari a 149.532<sup>18</sup>.

---

<sup>13</sup> Cfr. il verbale ispettivo redatto nella sede di Aversa e i documenti nn. 24 e 25 allegati al medesimo verbale.

<sup>14</sup> Cfr. doc. n. 8 allegato al verbale redatto nella sede di Caserta.

<sup>15</sup> Cfr. documento n. 20 allegato al verbale ispettivo redatto nella sede di Napoli.

<sup>16</sup> Cfr. documento n. 31 allegato al verbale ispettivo redatto nella sede di Aversa.

<sup>17</sup> Cfr. verbale ispettivo redatto nella sede di Aversa.

<sup>18</sup> Cfr. la risposta a richiesta informazioni citata.

**22.** Il contratto di agenzia tra Entiende S.r.l. e TIM è stato risolto consensualmente tra le parti dal 1° agosto 2025<sup>19</sup>.

Il professionista ha depositato anche un documento redatto da un dottore commercialista il quale attesta che Entiende S.r.l., a seguito dell'indicata cessazione del rapporto contrattuale con TIM, ha interrotto la sua attività di agenzia e, conseguentemente, dallo stesso mese di agosto 2025, non ha più emesso fatture di vendita<sup>20</sup>.

**23.** Con riferimento alla società Piccirillo S.r.l., che non è parte del procedimento, risulta che la stessa ha locato una stanza nell'immobile di Napoli della Entiende S.r.l. dove svolge autonomamente attività di *call center* per conto di Wind<sup>21</sup>.

#### **IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA**

**24.** Entiende S.r.l. ha rappresentato che la propria attività di procacciamento della clientela sarebbe svolta in conformità alle linee guida emesse da TIM, che procede mensilmente alla verifica delle proposte contrattuali caricate sulla sua piattaforma proprietaria; il contratto di agenzia prevede che, in caso di mancata accettazione della proposta contrattuale da parte di TIM, Entiende S.r.l. non percepirà alcuna provvigione. Pertanto, il professionista ha affermato di non avere alcun incentivo economico a sviare le proprie condotte dalle direttive ricevute da TIM e di utilizzare soltanto gli *script* forniti e approvati dalla medesima. Di questi ultimi Entiende S.r.l. ha trasmesso alcuni esempi in data 26 giugno 2025 in riscontro alla richiesta di informazioni formulata in avvio di procedimento<sup>22</sup>, il contenuto dei quali non coincide con quello degli *script* rinvenuti in ispezione e sopra descritti.

#### **V. CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI**

**25.** Entiende S.r.l. ha eccepito che la condotta contestata non può configurare una pratica commerciale scorretta, consistendo piuttosto in un singolo

---

<sup>19</sup> Cfr. allegato 1 alla memoria conclusiva prot. 84639 del 13 ottobre 2025.

<sup>20</sup> Cfr. allegato 2 alla memoria conclusiva prot. 84639 del 13 ottobre 2025 citata.

<sup>21</sup> Cfr. verbale ispettivo redatto nella sede di Piccirillo S.r.l. e risposta a richiesta informazioni prot. 47527 del 16 giugno 2025.

<sup>22</sup> Cfr. la risposta a richiesta informazioni prot. 51705 del 26 giugno 2025 citata.



disservizio, come dimostrerebbe l'acquisizione agli atti del procedimento di una sola segnalazione<sup>23</sup>. Peraltro, a dire del professionista, Entiende S.r.l. 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 da TIM.

**26.** Entiende S.r.l. ha ribadito, altresì, di utilizzare soltanto gli *script* forniti da Tim che, come detto, sono stati depositati in atti il 26 giugno 2025 in risposta alla richiesta di informazioni dell'Autorità<sup>24</sup> formulata in avvio.

Pertanto, il professionista afferma di disconoscere gli *script* rinvenuti nel corso dell'attività ispettiva del 22 maggio 2025 presso le sedi di Napoli, Caserta e Aversa, i quali a suo dire potrebbero tutt'al più *“rappresentare materiale indebitamente in possesso del personale contrattualizzato da Entiende per ragioni ignote”*. Al contempo, il professionista ritiene che non costituirebbero prove utilizzabili le schermate delle *chat whatsapp* tra gli operatori di Entiende S.r.l. e i consumatori rinvenute sempre in ispezione e le dichiarazioni rese a verbale dal dipendente della sede operativa di Aversa sopra riportate, in quanto le prime sarebbero state acquisite *“da cellulari privati dei dipendenti”* e le seconde consisterebbero in *“dichiarazioni estemporanee e del tutto erronee”*<sup>25</sup>.

**27.** Entiende S.r.l. ha rilevato poi che, nel corso del rapporto contrattuale con TIM, non ha mai ricevuto alcuna contestazione formale e che la circostanza che tale rapporto si sia concluso in maniera consensuale e con la liquidazione di tutte le provvigioni maturate, costituisce *“un'evidenza incontrovertibile circa l'assoluta liceità della condotta di Entiende”*<sup>26</sup>.

## **VI. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**28.** 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.

---

<sup>23</sup> Cfr. memoria conclusiva prot. 84639 del 13 ottobre 2025 citata.

<sup>24</sup> Cfr. la risposta a richiesta informazioni prot. 51705 del 26 giugno 2025 citata.

<sup>25</sup> Cfr. memoria conclusiva prot. 84639 del 13 ottobre 2025 citata.

<sup>26</sup> Cfr. memoria conclusiva prot. 84639 del 13 ottobre 2025 citata.

**29.** 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

**30.** La condotta posta in essere da Entiende 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.

**31.** Entiende S.r.l., utilizzando gli *script* sopra descritti e acquisiti presso le sedi della medesima società, veicola ai consumatori, contattati nell'ambito della propria 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.

**32.** Inoltre, in maniera altrettanto ingannevole, il professionista dissuade anche i consumatori più sospettosi o perspicaci, preconstituendo risposte standard atte a scoraggiare eventuali loro contestazioni, e istruisce 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.

**33.** Quanto allo scopo delle chiamate che il *call center* di Entiende S.r.l. è incaricato di svolgere, 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 del professionista, 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.

**34.** Entiende S.r.l. si è difesa sostenendo che la propria attività di *teleselling*



sarebbe svolta seguendo le indicazioni (corrette) riportate negli *script* forniti e approvati da TIM, prodotti dalla stessa Entiende S.r.l. il 26 giugno 2025. Tuttavia, il contenuto degli *script* prodotti da Entiende S.r.l. non coincide con quello degli *script* rinvenuti nel corso delle attività ispettive del 22 maggio 2025.

**35.** L'utilizzo da parte del professionista di tali ultimi *script* (anziché di quelli prodotti dal medesimo nel corso del procedimento) e la loro riconducibilità a Entiende trova conferma nelle risultanze acquisite.

Anzitutto, tali *script* sono stati rinvenuti presso tutte le sedi ispezionate (Napoli, Caserta e Aversa), nel corso di una normale giornata lavorativa, in prossimità delle postazioni di lavoro o sulle scrivanie dei singoli operatori o dei supervisori.

Inoltre, nella sede di Napoli gli *script*, rinvenuti sia in formato cartaceo che digitale sul pc di un supervisore, costituivano gli allegati di un documento specificamente dedicato alla “*Formazione Operatore*” riportante sul frontespizio la denominazione sociale “*Entiende*”<sup>27</sup>. Un dipendente della sede di Aversa, poi, nelle dichiarazioni rese a verbale sopra riportate, ha confermato che gli operatori del *call center* agivano in conformità a tali *script*, prospettando le offerte ai consumatori chiamati nei termini ivi indicati.

**36.** Il descritto *modus operandi* di Entiende S.r.l. trova riscontro altresì nella richiesta di intervento pervenuta all'Autorità tramite la piattaforma dedicata al *whistleblowing*<sup>28</sup>.

Alla luce di tutti tali elementi, è evidente come la condotta del professionista non possa essere relegata, come vorrebbe Entiende S.r.l. nelle sue difese, a un “singolo disservizio”, risultando, piuttosto, sistematica ed organizzata.

**37.** L'utilizzo in modo generalizzato degli *script* sopra descritti è ulteriormente confermato dalle *chat whatsapp* tra gli operatori di Entiende S.r.l. e i consumatori, relative a pratiche già “avviate” dopo la fase di primo contatto dell'utenza: il contenuto di tali chat risulta infatti del tutto coerente con le indicazioni ingannevoli fornite dal professionista in occasione del primo contatto telefonico con il consumatore. Peraltro, tali *chat* non sono state acquisite “*da cellulari privati dei dipendenti*”, come asserito dal professionista nella memoria conclusiva senza ulteriori indicazioni, bensì da telefoni portatili aziendali, che sono utilizzati a livello aziendale per contattare clienti, come risulta dai verbali ispettivi redatti nelle sedi di Napoli e di Aversa e sottoscritti dallo stesso professionista senza che lo stesso abbia sollevato obiezioni a

---

<sup>27</sup> Cfr. doc. n. 21 allegato al verbale ispettivo redatto nella sede di Napoli.

<sup>28</sup> Cfr. doc. prot. 100171 dell'8 novembre 2024 citato.

riguardo.

**38.** Infine, è evidente altresì che, consistendo la condotta di Entiende S.r.l. nella diffusione di informazioni ingannevoli per indurre i consumatori a concludere contratti di telefonia, essa è strumentale all'alterazione del loro comportamento economico a prescindere dal fatto che la finalizzazione negoziale sia poi gestita ed evasa direttamente da TIM.

**39.** Al contempo, la evidente scorrettezza della pratica posta in essere da Entiende S.r.l. non viene in alcun modo scalfita dalla conclusione consensuale del rapporto contrattuale con TIM che costituisce un fatto successivo inidoneo a spiegare alcun effetto sulle valutazioni della condotta oggetto del presente procedimento.

## **VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**40.** 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.

**41.** 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.

**42.** 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.

**43.** 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 22 maggio 2025 il numero di utenti contattati è stato pari a 149.532).

Deve, inoltre, tenersi conto della dimensione economica del professionista che, nell'esercizio 2024, ha conseguito ricavi pari a circa 3,5 milioni di euro e un utile di esercizio di circa 38 mila euro. Sempre per l'esercizio 2024, il bilancio di Entiende S.r.l. presenta un margine operativo lordo di circa 144

mila euro.

**44.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta in esame è stata posta in essere almeno dal mese di novembre 2024<sup>29</sup> ed è cessata il 1° agosto 2025, data di risoluzione del rapporto contrattuale con TIM dalla quale Entiende S.r.l. non ha più emesso fatture di vendita<sup>30</sup>.

**45.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Entiende 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 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 dalla società Entiende 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 Entiende S.r.l. 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 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

---

<sup>29</sup> Cfr. segnalazione prot. 100171 dell'8 novembre 2024 in atti.

<sup>30</sup> Cfr. allegati 1 e 2 alla memoria conclusiva prot. 84639 del 13 ottobre 2025 citata.

utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://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  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*