



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXXVI - n. 27

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
06 luglio 2026**



## SOMMARIO

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	5
PS13158 - VOLOTEA -PROMESSA DI FAIR TRAVEL <i>Provvedimento n. 32000</i>	5
PS13145-SEI E FACILE-CONDOTTE SCORRETTE <i>Avviso di avvio di procedimento istruttorio</i>	12



## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS13158 - VOLOTEA -PROMESSA DI FAIR TRAVEL

Provvedimento n. 32000

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 giugno 2026;

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 di avvio del procedimento PS13158 del 4 giugno 2026 volto a verificare l'esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo da parte della società Volotea S.L., con contestuale avvio del sub-procedimento cautelare e invito a presentare memorie scritte e documenti, entro dieci giorni, per l'eventuale sospensione provvisoria ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo;

VISTA la memoria presentata da Volotea S.L., pervenuta il 12 giugno 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### I. LA PARTE

1. Volotea S.L. (di seguito "Professionista", "Società" o "Volotea"; C.F.: 04107830277), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera b) del Codice del consumo, con sede legale in Spagna, Santiago del Monte (Castrillón).

#### II. IL FATTO

2. Volotea, dal 16 marzo 2026, ha introdotto una nuova politica di definizione del prezzo del biglietto aereo denominata *Promessa di Fair Travel* (di seguito anche "PFT") in forza della quale si è riservata di applicare un adeguamento *ex post* al prezzo di biglietti aerei per voli da o in arrivo presso aeroporti situati all'interno dello Spazio Economico Europeo (di seguito, "SEE"), effettuati da Volotea in qualità di vettore aereo operativo<sup>1</sup>, qualora – sette giorni prima della data di partenza – il prezzo del *Brent* (una tipologia di petrolio grezzo il cui costo è preso come riferimento per

---

<sup>1</sup> L'adeguamento del costo del biglietto non si applica ai voli acquistati tramite i canali Volotea ma operati da altri vettori in forza di accordi di collaborazione commerciale tra compagnie aeree perché, come chiarito dal Professionista (prot. n. 0054515 del 12 maggio 2026), in questo caso è il vettore operativo a sostenere il costo del carburante

valutare l'andamento del costo del greggio in Europa) si discosti da un valore di riferimento stabilito dal Professionista (*i.e.*, 65~75 USD/barile).

3. Per determinare l'importo dell'adeguamento da applicare, il Volotea ha stabilito fasce del prezzo del *Brent* a ciascuna delle quali corrisponde un dato importo a titolo di adeguamento del prezzo del biglietto e ha riportato tali valori in una tabella pubblicata nella pagina dedicata alla PFT del proprio sito *internet*<sup>2</sup>; l'adeguamento del prezzo, che nominalmente opera sia al rialzo che al ribasso, non può essere superiore a  $\pm 14$  euro per passeggero e per tratta.

4. Concretamente, tale adeguamento, è quantificato e comunicato al consumatore il settimo giorno precedente la data di partenza del volo; il quinto giorno precedente la partenza, il consumatore riceve un'e-mail contenente il link per procedere al pagamento del sovrapprezzo richiesto e, due giorni prima, un *reminder*<sup>3</sup>.

5. La PFT prevede, altresì, l'applicazione a titolo gratuito dell'opzione tariffaria "*Volotea Flex*" che consente al consumatore, ove non intendesse pagare il supplemento richiesto, di: *i*) riprogrammare il volo per una data successiva pagando solo la differenza tra il prezzo del vecchio e del nuovo biglietto (senza corrispondere alcuna penale) ovvero *ii*) cancellare il volo, ricevendo in quest'ultimo caso un rimborso erogato sotto forma di crediti Volotea. Se l'adeguamento del prezzo non è corrisposto e nessuna di queste azioni viene compiuta, la prenotazione è annullata senza diritto al rimborso.

6. Sotto il profilo informativo e documentale, le Condizioni generali di trasporto, al paragrafo 4.9, prevedono che "*In caso di variazioni straordinarie dei prezzi del carburante che incidano sui mercati energetici internazionali, Volotea potrà applicare un adeguamento limitato e temporaneo al prezzo del biglietto prima della partenza prevista del volo*", rinviando a quanto indicato nel sito *web* caso per caso. La stessa disposizione prevede che l'importo esatto dell'adeguamento sarà comunicato "*prima della partenza*" e che l'accettazione "*che tale adeguamento possa essere applicato*" avviene "*completando l'acquisto*"<sup>4</sup>.

7. Inoltre, la PFT è pubblicizzata nella *home page* del sito *web* del Professionista che ne indica le caratteristiche principali e rimanda alla una pagina dedicata<sup>5</sup>; la sua applicazione alla specifica prenotazione è comunicata durante l'iter di acquisto del biglietto aereo, tramite un riquadro in evidenza posto nella prima pagina successiva alla selezione del volo di interesse, dedicata all'inserimento dei dati dei passeggeri<sup>6</sup> nonché, a partire dal 7 maggio 2026, nelle-mail di conferma della prenotazione effettuata<sup>7</sup>.

8. Dal tenore delle segnalazioni ricevute è emerso che i consumatori avrebbero ottemperato alla richiesta di pagamento del supplemento postumo al prezzo del biglietto aereo, attesa la partenza imminente e il viaggio programmato, lamentando tuttavia: in primo luogo, che l'adeguamento avesse inciso significativamente sul costo del viaggio poiché, trattandosi di una compagnia aerea

<sup>2</sup> Cfr. <https://www.volotea.com/it/condizioni-legali/impegno-per-un-viaggio-equo-voe/>.

<sup>3</sup> Cfr. prot. n. 0054515/2026, cit..

<sup>4</sup> Cfr. <https://www.volotea.com/it/condizioni-legali/condizioni-di-trasporto/> e acquisizioni d'ufficio della pagina *web* dell'11 giugno 2026.

<sup>5</sup> Cfr. <http://www.volotea.com/it/fair-travel-promise/> e acquisizioni d'ufficio della pagina *web* dell'11 maggio 2026.

<sup>6</sup> Cfr. *ibidem*.

<sup>7</sup> Cfr. prot. n. 0054515/2026, cit..

*low cost*, già il prezzo iniziale del biglietto è contenuto e anche un minimo rialzo può alterarne la convenienza e, in secondo luogo, di essersi in ultimo trovati a pagare un prezzo totale più elevato di quello praticato da altre compagnie aeree per la stessa prenotazione e che avrebbero altrimenti, a parità di prezzo, preferito<sup>8</sup>.

9. Dalle evidenze agli atti risulta che Volotea ha iniziato ad applicare l'adeguamento PFT con riferimento ai voli da e per l'Italia con partenza dal 2 aprile 2026 e che nei mesi di aprile e maggio 2026 oltre il 90% dei consumatori che hanno ricevuto la comunicazione di adeguamento ha corrisposto quanto richiesto<sup>9</sup>.

10. Atteso che la pratica descritta, consistente nella applicazione di una modifica unilaterale *ex post* del prezzo del biglietto aereo il cui importo è ancorato alle variazioni di prezzo del petrolio grezzo, sembrerebbe integrare una violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, il 4 giugno 2026 è stato avviato il procedimento istruttorio PS13158 e il contestuale sub-procedimento cautelare per valutare la possibilità di imporre, *audita altera parte*, misure cautelari al fine di sospendere provvisoriamente la pratica commerciale contestata.

11. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento il 5 e l'8 giugno 2026<sup>10</sup> e ha risposto alla richiesta di informazioni formulata con il provvedimento di avvio, in data 16 e 22 giugno 2026<sup>11</sup>. La Società ha, altresì, riscontrato le richieste di informazioni del 15 e 17 giugno 2026<sup>12</sup>, rispettivamente, il 17 e il 18 giugno 2026<sup>13</sup>.

### III. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

12. Volotea, il 12 giugno 2026, ha depositato le proprie memorie difensive<sup>14</sup>, chiedendo l'archiviazione del sub-procedimento cautelare per assenza sia del *periculum in mora*, sia del *fumus boni iuris*.

13. In particolare, Volotea ha reso noto di aver terminato l'applicazione della *Promessa di Fair Travel* per le prenotazioni effettuate a partire dal 10 giugno 2026. La cessazione della condotta, secondo il Professionista, eliderebbe in radice l'eventuale sussistenza del requisito cautelare del *periculum in mora* poiché il pregiudizio non sarebbe più né attuale, né concreto. Tale decisione è stata assunta anche in ragione della progressiva riduzione della volatilità del prezzo del carburante registrata nelle ultime settimane<sup>15</sup>.

14. Quanto alla fondatezza sostanziale della contestazione, Volotea ha innanzitutto osservato che la PFT è una *policy* temporanea adottata per far fronte, mediante un meccanismo di adeguamento tariffario oggettivo pre-determinato *ex ante*, alle variazioni di costo del carburante, evitando di trasferire integralmente sui passeggeri i maggiori costi di approvvigionamento.

---

<sup>8</sup> Cfr., a titolo esemplificativo, le richieste di intervento prot. n. 49277 del 30 aprile 2026 e prot. n. 005890 del 13 maggio 2026.

<sup>9</sup> Cfr. prot. n. 0054515 del 12 maggio 2026, prot. n. 0074094 del 16 giugno 2026 e prot. n. 0075736 del 18 giugno 2026.

<sup>10</sup> Cfr. prot. n. 0068699 del 5 giugno 2026 e prot. n. 0070169 del 8 giugno 2026.

<sup>11</sup> Cfr. prot. n. 0074094 del 16 giugno 2026 e prot. n. 76771 del 22 giugno 2026.

<sup>12</sup> Cfr. prot. n. 0073673 del 15 giugno 2026 e prot. n. 0074948 del 17 giugno 2026.

<sup>13</sup> Cfr. prot. n. 0075068 del 17 giugno 2026 e prot. n. 0075736 del 18 giugno 2026.

<sup>14</sup> Cfr. prot. n. 0073055 del 12 giugno 2026.

<sup>15</sup> Cfr. *ibidem*.

Ad avviso della Società, la PFT sarebbe legittima in quanto rappresenterebbe uno strumento di calibrata ripartizione del rischio legato all'aumento del costo del carburante tra il vettore aereo e il consumatore rimarcando, da un lato, l'assenza di discrezionalità nell'an (tutti i voli all'interno dello SEE prenotati dal 16 marzo) e nel *quantum* (importo corrispondente alla fascia di costo del *Brent* il settimo giorno prima della partenza) e, dall'altro, che l'adeguamento non avrebbe generato profitti a suo vantaggio<sup>16</sup>.

**15.** In particolare, Volotea afferma di aver predisposto un'informativa contrattuale e precontrattuale idonea ad assicurare al consumatore medio la conoscenza delle condizioni economiche dell'offerta prima di perfezionare l'acquisto, di talché l'adeguamento postumo del prezzo del biglietto non andrebbe qualificato come modifica unilaterale *ex post* – poiché tale sarebbe solo un costo sopravvenuto e nemmeno previsto al momento dell'acquisto – ma quale mera determinazione del prezzo finale del biglietto secondo una regola contrattuale già prevista e accettata dal passeggero. Così intesa, la PFT realizzerebbe tanto lo *standard* di diligenza professionale sotteso all'articolo. 20 del Codice del consumo quanto quello previsto dalla regolazione di settore di cui al Regolamento (CE) n. 1008/2008<sup>17</sup>.

**16.** Secondo la tesi del Professionista, infine, la conoscibilità delle condizioni economiche della PFT e, dunque, la prevedibilità di un possibile adeguamento entro un minimo e un massimo prestabiliti, risolverebbe l'ipotetico *vulnus* al consumatore che, nella fase preliminare di comparazione del prezzo base del biglietto, vedrebbe vanificata l'utilità del riferimento alla c.d. tariffa netta<sup>18</sup>.

#### IV. LE VALUTAZIONI

**17.** Sotto il profilo del *periculum in mora*, deve in primo luogo osservarsi che la determinazione del Professionista di terminare l'applicazione della *Promessa di Fair Travel* risolve solo in parte i profili di legati al pericolo di danno al consumatore evidenziati nella comunicazione di avvio del procedimento.

**18.** Infatti, sebbene la PFT non sarà più applicata alle prenotazioni effettuate dopo il 10 giugno 2026, essa continuerà a trovare applicazione per le prenotazioni di voli da e per l'Italia effettuate tra il 16 marzo e il 9 giugno 2026, indipendentemente dalla data del volo per il quale è stato acquistato il titolo di viaggio.

**19.** Di conseguenza, i consumatori alle cui prenotazioni risulta applicabile la PFT continueranno ad essere soggetti al pagamento di un adeguamento tariffario che verrà loro richiesto il settimo giorno antecedente la partenza, qualora il prezzo del *Brent* sia più elevato dal valore di riferimento individuato da Volotea (65~75 USD/barile).

Non risulta, quindi, superata l'esigenza cautelare di scongiurare che tale modalità di determinazione del prezzo continui a essere applicata a detrimento dei consumatori, soprattutto in coincidenza del periodo estivo durante il quale è ragionevole attendersi un aumento del traffico aereo<sup>19</sup>.

---

<sup>16</sup> Cfr. prot. n. 0073055 del 12 giugno 2026.

<sup>17</sup> Cfr. *ibidem*.

<sup>18</sup> Cfr. *ibidem*.

<sup>19</sup> Volotea, nel 2025, ha trasportato 3.646.137 passeggeri in Italia, risultando il settimo vettore per numero di passeggeri. (cfr. ENAC, *Dati di traffico 2025*, p. 113).

**20.** La condotta sopra descritta è, altresì, caratterizzata da un elevato grado di offensività, non solo in ragione dell'aggressività ma anche in considerazione del suo impatto su una ampia platea di consumatori, di modo che il suo protrarsi nelle more del procedimento di merito comporterebbe un pregiudizio significativo e non agevolmente rimediabile degli interessi dei consumatori.

Ai fini del presente provvedimento cautelare rileva considerare che, secondo le evidenze in atti, la PFT è tutt'ora applicabile a [200.000-300.000]\* passeggeri di voli da e per l'Italia effettuati o da effettuare dopo il 10 giugno 2026 e fino al 31 dicembre 2026, ma prenotati tra il 16 marzo e il 9 giugno (dunque, non toccati dalla misura interruttiva disposta dal Professionista)<sup>20</sup>; sulla base del *trend* registrato per i mesi di aprile e maggio 2026, è ragionevole attendersi che un elevatissimo numero di consumatori corrisponderà l'adeguamento che verrà richiesto<sup>21</sup>.

**21.** Quanto al *fumus boni iuris*, gli elementi descritti inducono a ritenere *prima facie* che la condotta posta in essere al Professionista risulti in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo in ragione della sua possibile idoneità a sviare o condizionare indebitamente la libertà contrattuale del consumatore che acquista un biglietto aereo il cui prezzo finale, definitivo, rimane incerto fino all'imminenza della partenza.

**22.** Invero, l'unico prezzo pubblicizzato da Volotea – e dunque riportato anche in eventuali piattaforme di comparazione del prezzo – è indicato con un valore numerico puntuale, che appare fisso e definitivo ma tale non è e perciò è fuorviante e ingannevole, poiché idoneo ad indurre il consumatore a prendere una decisione commerciale basata sull'elemento determinante nell'orientare le scelte d'acquisto (il prezzo, appunto) che non è né chiaro, né trasparente, ma soprattutto non è definitivo.

**23.** Né, come emerge dalle segnalazioni in atti, tali carenze – e l'aggancio scorretto che ne deriva – appaiono sufficientemente colmate dalle informazioni offerte dal Professionista sul proprio sito *web*, tramite *banner* in *home page* che enfatizzano un titolo altrettanto enfatico quanto poco esplicativo (“*Promessa di Fair Travel*”) o riquadri dedicati inseriti nell'iter di una prenotazione già avviata, né ben che meno nelle comunicazioni successive, quando l'impegno contrattuale è già stato assunto e il prezzo del biglietto (*rectius*, la prima tranche) già pagato.

**24.** Invero, e a maggior ragione, pur a fronte delle informazioni veicolate dal Professionista, comunque il consumatore non potrebbe che effettuare stime sul prezzo che pagherà, non risultando correttamente e chiaramente rappresentato il prezzo del servizio. Peraltro, in conseguenza della PFT il consumatore non può confrontare utilmente le tariffe di Volotea con quelle di altri vettori aerei.

**25.** Appaiono tuttora *prima facie* sussistenti i profili di aggressività che sostanziano l'infrazione degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, tali per cui il consumatore medio si trova di fatto coartato al pagamento del supplemento richiesto.

Invero, l'adeguamento del prezzo interviene in un momento di particolare fragilità del consumatore che apprende di dover pagare concretamente un sovrapprezzo e ne conosce l'importo quando ha già acquistato il biglietto aereo ed è prossimo alla partenza, programmata sette giorni dopo.

---

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

<sup>20</sup> Si precisa che tale dato, di cui si tiene conto ai fini del presente provvedimento e alla luce del grado di approfondimento proprio della attuale fase cautelare, è circoscritto ai soli voli da e per l'Italia che sono stati acquistati tramite la pagina italiana del sito *web* del Professionista.

<sup>21</sup> Cfr. *supra* nella parte in “Fatto”.

Infatti, il consumatore, ove rifiutasse il pagamento e non fosse disponibile a riprogrammare il viaggio (senza peraltro la certezza che la PFT non troverebbe applicazione in futuro), potrebbe solo ottenere un rimborso in forma di mero credito Volotea, senza considerare che perderebbe la possibilità di svolgere le attività professionali o turistico-ricreative previste nel luogo di destinazione per le quali ha già impegnato ulteriori somme di denaro. L'osservazione appare coerente con i dati forniti dalla Società relativi ai mesi di aprile e maggio 2026, dai quali risulta che oltre il 90% dei consumatori interessati dall'applicazione della PFT ha accettato di corrispondere l'importo supplementare richiesto dal Professionista.

**26.** Infine, contrariamente a quanto sostenuto da Volotea nella propria memoria, la condotta contestata appare peraltro idonea a violare l'articolo 23 del Regolamento (CE) n. 1008/2008, come chiaramente ribadito dalla Commissione europea nelle proprie Linee Guida dell'8 maggio 2026<sup>22</sup>, secondo cui la disposizione citata impone che il prezzo finale del biglietto, comprensivo di tutti gli elementi di prezzo inevitabili e prevedibili, debba essere sempre visualizzato al momento dell'offerta o della pubblicazione delle tariffe aeree al pubblico; poiché tale obbligo si applica esplicitamente al prezzo finale del biglietto da pagare, è esclusa qualsiasi modifica retroattiva del prezzo.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che la condotta sopra descritta continui a essere posta in essere nelle more del procedimento di merito;

#### DELIBERA

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento, che la società Volotea S.L.:

- a) entro **tre giorni** dalla comunicazione del presente provvedimento sospenda la richiesta di adeguamento del prezzo in applicazione della *Promessa di Fair Travel* ai voli da e per l'Italia da effettuare dopo il 10 giugno 2026, la cui prenotazione è avvenuta tra il 16 marzo e il 9 giugno 2026 tramite la pagina in lingua italiana del sito *web* di Volotea ([www.volotea.com/it](http://www.volotea.com/it));
- b) entro **cinque giorni** dal ricevimento del presente provvedimento comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

---

<sup>22</sup> Cfr. *Guidance clarifying certain EU rules applicable to passengers and tourism as well as transport operators, including in light of the current reduced supply of jet fuel from the Middle East*, dell'8 maggio 2026, C (2026) 3172 final.

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 comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 9, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

LA PRESIDENTE *ff.*  
*Elisabetta Iossa*

---

**PS13145-SEI E FACILE-CONDOTTE SCORRETTE**

*Avviso di avvio di procedimento istruttorio*

**AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

Informativa di avvio dell'istruttoria, in ragione del numero elevato di istanze di intervento pervenute, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa* (di seguito, "Regolamento"), adottato dall'Autorità con delibera n. 31356 del 5 novembre 2024, in relazione al procedimento PS13145 – SEI E FACILE – CONDOTTE SCORRETTE.

**I. LE PARTI**

**1. Facile.Energy S.r.l.** (nel prosieguo, "Facile.Energy"), C.F. 05175670289, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. *b*), del Codice del consumo, attivo nella fornitura di servizi di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero.

**2. Servizio Energetico Italiano S.r.l.** (nel prosieguo, "SEI"), C.F. 05404910282, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. *b*), del Codice del consumo, attivo nella fornitura di servizi di energia elettrica e gas naturale sul mercato libero.

**3. Equity S.r.l.** (nel prosieguo, "Equity"), C.F. 05049220287, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. *b*), del Codice del consumo, proprietaria al 100% delle predette Società; esercita molteplici attività tra cui l'acquisizione di partecipazioni qualificate e non in società italiane e/o estere e l'assistenza commerciale e/o direzionale alle imprese.

Le predette Società, nel prosieguo, verranno anche indicate, congiuntamente, come le "Società" o i "Professionisti".

**II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

I Professionisti, nell'esercizio della propria attività di fornitura di energia elettrica e gas naturale, avrebbero posto in essere due distinte pratiche commerciali scorrette, attraverso:

- (a) la conclusione di contratti e l'attivazione di forniture energetiche, in assenza di una corrispondente manifestazione di volontà del consumatore alla sottoscrizione del contratto nonché la diffusione di informazioni ingannevoli e omissive, nell'ambito di contatti telefonici, atte ad indurre in errore i consumatori circa l'identità del chiamante, l'oggetto della telefonata, la convenienza economica delle offerte commerciali prospettate;
- (b) l'indebito condizionamento dei consumatori attraverso la frapposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali, in particolare al diritto di ripensamento e/o recesso.

### III. AVVISO

Mediante il presente avviso si informano i soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'articolo 4 del *Regolamento* che, con comunicazione del 9 giugno 2026, prot. n. 70507, è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti dei Professionisti, volto ad accertare l'eventuale violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 26 lett. f) in combinato disposto con l'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo per quanto riguarda la pratica (a) e degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 52 del Codice del consumo per quanto riguarda la pratica (b).

Si informa, inoltre, che i soggetti interessati hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente gli elementi indicati nell'articolo 11 del Regolamento.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al procedimento in questione, si prega di citare la Direzione Trasporti, Energia e Ambiente del Dipartimento per la Tutela del Consumatore 1 ed il riferimento PS13145.

---

---

***Autorità garante  
della concorrenza e del mercato***

Bollettino Settimanale  
Anno XXXVI- N. 27 - 2026

---

***Coordinamento redazionale***

Giulia Antenucci

***Redazione***

Fabrizio De Tullio, Valerio Ruocco, Manuela Villani  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Direzione gestione documentale, protocollo e servizi  
statistici  
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma  
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <https://www.agcm.it>

---

***Realizzazione grafica***

Area Strategic Design

---