



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXXVI - n. 39

**Pubblicato sul sito www.agcm.it
12 ottobre 2026**

SOMMARIO

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	5
C12851 - TRASTEEL MAGONA/LIBERTY MAGONA	
<i>Provvedimento n. 32063</i>	5
C12858 - GRUPPO INTERGEA/RAMI DI AZIENDA DI VENUS	
<i>Provvedimento n. 32064</i>	8
C12862 - RENAISSANCE PARTNERS/DE WAVE	
<i>Provvedimento n. 32065</i>	12
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	15
AS2193 –DISCIPLINA DELLE SOLLECITAZIONI COMMERCIALI TELEFONICHE NEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS INTRODotta DAL DECRETO BOLLETTE	15
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	19
PS13018 - REPARADORA-CONSULENZA SUL DEBITO	
<i>Provvedimento n. 32066</i>	19

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12851 - TRASTEEL MAGONA/LIBERTY MAGONA

Provvedimento n. 32063

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 settembre 2026;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004 relativo al controllo delle concentrazioni tra imprese;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

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

VISTA la comunicazione pervenuta dalla società Trusteel Magona S.r.l. il 6 agosto 2026;

VISTA la richiesta di informazioni, inviata in data 2 settembre 2026, con conseguente interruzione dei termini ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTE le informazioni aggiuntive inviate da Trusteel Magona S.r.l., pervenute in data 11 settembre 2026;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Trusteel Magona S.r.l. (C.F. 14803550962; di seguito, "Trusteel Magona" o "Acquirente") è una società costituita appositamente per l'operazione da Trusteel Trading Holding S.A. (di seguito, "Trusteel Trading Holding" o "Gruppo Trusteel"), società di diritto lussemburghese attiva nella produzione, lavorazione e commercio di prodotti siderurgici e metallurgici. Il Gruppo Trusteel è, da un lato, controllato da Fantex Capital Inc., Fratelli Cosulich S.p.A. e Netfund S.A.; dall'altro, controlla varie società tutte attive nel settore siderurgico e metallurgico. Trusteel Trading Holding, nel 2025, ha realizzato in Italia un fatturato pari a [700-1000]* milioni di euro.

2. Liberty Magona S.r.l. (C.F. 01883410498; di seguito "Liberty Magona" o "Target") è una società attiva nella produzione, lavorazione e commercio dei metalli, specialmente ferro e acciaio, e loro trasformazione in nastri di acciaio rivestiti e non rivestiti. La società è controllata al 100% da Liberty Holdco Paloma S.r.l., a sua volta soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Liberty Paloma Limited (società di diritto britannico). Inoltre, la società controlla al 100% la Liberty Tillet S.a.s. (società di diritto francese) e al 50% la Società Mezzi portuali Piombino (S.ME.P.P.) S.p.A.

3. Liberty Magona, nel 2025, ha realizzato in Italia un fatturato pari a [35-100] milioni di euro.

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

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

4. L'operazione di concentrazione (di seguito, "l'Operazione") consiste nell'acquisizione del controllo esclusivo di Liberty Magona da parte di Trustee Trading Holding, per il tramite di Trusteel Magona appositamente costituita per l'Operazione.
5. L'Operazione sarà realizzata mediante un "Piano di Ristrutturazione soggetto a Omologazione" (di seguito, "PRO"), ai sensi dell'articolo 64-*bis* CCII, e prevede, in una prima fase, l'affitto a Trusteel Magona del ramo d'azienda di Liberty Magona e, successivamente all'omologazione del PRO, l'acquisizione dell'intero capitale sociale di quest'ultima mediante un aumento di capitale riservato.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

6. L'Operazione, in quanto comporta l'acquisizione del controllo 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 stessa 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 realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 36 milioni di euro.

IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

7. La società Target è attiva nella produzione, lavorazione e commercio dei metalli, specialmente ferro e acciaio, e nella loro trasformazione, principalmente nello stabilimento industriale di Piombino, in nastri rivestiti e non rivestiti (*coils*).
8. L'Operazione determina una sovrapposizione orizzontale nel mercato della produzione e commercializzazione *i)* di lamiere e nastri di acciaio zincati e/o pre-verniciate che può essere distinto nei sotto-mercati *ii)* dei prodotti in acciaio zincati e *iii)* dei prodotti in acciaio pre-verniciati.
9. Secondo le informazioni fornite dalle Parti, l'Operazione non presenta mercati interessati¹, in quanto: nel mercato *sub i)* la quota congiunta detenuta dalle Parti nel 2025 risulta inferiore all'2%; mentre per i mercati *sub ii)* e *sub iii)* la quota congiunta non è mai superiore al 15%, con un delta quota dello [*inferiore all'1%*] - per il mercato *sub ii)* - e del [*1-5%*] - per il mercato *sub iii)*. Peraltro in tali mercati anche nella definizione più ristretta, risultano attivi altri qualificati concorrenti.
10. Con riferimento alle relazioni verticali tra le attività delle Parti, non si ritiene che l'Operazione sia idonea a determinare effetti pregiudizievoli per la concorrenza, in considerazione della presenza limitata della società acquirente nel mercato della distribuzione² e, pertanto, non si ravvisa la capacità e/o l'incentivo di porre in essere condotte di preclusione verticale.

¹ Cfr. "Modalità per la comunicazione di un'operazione di concentrazione a norma della legge 10 ottobre 1990, n. 287 e del D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217, delibera n. 31089 del 27 febbraio 2024, come modificate dalla delibera n. 31809 del 16 dicembre 2025, Sezione VI.1, "Mercati interessati", p. 21, in Bollettino n. 4/2026.

² Secondo quanto dichiarato dalle Parti, Trusteel Magona è attiva nel mercato della distribuzione attraverso la propria controllata Tamac S.r.l. con una quota nel relativo mercato inferiore all'1%.

11. In ragione dell'assenza di mercati interessati, l'Operazione non appare idonea a ostacolare in misura significativa la concorrenza effettiva né a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

RITENUTO, pertanto, che l'Operazione in esame non ostacola in misura significativa la concorrenza effettiva nel mercato nazionale o in una sua parte rilevante ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990;

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.

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

C12858 - GRUPPO INTERGEA/RAMI DI AZIENDA DI VENUS*Provvedimento n. 32064*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 settembre 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 dal Gruppo Intergea S.p.A. in data 4 settembre 2026;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Gruppo Intergea S.p.A. (di seguito, "Intergea"; C.F. 05417120010), controllata dalla *holding* LDP Investments S.r.l.¹, è la società capogruppo del Gruppo Intergea (di seguito collettivamente "Gruppo Intergea"), attivo in Italia principalmente nella vendita al dettaglio di autoveicoli per passeggeri e veicoli commerciali nuovi e usati, nella fornitura di servizi di assistenza *post-vendita* e nella fornitura di ricambistica al dettaglio. Il Gruppo Intergea è titolare, tramite le sue concessionarie, di numerosi mandati di vendita per diverse case automobilistiche, operando per i marchi del Gruppo Stellantis, Volvo, Renault e Volkswagen.

Il Gruppo Intergea, nel 2025, ha realizzato, quasi interamente in Italia, un fatturato pari a circa [1-2]* miliardi di euro.

2. Venus S.p.A. (di seguito, "Venus"; C.F. 00695850966) è una società che svolge attività di commercio al dettaglio di veicoli per passeggeri nuovi e usati, servizi *post-vendita* di assistenza, manutenzione e riparazione di autoveicoli e vendita di ricambi al dettaglio nelle città di Milano, Monza, Cornate d'Adda (MB) e Seregno (MB). Oggetto dell'operazione sono due rami di azienda di Venus (di seguito, "Target") consistenti: *i*) nel Ramo di Milano (vendita e assistenza *post-vendita* per i marchi OMODA, JAECOO, MG, Smart, nonché assistenza per il marchio Mercedes); e *ii*) nel Ramo di Monza (vendita e assistenza *post-vendita* per i marchi MG, Maxus, nonché assistenza per il marchio Mercedes). Il capitale sociale di Venus è attualmente detenuto da tre persone fisiche. Il fatturato riconducibile ai rami di azienda Target, nel 2025, è stato pari a circa [36-100] milioni di euro, interamente realizzati in Italia.

¹ La *holding* LDP Investments S.r.l. è a sua volta controllata da una persona fisica.

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

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione comunicata (di seguito, "Operazione") consiste nell'acquisizione da parte del Gruppo Intergea del controllo esclusivo della Target, vale a dire dei due rami d'azienda di Venus relativi alle *business unit* di Milano e Monza.

4. In particolare, l'Operazione si articola in due fasi: a decorrere dal 1° gennaio 2027, i Rami saranno concessi in affitto da Venus al Gruppo Intergea per un periodo massimo di un anno; successivamente, entro il 31 dicembre 2027, i medesimi Rami saranno ceduti in via definitiva da Venus al Gruppo Intergea, che diverrà a tutti gli effetti unico titolare dei diritti di proprietà sui Rami.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

5. 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.

IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

IV.1. Il mercato del prodotto

6. Sotto il profilo merceologico, i mercati interessati dall'Operazione sono quelli in cui opera la Target, ossia²:

- i) distribuzione al dettaglio di autoveicoli per passeggeri e veicoli commerciali, nuovi e usati;
- ii) distribuzione al dettaglio di ricambistica per autoveicoli per passeggeri e veicoli commerciali;
- iii) servizi post-vendita di assistenza, manutenzione e riparazione di autoveicoli.

7. Il mercato della distribuzione al dettaglio di autoveicoli per passeggeri interessa l'attività di distribuzione degli autoveicoli da parte dei concessionari ai consumatori finali. Nell'ambito di tale mercato si possono individuare diversi segmenti, distinguendo tra autoveicoli e veicoli commerciali, veicoli nuovi e usati, in base alle prestazioni, alle dimensioni e al prezzo delle autovetture commercializzate. Ai fini della presente Operazione, non appare, comunque, necessario addivenire a un'esatta delimitazione merceologica del mercato.

8. Nell'ambito del settore della commercializzazione di parti e accessori, del quale fa parte la ricambistica per autoveicoli, è possibile individuare due tipologie di prodotti, quelli originali e quelli equivalenti (di qualità corrispondente). Inoltre, le diverse tipologie di ricambi per autoveicoli (guarnizioni, pastiglie, ammortizzatori, cinghie, candele, filtri, fanaleria, ecc.) non sono tra loro

² Cfr., da ultimo, C12753 - *Gruppo Intergea/Denicar*, provvedimento n. 31686 del 7 ottobre 2025, in Bollettino n. 41/2025; C12740 - *Baiauto/Ramo di azienda di Auto Grifone*, provvedimento n. 31643 del 22 luglio 2025, in Bollettino n. 31/2025; C12715 - *Gruppo Intergea/Proglia L'Automobile*, provvedimento n. 31532 del 24 aprile 2025, in Bollettino n. 18/2025; C12693 - *Gruppo Intergea/Alessandria Auto*, provvedimento n. 31470 del 25 febbraio 2025, in Bollettino n. 10/2025 e. decisioni della Commissione europea M.8963 - *Eurocar/Bonaldi* del 1° agosto 2018 ed M.9070 - *Eurocar/Vicentini* del 10 settembre 2018.

sostituibili dal lato della domanda finale che dipende, dall'intervento di manutenzione o riparazione da effettuare. Dal lato dell'offerta, inoltre, i centri di assistenza delle case automobilistiche (generalmente concessionarie e officine autorizzate) possono distribuire al dettaglio ricambi sia originali che equivalenti. Sempre dal lato dell'offerta, infine, gli operatori distribuiscono generalmente un'ampia gamma di parti di ricambio. Ai fini della presente Operazione, comunque, non appare necessario addivenire a un'esatta delimitazione merceologica del mercato.

9. Infine, il mercato dei servizi di assistenza post-vendita per autoveicoli risulta caratterizzato da un'estrema polverizzazione dell'offerta. L'attività di riparazione e manutenzione è, infatti, svolta da un'ampia gamma di operatori, quali: officine e concessionari rivenditori autorizzati; officine indipendenti; stazioni di servizio; centri auto specializzati; servizi rapidi di assistenza. Ai fini dell'Operazione, comunque, non appare necessario addivenire a un'esatta delimitazione merceologica del mercato.

IV.2. Il mercato geografico

10. Per quel che riguarda la rilevanza geografica, la dimensione dei mercati *sub i)*, *ii)* e *iii)* si ritiene che possa essere locale, in ragione dei comportamenti di acquisto dei consumatori e, in particolare, dall'importanza da questi attribuita alla prossimità dei punti di vendita e assistenza.

11. Nei diversi precedenti³ relativi ai mercati in questione, l'Autorità ha definito i mercati locali sulla base dei confini amministrativi (dimensione tendenzialmente provinciale), considerando altresì la possibilità di definire mercati costituiti dalle aree intorno ai punti vendita percorribili entro un certo periodo di tempo in normali condizioni di traffico (c.d. isocrona), così da tenere conto la dimensione dei bacini di utenza dei singoli punti vendita delle imprese interessate e la propensione alla mobilità dal lato della domanda.

12. Nel caso di specie, seguendo tale approccio, in considerazione dell'ambito di operatività della Target, il mercato geografico rilevante - per tutti i mercati merceologici *sub i)*, *ii)* e *iii)* sopra richiamati - risulta circoscritto, in prima analisi, alle province di Milano e di Monza e della Brianza, nelle quali sono situati le *business units* della Target oggetto dell'Operazione. Inoltre, è possibile ipotizzare l'esistenza di un bacino di utenza individuato dalle aree site intorno ai Rami, localizzati a Milano e a Monza, percorribili in 40-60 minuti di tragitto in macchina per il mercato *sub i)* e in 20 minuti di tragitto in macchina per i mercati *sub ii)* e *iii)* (cc.dd. isocrone).

13. Tuttavia, ai fini dell'analisi dell'Operazione non appare necessario addivenire a un'esatta delimitazione geografica del mercato, in quanto, anche adottando una definizione più restrittiva, la sua valutazione non cambierebbe.

IV.3. Gli effetti dell'Operazione

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

15. In particolare, per qualsiasi plausibile definizione dei mercati *sub i)*, *ii)* e *iii)* la quota di mercato congiunta sarà sempre inferiore al 10%. Infine, è opportuno tenere presente che in tutti i mercati interessati dall'Operazione sono attivi numerosi e qualificati concorrenti.

³ Cfr., da ultimo, C12740 - *Baiauto/Ramo di azienda di Auto Grifone*, cit.; C12715 - *Gruppo Intergea/Proglia L'Automobile*, cit. e C12693 - *Gruppo Intergea/Alessandria Auto*, cit..

16. Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non appare idonea a ostacolare la concorrenza 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.

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

Serena Stella

IL PRESIDENTE

Saverio Valentino

C12862 - RENAISSANCE PARTNERS/DE WAVE*Provvedimento n. 32065*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 settembre 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 dalla società Renaissance Partners S.à r.l. SICAV-RAIF in data 10 settembre 2026;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Renaissance Partners S.à r.l. SICAV-RAIF (di seguito, "RP SICAV") è un fondo di investimento di diritto lussemburghese, gestito da Renaissance AIFM S.à r.l., società a responsabilità limitata soggetta al controllo indiretto della società Renaissance Partners S.à r.l. (di seguito, "RP"), a sua volta controllata dalle società *[omissis]** con una percentuale pari al 42,86%, *[omissis]* con una percentuale pari al 20,51, *[omissis]* con una percentuale pari al 19,05% e *[omissis]* con una percentuale pari al 17,58% (di seguito quest'ultime, insieme alle società direttamente o indirettamente controllate da RP SICAV, "Gruppo RP"). Il Gruppo RP è attivo nella gestione e nell'investimento di imprese, principalmente a conduzione familiare, situate in Italia o in altri Paesi europei focalizzate nei settori della tecnologia e dei servizi professionali, industria e servizi specializzati, sostenibilità ambientale e sanità.

Il Gruppo RP, nel 2025, ha realizzato un fatturato pari a circa *[2-3]* miliardi di euro a livello mondiale, di cui circa *[2-3]* miliardi di euro nell'Unione europea e circa *[1-2]* miliardi di euro in Italia.

2. De Wave S.r.l. (di seguito, "De Wave" o "Target"; C.F. 02206870996) è una società attiva nei servizi di allestimento navale, interno e tecnico, per navi da crociera e *yachts*, nonché in servizi di *refitting*, riparazione, manutenzione e ristrutturazione per navi da crociera. De Wave è controllata dal fondo di investimento Platinum Equity, LLC e, nel 2025, ha realizzato un fatturato di circa *[100-595]* milioni di euro a livello mondiale, di cui circa *[100-595]* milioni di euro nell'Unione europea e circa *[100-595]* milioni di euro in Italia.

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

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione comunicata (di seguito, "Operazione") consiste nell'acquisizione del controllo esclusivo di De Wave da parte di RP SICAV, in quanto RP SICAV acquisirà, per il tramite di società veicolo, l'intero capitale sociale della Target.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

4. 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.

IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

IV.1. I mercati rilevanti

5. In considerazione delle attività svolte dalla Target, l'Operazione interessa i mercati della: *i)* fornitura di servizi accessori alla costruzione navale¹ e *ii)* della riparazione, manutenzione, ristrutturazione e *refitting* navale². In tali mercati, è possibile ipotizzare segmentazioni merceologiche in ragione della tipologia di imbarcazione, ossia: navi da crociera, *yacht*, imbarcazioni militari e traghetti. Nello specifico, la Target svolge i propri servizi nei segmenti afferenti alle navi da crociera, agli *yacht* e alle imbarcazioni militari.

6. Dal punto di vista geografico, nei precedenti dell'Autorità e della Commissione europea la dimensione è stata definita potenzialmente europea, pur non escludendo una delimitazione nazionale e, pertanto la sua esatta definizione è stata lasciata aperta.

7. Tuttavia, ai fini dell'analisi dell'Operazione non appare necessario addivenire a una esatta delimitazione merceologica e geografica del mercato, in quanto, anche adottando una definizione più restrittiva, la sua valutazione non cambierebbe.

IV.2. Gli effetti dell'Operazione

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

9. In particolare, nei suddetti mercati non vi è alcuna sovrapposizione orizzontale con le attività del Gruppo RP, non essendo le società di portafoglio di quest'ultimo attive negli stessi e, quindi, l'Operazione comporterà la mera sostituzione di un operatore con un altro, senza determinare alcuna modifica della struttura concorrenziale dei mercati in parola. Peraltro, a livello nazionale, la quota

¹ Cfr. decisione della Commissione europea M.9162 - *Fincantieri/Chantiers de l'Atlantique* dell'8 gennaio 2019.

² Cfr. C12761 - *De Wave/Electrical Marine-O.M. Project-Cantieri Navali San Carlo*, provvedimento n.31712 del 28 ottobre 2025, in Bollettino n. 44/2025; C12296 - *MSC Cruises - Palumbo Group*, provvedimento n. 28259 del 10 giugno 2020, in Bollettino n. 26/2020; decisioni della Commissione europea, M.9162 - *Fincantieri/Chantiers de l'Atlantique*, cit.; M.5943 - *Abu Dhabi Mar/Thyssen Krupp Marine Systems* del 31 agosto 2010 e M.4956 - *STX/ Aker Yards* del 5 maggio 2008.

di mercato della Target risulta sempre inferiore al [15-20%], anche considerando i singoli segmenti dei predetti mercati.

10. Sotto il profilo verticale, si rileva che alcune società nel portafoglio del Gruppo RP forniscono ricambi e accessori agli operatori del *sub ii*), in particolar modo ricambi, componenti e accessori per caloriferi, radiatori, caldaie e sistemi di condizionamento d'aria e della vendita di accessori e componenti idraulici, e prodotti per l'ambiente del bagno. Tuttavia, non si ritiene che l'Operazione determini problemi di natura verticale, in quanto la quota di mercato detenuto dalle società del Gruppo RP in tale mercato verticalmente integrato è sempre inferiore al [10-15%] e, dunque, non consentirebbe di porre in essere alcuna strategia preclusiva.

11. Pertanto, l'Operazione non è suscettibile di modificare in maniera significativa la struttura concorrenziale del mercato in parola.

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.

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

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS2193 –DISCIPLINA DELLE SOLLECITAZIONI COMMERCIALI TELEFONICHE NEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS INTRODotta DAL DECRETO BOLLETTE

Roma, 24 settembre 2026

Presidente del Senato della Repubblica
Presidente della Camera dei deputati
Presidente del Consiglio dei ministri

L'Autorità garante della concorrenza e del mercato, nella sua adunanza del 22 settembre 2026, ha deliberato di formulare alcune osservazioni, ai sensi dell'articolo 21 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, in merito alla disciplina delle sollecitazioni commerciali telefoniche relative ai contratti di fornitura di energia elettrica e gas introdotta nell'articolo 51 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito, "Codice del consumo"), dall'articolo 1, comma 5-*bis*, del decreto-legge 20 febbraio 2026, n. 21 (di seguito, "Decreto Bollette"), convertito, con modificazioni, dalla legge 10 aprile 2026, n. 49.

La disposizione si inserisce nel più ampio contesto delle misure adottate con il Decreto Bollette in una fase caratterizzata da particolare attenzione al costo delle forniture di energia elettrica e gas e all'esigenza di rafforzare la tutela degli utenti del settore. In tale contesto, il legislatore ha inteso rafforzare la protezione dei consumatori rispetto alle sollecitazioni commerciali telefoniche relative alle forniture energetiche, anche al fine di contrastare fenomeni di telemarketing abusivo o comunque idonei a compromettere una scelta libera e consapevole.

Tali finalità di tutela sono pienamente condivisibili. Nondimeno, l'attuale formulazione della disciplina in questione appare presentare alcuni profili di criticità concorrenziale, suscettibili di incidere sulle condizioni di ingresso e di espansione nel mercato *retail* dell'energia da parte di operatori che non dispongono di una preesistente base clienti *energy*, nonché sulla contendibilità della relativa clientela e sull'operatività di alcuni canali di acquisizione della domanda.

Il comma 8-*bis* dell'articolo 51 del Codice del consumo vieta le sollecitazioni commerciali per telefono, anche mediante l'invio di messaggi, finalizzate alla proposta o alla conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e gas, contemplando due eccezioni al divieto. In particolare, il contatto è consentito quando: i) sia stato direttamente richiesto dal consumatore attraverso le interfacce informatiche del professionista; ovvero ii) sia rivolto a un consumatore già cliente di energia elettrica o gas del professionista e questi abbia espresso uno specifico consenso a ricevere

proposte commerciali. I contratti conclusi a seguito di contatti effettuati in violazione della disciplina sono nulli¹.

La seconda eccezione al divieto sopra citato determina una differenziazione tra operatori del settore dell'energia e operatori dei servizi di telecomunicazioni (di seguito, "TLC") con riguardo alle condizioni alle quali è consentita la commercializzazione telefonica² delle relative offerte e l'utilizzo delle rispettive *customer bases*.

Un operatore di telecomunicazioni attivo anche nel settore energetico non può, infatti, utilizzare la propria base di clienti esclusivamente TLC per proporre telefonicamente servizi di energia elettrica o gas, anche laddove tali clienti abbiano validamente prestato il consenso a ricevere comunicazioni commerciali (non essendo, in tal caso, soddisfatto il requisito della sussistenza di un preesistente rapporto di fornitura energetica)³. Un operatore energetico può, invece, continuare, alle condizioni previste dalla disposizione, a proporre offerte *energy* ai propri clienti e può altresì rivolgere agli stessi offerte di telecomunicazioni, non essendo queste ultime ricomprese nel divieto di cui al comma 8-bis. Il medesimo regime appare applicabile anche alle offerte convergenti (*bundle*) che comprendono una componente energetica⁴.

Tale assetto appare idoneo a incidere sulle condizioni di ingresso e di espansione nel mercato *retail* dell'energia da parte dei vari operatori e, in particolare, sulla possibilità di valorizzare la propria base clienti per proporre servizi ulteriori rispetto a quelli dalla stessa già acquistati (*cross-selling*) e per sviluppare offerte integrate che combinino servizi energetici e di telecomunicazioni (*multiutility*). Ne deriva una asimmetria nelle possibilità per gli operatori di espandersi nel settore energetico *retail* e di competere nello sviluppo di offerte convergenti. L'effetto appena descritto non sembra, peraltro, circoscritto ai soli operatori di telecomunicazioni, riguardando più in generale qualsiasi soggetto privo di una base clienti *energy* pregressa.

La disciplina in questione può, inoltre, incidere sulla contendibilità della clientela. Il canale telefonico resta infatti utilizzabile, alle condizioni previste dal comma 8-bis, nei confronti dei propri clienti *energy*, mentre ne risulta limitato l'utilizzo per raggiungere consumatori già serviti da altri fornitori. Tale selettività può rafforzare gli effetti di *retention* a favore degli operatori già titolari dei rapporti di fornitura, riducendo le occasioni per i consumatori di ricevere e confrontare offerte alternative e, conseguentemente, la mobilità della domanda e la pressione concorrenziale sugli operatori sopra citati.

¹ Il comma 8-ter stabilisce, infatti, che i "contatti telefonici di cui al comma 8-bis sono effettuati dal professionista da un numero che lo identifica univocamente. I contratti stipulati a seguito di contatto effettuato in violazione di quanto previsto dal comma 8-bis e dal presente comma sono nulli. Il consumatore può avvalersi degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie di cui alla parte V, titolo II-bis, e del servizio di conciliazione dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente". Il successivo comma 8-quater attribuisce al Garante per la protezione dei dati personali e all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni specifiche competenze in relazione alle chiamate effettuate in violazione della disciplina, prevedendo, al ricorrere dei relativi presupposti, la sospensione delle linee telefoniche interessate.

² O attraverso l'invio messaggi. Nel prosieguo della presente segnalazione, i riferimenti alla commercializzazione o alle sollecitazioni telefoniche si intendono comprensivi anche dell'invio di messaggi.

³ Il contatto resta, invece, consentito quando sia stato direttamente richiesto dal consumatore attraverso l'interfaccia informatica del professionista oppure quando il cliente TLC sia anche già cliente energia/gas dello stesso operatore (e abbia prestato lo specifico consenso richiesto dalla disposizione).

⁴ Le offerte aventi a oggetto esclusivamente servizi di telecomunicazioni restano, invece, estranee all'ambito applicativo del comma 8-bis.

Un ulteriore profilo meritevole di attenzione riguarda i soggetti attivi nell'intermediazione commerciale e nella comparazione tariffaria. La prima eccezione prevista dal comma 8-*bis*, nel richiedere che il contatto sia stato richiesto direttamente dal consumatore attraverso le interfacce informatiche del professionista, potrebbe invero limitare il ricorso a intermediari indipendenti per l'acquisizione di potenziali clienti, nonché l'operatività dei soggetti che prestano servizi di comparazione tariffaria. Nella misura in cui tali soggetti consentano agli operatori di raggiungere legittimamente clientela diversa da quella già acquisita e agevolino il confronto tra offerte concorrenti, una limitazione della loro operatività, anche nell'ipotesi in cui il contatto sia stato direttamente richiesto dal consumatore attraverso le interfacce informatiche dell'intermediario, potrebbe incidere sulle condizioni di accesso alla domanda e sulla capacità delle imprese che se ne avvalgono di contendere la clientela ai concorrenti già presenti sul mercato. L'esigenza di assicurare una maggiore neutralità concorrenziale della disciplina rispetto ai diversi modelli distributivi non dovrebbe, peraltro, tradursi in un affievolimento delle tutele riconosciute ai consumatori. Un eventuale intervento di revisione dovrebbe, pertanto, coniugare la possibilità di ricorrere a forme lecite di intermediazione e comparazione con il mantenimento dei rigorosi standard di correttezza e trasparenza che hanno costantemente orientato l'attività dell'Autorità in materia di *teleselling*, a garanzia della piena consapevolezza del consumatore nelle proprie scelte commerciali.

Va infine rilevato che l'opportunità di rivedere la disciplina in esame ha già formato, in più occasioni, oggetto di attenzione da parte del legislatore nazionale, con riguardo alla possibilità di superarne l'attuale delimitazione settoriale e di ripensarne più complessivamente l'impianto. Tale circostanza assume rilievo anche in considerazione del fatto che esigenze di tutela dei consumatori rispetto alle sollecitazioni commerciali telefoniche possono porsi con riferimento a settori ulteriori rispetto a quello oggi specificamente considerato. Sotto tale profilo, la mera estensione dell'attuale regime ad altri comparti (quale quello delle telecomunicazioni), pur potendo attenuare alcune delle asimmetrie sopra evidenziate tra operatori energetici e operatori di TLC, potrebbe non risultare comunque idonea a superare le criticità connesse alle condizioni di acquisizione della clientela e al ricorso a forme indipendenti di intermediazione e comparazione.

Alla luce delle considerazioni che precedono, l'Autorità auspica pertanto che, nell'ambito del riesame della disciplina contenuta nei commi 8-*bis* e ss. dell'articolo 51 del Codice del consumo, siano individuate soluzioni che, nel preservare pienamente la tutela dei consumatori e il contrasto alle sollecitazioni commerciali abusive, consentano di superare i profili concorrenziali sopra evidenziati assicurando un assetto concorrenzialmente neutro rispetto al settore interessato, alla provenienza dell'operatore e al modello distributivo utilizzato. Tali soluzioni dovrebbero in particolare evitare ingiustificate asimmetrie nelle condizioni di ingresso e di espansione degli operatori e di ostacoli allo sviluppo di offerte convergenti, preservare la contendibilità della clientela, consentire il ricorso a forme lecite di intermediazione e comparazione, in coerenza con i principi di cui agli articoli 3 e 41 Cost., nonché con l'articolo 56 TFUE.

La presente segnalazione sarà pubblicata sul Bollettino dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

IL PRESIDENTE

Saverio Valentino

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS13018 - REPARADORA-CONSULENZA SUL DEBITO

Provvedimento n. 32066

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 settembre 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 del 28 ottobre 2025, con cui è stato avviato il procedimento PS13018 nei confronti della società Reparadora RTD Italia S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 28 ottobre 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 società Reparadora RTD Italia S.r.l.;

VISTA la propria decisione del 3 marzo 2026, con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di procedere alla valutazione degli impegni presentati da Reparadora RTD Italia S.r.l.;

VISTA la propria decisione del 9 giugno 2026, con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di acquisire ulteriori elementi utili ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento in questione;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 19 dicembre 2025, con la quale la società Reparadora RTD Italia S.r.l. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 31 luglio 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Reparadora RTD Italia S.r.l. [C.F.: 11537850965], in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del consumo (di seguito, anche solo "Reparadora", "il Professionista" o "la Società").

2. La Società è attiva sul territorio nazionale e offre, attraverso il marchio "Go Bravo", servizi di consulenza e assistenza in materia di rinegoziazione e progettazione di piani di rientro e rateizzazioni, per conto di consumatori indebitati.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne le seguenti condotte poste in essere dal Professionista nell'ambito dell'attività di consulenza e assistenza per la negoziazione delle posizioni debitorie di consumatori in difficoltà finanziaria:

a) attraverso portali *web* e nel corso delle interlocuzioni pre-contrattuali intervenute tra i propri consulenti e i consumatori, Reparadora avrebbe omesso informazioni o avrebbe fornito informazioni non veritiere e/o decettive in relazione alla propria qualifica e alle modalità di svolgimento dei propri servizi, nonché alle conseguenze anche pregiudizievoli derivabili dall'adesione ai suoi servizi, nella misura in cui abbia lasciato erroneamente intendere a tali consumatori che: (i) Reparadora è un intermediario finanziario sottoposto alla vigilanza di settore; (ii) Reparadora avrebbe potuto garantire il raggiungimento di un risultato, anche solo in forma minima, nella negoziazione del debito con i rispettivi enti creditori, senza aver preventivamente acquisito il beneplacito degli enti creditori interessati; (iii) che la sospensione dei pagamenti delle rate attese dagli enti creditori, che Reparadora richiederebbe ai propri clienti, non avrebbe comportato alcuna conseguenza pregiudizievole per il consumatore; (iv) che le rate versate dal consumatore alla Società, di importo inferiore a quelle fino a quel momento versate ai propri enti creditori, sarebbero state utilizzate per la costituzione di un conto dedicato alla definizione del rapporto in via transattiva con l'ente creditore, senza tuttavia rendere edotti i consumatori che da tali somme sarebbero stati detratti i corrispettivi richiesti da Reparadora, i quali sarebbero stati comunque trattenuti in caso di recesso del consumatore dal contratto e anche in assenza di negoziazione;

b) in violazione degli *standard* minimi di diligenza professionale, Reparadora avrebbe sfruttato la situazione di bisogno causata dal sovraindebitamento dei consumatori cui offre i propri servizi, nonché la posizione di grave asimmetria informativa degli stessi, al fine di persuaderli a versare somme al soggetto non creditore del debito (Reparadora), anche allorché tale Società non abbia svolto alcuna attività, ovvero non abbia in alcun modo documentato l'attività svolta e/o si sia attivata in modo non adeguato per migliorare la posizione debitoria del consumatore e, anzi, abbia determinato il peggioramento delle relative condizioni economiche.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

L'iter del procedimento

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 28 ottobre 2025 è stato comunicato a Reparadora l'avvio del procedimento istruttorio PS13018¹. In tale sede è stato ipotizzato che la pratica *sub A*) fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21 e 22 e degli articoli 49, 50 e 51 del Codice del consumo, in quanto sarebbero state omesse o formulate in modo ingannevole informazioni essenziali circa le qualifiche del Professionista e le caratteristiche principali, i vantaggi, i rischi, il prezzo dei servizi promossi dallo stesso, nonché l'effettiva convenienza dell'adesione a tali servizi e che la pratica *sub B*) fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto la Società avrebbe sfruttato la situazione di bisogno causata dal sovraindebitamento dei consumatori, nonché la posizione di grave asimmetria informativa degli stessi, così alterando la loro capacità di valutazione, al fine di

¹ Doc. 27 dell'Indice del Fascicolo (Comunicazione di avvio del procedimento prot. n. 89408 del 28 ottobre 2025).

persuaderli a versare somme al soggetto non creditore (Reparadora) del debito, anche allorché tale Società non abbia svolto alcuna attività, ovvero non abbia in alcun modo documentato l'attività svolta e/o si sia attivata in modo non adeguato per migliorare la posizione debitoria del consumatore e, anzi, abbia determinato il peggioramento delle relative condizioni economiche.

5. In data 4 novembre 2025 sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale della società Reparadora sita in Roma².

6. In data 5 novembre 2025 Reparadora ha trasmesso la documentazione richiesta in sede ispettiva³.

7. In data 19 dicembre 2025 Reparadora ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, finalizzati a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale contestata⁴.

8. In data 7 gennaio 2026, è pervenuta la risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e, contestualmente, la Società ha depositato una memoria difensiva⁵.

9. In data 5 marzo 2026, si è svolta l'audizione di Reparadora⁶, dalla medesima richiesta con istanza del 20 novembre 2025⁷.

10. In data 25 marzo 2026, Reparadora ha trasmesso proposte modificative e/o integrative degli impegni già presentati⁸.

11. In data 10 giugno 2026, Reparadora è stata sentita in audizione⁹.

12. In data 9 luglio 2026 e 21 luglio 2026, la Società ha trasmesso ulteriori proposte modificative e/o integrative degli impegni già presentati¹⁰, depositando la versione consolidata di tali impegni in data 31 luglio 2026¹¹.

13. In data 3 agosto 2026, è stata comunicata alla Parte la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento.

² Doc. 31 dell'Indice del Fascicolo (Processo Verbale di Accertamento Ispettivo del 4 novembre 2025).

³ Doc. 34 dell'Indice del Fascicolo (Comunicazione prot. n. 92254 del 5 novembre 2025).

⁴ Doc. 74 dell'Indice del Fascicolo (Formulario per la presentazione degli impegni prot. n. 106845 del 19 dicembre 2025).

⁵ Doc. 75 dell'Indice del Fascicolo (Risposta alla richiesta di informazioni e Memoria difensiva - prot. n. 645 del 7 gennaio 2026).

⁶ Doc. 92 dell'Indice del Fascicolo (Trasmissione del verbale dell'audizione di Reparadora RTD Italia S.r.l. del 5 marzo 2026 - prot. n. 31813 del 1° aprile 2026).

⁷ Doc. 44 dell'Indice del Fascicolo (Comunicazione prot. n. 97038 del 20 novembre 2025).

⁸ Doc. 90 dell'Indice del Fascicolo (Proposte modificative e/o integrative degli impegni - prot. n. 28544 del 28 marzo 2026).

⁹ Doc. 110 dell'Indice del Fascicolo (Trasmissione del verbale dell'audizione di Reparadora RTD Italia S.r.l. del 10 giugno 2026 - prot. n. 82581 del 3 luglio 2026).

¹⁰ Doc. 111 dell'Indice del Fascicolo (Proposte modificative e/o integrative degli impegni - prot. n. 85069 del 9 luglio 2026) e Doc. 114 dell'Indice del Fascicolo (Proposte modificative e/o integrative degli impegni - prot. n. 89887 del 21 luglio 2026).

¹¹ Doc. 118 dell'Indice del Fascicolo (Versione consolidata del Formulario degli impegni - prot. n. 95179 del 31 luglio 2026).

14. In data 4 agosto 2026, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo¹². Il parere dell'Autorità è pervenuto in data 17 settembre 2026¹³.

Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

15. Reparadora offre servizi di cd. *debt settlement*, consistenti nella negoziazione delle posizioni debitorie di consumatori non più in grado di far fronte regolarmente al pagamento dei debiti di cui sono titolari, finalizzata alla ristrutturazione di tali posizioni con l'obiettivo di ottenere a vantaggio del consumatore un beneficio finanziario, ossia la riduzione dell'ammontare complessivo del debito e/o la rimodulazione delle rate di rimborso.

16. In particolare, dalla documentazione in atti è emerso che il consumatore che abbia manifestato il proprio interesse ai servizi offerti dalla Società, attraverso, ad esempio, la compilazione del *form* presente nel sito *internet* di Reparadora, viene contattato telefonicamente dagli operatori della Società per l'acquisizione delle informazioni rilevanti ai fini dell'esame della posizione debitoria del consumatore e della valutazione dell'idoneità del potenziale cliente ad accedere ai servizi offerti dalla Società, essendo necessario che lo stesso si trovi in una situazione di sovraindebitamento o grave difficoltà finanziaria, attuale o ragionevolmente prevedibile. La Parte ha, infatti, rappresentato che per avviare efficaci trattative con gli enti creditori è necessaria la maturazione di eventi indispensabili per interloquire con gli stessi, come la decadenza dal beneficio del termine o l'avvio di iniziative di recupero. Pertanto, i servizi offerti da Reparadora possono essere destinati esclusivamente a consumatori che si trovano già in una acclarata situazione di "insolvenza" oppure che sono sicuri di non poterla evitare¹⁴.

17. In caso di valutazione di "idoneità" ad accedere ai servizi offerti da Reparadora, la Società trasmette al potenziale cliente un documento, attualmente denominato "Piano di Liquidazione"¹⁵, contenente un prospetto del possibile piano di rientro, con indicazione di un tasso di sconto totale, comprensivo degli importi dovuti a Reparadora a titolo di commissioni. Da ultimo, tale documento riporta i contatti del professionista e, in caratteri ridotti, il seguente avvertimento: "*Il presente documento denominato Piano di Liquidazione, illustra uno scenario calcolato sullo storico dei dati [...]*".

18. Tuttavia, dall'esame delle conversazioni telefoniche intercorse tra gli operatori di Reparadora e i potenziali clienti nel corso di tale fase pre-contrattuale, è emerso che alcuni di essi hanno descritto il Piano di Liquidazione come di certa attuazione¹⁶, oppure hanno utilizzato toni assertivi per presentare le condizioni economiche che le banche creditrici avrebbero applicato al consumatore laddove si fosse avvalso dei servizi del Professionista¹⁷, senza specificare che la prospettazione descritta è subordinata all'approvazione degli istituti creditori.

¹² Doc. 121 dell'Indice del Fascicolo (Richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – prot. n. 96253 del 4 agosto 2026).

¹³ Doc. 126 dell'Indice del Fascicolo (Parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – prot. n. 112247 del 17 settembre 2026).

¹⁴ Doc. 75 cit., pagg. 9-11.

¹⁵ Doc. 75 cit., Allegato 4, p. 9.

¹⁶ Documenti Ispettivi nn. 66, 134, 519, 166.

¹⁷ Documenti Ispettivi nn. 97, 704.

19. Successivamente, la Società trasmette al consumatore un *set* contrattuale composto, oltre che dal contratto contenente le condizioni che disciplinano il rapporto instaurato tra Reparadora e il cliente, anche da documenti contenenti - per quel che qui interessa - l'indicazione della causa per la quale il consumatore ha sospeso i pagamenti verso i propri enti creditori e l'ammontare della mensilità da versare a Reparadora con la specificazione che include le commissioni dovute al Professionista, nonché richiami al fatto che il cliente, durante la fase di trattativa con i creditori, accumula, attraverso un piano di versamenti concordato con Reparadora, la provvista finanziaria necessaria per il pagamento, anche parziale, del debito rinegoziato in forza dell'accordo di ristrutturazione e che tali versamenti effettuati dal Cliente non saranno mai utilizzati per corrispondere le rate di rimborso del debito in favore dei creditori. In tali documenti è precisato, altresì, che l'esito positivo della negoziazione dipende da una serie di variabili non controllabili dal Professionista e richiederà sempre l'accettazione del creditore, motivo per cui non è possibile garantire con certezza un esito positivo. Inoltre, nei medesimi documenti è richiamata l'attenzione del consumatore sulla circostanza che il suo stato di insolvenza, crisi o difficoltà finanziaria potrebbe comportare l'esperimento nei suoi confronti di azioni di recupero del credito, nonché la segnalazione presso i Sistemi di Informazioni Creditizie. Infine, in tali documenti è rinvenibile anche il richiamo al fatto che il cliente può chiedere e ottenere in ogni momento il recesso dal contratto stipulato con Reparadora, con un preavviso minimo di trenta giorni e che in tal caso il Professionista è tenuto alla restituzione dei versamenti effettuati dal cliente, dedotti i corrispettivi maturati sino alla data di efficacia del recesso.

20. Giova rilevare, inoltre, che le condizioni contrattuali del rapporto instaurato tra Reparadora e i propri clienti, acquisite agli atti, prevedono anche che, nel caso in cui la Società non riesca a concludere un accordo con l'ente creditore per la riduzione del debito del cliente entro il termine di 24 mesi dalla data di efficacia del contratto, lo stesso si scioglie automaticamente e Reparadora restituisce tutti i corrispettivi effettivamente incassati, salvo il caso in cui l'accordo non venga concluso per irragionevole diniego o altra causa imputabile al cliente¹⁸.

21. Secondo quanto risulta dai documenti raccolti in ispezione, in alcuni casi il *set* contrattuale è stato inviato al cliente dall'operatore di Reparadora nel corso della medesima telefonata in cui i documenti sono stati aperti per la firma e successivamente sottoscritti, senza che intercorresse un congruo lasso temporale tra la loro ricezione e la loro sottoscrizione¹⁹.

22. Una volta concluso il contratto, il cliente riceve da un operatore di Reparadora un'ulteriore telefonata finalizzata sia ad una verifica delle informazioni raccolte, sia a rappresentare nuovamente al cliente i tratti essenziali delle condizioni contrattuali e dei costi dei servizi, al fine di assicurare un'adesione pienamente consapevole. Tale chiamata, infatti, interviene entro il 14° giorno dalla stipula del contratto, affinché il cliente abbia la possibilità di esercitare eventualmente il diritto di ripensamento senza alcun pregiudizio²⁰.

¹⁸ Doc. 75 cit., Allegato 1, art. 5.

¹⁹ Documenti ispettivi nn. 486, 487, 543.

²⁰ Doc. 75 cit., p. 16.

23. In base a quanto dichiarato dalla Parte²¹, la fase di interlocuzione attiva con i creditori ha inizio nel momento in cui sono maturati gli eventi ritenuti necessari per una efficace trattativa, come la decadenza dal beneficio del termine o l'avvio di iniziative di recupero.

24. Dalla documentazione acquisita in sede ispettiva e dalle informazioni trasmesse dalla Parte, è emerso che Reparadora, al momento dell'avvio del presente procedimento, aveva adottato misure di gestione e di controllo²², tra le quali è compresa l'adozione di un codice di condotta per i dipendenti e collaboratori della Società. In tale codice, per quel che qui rileva: *i)* si richiama l'attenzione dell'operatore sulla necessità di accertarsi che il potenziale cliente abbia compreso il programma, il sistema di accantonamento delle somme versate e le commissioni applicate dalla Società e che Reparadora non diventa titolare del debito, né acquista o cede il debito del cliente; *ii)* è fatto divieto all'operatore di promettere o garantire scontistiche ai potenziali clienti; *iii)* è prescritto che l'operatore chiarisca al potenziale cliente che entrare nel programma di Reparadora comporta l'avvenuta sospensione dei pagamenti e di conseguenza una possibile segnalazione ai sistemi di informazione creditizia.

25. Tra le misure di controllo adottate dalla Parte vi è anche l'adozione di una *policy* interna sulle condotte dei dipendenti ritenute scorrette, con specifico richiamo per ciascuna di esse ai provvedimenti disciplinari applicabili dalla Società in caso di inosservanza dei doveri e degli obblighi contrattuali da parte dei dipendenti. Sono ritenute scorrette, ad esempio, la mancata informativa al cliente sulla possibilità di essere inserito nei sistemi di informazione creditizia e, ancora, il fornire informazioni non fondate sulle conseguenze dell'adesione al programma di Reparadora.

26. Inoltre, la Società risulta aver adottato ulteriori misure operative finalizzate al monitoraggio delle attività oggetto dei propri servizi, che consentono la tracciabilità delle attività svolte in relazione a ciascun cliente nel corso del rapporto contrattuale, nonché controlli a campione sull'operato dei dipendenti e dei collaboratori della Società, al fine di verificare l'osservanza delle regole di condotta e delle procedure interne adottate dalla Società²³.

27. Sulla base delle informazioni fornite dalla Società, il numero totale di reclami ricevuti dalla stessa, a partire da marzo 2021 e fino alla data di avvio del presente procedimento, è pari a *[100-1000]*^{*}, ossia ad una media del *[1-10%]* dei contratti sottoscritti. Il tasso di risposta ai reclami è risultato pari al 100%²⁴.

28. Con riferimento ai contenuti pubblicati (a) sul sito “meno-debiti.it” – nell'ambito dei quali la Società viene qualificata come intermediario finanziario sottoposto alla vigilanza della Banca d'Italia, altresì prospettando al consumatore l'esistenza di un esperto 100% gratuito; (b) sul sito “soluzione-finanziaria.com” – nell'ambito dei quali sono pubblicizzati risparmi “*fino all'80%*”, la Società ha rappresentato che gli stessi sono riconducibili ad attività svolte autonomamente

²¹ Doc. 75 cit., p. 11.

²² Documenti ispettivi nn. 277 e 281; Doc. 75 cit., pag. 14.

²³ Doc. 75 cit., pag. 28 e 29.

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

²⁴ Doc. 75 cit., pag. 21.

nell'ambito della filiera dei fornitori incaricati di iniziative di *marketing* e che il fornitore non ha preventivamente condiviso tali pagine *web* con la Società²⁵.

29. La Parte ha rappresentato, altresì, di aver intimato al fornitore l'immediata rimozione di ogni riferimento alla Società e/o ai servizi da questa prestati dai siti *web* in esame e di aver svolto una valutazione interna in ordine alle responsabilità per l'inadeguato esercizio del potere di vigilanza sull'operato dei fornitori²⁶.

30. Con nota pervenuta in data 19 dicembre 2025, successivamente integrata in data 25 marzo 2026, 9 luglio 2026 e 21 luglio 2026, la Parte ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento. In particolare, tali impegni – che nella loro versione consolidata, depositata in data 31 luglio 2026, sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono, in sintesi:

- una revisione dei presidi attualmente esistenti (**Impegno n. 1**) e, in particolare:
 - (i) sarà oggetto di specifica revisione la presentazione del dato relativo alla durata del rapporto contrattuale con il cliente (v. *infra* Impegno n. 8), adottando specifica enfasi (*i.e.* mediante l'uso di carattere grassetto o sottolineato), nei documenti del Set Contrattuale;
 - (ii) saranno oggetto di specifica revisione le informazioni contenute nel Piano di Liquidazione, con particolare attenzione a fornire maggior enfasi e chiarezza al carattere solo eventuale dell'ottenimento di un beneficio finanziario per il cliente in conseguenza dei servizi ottenuti. Al riguardo, la Parte ha prodotto *sub* Allegato C alla proposta di impegni il precedente "Piano di Liquidazione" e, per raffronto, una bozza del nuovo documento sostitutivo di questo, che assumerà il nome di "Prospetto riepilogativo della situazione debitoria e del servizio";
 - (iii) sarà introdotto un *cooling-off period*, in funzione del quale, al primo contatto utile sarà trasmesso al cliente il Set Contrattuale e sarà assicurato il decorso di almeno 24 ore tra la consegna del medesimo e la sua sottoscrizione.

Periodo temporale di attuazione del presente impegno: 01.01.2026 - 31.12.2026.

- Irrobustimento della Funzione Audit (**Impegno n. 2**) mediante l'attuazione delle seguenti azioni:

- (i) incremento dei controlli a campione sulle telefonate e su tutte le comunicazioni commerciali nella misura del [10-100%] con specifica verifica dell'effettiva comprensione, da parte del cliente, delle informazioni di natura commerciale prima della sottoscrizione del contratto e del rispetto del *cooling-off period*;
- (ii) previsione, nei casi di esercizio del diritto di recesso da parte del cliente, della validazione preventiva, da parte del responsabile della Funzione Audit, della rendicontazione destinata al cliente relativa ai corrispettivi maturati e alle somme trattenute. Tale validazione dovrà attestare la completezza, correttezza e trasparenza delle informazioni fornite, nonché la piena conformità della rendicontazione alle condizioni economiche contrattualmente pattuite;
- (iii) predisposizione, a cura del responsabile della Funzione Audit, di una relazione trimestrale, da trasmettersi all'organo amministrativo, contenente gli esiti dei controlli; il numero e la tipologia delle irregolarità rilevate; proposte di provvedimenti disciplinari e destinatari degli stessi, possibili misure correttive da implementare.

²⁵ Doc. 75 cit. pag. 41.

²⁶ *Ibidem*.

Periodo temporale di attuazione del presente impegno: 01.01.2026 - 31.07.2026.

- Integrazione del Codice Bravo (**Impegno n. 3**) mediante l'inserimento di specifiche informazioni, da trasmettere verbalmente durante i contatti telefonici con i clienti, utilizzando uno specifico tenore letterale (c.d. *script*), con valenza obbligatoria. Queste informazioni comprenderanno:

- (i) l'indicazione in ordine alla natura e alle caratteristiche del servizio;
- (ii) l'indicazione in ordine al carattere di eventualità circa la riduzione del debito e la misura della stessa, risultando al contempo consentito indicare invece lo sconto medio che storicamente è stato registrato dalla Società in operazioni analoghe;
- (iii) l'indicazione circa il fatto che la Società non rappresenta il creditore e che, nel caso in cui le rate di rimborso siano interrotte, ciò potrebbe comportare, fra le altre conseguenze, la segnalazione nei sistemi di informazione creditizia, ove ciò non sia già avvenuto;
- (iv) l'indicazione circa le modalità di calcolo dei compensi e le modalità di esercizio del diritto di recesso;
- (v) l'invito a prendere attentamente visione dell'Informativa e del Contratto, prima di sottoscrivere quest'ultimo.

Al riguardo, la Parte ha prodotto *sub* Allegato D alla proposta di impegni, una bozza del documento che raccoglie tali *script* e il momento in cui saranno adoperati.

Periodo temporale di attuazione del presente impegno: 01.01.2026 - 31.07.2026.

- Diffida ai fornitori e provvedimenti disciplinari (**Impegno n. 4**). La Società si impegna a:

- (i) diffidare i fornitori responsabili della gestione del sito web "<https://meno-debiti.it>" e del sito web "<https://www.soluzione-finanziaria.com>" dal continuare ad utilizzare tali pagine nell'interesse della Società, altresì intimando l'immediata cancellazione di qualsiasi riferimento alla Società stessa o ai servizi da questa commercializzati, contestando l'inadempimento contrattuale e la violazione di ulteriori precetti, con riserva di agire in giudizio e nei confronti di qualsivoglia autorità competente ai fini della tutela e della salvaguardia dei propri diritti, anche di natura reputazionale;
- (ii) contestare *[omissis]* la responsabilità contrattuale per violazione dei basilari precetti di diligenza, anche per omesso controllo sulle attività irregolari dei fornitori, con riserva di agire in giudizio e nei confronti di qualsivoglia autorità competente ai fini della tutela e della salvaguardia dei propri diritti, anche di natura reputazionale.

Periodo temporale di attuazione del presente impegno: 15.11.2025 – 15.02.2026, salvo l'inizio e la prosecuzione di eventuali azioni in legali che potranno proseguire oltre.

- Approvazione annuale del piano *marketing* da parte dell'organo amministrativo e Informativa trimestrale sul rispetto del piano (**Impegno n. 5**). La Società si impegna ad adottare una *governance* rafforzata sulle attività di *marketing* e di informazione commerciale mediante:

- (i) l'istituzione di una procedura di approvazione preventiva annuale del piano *marketing* da parte dell'organo amministrativo, con il parere della Funzione Audit e dell'OdV;
- (ii) la trasmissione di una relazione trimestrale all'organo amministrativo, da parte del responsabile *marketing*, in merito all'esecuzione del piano, alle specifiche iniziative adottate, alle attività gestite internamente e a quelle delegate ai fornitori, al fine di permettere una costante vigilanza in corso di esecuzione;

(iii) l'istituzione di un processo di definizione ed approvazione preventiva dei contenuti, da applicarsi ai fornitori, che includerà linee guida per la redazione dei contenuti e un vaglio di approvazione, da parte della Società, su ogni contenuto prima della pubblicazione.

Periodo temporale di attuazione del presente impegno: 01.01.2026 - 31.07.2026.

- Potenziamento della formazione per il dipartimento commerciale (**Impegno n. 6**) attraverso l'introduzione di:

(i) un modulo obbligatorio di formazione, *[omissis]*, destinato a tutti gli addetti attuali del dipartimento commerciale, e ad ogni nuovo addetto, dedicato all'approfondimento delle norme del Codice del consumo (artt. 20–27 e artt. 33–35);

(ii) un modulo obbligatorio di formazione, *[omissis]*, destinato a tutti gli addetti attuali del dipartimento commerciale, e ad ogni nuovo addetto, dedicato all'approfondimento delle prescrizioni sancite dal Codice Bravo;

(iii) un modulo di formazione continua annuale, *[omissis]*, destinato a tutti gli addetti del dipartimento commerciale, avente ad oggetto gli aspetti individuati come più rilevanti dall'organo amministrativo, sulla base dei *report* predisposti dalla Funzione di Audit.

Periodo temporale di attuazione del presente impegno: 01.01.2026 - 31.12.2026.

- Riforma delle politiche di remunerazione del dipartimento commerciale (**Impegno n. 7**), attraverso:

(i) la previsione di una componente incentivante articolata per *[50-100%]* su parametri quantitativi, correlati ai risultati conseguiti, e per il restante *[10-50%]* su una valutazione discrezionale del *team manager*, fondata sull'ascolto e sulla verifica quotidiana delle interlocuzioni del personale commerciale appartenente al *team*;

(ii) l'applicazione di meccanismi di *malus*, secondo le linee guida illustrate all'Allegato A del formulario, graduati in funzione delle categorie, dell'incidenza e della gravità dei comportamenti illegittimi accertati dalla Funzione Audit in relazione a specifiche posizioni cliente. In tale contesto, ai fini della determinazione delle componenti premiali della remunerazione spettanti al dipartimento commerciale, la Funzione Audit sarà chiamata a esprimere un parere positivo, potendo, in presenza di criticità rilevate, richiedere all'organo amministrativo l'applicazione dei predetti meccanismi di *malus*. La politica di remunerazione è soggetta, almeno una volta l'anno, ad un riesame interno condotto dall'organo amministrativo con il supporto della Funzione Audit.

Periodo temporale di attuazione del presente impegno: 01.01.2026 - 31.07.2026.

- Revisione della durata del contratto stipulato con la clientela (**Impegno n. 8**), che la Società si impegna a ridurre da 24 mesi a 18 mesi. Alla scadenza del predetto termine, qualora non sia intervenuto un effettivo beneficio in favore del cliente, consistente nella rinegoziazione e/o rimodulazione delle condizioni di rimborso del debito, la Società provvederà, in conformità a quanto già previsto dalle disposizioni contrattuali vigenti, alla restituzione integrale delle commissioni fino a quel momento maturate.

L'attuazione del presente impegno riguarderà tutti i contratti stipulati a partire dal 01.09.2026.

- Corresponsione di ristori e nuova adesione ai servizi su base volontaria (**Impegno n. 9**). La Società si impegna, nei confronti dei clienti che hanno presentato segnalazioni all'Autorità, elencati nell'Allegato B alla proposta di impegni e per gli importi ivi indicati, a rimborsare integralmente, ove tale rimborso non sia già avvenuto, le commissioni da ciascuno di essi corrisposte. La Società in ogni caso si impegna, nei confronti di tutti i clienti che hanno presentato segnalazioni all'Autorità

fino al termine del periodo di istruttoria del presente procedimento, a rimborsare integralmente, ove tale rimborso non sia già avvenuto, le commissioni da ciascuno di essi corrisposte. Contestualmente all'erogazione del ristoro, la Società si impegna altresì a sottoporre ai suddetti clienti una proposta, del tutto facoltativa e rimessa alla loro piena discrezionalità, volta a consentire loro di aderire nuovamente ai servizi, al fine di sperimentarne in concreto l'utilità. In tale ipotesi, la Società si impegna a prevedere che il cliente sia tenuto al pagamento delle commissioni esclusivamente in caso di effettivo conseguimento di un beneficio, consistente nella rinegoziazione delle condizioni di rimborso del debito e/o nella riduzione dell'importo dovuto mediante accordi a saldo e stralcio. In ogni caso, quale condizione per l'ottenimento del ristoro, la Società si riserva di richiedere al cliente la remissione di eventuali querele e/o la rinuncia ad ulteriori segnalazioni o azioni relative ai medesimi fatti.

Periodo temporale di attuazione del presente impegno: 01.04.2026 - 30.09.2026.

- Adozione di una *policy* di gestione delle richieste di rimborso (**Impegno n. 10**), alla quale conformare il trattamento delle future istanze restitutorie pervenute dalla clientela, formalizzando in tal modo le prassi operative già autonomamente seguite dalla Società. Inoltre, per i clienti che manifestano insoddisfazione per i servizi resi dalla Società, pur senza farsi promotori di istanze all'Autorità o diffide a mezzo di legali, a discrezione della Società, saranno disposte misure compensative (ad esempio in termini di sconti sul prezzo dei servizi o di estensione temporale dei servizi medesimi a carattere gratuito).

Periodo temporale di attuazione del presente impegno: 01.04.2026 - 31.12.2026.

- *Audit* al termine dell'implementazione degli impegni (**Impegno n. 11**). La Società si impegna a conferire incarico a una primaria società di revisione indipendente affinché proceda a una verifica dell'effettiva implementazione e corretta applicazione di tutti gli impegni assunti. All'esito dell'attività, la società di revisione predisporrà una relazione contenente le risultanze delle verifiche svolte, che la Società si impegna a trasmettere all'Autorità.

L'attuazione del presente impegno avrà inizio a decorrere dalla data di effettiva implementazione dell'ultimo degli impegni assunti e, in ogni caso, entro e non oltre il 31.12.2026; essa sarà ragionevolmente completata entro un termine massimo di 180 giorni dall'avvio.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

31. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite telefonia e *Internet*, in data 4 agosto 2026 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

32. Con comunicazione pervenuta in data 17 settembre 2026 la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere ritenendo che, nel caso di specie, telefonia e *Internet* siano strumenti di comunicazione idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è stato richiesto il parere, laddove ne sia confermata la valutazione.

V. VALUTAZIONI

Premessa

33. Le cc.dd. "Debt Agencies" offrono servizi volti a fornire assistenza ai consumatori che si trovano ad avere una esposizione debitoria a cui non riescono più a far fronte. Tale assistenza

consiste, principalmente, in una consulenza nella gestione dell'esposizione debitoria ed in un intervento di intermediazione con l'ente creditore per la rinegoziazione del debito. Per tali servizi le "Debt Agencies" richiedono ai propri clienti il pagamento di un corrispettivo, generalmente consistente in importi fissi e/o in provvigioni calcolate sul valore della posizione debitoria o sul valore dell'eventuale sconto ottenuto dall'ente creditore.

34. Ai sensi e per gli effetti del Codice del consumo, l'offerta e la promozione dei servizi in esame, in quanto rivolti a consumatori che versano in condizioni di difficoltà economica e di fragilità emotiva, devono essere caratterizzati da informative particolarmente chiare ed esaustive sulle possibili misure di intervento e le relative conseguenze giuridiche, sulla natura solo eventuale della possibilità di raggiungere un accordo transattivo con i creditori, oltre che sui corrispettivi richiesti per lo svolgimento di tale attività; tali servizi devono inoltre essere erogati prestando particolare attenzione alle modalità di comportamento e comunicazione dei soggetti che interloquiscono con persone in difficoltà emotiva e in situazione di fragilità psicologica, al fine di ridurre il rischio di decisioni impulsive non consapevoli.

Valutazione degli impegni

35. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dalla Parte siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del procedimento del 28 ottobre 2025.

36. In particolare, si ritiene che siano utili a contenere i rischi di condotte illecite da parte dei dipendenti e collaboratori della Società le misure integrative degli strumenti attualmente già utilizzati dalla Società a tale scopo (integrazione del Codice Bravo, potenziamento della formazione per il dipartimento commerciale), anche in virtù di un maggior coinvolgimento della *governance* e del *management* di Reparadora (approvazione annuale del piano *marketing* da parte dell'organo amministrativo). In tal modo, infatti, viene ulteriormente richiamata l'attenzione del personale deputato a interloquire con i consumatori sui principi di completezza, correttezza e trasparenza che devono governare tali comunicazioni, sia in fase pre-contrattuale che in fase post-contrattuale, attraverso una declinazione chiara e concreta dei contenuti informativi indispensabili per assicurare una compiuta conoscenza delle caratteristiche dei servizi offerti da Reparadora. La Società ha proposto, inoltre, l'introduzione di un *cooling-off period*, volto ad assicurare il decorso di almeno 24 ore tra la consegna del Set Contrattuale e la sua sottoscrizione, così da permettere al cliente di valutarne adeguatamente il contenuto. Tale azione, nella misura in cui assicura al consumatore un tempo congruo per la lettura e comprensione della documentazione contrattuale, nella quale sono contenuti tutti gli elementi informativi essenziali che avrebbero dovuto essere già oggetto delle interlocuzioni con i consulenti, consente di attuare un ulteriore presidio rispetto all'attività svolta da dipendenti e collaboratori della Società e al rischio di comunicazioni informative inadeguate nella fase pre-contrattuale.

37. La Parte ha previsto, inoltre, l'introduzione della previsione, nei casi di esercizio del diritto di recesso da parte del cliente, della validazione preventiva, da parte del responsabile della Funzione Audit, della rendicontazione destinata al cliente relativa ai corrispettivi maturati e alle somme trattenute, anche al fine di controllare la completezza, correttezza e trasparenza delle informazioni fornite. Ciò consentirà, grazie anche al sistema di tracciabilità delle attività svolte in relazione a ciascun cliente nel corso del rapporto contrattuale di cui la Società è già dotata, di verificare - nella

delicata fase in cui Reparadora è chiamata a restituire al consumatore le somme accantonate fino al momento del recesso, trattenendo i corrispettivi fino a quel momento dalla stessa maturati – se effettivamente è intervenuta un’adesione pienamente informata ai propri servizi e di evitare che vengano trattenute ingiustificatamente somme dovute al cliente. A tal fine, rileva, altresì, la misura di incremento dei controlli a campione sulle telefonate e comunicazioni commerciali. In tal modo, proprio nei casi di maggiore criticità (avendo il cliente manifestato la propria volontà di recedere dal contratto), la Società è in grado di assicurare un *focus* sulla completezza, correttezza e trasparenza delle informazioni fornite al cliente.

38. Di particolare rilevanza appare anche la riforma delle politiche di remunerazione del dipartimento commerciale, con la quale la Società affianca ad indicatori “quantitativi” anche indicatori “qualitativi” (quali il rispetto del Codice Bravo, l’esito positivo dei controlli di *audit*, il livello di soddisfazione espresso dai clienti), dal momento che, intervenendo sulle leve retributive del personale, sarà possibile orientare i relativi comportamenti incentivando anche la qualità della relazione con il cliente, soprattutto sotto il profilo della completezza e correttezza delle informazioni trasmesse.

39. La Parte ha previsto, inoltre, la modifica della denominazione del documento attualmente denominato come “Piano di Liquidazione” in “Prospetto riepilogativo della situazione debitoria e del servizio”, nonché una revisione del relativo contenuto, al fine di fornire maggior enfasi al carattere solo eventuale dell’ottenimento di un beneficio finanziario per il cliente in conseguenza dei servizi erogati da Reparadora e di chiarire le caratteristiche di tali servizi. In particolare, la Parte si impegna ad inserire in tale documento rilevanti *disclaimer* relativi all’assenza di una garanzia di raggiungimento del risultato, alla permanenza del debito e alla vigenza degli obblighi nei confronti degli enti creditori fino al raggiungimento di un eventuale accordo, alla finalità delle somme versate a Reparadora (di remunerazione del servizio dalla stessa svolto e laddove previsto di accantonamento somme per l’eventuale rinegoziazione). Tale misura rafforza i presidi adottati dalla Società per garantire che la fase pre-contrattuale si svolga attraverso una piena trasparenza sulle caratteristiche dei servizi di *debt settlement*, con particolare riguardo a quegli aspetti che possono essere maggiormente oggetto di incomprensioni e/o carenze informative, mettendo a disposizione del consumatore un documento che, anche mediante l’impiego di un linguaggio più semplice rispetto a quello delle condizioni contrattuali, illustra tali caratteristiche.

40. Si ritiene, inoltre, di specifico rilievo l’impegno della Società a redigere i c.d. *script*, con valenza obbligatoria, che i consulenti di Reparadora saranno tenuti ad utilizzare durante le interlocuzioni con i consumatori, al fine di arginare il rischio di comportamenti individuali di singoli dipendenti e/o collaboratori non conformi alle regole di condotta interne della Società e ai principi di correttezza e trasparenza. In particolare, si evidenzia che, sulla base di tali *script*, gli operatori di Reparadora saranno tenuti a comunicare che i versamenti effettuati nell’ambito del piano di ristrutturazione non saranno corrisposti al creditore e che non possono essere assimilati al pagamento delle rate di rimborso dei debiti, che lo sconto sull’ammontare del debito dipende dalla accettazione del creditore e non è predefinito nell’ammontare, che l’esecuzione delle attività di negoziazione con i creditori da parte di Reparadora e i tempi tecnici di attivazione dei canali di negoziazione presuppongono il mancato pagamento delle rate da parte del cliente e il progressivo inadempimento, e che il progressivo mancato pagamento delle rate potrebbe comportare l’iscrizione nei sistemi di informazione creditizia. Anche tale misura consente, dunque, di rafforzare le azioni adottate dalla

Società per arginare i rischi di una informativa pre-contrattuale non adeguata proprio sui profili che possono presentare maggiori criticità.

41. Infine, la Società propone di offrire ai consumatori che hanno presentato una segnalazione all'Autorità entro la data di chiusura della fase istruttoria del presente procedimento il rimborso integrale delle commissioni da ciascuno corrisposte e, contestualmente all'erogazione del rimborso, a sottoporre a tali consumatori una proposta, facoltativa, volta a consentire agli stessi di aderire nuovamente ai propri servizi, prevedendo il pagamento delle proprie commissioni solo in caso di effettivo conseguimento della negoziazione con gli enti creditori.

42. Le misure sopra descritte appaiono, quindi, idonee a sanare i profili di criticità ipotizzati in sede di avvio del procedimento nonché a produrre effetti positivi, in termini economici, per i consumatori che hanno trasmesso una segnalazione all'Autorità nel corso del procedimento.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Reparadora RTD Italia S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Reparadora RTD Italia S.r.l.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

- a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Reparadora RTD Italia S.r.l. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 31 luglio 2026, come descritti nella dichiarazione allegata, che costituisce parte integrante del provvedimento;
- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società Reparadora RTD Italia S.r.l. informi l'Autorità delle azioni poste in essere per l'attuazione degli impegni nn. 2, 3, 4, 5, 7, 8 e 9 entro 30 giorni dalla data di notifica della presente delibera e di quelle finalizzate all'attuazione degli impegni nn. 1, 6, 10 e 11 entro il 15 gennaio 2027.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni assunti;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Saverio Valentino

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXXVI- N. 39 - 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
