



Economia - Telemarketing scorretto: Antitrust avvia istruttoria su sette società di call center

Roma - 23 mag 2025 (Prima Notizia 24) Avrebbero contattato i consumatori proponendo l'attivazione di contratti di energia e di telefonia, sulla base di informazioni ingannevoli circa

l'identità del chiamante, l'oggetto della telefonata, la convenienza economica delle offerte commerciali proposte.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha avviato, anche grazie all'attività investigativa svolta dalla Guardia di Finanza, sette procedimenti istruttori nei confronti di società di call center che promuovono la conclusione di contratti nel settore dell'energia - Action S.r.l., Fire S.r.l., J.Wolf Consulting S.r.l. e Noma Trade S.r.l. - e nel settore delle telecomunicazioni - Entiende S.r.l., Nova Group S.r.l e My Phone S.r.l. -. L'intervento ha l'obiettivo di contrastare il fenomeno del telemarketing scorretto, ben noto all'Autorità alla quale ogni giorno arrivano numerose segnalazioni che lamentano la ricezione di telefonate per concludere contratti sulla base di informazioni ingannevoli. I call center coinvolti nelle istruttorie avrebbero contattato i consumatori proponendo l'attivazione di contratti di energia e di telefonia, sulla base di informazioni ingannevoli circa l'identità del chiamante, l'oggetto della telefonata, la convenienza economica delle offerte commerciali proposte. Peraltro spesso sarebbero state usate numerazioni camuffate con la tecnica del cosiddetto CLI spoofing che consente di manipolare l'identificativo del numero di telefono. Le modalità di telemarketing sarebbero varie, tutte accomunate dalla trasmissione di informazioni non trasparenti e ingannevoli. In particolare, nel settore dell'energia è emerso che gli operatori telefonici si presenterebbero spesso come dipendenti dell'attuale fornitore o di Autorità di regolazione e controllo e definirebbero poco convenienti le tariffe applicate. In altri casi presenterebbero problematiche tecniche o difficoltà nello switching in atto che renderebbe necessaria la stipula di un nuovo contratto di fornitura. Nel settore delle telecomunicazioni, invece, durante le telefonate - per indurre il consumatore a cambiare operatore - verrebbero prospettati falsi disservizi sulla linea o imminenti rincari di prezzo del servizio da parte dell'operatore dell'utente chiamato. Altre volte i consumatori sarebbero indotti ad attivare una nuova offerta (con un altro operatore o anche con quello con cui si è già contrattualizzati), dopo che sono prospettate condizioni contrattuali particolarmente favorevoli che poi si rivelano false. L'Autorità ricorda che, insieme ad Arera, ha promosso la campagna di comunicazione "Difenditi così" per sensibilizzare il consumatore sui propri diritti e sugli strumenti di difesa dai call center insistenti e aggressivi. Sul sito www.difenditicosi.it è possibile trovare tutte le informazioni a riguardo. Attivo anche il numero verde gratuito dell'AGCM per la tutela del consumatore 800.166.661 (dal lunedì al venerdì, h. 10-14). Ieri sono state svolte ispezioni presso le sedi delle società coinvolte nell'istruttoria, in collaborazione

con il Nucleo Speciale della Guardia di Finanza. A tal proposito, il Presidente dell’Autorità, Roberto Rustichelli, ha dichiarato: “Esprimo vivo apprezzamento per il lavoro svolto dalle donne e dagli uomini del Nucleo Speciale Antitrust e dei reparti territoriali della GdF delle province di Napoli e Caserta”.

(Prima Notizia 24) Venerdì 23 Maggio 2025