AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXVI - n. 44

Pubblicato sul sito *www.agcm.it*
16 novembre 2026

SOMMARIO

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE 5
C12867 - SUNEXT HOLDING/PLASTIC LEGNO
Provvedimento n. 32081 *5*
C12868 - ETJCA GROUP/ MAGISTRA-TALENTI-EYES-PROFORM-OFFICINE 69
Provvedimento n. 32082 *9*
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE 14
PS13165 – USE AI - VARIE PROBLEMATICHE
Avviso di avvio di procedimento istruttorio *14*

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12867 - SUNEXT HOLDING/PLASTIC LEGNO
Provvedimento n. 32081

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 ottobre 2026;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il d.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione pervenuta da Sunext Holding S.p.A. in data 9 ottobre 2026;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Sunext Holding S.p.A. (C.F. 14838640960; di seguito, "TopCo") è un veicolo societario di nuova costituzione destinato alla realizzazione dell'operazione comunicata. TopCop è controllata esclusivamente da Nextalia SGR S.p.A. (C.F. 11612900966; di seguito, "Nextalia" e, congiuntamente alle società da essa controllate, il "Gruppo Acquirente"), società che svolge attività di gestione di fondi e, in particolare, di gestione collettiva del risparmio attraverso i fondi comuni di investimento mobiliare di tipo chiuso, riservati a investitori professionali, nonché servizi e attività connessi e strumentali. Le società controllate (in via esclusiva o congiunta) da Nextalia sono attive in diversi settori, tra cui il *packaging* alimentare monouso[1]. Nextalia è soggetta al controllo esclusivo di Canzonieri Holding S.r.l. Il Gruppo Acquirente, nel 2025, ha realizzato quasi interamente in Italia, un fatturato di circa *[1-2]*[*] miliardi di euro.

2. Plastic Legno S.p.A. (di seguito, "Plastic Legno"; C.F. 00511590010) è una società attiva nel settore del *food packaging*, specializzata nella progettazione, produzione e commercializzazione di imballaggi in plastica per l'industria alimentare, destinati principalmente ai settori lattiero-caseario, dolciario e gastronomico. Plastic Legno produce, inoltre, articoli in plastica per i settori dei giocattoli, dello sport, dell'elettronica, dell'infanzia e del *merchandising* promozionale. Il capitale sociale di Plastic Legno, è integralmente detenuto da Sunino S.p.A., società controllata esclusivamente da persone fisiche.

---

[1] Si precisa che l'unica società del Gruppo Acquirente attiva nel settore del *food packaging* è Flo S.p.A., che, tramite la controllata ISAP Packaging S.p.A., opera anche nel settore lattiero-caseario, con un fatturato pari a circa *[omissis]* milioni di euro.

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

3. Resaplast S.r.l. (di seguito, "Resaplast"; C.F. 05793300723) è una società specializzata nella produzione e lavorazione di contenitori in plastica e *packaging* in carta per il settore alimentare. Resaplast è controllata per il 75% da Plastic Legno. Nel 2025, il fatturato realizzato da Plastic Legno e Resaplast in Italia è di circa *[35-100]* milioni di euro.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

4. L'operazione comunicata (di seguito, "Operazione") consiste nell'acquisizione del controllo esclusivo indiretto, da parte del Gruppo Acquirente, del ramo d'azienda relativo al settore *food packaging*[2] di Plastic Legno, nonché di Resaplast (di seguito, congiuntamente, "Target").

5. All'esito dell'Operazione, il Gruppo Acquirente eserciterà il controllo esclusivo di un veicolo societario a tale scopo costituito (di seguito, "HoldCo"[3]) e, per il suo tramite, della Target. In particolare, il Gruppo Acquirente deterrà indirettamente il 55% del capitale sociale e dei diritti di voto di HoldCo, mentre Sunino deterrà il restante 45%. I Patti parasociali non prevedono diritti di veto in capo a Sunino e, pertanto, il Gruppo Acquirente sarà in grado di adottare autonomamente decisioni su materie strategiche della Target[4]. Inoltre, il Gruppo Acquirente potrà nominare la maggioranza dei componenti dei consigli di amministrazione di HoldCo, Plastic Legno e Resaplast (rispettivamente tre su cinque, sei su dieci e tre su quattro), l'amministratore delegato di Plastic Legno, nonché il presidente e l'amministratore delegato di Resaplast.

6. Pertanto, a esito dell'Operazione, in considerazione dei diritti di nomina dei membri del consiglio di amministrazione e dell'assetto dei poteri di *governance*, la Target sarà soggetta al controllo esclusivo del Gruppo Acquirente.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

7. L'Operazione, in quanto finalizzata all'acquisizione del controllo esclusivo di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 595 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 36 milioni di euro.

---

[2] L'Operazione prevede, in via preliminare, la scissione parziale di Plastic Legno mediante l'assegnazione a una società interamente detenuta da Sunino, delle partecipazioni e delle attività estranee al settore del *food packaging* (ad eccezione delle attività di *food packaging* svolte in favore di un cliente attivo nel settore dolciario al di fuori del territorio italiano, per un fatturato pari a circa *[omissis]* milioni di euro).

[3] HoldCo deterrà l'intero capitale sociale di Plastic Legno, che esclude il ramo d'azienda scisso, che, a sua volta, deterrà l'intero capitale sociale di Resaplast.

[4] I diritti di veto riconosciuti a Sunino riguardano un elenco tassativo di materie funzionali alla tutela del suo investimento di minoranza, senza attribuirle il potere di bloccare le decisioni strategiche relative alla gestione delle società.

IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

IV.1. Il mercato del prodotto

8. Sotto il profilo merceologico, il settore interessato dall'Operazione è quello degli imballaggi alimentari. Esso può essere segmentato individuando ambiti merceologici distinti in funzione dei materiali e delle tecnologie usate nella produzione dell'imballaggio, del tipo di clientela e di alimento a cui l'imballaggio è destinato[5].

9. Ai fini dell'Operazione, comunque, non appare necessario addivenire a una esatta delimitazione merceologica del mercato, dal momento che la valutazione dei suoi effetti non cambierebbe qualunque segmentazione venisse adottata.

IV.2. Il mercato geografico

10. Sotto il profilo geografico, la dimensione del settore interessato può ritenersi in prima approssimazione sovranazionale, almeno corrispondente allo Spazio economico europeo[6].

11. Tuttavia, ai fini dell'analisi dell'Operazione non appare necessario addivenire ad una esatta delimitazione geografica del mercato, in quanto, anche adottando una definizione più restrittiva, pari a quella nazionale, la valutazione dell'Operazione non cambierebbe.

IV.3. Gli effetti dell'Operazione

12. L'Operazione non appare idonea a produrre effetti distorsivi della concorrenza.

13. Infatti, il Gruppo Acquirente è attivo nei mercati rilevanti in misura assolutamente marginale tramite la controllata Flo S.p.A. In particolare, le quote di mercato congiunte in tutte le possibili definizioni alternative dei mercati, risultano sempre inferiori all'1%.

14. Inoltre, sotto il profilo verticale, nessuna società del Gruppo Acquirente, opera in mercati posti a monte o a valle del mercato nel quale è attiva la Target.

15. Infine, è opportuno tenere presente che nel settore interessato dall'Operazione sono attivi numerosi e qualificati concorrenti.

16. Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non appare idonea a ostacolare la concorrenza nei mercati rilevanti e a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

RITENUTO, pertanto, che l'Operazione non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

---

[5] Cfr. C12798 – *Nextalia SGR/FLO*, provvedimento n. 31858 del 17 febbraio 2026, in Bollettino n. 10/2026.

[6] Cfr. *ibidem*.

Il presente provvedimento sarà pubblicato nel Bollettino dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Saverio Valentino

C12868 - ETJCA GROUP/ MAGISTRA-TALENTI-EYES-PROFORM-OFFICINE 69
Provvedimento n. 32082

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 ottobre 2026;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il d.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione della società Etjca Group S.p.A., pervenuta in data 14 ottobre 2026;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Etjca Group S.p.A. (di seguito, "Etjca"; C.F. 12720200158) è una società per azioni con sede in Italia, controllata indirettamente in via esclusiva da Dare Mighty Things S.r.l. (di seguito, "Damit"; C.F. 11725270968), una *holding* d'investimento avente a oggetto l'assunzione, la gestione e il coordinamento tecnico-finanziario di partecipazioni in altre società, italiane o estere, unitamente alla gestione di titoli e strumenti finanziari.
In particolare, Etjca è un'agenzia di somministrazione di lavoro che fornisce personale a tempo determinato a imprese clienti, curando selezione, gestione contrattuale e assegnazione dei lavoratori presso terzi. La società eroga, inoltre, servizi di formazione professionale finanziata e svolge funzioni di coordinamento delle società del gruppo attive sia nei medesimi settori che nei settori verticali adiacenti.
La società controllante, Damit, detiene inoltre, indirettamente e in modo non esclusivo, il controllo di altre tre società attive in settori estranei a quelli in cui è attiva Etjca, in particolare: *i)* una società che svolge attività di ripristino della sicurezza stradale a seguito di incidenti, consistenti nella pulizia, nel lavaggio e nell'aspirazione di liquidi e detriti presenti sulle infrastrutture viarie; *ii)* una società che svolge attività di comparazione nel settore dei servizi di intermediazione per l'energia elettrica e il gas naturale; *iii)* una società che svolge attività di sviluppo, installazione e vendita di *software* gestionali e organizzativi innovativi per il calcolo delle *royalties* connesse al diritto d'autore e, più in generale, destinati all'industria musicale, agli autori e agli editori.
Damit, nel 2025, ha realizzato un fatturato pari a circa *[595-700]*[*] milioni di euro, di cui *[595-700]* milioni realizzati in Italia.

2. Oggetto di acquisizione sono cinque società (di seguito, "le *Target*", o "Gruppo *Target*"), tutte attualmente controllate in via esclusiva da Doa Holding S.r.l. (di seguito, "Doa" o "Venditore"). Nello specifico si tratta di: i) Magistra S.r.l. (C.F. 07781591214); ii) Talenti S.r.l. (C.F.

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

04404410617); iii) Eyes S.r.l. (C.F. 07542411009); iv) Proform S.r.l. (C.F. 04638770752); v) Officine 69 S.r.l. (C.F. 18141301004). Tali società sono attive nell'offerta di corsi di formazione e di aggiornamento professionale per l'inserimento nel mercato del lavoro e per la riqualificazione delle competenze. Inoltre, Talenti S.r.l. è attiva nell'offerta di servizi di somministrazione di lavoro temporaneo/interinale, svolgendo attività di agenzia di collocamento, servizi di ricerca, selezione, collocamento e supporto per il ricollocamento di personale. Il fatturato totale realizzato nel 2025, interamente in Italia, dalle società del Gruppo *Target*, è stato pari a circa *[36-100]* milioni.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione in esame (di seguito, "Operazione") consiste nell'acquisizione da parte di Etjca del controllo esclusivo delle *Target,* così come previsto da contratto di compravendita, nonché nel trasferimento della piena titolarità della piattaforma di cui è proprietaria la società Going S.r.l. (di seguito, "Going"), controllata da Doa. Tale piattaforma viene utilizzata per l'erogazione di servizi di formazione a distanza (di seguito, "Piattaforma FAD") – sia in modalità sincrona, sia asincrona – la quale permette lo scambio di contenuti formativi multimediali e, nel caso della modalità sincrona, consente altresì l'interazione tra docente e partecipanti. Il contratto prevede altresì, previo completamento del trasferimento della piattaforma FAD, il trasferimento in favore di Magistra (o di un'altra delle società *Target*) di tutte le attività svolte da Going, unitamente ai contratti e *asset* necessari all'espletamento di tali attività, a eccezione delle attività immobiliari e non attinenti al settore dei servizi *Human Resources*.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

4. L'Operazione, in quanto comporta l'acquisizione del controllo un'impresa o più imprese, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera *b),* della legge n. 287/1990. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 595 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 36 milioni di euro.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

IV.1 I mercati del prodotto e geografici

5. In considerazione delle attività svolte dal Gruppo *Target*, l'Operazione interessa due distinti mercati: a) il mercato dei servizi di somministrazione di lavoro temporaneo; b) il mercato dei servizi di formazione professionale finanziata. In particolare, il Gruppo *Target* è attivo soprattutto nella fornitura di servizi di lavoro temporaneo, attraverso cui realizza attualmente circa i tre quarti del proprio fatturato totale.

a) Mercato della fornitura di lavoro temporaneo (somministrazione di lavoro)

6. Per fornitura di lavoro temporaneo, o somministrazione di lavoro, si intende quella forma di lavoro a cui partecipano tre soggetti: l'agenzia del lavoro, una persona in cerca di occupazione e l'azienda che ne fa richiesta. L'agenzia del lavoro, in particolare, cerca e assume il lavoratore, mettendolo così a disposizione dell'impresa a tempo determinato o indeterminato. Secondo la prassi dell'Autorità, il mercato della prestazione di servizi di somministrazione di lavoro è differente dal mercato dei servizi di collocamento. In particolare, il mercato della prestazione di servizi di somministrazione di lavoro è caratterizzato da imprese che normalmente stabiliscono con le persone in cerca di occupazione una relazione diretta, di lunga durata e in alcuni casi anche di tipo esclusivo. Inoltre, per quanto concerne la tipologia dei servizi offerti, le imprese di prestazione di servizi di somministrazione di lavoro offrono una serie di prestazioni supplementari, essenzialmente legate all'addestramento del personale, le quali valgono a differenziarle dalle imprese di collocamento[1]. In considerazione della sua genericità, la prestazione di servizi di somministrazione di lavoro può essere rivolta a un'ampia e variegata gamma di settori industriali, tipologie di clienti e dimensioni di aziende.

7. Dal punto di vista geografico, sulla base di una consolidata prassi applicativa, il mercato della somministrazione di lavoro temporaneo presenta dimensione nazionale in base a considerazioni legate alle differenze linguistiche e ai diversi regimi normativi vigenti nei vari Stati, dal lato dell'offerta, nonché alle preferenze dei lavoratori e alle indicazioni delle imprese utilizzatrici in termini di sede lavorativa, dal lato della domanda[2].

b) Mercato dei servizi di formazione professionale

8. Il mercato dei servizi di formazione professionale consiste nella gestione della formazione anche mediante lo sviluppo di programmi *software* a ciò destinati. In particolare, le società attive in tale mercato forniscono, anche attraverso l'information *technology*, servizi di formazione professionale consistenti nella progettazione, organizzazione e gestione di corsi di formazione, erogati a favore di personale dipendente di imprese private, della pubblica amministrazione e di soggetti terzi[3].

9. In tale mercato, potrebbe individuarsi una segmentazione più ristretta, relativa ai servizi di formazione professionale finanziata, cioè servizi di formazione professionale che sono finanziati mediante risorse pubbliche nazionali, dell'Unione europea e regionali.

---

[1] Cfr. C5161 - *Adecco/Jobpilot*, provvedimento n. 10624 del 4 aprile 2002, in Bollettino n. 14/2002; C4242 - *Eurolabour/Sinterim-Sintex-Ergon Line-Tempor*, provvedimento n. 8876 del 9 novembre 2000, in Bollettino n. 45/2000; C12591 - *Openjobmetis/Just On Business* provvedimento n. 31022 del 10 gennaio 2024, in Bollettino n. 4/2024; C12356 - *Openjobmetis/Quanta-Quanta Ressources Humaines*, provvedimento n. 28580 del 16 febbraio 2021, in Bollettino n. 7/2021; C12623 – *W Group Holding/Ali Agenzia per il lavoro*, provvedimento n. 31191 del 7 maggio 2024, in Bollettino n. 21/2024.

[2] Cfr., *ex multis*, C12591 - *Openjobmetis/Just On Business*, cit.; C12356 - *Openjobmetis/Quanta-Quanta Ressources Humaines*, cit.; C4242 - *Eurolabour/Sinterim-Sintex-Ergon Line-Tempor,* cit.; C12623 – *W Group Holding/Ali Agenzia per il lavoro*, cit..

[3] Cfr. C12623 – *W Group Holding/Ali Agenzia per il lavoro*, cit.; C12591 - *Openjobmetis/Just On Business*, cit.; C11285 - *GI Group/Asset Management-Asset Data*, cit..

10. Ai fini della valutazione dell'Operazione, tuttavia, non appare necessario giungere a una precisa definizione merceologica del mercato, in quanto, qualunque sia la definizione adottata, la valutazione dell'Operazione non muterebbe.

11. Dal punto di vista geografico, il mercato dei servizi di formazione professionale presenta dimensione nazionale in considerazione dell'importanza della lingua in relazione al tipo di servizio prestato e della necessità per le imprese fornitrici di avere una stabile organizzazione sul territorio nazionale[4].

IV.2 Effetti dell'Operazione

12. L'Operazione non appare suscettibile di modificare in modo apprezzabile la struttura concorrenziale dei mercati coinvolti. In particolare, nel mercato della somministrazione di lavoro temporaneo, le vendite totali del Gruppo *Target* a livello nazionale sono state nel 2025 pari a *[36-100]* milioni di euro, corrispondenti a una quota di mercato pari *[a meno dell'1%]* nel 2025. Nel medesimo mercato, le vendite del gruppo a cui fa capo Etjca sono state pari nel 2025 a *[100-595]* milioni di euro, corrispondenti a una quota di mercato pari al *[1-5%].* La quota di mercato *post-merger* risulta pertanto pari al *[1-5%].* Sul medesimo mercato sono attivi a livello nazionale diversi operatori di rilievo, quali il gruppo Adecco, il gruppo Gi Group, e il gruppo Manpower, con quote di mercato stimate nel 2025, rispettivamente, pari al 15-20%, al 10-15% e al 5-10%.

13. Per quanto riguarda il mercato dei servizi di formazione professionale, le sovrapposizioni fra i due gruppi sono di entità minima. In tale mercato, le Parti operano esclusivamente nel settore della formazione professionale finanziata; nel 2025, le vendite totali del Gruppo *Target* sono state nel 2025 pari a *[10-36]* milioni di euro, che rappresentano una quota di mercato pari allo *[a meno dell'1%],* mentre le vendite del gruppo a cui fa capo Etjca sono state nel 2025 pari a *[36-100]* milioni di euro, corrispondenti a una quota di mercato pari al *[1-5%].* Pertanto, la quota aggregata a seguito dell'Operazione sarà pari al *[1-5%].* I principali concorrenti in tale mercato sono il gruppo Digit'Ed, con quota del *[5-10%],* il gruppo Atena e il gruppo Galgano Formazione, con quote di mercato stimate tra l'1% e il 5%. Il mercato in questione, oltre a non presentare significative barriere all'entrata, è dunque caratterizzato da una notevole frammentazione.

14. Alla luce delle considerazioni che precedono, l'Operazione non appare, dunque, idonea a ostacolare in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

RITENUTO, pertanto, che l'Operazione non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

---

[4] Cfr. C12623 – *W Group Holding/Ali Agenzia per il lavoro*, cit.; C12210 - *Zucchetti/Ramo di azienda di Data Management Human Resource Management*, provvedimento n. 27570 del 20 febbraio 2019, in Bollettino n. 10/2019.; C5615 - *Business Solutions-Antex Amministrazione del Personale/Human Resources Services*, cit..

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

Il provvedimento sarà pubblicato nel Bollettino dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Saverio Valentino

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS13165 – USE AI - VARIE PROBLEMATICHE
Avviso di avvio di procedimento istruttorio

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria 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 del 5 novembre 2024, n. 31356, in relazione al procedimento PS13165.

La pubblicazione del presente avviso, seguito dalla comunicazione di avvio del procedimento, sul Bollettino settimanale dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 6, comma 2 del Regolamento, attesa la mancata ricezione di riscontri ai tentativi di trasmissione della stessa comunicazione di avvio (prot. 93372 del 29 luglio 2026), operati mediante richiesta di collaborazione al Consolato Generale d'Italia a Filadelfia in data 29 luglio 2026 (prott. 93370 e 93433) e in data 22 settembre 2026 (prot. 113701). Non è infatti pervenuta conferma che l'avvio istruttorio sia stato notificato con successo.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione piattaforme digitali e comunicazioni del Dipartimento per la tutela del consumatore 1 e il riferimento PS13165.

Oggetto: Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo"), nonché ai sensi dell'articolo 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del Regolamento.

I. La Parte

1. Use AI Inc. (di seguito anche "Use AI" o "Professionista"), fornitore dell'omonimo sistema di intelligenza artificiale, fruibile dagli utenti italiani in lingua italiana dal dominio https://use.ai/it, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo.

II. Le condotte

2. Dalle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo e dalle segnalazioni di alcuni consumatori pervenute a partire dal mese di marzo 2026, è emerso che il

Professionista avrebbe posto in essere alcune condotte, di seguito descritte, suscettibili di configurare due distinte pratiche commerciali scorrette.

II.A La prima pratica commerciale

3. La prima pratica commerciale riguarda le informazioni rese da Use AI in ordine alle condizioni, alle caratteristiche e ai limiti del servizio. In particolare, dall'attività preistruttoria svolta sono emerse criticità relative all'informativa resa da Use AI con riguardo: *i)* alle condizioni di conversione dell'offerta di prova in un abbonamento mensile, nonché di rinnovo degli abbonamenti; *ii)* ai limiti di utilizzo del servizio; *iii*) al rischio di generazione di contenuti non corretti, comunemente indicato come rischio di "allucinazioni".

i) Omissioni e ambiguità informative relative alle condizioni di conversione dell'offerta di prova in un abbonamento mensile, nonché di rinnovo degli abbonamenti

4. Con riferimento all'offerta di prova del servizio della durata di sette giorni al costo di un euro, destinata a convertirsi automaticamente in un abbonamento mensile, non vengono fornite informazioni adeguate sul termine entro il quale il consumatore è tenuto a comunicare la disdetta per impedire tale conversione e il conseguente addebito.

5. Difatti, accedendo al sito *internet* http://www.use.ai/ l'utente può utilizzare sin da subito il servizio ed effettuare una prima richiesta (c.d. "*query*") gratuita senza necessità di registrarsi. All'inserimento di una seconda richiesta, compare un *popup* che invita l'utente a effettuare la registrazione. Completata la registrazione, viene visualizzato un secondo *popup*, mediante il quale viene proposto il passaggio dell'account a "PRO", con varie tipologie di abbonamenti. In particolare, viene offerta la possibilità di aderire a un periodo di prova (c.d. "*trial*") della durata di sette giorni al costo di un euro, oppure di sottoscrivere un abbonamento trimestrale o semestrale. Selezionando l'opzione *trial*, il *popup* informa solamente che, al termine del periodo di prova, viene attivato automaticamente un abbonamento mensile ("*Dopo il trial, addebiteremo €29.99 ogni mese finché non cancelli*").

6. Nella schermata appena menzionata non viene tuttavia indicato che, per impedire la conversione automatica del *trial* nell'abbonamento mensile e il conseguente addebito, la richiesta di "cancellazione" deve essere trasmessa almeno ventiquattro ore prima della scadenza del periodo di prova. Tale informazione non viene fornita neppure nell'email inviata a seguito dell'adesione all'offerta di prova, nella quale viene al contrario indicato "*Puoi annullare in qualsiasi momento* […]". Nemmeno nella sezione "*Centro Assistenza*" – accessibile tramite apposito collegamento collocato nel *footer* del sito *web* o, una volta effettuato il *login*, selezionando la voce "*Ottieni aiuto*" presente nel menu a tendina che si apre cliccando sul nome utente collocato in basso a sinistra – viene precisato che la disdetta dal periodo di prova deve essere trasmessa entro la citata tempistica, essendo invece indicato, sotto la voce "*Cancellazione e Rimborsi*", che "*Se un cliente cancella il suo abbonamento durante il suo periodo di prova prima che finisca, non avrà il suo abbonamento rinnovato, e un rimborso non sarà necessario. Tuttavia, una volta che il periodo di prova conclude e il cliente continua con l'abbonamento, l'abbonamento diventa non rimborsabile*".

7. La medesima criticità emerge anche con riferimento agli abbonamenti trimestrali e semestrali, atteso che, nel corso del relativo processo di acquisto, il consumatore viene informato soltanto della necessità di procedere alla cancellazione prima del rinnovo automatico, senza che sia indicato il termine entro cui tale azione deve essere compiuta.

8. L'informazione relativa alle tempistiche entro cui effettuare la disdetta è rinvenibile nel documento "*Terms and Conditions"* (di seguito, "*T&C*"), accessibile dal *footer*[1] del sito *web* esclusivamente in lingua inglese, agli articoli 13.1 e 16.1. In lingua italiana, invece, l'informazione è riportata solamente nella sezione "*Prezzi*" del "*Centro assistenza*", cui si accede tramite un apposito collegamento presente nel *footer* del sito *web*[2]. In particolare, essa è contenuta all'interno delle F.A.Q. poste in fondo alla pagina, dopo la presentazione dei piani di abbonamento, e diviene visibile soltanto cliccando sulla domanda "*Come cancello il mio abbonamento*". In tale sede, peraltro, viene rappresentato genericamente che l'abbonamento deve essere cancellato "*almeno 24 ore prima del tuo prossimo ciclo di fatturazione per evitare addebiti*", ma non è indicato che tale termine deve essere rispettato anche con riferimento all'offerta di prova per impedirne la conversione in abbonamento mensile.

ii) Omissioni e ambiguità informative relative ai limiti di utilizzo del servizio e decettività del claim "Senza Limiti"

9. In fase di registrazione e di presentazione dei diversi piani di abbonamento non vengono fornite informazioni specifiche circa i limiti di utilizzo del servizio. Anzitutto, prima della registrazione l'utente non viene adeguatamente informato che la stessa non è sufficiente per continuare a utilizzare gratuitamente il servizio dopo la prima *query*, essendo richiesto il passaggio a un *account* a pagamento. Inoltre, nel *popup* in cui viene proposto il passaggio dell'account a "PRO" è presente in basso, con caratteri ridotti, l'avvertenza "*Si applicano limiti di utilizzo equo*" seguita dal collegamento "*Scopri di più*", che rinvia a una pagina di assistenza relativa alla "*Politica di utilizzo corretto*", ove viene fatto riferimento esclusivamente a ipotesi di utilizzo improprio del servizio (ad esempio "*uso automatizzato o programmatico*", "*condivisione delle credenziali del tuo account*", "*rivendita dell'accesso o utilizzo del tuo account per alimentare servizi di terze parti*"). Non vengono tuttavia specificati, né in tale sede né altrove, i limiti riferiti all'uso "proprio" del servizio, quali il numero di richieste che il consumatore può effettuare in un determinato arco temporale.

10. Al contrario, il consumatore è destinatario di affermazioni che sembrerebbero lasciar intendere l'inesistenza di siffatti limiti. Il Professionista utilizza, infatti, il *claim* "*AI Senza Limiti*" nel titolo di un annuncio presente nella sezione "*Risultati sponsorizzati*" del motore di ricerca *Google Search*.

11. L'esistenza di limiti di utilizzo in termini di richieste che il consumatore può effettuare in un determinato arco temporale viene rappresentata, in modo del tutto generico e vago, solamente nei T&C. Anche in tale sede, tuttavia, tali limiti non vengono in alcun modo quantificati e la loro determinazione appare anzi rimessa alla totale discrezionalità del Professionista[3].

---

[1] Il *footer* contenente il collegamento ai T&C è visibile nella *homepage* del servizio prima di aver effettuato il *login*, mentre scompare da tale pagina una volta eseguito il *login*. Per visualizzare il *footer* (e accedere ai T&C) dopo l'autenticazione, l'utente deve cliccare sul proprio nome in basso a sinistra, selezionare "Ottieni aiuto" e scorrere la pagina fino in fondo.

[2] Si veda quanto indicato nella nota 1 circa l'accessibilità del *footer* da parte di utenti che hanno effettuato il *login.*

[3] Cfr. l'articolo 5.2 dei Terms and Conditions secondo cui "*Each subscription tier has a daily usage limit that resets periodically. Usage limits may vary by subscription plan and may be adjusted at our discretion. Once your daily usage limit is reached, you will be unable to access certain features or generate additional responses until your allocation resets*"

iii) Carenze informative relative al rischio di generazione di contenuti non corretti, comunemente indicato come rischio di "allucinazioni"

12. Il Professionista ometterebbe di fornire ai consumatori un'informativa sufficientemente chiara, immediata e intelligibile sulla possibilità di incorrere in quelle che in gergo tecnico prendono il nome di "allucinazioni": situazioni cioè in cui, a fronte di un dato *input* inserito da un utente, il modello di IA genera uno o più output contenenti informazioni inesatte, fuorvianti o inventate.

13. In particolare, nessuna avvertenza sull'eventualità che si verifichino allucinazioni appare (mediante *disclaimer* o *warning*) durante l'utilizzo delle chat accessibili tramite Use AI, a prescindere dal fatto che l'utente abbia effettuato o meno l'upgrade dell'account a "PRO". Inoltre, informazioni immediate sul rischio di allucinazioni non compaiono in alcuna fase della procedura di registrazione e di passaggio dell'account a "PRO". Al contrario, nell'annuncio presente nella sezione "*Risultati sponsorizzati*" del motore di ricerca *Google Search* viene enfatizzata l'accuratezza dei risultati, mediante l'affermazione "*Usa AI Multi-LLM per risposte accurate e naturali*".

14. La sussistenza del rischio di incorrere in allucinazioni nell'uso di Use AI è peraltro ammessa dallo stesso Professionista nei T&C, disponibili come già detto esclusivamente in lingua inglese[4].

II.B La seconda pratica commerciale

15. La seconda pratica commerciale riguarda l'omissione delle informazioni relative al diritto del consumatore di recedere dal contratto entro quattordici giorni dalla sua conclusione (c.d. diritto di recesso o diritto di ripensamento) e la frapposizione di ostacoli all'esercizio di tale diritto.

16. Il Professionista, infatti, non sembrerebbe fornire alcuna informativa in merito alla sussistenza per i consumatori dell'Unione europea, e dunque anche per i consumatori italiani, del diritto di recesso, nonché delle relative condizioni, modalità di esercizio ed effetti, incluso il diritto al rimborso, né sembrerebbe aver reso disponibile il modulo di recesso. Indicazioni in merito al diritto di recesso non si rinvengono neppure nei T&C, che contemplano soltanto la diversa ipotesi di "annullamento" (o "*cancellation*") dell'abbonamento, assimilabile a una disdetta e volta ad impedirne il successivo rinnovo.

17. La possibilità di esercitare il recesso non sembrerebbe inoltre essere garantita dal Professionista. In tal senso depone anche una segnalazione pervenuta, nella quale il segnalante riferisce che, a fronte di una sua espressa richiesta di recesso, il Professionista lo avrebbe inizialmente negato, concedendolo soltanto a seguito dell'insistenza del consumatore, che si sarebbe richiamato alla normativa nazionale e unionale.

18. Infine, il Professionista non parrebbe aver reso disponibile una funzione, ben visibile e facilmente accessibile nell'interfaccia *online*, per consentire al consumatore di effettuare il recesso. L'unica funzione che risulta disponibile è quella che consente di "annullare" l'abbonamento, impedendone il successivo rinnovo.

[4] Si veda, ad esempio, l'articolo 11.1 in cui si indica: "*The Services generate responses («Output») based on user input using artificial intelligence technologies and large language models. You understand and acknowledge that all Output is generated automatically without human review, and may contain inaccuracies, incomplete information, or material that is outdated, offensive, or otherwise unsuitable for your intended purpose*".

III. Possibili profili di illiceità delle pratiche commerciali

19. Le condotte descritte al punto II.A della presente comunicazione sembrerebbero integrare una pratica commerciale scorretta unitaria, in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, consistente nella promozione e commercializzazione del servizio Use AI mediante una rappresentazione incompleta e fuorviante delle condizioni, delle caratteristiche e dei limiti del servizio. In particolare, tale complesso di azioni e omissioni appare idoneo a falsare la scelta dei consumatori di utilizzare il servizio, di registrarsi, di aderire all'offerta di prova o di abbonamento, nonché di convertire la prova o rinnovare l'abbonamento.

20. Anzitutto, con riferimento all'offerta di prova, il Professionista non sembra fornire ai consumatori informazioni chiare e facilmente accessibili in ordine alla necessità di effettuare la disdetta almeno ventiquattro ore prima della scadenza del periodo prova per impedirne la conversione automatica in un abbonamento mensile e il conseguente addebito. Al contrario, le affermazioni contenute nell'email di conferma e in una pagina di assistenza sembrerebbero suggerire che la richiesta di disdetta possa essere formulata in ogni momento.

21. L'omissione informativa non può ritenersi colmata dall'indicazione contenuta nei T&C, la quale non risulta immediata né di agevole individuazione poiché collocata all'interno di un documento particolarmente esteso, disponibile esclusivamente in lingua inglese e la cui consultazione è soltanto eventuale. Parimenti, non è idoneo a colmare l'omissione quanto riportato nella sezione "*Prezzi*" presente nel *footer* del sito *web*, ove viene indicato che l'abbonamento deve essere cancellato "*almeno 24 ore prima del tuo prossimo ciclo di fatturazione per evitare addebiti*". Ciò non solo perché anche la consultazione di tale informazione riveste carattere meramente eventuale ma anche perché l'informativa in questione è priva di qualsivoglia riferimento al periodo di prova.

22. La medesima criticità si pone anche con riferimento ai piani di abbonamento trimestrali e semestrali soggetti a rinnovo automatico atteso che neppure in tali casi il consumatore viene informato in modo chiaro e immediato della necessità di manifestare la propria volontà di non rinnovare l'abbonamento almeno ventiquattro ore prima della relativa scadenza.

23. In secondo luogo, il Professionista non sembra fornire ai consumatori informazioni sufficientemente chiare in merito all'esistenza di limiti di utilizzo del servizio e, in particolare, al numero di richieste effettuabili in un determinato arco temporale. Al contrario, il consumatore risulta essere destinatario – tramite *claim* utilizzati in annunci sponsorizzati – di affermazioni che sembrerebbero lasciar intendere l'inesistenza di siffatti limiti. Si tratta di informazioni essenziali ai fini della valutazione dell'offerta. Peraltro, prima della registrazione l'utente non parrebbe essere neppure adeguatamente informato che la sola registrazione non consente di continuare a utilizzare il servizio.

24. Infine, significative carenze informative emergono anche con riferimento al rischio di generazione di contenuti inesatti (c.d. "allucinazioni"), fenomeno tipicamente associato ai c.d. *Large Language Models*, senza che sia tuttavia fornita un'adeguata informativa in merito, né nella fase di registrazione o attivazione dell'account "PRO", né durante l'utilizzo del servizio.

25. L'informazione circa la possibilità di incorrere in allucinazioni appare essenziale affinché l'utenza possa compiere in modo consapevole la scelta di utilizzare i predetti modelli (anziché di quelli offerti dai *competitors*) – scelta che altrimenti è operata nella convinzione di poter fare pieno

affidamento sull'attendibilità e correttezza dei suoi risultati. Essa è quindi essenziale per l'assunzione di una decisione commerciale consapevole.

26. La descritta omissione informativa, d'altronde, non può dirsi colmata dall'avvertenza contenuta nei T&C, in quanto essa non risulta di immediata né di agevole individuazione, atteso che come già evidenziato tali T&C sono disponibili esclusivamente in lingua inglese, constano di numerosi articoli e la loro consultazione è solo eventuale.

27. Peraltro, i profili di criticità rilevati con riferimento al rischio di c.d. "allucinazioni" non sembrerebbero esaurirsi nell'omissione o comunque inadeguatezza dell'informativa circa l'esistenza di tale rischio, attenendo anche alla diffusione di informazioni che enfatizzano l'accuratezza dei risultati.

28. Le condotte descritte al punto II.B della presente comunicazione potrebbero integrare una pratica commerciale scorretta, caratterizzata sia da profili di ingannevolezza sia da profili di aggressività, altresì in relazione al disposto degli articoli 49, 52 e, per il periodo successivo al 19 giugno 2026, dell'articolo 54-*bis* del Codice del consumo.

29. Sotto il profilo dell'ingannevolezza, rileva, ai sensi dell'articolo 22, comma 5 del Codice del consumo, il mancato assolvimento degli obblighi informativi previsti dall'articolo 49, comma 1, lettera h) del medesimo codice per i contratti a distanza, avendo il Professionista omesso di informare il consumatore in merito all'esistenza del diritto di recesso, alle relative condizioni e modalità di esercizio e ai conseguenti effetti, nonché alla disponibilità del modulo per il suo esercizio.

30. Quanto all'aggressività, rileva l'idoneità dei comportamenti adottati dal Professionista a tradursi in possibili ostacoli all'esercizio del diritto di recesso. Il Professionista, infatti, oltre a non fornire informazioni in merito a tale diritto, non ha concretamente messo a disposizione del consumatore gli strumenti previsti dal Codice del consumo per il suo esercizio, inclusa l'apposita funzione online resa obbligatoria dall'articolo 54-*bis*. Da ciò deriva la necessità, per i consumatori che intendano far valere detto diritto, di rivolgersi ai canali di assistenza del Professionista, i quali parrebbero opporre ingiustificate resistenze, disincentivando o comunque rendendo difficoltoso il recesso. Tali comportamenti configurano un indebito condizionamento idoneo a limitare considerevolmente la libertà di comportamento dei consumatori e, in particolare, la facoltà di esercitare, di fatto, il diritto di recesso previsto dall'articolo 52 del Codice del consumo

31. In definitiva, pertanto, le condotte di cui al punto II.B della presente comunicazione, complessivamente considerate, appaiono potenzialmente in grado di integrare una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

IV. Modalità e termini istruttori

32. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto **III**;
b) che il responsabile del procedimento è il dott. [*omissis*];
c) che il procedimento si concluderà **entro 270 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento;

d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi dell'articolo 17, comma 2 del Regolamento;
f) che l'ufficio presso cui la Parte può accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento Tutela del Consumatore 1 (tel. [*omissis*]). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalla Parte o da persona delegata per iscritto;
g) che la Parte può presentare memorie scritte e documenti **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente.

V. Richiesta di informazioni

33. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede a Use AI Inc. di voler fornire, **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni.

1. Fornire indicazioni relativamente ai servizi di IA di Use AI. Nello specifico, indicare:
    a. l'elenco completo dei servizi di IA offerti in Italia, eventualmente distinguendo tra quelli gratuiti e quelli a pagamento;
    b. l'elenco dei sistemi di IA sui quali si basa, nonché le versioni dei medesimi;
    c. la data della prima disponibilità al pubblico italiano dei servizi di Use AI;
    d. eventuali modalità alternative al sito *web* attraverso cui è possibile per gli utenti italiani fruire dei servizi di Use AI;
    e. eventuali modalità di promozione/diffusione in Italia dei servizi di Use AI (a titolo esemplificativo e non esaustivo, si considerino comunicati stampa, paper di ricerca diffusioni open access, pubblicità offline od online) con i relativi contenuti;
2. indicare puntualmente i limiti di utilizzo del servizio, con particolare riferimento al numero massimo di richieste che ciascun utente può formulare in un dato arco temporale, specificando se tali limiti differiscano in caso di adesione al periodo di prova ovvero di sottoscrizione di un abbonamento mensile, trimestrale o semestrale;
3. chiarire in che modo i consumatori vengono informati in ordine:
    a. alla necessità di comunicare la disdetta almeno ventiquattro ore prima della scadenza dell'offerta di prova, al fine di impedirne la conversione automatica in abbonamento mensile, nonché almeno 24 ore prima dell'inizio del nuovo ciclo di fatturazione, al fine di impedire il rinnovo dell'abbonamento;
    b. ai limiti di utilizzo del servizio applicabili durante l'offerta di prova e in caso di sottoscrizione di un abbonamento;
4. chiarire se il Professionista riconosce e garantisce ai consumatori italiani il diritto di recedere dal contratto entro quattordici giorni dalla sua conclusione e di ottenere il conseguente rimborso, specificando:
    a. le modalità con cui i consumatori vengono informati dell'esistenza di tale diritto, delle relative condizioni e modalità di esercizio e dei conseguenti effetti, anche economici;

b. le modalità attraverso le quali il diritto di recesso può essere esercitato e quelle con cui il Professionista comunica al consumatore la ricezione della relativa dichiarazione e il suo esito;

5. indicare il numero complessivo di utenti italiani che hanno fruito dei servizi di Use AI a partire dalla loro introduzione sul mercato;

6. indicare le modalità di determinazione e/o classificazione da parte di Use AI di un utente come "utente italiano";

7. indicare il numero di reclami ricevuti da utenti italiani in relazione alle condotte descritte nella presente comunicazione e relative modalità di gestione;

8. fornire ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

34. Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.

35. Ai sensi dell'articolo 12, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

36. Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'articolo 27, comma 4, del Codice del consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, a una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero a una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

37. Ai fini della quantificazione delle eventuali sanzioni pecuniarie di cui all'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, si chiede a Use AI Inc. di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

38. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento Tutela del Consumatore – 1 e il riferimento PS/13165. Per eventuali chiarimenti e informazioni è possibile rivolgersi al dott. [*omissis*], *e-mail*: [*omissis*], P.E.C.: protocollo.agcm@pec.agcm.it.

Si allega informativa ai sensi dell'articolo 13 del regolamento (UE) 2016/679.

Il Responsabile del Procedimento
[*omissis*]

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- art. 13 del regolamento (UE) 2016/679 –

Il Regolamento UE 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito, "**Regolamento**" o "**GDPR**") contiene una serie di norme dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche. La presente informativa ne recepisce le previsioni.
L'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, nel fornire agli interessati le informazioni che seguono, assicura che il trattamento dei dati personali avverrà nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza e pertinenza.

1. Titolare del trattamento
Titolare del trattamento è l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato (di seguito "AGCM" o "Autorità"), con sede in Roma, Piazza Giuseppe Verdi n. 6A, *e-mail*;PEC: protocollo.agcm@pec.agcm.it; Centralino: +39 06858211.
2. Responsabile della protezione dei dati personali
Il Responsabile per la protezione dei dati dell'AGCM è contattabile, a mezzo email, al seguente *account* di posta elettronica: rpd@agcm.it, ovvero a mezzo posta, anche elettronica, indirizzata direttamente all'Autorità.
3. Tipologia dei dati trattati, finalità e base giuridica del trattamento
Tipologia dei dati trattati.
Per il perseguimento delle finalità indicate nella presente informativa, l'AGCM tratterà i dati personali comuni (a titolo esemplificativo dati anagrafici, dati di contatto, dati relativi alla qualifica professionale).
Finalità e base giuridica del trattamento
I dati personali raccolti verranno trattati per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento (nell'art. 6, par. 1, lett. e) GDPR) e, più precisamente, ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del consumo", nonché al Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore.
4. Destinatari dei dati personali.
I dati raccolti saranno conosciuti dal personale dell'Autorità autorizzato al trattamento e vincolato alla riservatezza.
Nei limiti del perseguimento delle finalità sopra indicate, qualora si rendesse necessario, il Titolare comunicherà i dati personali a soggetti terzi previa nomina degli stessi – *ex* art. 28 del GDPR – quali Responsabili del trattamento.
I dati conferiti potranno essere comunicati, altresì, sulla base delle disposizioni di legge o regolamento, a soggetti pubblici ed eventualmente ai soggetti privati che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi. Gli stessi, infine, potranno essere diffusi nel bollettino e sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it) nei limiti consentiti dalla legge o dai regolamenti.

5. Trasferimento dei dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale fuori dall'Unione Europea

I dati personali verranno trattati all'interno del territorio dell'Unione europea. Qualora si rendesse necessario, per ragioni di natura tecnica od operativa, l'AGCM si riserva, nel rispetto delle disposizioni normative applicabili, di trasferire i dati personali in Paesi al di fuori dell'Unione europea per i quali esistono "decisioni di adeguatezza" della Commissione europea, ovvero sulla base delle adeguate garanzie e/o delle specifiche deroghe previste dal Regolamento.

6. Modalità di trattamento e periodo di conservazione dei dati

Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati personali sono trattati nel rispetto del principio di proporzionalità del trattamento e in ossequio al principio di, minimizzazione, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità perseguite.

Il trattamento è strettamente funzionale allo svolgimento delle attività di cui al punto 3. della presente informativa e verrà effettuato nei modi e nei tempi necessari al perseguimento di dette finalità.

I dati personali saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati, fatti salvi i termini di conservazione previsti dalla legge e in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. Tali dati potranno essere conservati per periodi più lunghi esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici.

Al termine di tali periodi i dati verranno cancellati, salvo che il loro ulteriore trattamento sia necessario per consentire al Titolare di esercitare o difendere un diritto in sede giudiziale, nonché dare seguito a specifiche richieste delle Autorità italiane e/o estere, sempreché tali circostanze siano intervenute prima della scadenza di tale termine di conservazione.

Nel corso delle audizioni potranno essere effettuate delle registrazioni fonografiche ai soli fini della redazione del relativo processo verbale. In tal caso, le registrazioni acquisite saranno conservate per il tempo necessario alla redazione di detto verbale e distrutte subito dopo.

Per il trattamento dei dati non vengono utilizzati processi decisionali automatizzati e non viene effettuata alcuna forma di profilazione.

7. Diritti dell'interessato

Gli interessati hanno diritto di accedere in ogni momento ai dati che li riguardano e di esercitare i seguenti diritti previsti dagli artt. 15 e seguenti del GDPR: Diritto di accesso (art. 15); Diritto di rettifica (art. 16); Diritto alla cancellazione (art. 17); Diritto di limitazione di trattamento (art. 18); Diritto alla portabilità dei dati (art. 20); Diritto di opposizione (art. 21).

Per l'esercizio dei diritti anzidetti, l'interessato potrà presentare apposita istanza all'AGCM contattando il Responsabile della protezione dei dati presso l'Autorità, Piazza G. Verdi n. 6/A, 00198, Roma, *e-mail*: rpd@agcm.it.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, gli interessati i quali ritengono che il trattamento che li riguarda vìoli il regolamento UE 2016/679 hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

Autorità garante della concorrenza e del mercato	Bollettino Settimanale Anno XXXVI- N. 44 - 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 Web: https://www.agcm.it
Realizzazione grafica	Area Strategic Design