



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

RELAZIONE ANNUALE 2025

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA
E SUI PROGRAMMI DI LAVORO



PRESIDENTE
GIACOMO LASORELLA



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

RELAZIONE ANNUALE 2025

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA
E SUI PROGRAMMI DI LAVORO



PRESIDENTE
GIACOMO LASORELLA



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Presidente

GIACOMO LASORELLA

Componenti

LAURA ARIA

MASSIMILIANO CAPITANIO

ANTONELLO GIACOMELLI

ELISA GIOMI

Segretario generale

GIOVANNI SANTELLA

Capo di gabinetto del Presidente

GIORGIO GIOVANNETTI

Indice

PREFAZIONE DEL PRESIDENTE	VII
CAPITOLO 1 - Le Comunicazioni Elettroniche	
1.1 I mercati delle comunicazioni elettroniche	3
1.1.1 I mercati di rete fissa	7
1.1.2 Lo stato della copertura FTTH in Italia	10
1.1.3 I mercati di rete mobile	13
1.2 I nuovi scenari della regolamentazione	18
1.3 Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi	23
1.3.1 I servizi di comunicazioni elettroniche su rete fissa e mobile	23
1.3.2 La definizione delle controversie in materia di reti e servizi di comunicazione	26
1.3.3 La gestione delle risorse di numerazione e la sicurezza delle comunicazioni	27
1.3.4 La gestione del radio spettro	28
1.4 La tutela dei consumatori	33
1.4.1 Gli interventi regolamentari a tutela degli utenti finali in attuazione del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche	33
1.4.2 L'attività di vigilanza	35
1.4.3 L'attività sanzionatoria	37
1.4.4 La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti	39
1.4.5 I progetti per la qualità della rete	41
1.5 Gli indicatori dell'azione regolamentare	44
CAPITOLO 2 - I Media	
2.1 Gli scenari dei mercati	49
2.1.1 I media nell'economia italiana	49
2.1.2 La televisione	50
2.1.3 La radio	54
2.1.4 I quotidiani	56
2.2 L'evoluzione del quadro regolamentare nazionale e dell'Unione europea	59
2.2.1 L'ambito nazionale ed europeo	59
2.3 Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi	62
2.3.1 La tutela del pluralismo e della concorrenza	62
2.3.2 La verifica degli obblighi della concessionaria del servizio pubblico	65
2.3.3 La vigilanza per la parità di accesso ai mezzi di informazione	66
2.3.4 Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti	67
2.3.5 I diritti sportivi	70
2.3.6 Le linee guida sugli <i>influencer</i>	70
2.3.7 La regolamentazione della qualità dei servizi degli OTT	71
2.3.8 La destinazione di spese in pubblicità istituzionale	71

2.4	La tutela e la garanzia dei diritti	72
2.4.1	La comunicazione politica e la <i>par condicio</i>	72
2.4.2	I sondaggi	75
2.4.3	I discorsi d'odio	75
2.4.4	La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti dei servizi di media audiovisivi	76
2.4.5	La tutela dei minori	77
2.4.6	L'alfabetizzazione mediatica e digitale	78
2.4.7	La tutela dei consumatori e degli utenti	80
2.5	Gli indicatori dell'azione regolamentare	81

CAPITOLO 3 - I servizi internet e le piattaforme online

3.1	I mercati	85
3.1.1	Il settore pubblicitario e la pubblicità <i>online</i>	86
3.1.2	I motori di ricerca, l'intermediazione e gli altri servizi delle piattaforme <i>online</i>	88
3.2	L'evoluzione del quadro regolamentare nazionale e dell'Unione europea	91
3.3	Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi	95
3.3.1	L'attuazione del <i>Digital Services Act</i> e le attività realizzate dall'Autorità come <i>Digital Services Coordinator</i>	95
3.3.2	L'applicazione del Regolamento in materia di diritto d'autore <i>online</i>	97
3.3.3	Il funzionamento della piattaforma <i>Piracy Shield</i>	98
3.3.4	L'attuazione dell'art. 102- <i>decies</i> della legge sul diritto d'autore	100
3.3.5	La gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi	100
3.3.6	L'attuazione del regolamento sulle <i>collecting</i> e la remunerazione di autori e artisti, interpreti o esecutori	101
3.3.7	I provvedimenti in materia di equo compenso	102
3.3.8	L'applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150 in materia di <i>platform to business</i>	103
3.4	La tutela dell'utenza e dei diritti	104
3.4.1	La tutela della legalità <i>online: secondary ticketing</i> e divieto di pubblicità di giochi con vincite in denaro	104
3.4.2	Le <i>video sharing platforms</i>	105
3.4.3	I sistemi e le attività per la tutela dei minori nell'accesso a siti e piattaforme in Internet	105
3.4.4	La vigilanza sugli indici di ascolto	106
3.5	Gli indicatori dell'azione regolamentare	108

CAPITOLO 4 – I Servizi Postali

4.1	Gli scenari dei mercati	113
4.1.1	Il settore postale nell'economia italiana	113
4.1.2	La corrispondenza	114
4.1.3	Gli invii dei pacchi postali	118
4.1.4	Altri indicatori di mercato	120
4.2	L'evoluzione del quadro regolamentare nazionale e dell'Unione europea	123

4.2.1	L'ambito nazionale ed europeo	123
4.3	Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi	125
4.3.1	Le attività di regolamentazione	125
4.3.2	La vigilanza dei mercati e dei servizi	127
4.4	La tutela dei consumatori	130
4.5	Gli indicatori dell'azione regolamentare	132

CAPITOLO 5 – Le dimensioni istituzionali e organizzative dell'Autorità

5.1	L'organizzazione e la gestione delle risorse umane	137
5.1.1	L'assetto organizzativo dell'Autorità	137
5.1.2	Le risorse umane: formazione, sicurezza e tutela della salute	139
5.1.3	La digitalizzazione dei processi	140
5.1.4	La gestione e il bilancio	141
5.1.5	Il sistema dei controlli interni e gli organismi indipendenti	142
5.2	Gli organismi strumentali e ausiliari	145
5.2.1	I Co.re.com.	145
5.2.2	Il Consiglio nazionale degli utenti	147
5.3	Le relazioni istituzionali	148
5.3.1	L'Autorità nel contesto nazionale, europeo e internazionale	148
5.3.2	La collaborazione con la Guardia di Finanza e con la Polizia Postale e delle Comunicazioni	149
5.3.3	Le relazioni con le università e gli enti di ricerca. Il Comitato per la promozione delle attività scientifiche	150
5.3.4	I rapporti con i consumatori e con le associazioni	151
5.3.5	Gli Osservatori, i Focus e le attività di ricerca	152
5.4	Le banche dati dell'Autorità	154
5.4.1	Il Registro degli operatori di comunicazione e postali	154
5.4.2	L'Informativa economica di sistema	155
5.4.3	La <i>Broadband Map</i>	155
5.5	I controlli e l'attività ispettiva	158
5.6	La tutela giurisdizionale	159
5.7	Gli indicatori dell'azione amministrativa	175

LE LINEE STRATEGICHE E I PROGRAMMI DI LAVORO 179

Sigle e abbreviazioni	191
-----------------------	-----

Appendice di documentazione (disponibile sul sito istituzionale dell'Autorità)

Appendice Statistica (disponibile sul sito istituzionale dell'Autorità)

La *Relazione annuale 2025 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro*, se non diversamente specificato, presenta dati e rendiconti sull'azione di lavoro condotta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) nel periodo compreso tra il 1° maggio 2024 e il 30 aprile 2025.

Le elaborazioni dei dati, salvo diversa indicazione, sono eseguite dall'AGCOM. Per i dati dell'Autorità si omette l'indicazione della fonte.

Le composizioni percentuali sono arrotondate automaticamente quasi sempre alla prima cifra decimale. Il totale dei valori percentuali così calcolati può risultare non uguale a 100.

Inoltre, si evidenzia che i dati non sempre sono direttamente confrontabili con quelli riportati nelle precedenti Relazioni annuali. In alcuni casi, infatti, le imprese hanno operato integrazioni e riclassificazioni dovute sia a variazioni nelle metodologie di calcolo (ad esempio *driver* per l'attribuzione dei ricavi o degli investimenti) sia a mutamenti dei perimetri di attività economica aziendale; ciò ha determinato aggiustamenti in termini di importi economici talvolta di entità anche non marginale.

Sul sito www.agcom.it sono pubblicati approfondimenti ed eventuali comunicazioni di *errata corrige*.

Prefazione del Presidente

Presentare la Relazione annuale AGCOM che – per mandato istituzionale – descrive in dettaglio un anno di attività di vigilanza e regolamentazione impone uno sforzo di sintesi, ma al tempo stesso, un esercizio di esaustività e completezza.

Occorre accompagnare il lettore in una sorta di passo doppio che aiuti a cogliere, in poche pagine, i *trend* e le evidenze che più di altre hanno segnato l'anno passato, senza tuttavia disperdere la complessità delle dinamiche di fondo.

Il tutto non è mai la semplice somma delle sue parti. Da un lato, è necessario isolare i temi che maggiormente caratterizzano una certa fase, dall'altro, occorre sempre contestualizzarli entro il più ampio perimetro del periodo considerato. *"Can't see the forest for the trees"* (trascurare la foresta per osservare l'albero). Il detto anglosassone ha ormai una rodata traduzione anche in Italia: i dettagli sono fondamentali, ma solo se utilizzati per comporre un coerente quadro d'insieme.

Per descrivere nel modo più efficace le dinamiche dei mercati oggetto di vigilanza da parte di AGCOM, bisognerebbe tenere a mente il lucido scetticismo del Palomar di Calvino, il cui esasperato gusto del "particolare" si risolve nell'amara consapevolezza che nessun dettaglio, da solo, è in grado di offrire la chiave per affrontare la complessità.

Eppure, la sfida dell'eterno conflitto dialettico tra dettaglio e complessità va raccolta. E dunque, un elemento, uno solo, capace – se possibile – di restituire il quadro d'insieme, ritengo debba essere messo in luce.

E siccome il quadro d'insieme, sotto gli occhi di tutti da qualche anno, è la velocità perdurante dei processi di innovazione tecnologica – processi che stanno rivoluzionando ogni contesto sociale ed economico, modificando l'immaginario, le consuetudini, i consumi culturali, e finanche gli orientamenti e le opinioni – allora, il dettaglio che più di altri testimonia del mutamento di parametro in atto è senz'altro rappresentato dalla circostanza che la televisione non è più il principale mezzo di informazione per gli italiani.

Lo strumento che ha accompagnato dal 1954 la crescita di un Paese, modellandone i gusti, uniformandone i linguaggi, creando identità nazionale e senso comune attorno a programmi che sono stati – parafrasando Piero Gobetti – una sorta di nuova "biografia della nazione", non è più il principale mezzo di informazione per gli italiani. Lo è, oggi, soltanto per il 46,5% della popolazione adulta, laddove appena sei anni fa, nel 2019, questa percentuale era ancora del 67,4%. In questi meno 21 punti percentuali, registrati nell'arco di un quinquennio, passa molta acqua di quel fiume in piena che definiamo "cambio di paradigma".

La prima edizione dell'"Osservatorio annuale sul sistema dell'informazione" di AGCOM, pubblicata nel marzo scorso, conferma che un italiano su due (il 52,4%) utilizza la Rete per informarsi, con motori di ricerca, *social media* e siti *web/app* di quotidiani e periodici che sono diventate le principali porte di accesso all'informazione. Per altro verso – a riprova che un singolo dato di dettaglio non restituisce adeguatamente la complessità del quadro – televisione, radio e carta stampata rimangono fonti informative ritenute più affidabili rispetto a *social network* e piattaforme.

L'analisi della composizione dei ricavi nel settore dei media attesta i cambiamenti in corso nel sistema dell'informazione, considerato che i ricavi pubblicitari delle piattaforme sono aumentati in 7 anni di circa il 250%, passando da quasi 2 miliardi nel 2016 a poco meno di 7 miliardi di euro nel 2023. Ciò sta determinando una modifica nei rapporti di forza tra i soggetti che operano nel mercato, con una crescita nel Sistema integrato delle comunicazioni (SIC) del peso di attori come Alphabet/Google, Meta/Facebook, Amazon e Netflix, accanto agli attori tradizionali quali RAI, Comcast Sky, Fininvest e Cairo Communication.

Insomma, il dettaglio ci avverte che è avvenuto un fatto di straordinaria novità, mentre il contesto di insieme ci invita a leggere con attenzione e cautela ogni singolo dato.

Ma vediamoli, in sequenza, alcuni di questi dati, nel tentativo di ricostruire lo sforzo complessivo compiuto dall'Autorità nell'adattamento e nell'aggiornamento del *framework* regolamentare ad essa affidato per garantire che le profonde trasformazioni in atto nei mercati vigilati si realizzino in un contesto di perdurante rispetto dei principi dell'ordinamento: tutela del pluralismo, tutela della dignità della persona, tutela dei consumatori, promozione della concorrenza e della trasparenza dei mercati, difesa dei diritti degli utenti, garanzie rafforzate per i minori e per i cittadini appartenenti alle categorie più fragili.

Nel settore delle comunicazioni elettroniche, alcuni eventi significativi hanno segnato il periodo di riferimento: Swisscom, già proprietaria di Fastweb, ha acquisito l'operatore Vodafone e Poste Italiane è divenuto il primo azionista di TIM, la cui infrastruttura di rete fissa è stata trasferita integralmente a Fibercop. La separazione strutturale della rete fissa di TIM ha radicalmente mutato il mercato all'ingrosso, inducendo AGCOM ad avviare una nuova analisi dei mercati di accesso alla rete fissa. In particolare, si è trattato in primo luogo di verificare se FiberCop potesse essere qualificata come operatore *wholesale only*, con il regime regolamentare meno stringente che ne deriverebbe qualora sussistesse un significativo potere di mercato e di valutarne il relativo impatto sull'assetto concorrenziale dei mercati di riferimento. Contestualmente, AGCOM ha adottato una misura cautelare per sospendere l'obbligo di replicabilità delle offerte al dettaglio per TIM, in quanto non più titolare della rete fissa. Si tratta di un esempio paradigmatico di cosa voglia dire, per un'Autorità di settore, adeguare rapidamente la regolamentazione ai mutamenti strutturali del mercato, assicurando una concorrenza efficace e sostenibile nel quadro evolutivo di medio e lungo periodo.

Importante, poi, il ruolo giocato dall'Autorità – anche in un'ottica di specifica attenzione al tema “aiuti di Stato” – nel processo di attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), in particolare con l'approvazione dei listini per i servizi di *site sharing* e accesso nelle aree interessate dai Piani “Italia a 1 Giga” e “Italia 5G”.

Numerosi, come di consueto, gli interventi adottati in materia di gestione e regolamentazione dello spettro radioelettrico. Si segnalano, tra gli altri, le attività di monitoraggio del processo di riassetto della piattaforma televisiva digitale terrestre (DTT), a seguito del *refarming* della banda 700 MHz, e dello sviluppo della piattaforma radiofonica digitale DAB ed il proficuo confronto avviato con il mercato sulle possibili opzioni regolamentari e sulle specifiche modalità di assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze per lo sviluppo delle reti e dei servizi di connettività *wireless* fissi e mobili ad alta velocità, in scadenza al 2029.

Per quanto concerne la tutela degli utenti con disabilità, con la delibera n. 281/24/CONS, l'Autorità ha esteso anche agli utenti con gravi disabilità motorie le misure agevolate, già previste a beneficio di non vedenti e non udenti, per l'accesso e la fruizione dei servizi di comunicazione elettronica erogati da rete fissa e mobile.

Per rafforzare l'azione di contrasto alle attività di *teleselling* e *telemarketing* illegittimo, l'Autorità ha introdotto specifiche misure volte ad arginare il fenomeno del CLI (*Calling Line Identity*) *spoofing*, consistente nella modifica, per fini illeciti, del numero chiamante visualizzato sul terminale (fisso o mobile) dell'utente ricevente. Col medesimo provvedimento è stato altresì approvato un sistema di classificazione per le offerte di servizi di comunicazione mobile su tecnologia 5G che, nel prevedere l'utilizzo di bollini idonei a segnalare le caratteristiche del servizio offerto, e in particolare la presenza di eventuali limitazioni di velocità, assicura maggiore trasparenza agli utenti.

Sono proseguiti, nel periodo di riferimento, tutti i progetti AGCOM finalizzati a garantire la qualità della rete e la trasparenza delle sue prestazioni (MisuraInternet, MisuraInternetMobile, *software* Ne.Me. Sys).

Infine, merita di essere richiamato l'impegno dell'AGCOM all'interno del BEREC, in particolare con il coordinamento dei gruppi di lavoro *Regulatory Framework* e *Regulatory Accounting and Market Monitoring*.

Nel settore dei media, il 2024 si segnala in primo luogo per l'adozione – l'11 aprile – dello *European Media Freedom Act* (EMFA), un regolamento cardine per la libertà e il pluralismo dei media nell'Unione Europea, cui già nella Relazione dell'anno passato si è fatto ampio cenno. Nel periodo di

riferimento della presente Relazione, AGCOM ha svolto un ruolo di primo piano nelle attività intese a darne attuazione, guidando in particolare la transizione dall'ERGA (*European Regulators Group for Audiovisual Media Services*) al nuovo *European Board for Media Services* (EBMS). Come ampiamente noto, il regolamento introduce un quadro normativo per i servizi di media nel mercato interno UE, con finalità di salvaguardia della libertà e del pluralismo dei mezzi di informazione. La grande novità consiste nell'estensione del campo di applicazione ai fornitori di servizi media digitali e di contenuti *online*. Al riguardo il regolamento stabilisce un regime di trasparenza sulla proprietà dei media; promuove l'armonizzazione delle procedure di controllo sulle concentrazioni; introduce un sistema trasparente di rilevazione dell'*audience* esteso ai media digitali; stabilisce il divieto di utilizzare *software* spia nei confronti dei giornalisti; prevede una disciplina *ad hoc* sulla moderazione dei contenuti di informazione dei media da parte delle piattaforme *online*.

Il 10 aprile 2024, è altresì entrato in vigore il Regolamento europeo relativo alla trasparenza e al *targeting* della pubblicità politica. Il provvedimento, con qualche eccezione, sarà vincolante per i singoli Stati membri a partire dal 10 ottobre 2025. Anche in questo ambito, nel periodo di riferimento l'Autorità ha coordinato l'azione di ERGA ed ha fornito, sui temi di competenza, il proprio contributo all'elaborazione della posizione nazionale nel corso dei negoziati.

Per quanto riguarda la radio, ed in particolare il DAB+, come non ricordare che l'Autorità, all'esito di una indagine conoscitiva, ha trasmesso una segnalazione al Governo in cui, richiamate alcune criticità e lacune della disciplina di settore, chiede di eliminare ogni possibile ostacolo allo sviluppo del mercato dei servizi digitali DAB+ e di garantire che su tutte le autovetture siano veicolate tutte le frequenze radio.

In tema di *par condicio*, nel corso della campagna per le elezioni europee 2024, l'Autorità ha introdotto parametri innovativi in relazione all'attività di monitoraggio e alla valutazione dei programmi di informazione trasmessi sulle emittenti nazionali, anche tenendo conto dei principi affermati da alcune sentenze del Consiglio di Stato. In particolare, nel regolamento è stato introdotto il criterio degli indici di ascolto come integrativo di valutazione del "tempo di parola", per il diverso valore che la presenza di un soggetto politico può avere in ragione della fascia oraria (e quindi dell'*audience*) della trasmissione in cui compare. Un criterio applicato anche alla recente campagna referendaria.

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha altresì introdotto norme per garantire la "*prominence*" dei canali del digitale terrestre e dei servizi media di interesse generale sui dispositivi televisivi, con l'obiettivo di garantire maggiore facilità di accesso agli utenti.

L'Autorità ha inoltre approvato il nuovo regolamento in materia di quote di programmazione e investimento in opere europee e di produttori indipendenti in applicazione delle nuove disposizioni del TUSMA che prevedono una maggiore semplificazione del sistema.

Da ultimo, dopo un paziente lavoro che ha coinvolto tutti i soggetti interessati, è stata emanata una delibera che cerca di rendere effettivo il diritto di cronaca bilanciandolo con gli interessi dei titolari dei diritti.

Nel settore dei servizi digitali, un importante filone di attività ha riguardato l'implementazione del quadro normativo europeo di riferimento. Come ampiamente noto, l'Autorità, con il d.l. n. 123/23, è stata designata Coordinatore dei Servizi Digitali (DSC) per l'Italia, ai sensi del *Digital Services Act* (DSA). In questa veste è stata impegnata in tutte le attività di coordinamento con la Commissione europea e con gli altri DSC, *in primis* attraverso la partecipazione al Comitato europeo per i servizi digitali (EBDS) e ai suoi diversi gruppi di lavoro (moderazione dei contenuti, tutela dei minori), con l'obiettivo di assicurare l'applicazione uniforme del DSA. Entro questa cornice, l'Autorità ha adottato, nel periodo di riferimento, i regolamenti per il riconoscimento dei "segnalatori attendibili" e per la gestione dei reclami degli utenti, certificando altresì gli organismi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra piattaforme *online* e utenti.

In materia di tutela del **diritto d'autore**, l'Autorità ha approvato, nel periodo di riferimento, il Regolamento per il calcolo delle rappresentatività degli organismi di gestione collettiva (OGC) e ha anche ritenuto opportuno fornire precisazioni in merito all'ambito applicativo attraverso una articolazione più puntuale delle tipologie di sfruttamento così come delle categorie dei titolari dei diritti.

Sul fronte della lotta alla pirateria *online*, l'Autorità ha rafforzato significativamente la propria azione grazie al cosiddetto "decreto Omnibus", che ha esteso l'ambito di intervento della piattaforma *Piracy Shield* anche ai fornitori di servizi VPN e DNS pubblici, ovunque residenti. Nell'esercizio di questa nuova attività, sono stati bloccati tramite la piattaforma 28.041 nomi a dominio (FQDN) e 6.104 indirizzi IP che diffondevano illecitamente eventi sportivi in diretta. Sono stati inoltre impartiti ordini a grandi attori globali per la disabilitazione e la deindicizzazione di contenuti illegali.

Sono anche proseguite le attività di contrasto al fenomeno del *secondary ticketing* e di vigilanza sul divieto di pubblicità del gioco d'azzardo *online*, con sanzioni significative irrogate a piattaforme e *content creator* responsabili di condotte illecite. Le sanzioni totali in questo ambito hanno superato i 7 milioni di euro.

L'Autorità ha, infine, reso più stringente l'attività di vigilanza a tutela dei minori che navigano in Rete approvando, con delibera n. 96/25/CONS, in attuazione della legge n. 159/23 ("decreto Caivano"), le specifiche tecniche dei sistemi di verifica dell'età (c.d. *age verification*) per l'accesso a siti e piattaforme recanti contenuti pornografici. Il sistema è basato su un modello di "doppio anonimato" che persegue al tempo stesso l'obiettivo prioritario della tutela dei minori e quello della necessaria garanzia di riservatezza dei dati personali, in un'ottica di proporzionalità ed equilibrio tra diritti. Il sistema prevede l'intervento, per la fornitura della prova della maggiore età, di soggetti terzi indipendenti certificati. Piattaforme e siti dovranno adeguarsi alle relative disposizioni e modalità tecniche entro sei mesi dalla pubblicazione della delibera.

Nel settore dei servizi postali assume specifico rilievo la recentissima segnalazione al Governo in cui l'Autorità manifesta l'esigenza, riscontrata anche a livello europeo, della revisione della disciplina inerente al fondo di compensazione degli oneri del Servizio Universale di cui si propone l'abolizione, in considerazione delle tendenze attuali e prospettive del mercato. In materia è stato altresì avviato il procedimento per la quantificazione e l'attivazione del fondo di compensazione degli oneri del Servizio Universale per gli anni 2020-2021.

Con la delibera n. 388/24/CONS è stato definito il nuovo regolamento concernente la revisione dei titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali, la cui precedente versione risaliva al 2015. Alla luce degli sviluppi tecnologici e di mercato che investono il settore, e anche sulla scorta della esperienza di questi anni, l'Autorità ha inteso semplificare il quadro regolamentare in materia riducendone gli oneri ed esentando una pluralità di categorie dai vincoli legati all'acquisizione del titolo abilitativo.

L'Autorità ha esteso la propria attività di vigilanza alle piattaforme digitali che offrono servizi postali (di norma la semplice consegna) al fine di assicurare che i consumatori siano adeguatamente informati sui costi e sui termini di servizio e ricevano le medesime tutele degli altri utenti postali. Al riguardo, le piattaforme devono assicurare che le prestazioni siano conformi agli *standard* stabiliti, che i consumatori siano adeguatamente informati sui costi e sui termini di servizio e che i clienti possano facilmente presentare reclami.

Nell'ottica di assicurare la più efficace deterrenza delle disposizioni del quadro regolamentare di riferimento, in particolare nei riguardi dei nuovi attori digitali, e con l'obiettivo di garantire ai consumatori maggiori tutele e più trasparenza e qualità nella fruizione dei servizi, nell'ottobre 2024 è stato infine lanciato il Portale delle segnalazioni che facilita la presentazione di reclami. Nel 2024, gli indennizzi totali erogati agli utenti dai principali operatori postali sono aumentati del 15% circa, a dimostrazione dell'efficacia di tale soluzione.

Impossibile dire di più nell'economia di una presentazione. Al lettore il compito di selezionare gli argomenti secondo attitudine e preferenze. L'indice, particolarmente dettagliato, e come di consueto strutturato per macrosettori, e poi il ricco apparato di tabelle e grafici, e infine l'appendice statistica, sono altrettanti utili strumenti per una lettura al tempo stesso agile e meditata, selettiva e sistematica.

Giacomo Lasorella

Presidente AGCOM

1.

LE COMUNICAZIONI
ELETTRONICHE

1.1

I mercati delle comunicazioni elettroniche

Il settore delle **comunicazioni elettroniche** registra nell'anno 2024 un incremento, in termini di risorse complessive, del 3,4% rispetto al 2023, in un contesto macroeconomico caratterizzato da una crescita dei principali indicatori economici - prodotto interno lordo (PIL) e consumi delle famiglie - accompagnato dal persistere di dinamiche inflattive¹.

Il valore complessivo del settore risulta di poco superiore ai 28 miliardi di euro consolidando un *trend* di crescita manifestatosi già nel 2023, sebbene persista, rispetto al 2020, una flessione di poco superiore al 2%.

Questa dinamica è determinata esclusivamente dalla crescita delle risorse della rete fissa

(+8% su base annua), oggi pari a circa 17,3 miliardi di euro in aumento dell'11% anche rispetto al 2020, l'anno della pandemia da COVID. La rete mobile evidenzia, infatti, una flessione del 3,4% rispetto al 2023, registrando una riduzione di poco più del 18% rispetto al 2020 con una perdita di circa 2,3 miliardi di euro (Grafico 1.1.1)².

Il sistema delle comunicazioni elettroniche si conferma in costante evoluzione. Nel periodo di riferimento, alcune importanti operazioni societarie hanno determinato significative modificazioni e un riassetto dei corrispondenti mercati *wholesale* e *retail*.

Nel luglio 2024 Optics Bidco S.r.l., società appartenente al Fondo KKR, ha acquisito l'intero

Grafico 1.1.1 - Comunicazioni fisse e mobili: ricavi complessivi (miliardi di euro) – anni 2020-2024



1 Nel 2024 la crescita nominale su base annua del PIL è stata pari al 2,9%, la spesa complessiva delle famiglie è aumentata dell'1,7%, mentre quella per servizi del 3,5% e gli investimenti sono cresciuti dello 0,2%. Fonte: Istat Conti economici nazionali <https://esploradati.istat.it/databrowser/#/> – cfr. Appendice Statistica - Tavola A1.1.

2 I dati relativi alle comunicazioni elettroniche su rete fissa e mobile si basano su informazioni e stime riferite a un campione di imprese largamente rappresentative del mercato. Con riferimento all'anno 2024, sia per il grafico in oggetto che per i grafici e le tabelle successivi, si evidenzia come i dati possano non risultare completamente omogenei con quanto indicato nella Relazione annuale 2024. In alcuni casi, infatti, le imprese hanno operato integrazioni e/o riclassificazioni dovute sia a variazioni nelle metodologie di calcolo (ad esempio, i *driver* per l'attribuzione dei ricavi o degli investimenti), sia a mutamenti dei perimetri di attività economica aziendale. Inoltre, va considerato che nell'ambito della rilevazione delle informazioni da rete fissa, per la Relazione Annuale del 2025, l'Autorità ha modificato il questionario al fine di renderlo maggiormente corrispondente alle nuove esigenze emerse dal mercato, con particolare riferimento ad alcune voci di ricavo riferibili a servizi ad alto valore aggiunto (servizi *cloud*, *security*, *IoT*, ecc.) offerti dagli operatori e precedentemente rientrati in una generica voce altri ricavi. Ciò può aver determinato aggiustamenti in termini di importi economici talvolta di entità anche non trascurabile.

capitale di FiberCop, titolare degli *asset* di rete secondaria di TIM. Contestualmente, è stato conferito in FiberCop il ramo d'azienda di TIM comprendente l'infrastruttura di rete fissa primaria e le attività *wholesale*. A seguito di tali operazioni, TIM non è più titolare della rete fissa e cessa così di operare nei mercati all'ingrosso restando operativa nei soli mercati *retail*.

Il 31 dicembre 2024 è stata ufficializzata l'acquisizione di Vodafone Italia da parte di Swiscom, già proprietaria di Fastweb. L'integrazione tra i due operatori dà vita ad un nuovo operatore convergente con oltre 20 milioni di linee mobili; 5,6 milioni di linee fisse e una rete proprietaria di 74 mila chilometri, di cui il 50% in fibra FTTH. L'integrazione consentirà di generare economie di scala, sinergie finanziarie e una maggiore capacità di investimento in infrastrutture e innovazione.

Infine, nel febbraio 2025, Poste Italiane ha acquisito da Cassa Depositi e Prestiti (CDP) il 9,8% delle azioni ordinarie di TIM e, nel successivo mese di marzo, da Vivendi, un ulteriore 15,0% di azioni ordinarie. In questo modo Poste Italiane è divenuto il primo azionista di TIM con il 24,8% delle azioni ordinarie e il 17,8% del capitale complessivo di Telecom Italia. L'operazione mira a rafforzare la presenza italiana nel settore delle telecomunicazioni e a creare sinergie e nuove opportunità di crescita per entrambe le società.

Le dinamiche societarie predette si inseriscono in un contesto caratterizzato dalla persistente crescita dei consumi, in particolare del traffico dati, da una costante riduzione dei prezzi dei *device* per la telefonia mobile e da un incremento, nell'ultimo anno, dei prezzi dei servizi di rete fissa dovuto in parte alle pratiche di indicizzazione delle tariffe messe in atto da alcuni operatori³.

Nel 2024, il rapporto tra le risorse del settore delle comunicazioni elettroniche e le principali grandezze macroeconomiche resta pressoché stabile rispetto al 2023, con un'incidenza dei ricavi sul prodotto interno lordo pari all'1,3%⁴.

La spesa della clientela residenziale e affari ha registrato, nel corso dell'ultimo anno, una crescita dell'1,9%, come evidenziato nel Grafico 1.1.2. Si osservano tuttavia importanti differenze a seconda della natura dei servizi: i ricavi generati dalla spesa in servizi di telefonia mobile diminuiscono del 2,3%, mentre crescono (+5,3%) quelli derivanti dalla spesa in servizi di rete fissa. Analizzando separatamente la clientela residenziale e quella affari, si osserva una crescita sia della prima (+1,7%) che della seconda (+2,1%), trainata principalmente da un aumento della spesa per i servizi di rete fissa⁵.

I dati relativi al 2024 confermano tendenze già in atto da diversi anni. Si conferma, in particolare, il progressivo ampliamento del *gap* (3,2 miliardi nel 2024) che, a partire dal 2018, vede la spesa complessiva degli utenti di servizi di rete fissa superiore a quella per i servizi di rete mobile⁶, a causa della forte pressione competitiva esercitata sui prezzi dei servizi mobili dagli operatori storici (**Mobile Network Operators - MNO**), da quelli entrati più recentemente nel mercato come Iliad, e dagli operatori mobili virtuali (**Mobile Virtual Network Operators - MVNO**), in particolare Fastweb, PostePay e CopVoce. Nel 2024 i ricavi *retail* da rete mobile sono diminuiti di un ulteriore 2,3% rispetto all'anno precedente, attestandosi su un valore di circa 9,7 miliardi di euro, l'11,1% in meno rispetto ai 10,9 miliardi del 2020.

Per contro, i ricavi da rete fissa generati dalla spesa della clientela affari e residenziale, oggetto anch'essi di una forte pressione sui prezzi, seppur attenuata nell'ultimo anno, benefi-

3 Tra il dicembre 2020 e il dicembre 2024 l'indice Nazionale dei prezzi al consumo per l'intera Collettività (NIC) è cresciuto di 20 punti mentre quello complessivo delle comunicazioni elettroniche, comprensivo cioè dei servizi da rete fissa e mobile e dei terminali, è diminuito di poco meno di 10 punti. In dettaglio, l'indice generale NIC (base 2010=100) tra dicembre 2020 e dicembre 2024 è passato da 110,4 a 130,4, corrispondentemente, quello complessivo delle comunicazioni elettroniche da 72,4 a 62,6. Tuttavia, va evidenziato che sull'indice dei prezzi complessivo delle comunicazioni elettroniche, il peso preponderante è quello relativo ai prezzi, in forte diminuzione, degli apparecchi per la telefonia mobile, mentre le altre categorie di beni e servizi considerati (apparecchi per la rete fissa, servizi di telefonia da rete fissa e mobile, servizi di connessione internet e *bundle*) mostrano tutte un rialzo dei prezzi su base annua – Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.3.

4 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.4.

5 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.6.

6 Per meglio comprendere l'entità del fenomeno, si consideri che nel 2020 il valore assoluto della differenza tra servizi di rete fissa e mobile in termini di spesa complessiva, nel 2024 pari a 3,2 miliardi, risultava pari a 1,1 miliardi di euro (cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.5); 11 anni fa (2013), le risorse della rete fissa risultavano inferiori rispetto a quelle della rete mobile per circa 1,9 miliardi di euro.

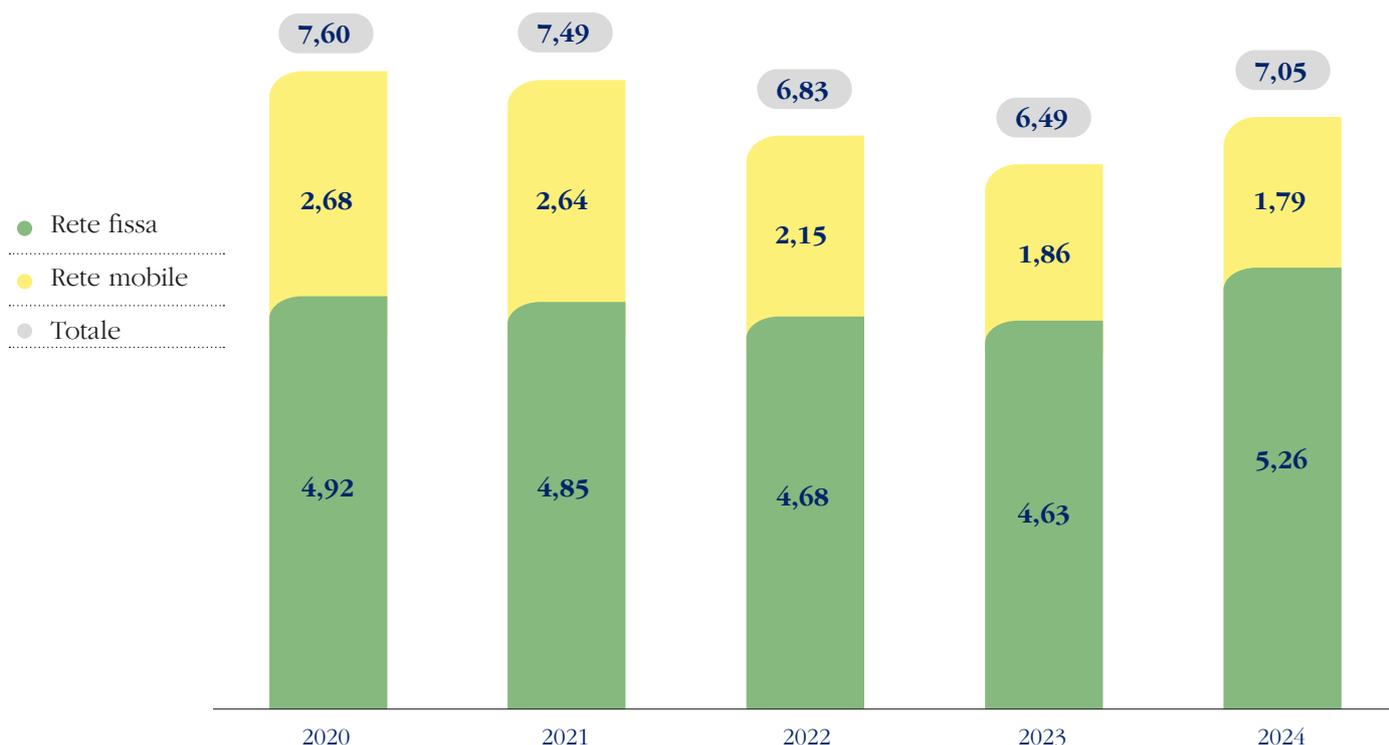
Grafico 1.1.2 - Spesa finale degli utenti residenziali e affari (miliardi di euro) – anni 2020-2024



ciano della progressiva **diffusione della banda ultra-larga**, laddove la garanzia di servizi con prestazioni migliori consente di applicare prezzi unitari più elevati nei canoni e negli oneri connessi alla sottoscrizione di abbonamenti *broadband* rispetto a quelli consentiti da accessi con prestazioni inferiori.

Nello scorso anno, i ricavi da servizi *wholesale* sono cresciuti del 9,9% rispetto al 2023, con la componente relativa alla rete fissa che mostra un incremento del 17,1% raggiungendo un valore pari a 4,4 miliardi di euro, e la componente di rete mobile in flessione del 13,3%, che si attesta su un valore di poco inferiore al

Grafico 1.1.3 - Investimenti in immobilizzazioni (miliardi di euro) – anni 2020-2024



miliardo di euro⁷.

Nel primo caso, la crescita delle risorse *wholesale* è determinata in particolare dall'aumento degli introiti da canoni e contributi derivanti dalla progressiva diffusione di accessi *ultrabroadband* (**FTTH - Fiber to the Home in primis**), mentre la componente legata ai servizi xDSL evidenzia una riduzione. Nel secondo caso, la flessione è imputabile alla riduzione delle entrate da servizi di terminazione per chiamate da altre reti nazionali fisse e mobili.

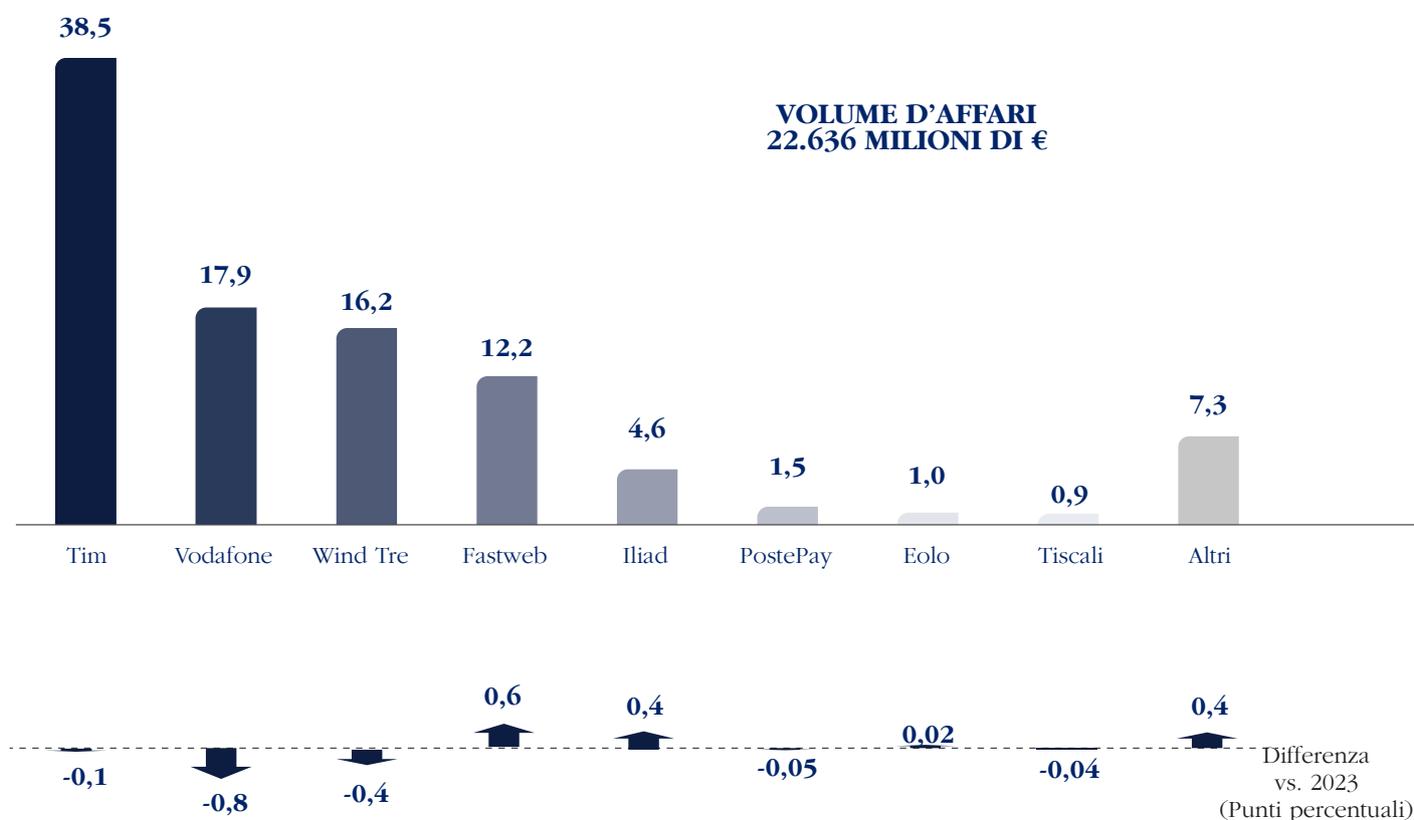
Gli **investimenti in infrastrutture di rete** (Grafico 1.1.3) aumentano, rispetto al 2023, dell'8,7% passando da 6,49 a 7,05 miliardi di euro. Anche in questo caso si riscontrano dinamiche differenti: da un lato la crescita (+13,6%) degli investimenti in rete fissa realizzati nell'ambito dei processi di infrastrutturazione necessari per l'offerta dei servizi *ultrabroadband*, complessiva-

mente stimabili in 5,3 miliardi di euro; dall'altro lato, la flessione (-3,6%), nel 2024, degli investimenti nella rete mobile pari a circa 1,8 miliardi di euro.

A fine 2024, il numero complessivo degli addetti del settore risulta pari a 54.400. La riduzione (-300 unità) dei livelli occupazionali diretti, meno marcata rispetto all'anno precedente, è attribuibile ai processi di riorganizzazione aziendale attuati nel corso del 2024.

Le dinamiche sopra illustrate delineano uno scenario competitivo in evoluzione nel quale si osserva (Grafico 1.1.4) una sostanziale tenuta della posizione detenuta nel mercato da TIM, in termini di quota relativa alla spesa in servizi degli utenti (38,5%, in calo di 0,1 punti percentuali rispetto al 2023)⁸, e una riduzione delle quote di Vodafone e Wind Tre (-0,8 e -0,4 punti percentuali, rispettivamente). Crescono invece Fastweb⁹ e

Grafico 1.1.4 - Spesa degli utenti in servizi di rete fissa e mobile per operatore (2024, %)



⁷ Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.7.

⁸ I punti percentuali sono il risultato positivo o negativo della sottrazione fra due percentuali riferite ad occasioni di un fenomeno (in genere relative allo spazio o al tempo) perfettamente confrontabili.

⁹ Considerando la nascita dell'operatore convergente Fastweb + Vodafone, la quota di mercato complessiva è pari al 30,1%, in diminuzione di 0,1 punti percentuali rispetto al 2023.

Iliad che, grazie alla progressiva integrazione dei servizi fissi e mobili, raggiungono rispettivamente il 12,2% (con un incremento di 0,6 punti percentuali) e il 4,6% (con un incremento di 0,4 punti percentuali); seguono PostePay all'1,5%, Eolo e Tiscali, con quote che si attestano all'1% e allo 0,9%.

Continua, infine, l'espansione degli operatori minori che rappresentano, a fine 2024, il 7,3% del mercato, in crescita di 0,4 punti percentuali, a conferma che il settore delle comunicazioni elettroniche, in particolare per quanto riguarda i servizi da rete fissa, offre opportunità anche per le imprese di minori dimensioni.

1.1.1 I mercati di rete fissa

Nel corso del 2024 i ricavi *retail* da rete fissa hanno evidenziato una crescita complessiva del 5,3% rispetto al 2023, seppur con risultati differenti nei diversi segmenti di mercato: crescono, in particolare, i ricavi da servizi dati aumentati del 9,2%¹⁰, superando i 10,8 miliardi di euro, mentre i ricavi da servizi voce, nell'anno appena trascorso, hanno ulteriormente accentuato la loro condizione di marginalità¹¹.

Tale andamento è ascrivibile alla crescita degli accessi a larga banda, la cui consistenza media – grazie anche all'incremento di copertura realizzato nell'ambito del piano strategico nazionale per la diffusione della banda ultra-larga – ha raggiunto nel 2024 circa 19 milioni di unità, e alla progressiva diffusione degli abbonamenti a servizi di accesso ad alta velocità, i cui prezzi unitari restano superiori alla media, nel segmento considerato, nonostante una forte pressione competitiva sui prezzi.

Al riguardo, si stima che i ricavi relativi a linee commercializzate per velocità pari o superiori a 100 Mbit/s siano cresciuti nel 2024 di circa 523 milioni di euro (+8,9%), raggiungendo un valore di oltre 6,3 miliardi di euro, superiore all'80% dei ricavi *retail* da collegamenti a larga banda¹², valutabili nel loro complesso, in 7,8 miliardi di euro nel 2024.

Tra il 2014 e il 2024, le linee con maggiore velocità di connessione (FTTC-FTTN) sono passate dal 3,6% al 73,8%¹³. Nello stesso periodo il **traffico dati** ha registrato un incremento straordinario passando da circa 6.800 a poco più di 64.000 petabyte di dati scambiati, con un consumo unitario mensile per linea *broadband* più che sestuplicato (dai circa 42GB del 2014 a oltre 296GB del 2024)¹⁴. Nel quinquennio 2020-2024, in particolare, i volumi di traffico sono cresciuti di poco più del 68%.

Per quanto riguarda la diffusione dei servizi a larga banda sul territorio italiano, a fine 2024, si stima che gli accessi *broadband* e *ultrabroadband*, residenziali e affari, siano pari a 18,86 milioni di unità. Continua a crescere la velocità di connessione: nel 2024 il 92% delle linee è **commercializzata con velocità pari o superiore a 30 Mbit/s** (nel 2023 erano l'85,8% del totale), mentre il 79,3% supera i 100 Mbit/s (73,4% nel 2023).

Considerando le sole linee tecnologicamente più performanti – *Very high speed Digital Subscriber Line* (VDSL), FTTH e *Fixed Wireless Access* (FWA) –, in Italia si stima siano disponibili, in media, 29,4 linee ogni 100 abitanti; il rapporto scende a 25,4 linee per 100 abitanti per le connessioni commercializzate con capacità maggiori di 100 Mbit/s, (23,6 nel 2023), e a 9,1 linee (7,1 nel 2023) relativamente alle linee con velocità su-

10 I valori dei segmenti in cui sono stati suddivisi i ricavi da rete fissa non sono direttamente confrontabili con quelli esposti nelle precedenti edizioni della Relazione Annuale, dal momento che è variato il perimetro di riferimento dei servizi dati che include, nella Relazione Annuale del 2025, anche una serie di ricavi provenienti dalla vendita di servizi ad alto valore aggiunto (*cloud, security, IoT* e altri servizi ICT) precedentemente non considerati come ricavi da servizi dati il cui ammontare è stimabile per il 2024 in poco meno di 2,8 miliardi di euro.

11 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.10. Nota esplicativa: a) nei servizi "Voce" sono inclusi introiti da servizi di accesso in rame "servizi solo voce"; b) nei servizi "Dati" sono inclusi quelli provenienti dalle reti a larga banda, inclusi canonici e servizi a consumo, servizi commutati di trasmissione dati e circuiti diretti affittati a clientela finale (esclusi OAO - *Other Authorised Operators*), ricavi da servizi M2M, e ricavi provenienti da servizi ICT (di cui *cloud, security, IoT, managed services* e altri ricavi ICT; c) nella voce "Altro" sono inclusi i ricavi da vendita/noleggio di apparati, terminali e accessori e altre tipologie di ricavo non espressamente considerate in precedenza.

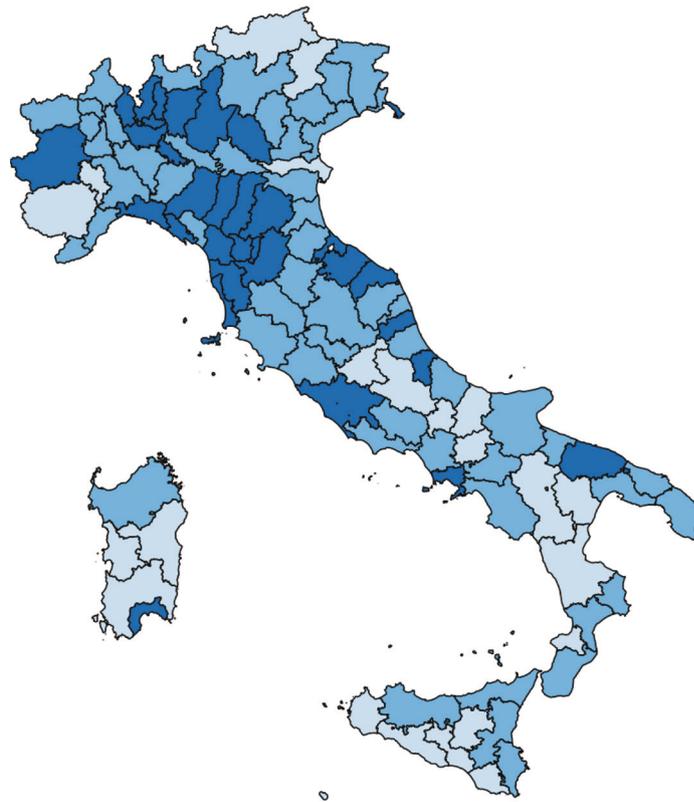
12 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.11. A riguardo, preme sottolineare che i valori stimati per la Relazione Annuale del 2025 non sono direttamente confrontabili con quelli esposti nelle precedenti edizioni a causa di un diverso perimetro di rilevazione; per la Relazione Annuale del 2025, infatti, sono stati fatti rientrare nei ricavi da servizi dati anche quelli da "accesso" precedentemente rilevati in una voce a sé.

13 Appendice Statistica – Tavola A1.14.

14 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.15.

Grafico 1.1.5 - Diffusione della banda larga e ultra-larga nelle province italiane (dicembre 2024, % famiglie)

Linee VDSL-FTTH-FWA



- oltre il 65%
- dal 50 al 65%
- dal 35 al 50%
- fino al 35%

Linee con velocità ≥ 100 Mbits

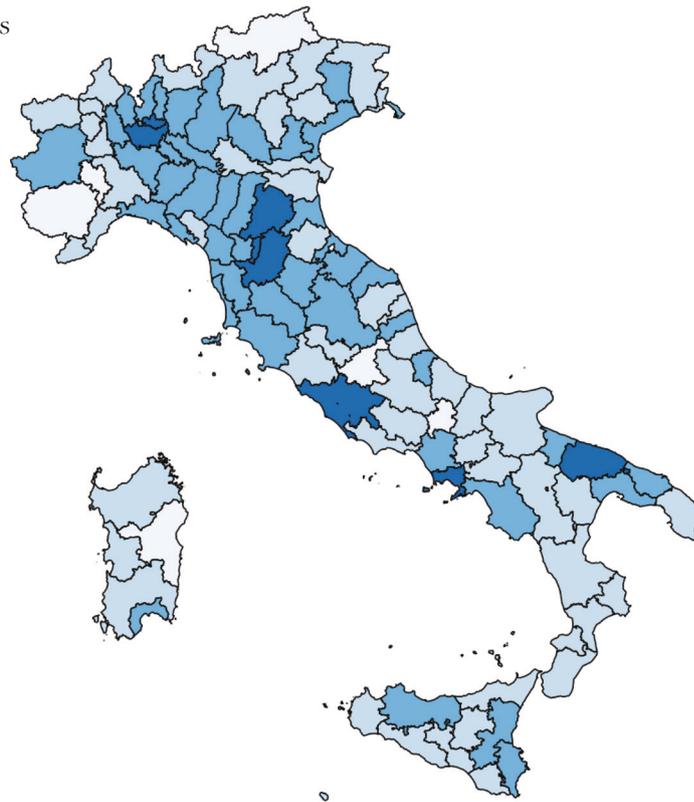
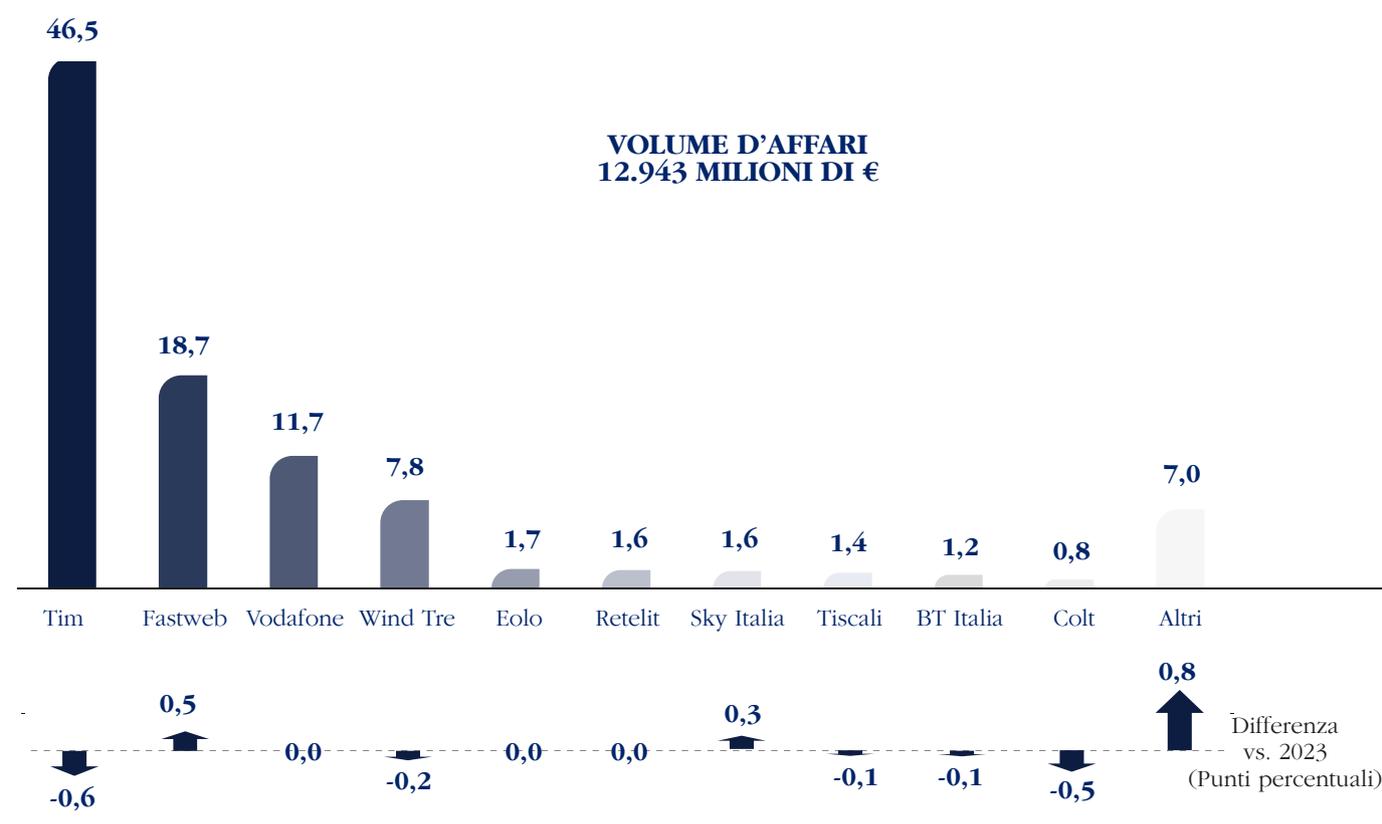


Grafico 1.1.6 - Quote di mercato: spesa finale per operatore di rete fissa (2024, %)



periori a 1Gbp/s¹⁵.

La **distribuzione territoriale dei servizi di accesso a banda larga e ultra-larga** presso le famiglie italiane (Grafico 1.1.5)¹⁶, evidenzia significative differenze tra le diverse aree del Paese. L'analisi per macroaree degli accessi con velocità maggiori di 100 Mbit/s mostra tassi di penetrazione superiori alla media nazionale nel Nord-Ovest e nel Centro, mentre il Sud, il Nord-Est e le Isole si collocano su valori inferiori¹⁷.

Queste differenze trovano conferma anche nella diffusione delle linee *broadband* e *ultra-broadband* tra le famiglie a livello provinciale¹⁸. Il *ranking* delle prime dieci province con maggiore e minore diffusione della banda ultra-larga in fibra (FTTH), su rete mista rame-fibra (VDSL) e mista radio (FWA), vede la provincia di Napoli guidare la classifica con l'83,5% e Isernia in ultima

posizione con il 35,9%. Restringendo il campo di osservazione alle sole linee in tecnologia FTTH, la provincia di Milano si conferma al primo posto con il 52,0%, mentre la provincia di Verbano-Cusio-Ossola chiude la classifica con solo il 3,5% di linee *“full fiber”*. Tali differenze possono essere imputate a numerosi fattori, tra cui la densità della popolazione, che favorisce la maggiore penetrazione dei servizi, e i vincoli orografici che, al contrario, ne frenano la diffusione.

Le evidenze fin qui illustrate mostrano quanto la necessità di integrare le politiche di offerta c.d. *technology-push* con gli interventi dal lato della domanda c.d. *demand-pull* rimanga una priorità ai fini di una più uniforme diffusione dei servizi disponibili attraverso la rete presso tutti i segmenti socioeconomici della popolazione italiana; obiettivo, tuttavia, di non facile conseguimento, considerato il progressivo invecchia-

15 I tassi di penetrazione della banda larga e ultra-larga, per famiglie e per popolazione, calcolati per il 2024 non possono essere direttamente confrontati con quelli del 2023 in quanto, per il 2024, è stato aggiornato il numero di famiglie e della popolazione a livello territoriale sulla base dei più recenti dati disponibili sul sito dell'Istat (<http://dati-censimentipermanenti.istat.it/>).
Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.20.

16 L'aggregato sul quale è calcolato il rapporto è rappresentato dall'insieme delle linee VDSL, FTTH e FWA, le cui consistenze complessive, a livello nazionale, sono coerenti con quanto trasmesso dalle imprese nell'ambito della predisposizione della specifica reportistica europea al 31.12.2023.

17 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.21.

18 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.22.

mento della popolazione stessa.

La distribuzione territoriale delle linee secondo le tecnologie FTTH, VDSL e FWA fornisce informazioni di particolare interesse in relazione ai modelli di *business* adottati dalle principali imprese presenti sul mercato in uno scenario fortemente dinamico caratterizzato da un'elevata pressione competitiva.

A fine 2024, TIM, con una quota di mercato del 46,5% in termini di spesa complessiva degli utenti (Grafico 1.1.6), rappresenta in media il 34,4% delle linee **broadband** complessive, con quote superiori alla media, nel Centro (38,2%), nel Nord-Est (35,5%) e nelle Isole (34,9%) grazie, in particolare all'offerta di linee VDSL¹⁹.

Vodafone, con il 16,2% delle linee *broadband*, presenta una distribuzione più uniforme sul territorio italiano. La presenza dell'operatore tende a crescere nel Sud (17,0%) e nel Nord Ovest (18,9%) nel segmento FTTH, e si rafforza nell'offerta di servizi FWA, con quote che superano il 14% nelle regioni del Nord-Est.

Nel segmento delle linee FTTH, TIM con il 26,5% si conferma *leader* di mercato davanti a Vodafone con il 16,9%, a Wind Tre con 16,7%, con quote superiori nel Sud (19%) e nelle Isole (20,8%), e a Fastweb che, con il 16,8%, si conferma principale operatore nel Nord-Ovest (25,1%).

Eolo è il principale operatore nel segmento FWA con quote particolarmente rilevanti, superiori al 36%, nelle aree settentrionali. L'importanza di tale segmento è confermata dalla crescita del peso delle linee di TIM che raggiunge il 19,3%, superando Tiscali (13,1%), che mantiene il proprio ruolo di operatore storico radicato in particolare nelle Isole nelle quali detiene il 26,3% del mercato, ma anche dalla crescita delle linee di Vodafone che rappresentano il 12,9% del mercato.

Nel complesso, con riferimento ai ricavi generati dalla spesa complessiva di famiglie e im-

prese per servizi di rete fissa (Grafico 1.1.6), TIM, pur se in flessione, detiene una quota superiore al 46,5%, mentre Fastweb rafforza la propria posizione di secondo operatore con il 18,7%, (+0,5% rispetto all'anno precedente), seguita da Vodafone con l'11,7% e da Wind Tre con il 7,8%²⁰.

Guardando al quadro competitivo per tipologia di utenza, nel 2024, sia nel segmento "residenziale", sia in quello "affari", i primi quattro operatori rappresentano circa l'85% del mercato. Nel primo si segnalano in particolare la crescita di Fastweb che guadagna 4,5 punti percentuali, raggiungendo il 12,7%, di Sky Italia che passa dal 2,8% al 3,5%, e di Iliad che supera la soglia dell'1%; nel secondo, invece, si consolida il peso di Vodafone (dal 10,8% all'11,7%) che segue TIM (48,9%) e Fastweb (con il 20,3%)²¹.

1.1.2 Lo stato della copertura FTTH in Italia

L'indice di **copertura della rete in fibra fino a casa (FTTH)**, calcolata dall'Autorità per il *Digital Economy and Society Index* (DESI)²², mostra che, al 31 dicembre 2024, una quota pari al 70,7% delle famiglie risultava raggiunta da questa tecnologia (Grafico 1.1.7).

Le regioni più "cablate" d'Italia sono il Molise, il Trentino-Alto Adige e la Sicilia, con una copertura rispettivamente dell'85%, dell'83% e dell'81% delle famiglie. Al contrario, le regioni meno infrastrutturate risultano essere la Calabria e la Sardegna, con livelli di copertura pari rispettivamente al 61% e al 59% delle famiglie.

Pur con alcune differenze territoriali, emerge chiaramente come lo sviluppo della rete in fibra abbia interessato in modo diffuso l'intero territorio nazionale, un risultato che appare riconducibile alle politiche di sostegno pubbliche.

La progressione dei valori di copertura della rete FTTH (30% nel 2019) evidenzia (Grafico

19 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.23. I valori sono coerenti con i dati di base trasmessi dalle imprese nell'ambito della predisposizione della reportistica europea.

20 Si ricorda che le quote di mercato riportate, a seguito di alcune variazioni operate dalle imprese nelle metodologie di calcolo, della mutata struttura delle informazioni richieste dall'Autorità, di riclassificazioni e in altri casi per mutati perimetri di attività, non sono direttamente confrontabili con i corrispondenti valori presentati nella scorsa Relazione annuale.

21 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.26.

22 Il *Digital Economy and Society Index* (DESI) è un indice composito che riassume indicatori rilevanti sulla *performance* digitale dell'Europa e traccia l'evoluzione degli Stati membri dell'UE nella competitività digitale.

Grafico 1.1.7 - Copertura FTTH - anno 2024 (%)



Copertura complessiva (famiglie)

70,7%

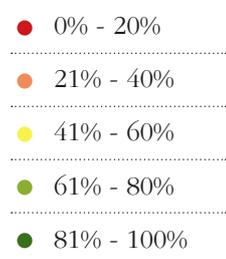
16.832.836 su 23.797.350

si riferisce ai dati visualizzati sulla mappa

Legenda della mappa

Indicatori di connettività

Connettività Regionale



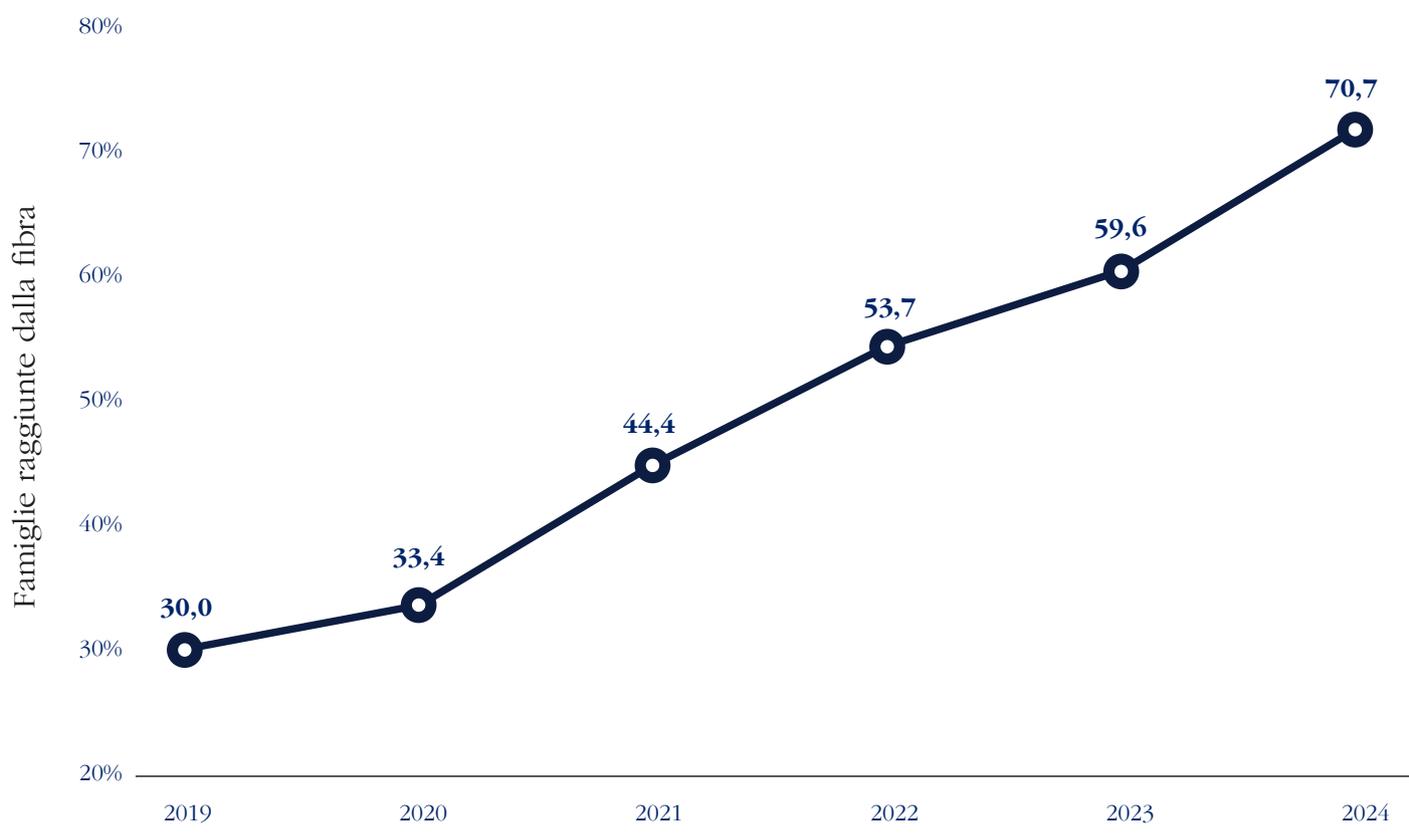
co 1.1.8) una dinamica di crescita ancora in fase di accelerazione. Nel corso del 2023 la copertura FTTH aveva raggiunto il 59,6%, mentre nel 2024 si è attestata al 70,7%, registrando un incremento di 11,1 punti percentuali, superiore rispetto a quello dell'anno precedente (5,9 punti percentuali). Tale andamento conferma l'efficacia delle politiche pubbliche di sostegno agli investimenti infrastrutturali e il progredire degli investimenti degli operatori che hanno contribuito ad accelerare significativamente la diffusione della rete in fibra sul territorio nazionale.

L'analisi per aree, così come definite nella consultazione pubblica governativa del 2021, nella quale gli operatori erano stati invitati a dichiarare i propri piani di copertura, fornisce ulteriori elementi di dettaglio sull'evoluzione della rete.

Nel corso del 2024, lo sviluppo della rete FTTH ha interessato in modo sostanzialmente uniforme tutte le tipologie di area: gli incrementi di copertura risultano pari al 32,8% nelle aree bianche, al 31,1% nelle aree grigie e al 35,2% nelle aree nere²³. Tali dati evidenziano una dinamica

23 Si fa riferimento alle classi "bianco", "grigio" e "nero" definite dalla Commissione europea, sulla base delle dichiarazioni degli operatori acquisite ed elaborate da Infratel nell'ambito della consultazione pubblica del 2021, che ha consentito di associare ciascun civico nazionale a una specifica classe. I valori di copertura elaborati dalla *Broadband Map* fanno pertanto riferimento a una rielaborazione dei dati di copertura generale calcolati ai fini del DESI, riclassificati tenendo conto dell'attribuzione dei civici risultante dalla consultazione pubblica condotta da Infratel. Si precisa che la stima delle famiglie utilizzata nell'ambito del DESI non coincide con il conteggio dei civici, in quanto tiene conto di fattori di concentrazione e si basa su elaborazioni demografiche riferite ad aree geografiche. Per questo motivo non esiste una corrispondenza biunivoca tra singola famiglia e categoria "bianco", "grigio" o "nero". I valori riportati, al pari di analoghe riclassificazioni, rappresentano dunque un'elaborazione finalizzata a rappresentare in forma sintetica alcune dinamiche complesse osservate nella *Broadband Map*, attraverso indicatori descrittivi basati su classificazioni di uso comune, secondo prassi ormai consolidate nel tempo.

Grafico 1.1.8 - Copertura FTTH dal 2019 al 2024 (%)



di espansione sul territorio nazionale, indipendente dalla classificazione originaria, suggerendo l'opportunità di aggiornare periodicamente la consultazione, al fine di garantire coerenza tra previsioni dichiarate e realizzazioni effettive.

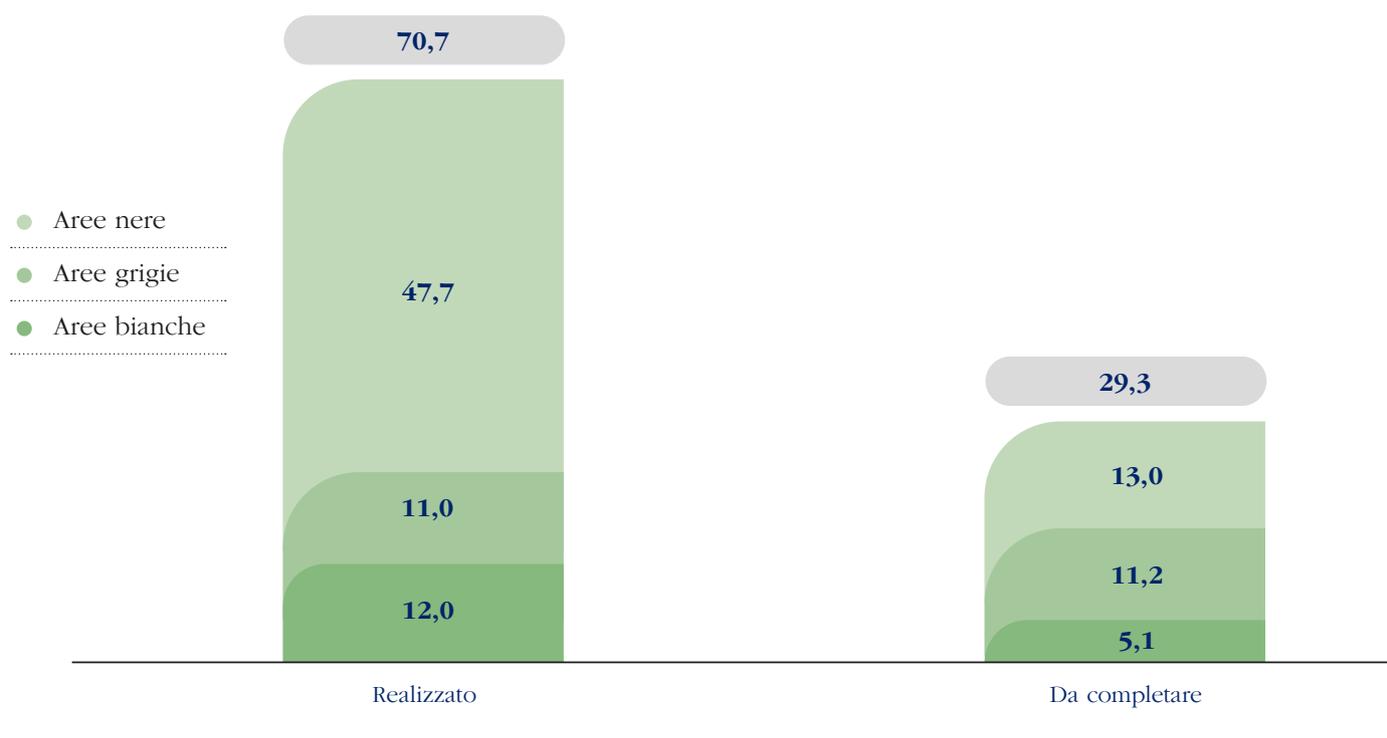
Una più dettagliata analisi della copertura territoriale può essere condotta attraverso l'esame delle celle (c.d. *pixel*) che compongono la griglia utilizzata per suddividere il territorio nella *Broadband Map* di AGCOM, e, in particolare di quelle da 20x20 metri, definite sulla base del riferimento europeo. I dati evidenziano che il 25,7% dei *pixel* attualmente coperti da FTTH è stato realizzato nel 2024, mentre il 24,1% risale al 2023. Quasi la metà della copertura attuale risulta pertanto di recente realizzazione, a conferma dell'intensità degli sforzi infrastrutturali profusi negli ultimi due anni. Nel dettaglio, la distribuzione geografica dei nuovi *pixel* coperti vede il 58% localizzato in aree bianche, il 18,7% in aree grigie e il 23,3% in aree nere. Ciò evidenzia il ruolo degli interventi pubblici nelle aree bianche, dove però la bassa densità abitativa comporta un impatto più contenuto sulle famiglie raggiunte. Meno evidenti sono invece gli avanzamenti nelle aree grigie e nere, dove la realizzazione dell'infrastruttura procede più len-

tamente rispetto ai piani dichiarati.

La situazione delle famiglie non ancora raggiunte dalla copertura FTTH, rappresentata nel Grafico 1.1.9, fornisce indicazioni importanti sulle future priorità degli interventi infrastrutturali. Con riferimento alle attività ancora da svolgere, la distribuzione illustrata nel grafico evidenzia elementi interessanti: delle famiglie non ancora raggiunte dalla rete FTTH - il 29,3% circa del totale - il 12,95% si colloca in aree nere, dove più operatori avevano dichiarato l'intenzione di intervenire, pur non avendo poi concretizzato gli investimenti mentre l'11,2% risiede in aree grigie, caratterizzate da analoghe dichiarazioni di investimento da parte di un singolo operatore, rimaste inattuato. Solamente il 5,12% delle famiglie si colloca invece in aree bianche, prive di piani di copertura dichiarati dagli operatori e oggetto di interventi pubblici.

Allo scopo di offrire una rappresentazione più completa dello sviluppo infrastrutturale del Paese, l'analisi è stata estesa al segmento delle piccole e medie imprese (PMI), introducendo, accanto agli indicatori riferiti alle famiglie, un nuovo indicatore dedicato alle imprese con 10-50 addetti, con l'obiettivo di rappresentare in modo più accurato le esigenze del tessuto produttivo locale.

Grafico 1.1.9 - Famiglie raggiunte e non ancora raggiunte da FTTH per aree - bianche, grigie e nere (2024, %)



La reportistica della *Broadband Map* è stata pertanto integrata per consentire un'analisi più puntuale del livello di copertura delle PMI: nel 2024, il 59% delle piccole e medie imprese risulta raggiunto da reti in fibra, con un incremento significativo rispetto al 49% registrato nel 2023, a conferma dei progressi conseguiti. L'analisi si basa su un campione di 165.490 imprese – pari a circa il 75% del totale stimato da Istat che ammonta a 220.000 unità nella medesima fascia dimensionale – selezionate in quanto effettivamente georeferenziazabili grazie alla disponibilità dell'indirizzo puntuale.

Per quanto riguarda la rete mobile di quinta generazione, i dati del 2024 confermano la tendenza di crescita consolidata, sia a livello complessivo, sia nelle aree rurali.

Nel 2024, la copertura 5G complessiva si attesta al 99,5%, confermando il livello dell'anno precedente. Parimenti, la copertura 5G nelle aree rurali registra un lievissimo incremento passando dal 98,2% a 98,3%. Più marcata la crescita osservata nella banda 3,4–3,8 GHz, considerata strategica per le prestazioni avanzate del 5G: in questo caso la copertura complessiva

passa dall'88,3% al 93,3%, mentre nelle aree rurali l'aumento è ancora più significativo, salendo dal 68,9% al 79,4%.

Questi dati evidenziano un'evoluzione positiva sia in termini di capacità tecnologica sia di equità territoriale, con un ampliamento progressivo dell'accesso alle reti ad alte prestazioni anche nei contesti meno densamente popolati.

1.1.3 I mercati di rete mobile

Nello scorso anno, le risorse complessive prodotte dai servizi *retail* di **rete mobile** hanno fatto registrare, come detto, una flessione del 2,3%, attestandosi su valori inferiori a 10 miliardi di euro, seppur con risultati differenti a seconda delle componenti considerate. I ricavi da servizi dati hanno evidenziato una riduzione del 6,7%, mentre quelli da servizi voce hanno registrato una contrazione dell'11,8%. Parallelamente gli introiti derivanti dalla vendita, da parte degli operatori, di terminali e di altri *device*, hanno subito una flessione del 3,5% rispetto al 2023²⁴.

Nel 2024 – come già evidenziato – il set-

24 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.30.

tore è apparso caratterizzato, anche se con minore forza rispetto al passato, da una **rilevante pressione concorrenziale** esercitata, oltre che dalla presenza di Iliad, dal dinamismo di diversi operatori virtuali tra cui Fastweb, PostePay e CopVoce, che hanno continuato a erodere le quote di mercato degli operatori storici.

L'analisi dei volumi di traffico evidenzia dinamiche contrastanti tra i diversi servizi. Il consu-

mo di servizi voce evidenzia una flessione del 3,3% rispetto al 2023, attestandosi intorno ai 154 miliardi di minuti²⁵. Tale riduzione, seppur in presenza di una sostanziale invarianza delle linee *human*, pari a circa 78 milioni, è conseguenza del calo del traffico vocale unitario medio mensile, diminuito del 3,8% e pari, nel 2024, a 164 minuti/mese.

Le SIM degli utenti che effettuano traffico dati mostrano una crescita contenuta (+0,9% ri-

Grafico 1.1.10 - ARPU: ricavi medi per SIM *human* e utente (euro/anno)



25 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.31.

petto al 2023), con una consistenza media annua valutabile per il 2024 in 59 milioni di unità. Il consumo di servizi dati registra invece una crescita più sostenuta (+20,2% rispetto al 2023), con un traffico unitario mensile di 25 gigabyte per SIM²⁶.

L'utilizzo degli SMS da parte degli utenti è in costante diminuzione. Negli ultimi dieci anni il numero di SMS inviati mensilmente in rapporto alle SIM *human* è passato da circa 70 a poco più di 4 unità²⁷.

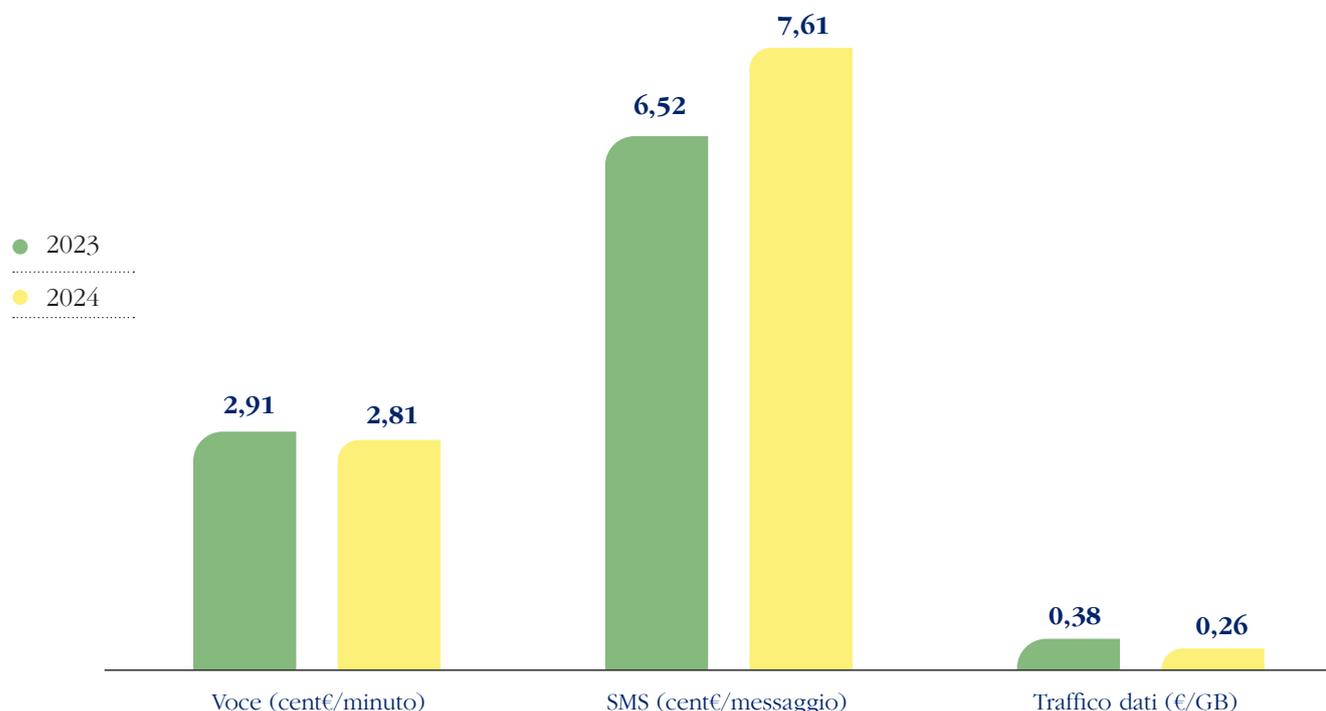
Il segmento *machine-to-machine* (M2M) evidenzia una crescita, seppur più contenuta rispetto al passato, raggiungendo 30,5 milioni di unità a fine 2024²⁸. Le applicazioni risultano concentrate principalmente nei settori delle *utility* e della mobilità che rappresentano poco meno del 90% del totale²⁹.

I dati relativi ai ricavi medi annui, illustrati nel Grafico 1.1.10, forniscono indicazioni signifi-

ficative sull'evoluzione economica del settore. L'andamento dei ricavi medi annui, per SIM e per utente evidenzia una riduzione del 2% dei ricavi per SIM *human* che passano da 127 a 123 €/anno: in particolare, si riducono i ricavi per servizi voce (-6,8%) e quelli per servizi dati (-12%), mentre aumentano di poco meno del 15% quelli relativi ai *device* e ad altri servizi non riconducibili ai precedenti. Risultati simili emergono con riferimento agli introiti per *user* che si attestano complessivamente nel 2024 a circa 184 euro, con valori che riflettono la diversa dinamica dei denominatori delle due classi di indicatori³⁰.

L'analisi degli introiti unitari per tipologia di servizi (Grafico 1.1.11) mostra un andamento differenziato fra i vari segmenti. Mentre i servizi voce diminuiscono del 3,5%, i servizi SMS crescono del 16,6%: ciò sembra potersi attribuire in parte alla riduzione dei volumi – più leggera (-3,3%), per il traffico voce, più sostenuta (-9,9%), per gli SMS inviati a parità di condizioni contrattuali – e, in parte, a

Grafico 1.1.11 - Ricavi unitari per i servizi dati, voce e SMS – anni 2023-2024



26 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.32.

27 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.32.

28 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.33.

29 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.34.

30 Nel 2024 le SIM *human* sono stimate in 78,7 milioni di unità, gli *user* in 52,6 milioni di individui, definiti come media della popolazione compresa tra i 10 e gli 85 anni dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024.

rimodulazioni del *pricing* o a variazioni nei *driver* di attribuzione dei ricavi da parte degli operatori.

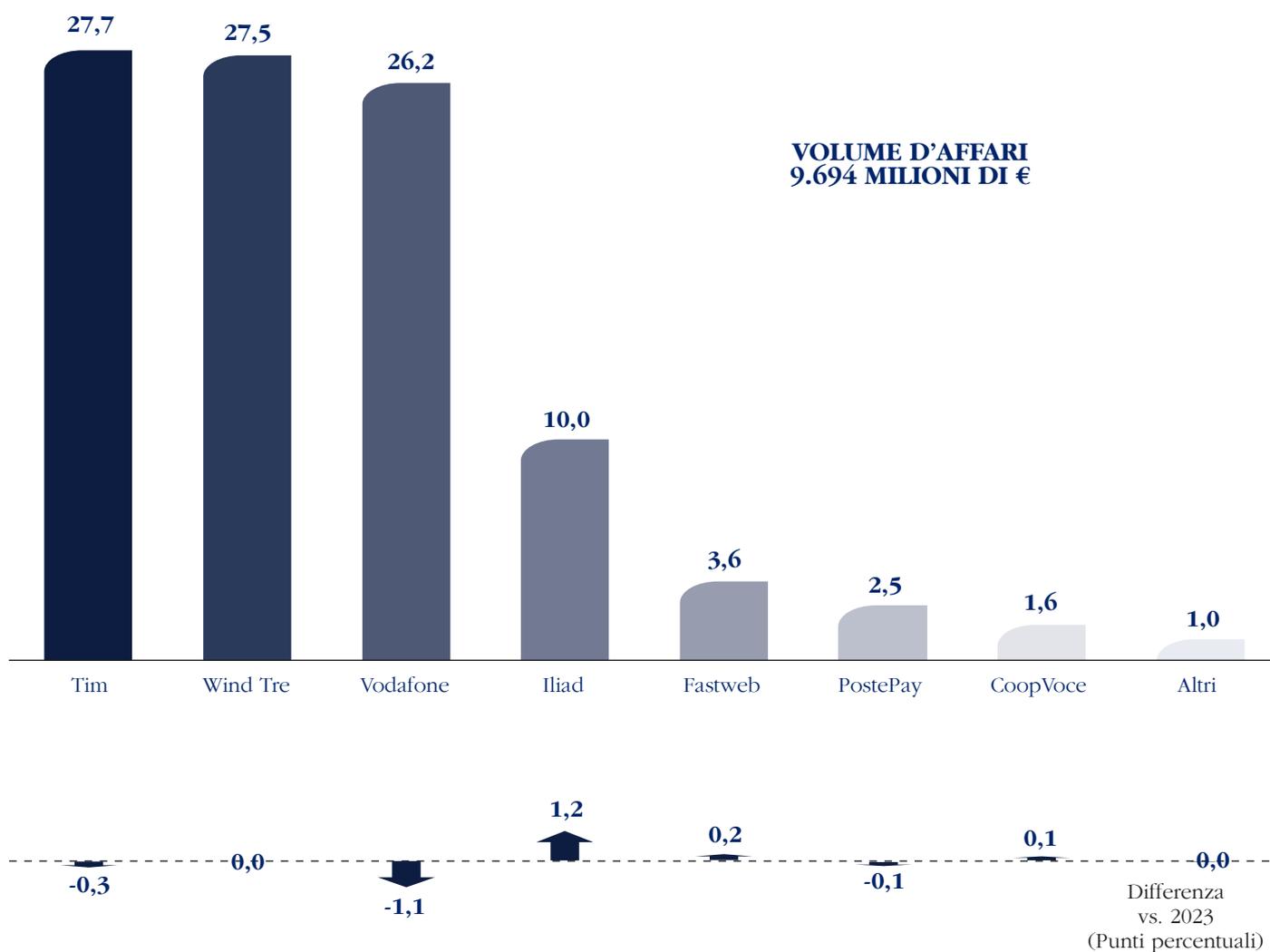
Nel caso dei servizi dati, la riduzione dei ricavi dell'11,7%, contestuale all'aumento dei volumi di traffico del 27,3%, ha prodotto una riduzione dei ricavi per GB dell'ordine del 30%. I ricavi unitari per gigabyte sono passati da 38 a 26 centesimi di euro per GB.

Il **mercato della telefonia mobile** si conferma anche nel 2024 **concentrato dal punto di vista concorrenziale** con tre principali operatori che, con quote sostanzialmente equivalenti (TIM 27,7%, Wind Tre 27,5% e Vodafone 26,2%), rappresentano oltre l'81% del mercato (Grafico 1.1.12). Va tuttavia osservato come, nel 2024, TIM,

Vodafone e Wind Tre abbiano perso nel complesso, rispetto al 2023, 1,3 punti percentuali (1,8 punti percentuali considerando esclusivamente il segmento residenziale)³¹, e come, al contrario, siano cresciute le quote di mercato di Iliad (+1,2 punti percentuali) e degli operatori virtuali CoopVoce (+0,1%) e Fastweb (+0,2%) che nel 2024 arriva a rappresentare il 3,6% del mercato (4,1% nel segmento residenziale). Si riduce, invece, seppur leggermente, la quota di PostePay, che perde 0,1 punti percentuali.

I tre principali operatori mobili virtuali (MVNO) fanno riferimento a tre diversi modelli di *business*: Fastweb, il *player* "virtuale" di maggiori dimensioni, risulta focalizzato sull'integrazione con i servizi di telefonia su rete fissa, PostePay

Grafico 1.1.12 - Quote di mercato: spesa finale per operatore di rete mobile (2024, %)



31 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.39.

è incentrato sull'integrazione con servizi di varia natura, energetici e, soprattutto, finanziari, mentre CoopVoce fonda il proprio modello di *business* sulla capillarità della grande distribuzione. Nel complesso, il giro di affari degli MVNO, si attesta, nel 2024, a 870 milioni³², con una crescita su base annua del 2,2%.

L'analisi per segmenti di clientela evidenzia differenze fra le strutture competitive dei mer-

cati residenziale e *business*. Guardando alle quote di mercato, Wind Tre con il 28,7% è il primo operatore nel segmento residenziale, seguito da TIM con il 24,1%, Vodafone con il 22,8% e Iliad con il 13,6%. Nel segmento affari TIM è il primo operatore con il 37,6%, seguito da Vodafone con il 35,7% e Wind Tre con il 23,9%³³. Con l'unica eccezione di Fastweb, gli MVNO risultano attivi principalmente nel segmento residenziale con quote poco significative nel segmento *business*.

³² Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.40.

³³ Iliad non è presente in questo segmento di mercato in quanto non offre servizi dedicati alla clientela affari.

1.2

I nuovi scenari della regolamentazione

Il settore delle comunicazioni elettroniche è al centro di profonde riflessioni in ambito europeo, in considerazione degli sviluppi tecnologici intervenuti nella realizzazione delle infrastrutture, delle loro rafforzate esigenze di sicurezza e sostenibilità, e delle sfide poste all'industria europea dalla dimensione globale dei mercati digitali che evidenziano la necessità di un adeguamento degli strumenti regolamentari.

Nel solco tracciato nel 2023 dal “**Connectivity Package**”, il dibattito relativo alle ipotesi di riforma legislativa è proseguito nel periodo di riferimento, con la pubblicazione, il 21 febbraio 2024, del **Libro Bianco** “*White Paper How to master Europe's digital infrastructure needs?*”³⁴ nel quale, tenendo conto anche delle conclusioni emerse dalla consultazione esplorativa dell'anno precedente³⁵, la Commissione propone una riflessione programmatica sulle trasformazioni innescate dalla convergenza tecnologica tra comunicazioni elettroniche e reti *cloud*, con un focus sui possibili nuovi strumenti di politica industriale e regolamentare utili a superare le barriere che ostacolano il mercato interno.

Accanto ai tradizionali obiettivi della tutela dei consumatori, del rafforzamento del mercato interno, della promozione della concorrenza e di una connettività adeguata e accessibile in tutti i Paesi dell'Unione europea - definiti, da ultimo, dall'articolo 3, comma 2, del Codice, e ribaditi dalla Decisione che istituisce il Programma per il decennio digitale 2030³⁶ e dalla Dichiarazione europea sui

diritti e i principi digitali³⁷ -, la Commissione individua l'esigenza di favorire un maggiore dinamismo dell'industria europea, anche attraverso strumenti legislativi e regolamentari in grado di promuovere produttività, investimenti e competitività delle imprese europee nell'arena globale.

Analoghe indicazioni emergono nella più ampia cornice del dibattito pubblico sul futuro dell'Unione europea. Tra di esse, vanno segnalate quelle contenute nel Rapporto Letta per la realizzazione di un mercato unico³⁸, dirette a superare la sua frammentazione in ventisette mercati nazionali e il conseguente cronico «deficit dimensionale», considerato un freno alla crescita e all'innovazione. Sulla stessa linea, le raccomandazioni del Rapporto Draghi³⁹, per una Europa protesa a rilanciare la sua crescita e a mantenere la sua capacità competitiva attraverso un uso efficace delle economie di scala, già recepite nel *Competitiveness Compass* della Commissione europea pubblicata il 29 gennaio 2025⁴⁰. Entrambi i documenti suggeriscono di adottare riforme legislative in grado di promuovere processi di consolidamento nel settore delle comunicazioni elettroniche, al fine di incentivare una scala di operatività d'impresa di livello paneuropeo e adeguati investimenti in connettività.

Tali riflessioni sono destinate a tradursi in una proposta legislativa per un *Digital Networks Act* europeo, atteso per il prossimo mese di dicembre, in ossequio alla scadenza prevista per la valutazione da parte della Commissione europea

34 COM (2024) 81 final “*White Paper - How to master Europe's digital infrastructure needs?*”.

35 <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/consultations/future-electronic-communications-sector-and-its-infrastructure>

36 Decisione (UE) 2022/2481 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022, che istituisce il programma strategico per il decennio digitale 2030. Il programma strategico per il decennio digitale introduce un sistema di *governance* basato sulla cooperazione tra la Commissione europea e gli Stati membri, per assicurare il conseguimento degli obiettivi di trasformazione digitale 2030 attraverso un meccanismo di monitoraggio dei progressi conseguiti su base annuale nei singoli Stati membri, in relazione ai quali la Commissione europea riferisce al Parlamento. Il ciclo di accertamento e verifica dei progressi verso la realizzazione degli obiettivi digitali 2030 vede il contributo dell'Autorità, in concerto con le altre amministrazioni nazionali competenti. La seconda relazione sullo stato del decennio digitale è stata pubblicata il 2 luglio 2023.

37 Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali per il decennio digitale (2023/C 23/01) pubblicata il 21 gennaio 2023.

38 [Enrico Letta, Much more than a market \(April 2024\)](#).

39 [The Draghi Report on EU competitiveness](#)

40 COM (2025) 30 final. Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni - Bussola per la competitività dell'UE - 29 gennaio 2025.

della direttiva 2018/1972, il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (il “Codice”)⁴¹.

Le Autorità nazionali di regolamentazione europee, riunite nel BEREC⁴², hanno attivamente partecipato al dibattito in corso, mediante il contributo fornito alla consultazione europea sul menzionato Libro Bianco⁴³. In particolare, il BEREC ha manifestato alcune perplessità sul quadro di riferimento prospettato dalla Commissione europea e preoccupazioni in merito ad alcune proposte di riforma regolamentare, peraltro solo abbozzate nel Libro Bianco. Le perplessità riguardano, in particolare, il prefigurato abbandono dell’attuale approccio regolamentare *ex-ante*, in favore di un regime più leggero destinato, nell’ottica della Commissione, a favorire investimenti infrastrutturali in reti ad elevata capacità. Si rammentano, inoltre, le preoccupazioni del BEREC rispetto a possibili dinamiche di eccessiva centralizzazione regolamentare (ad esempio, in tema di gestione delle risorse spettrali) e all’introduzione di un distinto obiettivo di competitività globale dell’Unione. Un simile obiettivo, nella prospettiva dei regolatori nazionali, rischia infatti di tradursi in processi di consolidamento e ri-monopolizzazione, neutralizzando gli effetti positivi degli ultimi venticinque anni di regolamentazione *ex-ante*, sia in termini di concorrenzialità dei mercati, sia di garanzie per gli utenti finali.

Un altro passaggio cruciale nel processo di adeguamento della normativa europea del comparto digitale alle sfide globali sarà costituito dal **Cloud and AI Development Act**, che fornirà all’Unione europea gli strumenti per migliorare la propria infrastruttura tecnologica e ridurre le di-

pendenze dai fornitori di servizi *cloud* extra-UE, definendo parametri armonizzati per i requisiti dell’architettura *cloud* e i processi di approvigionamento tra gli Stati membri, e promuovendo un ambiente più competitivo per le aziende europee. Si tratta di un quadro normativo unificato, volto a rafforzare le capacità dell’Unione nell’elaborazione ad alte prestazioni, nell’intelligenza artificiale e nelle tecnologie quantistiche, che andrà a completare il **Regolamento sull’intelligenza artificiale**⁴⁴ a sostegno dell’innovazione e dell’adozione di una IA affidabile e centrata sulla persona, che garantisca un elevato livello di protezione della salute, della sicurezza e dei diritti fondamentali sanciti dalla Carta dell’UE.

Di grande rilievo sono inoltre le iniziative legislative assunte in relazione alla sicurezza cibernetica, a partire dalla direttiva (UE) 2022/2555⁴⁵, che mira a garantire un livello elevato di cybersicurezza dei servizi forniti dai soggetti essenziali e importanti di cui all’articolo 3, compresi i fornitori di infrastrutture digitali che sostengono le funzioni fondamentali dell’Internet aperta e garantiscono l’accesso a Internet. Al riguardo, l’Autorità, in quanto autorità nazionale di regolamentazione ai sensi del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, partecipa alla rete nazionale di cooperazione coordinata dall’Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN), ai sensi dell’articolo 14 del decreto legislativo 138 del 4 settembre 2024, con il quale l’Italia ha recepito la direttiva. A completamento del sistema delle garanzie che i co-legislatori europei intendono fornire ai cittadini e alle imprese nell’UE, vi è quindi il regolamento sulla resilienza informatica - **Cyber Resilience Act**⁴⁶ - che punta a intro-

41 Secondo quanto stabilito dall’articolo 122, comma 1 della direttiva, entro il 21 dicembre 2025 e successivamente ogni cinque anni, la Commissione esamina l’applicazione della direttiva e riferisce in proposito al Parlamento europeo e al Consiglio. Tali riesami valutano in particolare le implicazioni per il mercato dell’articolo 61, paragrafo 3, e degli articoli 76, 78 e 79 e valutano se i poteri di intervento *ex ante* e di altro tipo a norma della presente direttiva siano sufficienti per consentire alle Autorità nazionali di regolamentazione di far fronte a strutture di mercato oligopolistiche non concorrenziali e per garantire che la concorrenza nei mercati delle comunicazioni elettroniche continui a svilupparsi a beneficio degli utenti finali.

42 Il BEREC è l’Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche, istituito, nel dicembre 2018, tramite il Regolamento (UE) 2018/1971 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018 che sostituisce il precedente Regolamento (CE) n. 1211/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009.

43 Il punto di vista del BEREC rispetto alle proposte delineate nel Libro Bianco della Commissione è illustrato all’interno del documento “BEREC’s input to the EC public consultation on the White Paper “How to master Europe’s digital infrastructure needs?”, disponibile al link <https://www.berec.europa.eu/en/document-categories/berec/others/berecs-input-to-the-ec-public-consultation-on-the-white-paper-how-to-master-europes-digital-infrastructure-needs>.

44 Regolamento (UE) 2024/1689 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 che stabilisce regole armonizzate sull’intelligenza artificiale e modifica i regolamenti (CE) n. 300/2008, (UE) n. 167/2013, (UE) n. 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 e (UE) 2019/2144 e le direttive 2014/90/UE, (UE) 2016/797 e (UE) 2020/1828 (regolamento sull’intelligenza artificiale).

45 Direttiva (UE) 2022/2555, del 14 dicembre 2022, relativa a misure per un livello comune elevato di cybersicurezza nell’Unione, recante modifiche del regolamento (UE) n. 910/2014 e della direttiva (UE) 2018/1972 e che abroga la direttiva (UE) 2017/114.

46 Regolamento (UE) 2024/2847 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2024 relativo a requisiti orizzontali di cybersicurezza per i prodotti con elementi digitali e che modifica i regolamenti (UE) n. 168/2013 e (UE) 2019/1020 e la direttiva (UE) 2020/1828 (regolamento sulla resilienza).

durre requisiti di cybersicurezza obbligatori per i produttori e i rivenditori di prodotti o *software* con un componente digitale, a salvaguardia dei consumatori e delle imprese utilizzatrici.

In considerazione dell'importanza dei dati nello sviluppo di applicazioni sempre più estese a tutti i settori produttivi e nei vari ambiti della vita sociale, va citato il regolamento sui dati, **Data Act**⁴⁷, applicabile nell'UE dal 12 settembre 2025, che prevede meccanismi di cooperazione tra le diverse Autorità designate da ciascuno Stato membro. Il legislatore nazionale è chiamato a indicare - quale autorità competente incaricata dell'applicazione delle norme relative alla "portabilità tra servizi di trattamento dati" (articoli da 23 a 31) e all'"interoperabilità" (articoli 34 e 35) - un'autorità che abbia esperienza nel campo dei dati e dei servizi di comunicazioni elettroniche.

In tema di comunicazioni elettroniche, si ricorda il **Gigabit Infrastructure Act** (GIA)⁴⁸, applicabile dal maggio 2026, destinato a sostituire la direttiva *Broadband Cost Reduction* del 2014, con l'obiettivo di semplificare e accelerare la diffusione di reti ad altissima capacità, come la fibra ottica e il 5G, riducendo gli oneri amministrativi e i costi di installazione, e conseguire i traguardi europei di connettività fissati per questo decennio. Si menziona, infine, la Raccomandazione sulla promozione normativa della connettività Gigabit⁴⁹ che intende fornire indicazioni alle Autorità nazionali di regolamentazione sulle condizioni di accesso alle reti degli operatori con un significativo potere di mercato. Ciò al fine di incentivare una più rapida dismissione delle tecnologie tradizionali e un'accelerazione nella diffusione delle reti Gigabit, introducendo elementi di certezza e prevedibilità a sostegno degli investimenti a lungo termine richiesti dalle reti ad altissima capacità (VHCN), che consentano la velocità di 1 Gigabit al secondo.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha proseguito il proprio impegno nel BEREC, continuando a coordinare i gruppi di lavoro *Regu-*

latory Framework e Regulatory Accounting and Market Monitoring e a fornire il proprio attivo contributo a tutti i filoni di attività dell'organismo. AGCOM assicura inoltre il coordinamento dei gruppi istituiti a supporto dell'attività dell'Ufficio BEREC con riguardo agli ambiti specifici delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, delle comunicazioni istituzionali e della sostenibilità.

In particolare, è stata AGCOM a coordinare, in seno al gruppo *Regulatory Framework*, la riflessione del BEREC e la stesura del contributo alla consultazione europea sul Libro Bianco, pubblicato nel giugno 2024; l'Autorità ha inoltre curato la redazione del parere del BEREC sul funzionamento del regime dell'autorizzazione generale, previsto dall'articolo 122.3 del Codice e pubblicato nel dicembre 2024. Il parere aggiorna il punto di vista elaborato dall'Organismo nel 2021 in merito all'attuazione del regime autorizzatorio nell'Unione, tenendo conto del completamento dei processi nazionali di recepimento del Codice e delle novità introdotte in tema di adempimenti associati alla notifica di inizio attività. Nel rilevare il buon funzionamento di tale regime nella regolazione dell'accesso delle imprese ai mercati, il rapporto conferma le criticità sollevate da alcuni *stakeholder*, preminentemente derivanti da previsioni normative estranee al quadro legislativo settoriale delle comunicazioni elettroniche.

Di grande attualità, come confermato dalla proposta di raccomandazione sulle infrastrutture sicure e resilienti di cavi sottomarini⁵⁰ del 26 febbraio 2024, resta il tema della connettività sottomarina internazionale, già all'attenzione del BEREC dal 2022 nell'ambito di una linea di attività coordinata da AGCOM; tale linea di lavoro è culminata nella redazione del rapporto adottato nel mese di giugno 2024⁵¹.

Con riferimento ai lavori del gruppo *Regulatory Accounting and Market Monitoring* (RAMM) nel corso dell'anno, si segnala il rapporto annuale sull'applicazione nazionale delle

47 Regolamento (UE) 2023/2854 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 dicembre 2023 riguardante norme armonizzate sull'accesso equo ai dati e sul loro utilizzo e che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e la direttiva (UE) 2020/1828 (regolamento sui dati).

48 Regolamento (UE) 2024/1309 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2024 relativo alle misure volte a ridurre i costi dell'installazione di reti di comunicazione elettronica Gigabit, che modifica il regolamento (UE) 2015/2120 e abroga la direttiva 2014/61/UE (Regolamento sull'infrastruttura gigabit).

49 C(2024) 523 final - Raccomandazione della Commissione del 6 febbraio 2024 sulla promozione normativa della connettività Gigabit.

50 C(2024) 1181final, Raccomandazione della Commissione del 26 febbraio 2024 sulle infrastrutture sicure e resilienti di cavi sottomarini.

51 Report on the authorisation and related framework for international submarine connectivity infrastructures, 6 giugno 2024 BoR (24) 85 BEREC.

metodologie di *regulatory accounting*, giunto alla sua ventesima edizione⁵². Sempre in relazione all'applicazione dei rimedi SMP, si ricorda il quinto rapporto annuale relativo al calcolo dei parametri del *Weighted Average Cost of Capital* (WACC) secondo quanto previsto dalla *Notice* della Commissione europea del 6 novembre 2019. Il documento ha affidato al BEREC il compito di redigere un documento utilizzato dai regolatori europei per calcolare la remunerazione del capitale investito nelle reti di comunicazione elettronica ai fini delle notifiche delle analisi di mercato e delle decisioni di prezzo⁵³.

Altre pubblicazioni nel corso del 2024 hanno riguardato: *a*) il monitoraggio del calcolo degli indicatori *Key Performance Indicators* (KPI) di connettività nell'ambito del *Digital Decade Policy Programme* da parte degli stati membri (con particolare riferimento al ruolo dei regolatori)⁵⁴ e *b*) il rapporto sull'applicazione delle linee guida BEREC relative alle indagini al livello geografico degli sviluppi delle reti, riguardanti in particolare le difficoltà incontrate dalle Autorità nazionali di regolamentazione nella raccolta di dati e i progressi compiuti⁵⁵.

Da ultimo si segnala l'opinione del BEREC sulla metodologia, proposta dalla Commissione europea, per la misurazione della qualità di servizio (QoS) per i servizi 5G e la conseguente rappresentazione a livello geografico⁵⁶. Dal momento che la metodologia non è stata ancora approvata dalla Commissione, ed è attualmente in fase di *test*, l'opinione presenta un carattere preliminare e sarà seguita da un'ulteriore opinione sulla metodologia definitiva, vista anche la rilevanza del tema che, secondo i piani della Commissione europea, dovrebbe condurre all'introduzione di un nuovo KPI di QoS nel Programma per il Decennio Digitale (DDPP).

Oltre a curare il coordinamento dei menzionati temi strategici, l'Autorità ha confermato il

coinvolgimento dei propri esperti nelle attività di redazione dei principali documenti adottati dal Comitato dei regolatori del BEREC nel periodo di riferimento, tra i quali si segnalano: *a*) il Rapporto sulle dinamiche dell'ecosistema di interconnessione IP⁵⁷; *b*) il Rapporto sui servizi *Cloud*⁵⁸; *c*) il Rapporto sull'ingresso dei grandi fornitori di contenuti nell'ecosistema di Internet e il loro impatto sul settore delle reti e dei servizi di comunicazioni elettroniche⁵⁹; *d*) il Rapporto che indaga gli strumenti per far crescere la consapevolezza ambientale degli utenti, in quanto utilizzatori dei prodotti digitali⁶⁰. AGCOM ha garantito il proprio contributo nella delegazione BEREC ai gruppi di lavoro tecnici istituiti nell'ambito dell'*High Level Group* previsto dal DMA e istituito con Decisione C (2023) 1833 del 23 marzo 2023 con funzioni di assistenza alla Commissione europea.

Con riferimento alle politiche di allargamento definite dall'UE nel novembre 2023, che per la prima volta includono anche Ucraina, Moldavia e Armenia, l'Autorità è stata coinvolta in diverse iniziative sia nell'ambito del BEREC, sia a livello nazionale, in particolare per la promozione degli accordi di *roaming* sostenuti dalla Commissione. Al riguardo, rileva segnalare i progressi conseguiti dall'Ucraina, e avviati anche dalla Moldavia, nel percorso di approssimazione alla legislazione europea per ottenere l'accesso all'area *Roam Like at Home*. Nelle more del pieno recepimento della legislazione europea, la Commissione potrà procedere alla valutazione formale della legislazione notificata e proporre al Consiglio i passi successivi. In particolare, a partire dal 1° gennaio 2024, in virtù dell'accordo sottoscritto il 31 maggio 2023 dagli operatori della Repubblica di Moldavia e dagli operatori UE, è stato avviato un percorso di progressiva riduzione delle tariffe di *roaming*. A loro volta, sempre dal 1° gennaio 2024, gli operatori UE applicano l'*Eurorate* nei confronti degli operatori moldavi, in un'ottica di reciprocità, nello spirito del regolamento delegato (UE) 2021/654 del 18 dicembre 2020.

52 [BEREC Report Regulatory Accounting in Practice 2024](#) BoR (24) 166.

53 BEREC Report on WACC parameter calculations according to the European Commission's WACC Notice of 6th November 2019 BoR (24) 102.

54 BEREC Report on Connectivity Indicators for the Digital Decade Policy Programme BoR (24) 187.

55 Implementation report on the BEREC Guidelines on Geographical surveys of network deployments BoR (24) 146.

56 BEREC Opinion on the methodology for the mapping of QoS coverage of Connectivity Indicators for the DDPP BoR (24) 188.

57 BEREC Report on the IP Interconnection ecosystem BoR (24) 177.

58 [BEREC Report on Cloud and Edge Computing Services](#) BoR (24) 136.

59 [BEREC Report on the entry of large content and application providers into the markets for electronic communications networks and services](#) BoR (24) 134.

60 [BEREC Report on ICT sustainability for end-users: Empowering end-users through environmental transparency on digital products](#) BoR (24) 82.

Si è inoltre ampliato il numero dei partecipanti senza diritto di voto alle attività del BEREC e dell'Agenzia di supporto, ai sensi dell'Articolo 35 del Regolamento BEREC⁶¹.

Nell'ambito delle iniziative assunte a livello europeo a seguito del conflitto in Ucraina, il 9 luglio 2024 si è registrata la quinta proroga per ulteriori dodici mesi dell'accordo volontario tra 22 operatori europei di telecomunicazioni e sette operatori ucraini per garantire ai rifugiati provenienti dall'Ucraina la possibilità di rimanere connessi oltre i confini nazionali. Il BEREC ha seguito da vicino la risposta alla crisi del settore delle telecomunicazioni e ha accolto con favore le misure fornite volontariamente dagli operatori dell'UE nel solco della dichiarazione congiunta dell'8 aprile 2022⁶², già prorogate a gennaio e luglio 2023, ampliandone il campo di applicazione⁶³.

L'Autorità ha continuato a cooperare con il ministero delle Imprese e del made in Italy (MI-MIT) nella condivisione di informazioni e nella

definizione della posizione nazionale sulle materie di competenza nell'ambito delle attività del Comitato delle Comunicazioni (COCOM), del *Radio Spectrum Committee* (RSC), e a partecipare al *Radio Spectrum Policy Group* (RSPG) e al Comitato CEPT ECC.

Infine, vanno menzionate le attività concernenti i rapporti con la Commissione europea e con le amministrazioni nazionali coinvolte, con riguardo alla predisposizione della seconda relazione annuale e del relativo *Country Chapter*, sullo stato del decennio digitale (2024) e dell'*EU Justice Scoreboard*. La relazione valuta i progressi compiuti sia a livello dell'UE che a livello nazionale verso la realizzazione degli obiettivi fissati nel programma strategico per il decennio digitale 2030 mentre l'*EU Justice Scoreboard* è focalizzato sul complessivo funzionamento dei sistemi giudiziari nazionali, in termini di efficienza, qualità e indipendenza, in relazione all'applicazione del diritto europeo in materia di comunicazioni elettroniche.

61 Il 26 marzo 2024, il BEREC e l'Autorità nazionale dell'Ucraina, NCEC, hanno firmato la revisione degli Accordi di lavoro originariamente sottoscritti il 9 dicembre 2022. L'accordo rivisto garantisce che l'Autorità nazionale di regolamentazione ucraina continui a partecipare alle attività del BEREC senza diritto di voto. Il 5 marzo 2025, infine, sono stati sottoscritti gli Accordi di lavoro tra il BEREC e l'Autorità moldava delle comunicazioni elettroniche, ANRCETI, che consentono a quest'ultima di partecipare alle attività del BEREC senza diritto di voto.

62 *Ukraine: EU facilitates coordinated steps by telecom operators to help refugees stay connected* | *Shaping Europe's digital future* (europa.eu).

63 A tal riguardo giova ricordare che il 14 febbraio 2023 la Commissione ha adottato una proposta per incorporare il *roaming* nell'Accordo di associazione UE-Ucraina/Area di libero scambio globale. Dal 1° gennaio 2016, l'UE e l'Ucraina applicano in via provvisoria l'accordo *Deep and Comprehensive Free Trade Agreement - DCFTA*, nell'ambito di un più ampio accordo di associazione (*Association Agreement - AA*), le cui disposizioni politiche e di cooperazione sono applicate in via provvisoria dal novembre 2014. La DCFTA apre i mercati di beni e servizi da entrambe le parti, sulla base di norme commerciali prevedibili e applicabili.

1.3

Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi

1.3.1 I servizi di comunicazioni elettroniche su rete fissa e mobile

Nel mese di settembre 2024, l'Autorità ha avviato (delibera n. 315/24/CONS), un nuovo procedimento istruttorio di **analisi dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa**⁶⁴ ad esito del perfezionamento dell'operazione di separazione strutturale della rete di accesso di TIM.

Come anticipato all'inizio del presente capitolo, in data 1° luglio 2024 è stata finalizzata l'operazione di concentrazione, approvata dalla Commissione europea nel mese di maggio 2024, con il trasferimento da TIM a Optics Bidco S.r.l., società appartenente al Fondo KKR, del ramo d'azienda concernente l'infrastruttura di rete fissa, ossia gli *asset* di rete primaria, oltre alla quota di maggioranza nella società FiberCop, proprietaria della rete secondaria di TIM. A seguito di tale operazione, TIM non è più titolare della rete fissa e cessa così di operare nei mercati all'ingrosso. L'entità risultante dalla concentrazione è stata successivamente rinominata "FiberCop" e risulta attiva unicamente nei mercati all'ingrosso.

Ai sensi dell'art. 89 del Codice, l'Autorità è tenuta a procedere a un vaglio approfondito della separazione strutturale della rete di accesso di TIM nell'ambito della nuova analisi dei mercati dell'accesso al fine di valutarne gli effetti sugli obblighi regolamentari esistenti definiti con delibera n. 114/24/CONS.

In tale contesto, ai sensi dell'art. 33 del Codice, l'Autorità ha, inoltre, adottato una misura cautelare (delibera n. 406/24/CONS), confermata in sede giurisdizionale dal TAR del Lazio, concernente la sospensione degli adempimenti relativi all'obbligo di replicabilità delle offerte *retail* in capo a TIM a seguito della cessione della propria rete fissa a FiberCop. Alla luce dei mutamenti di mercato intercorsi, l'obbligo in questione, imposto all'esito della precedente analisi di mercato in ragione della natura di operatore verticalmente

integrato della società TIM, verrebbe altrimenti a gravare nei confronti di una società non più attiva nel mercato regolamentato (ossia i mercati dell'accesso all'ingrosso alla rete fissa). Tale misura cautelare dovrà in ogni caso essere confermata dall'Autorità agli esiti dell'analisi di mercato avviata con la citata delibera n. 315/24/CONS.

Nell'ambito dell'analisi di mercato in corso – oltre alle usuali valutazioni concernenti la definizione dei mercati rilevanti, l'individuazione di operatori con significativo potere di mercato (SMP) e degli obblighi regolamentari più appropriati – l'Autorità è tenuta anzitutto a valutare se sussistano le condizioni per applicare l'articolo 91 del Codice, ossia se FiberCop S.p.A., possa essere qualificato "operatore *wholesale only*" ai sensi di tale norma. Tale qualifica consentirebbe a FiberCop, se identificato quale operatore avente significativo potere di mercato, di beneficiare del trattamento regolamentare meno stringente rispetto a quello applicabile ad un operatore SMP verticalmente integrato come previsto dal Codice.

Le risultanze delle verifiche istruttorie condotte dall'Autorità sono state sottoposte a consultazione pubblica (delibera n. 103/25/CONS), ritenendo opportuno acquisire al riguardo, preliminarmente, gli orientamenti del mercato. Il documento finale, approvato dall'Autorità nel giugno di quest'anno, è stato notificato alla Commissione europea e i suoi contenuti – anche alla luce delle osservazioni formulate dalla Commissione – saranno successivamente incorporati nello schema di provvedimento relativo all'intera analisi di mercato da sottoporre a consultazione pubblica nazionale ai sensi dell'art. 23 del Codice.

In tale sede, l'Autorità si esprimerà, come detto, anche sull'aggiornamento della definizione dei mercati rilevanti, in particolare dal punto di vista geografico, e sulla valutazione delle condizioni di concorrenzialità degli stessi nonché sugli effetti della realizzata separazione strutturale nei mercati oggetto di analisi, per poi concludere con

⁶⁴ Mercati dei servizi di accesso locale all'ingrosso e di capacità dedicata all'ingrosso (rispettivamente mercati n. 1 e 2 della Raccomandazione della Commissione europea 2020/2245).

le valutazioni circa il mantenimento, la modifica o la rimozione degli obblighi regolamentari vigenti, applicando – ricorrendone i presupposti – la disciplina prevista dall'art. 91 del Codice, relativa alle imprese attive esclusivamente nel mercato all'ingrosso. L'analisi, di prospettiva quinquennale, intende offrire stabilità al mercato promuovendo una concorrenza efficace e sostenibile nel lungo periodo nella fornitura delle reti e servizi di comunicazione elettronica.

Ai sensi degli art. 28 e 29 della delibera n. 114/24/CONS, AGCOM ha valutato le condizioni di fornitura dei servizi passivi di accesso all'ingrosso su fibra ottica – servizi Full-GPON e Semi-GPON – offerti da FiberCop (delibera n. 38/24/CIR), al fine di assicurare il rispetto del principio di non discriminazione, equità e ragionevolezza e a garanzia del buon andamento del mercato. L'offerta definitiva è stata quindi ripubblicata da FiberCop in data 7 febbraio 2025.

Nell'ultimo trimestre 2024, l'Autorità ha approvato, in esito alla riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 ottobre 2024, l'iniziativa di FiberCop volta ad incentivare, in 30 città del territorio nazionale dove ha già raggiunto un'ampia copertura FTTH, la migrazione dai servizi *legacy* ai servizi su fibra ottica, mediante una promozione sui contributi *una tantum* e canoni d'accesso dei servizi FTTH in tecnologia GPON e XGS-PON. È stato, altresì, svolto uno specifico monitoraggio sull'effettivo impatto di tale iniziativa sul mercato.

L'Autorità ha, inoltre, avviato il procedimento istruttorio e la consultazione pubblica nazionale per l'approvazione delle offerte di riferimento di FiberCop relative ai servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa (ULL/SLU, Co-locazione, Infrastrutture NGAN, *Backhaul*, VULA) per gli anni 2024 e 2025 (delibera n. 15/25/CIR).

In applicazione delle disposizioni regolamentari contenute nelle corrispondenti analisi di mercato, l'Autorità ha concluso i procedimenti istruttori per l'approvazione delle offerte di riferimento di Telecom Italia relative a: *a*) i servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa (ULL/SLU, co-locazione, WLR, Infrastrutture NGAN, *Backhaul*, VULA, *Bitstream* rame e *Bitstream* NGA) per gli anni 2022 e 2023 (delibera n. 19/24/CIR); *b*) i servizi trasmissivi a capacità dedicata (circuiti *terminating*, flussi di interconnessione,

kit di consegna e raccordi interni di centrale) per gli anni 2022 e 2023 (delibera n. 15/24/CIR); *c*) i servizi di raccolta e terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa per gli anni 2023 e 2024 (delibera n. 20/24/CIR).

Sono proseguite le attività relative alla gestione del Piano per il c.d. *decommissioning* della rete in rame di TIM, di cui alle delibere nn. 348/19/CONS e 114/24/CONS, che prevede la dismissione di circa 6.000 delle 10.000 centrali di accesso. Nel 2024 l'Autorità, preso atto della comunicazione di TIM della propria intenzione di dismettere un terzo lotto di 2.055 centrali, ha dato il via a una articolata campagna di verifiche tecniche per valutare la rispondenza delle caratteristiche di connettività di ogni singola centrale ai requisiti regolamentari previsti per l'ammissibilità al *decommissioning*, approvando la dismissione di 2.050 centrali (delibera n. 458/24/CONS). Un ulteriore lotto di 2055 centrali – a fronte di una richiesta relativa a 2.107 pervenuta da FiberCop, subentrata nell'attuazione del Piano a seguito della finalizzazione della operazione di separazione societaria (v. *supra*) – è stato avviato alla dismissione, ad esito di analogo verifica, nel mese di maggio 2025 (delibera n. 123/25/CONS).

L'Autorità ha proseguito l'attività di **analisi dei mercati dei servizi di terminazione delle chiamate vocali all'ingrosso su singola rete mobile** sottoponendo a consultazione pubblica (delibera n. 351/24/CONS) il relativo schema di provvedimento. All'esito della consultazione, acquisito il parere favorevole da parte dell'AGCM, nel mese di febbraio 2025 l'Autorità ha notificato il provvedimento alla Commissione europea ai fini dell'acquisizione del prescritto parere e ha successivamente approvato in via definitiva l'analisi (delibera n. 77/25/CONS).

Il provvedimento prevede la rimozione degli obblighi regolamentari imposti precedentemente agli operatori di terminazione, alla luce dell'evoluzione del mercato e delle importanti novità normative intervenute nel tempo, quali l'introduzione delle tariffe massime di terminazione mobile uniche a livello dell'Unione europea (c.d. *eurorate*). L'imposizione di una tariffa unica ha inteso risolvere, in maniera armonizzata per tutti gli operatori europei, il problema competitivo di maggior rilievo dei mercati della terminazione delle chiamate vocali rappresentato dal rischio di prezzi eccessivi. In tale ambito l'Autorità

ha inoltre riscontrato un'elevata diffusione delle chiamate VoIP fornite dagli OTT che rappresenta un vincolo indiretto ai potenziali comportamenti anti-competitivi degli operatori di terminazione.

L'Autorità ha, inoltre, avviato un procedimento istruttorio e una consultazione pubblica (delibera n. 55/25/CONS) per la ricognizione delle condizioni di applicabilità del regime di autorizzazione generale previsto dal Codice per la fornitura, il possesso, la gestione o il controllo di un'infrastruttura *Content Delivery Network* (CDN) per la distribuzione dei contenuti via Internet sul territorio nazionale, con l'obiettivo di promuovere un regime autorizzatorio coerente per tutti i CDN *provider* e i *Content and Application Provider* (CAP).

Nell'ambito delle proprie competenze, l'Autorità ha continuato a esercitare un ruolo proattivo nell'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con riferimento ai Piani di intervento pubblico previsti nella **“Strategia italiana per la Banda Ultra Larga - Verso la Gigabit Society”**, in particolare, in relazione ai Piani di Aiuti di Stato “Italia a 1 Giga” e “Italia 5G”. In tale contesto, l'Autorità ha valutato e approvato: *a*) il listino per il 2024 dei servizi di *site sharing* forniti tramite le nuove infrastrutture mobili di cui al Piano “Italia 5G” dal R.T.I. costituito da Infrastrutture Wireless Italiane, Telecom Italia e Vodafone Italia (delibera n. 245/24/CONS); *b*) le integrazioni ai listini dei servizi di tipo GPON *Business Access* forniti da Open Fiber nelle aree individuate dal Piano “Aree bianche” e dal Piano “Italia a 1 Giga” (delibera n. 405/24/CONS); *c*) l'aggiornamento per il 2024 delle condizioni economiche per il servizio di co-locazione fornito da Open Fiber nelle aree individuate dal Piano “Italia a 1 Giga” (delibera n. 246/24/CONS); *d*) l'aggiornamento per il 2025 delle condizioni economiche per il servizio di co-locazione fornito da Open Fiber nelle aree individuate dal Piano “Italia a 1 Giga” (delibera n. 489/24/CONS); *e*) le integrazioni al listino dei servizi *wholesale* passivi di accesso alle rete ottica (Full-GPON e Semi-GPON) forniti da FiberCop nelle aree individuate dal Piano “Italia a 1 Giga” (delibera n. 507/24/CONS); *f*) l'integrazione di servizi di tipo *Business Ethernet Access* forniti da Open Fiber per le sedi della pubblica amministrazione ricadenti nelle aree individuate dal Piano “Italia a 1 Giga” (delibera n. 66/25/CONS); *g*) l'introduzione di due nuove configurazioni per il servizio di co-locazione fornito da Open Fiber nelle aree

individuate dal Piano “Italia a 1 Giga” (delibera n. 76/25/CONS); *b*) l'integrazione del listino dei servizi di *site sharing* forniti tramite le nuove infrastrutture mobili di cui al Piano “Italia 5G” dal R.T.I. (delibera n. 78/25/CONS).

Sono, inoltre, proseguiti i lavori del tavolo tecnico per il monitoraggio delle attività svolte da DAZN e dagli operatori per il corretto dimensionamento e la dislocazione geografica della rete di distribuzione (CDN) a seguito dell'adozione dell'Atto di indirizzo di cui alla delibera n. 206/21/CONS. Gli esiti di tale monitoraggio sono pubblicati trimestralmente nell'ambito dell'Osservatorio sulle comunicazioni dell'Autorità.

Continua, nell'ambito del tavolo tecnico *Telco e consumatori*, il monitoraggio del traffico dati sulle reti fisse e mobili, attraverso l'osservazione delle variazioni settimanali di volume e di intensità del traffico rispetto ai dati registrati nel corso della settimana n. 7 del 2020 (dal 10 al 16 febbraio 2020) considerata come riferimento pre-pandemico.

Nel settembre dello scorso anno (delibera n. 350/24/CONS) l'Autorità ha inoltre istituito un osservatorio del traffico *live streaming* generato dalla trasmissione di eventi ad elevata *audience*. Nella prima fase attuativa, tale osservatorio si è focalizzato in particolare sul traffico generato dagli eventi calcistici trasmessi da DAZN, Amazon e Sky (anche attraverso il servizio di *streaming* NOW), ovvero dalle partite di calcio di serie A e della UEFA *Champions League*. In una fase successiva, qualora se ne ravvisi l'opportunità, l'osservatorio potrà essere esteso al traffico *live streaming* di eventuali altri contenuti, anche diversi da quelli calcistici, aventi comunque un impatto significativo sulle reti degli operatori di comunicazioni elettroniche. Nell'ambito dell'osservatorio sono previste, altresì, specifiche disposizioni sulle modalità della raccolta dei dati di traffico e sulla possibilità per l'Autorità di pubblicare periodicamente i principali risultati dell'attività di monitoraggio. Viene, infine, prevista, la possibilità di convocare tavoli tecnici dedicati tra gli operatori e il singolo fornitore di contenuti, anche su segnalazione degli operatori, qualora dovessero essere rilevate criticità, quali, ad esempio, fenomeni di congestione che mettano a rischio la tenuta complessiva della rete.

In attuazione delle disposizioni recate dalla legge n. 10 del 1° febbraio 2023, che ha attri-

buito all'Autorità nuove competenze in materia di **definizione degli standard tecnici da utilizzare nella realizzazione dell'infrastruttura di rete in fibra ottica**, l'Autorità, sentito il parere del MIMIT, ha predisposto la relativa "Regola tecnica" che è stata notificata alla Commissione europea, ai sensi della direttiva (UE) 2015/1535. Trascorso il termine di differimento di tre mesi fissato da tale direttiva, e alla luce dell'assenza di rilievi, osservazioni e/o pareri circostanziati formulati dalla Commissione europea o da altri Stati membri successivamente alla notifica, l'Autorità ha adottato (delibera n. 459/24/CONS) la "Regola tecnica" in questione.

Considerato lo sviluppo delle reti FTTH e nell'ottica di favorire il passaggio degli utenti verso tale tecnologia, l'Autorità ha definito diverse procedure per consentire il passaggio degli utenti tra operatori di rete fissa (delibera n. 16/24/CIR).

Nell'ambito del tavolo tecnico istituito dalla delibera n. 11/23/CIR, per la verifica tecnica di interoperabilità tra gli ONT (*Optical Network Termination*) degli OAO e gli apparati OLT (*Optical Line Termination*) di TIM, l'Autorità ha proceduto all'aggiornamento dei processi di *provisioning* e *assurance* derivanti dall'introduzione di ONT (*Optical Network Termination*) degli operatori certificati da FiberCop. Ai lavori del tavolo hanno preso parte operatori, associazioni di consumatori, produttori di *modem/router*, distributori, installatori, fornendo un importante contributo per la definizione delle specifiche di processo. Nel mese di febbraio 2025 sono state pubblicate le specifiche tecniche aggiornate, comprendenti anche una profonda riprogettazione dei processi di migrazione degli utenti tra operatori su rete FTTH di FiberCop ai fini della razionalizzazione e di una migliore efficienza delle procedure di passaggio (delibera n. 7/25/CIR).

Con l'obiettivo di facilitare la definizione di procedure efficienti di passaggio degli utenti tra operatori basate sul riutilizzo delle infrastrutture in fibra ottica esistenti, considerata la complessità del quadro regolamentare e in accordo ai principi di trasparenza, prevedibilità regolamentare e partecipazione da parte degli *stakeholder*, l'Autorità ha avviato una prima consultazione pubblica (delibera n. 67/25/CONS) sulle possibili future misure regolamentari in materia di obblighi di accesso per la definizione di procedure di migrazione su reti FTTH.

L'Autorità ha proseguito l'attività di vigilanza sulle misure regolamentari imposte all'operatore *incumbent* (TIM), ora in capo a FiberCop a seguito della separazione strutturale della rete di accesso. Tali attività riguardano la verifica della parità di accesso alla rete e sono condotte, come previsto dalle delibere nn. 348/19/CONS e 114/24/CONS, in collaborazione con l'Organo di Vigilanza.

Anche nel 2024 l'Autorità ha condotto le prescritte attività di verifica della contabilità regolatoria degli operatori di rete fissa e della replicabilità tecnica ed economica (c.d. *test* di prezzo), nel rispetto dell'obbligo di non discriminazione delle offerte al dettaglio di TIM rivolte alla clientela residenziale e non residenziale. Tale ultima attività è stata svolta nei confronti dell'operatore fino all'approvazione della delibera di sospensione degli adempimenti relativi all'obbligo di replicabilità delle offerte *retail* in capo a TIM a seguito della cessione della propria rete fissa (delibera n. 406/24/CONS). È, inoltre, proseguita l'attività di monitoraggio dei report inviati da TIM sui KPI, in ottemperanza alle delibere nn. 309/14/CONS, 652/16/CONS, 395/18/CONS.

L'Autorità ha, infine, proseguito l'attività di monitoraggio delle criticità contrattuali insorte tra operatori di comunicazioni elettroniche e tra operatori e gestori di infrastrutture fisiche. Nel periodo di riferimento sono pervenute circa 130 segnalazioni riguardanti inadempimenti contrattuali e in 12 casi, su specifica richiesta degli operatori, sono state avviate e concluse le relative procedure conciliative.

1.3.2 La definizione delle controversie in materia di reti e servizi di comunicazione

Nel corso dell'ultimo anno, l'Autorità ha concluso 23 **procedimenti di risoluzione di controversie** tra operatori e tra operatori e gestori di infrastrutture fisiche e/o condomini. Otto procedimenti si sono conclusi con rinuncia all'istanza a seguito di avvenuta conciliazione (determine nn. 7/24/DRS, 8/24/DRS, 9/24/DRS, 13/24/DRS, 15/24/DRS, 16/24/DRS, 2/25/DRS, 3/25/DRS), 12 tramite definizione dell'accordo tra le parti, due con provvedimento di definizione adottato dalla Commissione per le infrastrutture e le reti (delibere nn. 47/24/CIR e 14/24/CIR) e uno con provvedimento di archiviazione da parte

della medesima Commissione (delibera n. 37/24/CIR).

I temi più rilevanti affrontati nell'ambito delle controversie hanno riguardato l'accesso alle infrastrutture fisiche, con richieste di intervento all'Autorità al fine di favorire lo sviluppo e la posa dei cavi in fibra ottica per la banda larga sul territorio nazionale.

L'Autorità è stata impegnata, inoltre, nella revisione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e tra questi e i gestori di infrastrutture fisiche di cui alla delibera n. 449/16/CONS. Ciò al fine di adeguare le disposizioni ivi contenute al nuovo dettato normativo del Codice e, in ottica di efficienza dell'azione amministrativa, per rendere più agevole l'utilizzo della procedura di risoluzione delle controversie ordinarie e speciali.

Con atto di contestazione n. 2/24/DRS l'Autorità ha inoltre avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti del comune di San Teodoro a seguito dell'inottemperanza da parte del citato Ente locale al provvedimento di definizione della controversia in materia di accesso alle infrastrutture fisiche (delibera n. 47/23/CIR). Il procedimento sanzionatorio si è concluso con un provvedimento di ordinanza ingiunzione nei confronti del medesimo comune (delibera n. 29/24/CIR).

1.3.3 La gestione delle risorse di numerazione e la sicurezza delle comunicazioni

La gestione delle risorse di numerazione è disciplinata dal **Piano nazionale di numerazione (PNN)**, di cui all'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR.

In tale ambito l'Autorità ha condotto, nei confronti dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica e degli operatori mobili, l'attività di vigilanza sul rispetto delle misure regolamentari. Alcune attività di vigilanza hanno comportato interventi ispettivi, con il supporto delle forze dell'ordine.

L'Autorità ha avviato un'attività di vigilanza in merito al nuovo regime regolamentare sull'utilizzo dei caratteri alfanumerici che identi-

cano il soggetto mittente nei servizi di messaggistica aziendale (SMS *Alias*) definito dalla delibera n. 12/23/CIR. A maggior garanzia della sicurezza delle comunicazioni elettroniche, il nuovo quadro regolamentare di riferimento, che si affianca alle disposizioni del PNN, introduce misure di contrasto all'uso illegittimo della messaggistica con *Alias*, attraverso cui, in assenza di interventi, potrebbero essere realizzati tentativi di frode a danno degli utenti finali destinatari delle comunicazioni. Con l'entrata in vigore del Regolamento citato sono state coerentemente riviste le modalità di gestione del Registro degli *Alias*.

Sempre in tema di **sicurezza delle comunicazioni elettroniche**, anche al fine di contrastare comportamenti dolosi a danno del mercato e degli utenti, l'Autorità ha continuato la propria attività nell'ambito del Comitato tecnico per la sicurezza delle comunicazioni elettroniche (CT-SCE), assicurando il monitoraggio e l'aggiornamento delle procedure antifrode e la valutazione delle possibili fattispecie cui applicare, ove necessario, le misure di blocco dell'accesso di cui all'art. 98-*decies*, comma 2, del Codice.

In considerazione dell'aumento del numero di segnalazioni pervenute all'Autorità aventi ad oggetto l'alterazione illegittima dell'identificativo del chiamante (**CLI spoofing**), l'Autorità ha partecipato attivamente alle attività della Conferenza europea delle amministrazioni delle Poste e delle Telecomunicazioni (CEPT), volte all'adozione di una apposita raccomandazione, e collaborato con le Autorità di regolamentazione di altri Paesi europei, verificando, in primo luogo, se le chiamate oggetto di segnalazioni avessero origine in Italia (da parte di una persona fisica o giuridica) o all'estero. Dalle verifiche effettuate, è risultato che la maggioranza delle chiamate e dei messaggi con identificazione dell'originante alterato (CLI *spoofing*) provengono dall'estero. L'Autorità ha identificato, anche in collaborazione con altre Autorità europee, ulteriori iniziative da adottare per contrastare in maniera significativa le chiamate aventi l'identificativo dell'originante indebitamente alterato, senza bloccare servizi legittimi attualmente in uso, in particolare riguardanti numerazione italiana proveniente dall'estero (v. anche par. 1.4.1).

Nell'ambito del procedimento sanzionatorio per violazione degli obblighi relativi alle modalità di corretta identificazione della linea chia-

mante (CLI *spoofing*) di cui alle disposizioni del Piano nazionale di numerazione (PNN) (delibera n. 26/24/CIR), l'Autorità ha approvato la proposta definitiva di impegni presentata da GT. Conseguentemente è stata istituita l'Unità finalizzata allo svolgimento delle relative attività di monitoraggio (determina n. 12/24/DRS).

È stata, inoltre, ritenuta ammissibile la proposta di impegni presentata da Telecom Italia Sparkle S.p.a. nell'ambito del procedimento sanzionatorio per violazione degli obblighi relativi alle modalità di corretta identificazione della linea chiamante (CLI) di cui al PNN ai fini della prevista consultazione pubblica (determina n. 11/24/DRS). Agli esiti del *market test* l'Autorità ha approvato la citata proposta di impegni (delibera n. 36/24/CIR).

L'Autorità ha pubblicato gli esiti dell'attività di monitoraggio sull'attuazione degli impegni assunti dalla società Intermatica S.p.a. (delibera n. 10/25/CIR), presentati nell'ambito del procedimento sanzionatorio avviato per violazione degli obblighi relativi alle modalità di corretta identificazione della linea chiamante (CLI), di cui al PNN, e conseguentemente archiviato per esatto adempimento degli stessi.

L'Autorità ha proseguito, inoltre, la propria attività di vigilanza sul corretto utilizzo della numerazione mobile e fissa in assegnazione agli operatori autorizzati in territorio nazionale e sulle società c.d. di *carrier* al fine di scongiurare l'intensificarsi del fenomeno del CLI *spoofing*. Le società allo stato sottoposte a tali verifiche, operanti in territorio nazionale, sono accomunate dalla pari attività (mediante accordi negoziali con società estere) di veicolare traffico telefonico extraterritoriale per consegnarlo in Italia presso l'utenza – sia mobile che fissa – di operatori di telecomunicazioni autorizzati in territorio nazionale.

In esito a tali attività l'Autorità ha, quindi, avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di WIS Telecom S.r.l., concluso con l'adozione di un provvedimento di ordinanza ingiunzione (delibera n. 23/24/CIR) e ha avviato, altresì, un procedimento sanzionatorio avverso Agile Telecom S.p.a. (cont. 1/25/DRS), tuttora in corso.

L'Autorità ha, inoltre, archiviato il procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di Kena Mobile (delibera n. 14/25/CIR) per violazione degli obblighi di cui all'art. 41, comma 3, del Codice in tema di utilizzo dati MNP, la cui riedizione è avvenuta con atto di contestazione n. 2/20/DRS in ottemperanza al giudicato di cui alla sentenza del Consiglio di Stato Sez.VI, n. 9365 del 31 ottobre 2023.

L'Autorità ha, inoltre, continuato la propria attività di monitoraggio sull'andamento della **Mobile Number Portability** (MNP) sulla base dei dati inviati, ogni mese, dagli operatori mobili.

1.3.4 La gestione del radio spettro

L'efficace allocazione dello spettro radio, in quanto risorsa scarsa, costituisce uno degli obiettivi strategici dell'azione regolatoria dell'Autorità, a sostegno della crescita dell'economia digitale.

Le funzioni di **pianificazione e gestione delle frequenze** per servizi di tipo *wireless broadband* e per la radiodiffusione televisiva e sonora sono svolte dall'Autorità in coordinamento e collaborazione con il ministero delle Imprese e del made in Italy (MIMIT) e i principali organismi internazionali, nel rispetto dei reciproci ruoli.

A **livello nazionale**, al fine di promuovere lo sviluppo di reti e servizi *wireless* a banda ultra-larga fissi e mobili, l'Autorità ha proseguito, nell'ambito delle competenze attribuitele dal legislatore, le attività di pianificazione e gestione dello spettro radio.

Con l'obiettivo di assicurare al mercato, senza soluzione di continuità, un quadro regolatorio certo e di lungo periodo in merito all'impiego delle frequenze radio per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche, l'Autorità ha avviato (delibera n. 247/24/CONS) una prima consultazione pubblica sulle future misure regolamentari concernenti l'assegnazione in Italia delle frequenze per lo sviluppo delle reti e dei servizi di connettività *wireless* fissi e mobili ad alta velocità, i cui diritti d'uso scadono il 31 dicembre 2029⁶⁵. La scelta di definire con largo

65 Si tratta, in particolare, delle frequenze nelle bande 800, 900, 1500, 1800, 2100, 2600, 3400-3600 MHz e 27.5-29.5 GHz (c.d. banda 28 GHz).

anticipo rispetto alla naturale scadenza le modalità di assegnazione e utilizzo delle frequenze dopo il 2029, considerata anche la complessità del vigente impianto regolatorio relativo ai diritti d'uso in questione, e i tempi tecnici necessari per finalizzare le relative procedure di assegnazione, è apparsa invero opportuna. In linea con le previsioni del Codice, ciò consentirà infatti di assicurare continuità dei servizi agli utenti, creare uno scenario di certezza per gli investimenti e tutelare la concorrenza consentendo l'eventuale accesso alle risorse a nuovi entranti e favorendo un ribilanciamento delle dotazioni spettrali dei diversi operatori.

Ad esito della consultazione, è stato pubblicato un documento di sintesi delle posizioni espresse dai partecipanti che hanno mostrato apprezzamento per l'approccio proattivo dell'Autorità. Una seconda consultazione (delibera n. 154/25/CONS) è stata successivamente avviata per proseguire il confronto con il mercato sulle possibili opzioni regolamentari e sulle specifiche modalità di assegnazione dei diritti d'uso in scadenza al 2029.

Con riferimento alle frequenze della banda 24.25-26.5 GHz (c.d. banda 26 GHz bassa), i cui diritti d'uso per gli attuali sistemi *Wireless Local Loop* (WLL) scadono il 31 dicembre 2026, l'Autorità ha avviato (delibera n. 258/24/CONS) un procedimento volto a definirne le procedure di assegnazione e le regole per l'utilizzo con i più moderni sistemi di comunicazioni elettroniche armonizzati nell'Unione. Ciò con l'obiettivo di accelerare il passaggio dai sistemi WLL di vecchia generazione ai nuovi sistemi 5G, che permettono un uso più efficiente dello spettro, in linea con le norme eurounitarie e le richieste del mercato. Nell'ambito di tale procedimento, è stata innanzitutto effettuata una ricognizione dell'ecosistema tecnologico e delle esigenze di sviluppo nella transizione dagli attuali sistemi WLL al nuovo contesto 5G, nonché sullo stato di occupazione della banda. In seguito, è stata avviata una consultazione pubblica su una proposta di regolamento per l'assegnazione e l'utilizzo di tali frequenze della parte bassa della banda 26 GHz (delibera n. 21/25/CONS). Le misure proposte sono state scrutinate nell'ambito della procedura di valutazione tra pari, come previsto all'art. 35 del Codice, che disciplina la c.d. *peer review* con i rappresentanti della Commissione europea e degli altri Stati membri.

L'Autorità ha svolto un'intensa attività consultiva in tema di gestione dello spettro radio, mediante la formulazione di pareri al MIMIT per garantire l'uniformità di applicazione del vigente quadro regolatorio. In particolare, ai sensi dell'art. 64, comma 3, del Codice, AGCOM è stata chiamata a esprimere alcuni pareri concernenti l'autorizzazione al trasferimento, all'affitto o alla condivisione di diritti d'uso dello spettro radio (delibere nn. 201/24/CONS, 287/24/CONS, 488/24/CONS e 508/24/CONS). Ad esito di approfondita istruttoria, acquisito il prescritto parere dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), l'Autorità ha accertato che le operazioni di mercato in esame non causano distorsioni della concorrenza e indicato alcune misure regolamentari a corredo delle autorizzazioni, al fine di garantire la conformità delle citate operazioni alle norme del Codice e alle pertinenti delibere vigenti.

In ottica di *fine tuning* della regolamentazione, l'Autorità ha continuato a curare gli aspetti implementativi del regolamento di cui alla delibera n. 231/18/CONS, concernente l'assegnazione dei diritti d'uso degli intervalli di frequenze 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26,5- 27,5 GHz, bande "pioniere" per lo sviluppo del 5G in Europa. L'attività predetta è stata espletata, in particolare, attraverso: *a*) il monitoraggio dei piani di sviluppo delle reti e dei servizi *wireless* degli operatori assegnatari dei predetti diritti d'uso; *b*) il rilascio dei citati pareri (nelle parti riguardanti le frequenze delle bande "pioniere"); *c*) l'avvio del procedimento concernente l'applicazione a Wind Tre delle previsioni di cui all'art. 13, comma 14, e all'art. 15, comma 1, della delibera n. 231/18/CONS (delibera n. 53/25/CONS), riguardanti gli obblighi di copertura e accesso nella banda 3.6-3.8 GHz, a valle del *closing* dell'operazione autorizzata di cui alla menzionata delibera n. 201/24/CONS; *d*) la partecipazione ai lavori del tavolo tecnico 5G, istituito presso il MIMIT sulla base di quanto disposto dalla richiamata delibera n. 231/18/CONS. In quest'ultimo ambito, le principali attività hanno riguardato la valutazione di coesistenza tra sistemi in vari scenari di interferenza, l'analisi delle modalità di verifica degli obblighi di copertura associati ai suddetti diritti d'uso delle frequenze e l'implementazione dei meccanismi di condivisione nella banda 26 GHz secondo il modello "*club use*".

Prosegue inoltre la partecipazione di

AGCOM alle attività del Gruppo Nazionale sulle frequenze, istituito dal MIMIT con decreto del 24 ottobre 2024, e da questi coordinato, che segue gli sviluppi internazionali in materia di radiocomunicazioni in sede ITU (Unione Internazionale delle Telecomunicazioni), organismo operante sotto l'egida delle Nazioni Unite, e in sede CEPT (Conferenza Europea Poste e Telecomunicazioni), con l'obiettivo di definire la posizione nazionale rispetto ai punti in agenda della prossima *World Radio Conference* (WRC-27).

Con riferimento al servizio di radiodiffusione sonora, l'Autorità ha dato seguito alle attività di monitoraggio del processo di riassetto della piattaforma televisiva digitale terrestre (DTT), a seguito del *refarming* della banda 700 MHz e lo sviluppo della piattaforma radiofonica digitale DAB+. In tale ambito, sono proseguite: *a*) le attività di verifica dello sviluppo delle reti trasmissive attraverso lo strumento del Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive, *b*) il monitoraggio periodico (su base semestrale) dell'utilizzo della capacità trasmissiva disponibile sui *multiplex* DTT nazionali e locali di primo livello e *c*) l'attività consultiva su questioni applicative relative all'attuazione del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze da destinare al servizio televisivo digitale terrestre (PNAF) di cui alla delibera n. 39/19/CONS e s.m.i. e del Piano nazionale provvisorio di assegnazione delle frequenze in banda VHF-III per il servizio di radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB+ (PNAF-DAB), di cui alla delibera n. 286/22/CONS.

A due anni dall'approvazione del PNAF-DAB, l'Autorità ha inoltre avviato (delibera n. 316/24/CONS) un'indagine conoscitiva sulla piattaforma DAB+ per valutarne lo stato di implementazione, identificare eventuali criticità e raccogliere dati sullo sviluppo del relativo mercato, nonché verificare l'efficacia della regolamentazione attuale. L'indagine, che ha fatto registrare un'ampia partecipazione da parte di soggetti operanti a diverso titolo nel mercato di riferimento, ha consentito all'Autorità di acquisire piena contezza delle esigenze del mercato e di individuare le principali aree di intervento futuro in un contesto di progressiva maturazione del settore della radiodiffusione sonora digitale. Il documento conclusivo, contenente gli esiti dell'indagine e gli orientamenti dell'Autorità, è stato pubblicato nel febbraio di quest'anno (delibera n. 44/25/CONS).

Dall'indagine conoscitiva è emersa in particolare la necessità di prevedere ulteriori risorse radioelettriche per il mercato radiofonico digitale in ambito locale, necessità ulteriormente confermata dalla specifica richiesta di parere del MIMIT di valutare la possibilità di ridestinare alla radiofonia digitale in DAB+ le frequenze della banda 174-230 MHz (banda VHF-III) attualmente pianificate per la Rete nazionale televisiva n. 12. L'Autorità, dopo aver espresso il proprio orientamento favorevole alla destinazione dell'intera banda VHF 174-230 MHz ai servizi radiofonici digitali (eliminando la Rete nazionale televisiva n. 12 dalla pianificazione televisiva) e aver acquisito l'assenso del Ministero, competente per i profili di interesse del Piano nazionale di ripartizione delle frequenze, ha avviato un apposito procedimento per la nuova allocazione delle frequenze attualmente pianificate per la Rete nazionale televisiva n. 12 (c.d. Mux 12) (delibera n. 22/25/CONS). Tale procedimento costituisce la prima fase di un percorso più articolato che intende migliorare l'efficienza d'uso sia della banda 174-230 MHz, sia della banda 470-694 MHz (banda UHF-IV/V) utilizzando le frequenze, oggi inutilizzate, del Mux 12, dando priorità all'integrazione del PNAF-DAB con reti locali aggiuntive. Dopo ampio e approfondito confronto con il mercato, ad esito della consultazione pubblica avviata con la delibera n. 54/25/CONS, l'Autorità ha disposto l'utilizzo delle frequenze in esame esclusivamente nei cinque bacini – Veneto, Toscana, Lazio, Campania e Puglia – oggetto di domanda attuale di frequenze DAB per il numero di reti necessario – due reti aggiuntive nel bacino Puglia e una nei restanti quattro – a intercettare la domanda eccedente le reti attualmente pianificate nel PNAF-DAB di cui alla delibera n. 286/22/CONS.

Prosegue la collaborazione con il MIMIT nell'ambito del tavolo adriatico-ionico, ovvero il tavolo multilaterale finalizzato al raggiungimento di un nuovo accordo di coordinamento per l'utilizzo DAB della banda VHF-III tra Italia, Slovenia, Croazia, Bosnia, Montenegro, Albania e Grecia. In continuità con la linea già seguita in passato, è stato fornito al MIMIT, competente per l'attività del tavolo, un supporto tecnico alla preparazione delle riunioni, assicurando, altresì, la partecipazione di propri rappresentanti, ferme restando le competenze esclusive del suddetto dicastero in materia di coordinamento internazionale delle frequenze e di sottoscrizione degli accordi stessi. Conseguentemente sono state effettuate analisi

volte a valutare l'impatto sull'attuale pianificazione DAB della bozza di accordo in discussione, offrendo anche proposte migliorative da portare alla negoziazione con gli altri Paesi.

Il **contesto internazionale** continua a rappresentare la sede privilegiata per la pianificazione e l'allocatione delle risorse frequenziali. In tema di gestione dello spettro radio a livello eurounitario, l'Autorità ha proseguito nella partecipazione, assieme al MIMIT, ai due principali organismi dell'Unione europea competenti sulla regolazione e la *policy*, ossia il Comitato Radio Spettro (RSC, *Radio Spectrum Committee*)⁶⁶ e il Gruppo per la politica dello spettro radio (RSPG, *Radio Spectrum Policy Group*)⁶⁷ cui il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (direttiva 2018/1972) ha assegnato nuove e specifiche competenze.

Nell'anno appena trascorso, le principali questioni trattate dall'RSC, con il contributo nazionale, hanno riguardato: *a*) l'adozione della Decisione di implementazione tecnica (EU) 2025/105 con il periodico (nono) emendamento della Decisione 2006/771/EC, ossia la decisione quadro sull'uso armonizzato degli apparati a corto raggio SRD (*Short Range Device*); *b*) l'adozione di un mandato alla CEPT per lo studio delle condizioni armonizzate e la ripartizione della banda tra sistemi mobili e radio LAN nella parte alta della banda 6 GHz (6425-7125 MHz); *c*) l'adozione di un mandato alla CEPT per l'introduzione delle più recenti condizioni tecniche nella banda 900 MHz per l'uso da parte dei "*future railway mobile communications system (FRMCS)*", ossia i nuovi sistemi di comunicazione ferroviaria; *d*) l'avvio delle attività ai fini dell'adozione di una decisione per l'aggiornamento delle condizioni tecniche, oggi fissate dalla Decisione (EU) 2018/1538, per l'uso degli SRD nella specifica banda a 900 MHz; *e*) l'adozione della Decisione di implementazione tecnica (EU) 2024/3157 con l'aggiornamento del quadro di regolamentazione tecnica per l'uso delle radio LAN nella banda 6 GHz bassa, mediante emendamento della Decisione (EU) 2021/1067; *f*) l'avvio delle attività ai fini dell'adozione di una decisione di implementazione tecnica sull'armo-

nizzazione della banda 3.8-4.2 GHz per l'uso condiviso tra i sistemi fissi *incumbent* e i nuovi sistemi mobili a banda larga a bassa e media potenza, tenendo conto degli esiti del corrispondente mandato alla CEPT; *g*) l'avvio delle attività per un mandato alla CEPT ai fini dello studio dell'estensione dei sistemi per la sicurezza di tipo *Intelligent Transport Systems (ITS)* nella banda 5.9 GHz; *h*) l'avvio delle attività ai fini dell'adozione di una decisione di implementazione tecnica per l'utilizzo di droni con antenne non attive nelle bande di comunicazioni elettroniche, tenendo conto degli esiti del corrispondente mandato alla CEPT; *i*) l'adozione della Decisione di implementazione tecnica (EU) 2024/1983 sull'armonizzazione della banda 40.5-43.5 GHz per servizi di *mobile broadband* nell'Unione; *l*) l'adozione della Decisione di implementazione tecnica (EU) 2024/1467 con l'aggiornamento della Decisione (EU) 2019/785 sull'armonizzazione dello spettro per gli apparati UWB – *Ultra Wide Band* nell'Unione.

Nell'ultimo anno, in seno all'RSPG, sono state avviate con il contributo nazionale le attività previste dal programma di lavoro per il biennio 2024-2025. Il programma in questione prevede, *inter alia*, lo sviluppo della posizione comune eurounitaria sui temi in agenda alla prossima *World Radio Conference* del 2027 (WRC-27), della visione a lungo termine per l'uso della banda 6 GHz alta, da poco armonizzata alla WRC del 2023, della visione strategica sulla prossima generazione di sistemi radiomobili 6G, del futuro uso della banda 470-694 (cioè la *core band* del servizio televisivo) nell'Unione e delle questioni strategiche sull'uso dello spettro, all'interno del quadro definito dal programma *Digital Decade 2030* e dal *White Paper "How to master Europe's digital infrastructure need"*, incluse le questioni, specificatamente richieste dalla Commissione europea, correlate all'uso dei sistemi satellitari di nuova generazione come complemento ai sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche.

In tale ambito sono stati adottati, a seguito della consultazione pubblica europea, l'*Opinion* RSPG24-019 "*How to master Europe's digital infrastructure needs?*" e il *Report* RSPG25-006 "*6G*

66 L'RSC, istituito con la Decisione n. 676/2002/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, persegue l'obiettivo di favorire nell'Unione l'armonizzazione della gestione e dell'uso dello spettro radio, provvedendo alla definizione e adozione delle rilevanti misure di implementazione tecnica.

67 L'RSPG, istituito dalla Decisione della Commissione n. 2019/C196/08, adotta pareri (*opinion*) e rapporti aventi l'obiettivo di assistere e fornire consulenza strategica alla Commissione e ad altre istituzioni europee (Parlamento e Consiglio), su questioni di politica dello spettro radio e sul coordinamento europeo delle misure attuative.

strategic vision” ed è stata posta a consultazione pubblica la *draft* RSPG Opinion “*The EU-level policy approach to satellite Direct-to-Device connectivity and related Single Market issues*” in vista della sua prossima adozione. È stato pubblicato inoltre il report annuale, relativo all’anno 2024, sul processo di *peer review* delle procedure di assegnazione dello spettro radio, previsto dal Codice europeo come strumento di armonizzazione comunitaria.

In ambito RSPG, l’Italia ha fornito inoltre assistenza per il coordinamento frequenziale tra Stati confinanti, mediante l’istituto dei c.d. “*good offices*”. Si tratta di un’attività di assistenza agli Stati membri prestata nell’ambito di un gruppo di esperti coordinato da un rappresentante di uno Stato terzo, che si chiude con un parere tecnico o un’*opinion* dell’RSPG fornito alla Commissione europea (e agli Stati interessati), al fine di facilitare

la risoluzione delle questioni controverse. Nell’ultimo anno l’Italia è stata particolarmente coinvolta per i problemi di coordinamento con i Paesi confinanti dei servizi di diffusione radiofonica, sia digitale DAB che analogica FM. Le problematiche relative alla piattaforma DAB appaiono avviate a risoluzione, mentre quelle relative all’FM ancora persistono in quanto le soluzioni prospettate richiedono tempi lunghi di esecuzione.

In ambito BEREC, infine, l’Autorità ha, inoltre, partecipato attivamente al gruppo di lavoro sulla *Wireless Network Evolution*, responsabile della predisposizione delle *opinion* e dei rapporti sui temi connessi allo spettro radio, fornendo altresì il proprio contributo nell’ambito delle attività di alcuni sottogruppi concernenti il processo di *peer review*, l’uso delle tecnologie satellitari nelle comunicazioni mobili e lo sviluppo delle reti pubbliche e private 5G in Europa.

1.4

La tutela dei consumatori

1.4.1 Gli interventi regolamentari a tutela degli utenti finali in attuazione del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche

Nel corso dell'ultimo anno AGCOM ha realizzato diverse attività in materia di tutela degli utenti di reti e servizi di comunicazione elettronica in attuazione delle disposizioni del nuovo Codice.

Gli interventi, di cui si darà conto nelle pagine che seguono, hanno riguardato, principalmente il contrasto al *teleselling* e al *telemarketing* illegale, la trasparenza dell'offerta, l'assistenza clienti, la tutela degli utenti con disabilità.

Nel mese di aprile u.s., a valle della consultazione pubblica avviata con delibera n. 457/24/CONS e ad esito dei lavori di un tavolo tecnico appositamente costituito⁶⁸, l'Autorità ha adottato (delibera n. 106/25/CONS) il *Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di trasparenza nell'offerta di servizi di comunicazioni elettroniche e nella presentazione del numero chiamante (CLI)* che abroga e sostituisce il precedente regolamento del 2016 (delibera n. 252/16/CONS).

Le nuove disposizioni regolamentari, definite anche sulla base delle esperienze internazionali, prevedono una serie di misure tecniche volte a contrastare sia il fenomeno del *telemarketing* e *teleselling* aggressivo e illegale (attraverso l'utilizzo di un numero telefonico inesistente e non registrato, per impedirne l'identificazione), sia le frodi perpetrate utilizzando un numero telefonico modificato in modo da presentarsi all'utente chiamato come un soggetto pubblico (es. forze dell'ordine) o privato (es. istituti bancari).

È in particolare previsto il blocco delle chiamate provenienti dall'estero verso l'Italia che esponano un identificativo del chiamante corrispondente, in modo illegittimo, a un numero

italiano. La delibera prevede pertanto, per gli operatori nazionali che ricevono chiamate consegnate da operatori esteri, l'obbligo di bloccare e non terminare in Italia le chiamate con numero fisso italiano e quelle con numero mobile italiano, a meno che l'utente non sia effettivamente in *roaming* all'estero.

L'operatività delle misure assunte sarà realizzata in due passaggi: il primo, dopo tre mesi dalla pubblicazione della delibera, riguarderà il blocco delle chiamate dall'estero con numero chiamante italiano di rete fissa; il secondo, dopo sei mesi, riguarderà il blocco delle chiamate con numero chiamante italiano di rete mobile.

Il Regolamento introduce, inoltre, un sistema di classificazione per le offerte di servizi di comunicazione mobile su tecnologia 5G, utile a garantire una maggiore trasparenza agli utenti finali. Questo sistema prevede l'utilizzo di bollini che segnalano le caratteristiche del servizio offerto, in particolare la presenza di eventuali limitazioni di velocità. Un bollino verde indicherà le offerte 5G fornite senza limitazioni contrattuali di velocità imposte dall'operatore. I bollini giallo e rosso, invece, saranno utilizzati per segnalare la presenza di limiti, con il giallo per limiti di *download* pari o superiori a 20 Mbit/s e il rosso per limiti inferiori a 20 Mbit/s.

Vengono confermati gli obblighi di trasparenza delle condizioni economiche di offerta esistenti, definendo in modo più puntuale l'elenco delle informazioni che i fornitori di servizi di telefonia e accesso a Internet sono tenuti a pubblicare. Tale aggiornamento mira a rafforzare i diritti degli utenti attraverso una maggiore chiarezza, completezza e confrontabilità delle offerte disponibili sul mercato.

Ulteriori novità riguardano le comunicazioni relative al consumo dei dati: è stato integrato l'obbligo informativo al raggiungimento dell'80%

⁶⁸ Ai lavori del tavolo, espressamente dedicato all'approfondimento delle misure per rafforzare la trasparenza delle condizioni dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica e per contrastare la pratica del cosiddetto spoofing, ossia l'illegittima modifica del numero telefonico del chiamante (cosiddetto CLI - *Calling Line Identity*), hanno partecipato le principali associazioni dei consumatori, le associazioni di imprese, gli operatori di servizi di comunicazione elettronica, esperti e operatori di altri settori direttamente incisi dal fenomeno dello *spoofing*.

del *plafond* di Giga previsto dall'offerta, con l'introduzione di un riferimento esplicito al blocco automatico del traffico dati al superamento del 100%. L'utente dovrà dunque esprimere un consenso attivo per riattivare la navigazione, a tutela del controllo dei costi e dell'esperienza d'uso.

Infine, viene introdotto un obbligo di preavviso di un mese agli utenti finali in caso di cessazione di servizi da parte di un fornitore, comunicato in modo appropriato e includendo informazioni sulla possibilità di passare per tempo ad un altro operatore.

In materia di **assistenza ai clienti**, l'Autorità, considerata la crescente diffusione delle tecnologie digitali sempre più utilizzate dagli utenti, ha ritenuto opportuno avviare, anche alla luce delle disposizioni introdotte dal nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche, una revisione del corrispondente regolamento.

L'assistenza clienti, come noto, consente agli utenti di interloquire con il proprio operatore per segnalare disservizi, ottenere informazioni e supporto sui servizi erogati, sui prezzi e sulla fatturazione degli stessi, nonché di accedere alle procedure di reclamo e di gestione del contratto sottoscritto. Approvato con la delibera n. 255/24/CONS, il nuovo regolamento, che entrerà in vigore ad agosto 2025, aggiorna la disciplina contenuta nella delibera n. 79/09/CSP, prevedendo l'estensione delle disposizioni, oltre che agli operatori telefonici tradizionali, anche ai fornitori di servizi di *pay tv* e ai fornitori di servizi media audiovisivi. L'intervento è volto a garantire la massima accessibilità al servizio di assistenza clienti da parte dei consumatori, non solo mediante il tradizionale canale telefonico, che resta obbligatorio, ma anche attraverso le modalità di contatto digitale (es. *chat*, *web form*, e-mail, ecc.), che gli operatori possono mettere a disposizione dei clienti. Sono state anche aggiornate le disposizioni in materia di trasparenza, tracciabilità delle procedure di gestione dei reclami e qualità del servizio.

Più nel dettaglio: *a*) i servizi di assistenza clienti restano gratuiti, come già previsto dal previgente quadro regolamentare; *b*) il servizio telefonico di assistenza clienti con operatore umano è erogato, per i servizi di comunicazioni elettroniche, almeno nei giorni feriali dalle ore 8:30 alle ore 21:30 (fino alle 19:30 per i numeri di assistenza clienti affari); *c*) le opzioni dell'albero

IVR (*Interactive Voice Response*) devono essere esplicite, trasparenti e comprensibili, consentendo all'utente di ottenere assistenza da parte di un addetto e di presentare reclamo nel minore tempo possibile. Al primo livello dell'albero IVR è resa disponibile ai clienti una opzione dedicata alla presentazione del reclamo; *d*) il termine per la gestione dei reclami passa da 45 a 30 giorni; *e*) il cliente ha il diritto di formulare il reclamo attraverso il canale telefonico, la raccomandata A/R e il contatto digitale (laddove l'operatore lo renda disponibile); *f*) l'operatore ha l'obbligo di comunicare al cliente il codice identificativo del reclamo; *g*) gli operatori assicurano che, sulla *home page* dei propri siti *web*, sia presente un collegamento ipertestuale a una pagina dalla quale accedere ai vari canali di assistenza; *h*) sono stabiliti, con obblighi di conseguimento, *standard* minimi per gli indicatori di qualità relativi al "tempo medio di risposta dell'operatore", che non deve essere superiore a 150 secondi, e al "tasso di chiamate verso l'operatore servite entro 20 secondi", che non deve essere inferiore al 40%.

L'Autorità si riserva di effettuare periodicamente la rilevazione del gradimento da parte degli utenti dei vari servizi di assistenza forniti dagli operatori, anche avvalendosi della collaborazione delle associazioni rappresentative dei consumatori.

In materia di **call center**, l'Autorità ha proseguito nell'attività di vigilanza sul rispetto del Codice di condotta sulle attività di *teleselling* e *telemarketing*, approvato, in una logica di autoregolamentazione, con la delibera n. 197/23/CONS.

Il Codice stabilisce regole chiare per gli operatori e per i *call center* qualificati, iscritti al "Registro degli operatori di comunicazione e postali", al fine di fornire maggiori tutele agli utenti finali, spesso destinatari di chiamate indesiderate. In particolare, sono pervenute all'Autorità diverse segnalazioni di utenti, che hanno lamentato di aver ricevuto, da numerazioni sconosciute, telefonate con messaggi registrati: tali messaggi, nel preannunciare presunti disservizi sull'utenza, dirottano l'utente verso una serie di altri contatti, inducendoli all'attivazione inconsapevole di servizi con l'operatore.

Ad esito delle attività di vigilanza condotte dall'Autorità, è emerso che gli operatori coinvolti, contrariamente a quanto previsto dal Codice di

condotta, non hanno svolto le adeguate verifiche (di cui al punto 5 del citato Codice), circa il possesso, da parte dei *partner* commerciali che svolgono *teleselling* e *telemarketing*, dei requisiti necessari per il legittimo svolgimento di dette attività. L'Autorità, all'esito delle prescritte attività istruttorie, ha pertanto adottato due provvedimenti di diffida (delibere nn. 462/24/CONS e 84/25/CONS), intimando agli operatori coinvolti di applicare tutte le misure organizzative necessarie e ad effettuare, in maniera efficace, i monitoraggi previsti dal Codice di condotta.

Con riguardo alla **telefonia pubblica**, l'Autorità ha proseguito il monitoraggio sull'evoluzione del servizio, con particolare riguardo all'adeguamento tecnologico delle postazioni telefoniche nei luoghi di rilevanza sociale. TIM S.p.A., in data 5 marzo 2025, ha presentato all'Autorità una proposta per la sostituzione della tecnologia ISDN con soluzioni più attuali, in linea con gli obblighi previsti in materia di servizio universale. Tale iniziativa si inserisce nella cornice normativa, delineata dall'art. 3 della delibera n. 98/23/CONS, che stabilisce l'obbligo, in capo a TIM, di garantire la disponibilità e l'accessibilità economica del servizio di telefonia pubblica presso ospedali e strutture sanitarie equivalenti con almeno 10 posti letto, istituti penitenziari e caserme con almeno 50 occupanti.

Al fine di agevolare l'adeguamento tecnologico alla rete in fibra ottica, l'Autorità ha previsto l'istituzione di un tavolo tecnico con la partecipazione della società TIM e degli altri soggetti interessati (delibera n. 98/23/CONS, art. 3, comma 2). Obiettivo del tavolo è di definire le nuove tecnologie di fornitura del servizio, nonché le modalità di gestione dei costi a carico dell'utenza. A seguito della proposta avanzata da TIM, l'Autorità ha avviato le attività preliminari per l'organizzazione del tavolo tecnico, con l'intento di garantire un processo di transizione tecnologica efficiente e rispettoso delle esigenze degli utenti nei luoghi di rilevanza sociale.

Un'ulteriore forma di tutela degli utenti è attivata dall'Autorità nei **processi di transizione tecnologica** che implicano la **dismissione delle tecnologie obsolete**, soprattutto nei casi in cui sia necessario riutilizzare risorse per fare spazio a più nuove tecnologie. È il caso, ad esempio, dello spettro radio utilizzato dai servizi radiomobili di quinta generazione, per i quali occorre sovente riutilizzare

frequenze precedentemente impiegate per la fornitura altri servizi di comunicazione mobili.

In tale contesto, l'Autorità è chiamata a svolgere un'attività di verifica del rispetto delle normative di settore, sia in merito alle transizioni effettuate dagli operatori, sia con riguardo alla messa in atto delle specifiche misure di tutela dell'utenza interessata. In riferimento a questo secondo aspetto, l'Autorità ha analizzato le modalità e le tempistiche di comunicazione agli utenti interessati da questa fattispecie, anche in relazione alla possibilità di recedere senza penali né costi di disattivazione. L'Autorità, infine, a tutela dei consumatori, ha continuato ad esercitare la vigilanza sul rispetto della normativa anche nell'ambito dei processi di *refarming* di frequenze in corso o di cessione di diritti d'uso.

Per quanto concerne la **tutela degli utenti con disabilità**, con la delibera n. 281/24/CONS, l'Autorità ha esteso anche agli utenti con gravi disabilità motorie le misure agevolate, già previste per i non vedenti e non udenti, per l'accesso e la fruizione dei servizi di comunicazione elettronica, erogati da rete fissa e da rete mobile. Al fine di consentire ad AGCOM la verifica dell'andamento delle agevolazioni, gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente il numero delle agevolazioni in essere al 31 dicembre dell'anno precedente, organizzandole per tipologia di servizio (telefonia fissa e telefonia mobile) e per categoria di disabilità. Al 31 dicembre 2024, le agevolazioni per la rete fissa sono state circa 32.000, suddivise nella misura di un terzo per ciascuna delle tre categorie previste (non udenti, non vedenti e invalidi). Le agevolazioni per la rete mobile sono state circa 34.000, di cui il 50% a beneficio degli utenti non vedenti e il restante 50% suddiviso equamente tra utenti non udenti e utenti con grave disabilità motoria.

1.4.2 L'attività di vigilanza

L'attività di vigilanza nel settore delle comunicazioni elettroniche è svolta dall'Autorità d'ufficio oppure a seguito delle denunce dei consumatori, trasmesse tramite il c.d. "Modello D" e, a partire dal 15 ottobre 2024, sul c.d. "Portale delle segnalazioni" (v. anche cap. 5).

Nel periodo di riferimento, sono pervenute all'Autorità 1.388 denunce, la maggior parte

delle quali riguardanti la sospensione o il malfunzionamento dei servizi, gli addebiti per importi non riconosciuti, i disservizi dovuti al passaggio ad altro operatore e il *teleselling/spoofing* (Tabella 1.4.1). Numerose segnalazioni sono pervenute anche tramite mail, sul canale dell'URP, e tramite PEC istituzionale, attraverso la quale sono state inoltrate all'Autorità 8.110 segnalazioni.

Una specifica attività di verifica è stata richiesta all'Autorità dalle associazioni dei consumatori e dagli utenti, sul rispetto da parte di RAI S.p.A. delle disposizioni recate dal "*Regolamento in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto*" (delibera n. 38/11/CONS e s.m.i.) alla luce di alcune anomalie relative al funzionamento del televoto durante l'edizione 2024 del Festival di Sanremo.

L'Autorità ha dunque avviato due istruttorie: la prima, nei confronti della RAI, in qualità di emittente responsabile del servizio di televoto; la seconda nei confronti di TIM, quale gestore della piattaforma tecnologica alla quale accedono, per fornire il servizio, tutti gli operatori aderenti al televoto, che sono tenuti al corretto instradamento del voto verso la rete del titolare della numerazione.

In sede istruttoria è stato possibile accertare che, durante l'ultima serata del Festival, sono pervenuti alla piattaforma, nell'arco di 5 ore, circa 9,5 milioni di voti, (mediamente circa 2 milioni di SMS ogni ora), saturando la capacità di elaborazione della piattaforma, dimensionata per gestire un picco massimo di SMS all'ora non superiore alla metà dei voti pervenuti. Il sistema di televoto,

Tabella 1.4.1 - Denunce per oggetto della segnalazione – modello D (%)

Oggetto della segnalazione nel periodo dal 01/05/2024 al 30/04/2025	
Sospensione o malfunzionamento dei servizi	17,5
Addebiti per importi non riconosciuti	13,7
Passaggio ad altro operatore	11,8
<i>Teleselling/spoofing</i>	10,7
Assistenza clienti	9,6
Mancata esecuzione recesso	8,1
Trasparenza e completezza delle informazioni	4,7
Trasparenza fatturazione	3,5
Modifica unilaterale contratto	3,3
Servizi non richiesti	3,1
Qualità del servizio TLC	2,7
Modem	2,5
Mancata risposta reclamo	2,2
Mancato indennizzo	2,0
Costi di recesso	1,9
Agevolazioni utenti	1,4
Qualità del servizio SMA	0,5
Traffico mobile extra soglia	0,3
Elenchi telefonici	0,3
Inottemperanza provvedimenti controversie	0,2
<i>Net neutrality</i>	0,1
Servizi premium e numeri a sovrapprezzo	0,0
<i>Roaming</i>	0,0
Totale	100,0

Tabella 1.4.2 - Procedimenti sanzionatori avviati e provvedimenti adottati

Fattispecie	Presidio sanzionatorio	Nuovi procedimenti	In corso	Archiviazione	Oblazione	Ingiunzione
Addebiti per traffico extra soglia e in caso di credito esaurito	art. 30, co. 15, d.lgs. n. 259/03 come rifiuto dal d.lgs. n. 207/21	1	1	-	-	-
Mancato invio e pubblicazione relazione annuale e resoconti periodici su qualità dei servizi	art. 30, co. 10 e 19, d.lgs. n. 259/03 come rifiuto dal d.lgs. n. 207/2021	1	-	-	-	1
Mancata trasparenza delle informazioni pre-contrattuali	art. 30, co. 19, d.lgs. n. 259/03 come rifiuto dal d.lgs. n. 207/21	1	1	-	-	-
Servizi di raccolta fondi e televoto	art. 30, co. 12, d.lgs. n. 259/03 come rifiuto dal d.lgs. n. 207/21	1	1	-	-	-
Modifica unilaterale di contratto	art. 30, co. 19, d.lgs. n. 259/03 come rifiuto dal d.lgs. n. 207/21	1	-	-	-	1
<i>Net neutrality</i>	art. 30, co. 19, d.lgs. n. 259/03 come rifiuto dal d.lgs. n. 207/21	1	1	-	-	-
Totale		6	4			2

nel corso della serata, ha dunque fatto registrare diverse anomalie, tra le quali: voti validi non elaborati a causa della saturazione della piattaforma, mancata o ritardata ricezione (anche il giorno successivo) degli SMS di conferma del voto, sia nei casi in cui era stato effettivamente scalato il costo della votazione sia nei casi di voto non andato a buon fine.

All'esito delle verifiche esperite, pur in assenza di elementi tali da giustificare l'avvio di un procedimento per inottemperanza delle disposizioni citate, preso atto delle difficoltà incontrate dagli utenti nell'esercizio del televoto in ragione dei disservizi occorsi, l'Autorità ha ritenuto necessario richiamare la RAI (delibera n. 310/24/CONS) ad *“adottare, per l'edizione 2025, tutte le misure contrattuali e tecniche finalizzate ad assicurare un efficace andamento del televoto anche attraverso un corretto dimensionamento della piattaforma del televoto”*, ossia ad aumentare la sua capacità di elaborazione. Anche grazie a tale intervento, nel corso dell'edizione 2025 del Festival di Sanremo, non si sono verificati analoghi disservizi sulla piattaforma.

Nel periodo di riferimento, AGCOM ha reso, infine, 27 pareri all'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) in materia di pratiche commerciali scorrette ai sensi dell'art. 17, comma 2, del “Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa”.

1.4.3 L'attività sanzionatoria

Le segnalazioni relative a possibili violazioni del vigente quadro regolamentare in materia di comunicazioni elettroniche vengono gestite dall'Autorità aggregando fattispecie simili, in modo da garantire una trattazione unitaria di quanto denunciato e, ove ne ricorrano i presupposti, procedendo all'apertura di un procedimento sanzionatorio.

Nel periodo di riferimento, AGCOM ha avviato sei nuovi procedimenti sanzionatori⁶⁹ per violazione di norme a tutela dei consumatori e chiuso due procedimenti con l'adozione di provvedimenti di ordinanza-ingiunzione (Tabella 1.4.2).

69 Cfr. Appendice statistica – Tavola A1.44.

Il totale degli importi irrogati a titolo di sanzione è stato pari a 280.000 euro⁷⁰.

Sulla base di alcune segnalazioni ricevute dall’Autorità garante della concorrenza e del mercato, AGCOM ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Wind Tre S.p.A., a seguito della modifica unilaterale delle condizioni giuridiche ed economiche delle offerte di telefonia mobile denominate “Pieno Wind” e “Pieno Wind SMS”, effettuata a decorrere dal 22 gennaio 2024.

Dagli accertamenti istruttori, è emerso infatti come tale modifica non fosse riconducibile ad un legittimo esercizio dello *jus variandi*, così come previsto dall’art. 98-*septies decies*, comma 5, del Codice, avendo la società proceduto, senza la necessaria trasparenza, alla cessazione definitiva del servizio di autoricarica, costituente l’oggetto specifico delle due offerte, piuttosto che alla modifica di una componente di tali opzioni. Il procedimento si è concluso con un provvedimento di ordinanza ingiunzione (delibera n. 19/25/CONS).

In tema di addebiti per il traffico extra soglia, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della società C.I.M. S.r.l., titolare del *brand* Uno Mobile con riferimento all’introduzione – in caso di esaurimento del credito telefonico o del *plafond* di traffico disponibile e indipendentemente dalla volontà dell’utente –, di una modalità onerosa di prosecuzione automatica della fruizione dei servizi voce, SMS e dati, e al mancato adempimento ai previsti obblighi informativi nei confronti degli utenti mediante *alert* al raggiungimento dell’80% del traffico dati. Tale condotta si pone in contrasto con quanto previsto dalla normativa vigente che, come noto, impone l’immediata cessazione, all’esaurimento del credito o del *plafond* disponibile, del collegamento dati senza ulteriori addebiti o oneri per i clienti oltre alla richiesta di un espresso consenso alla ripresa della connessione. La società ha presentato una proposta di impegni giudicata non manifestamente inammissibile e sottoposta, come di prassi, alla valutazione del mercato.

In materia di trasparenza precontrattuale,

è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Enel Energia S.p.A., per il mancato rispetto degli obblighi informativi sulle procedure di passaggio ad altro operatore, nonché alla perdita delle numerazioni attive sulla linea oggetto di migrazione. Gli utenti, a seguito di questa circostanza, hanno subito una doppia fatturazione, essendo stata emessa una fattura sia dall’operatore cedente che dal nuovo operatore. La società ha presentato una proposta di impegni giudicata inammissibile per mancata cessazione della condotta contestata.

È stato, altresì, avviato e concluso un procedimento sanzionatorio nei confronti di Lyca Mobile S.r.l., in quanto nella sezione del sito della società, denominata “Trasparenza tariffaria”, benché fosse possibile consultare l’elenco dei piani tariffari sottoscrivibili e di quelli non più sottoscrivibili, non era possibile accedere al prospetto delle schede di trasparenza tariffaria, che mostrano in dettaglio tutte le condizioni economiche dell’offerta. In aggiunta, l’operatore non ha pubblicato né inviato all’Autorità i resoconti annuali e semestrali in merito ai risultati raggiunti in termini di qualità del servizio, nonché le relazioni annuali contenenti gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi risultati raggiunti nell’anno solare di riferimento.

È stato infine avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Iliad S.p.A. per aver addebitato, in modo non conforme a quanto previsto dalla regolamentazione, il costo degli SMS di trasmissione del televoto nel corso del festival di Sanremo, nonché quello relativo alle donazioni solidali. Un ulteriore procedimento sanzionatorio, nei confronti di Iliad, ha riguardato la scarsa trasparenza delle informazioni contrattuali in merito alla fornitura del servizio di trasloco della linea.

In taluni casi l’Autorità ha approvato le proposte di impegni presentate dagli operatori sospendendo i relativi procedimenti sanzionatori⁷¹.

Con la delibera n. 280/24/CONS, sono stati approvati gli impegni presentati da PostePay S.p.A., nell’ambito del procedimento sanzionatorio avviato per non aver assicurato adeguata trasparenza precontrattuale sulle condizioni previste per la fruizione del servizio dati. In particolare,

70 Cfr. Appendice statistica – Tavola A1.45.

71 Cfr. Appendice statistica – Tavola A1.46.

tale servizio, incluso nelle offerte di rete fissa e prospettato come “traffico Internet illimitato”, prevedeva, al superamento di una determinata soglia di traffico dati, l’applicazione di una limitazione della velocità di navigazione in Internet.

PostePay si è impegnata a fornire un sistema di monitoraggio mensile, volto a individuare gli utenti sottoscrittori di offerte radiomobili con traffico dati “illimitato”, che raggiungono stabilmente un consumo di dati mensile superiore a una soglia di 600 GB. La società, inoltre, nel rispetto della normativa in materia di *privacy*, si è impegnata a proporre agli utenti un *upgrade* dell’offerta in fibra, consistente in una connessione dati illimitata, in tecnologia FTTH o FTTC/FTTE, a condizioni promozionali. Tale misura, connotata da un *quid novi* rispetto all’attuale normativa di settore, rappresenta un incentivo, su tutto il territorio nazionale, al processo di transizione tecnologica verso la fibra ottica, favorendo il passaggio verso connessioni ad alta velocità (1 Gbps), in linea con gli obiettivi nazionali ed europei. PostePay si è impegnata, altresì, a creare uno specifico canale di assistenza per le offerte in tecnologia radiomobile con traffico dati illimitato. La società, infine, ha proposto di istituire una *task force* finalizzata ad analizzare i reclami, predisporre le conseguenti azioni correttive e fornire all’Autorità un’informativa periodica.

Con la delibera n. 485/24/CONS, l’Autorità ha approvato la proposta di impegni presentata da Vodafone Italia S.p.A. nell’ambito del procedimento sanzionatorio avviato per non aver reso informazioni complete, chiare ed esaustive, in merito alle offerte di rete mobile abbinata all’acquisto di un apparecchio, omettendo di pubblicare il prezzo complessivo degli apparati terminali, inclusi nel pacchetto, e di riportare, in modo comprensibile, l’entità dello sconto recuperabile in caso di recesso. Vodafone si è impegnata a migliorare la trasparenza informativa in merito sia alla carta dei servizi sia alle offerte presenti nel sito aziendale e a dedicare una specifica area FAQ del proprio sito alle informazioni contrattuali relative alle singole offerte.

Con la delibera n. 387/24/CONS l’Autorità ha accolto la proposta di impegni presentata da Iliad Italia S.p.A. nell’ambito del procedimento sanzionatorio avviato per non aver fornito agli utenti informazioni complete, chiare ed esaustive in merito alle modalità di pagamento delle offerte

di rete mobile, durante il processo di attivazione presso i *totem* dei punti vendita. Nello specifico, la società ha applicato agli utenti la modalità di ricarica automatica, con addebito diretto su carta di credito o conto corrente, senza garantire la preventiva facoltà di scelta tra le diverse opzioni disponibili, in violazione di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto e dalla carta dei servizi. La società, in particolare, si è impegnata a: *a)* ricontattare gli utenti che segnalano problematiche sul metodo di pagamento, introducendo un processo per la gestione di reclami; *b)* prevedere, in fase di sottoscrizione dell’offerta, la possibilità di selezionare il metodo di pagamento desiderato (automatico o manuale) per i rinnovi mensili dell’offerta successivi al primo; *c)* indicare all’interno della sintesi contrattuale la disponibilità dei diversi metodi di pagamento; *d)* modificare la Carta Servizi.

Infine, con la delibera n. 56/25/CONS, sono stati approvati gli impegni proposti da Fastweb S.p.A., nell’ambito del procedimento avviato per non aver consentito agli utenti di avvalersi di un proprio terminale ai fini della fruizione, con le medesime prestazioni garantite in caso di utilizzo del modem fornito dall’operatore medesimo, del servizio di accesso a Internet a 2,5 Gbps previsto dalle offerte pubblicizzate sul sito aziendale. Gli impegni in questione prevedono, in particolare, la sostituzione gratuita dell’ONT (*Optical Network Termination*), che consente di raggiungere velocità fino a 2,5 GB e di migliorare notevolmente la qualità del servizio Internet. Fastweb ha anche implementato una misura che, sfruttando la telemetria dei propri apparati, individua un algoritmo in grado di intercettare e risolvere eventuali criticità riscontrate nel loro funzionamento, per evitare il verificarsi di disservizi per l’utenza finale e di malfunzionamenti della rete dell’operatore. L’operatore ha previsto, infine, uno specifico indennizzo a favore della clientela impossibilitata a installare un proprio modem, individuando, altresì, un nuovo KPI collegato al tasso di reclami per il modem libero.

1.4.4 La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti

Nel 2024 si conferma, per le controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, il *trend* in diminuzione (-10%), già registrato nel biennio precedente, delle istanze di concilia-

zione pervenute (56.223).

Nello stesso periodo il numero di procedure di conciliazione concluse è stato pari a 56.194, con tempi medi di risoluzione pari a 23 giorni per le conciliazioni TLC, a fronte del termine regolamentare di 30 giorni.

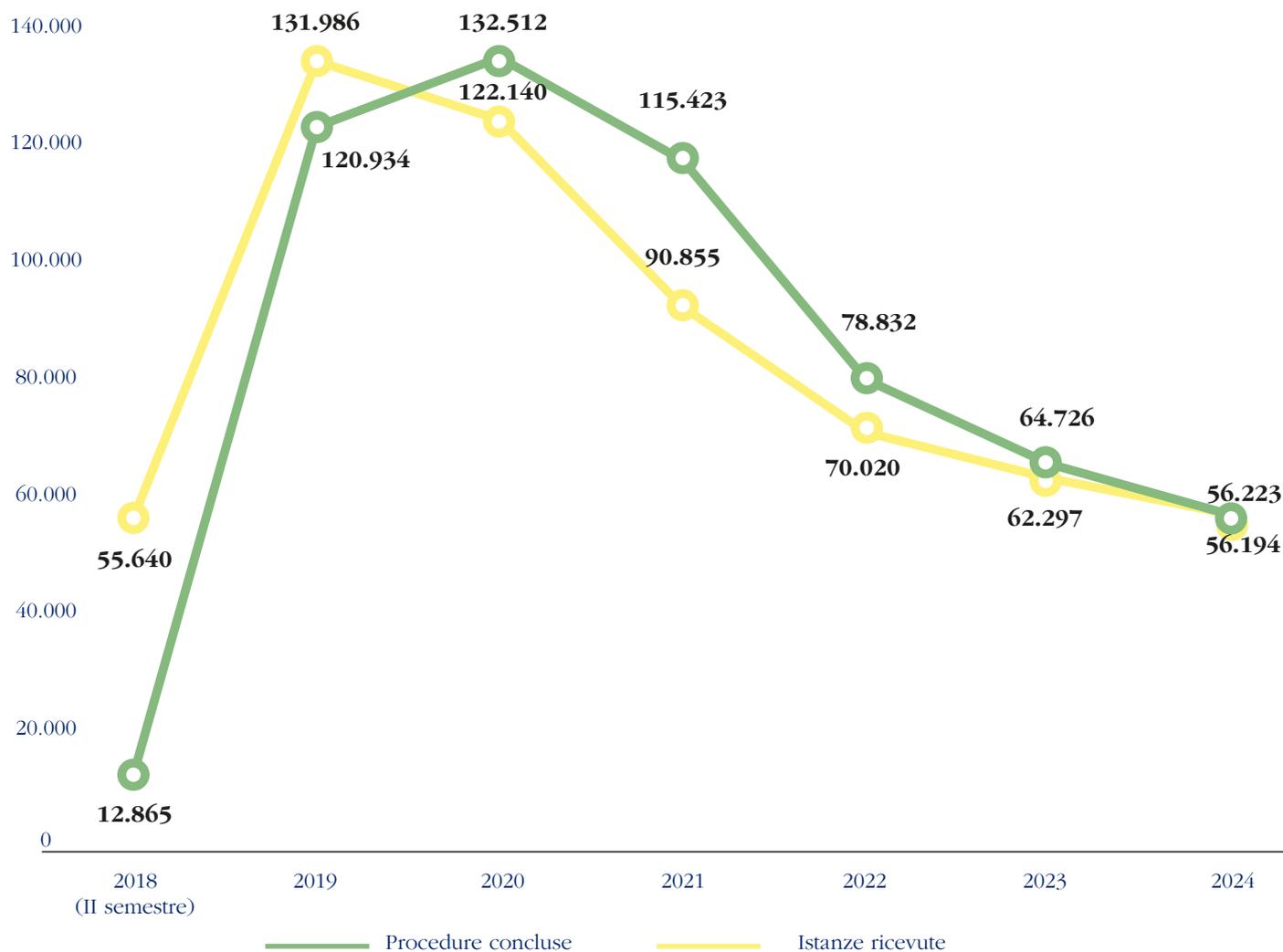
Tale risultato è evidenziato dal Grafico 1.4.1, che mette a confronto il numero di istanze di conciliazione presentate e di procedimenti conclusi per ciascun anno a partire dal 23 luglio 2018, data di entrata in funzione della piattaforma telematica ConciliaWeb. Se nel secondo semestre del 2018 e nel 2019 il numero di istanze è stato superiore a quello dei procedimenti conclusi, a partire dal 2020 grazie a ConciliaWeb il numero di conciliazioni portate a termine ha superato quello delle procedure avviate, consentendo così un progressivo smaltimento di tutto il *back-log*. Nel 2023 e nel 2024, i due dati appaiono pres-

soché coincidenti, al netto di una fisiologica differenza dovuta alla tempistica di gestione delle procedure.

Per quanto attiene ai risultati dell'attività conciliativa, per una compiuta valutazione circa l'efficacia dell'attività svolta dai Co.re.com. tramite la piattaforma ConciliaWeb, si ritiene utile considerare solo le conciliazioni effettivamente svolte, pari a 41.990, al netto quindi di quelle dichiarate inammissibili (4.871), ovvero archiviate (8.020), o per le quali l'istante non ha partecipato alla procedura (1.313).

Con riferimento alle conciliazioni svolte con l'intervento del conciliatore (193), escludendo quindi le procedure chiuse con accordo in negoziazione (11.778), in 22.801 casi (-11% rispetto al 2023) è stato raggiunto un accordo tra le parti, mentre in 7.401 controversie (-18% rispetto al 2023), la conciliazione si è conclusa

Grafico 1.4.1 - Andamento delle istanze presentate e delle conciliazioni concluse



con un verbale di mancato accordo.

Altro dato estremamente positivo riguarda il grado di partecipazione degli operatori convenuti, atteso che il numero di mancate adesioni ha riguardato solo dieci casi, pari allo 0,02% del totale delle istanze presentate (Grafico 1.4.2).

Con riferimento all'attività di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, necessaria nei casi di mancato o parziale accordo tra le parti, il totale delle istanze pervenute tramite ConciliaWeb è stato pari a 5.289, con una flessione del 16% rispetto all'anno precedente.

Le controversie per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, di competenza dell'Autorità, hanno rappresentato il 10% del totale (523).

Dei 5.967 procedimenti conclusi tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024, 1.513 sono stati archiviati per inammissibilità dell'istanza o per rinuncia dell'utente. Nei restanti casi le parti hanno raggiunto un accordo conciliativo in corso di procedura in 3.090 procedimenti, mentre per 1.364 controversie si è addivenuti a un provvedimento decisorio.

Il numero di istanze presentate nel 2024 per l'adozione di provvedimenti temporanei volti a garantire la continuità del servizio in costanza delle procedure di risoluzione delle controversie

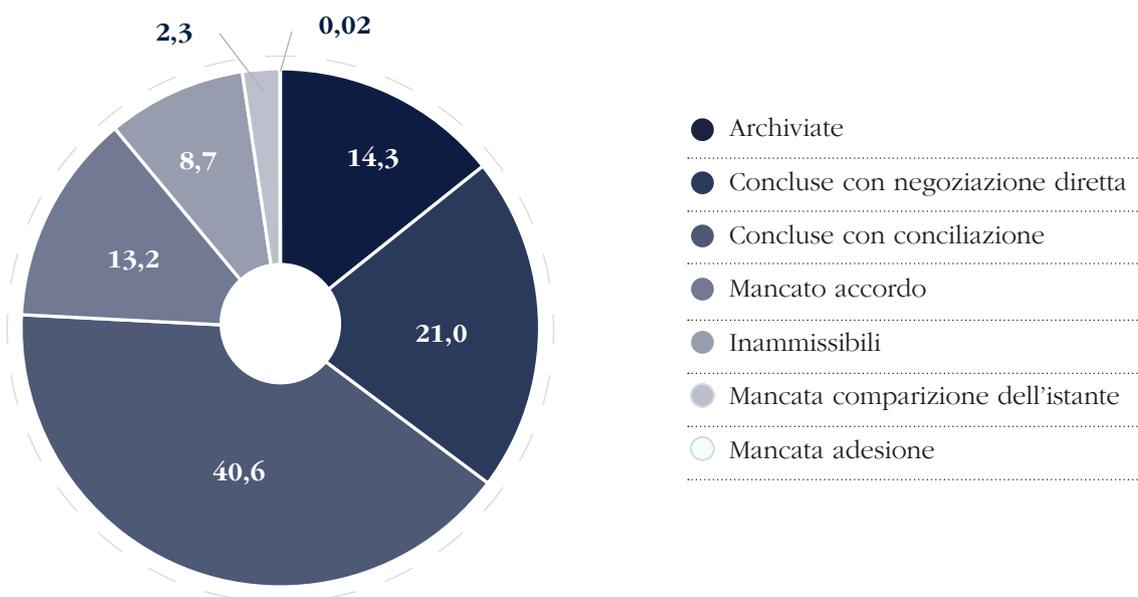
(c.d. GU5), è pari a 6.964. I provvedimenti di accoglimento sono stati 1.914, mentre quelli di rigetto 241. La maggioranza dei procedimenti, quindi, si è conclusa con la risoluzione del disservizio senza necessità di un intervento provvedimentoale (4.068 sono state archiviate e in 374 casi l'utente ha rinunciato alla prosecuzione del procedimento). Le istanze dichiarate inammissibili sono state 344.

1.4.5 I progetti per la qualità della rete

AGCOM è stata tra le prime Autorità europee ad occuparsi della qualità del servizio di connessione a Internet a banda larga da postazione fissa, nell'ambito del progetto, denominato MisuraInternet. Il progetto, realizzato in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni (FUB) e con il supporto dell'Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione, ha conosciuto successive evoluzioni atte a consentire la misurazione di connessioni sempre più veloci e su diverse tecnologie (es. *Fixed Wireless Access*). Esso prevede la pubblicazione semestrale e annuale dei risultati delle misure effettuate da sonde installate presso ciascuna regione italiana: i dati disponibili sul sito www.misurainternet.it anche a livello comparativo, riguardano la velocità di trasmissione e di ricezione dei dati, il tasso di perdita dei pacchetti, la latenza e il *jitter*.

I valori delle rilevazioni ottenute con Ne.Me.Sys. (*software* gratuito che consente di mi-

Grafico 1.4.2 - Esito delle procedure di conciliazione chiuse nel 2024 (% sulle procedure concluse)



surare autonomamente, da postazione fissa, la qualità dell'accesso a Internet) hanno carattere probatorio per esercitare il diritto di reclamo e di recesso, nel caso in cui la qualità del servizio di accesso a Internet sia inferiore rispetto a quanto stabilito contrattualmente. Il *software* di misura consente oggi di misurare, oltre alla velocità minima anche la velocità massima e normalmente disponibile. Mediante *MisuraInternet Online Speed Test*, l'utente può inoltre misurare da *web browser* la qualità istantanea di accesso a Internet da qualunque terminale fisso o mobile.

In aggiunta al progetto di misura sulla rete fissa, con il progetto denominato *MisuraInternet Mobile*, l'Autorità garantisce all'utente finale un'ampia trasparenza informativa sulle prestazioni delle reti mobili e sulla qualità del servizio di connessione a Internet da terminale mobile. Anche in questo caso, i risultati delle misure effettuate nell'ambito delle diverse campagne di test, che, sono resi disponibili sul sito anche in modalità comparativa (su singolo *pixel* di misura). Si tratta in particolare di misure riguardanti la velocità di trasmissione e ricezione dei dati, il tempo di scaricamento di una pagina *web*, il ritardo trasmissivo, il tempo di inizio della riproduzione di un video e il tasso di interruzione di un video per *freezing*. Anche questo progetto si è evoluto nel tempo parallelamente allo sviluppo delle tecnologie radiomobili.

Nel corso del 2024 è stata condotta, ai sensi delle delibere nn. 23/23/CONS e 142/24/CONS, la campagna annuale di *drive test* di verifica della qualità del servizio di accesso a Internet su reti 4G e 5G. La misurazione è stata eseguita in modalità *best technology*, misurando cioè, nei diversi punti, la miglior connessione disponibile. Le elaborazioni complessive hanno riguardato le reti di cinque operatori, che raggiungono, con infrastruttura propria, una copertura della popolazione almeno pari al 50%. L'inclusione di due nuovi operatori rispetto alle precedenti campagne offre una panoramica ancora più completa e rappresentativa delle prestazioni delle reti mobili in Italia⁷².

In tema di neutralità della rete, l'Autorità ha proseguito in un'intensa attività di vigilanza sulla corretta applicazione del Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015. In molti casi, l'azione di *moral suasion* posta in essere dall'Autorità è stata determinante per allineare le condizioni di fruizione di talune offerte alla regolamentazione vigente, con particolare riguardo alle disposizioni contenute nella delibera n. 348/18/CONS che proibiscono agli *Internet Service Provider* (ISP) di imporre restrizioni arbitrarie o ingiustificate sui dispositivi utilizzati dagli utenti per accedere alla rete. Solo in un caso è stato avviato un procedimento sanzionatorio per discriminazioni rilevate in merito all'utilizzo di apparati di *routing* proprietari.

Inoltre, alla luce delle istanze ricevute e delle novità introdotte dall'adozione delle Linee Guida del BEREC sull'implementazione del Regolamento *Open Internet*, pubblicate nell'ultima versione il 14 giugno 2022, visto il *benchmark* internazionale, e considerato il notevole lasso di tempo intercorso dalla deroga del Comunicazione del 2019 che autorizza le restrizioni della libertà di scelta in merito agli apparati ONT (*Optical Network Terminal*) per le connessioni FTTH e i cambiamenti tecnologici intervenuti, l'Autorità ha ritenuto opportuno avviare (delibera n. 31/25/CONS) un procedimento istruttorio e una consultazione pubblica volta alla definizione del punto terminale di rete (NTP) per le diverse architetture di accesso alla rete fissa. L'obiettivo della consultazione pubblica è di acquisire valutazioni e osservazioni dai soggetti interessati, per definire con chiarezza il punto di confine tra la rete dell'operatore di accesso e la rete privata del cliente, nelle diverse tecnologie (FTTE, FTTN, FTTB, FTTH e FWA), tenendo in debita considerazione sia le linee guida del BEREC sia le evoluzioni tecnologiche e di mercato sin qui intervenute.

La definizione di NTP ha impatti sulla libertà di scelta delle apparecchiature terminali da parte degli utenti: per questo motivo in seno alla consultazione pubblica verrà affrontata an-

72 I risultati ottenuti nelle città misurate in modalità statica sono:

Roma: la velocità in *download* oltrepassa i 290 Mbps, in *upload* supera i 44 Mbps.
 Milano: la velocità in *download* supera i 299 Mbps, in *upload* oltrepassa i 50 Mbps.
 Napoli: la velocità in *download* raggiunge i 278 Mbps, in *upload* supera i 42 Mbps.
 Torino: la velocità in *download* oltrepassa i 327 Mbps, in *upload* raggiunge i 55 Mbps.
 Palermo: la velocità in *download* tocca i 246 Mbps, in *upload* supera i 49 Mbps.
 Bologna: la velocità in *download* raggiunge i 339 Mbps, in *upload* oltrepassa i 49 Mbps.
 Firenze: la velocità in *download* arriva a 321 Mbps, in *upload* supera i 52 Mbps.
 Bari: la velocità in *download* tocca i 320 Mbps, in *upload* raggiunge i 46 Mbps.

che la questione della libertà di scelta dell'apparato ONT nelle reti FTTH, tenendo conto delle restrizioni attualmente in vigore, e degli apparati di ricetrasmisione nelle reti FWA. L'Autorità si

è riservata infine di avviare una sperimentazione sull'utilizzo delle ONT su reti FTTH per misurare e verificare gli impatti sulla rete di accesso e sugli utenti finali.

1.5

Gli indicatori dell'azione regolamentare

Gli indicatori di monitoraggio relativi al mercato delle comunicazioni elettroniche presentati nella Tabella 1.5.1⁷³ intendono fornire elementi sia per delineare un quadro sintetico dell'andamento del settore, sia per una valutazione dell'attività dell'Autorità⁷⁴, anche in relazione agli obiettivi assegnati, quali la promozione della concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture di rete e la tutela degli utenti. In tale ottica, l'aggiornamento annuale degli indicatori consente di ottenere informazioni utili per la verifica degli obiettivi regolamentari e per seguirne l'evoluzione.

Continua, anche nel 2024, la riduzione del livello di concentrazione del mercato delle linee fisse come desumibile dall'ulteriore calo dell'indice HHI (*Herfindahl-Hirschman Index*)⁷⁵. Il grado di concorrenzialità del settore, quindi, aumenta grazie alla progressiva crescita del segmento delle linee ad alta velocità e all'incremento, in termini di percentuale di linee sul totale, del peso degli operatori di dimensioni minori. La pressione competitiva, pertanto, si riflette sia sulla quota di mercato dell'operatore *incumbent* TIM, che continua a ridursi, sia sulla riduzione di servizi di accesso *wholesale* NGA (dapprima in capo a TIM e poi, dal secondo semestre 2024 venduti da FiberCop S.p.A.), in quanto l'aumento della domanda da parte degli utenti finali di servizi di accesso fisso con prestazioni migliori, determina principalmente un aumento della concorrenza a livello infrastrutturale (mercato dei servizi *wholesale*) nell'offerta di servizi FTTH.

Gli indicatori di monitoraggio del processo di infrastrutturazione sul territorio nazionale evidenziano, per il 2024, un ulteriore passo in avanti nel consolidamento del processo di copertura del territorio per quanto riguarda le tecnologie NGA, disponibili per il 99% delle famiglie. Come detto

(cfr. par. 1.1), gli investimenti nella rete fissa stanno producendo i risultati sperati; gli accessi in tecnologia più performanti vDSL, FTTH e FWA, rappresentano l'85,5% del totale delle linee fisse (a fine 2023 erano l'82%), e la percentuale di accessi con velocità superiori ai 100 Mbps, pari al 73,4% nel 2023, ha toccato il 79,3% a fine 2024. Analoghe considerazioni possono essere svolte in merito all'infrastrutturazione del territorio per ciò che attiene ai servizi di telefonia mobile, tenuto conto degli sforzi profusi dagli operatori a garantire la diffusione delle reti 5G in particolare nella banda di frequenza 3.400-3.800 Mhz.

Gli indicatori di qualità delle prestazioni delle reti degli operatori mobili non mostrano particolari differenze nella velocità media in *download* e *upload* rispetto a quanto evidenziato nel 2023 mentre i prezzi per i servizi Internet al dettaglio, da rete fissa e mobile, si mantengono anche nel 2024, al di sotto dell'indice generale dei prezzi (con valori, in tabella, inferiori a 1)⁷⁶. Nel confronto internazionale, inoltre, l'Italia si posiziona, nel contesto europeo, nel *cluster* di Paesi con tariffe relativamente basse sia per quanto riguarda i servizi Internet da rete fissa sia per quelli da rete mobile, nel quadro di una complessiva accessibilità dei prezzi dei servizi *retail*.

In un contesto tecnologico e di mercato in continua evoluzione, particolare attenzione è rivolta alla tutela degli interessi dei consumatori; in tale ambito l'Autorità ha proseguito la sua attività di vigilanza sui contratti tra utenti e fornitori di servizi. Al riguardo appare utile evidenziare, da un lato, la crescita, pur lieve, delle segnalazioni pervenute tramite posta elettronica certificata e, dall'altra, l'efficacia dello strumento della conciliazione atteso che – come si è detto – anche nel corso del 2024, un'elevata quota di controversie

73 La Tabella con tutti gli indicatori è pubblicata integralmente nell'Appendice Statistica allegata alla Relazione annuale – cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.49.

74 La valutazione dell'attività regolamentare tramite gli indicatori di monitoraggio rientra nelle attività di verifica di impatto della regolamentazione (cfr. capitolo 5) di cui si dà conto, per i singoli ambiti di competenza dell'Autorità, al termine di ogni capitolo della Relazione.

75 L'indice HHI (*Herfindahl-Hirschman Index*) è un indice di concentrazione del mercato calcolato come somma dei valori al quadrato delle quote di mercato di ciascun gruppo societario.

76 Il monitoraggio dei prezzi nei mercati di competenza è un'attività che vede costantemente impegnata l'Autorità (si veda al riguardo l'Osservatorio sulle comunicazioni, pubblicato trimestralmente dall'Autorità) proprio perché i prezzi rappresentano un indicatore della misura del benessere del consumatore generato dai processi concorrenziali.

tra utenti e fornitori di servizi si è risolta con accordo, sia presso l'Autorità sia presso i Co.re.com. Per i consumatori il vantaggio economico diretto derivante dalla risoluzione delle controversie, nel 2024, è stato pari a 5,6 milioni di euro.

Come risulta evidente da quanto esposto in precedenza, il mercato delle comunicazioni elettroniche si contraddistingue per la sua straordinaria dinamicità, risultante dalla combinazione di una forte competizione tra gli operatori e dal continuo avanzamento tecnologico che offre sempre nuove opportunità e sfide. In un contesto in cui la velocità di innovazione e la crescente

domanda di servizi di alta qualità rappresentano elementi chiave, l'Autorità svolge un ruolo fondamentale nell'attuare il quadro normativo e regolamentare sia europeo sia nazionale. Tale impegno si manifesta attraverso azioni mirate a promuovere la concorrenza tra gli operatori, incentivare gli investimenti necessari per il potenziamento delle reti NGA e garantire il rispetto del principio di neutralità tecnologica. Parallelamente, l'Autorità si dedica con attenzione alla tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori, assicurando che essi possano beneficiare di un livello di protezione adeguato e di una qualità nei servizi forniti che rispetti *standard* elevati.

Tabella 1.5.1 - Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - settore comunicazioni elettroniche

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2020	Valore 2021	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024
Concorrenzialità	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> (TIM) nei mercati dell'accesso al dettaglio	Quota sul totale delle linee	45%	43%	42%	40%	38%
	Risalita verso servizi NGA su rete TIM (dal 2024 FiberCop) e su rete terzi	Variazione della domanda di linee NGA di tipo SLU+VULA + <i>Bitstream</i> NGA + Semi GPON (var. % rispetto all'anno precedente) ⁽¹⁾	21%	11%	5%	-1%	0%
	Indice di concentrazione	Indice HHI - linee di accesso	2.628	2.518	2.372	2.265	2.094
Infrastrutture di rete	Copertura NGA	Famiglie raggiunte	93%	97%	98%	99%	99%
	Penetrazione dei servizi NGA	Linee con velocità ≥ 100 Mbps (% linee BB)	52,5%	61,5%	67,8%	73,4%	79,3%
	Copertura reti mobili	Copertura delle reti 4G (% popolazione)	98,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
		Copertura delle reti 5G (% popolazione)		99,6% ⁽⁹⁾	99,6% ⁽⁹⁾	99,5% ⁽¹⁰⁾	99,5% ⁽⁹⁾
Copertura delle reti 5G (calcolato solo su frequenze 3.4-3.8 GHz)				80,3%	88,3%	93,3%	
Qualità del servizio	Qualità dei servizi 4G di accesso a Internet da postazione mobile	Velocità in <i>download</i> (Mbps) ⁽²⁾	68,2 ⁽⁷⁾	77,7 ⁽⁷⁾	268,5 ⁽⁷⁾	338,6 ⁽⁷⁾	294,5 ⁽⁷⁾
		Velocità in <i>upload</i> (Mbps) ⁽²⁾	60,3 ⁽⁸⁾	71,4 ⁽⁸⁾	168,9 ⁽⁸⁾	226,9 ⁽⁸⁾	231,9 ⁽⁸⁾
		Velocità in <i>upload</i> (Mbps) ⁽²⁾	28,9 ⁽⁷⁾	31,6 ⁽⁷⁾	49,2 ⁽⁷⁾	59,0 ⁽⁷⁾	47,5 ⁽⁷⁾
			26,3 ⁽⁸⁾	28,8 ⁽⁸⁾	38,5 ⁽⁸⁾	45,3 ⁽⁸⁾	45,1 ⁽⁸⁾
Benessere del consumatore	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo (2010=100)	Telefonia fissa - internet/banda larga ⁽³⁾	0,68	0,65	0,59	0,60	0,60
		Telefonia mobile - servizi internet (2015=100) ⁽⁴⁾	0,78	0,76	0,67	0,66	0,66
Tutela dei consumatori	Segnalazioni	Numero di segnalazioni da parte di utenti gestite (PEC) ⁽⁵⁾	10.625	8.810	7.214	6.701	7.070
	Vantaggio economico diretto per i consumatori	Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione delle controversie Co.re.com. ⁽⁶⁾	€ 15.200.000	€ 12.500.000	€ 12.240.000	€ 7.674.000	€ 5.609.715

Nota: i valori sono riferiti all'anno solare, salvo diversamente indicato.

(1) Dal 2024 vengono conteggiate anche le linee Semi GPON/Semi-Vula. L'indicatore, infatti, intende fornire informazioni sui servizi complessivi nuovi NGA (non *legacy*).

(2) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione. Dal 2022 le misure vengono effettuate includendo la tecnologia 5G. Il dato rappresenta una media nazionale delle misure degli MNO.

(3) Rapporto tra indice settoriale e indice dei prezzi al consumo.

(4) Dal 2016 l'Istat rileva l'aggregato di prodotto "servizi internet su rete mobile", precedentemente afferente alla sottoclasse "servizi di telefonia mobile".

(5) Dato disponibile a partire dal 2020, anno in cui è stata realizzata la catalogazione delle PEC in ingresso.

(6) Rimborsi, detrazioni dalle bollette e altri indennizzi. Nei dati Co.re.com. non sono compresi gli storni delle fatturazioni.

(7) Dato riferito alle misure statiche effettuate in 10 città.

(8) Dato riferito alle misure dinamiche effettuate in 45 città.

(9) Il dato include la copertura 5G fornita mediante la tecnologia DSS (*Dynamic Spectrum Sharing*).

(10) Il dato include la copertura 5G fornita mediante la tecnologia DSS (*Dynamic Spectrum Sharing*). Le modeste variazioni rispetto all'anno precedente sono principalmente determinate da alcune modifiche sui criteri di conteggio.

2.

I MEDIA

2.1

Gli scenari dei mercati

2.1.1 I media nell'economia italiana

Nel corso del 2024, l'economia mondiale ha registrato una moderata crescita, sostenuta dalla diminuzione dell'inflazione e dall'allentamento delle politiche monetarie, che hanno stimolato la domanda globale. Tuttavia, il perdurare delle tensioni geopolitiche ha continuato a generare instabilità, pesando sulla fiducia di famiglie e imprese. Fattore quest'ultimo avvertito maggiormente nell'Eurozona, dove la crescita è stata più contenuta.

In Italia, l'incremento del PIL è stato dello 0,7%, come nel 2023. In tale scenario, nonostante il permanere di elementi di debolezza già riscontrati negli anni precedenti, **il settore dei media mostra segnali di ripresa** (Grafico 2.1.1).

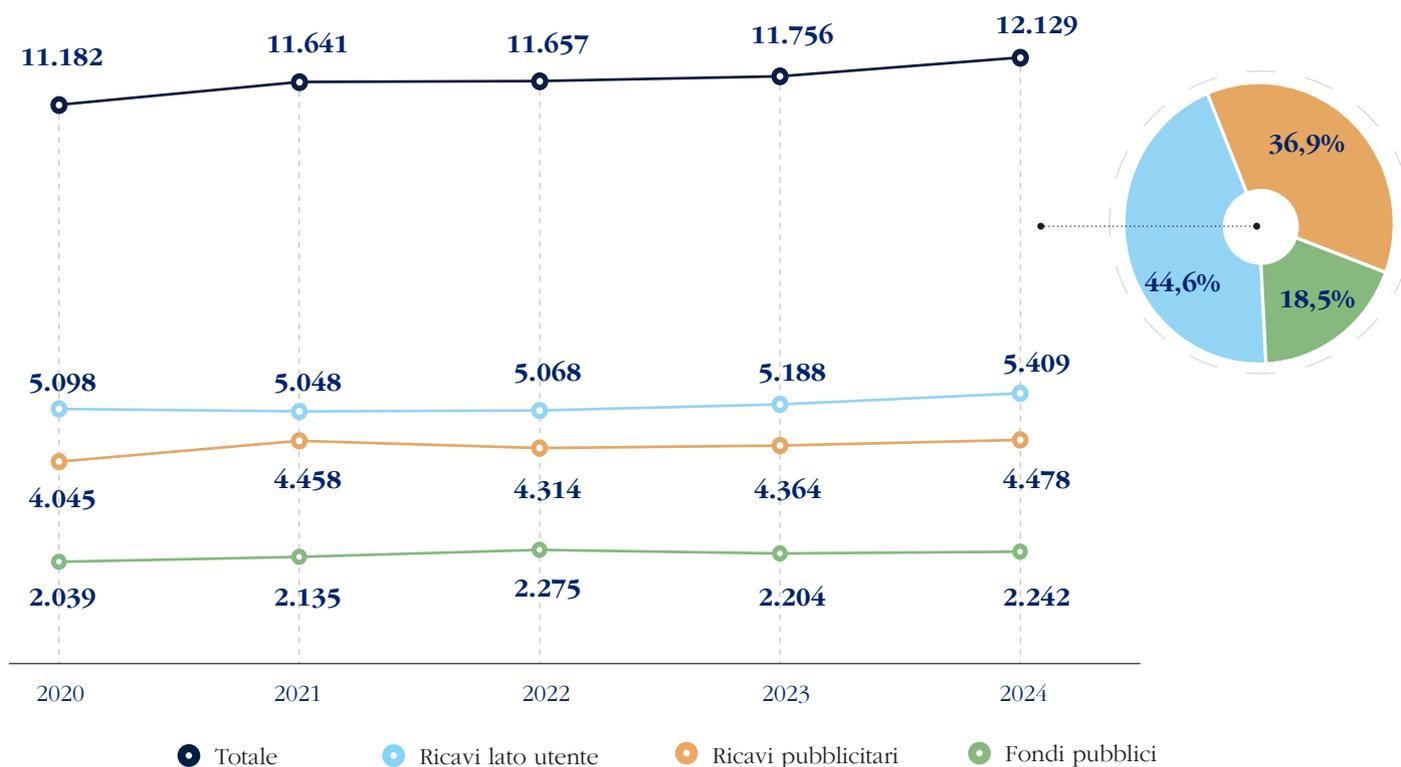
Complessivamente, **sono aumentati i ri-**

cavi rispetto al 2023 del 3,2%, un dato frutto di una composita situazione. Infatti, a fronte di una perdurante perdita di risorse generate dalla diminuzione delle vendite di copie di quotidiani e periodici sono aumentati i ricavi da vendita di offerte televisive a pagamento, in particolare di quelle delle piattaforme *online*.

Una **tendenza al rialzo si osserva anche per i ricavi da inserzioni pubblicitarie** (+2,6%), determinata dalla crescita registrata dal mezzo televisivo e dalla radio, nonché per i ricavi provenienti dalle risorse pubbliche (+1,7%), il cui andamento è imputabile principalmente ai maggiori introiti derivanti dalla riscossione del canone per il servizio pubblico radiotelevisivo (circa 1,9 miliardi)¹.

L'analisi della composizione della pubblicità *online* (v. capitolo 3) evidenzia inoltre una progressiva **concentrazione delle risorse pubblicitarie**

Grafico 2.1.1 - Composizione dei ricavi nei servizi media (milioni di euro)



1. Tale andamento risente in particolare dell'assegnazione a Rai, per il 2024, del contributo (pari a 430 milioni di euro) previsto dall'art. 1, comma 20, della legge 30 dicembre 2023, n. 213, tale da più che compensare le minori entrate dovute alla riduzione dell'importo del canone ordinario (da 90 a 70 euro).

nel settore delle piattaforme. L'incidenza delle piattaforme sui ricavi lordi complessivi – quali la raccolta pubblicitaria sui propri siti e applicazioni e l'attività di intermediazione svolta per conto di terzi, al lordo delle quote retrocesse – registra una crescita sostanziale. Dopo una flessione registrata nel 2021, la quota delle piattaforme cresce progressivamente fino a raggiungere, nel 2024, un valore superiore all'85%. Si registra inoltre l'erosione dei volumi di pubblicità gestiti e intermediati da *publisher* e concessionarie tradizionali, la cui quota di mercato risulta progressivamente marginalizzata. Tale dinamica conferma le persistenti difficoltà incontrate dagli attori tradizionali nel mantenere adeguati livelli di competitività rispetto alle piattaforme internazionali (v. capitolo 3).

Le dinamiche appena descritte si riflettono sul livello complessivo dei ricavi dei servizi media, che torna al di sopra dei 12 miliardi di euro, con un incremento del 3,2% rispetto al 2023.

In tale contesto, persiste e **si rafforza il divario tra la televisione e gli altri mezzi di comunicazione**. La televisione, includendo anche i ricavi delle piattaforme televisive *online*, in ascesa, arriva a generare il 72,8% degli introiti,

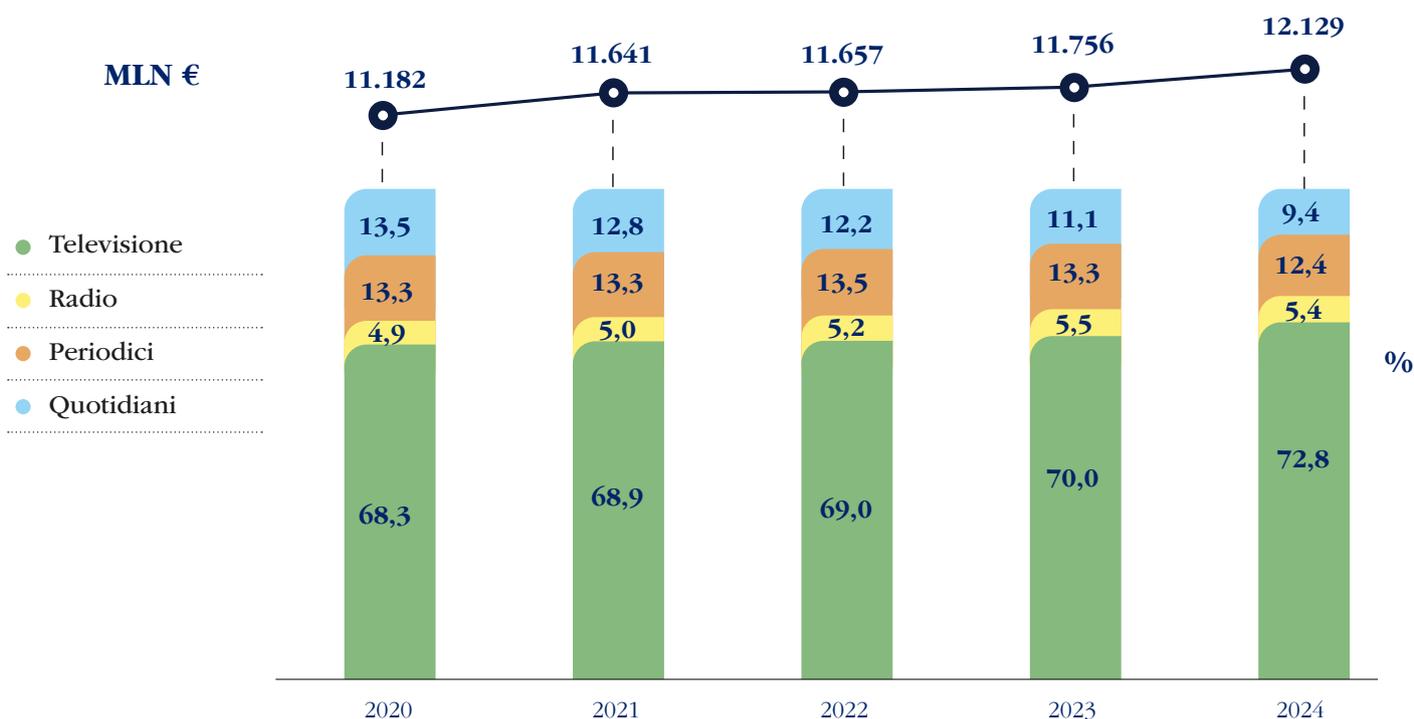
condizionando in positivo l'andamento generale dell'aggregato dei media e delle tre macrocategorie di ricavi di cui al Grafico 2.1.1. L'incidenza dell'editoria quotidiana e periodica, che vale il 21,8% delle risorse totali, e quella della radio, pari al 5,4% delle risorse, invece, si riduce (Grafico 2.1.2).

L'incidenza dei mezzi di comunicazione classici, considerati congiuntamente, sul PIL a prezzi correnti rimane pressoché stabile nel 2024. Se, da un lato, il peso della televisione (in chiaro e a pagamento) sul prodotto interno lordo passa dallo 0,39% allo 0,40%, dall'altro, per il settore editoriale (quotidiani e periodici), si conferma una tendenza al ribasso, in ragione della crisi strutturale che lo caratterizza, con il peso sul PIL che scende allo 0,12%. Su valori analoghi a quelli del periodo antecedente si mantiene invece la quota della radio, che continua ad attestarsi sullo 0,03%².

2.1.2 La televisione

Nel 2024 **il settore televisivo ha superato nel complesso gli 8,8 miliardi di euro di ricavi e ha registrato un incre-**

Grafico 2.1.2 - Ripartizione dei ricavi complessivi per mezzo (% , milioni di euro) – anni 2020-2024



2. Cfr. Appendice Statistica – Tavola A2.3.

mento del 7,3% rispetto al 2023 (Grafico 2.1.3). Tale risultato è attribuibile principalmente a due fattori: in primo luogo, la dinamica della raccolta pubblicitaria che, mantenendo un'incidenza sui ricavi complessivi del 35,8% (variazione marginale rispetto al periodo precedente), ha mostrato una crescita, in valore assoluto, positiva; in secondo luogo, e con maggior impatto, il marcato aumento degli introiti generati dalla vendita agli utenti finali di abbonamenti e contenuti sui canali tradizionali e *online*, tanto che l'insieme delle offerte televisive a pagamento continua a rappresentare la principale fonte di finanziamento del mezzo (42,4% del totale). In crescita anche le entrate derivanti da fondi pubblici (rappresentate per la gran parte dalla riscossione del canone per il servizio pubblico), che aumentano in valore assoluto, ma secondo una dinamica più contenuta rispetto alle altre componenti di ricavo, con una conseguente contrazione della loro incidenza percentuale sul totale, che si attesta al di sotto del 22%.

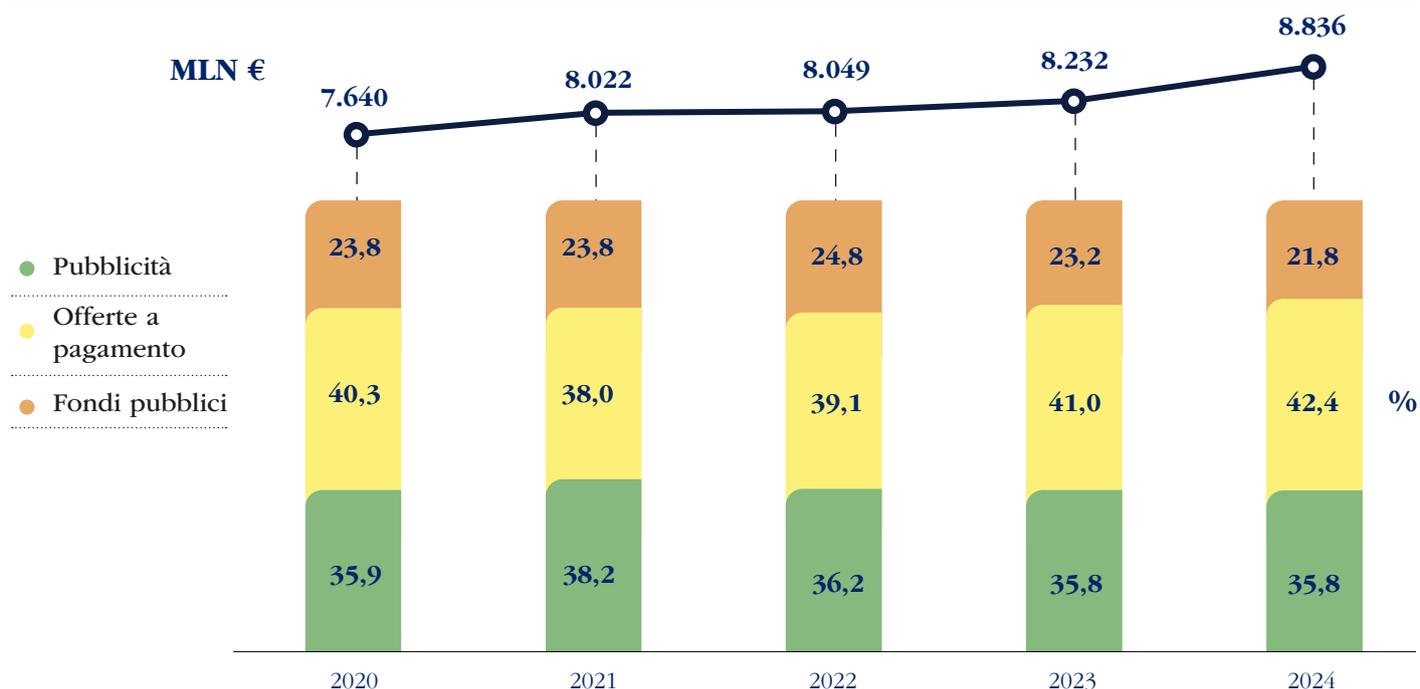
L'analisi mostra come il fenomeno della concentrazione sia in diminuzione nel suo

insieme (con una progressiva riduzione dell'indice HHI – *Herfindahl-Hirschman Index*, che nel 2024 si attesta su un valore di non molto superiore ai 1.700 punti)³, sebbene i primi tre operatori detengano ancora il 69% delle risorse complessive.

In particolare, Rai mantiene la prima posizione (con una quota del 27,3%), precedendo Comcast/Sky (22,5%) e Fininvest (18,9%), attiva nel settore mediante le società del gruppo MFE-Mediaset. Tra i restanti operatori, anche in ragione dell'attrattività dei contenuti *premium* (quali film, serie tv, eventi sportivi) che compongono le proprie offerte, si rafforza ulteriormente l'incidenza delle piattaforme *online* (tra cui Netflix, DAZN, TIM, Amazon, The Walt Disney Company), che guadagnano porzioni di ricavi, arrivando al 21,5% delle risorse economiche del settore televisivo (oltre 13 punti percentuali in più rispetto al 2020).

La disaggregazione del mercato televisivo nei suoi due segmenti principali, tv in chiaro e tv a pagamento (Grafico 2.1.4), caratterizzati da distinte proposizioni di valore e modelli di *business*, evidenzia come il primo detenga la quota maggiore delle risorse economiche complessive

Grafico 2.1.3 - Ripartizione dei ricavi complessivi della televisione per tipologia (% , milioni di euro) – anni 2020-2024



3. Cfr. Appendice Statistica – Tavola A2.5.

(56,3%) con un valore di quasi 5 miliardi di euro, in aumento rispetto al 2023 (+4,5%). Parallelamente, il segmento della televisione a pagamento mostra una dinamica espansiva più accentuata (+11,2%) raggiungendo un valore dei ricavi totali che si avvicina ai 3,9 miliardi.

Con particolare riferimento alla televisione a pagamento, nel 2024 si registra una ripresa dei ricavi relativi alla piattaforma satellitare, che interrompe la contrazione degli ultimi anni. A ciò si aggiunge l'andamento molto positivo delle risorse riconducibili all'offerta di servizi di media audiovisivi *online*, che proseguono la propria espansione.

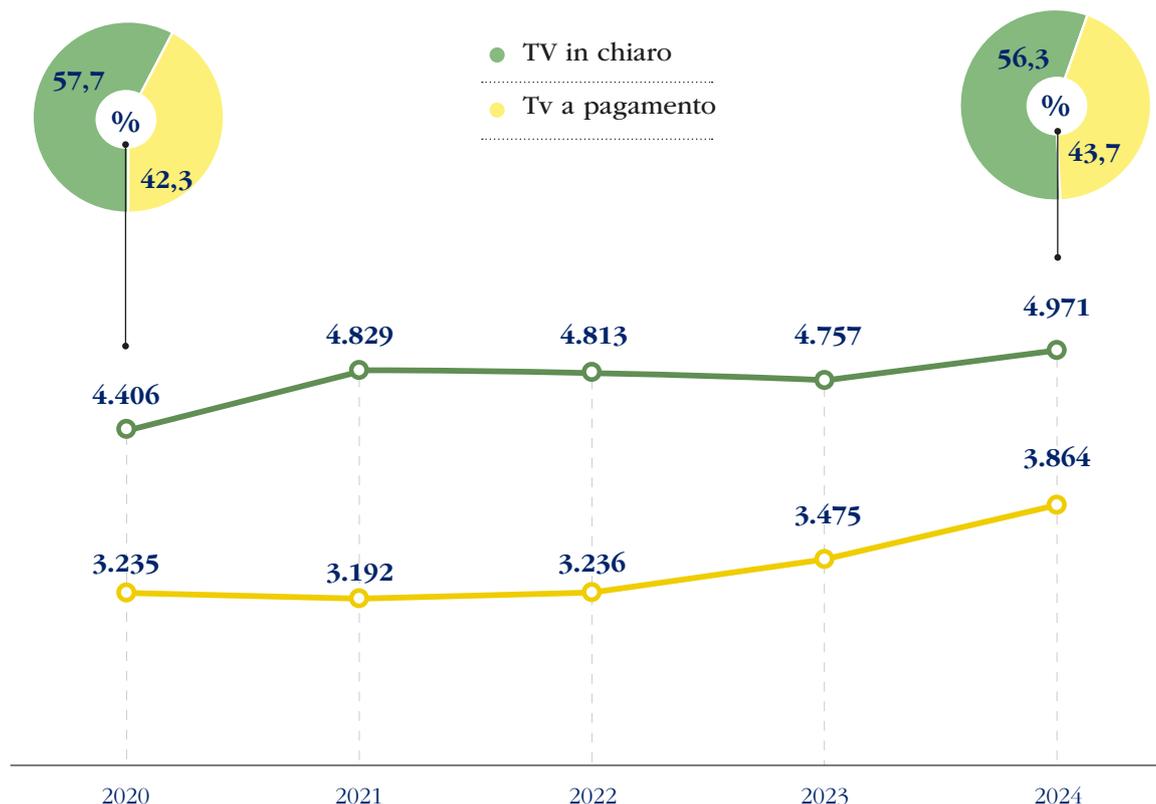
Più precisamente, **i ricavi da vendita di offerte a pagamento (*pay tv e pay per view*) e da raccolta pubblicitaria sui programmi *pay* delle piattaforme tradizionali aumentano del 6,4%**, nonostante la loro incidenza sia al di sotto del 45% del totale degli introiti della tv a pagamento: tale effetto è da attribuire al maggior incremento delle risorse generate dalle offerte *online* a pagamento sul *web*, le quali, includendo

sia le sottoscrizioni di abbonamenti (S-VOD), sia la vendita e il noleggio di singoli contenuti (EST e T-VOD), crescono del 15,4%. I ricavi relativi alle offerte di contenuti audiovisivi *online* sono, dunque, sempre più rilevanti e raggiungono i 2,1 miliardi di euro nel 2024, con un'incidenza sul totale della tv a pagamento più che raddoppiata dal 2020 (+55,4%) (Grafico 2.1.5).

L'incremento delle quote di ricavi acquisite dalle piattaforme *online* sta determinando una riconfigurazione dell'assetto competitivo nel segmento della tv a pagamento: difatti, l'indice HHI, pur continuando ad attestarsi al di sopra dei 3.000 punti⁴, ha registrato una riduzione superiore al 50% rispetto al 2020 e mostra così una progressiva transizione verso un assetto più frammentato e plurale.

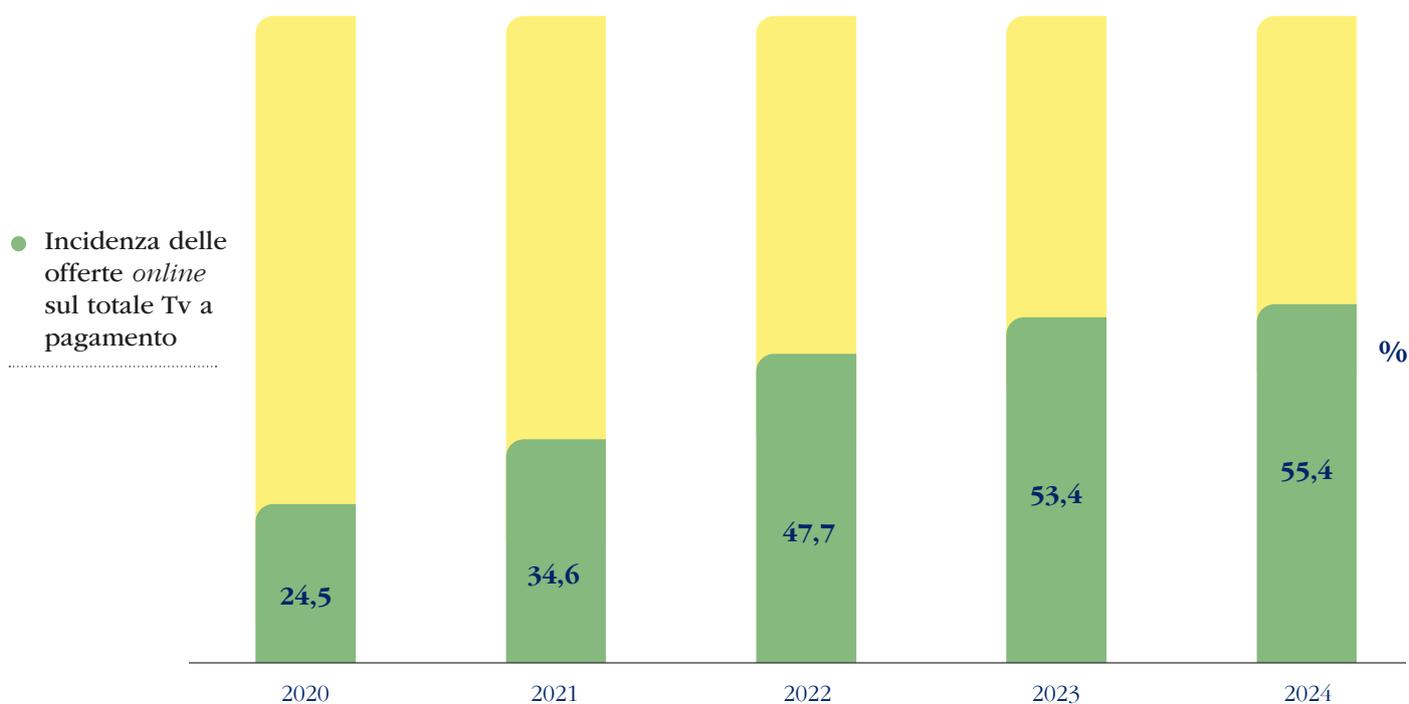
Sotto il profilo tecnologico, il 28 agosto 2024, ha preso avvio la transizione verso il nuovo sistema di trasmissione televisiva **DVB-T2**. Il passaggio al nuovo standard digitale e al sistema di codifica HEVC consentirà un utilizzo più efficiente dello spettro frequenziale, ampliando la dispo-

Grafico 2.1.4 - Ripartizione dei ricavi complessivi tra televisione in chiaro e televisione a pagamento (% , milioni di euro) – anni 2020-2024



4. Cfr. Appendice Statistica – Tavola A2.9.

Grafico 2.1.5 - Incidenza delle offerte *online* sui ricavi della televisione a pagamento (%) – anni 2020-2024



nibilità di canali e contenuti e migliorandone la qualità visiva e sonora.

L'esame degli indici di ascolto rivela per il 2024 una **lieve ripresa del numero complessivo di telespettatori delle piattaforme digitali terrestre e satellitare**, rispetto al 2023, sia nel giorno medio (+0,1%) sia nel *prime time* (+0,5%).

La tendenza già segnalata nelle Relazioni precedenti è confermata dai dati della *total audience* rilevati da Auditel, che attestano che il consumo televisivo avviene sempre di più attraverso la connessione ad internet e attraverso contenuti *online* (tv connesse, *smartphone*, PC e *tablet*) (v. capitolo 3). La *total audience* consente l'integrazione degli ascolti della tv tradizionale con quelli dei *device* digitali ed esprime l'unione dei due metodi di rilevazione Auditel, campionaria per la tv tradizionale e censuaria per il *digital*: tale rilevazione consente così di calcolare gli ascolti complessivi di un canale o di un contenuto, fruiti attraverso i diversi dispositivi.

Auditel ha effettuato il primo rilascio del

sistema *Total Audience* l'11 aprile 2022, dopo avere avviato il progetto già nel 2018, al fine di rispondere in maniera puntuale al mutato contesto tecnologico e alle diverse abitudini di consumo. Inoltre, nel dicembre scorso, Auditel ha presentato il *Nuovo Standard Total Audience*, col quale ha incluso nel metodo di calcolo, a partire dall'anno 2025, i dati di ascolto *live* di PC, *tablet* e *smartphone* e quelli *on demand* su tutti gli schermi, non presenti negli standard precedenti. Auditel ha approntato ulteriori sviluppi riguardanti la pubblicazione dello *Standard Total Audience* e specifici aggiornamenti dei *software* di analisi, che hanno reso più semplice l'accesso e l'analisi del dato di *Total Audience* (Live+VOSDAL⁵), riferito all'edizione di Sanremo 2025.

In base alla rilevazione di Comscore, che considera esclusivamente il traffico *desktop* e mobile, non ricomprendendo le tv connesse, il numero degli utenti unici di siti e *app* delle piattaforme *online* di *video on demand* a pagamento si colloca mediamente al di sopra dei 15 milioni mensili (con picchi che si avvicinano ai 16 milioni nei mesi di settembre e ottobre)⁶.

5. VOSDAL è l'acronimo della *Viewing On Same Day As Live*, che indica che il giorno di messa in onda *live* dell'evento e quello di visione in differita coincidono.

6. Cfr. AGCOM, Osservatorio sulle comunicazioni, n. 1/2025.

Nel 2024, **il Tg1 rimane il telegiornale più seguito**, con un ascolto medio di 4,2 milioni di spettatori per l'edizione delle ore 20 e 3,1 milioni per l'edizione delle ore 13,30. Segue il Tg5, con una media di 3,5 milioni di telespettatori nell'edizione delle ore 20 e 2,6 milioni in quella delle ore 13. Resta particolarmente significativo il ruolo assunto, quale fonte di informazione locale, dalla TGR di Rai, con oltre 2 milioni di telespettatori sia nell'edizione delle ore 14 sia in quella delle ore 19,30⁷.

La televisione conferma, dunque, la propria rilevanza sia in termini di numero di spettatori, sia di risorse economiche, posto che, come sopra rappresentato (Grafico 2.1.2), essa consolida il proprio primato tra i media, con il maggiore ammontare di ricavi realizzati.

2.1.3 La radio

Nel 2024, **il settore radiofonico conferma l'espansione dei ricavi** che ha contraddistinto gli ultimi anni, passando da 649 milioni di euro

nel 2023 a 656 milioni nel 2024, con una crescita dell'1,1% (Grafico 2.1.6).

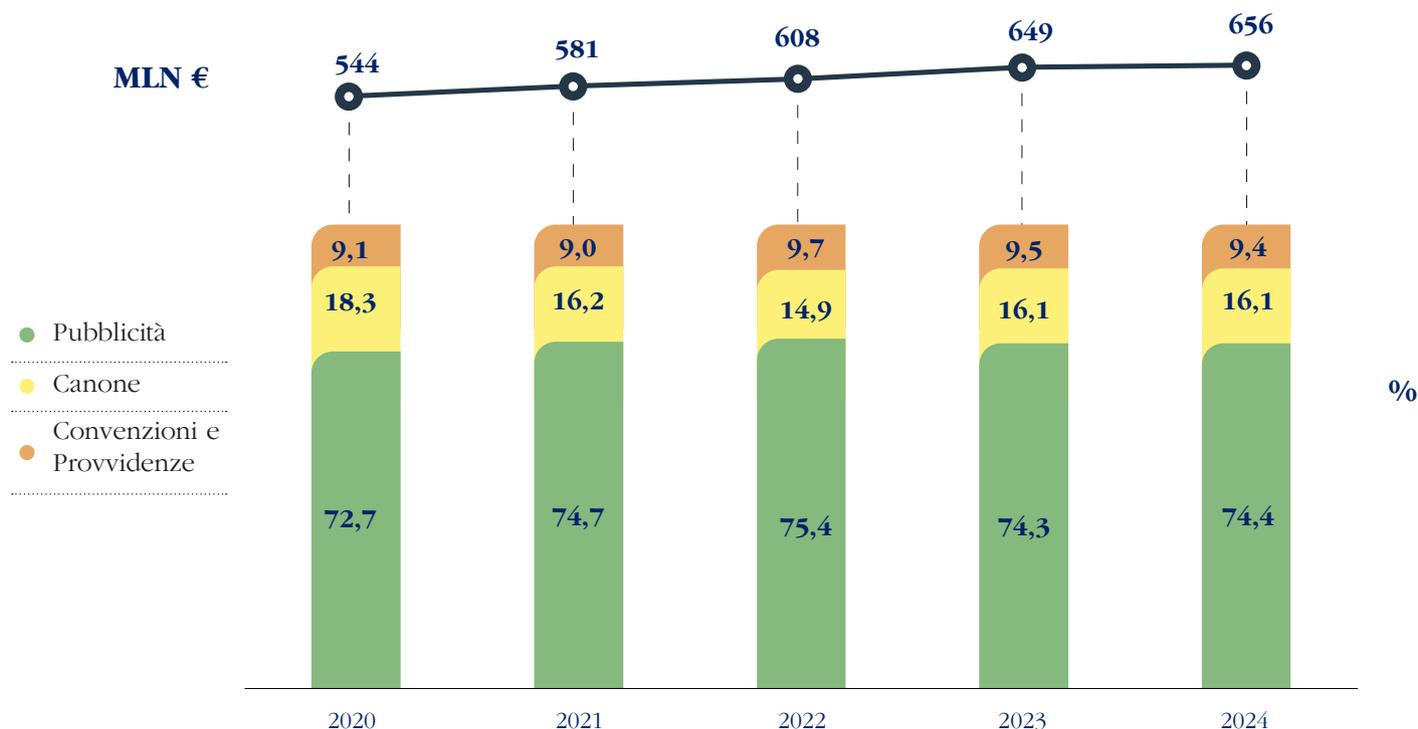
I ricavi da vendita di pubblicità radiofonica, fonte di finanziamento prevalente del settore, si attestano a 488 milioni di euro, con un incremento dell'1,2% rispetto all'anno precedente.

La composizione delle entrate evidenzia un incremento anche delle fonti di natura pubblica. Nel dettaglio, le entrate da canone per il servizio pubblico radiofonico, pari a 106 milioni di euro, aumentano dello 0,9% su base annua; analogamente, le convenzioni e provvidenze, di circa 62 milioni di euro, registrano una crescita dello 0,4%.

Inoltre, il fenomeno della concentrazione della proprietà rimane contenuto all'interno del settore, con un indice HHI di poco superiore ai 1.000 punti.

In particolare, **la leadership in termini di ricavi complessivi del settore è tuttora detenuta da Rai**, concessionaria del servizio pubblico⁸, con una quota stabile su base annua del

Grafico 2.1.6 - Ricavi complessivi della radio per tipologia (% , milioni di euro) – anni 2020-2024



7. Cfr. Appendice Statistica – Tavola A2.11.

8. Cfr. Appendice Statistica – Tavola A2.14.

23%, dovuta in gran parte agli introiti del canone. Al secondo posto, si colloca Fininvest (operante nel settore tramite le società del gruppo MFE-Mediaset), le cui entrate presentano una lieve contrazione nel 2024 (-0,6%) e i cui ricavi si attestano al 15% del totale (-0,3 punti percentuali).

Segue GEDI, con entrate in crescita del 4,4% e pari al 10,3% delle risorse complessive (+0,3 punti percentuali). Nelle successive posizioni, con dinamiche opposte, si trovano il Gruppo RTL 102.5 (-0,04% delle entrate nell'anno) e il Gruppo Radio Dimensione Suono (-2,3% dei ricavi) con quote, rispettivamente, dell'8,2% (-0,1 punti percentuali) e del 7,5% (-0,3 punti percentuali). Seguono, infine, Radio Italia e il Gruppo 24 ORE che, pur con andamenti marcatamente differenti (rispettivamente +0,3% e +4,5% dei ricavi su base annua) presentano una quota simile attestandosi intorno al 3,2% delle risorse complessive del settore radiofonico.

La restante parte delle entrate del comparto (un terzo del totale) registra un incremento nel 2024 ed è caratterizzata dall'offerta di tre emittenti nazionali, riconducibili al Gruppo Kiss Kiss (Radio Kiss Kiss), alla società Centro di Produzione (Radio Radicale) e all'Associazione Radio Maria (Radio Maria), nonché da numerose emittenti radiofoniche locali con quote più marginali.

Le incertezze derivanti dal contesto geopolitico hanno influito inoltre sui consumi radiofonici, i quali, relativamente alle modalità di fruizione tradizionali (su rete FM e su DAB, DAB+ e DMB-VR), evidenziano un rallentamento della crescita. Tale dinamica si riflette parallelamente sul versante delle entrate che, pur mantenendo l'andamento crescente sopra esaminato, non hanno recuperato i livelli di fatturato registrati nel periodo pre-pandemico⁹.

Per quanto riguarda l'aspetto tecnologico, nel settembre 2024, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva sulla regolamentazione della piattaforma di radiodiffusione terrestre sonora in tecnica digitale **DAB+** (delibera n. 316/24/CONS), con l'intento di valutarne lo stato di implementazione e raccogliere eventuali criticità e dati dal

mercato della radiofonia digitale terrestre (v. capitolo 1). Gli esiti di tale indagine sono pubblicati nella delibera n. 44/25/CONS e costituiscono la base della segnalazione inviata al Governo, nel maggio 2025, avente ad oggetto le principali criticità connesse alla tecnologia DAB+.

Nello specifico, nell'ambito dell'indagine conoscitiva è emerso un possibile ostacolo alla diffusione dei ricevitori digitali, con possibili ripercussioni negative sulla crescita del mercato della radiodiffusione digitale in Italia. Inoltre, la segnalazione ha anche evidenziato l'esigenza di una revisione normativa al fine di dotare di autoradio, capaci di ricevere le trasmissioni sonore in tutte le tecnologie analogiche e digitali FM e DAB+, anche le moderne autovetture dotate di sistemi integrati di infotainment connessi tramite banda larga.

In tema di rilevazione degli indici di ascolto, Audiradio, società costituita con il modello del *Joint Industry Committee*, ha avviato nel 2025 la nuova ricerca per la rilevazione degli ascolti radiofonici. Audiradio si propone di offrire su base trimestrale una stima del numero, della composizione e del profilo degli ascoltatori (a livello nazionale, per area geografica e singole regioni/province), sia per la radio nel complesso, sia per le singole emittenti nazionali e locali iscritte, includendo anche i contenuti *on demand* audio/video delle radio iscritte alla ricerca.

Nel 2024, **la radio è stata ascoltata in media dal 67,2% degli italiani**¹⁰. Nonostante si registri una contrazione del 3,5% rispetto ai consumi dell'anno precedente, tale mezzo continua a mantenere livelli di ascolto superiori a quelli antecedenti la pandemia. Rispetto al 2019, si osserva, infatti, nel giorno medio, un incremento sia degli ascoltatori (circa 228 mila individui in più, +0,7%), sia del tempo dedicato all'ascolto radiofonico (6 minuti medi in più, +2,9%).

Con riferimento ai luoghi di fruizione, si registra una sostanziale stabilità del numero degli italiani che seguono le trasmissioni radiofoniche fuori casa (+0,1%), continuando a preferire l'ascolto durante i tragitti in automobile (l'autoradio continua a rappresentare il *device* privilegiato per

9. Cfr. Relazione Annuale dell'Autorità 2024, Appendice Statistica - Tavola A2.14.

10 La quota è calcolata sulla collettività a cui si riferiscono i risultati dell'Indagine Principale condotta da TER, ora Editori Radiofonici Associati (ERA), costituita dagli individui presenti in Italia di almeno 14 anni, che al 1° gennaio 2023 ammonta a 52.231.073 individui.

la fruizione del mezzo, con un peso del 48,8% sul totale dei consumi). Contestualmente, si riducono l'ascolto domestico (-5,6%) e quello ibrido, sia fuori che dentro la propria abitazione (-11,9%).

La contrazione dei consumi si riscontra con riferimento a tutte le tipologie di apparecchi di ricezione del segnale radiofonico, con l'eccezione per l'ascolto attraverso lo *smart speaker* (+0,2% rispetto al 2023). Confrontando i dati con quelli del 2019, si osserva invece un andamento differenziato dei consumi attraverso i *device* tradizionali: difatti, l'ascolto in automobile mediante l'autoradio risulta in crescita (+1,7%), mentre il consumo del mezzo mediante gli apparecchi fissi registra una consistente diminuzione (-19%). Analogamente, si riduce sia la fruizione radiofonica mediante la televisione (sia attraverso i canali dedicati alla radiovisione, -4,4%, sia mediante quelli che offrono un servizio esclusivamente audio, -28,1%), che il consumo attraverso PC e *tablet* (-1,6%). Per contro, il ricorso ad altri *device* innovativi mostra una dinamica positiva, considerando sia gli individui che hanno seguito la radio mediante lo *smartphone* (+19,2%), sia coloro che hanno utilizzato gli *smart speaker*/assistenti vocali¹¹.

2.1.4 I quotidiani

Il settore dell'editoria quotidiana conferma, anche nel 2024, una **crisi che appare irreversibile** sia nel settore tradizionale cartaceo sia in quello digitale.

Nonostante il dato di lettura risulti stabile, si assiste nel 2024 a una sensibile ulteriore diminuzione della diffusione media giornaliera pagata¹², che risulta pari a 1,7 milioni di copie (cartacee e digitali), in calo del 6,7% rispetto all'omologo dato del 2023.

Rispetto al 2023 risulta **consistente il calo dei ricavi dalla vendita delle copie cartacee e digitali** (-15,9%). I ricavi da pubblicità (-16,3%) risentono inevitabilmente dell'andamento sempre più negativo della vendita del prodotto e del *trend* negativo della vendita di spazi di pubblicità legale che ha registrato, nel 2024, una forte contrazione. Analogamente, calano in misura rilevante anche i ricavi da prodotti collaterali (-12,7%). Nel periodo analizzato rimane sostanzialmente inalterato il rapporto tra ricavi da vendita e ricavi da pubblicità, mentre si riscontra un aumento dei ricavi da provvidenze

Grafico 2.1.7 - Vendita media giornaliera di copie cartacee dei quotidiani (milioni) - anni 2000-2024



11. Sebbene non sia possibile un confronto diretto con il 2019 per tale tipologia di apparecchi di ricezione del segnale radiofonico, si osserva, tuttavia, un'evoluzione in crescita dal 2021. Cfr. Editori Radiofonici Associati, Radioter, *Ricerca sugli ascolti - dettagli anno 2021-2024*.

12. Elaborazione AGCOM su dati ADS.

e convenzioni pubbliche (Grafico 2.1.8).

Con riferimento ai dati relativi alla lettura dei quotidiani, nel periodo considerato, si registra un interesse da parte degli utenti per i contenuti di attualità e gli approfondimenti editoriali¹³.

Sono circa 11,2 milioni le persone che leggono almeno un quotidiano in un giorno medio, pari al 22,1% della popolazione italiana dai 14 anni in su. Tra coloro che leggono almeno un quotidiano al giorno, il 18,8% ha un'età tra 14-34 anni, il 32,3% tra i 35-54 anni e il 48,9% un'età superiore ai 54 anni. Il dato tiene conto anche della quota significativa, pari al 40,7%, riferita alla circolazione delle copie attraverso canali diversi dall'acquisto ("avuta da altri, prestata, trovata o altro").

L'analisi dei limiti anticoncentrativi nella stampa quotidiana, condotta ai sensi dell'art. 3, della legge n. 67/1987, evidenzia che Cairo Communication S.p.A. (Corriere della Sera e La Gazzetta dello Sport) risulta essere, nel 2024, il principale gruppo editoriale di quotidiani in Italia, aggregando il 15,15% di tutte le copie stampate a livello nazionale utili per la distribuzione, con un valore ampiamente al di sotto del limite del 20%

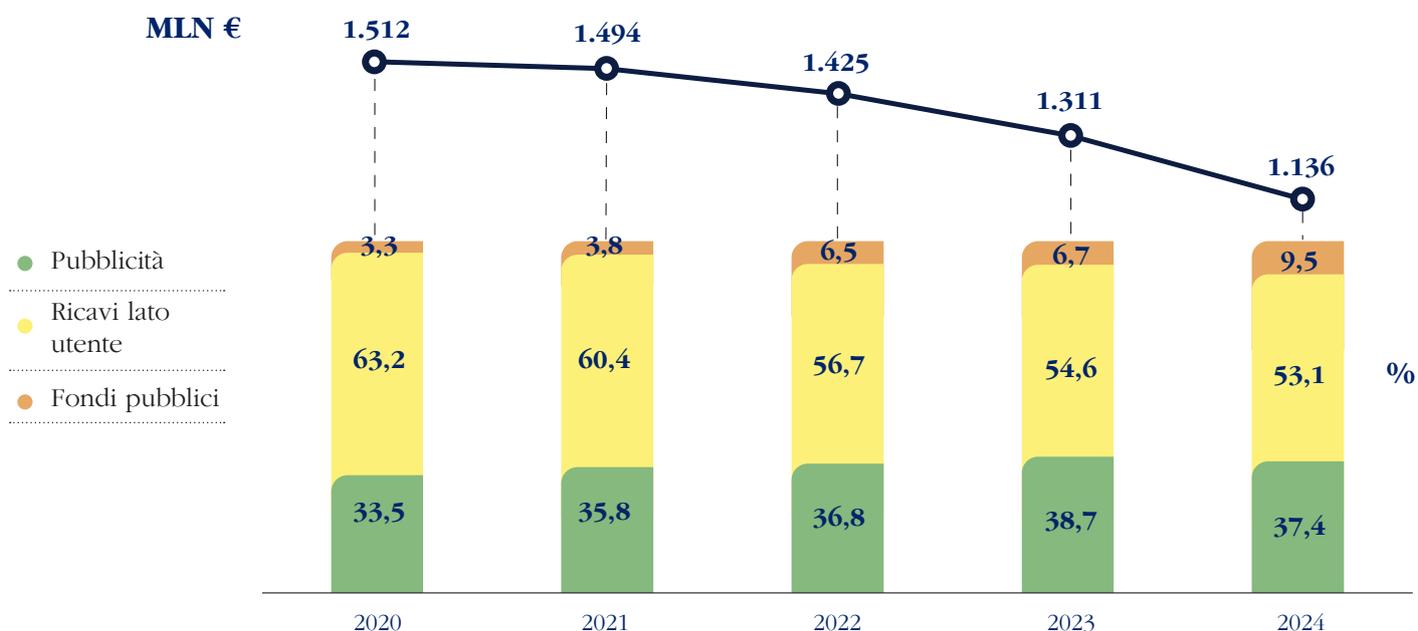
previsto dalla normativa vigente.

Il gruppo Exor/GEDI (La Repubblica, La Stampa, Il Secolo XIX e la Provincia Pavese), che nel 2023 occupava la prima posizione in termini di tirature, anche per effetto della prosecuzione del piano di deconsolidamento perseguita dal gruppo negli ultimi anni, si colloca al secondo posto con una percentuale delle tirature che si attesta all'11,91%¹⁴.

Riguardo alle quote di mercato, nel 2024, il gruppo Cairo Communication/RCS Mediagroup (21,5%) è diventato il primo operatore in termini di ricavi complessivi, seguito dal gruppo GEDI con il 19,8%.

Tuttavia, occorre considerare quanto l'Autorità ha segnalato al Governo, il 15 maggio 2024, relativamente ai criteri di misurazione delle posizioni dominanti previsti dalla citata legge n. 67/1987, che si basano esclusivamente sul computo delle tirature delle copie cartacee dei quotidiani. Ad avviso dell'Autorità, si ravvisa la necessità di un'armonizzazione del quadro normativo preposto ad assicurare il pluralismo informativo nel settore editoriale, che sia atta a coglierne l'evoluzione dal lato della domanda e dell'offerta e

Grafico 2.1.8 - Ricavi della stampa quotidiana per tipologia (% , milioni di euro) – anni 2020-2024



13. Elaborazione AGCOM su dati Audipress/Audicom.

14 Con atto di compravendita del 25/09/2024, la società GEDI News Network S.p.A. ha ceduto alla Blue Media S.r.l. la testata *Il Secolo XIX*. A seguito di questa operazione il gruppo Exor/GEDI mantiene la titolarità di tre quotidiani: *La Repubblica*, *La Stampa* e *la Provincia Pavese*.

a considerare adeguatamente la nuova realtà dei quotidiani *online* regolarmente registrati. Il quotidiano, in particolare nell'offerta dei principali gruppi editoriali, ha subito una sostanziale trasformazione rispetto alla concezione tradizionale su cui si fondano i parametri anticoncentrativi.

In aggiunta all'inadeguatezza delle tirature delle sole testate cartacee come unica metrica per valutare le dinamiche competitive, in un mercato caratterizzato da elevata complessità e diversità di formati, l'Autorità ha segnalato anche la problematicità del ricorso della legge n. 67/1987 a soglie rigide e della differenziazione dell'impianto di accertamento di tale legge rispetto al più generale sistema di tutela del pluralismo introdotto dal d.lgs. 208/2021 (TUSMA).

Tale ultimo plesso normativo prevede, per

l'individuazione di posizioni di significativo potere di mercato lesive del pluralismo, nel sistema integrato delle comunicazioni e nei mercati che lo compongono (compreso quello dell'editoria quotidiana), il ricorso ad una serie di parametri (tra cui il riferimento ai prodotti e servizi editoriali e *online*) ben più ampia e complessa delle sole tirature di copie cartacee. La coesistenza di diversi regimi normativi genera così due rischi concreti: da un lato, il possibile contrasto con gli orientamenti della Corte di giustizia europea, secondo la quale il superamento di soglie fissate *ex ante* non è idoneo ad attestare automaticamente l'effettiva sussistenza di una minaccia al pluralismo; dall'altro, espone la stessa Autorità a potenziali conflitti interpretativi dovuti alla presenza nell'ordinamento di criteri divergenti e applicabili alla medesima fattispecie.

2.2

L'evoluzione del quadro regolamentare nazionale e dell'Unione europea

2.2.1 L'ambito nazionale ed europeo

Le riforme avviate dall'Unione Europea nella scorsa legislatura hanno portato all'adozione di importanti atti normativi, nel campo dei media e dell'informazione.

Nel settore audiovisivo, le recenti riforme europee hanno realizzato un adeguamento del quadro normativo alle innovazioni tecnologiche e di mercato, intervenute soprattutto per effetto della trasformazione digitale e dell'avvento di nuovi attori sul mercato. Ai tradizionali fornitori di servizi di media audiovisivi, lineari e non, si sono infatti aggiunte le piattaforme di condivisione video o altri servizi di accesso ai contenuti mediatici e, più recentemente, i fornitori di modelli e sistemi di intelligenza artificiale generativa, utilizzati nell'industria audiovisiva e cinematografica. Inoltre, l'ultima stagione di riforme europee ha intensificato la tutela del pluralismo informativo, dell'indipendenza dei media e della libertà di espressione dei singoli individui e dei giornalisti. Al contempo, si sono introdotti nuovi presidi normativi per il contrasto alla disinformazione, al linguaggio d'odio o ad altre forme di violenza e manipolazione dell'opinione pubblica, realizzate con piattaforme digitali e al fine di influenzare i processi democratici ed elettorali.

Lo *European Media Freedom Act* (EMFA)¹⁵ mira a salvaguardare la libertà e il pluralismo dei mezzi di informazione, ampliando l'applicazione della disciplina settoriale dei media a nuovi attori nel mercato. Per quanto concerne l'ambito soggettivo, ai tradizionali fornitori di servizi audiovisivi, in aggiunta alla direttiva SMAV¹⁶, l'EMFA integra nuove categorie di persone fisiche e giuridiche che offrono servizi di media, per esempio nel settore della stampa, dei servizi digitali e delle piattaforme *online* di accesso ai contenuti mediatici. A tal fine, introduce nuove disposizioni a tutela della professione

giornalistica; specifiche previsioni in tema di indipendenza del servizio pubblico, trasparenza sulla proprietà dei media e di armonizzazione delle procedure di controllo relative alle concentrazioni. L'EMFA prevede inoltre un sistema di rilevazione dell'*audience*, valido sia per i media tradizionali, che per quelli digitali e stabilisce regole per assicurare trasparenza e non discriminazione nell'assegnazione di pubblicità pubblica ed una disciplina *ad hoc* sulla moderazione dei contenuti informativi dei media da parte delle piattaforme *online*.

Il nuovo quadro comune per la libertà dei media adottato dall'EMFA è entrato in vigore il 7 maggio 2024 e dovrà essere applicato a partire dall'8 agosto 2025. Peraltro, l'articolo 29 definisce un'articolazione delle scadenze, per permettere una graduale applicazione del regolamento stesso, finalizzata a consentire agli Stati membri e ai fornitori di servizi di media di adattarsi progressivamente alle nuove disposizioni. Già dall'8 novembre 2024, è diventato pienamente operativo l'articolo 3, che sancisce il diritto dei destinatari dei servizi di media ad accedere a una pluralità di contenuti mediatici indipendenti. L'8 febbraio 2025 sono entrate in vigore le disposizioni chiave relative al quadro regolatorio: tra queste si ricordano gli articoli dal 7 al 13, che disciplinano il ruolo delle Autorità nazionali di regolamentazione, il funzionamento del Comitato europeo per i servizi di media (denominato secondo l'acronimo EBMS - *European Board for Media Services* o anche *Media Board*) e il meccanismo di cooperazione tra Autorità nel nuovo sistema di governance europea dei media. L'8 maggio 2025 hanno trovato applicazione, invece, gli articoli che regolano la cooperazione tra le Autorità nazionali e il Comitato europeo in merito ai servizi di media non stabiliti nell'UE. La piena applicazione dell'EMFA è prevista per il 2027, data in cui entrerà in vigore anche la norma sul diritto degli utenti alla personalizzazione dell'offerta di media, che stabilisce requisiti

15. Regolamento (UE) 2024/1083 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 aprile 2024 che istituisce un quadro comune per i servizi di media nell'ambito del mercato interno e che modifica la direttiva 2010/13/UE (Regolamento europeo sulla libertà dei media). (Testo rilevante ai fini del SEE) https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=OJ:L_202401083

16. Direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 novembre 2018 recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri concernenti la fornitura di servizi di media audiovisivi (Direttiva sui servizi di media audiovisivi), in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato.

per dispositivi e interfacce utenti che gestiscono l'accesso ai servizi di media.

A fronte di questa scansione temporale, nel corso dell'ultimo semestre di **presidenza dell'ERGA *European Regulators Group for Audiovisual Media Services*, del Presidente Giacomo Lasorella**, l'Autorità è stata impegnata nel garantire un'efficace transizione al nuovo sistema di *governance* incentrato sull'istituzione del Comitato europeo, organismo indipendente di cooperazione destinato a sostituire lo stesso ERGA ai sensi dell'articolo 28, ampliandone le competenze. In tale contesto, l'Autorità ha assicurato l'adozione di misure propedeutiche alla realizzazione della nuova *governance* europea dei media, discusse e approvate nella riunione plenaria svoltasi a Roma il 22 novembre 2024 e in due successive riunioni straordinarie nei mesi di dicembre e gennaio 2025. Tale transizione è stata completata con la convocazione della prima riunione di insediamento a Bruxelles il 10 febbraio 2025, che ha inaugurato la presidenza affidata al regolatore spagnolo dei media CNMC (*Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia*) affiancato dalla vicepresidente dell'autorità olandese CMA e da un gruppo direttivo (*steering group*) a cui parteciperà anche AGCOM.

Il *Media Board* di nuova istituzione eserciterà un ruolo chiave nell'applicazione armonizzata ed efficace della normativa, fornendo assistenza alla Commissione europea nella redazione di linee guida per l'attuazione dello stesso EMFA e della direttiva SMAV, rilasciando pareri su aspetti che rientrano nelle nuove materie che EMFA affida alle Autorità indipendenti dei media e promuovendo la cooperazione in altri ambiti di regolamentazione del settore.

Nel periodo di riferimento, **AGCOM ha inoltre partecipato attivamente ai lavori dell'ERGA**, dapprima come autorità di presidenza dell'organismo europeo e, a partire da gennaio 2025, in avvicendamento con la presidenza spagnola. Lo svolgimento dell'incarico di ERGA *Chair*, affidato al Presidente dell'Autorità per il 2023 e poi confermato per il 2024, ha riguardato

il coordinamento di tutte le attività del programma di lavoro annuale, l'organizzazione delle riunioni plenarie, del *board* e del *contact network*, la gestione dei rapporti con i principali *stakeholder* europei e internazionali e la rappresentanza dell'ERGA nei vari contesti istituzionali.

In occasione della plenaria ordinaria, il 21 novembre 2024, l'Autorità ha inoltre organizzato un *workshop* internazionale, nell'ambito delle iniziative dell'ERGA *Academy*, dedicato ai risultati dell'attività svolta dai regolatori nazionali dell'audiovisivo in tema di *influencer*, tutela dei minori, contrasto alla disinformazione, nonché nell'attuazione nazionale dei principali plessi normativi europei adottati nel biennio 2022-2024, anche nella prospettiva della possibile revisione della direttiva sui servizi media audiovisivi del 2018.

Il biennio di presidenza AGCOM dell'ERGA si è caratterizzato per un'apertura alle nuove sfide poste dalla trasformazione digitale nel settore dei media e per il conseguente ampliamento dei temi affrontati, nell'ottica di garantire la centralità delle Autorità indipendenti nella regolazione dei contenuti audiovisivi anche nel mondo digitale.

A conferma del ruolo centrale dei regolatori dei media, si richiama l'impegno profuso da AGCOM per un coinvolgimento dell'ERGA alle attività dello *European Board of Digital Services* al fine di garantire un'efficace coordinamento normativo sui temi della tutela dei minori e del contrasto alla disinformazione nei processi elettorali. Inoltre, si segnala la partecipazione dell'Autorità, nell'ambito della delegazione ERGA, all'*High Level Group istituito dal Digital Markets Act* e alle attività dei relativi gruppi di lavoro tecnici e alla *Task Force* istituita dal *The Strengthened Code of Practice on Disinformation 2022*¹⁷. Infine, è altresì rilevante richiamare la campagna di alfabetizzazione mediatica e comunicazione sui rischi della disinformazione, organizzata dall'ERGA in collaborazione con la Commissione europea, per le elezioni europee del 2024. Il video oggetto di tale campagna è stato diffuso in tutti i 27 Stati membri, nelle 24 lingue ufficiali dell'Unione ed

17. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-strengthened-code-practice-disinformation>

è stato veicolato sui media tradizionali, sui canali di comunicazione della Commissione e delle Autorità di regolazione dell'audiovisivo, nonché sui principali social media¹⁸.

Nell'ambito del suo mandato di presidenza, AGCOM ha inoltre coordinato l'adesione dell'ERGA al *Global Forum of Networks*, organismo promosso dall'UNESCO per agevolare un confronto tra le varie reti regionali dei regolatori coinvolte nella disciplina dei servizi digitali¹⁹.

Con l'entrata in vigore del regolamento europeo relativo alla trasparenza e al *targeting* della pubblicità politica²⁰, è stato introdotto uno specifico presidio di tutela per garantire la trasparenza e regolamentare le pratiche che possono incidere sui processi democratici ed elettorali, assicurando ai cittadini la possibilità di compiere scelte informate durante le elezioni e i referendum.

L'ERGA ha contribuito al negoziato europeo per l'adozione e l'integrazione di tale disciplina, nell'ambito degli strumenti normativi di contrasto alla disinformazione, soprattutto, in periodo elettorale. In particolare, durante la campagna elettorale per le elezioni europee del giugno 2024, nelle more della piena attuazione del regolamento prevista a partire dal 10 ottobre 2025²¹, la *task force* ERGA si è dedicata al monitoraggio sul *The Strengthened Code of Practice on Disinformation 2022* e ha incorporato molte previsioni del regolamento *Political Advertising* nelle Linee guida dedicate alle raccomandazioni per le grandi piattaforme e motori di ricerca, sulla mitigazione dei rischi sistemici nei processi elettorali della Commissione europea²².

Tra le attività di cooperazione regolamentare su scala europea svolte da AGCOM, si ri-

cordano la partecipazione alle attività **dell'EPRA (European Platform of Regulatory Authorities)**, il contributo alle iniziative promosse dal ministero degli Affari Esteri sul tema del contrasto alla disinformazione; la collaborazione alla stesura del contributo nazionale al rapporto *Rule of Law* per il 2024, il lavoro svolto nell'ambito della delegazione nazionale nei lavori del Comitato di Contatto della direttiva SMAV e la partecipazione alle attività di coordinamento per l'attuazione nazionale dell'EMFA, promossa dal Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria presso la Presidenza del Consiglio.

Con riferimento all'evoluzione del quadro normativo nazionale, la principale novità è stata l'adozione del decreto legislativo n. 50/2024, in vigore da aprile 2024, che corregge talune disposizioni del Testo unico dei servizi media audiovisivi di cui al decreto legislativo n. 208/2021, con l'obiettivo di definire maggiore chiarezza e omogeneità all'impianto normativo.

Il decreto chiarisce l'ambito di applicazione di diverse disposizioni, allargandone la portata a tutti i fornitori di servizi media, sia audiovisivi sia radiofonici, indipendentemente dalla tecnologia di trasmissione. In tale ottica, si è esteso anche alle piattaforme di condivisione di soli contenuti audio, in coerenza con i principi della direttiva SMAV – relativa, come noto, ai soli servizi di media audiovisivi – alcune disposizioni di contrasto alla diffusione di contenuti illegali e di tutela degli utenti per le piattaforme di diffusione di video. Inoltre, il legislatore ha provveduto ad una parziale semplificazione del sistema delle opere europee, rendendo necessario un aggiornamento del regolamento in materia di obblighi di programmazione e investimento in opere europee dell'Autorità (v. par. 2.3.4).

18. La campagna contro la disinformazione online sul sito dell'Autorità si è aggiudicata il premio Areté che viene attribuito alle iniziative di comunicazione che si segnalano per la loro efficacia nel rispetto delle regole della responsabilità. Il premio è stato consegnato durante il Salone della CSR e dell'Innovazione sociale presso l'Università Bocconi l'11 settembre 2024.

19. Partecipano al GFN, oltre a ERGA (ora, Media Board), la *European platform of regulatory authorities* (EPRA), l'*African Communication Regulation Authorities Network* (ACRAN); la *Global Online Safety Regulators Network* (GOSRN); la *Mediterranean Network of Regulatory Authorities* (MNRA); la *Platform of Ibero-American Audiovisual Regulators* (PRAI) e la *Francophone Network of Media Regulators* (REFRAM).

20. Regolamento (UE) 2024/900 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 marzo 2024, relativo alla trasparenza e al targeting della pubblicità politica. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=OJ:L_202400900

21. Fatta eccezione per l'immediata applicabilità delle definizioni e delle clausole di non discriminazione basate sul luogo di stabilimento dello sponsor, ai sensi degli artt. 3 e 5 comma 1.

22. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_24_1707

2.3

Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi

2.3.1 La tutela del pluralismo e della concorrenza

La disciplina generale del sistema dei media si conforma a taluni principi generali, tra cui *a*) la «promozione della concorrenza nel sistema dei servizi di media audiovisivi e della radiofonia e dei mezzi di comunicazione di massa e nel mercato della pubblicità» e *b*) la «tutela del pluralismo, vietando a tale fine la costituzione o il mantenimento di posizioni di significativo potere [...], e assicurando la massima trasparenza degli assetti societari» (art. 5, comma 1, lett. a), TUSMA).

L'art. 51 del TUSMA, pertanto, prevede che, nel Sistema integrato delle comunicazioni (SIC)²³ e nei mercati che lo compongono, sia vietata la costituzione di posizioni di significativo potere di mercato lesive del pluralismo (art. 51, comma 1). Nel medesimo articolo vengono individuate: *a*) l'AGCOM come Autorità preposta alla vigilanza (comma 2); *b*) gli obblighi di *compliance* cui sono chiamati gli operatori del mercato al fine di rendere possibile la vigilanza (comma 3)²⁴; *c*) un regolamento procedurale²⁵ e un atto di *soft law* (linee guida)²⁶ per declinare la disciplina di dettaglio (commi 4, 5 e 7); *d*) i poteri interdittivi e rimediali attribuiti all'istituzione preposta alla vigilanza (commi 4 e 6)²⁷; *e*) la nozione di controllo nel settore dei media (commi 8, 9 e 10). Il Consiglio dell'Autorità, sulla base di quanto previsto dalle linee guida, accerta l'eventuale sussistenza di una posizione di significativo potere di mercato lesiva del pluralismo e, in caso affermativo, delibera le modalità tramite le quali rimuoverla.

Nel 2024, l'Autorità, ai sensi dell'art. 51, comma 5, TUSMA, ha svolto e archiviato, con delibera n. 370/24/CONS, il procedimento avviato

con delibera n. 396/22/CONS, volto alla verifica della sussistenza di una posizione di significativo potere di mercato lesiva del pluralismo nei confronti della società Mediamond S.p.A., in virtù della posizione detenuta dalla società e dalle altre società del Gruppo Fininvest nel SIC. Per la prima volta, l'istruttoria ha analizzato il mercato della pubblicità esterna, incluso tra le attività economiche di cui all'art. 3, comma 1, lett. z), del TUSMA, anche in virtù del potere di vigilanza, di cui all'art. 1, comma 6, lett. a), n. 5, della legge n. 249/1997, attribuito all'Autorità sulle «*imprese concessionarie di pubblicità da trasmettere [su] [...] altre piattaforme digitali fisse o mobili*», tra cui figurano le imprese concessionarie di pubblicità c.d. *Digital Out of Home*, segmento digitale del più ampio mercato della pubblicità esterna.

L'Autorità procede allo svolgimento dell'istruttoria preliminare di cui all'art. 4 del Regolamento adottato con delibera n. 265/22/CONS, in occasione di operazioni di concentrazione o intese che intervengono tra soggetti operanti nel SIC o nelle quali anche solo una delle parti sia un soggetto operante nel medesimo sistema e l'altra rientri tra i soggetti obbligati all'iscrizione al ROC (ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. a), n. 5), della legge 31 luglio 1997, n. 249), qualora: *a*) il fatturato totale realizzato a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate e il fatturato totale realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate superino le soglie indicate all'art. 16 della legge 10 ottobre 1990, n. 287 e s.m.i.; *b*) una (o più) delle parti operanti nel SIC versi in una delle ipotesi che costituiscono indici sintomatici di una posizione di significativo potere di mercato potenzialmente lesiva del pluralismo.

23. L'art. 3, comma 1, lett. z), del TUSMA, come modificato dall'art. 1, comma 3, lett. a), del d.lgs. 25 marzo 2024, n. 50, definisce quale SIC «il settore economico che comprende le attività di stampa quotidiana e periodica, delle agenzie di stampa, di editoria elettronica, anche per il tramite di Internet, di radio e servizi di media audiovisivi e radiofonici, cinema, pubblicità esterna, sponsorizzazioni ((di cui alla lettera ss)) e pubblicità online» (tra parentesi il testo aggiunto con il decreto correttivo 25 marzo 2024, n. 50).

24. Obblighi di notifica all'Autorità delle intese e delle operazioni di concentrazione, qualora le imprese ricadano in una specificata fattispecie.

25. Regolamento allegato alla delibera n. 265/22/CONS, sulla disciplina dei procedimenti in materia di autorizzazione ai trasferimenti di proprietà delle società radiotelevisive e dei procedimenti in materia di tutela del pluralismo di cui all'articolo 51, commi 3, 4, 5, 6 e 7, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208.

26. «Linee guida volte alla verifica dell'esistenza di posizioni di significativo potere di mercato lesive del pluralismo, ai sensi dell'art. 51, comma 5, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 208», adottate con delibera n. 66/24/CONS.

27. Intervento per la rimozione delle posizioni di significativo potere di mercato lesive del pluralismo; inibizione della prosecuzione di atti o di operazioni idonee a determinare una situazione vietata; ordine di rimozione degli effetti di atti o azioni vietati, anche attraverso misure che incidono sulla struttura dell'impresa.

Nel 2024, pertanto, l'Autorità ha avviato quattro istruttorie preliminari, concluse con archiviazione.

Con riferimento alle attività di regolamentazione, il Titolo VI del TUSMA attribuisce all'Autorità il compito di valorizzare il SIC (v. *infra*) e di valorizzare, almeno annualmente, i singoli mercati (art. 51, comma 2) che lo compongono, evidenziando, per fini di trasparenza e conoscibilità del mercato, il superamento di taluni limiti economici fissati dal legislatore (sintomatici di una posizione di significativo potere di mercato potenzialmente lesiva del pluralismo, ai sensi dell'art. 51, comma 3). Con delibera n. 97/24/CONS l'Autorità ha quindi avviato il procedimento inerente all'individuazione dei singoli mercati che compongono il SIC, con il quale ha sottoposto a consultazione pubblica *a)* l'ambito soggettivo delle attività economiche di cui all'art. 3, comma 1, lett. z), del TUSMA e *b)* l'ambito oggettivo

dei ricavi da computare nei singoli mercati, come precisati dal legislatore nell'art. 51, comma 2²⁸.

Quanto alla valorizzazione del Sistema integrato delle comunicazioni, con la delibera n. 502/24/CONS si è concluso il procedimento riferito all'anno 2022. Dall'analisi svolta è emerso un valore complessivo di circa 19,4 miliardi di euro, pari all'1% del PIL (Tabella 2.3.1).

Tra le risorse che costituiscono il SIC, prevalgono quelle afferenti alla pubblicità (comprese le sponsorizzazioni) sia sui mezzi di comunicazione tradizionali sia su quelli *online*, con un'incidenza sul totale del 58,3%. Seguono i ricavi generati dalla vendita di prodotti e servizi (riconducibili alle aree dei servizi di media audiovisivi, stampa quotidiana e periodica, agenzie di stampa, editoria elettronica anche per il tramite di Internet e cinema), con un peso del 29,4%. Infine, le entrate derivanti dal canone per il finan-

Tabella 2.3.1 - Composizione del valore economico del SIC (2022)

Ricavi ex art. 51, comma 2 del TUSMA	Milioni di euro	Incidenza sul totale
Finanziamento di servizio pubblico radiotelevisivo, al netto dei diritti dell'erario	1.864	9,6%
Pubblicità nazionale e locale anche in forma diretta, televendite e sponsorizzazioni di cui all'art. 3, co. 1, lett. ss)	4.981	25,7%
Convenzioni con soggetti pubblici a carattere continuativo e provvidenze pubbliche erogate direttamente ai soggetti esercenti le attività indicate all'art. 3, co. 1, lett. z) del TUSMA	507	2,6%
Offerte di servizi di media audiovisivi, radiofonici e di piattaforma di condivisione di video a pagamento	3.155	16,3%
Abbonamenti e vendita di quotidiani e periodici inclusi i prodotti librari e fonografici commercializzati in allegato	1.884	9,7%
Agenzie di stampa a carattere nazionale	123	0,6%
Editoria elettronica anche per il tramite di internet	208	1,1%
Pubblicità <i>online</i> e sulle diverse piattaforme anche in forma diretta, incluse le risorse raccolte da motori di ricerca, da piattaforme sociali e di condivisione	6.311	32,6%
Utilizzazione delle opere audiovisive e cinematografiche nelle diverse forme di fruizione del pubblico	328	1,7%
Totale SIC	19.360	100,0%

28. Il quale, così come modificato dall'art. 1, comma 36, lett. a), del d.lgs. n. 50/2024, chiarisce che ai fini delle quantificazioni necessarie all'espletamento dei compiti previsti nel Titolo VI del TUSMA «[...] si considerano i ricavi realizzati in Italia anche da imprese aventi sede all'estero, che derivano da finanziamento di servizio pubblico radiotelevisivo, al netto dei diritti dell'erario, da pubblicità nazionale e locale anche in forma diretta, da televendite, da sponsorizzazioni ((di cui all'articolo 3, comma 1, lettera ss)), da convenzioni con soggetti pubblici a carattere continuativo e da provvidenze pubbliche erogate direttamente ai soggetti esercenti le attività indicate all'articolo 3, comma 1, lettera z), da offerte di servizi di media audiovisivi [...] (radiofonici e di piattaforma di condivisione di video)) a pagamento, dagli abbonamenti e dalla vendita di quotidiani e periodici inclusi i prodotti librari e fonografici commercializzati in allegato, nonché dalle agenzie di stampa a carattere nazionale, dall'editoria elettronica anche per il tramite di internet, da pubblicità *on line* e sulle diverse piattaforme anche in forma diretta, incluse le risorse raccolte da motori di ricerca, da piattaforme sociali e di condivisione, e dalla utilizzazione delle opere audiovisive e cinematografiche nelle diverse forme di fruizione del pubblico» (tra parentesi il testo aggiunto con il decreto correttivo 25 marzo 2024, n. 50).

ziamento del servizio pubblico radiotelevisivo e da convenzioni e provvidenze erogate ai soggetti esercenti le attività rientranti nel SIC rappresentano il 12,2% del totale.

Per quel che attiene alla distribuzione delle quote tra i principali soggetti presenti nel SIC, si evidenzia come, nel 2022, nessuno degli operatori abbia realizzato ricavi eccedenti la soglia del 20% individuata dall'art. 51, comma 3, lett. a) del TUSMA, come indice sintomatico di una posizione dominante potenzialmente lesiva del pluralismo. Al contempo, si osserva come le quote dei primi due operatori si attestino su valori superiori al 10% dell'aggregato e quelle del terzo e quarto operatore superino l'8% (cfr. Tabella 2.3.2). Tali valori risultano superiori alle soglie individuate rispettivamente alle lettere *b)* e *c)* del comma 3, dell'art. 51, del TUSMA, quali indici sintomatici di una posizione di significativo potere di mercato potenzialmente lesiva del pluralismo. Tuttavia, il superamento dei predetti limiti non è sufficiente per configurare una posizione dominante: è indispensabile, infatti, il contestuale superamento anche delle ulteriori soglie relative alla percentuale dei ricavi complessivi nei mercati della fornitura al dettaglio di servizi di comunicazioni elettroniche e alla percentuale dei ricavi in uno o più mercati che compongono il SIC, nonché, nel caso della lettera *c)*, al possesso di partecipazioni

in imprese editrici di giornali quotidiani non diffusi esclusivamente in modalità elettronica.

I primi dodici gruppi operanti nelle aree economiche che compongono il SIC - Rai Radio-televisione Italiana, Alphabet/Google, Comcast Corporation/Sky Italian Holdings, Fininvest (MFE-Mediaset, Mondadori, Mediamond), Meta/Facebook, Amazon, Cairo Communication, Netflix, GEDI Gruppo Editoriale, DAZN, Warner Bros. Discovery, Telecom Italia - rappresentano congiuntamente, con 13,3 miliardi di euro, il 69% del totale, mentre il restante 31% dei ricavi è ripartito tra una platea di soggetti piuttosto ampia, con quote inferiori all'1%.

In tale contesto, Rai mantiene la prima posizione, con un'incidenza dei ricavi sul SIC del 13,1%, mentre Alphabet/Google, con un peso dell'11,3% sulle risorse complessive, raggiunge il secondo posto. Seguono Comcast/Sky e il gruppo Fininvest, con quote di poco inferiori al 10%. Tra gli altri soggetti, spiccano le piattaforme *online*, con Meta/Facebook che occupa la quinta posizione, detenendo una quota vicina all'8%, e Amazon, Netflix e DAZN che si collocano al sesto, ottavo e decimo posto, con un'incidenza dei propri ricavi rispettivamente del 3,7%, 3,2% e 1,9%.

In merito alle attività di vigilanza sul rispet-

Tabella 2.3.2 - Principali soggetti operanti nel SIC (% sul totale, 2022)

	Incidenza sul totale SIC
Rai	13,1%
Alphabet/Google	11,3%
Comcast/Sky	9,9%
Fininvest	9,8%
Meta/Facebook	7,6%
Amazon	3,7%
Cairo Communication	3,5%
Netflix	3,2%
GEDI Gruppo Editoriale	2,7%
DAZN	1,9%
Warner Bros. Discovery	1,2%
Telecom Italia	1,0%
Altri	31,0%
Totale	100,0%

to degli specifici limiti di concentrazione previsti nel settore dell'editoria quotidiana, l'Autorità, sulla base delle dichiarazioni fornite dalle imprese editrici di quotidiani attive in Italia nel 2024, ha censito 98 testate per un valore complessivo di 741.796.597 copie stampate e utili per la distribuzione, con un valore in diminuzione dell'8,5% rispetto al 2023.

Anche nel 2024, nessun editore ha superato la soglia stabilita dalla legge 25 febbraio 1987, n. 67, pari al 20% della tiratura complessiva dei giornali quotidiani in Italia. I dati relativi alle tirature dei giornali quotidiani sono pubblicati sul sito istituzionale (v. *supra* par. 2.1.4).

In materia di *prominence*, ad esito dei lavori del tavolo tecnico istituito con il regolamento sull'accessibilità del sistema di numerazione automatica dei canali DTT (delibera n. 294/23/CONS), l'Autorità ha approvato il regolamento sulla definizione dell'icona per accedere ai canali DTT (delibera n. 259/24/CONS). Al fine di preservare la disponibilità e l'accessibilità dei contenuti del digitale terrestre, così come previsto dal legislatore nazionale, nonché la facoltà dell'utente di personalizzare la configurazione delle interfacce, nel rispetto di quanto disposto dal Regolamento europeo sulla libertà dei media, il regolamento prevede che l'icona per accedere al digitale terrestre debba essere posta nella prima finestra delle *home page* dei dispositivi idonei alla ricezione del segnale televisivo e che essa sia facilmente accessibile dall'utente. L'icona dovrà essere di dimensioni non inferiori a quelle delle altre icone o degli altri riquadri presenti nella porzione di schermo in cui è posizionata. Inoltre, il regolamento definisce le caratteristiche grafiche dell'icona, che deve essere identica su tutti i dispositivi e su tutte le interfacce utente.

L'Autorità ha adottato le linee guida in materia di *prominence* dei servizi di media audiovisivi e radiofonici di interesse generale (delibera n. 390/24/CONS), volte a garantire una posizione di rilievo a tali servizi, ferma restando la libertà, per gli utenti, di personalizzare le modalità di visualizzazione, come disposto dal Regolamento europeo sulla libertà dei media. Le linee guida definiscono i criteri di qualificazione di un servizio come "di interesse generale" ed individuano i dispositivi e le interfacce utente interessati dalle misure, nonché i destinatari delle previsioni e le

relative modalità di implementazione. Inoltre, le linee guida dispongono l'istituzione di un tavolo tecnico permanente con lo scopo, tra l'altro, di individuare le modalità con cui fornire adeguato rilievo ai servizi media radiofonici di interesse generale. In considerazione delle informazioni acquisite nell'ambito della procedura di predisposizione della lista di servizi di interesse generale e degli esiti della prima fase dei lavori del tavolo tecnico permanente, nel mese di aprile di quest'anno, l'Autorità ha adottato la delibera n. 110/25/CONS concernente la revisione delle misure di *prominence* adottate con la delibera n. 390/24/CONS e l'introduzione di misure *ad hoc*, al fine di assicurare adeguato rilievo ai servizi di media radiofonici, identificati come servizi di interesse generale, sui dispositivi installati nei veicoli.

Con riferimento alla disciplina dei titoli abilitativi, le autorizzazioni concesse sono riportate in Tabella 2.3.3.

2.3.2 La verifica degli obblighi della concessionaria del servizio pubblico

Ai sensi del Testo unico dei servizi media audiovisivi, l'Autorità vigila sul corretto svolgimento del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale, come declinato dalla legge e dal Contratto di servizio.

La trasformazione della concessionaria pubblica in *digital media company*, ai sensi dell'art. 3 del vigente Contratto di servizio 2023-2028, introduce novità sull'attività di vigilanza, che ha ad oggetto, tra l'altro, l'utilizzo degli algoritmi adottati dalla concessionaria. L'impegno dell'Autorità è di garantire che il principio di "universalità" del servizio pubblico possa conciliarsi con la moderna esigenza di soddisfare una domanda personalizzata e qualificata di contenuti, scongiurando il pericolo che l'applicazione degli algoritmi possa limitare la neutralità informativa, a garanzia dei valori fondamentali che ne informano la missione.

Per informazioni di dettaglio su alcuni specifici obblighi di servizio pubblico si rimanda alle tavole dell'Appendice di documentazione. Il corredo tabellare fornisce, in particolare, gli adempimenti a garanzia degli utenti con disabilità visive e uditive.

Tabella 2.3.3 - Titoli abilitativi nel settore dei servizi media audiovisivi rilasciati dall'Autorità (ex delibera n. 295/23/CONS)

	Totale
Autorizzazioni per la diffusione via satellite di servizi di media audiovisivi	36
Decadenza autorizzazioni per la diffusione di servizi di media audiovisivi via satellite per mancato rinnovo, cessata attività e/o rinuncia	11
Variazioni dati relativi alle autorizzazioni per la diffusione di servizi di media audiovisivi via satellite	39
Autorizzazioni per la diffusione di servizi di media audiovisivi lineari o radiofonici su altri mezzi di comunicazione elettronica	9
Autorizzazioni per la diffusione di servizi di media a richiesta	6

2.3.3 La vigilanza per la parità di accesso ai mezzi di informazione

L'Autorità rileva anche i dati di monitoraggio del pluralismo sociale; in particolare con l'espressione "pluralismo sociale" si fa riferimento alla rappresentazione che le emittenti televisive e radiofoniche nazionali offrono delle diverse articolazioni sociali e culturali presenti nella società. Il monitoraggio del pluralismo sociale consiste nella rilevazione di tutti i soggetti "sociali", (classificati sulla base di un elenco tipologico costituito da macro-categorie e micro-categorie definito dall'Autorità), che hanno spazio nella programmazione.

Nell'intero 2024 è stata monitorata l'informazione televisiva (telegiornali e programmi di approfondimento informativo) andata in onda sulle seguenti emittenti: Rai 1, Rai 2, Rai 3, Rai News, Rete 4, Canale 5, Italia 1, TgCom24, La7, La7d, TV8, Cielo, Sky Tg24, Nove. In particolare, sono state monitorate 43.108 edizioni di telegiornali, con circa 15.786 ore di trasmesso (Tabella 2.3.4). Nelle diverse edizioni dei telegiornali sono state rilevate circa 625 ore di tempo di parola e

990 ore di tempo di notizia dei soggetti politici e istituzionali.

Sono state inoltre monitorate circa 16.867 ore di programmi televisivi in onda nell'intera giornata e rilevate circa 4.920 ore di tempo in voce dei soggetti politici, istituzionali e sociali, di cui circa 1.667 ore di tempo di parola dei soggetti politici (Tabella 2.3.5).

Nell'ambito della programmazione radiofonica sono stati rilevati i radiogiornali e i programmi trasmessi da Radio Uno, Radio Due, Radio Tre, Radio 24, Radio 105, Virgin Radio, Radio 101, Radio Monte Carlo, M2O, Radio Deejay, Radio Capital, Radio Kiss Kiss, RTL 102.5, RDS, Radio Italia.

Sono state monitorate 47.254 edizioni di notiziari, con circa 3.597 ore di trasmesso e 2.470 ore di programmi (Tabelle 2.3.6 e 2.3.7). Sono state rilevate, inoltre, nei radiogiornali circa 106 ore di tempo di parola e 337 ore di tempo di notizia mentre nei programmi circa 430 ore di tempo di parola dei soggetti politici e istituzionali.

Tabella 2.3.4 - TG: numero edizioni e ore monitorate (2024)

TELEGIORNALI	Edizioni	Durata
TG RAI	12.417	4685:56:49
TG MEDIASET	21.908	7345:41:12
TG La7	2.163	709:48:22
TG SKY	5.529	3017:47:09
TG NOVE	1.091	27:09:18
Totale TG	43.108	15786:22:50

Tabella 2.3.5 - Programmi televisivi: ore monitorate di programmazione (2024)

Emittenti	Ore
RAI	5634:29:51
MEDIASET	3728:45:44
CAIRO	3979:37:56
SKY ITALIAN HOLDINGS	3189:54:37
NOVE	334:23:46
Totale	16867:11:54

Tabella 2.3.6 - GR: numero edizioni e ore monitorate (2024)

RADIOGIORNALI	Edizioni	Durata
GR RAI	8.788	1470:35:24
GR MEDIASET	10.888	346:50:09
GR ELEMEDIA	7.962	335:21:29
GR RADIO 24	6.245	878:38:06
GR RTL 102.5	4.712	241:41:04
GR RDS	5.032	165:45:23
GR RADIO ITALIA	1.896	77:06:26
GR RADIO KISS KISS	1.731	81:36:45
Totale GR	47.254	3597:34:46

Tabella 2.3.7 - Programmi radiofonici: ore monitorate di programmazione (2024)

Emittenti	Ore
RAI	1339:35:35
MEDIASET	00:00:00
ELEMEDIA	97:13:19
RADIO 24	857:07:54
RTL 102.5	39:50:06
RDS	26:10:36
RADIO ITALIA	0:04:51
RADIO KISS KISS	110:10:43
Totale	2470:13:04

2.3.4 Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti

In attuazione degli articoli 54, comma 1, e 55, comma 2, lett. b), del TUSMA, con la delibera n. 412/24/CONS, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica, al fine di modificare il Regolamento quote di cui alla delibera n. 424/22/CONS - che, contestualmente, è stato allineato alle altre modifiche del Testo unico - conclusasi con l'adozione della delibera n. 70/25/CONS del 6 marzo 2025.

Nel 2024, è stata concessa una deroga agli obblighi di investimento in opere cinematografiche di espressione originale italiana e tre esenzioni dagli obblighi di investimento in opere europee.

Inoltre, è stata condotta l'attività di vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e investimento in produzione audiovisiva europea ed indipendente relativa all'anno 2023. Da questa emerge che il valore medio della programmazione di opere europee da parte dei fornitori di servizi di media audiovisivi lineari nazionali si attesta al 67%, superando ampiamente la soglia del 50% fissata dalla legge. Il quadro normativo di riferimento su cui si è basata la verifica è, ovviamente, quello in vigore nel 2023, rappresentato, dunque, dal d.lgs. n. 208/2021 e dal regolamento di cui alla delibera n. 424/22/CONS. Per quanto riguarda le opere audiovisive di espressione originale italiana, il valore medio si attesta al 42%. Il Grafico 2.3.1 riporta un quadro di dettaglio relativo all'assolvimento dei citati obblighi da parte dei principali gruppi editoriali.

Grafico 2.3.1 - Quote di programmazione di opere europee e di espressione originale italiana per gruppo editoriale (2023, %)

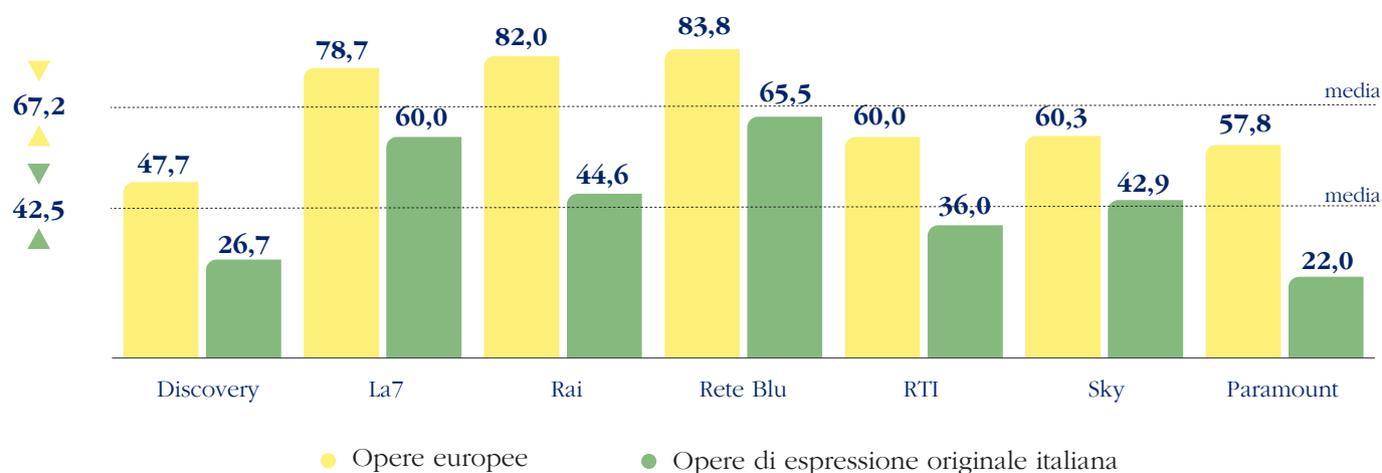
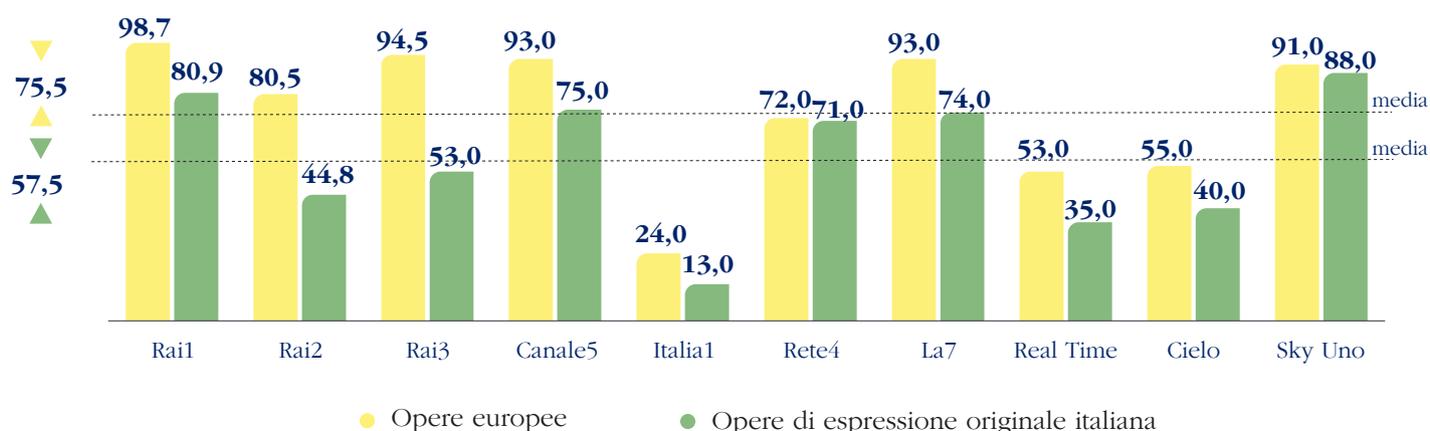
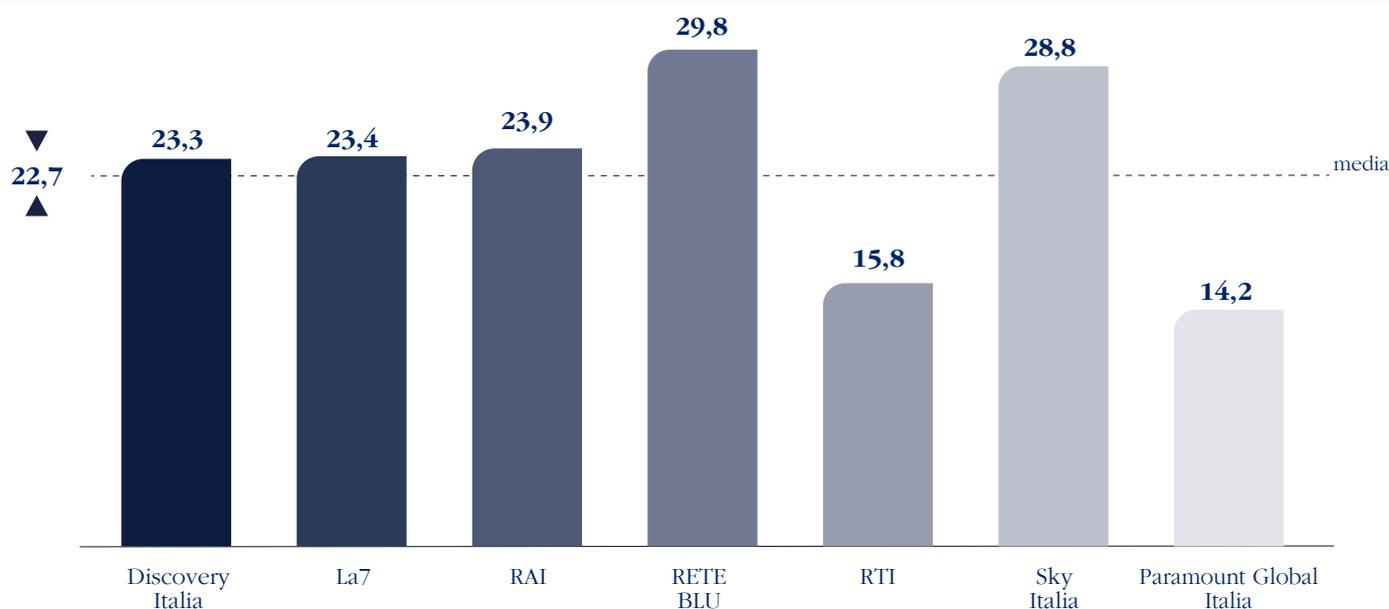


Grafico 2.3.2 - Quote di programmazione di opere europee e di espressione originale italiana per principali palinsesti (2023, %)**Grafico 2.3.3 - Quote di investimento in opere audiovisive europee di produttori indipendenti per gruppo editoriale (2023, %)**

Se si considera il dato per palinsesto, il valore medio per le opere europee è pari al 75% circa, mentre per le opere di espressione originale italiana si attesta intorno al 57%, come indicato più nel dettaglio nel Grafico 2.3.2.

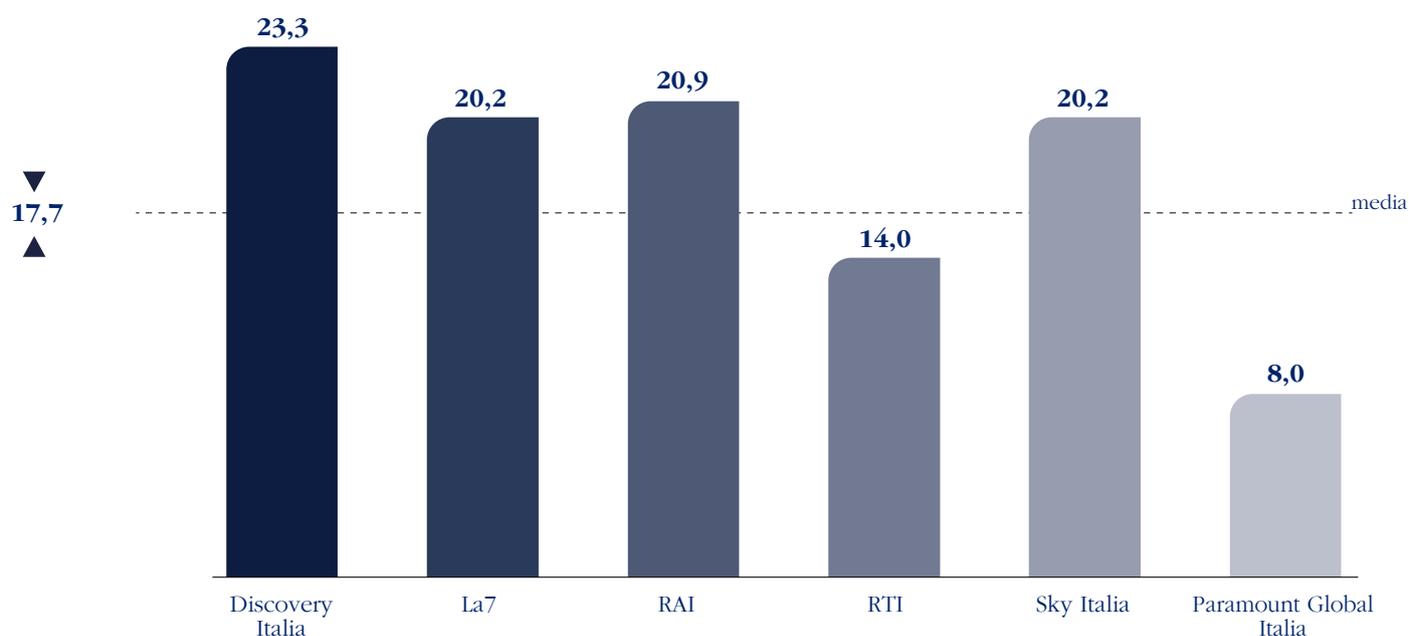
Per quanto attiene agli obblighi di investimento in produzione di opere europee di produttori indipendenti, il dato medio risulta pari al 22,7%, pressoché in continuità con lo scorso anno e ben al di sopra delle soglie minime di legge, pari al 12,5% per le emittenti private e al 15% per la concessionaria del servizio pubblico (Grafico 2.3.3).

Nel 2023, il valore complessivo degli in-

vestimenti dichiarati dai principali fornitori di servizi di media audiovisivi lineari è stato di 944.144.367,88 euro, un dato che conferma la leggera flessione già riportata lo scorso anno.

Il Testo unico prevede un obbligo minimo di investimento in opere di espressione originale italiana ovunque prodotte da produttori indipendenti negli ultimi cinque anni, del 6,25% per i fornitori di servizi di media lineari privati e dell'8,5% per la concessionaria del servizio pubblico. Il dato medio realizzato nel 2023 è del 17,7%, in quanto gli investimenti complessivi di fornitori privati e concessionaria ammontano a 810.708.361,13 euro, in leggera flessione rispetto ai precedenti anni, come illustrato nel Grafico 2.3.4.

Grafico 2.3.4 - Quote di investimento in opere recenti di espressione originale italiana ovunque prodotte da produttori indipendenti (2023, in %)

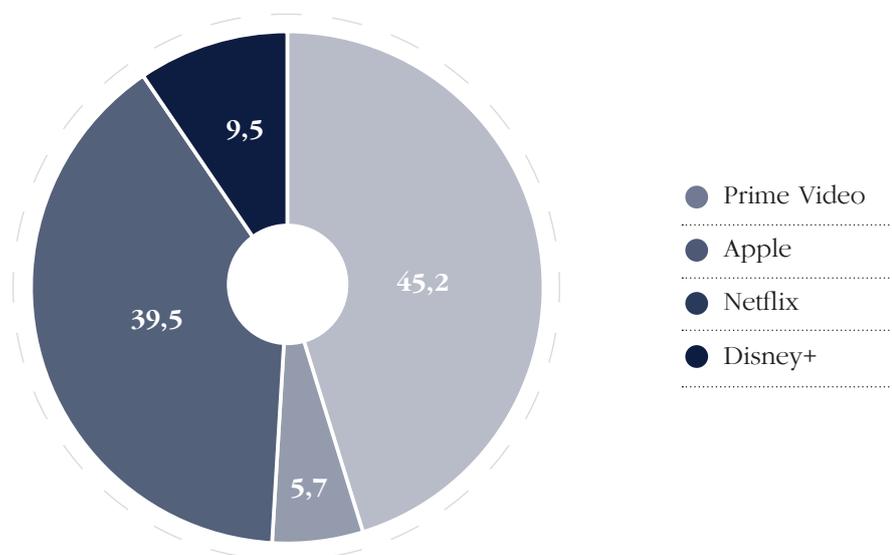


Con riferimento, invece, ai servizi di media audiovisivi a richiesta, si evidenzia che i principali fornitori si sono avvalsi del disposto all'articolo 55, comma 9, del Testo unico, che prevede che «ai fornitori di servizi di media audiovisivi lineari, che conseguono non meno dell'80 per cento dei propri introiti netti annui da tale attività e che svolgono anche l'attività di fornitura di servizi media a richiesta, si applicano le disposizioni di cui agli articoli 53 e 54».

Nel 2024 sono stati raccolti anche i dati

relativi agli investimenti in opere audiovisive europee di produttori indipendenti realizzati dagli operatori *video on demand* che, seppure stabiliti all'estero, offrono servizi diretti al pubblico italiano (Grafico 2.3.5). L'obbligo previsto dal quadro normativo per il 2023, pari al 18% dei ricavi realizzati, è stato raggiunto da tutti gli operatori. Il valore medio dei dati comunicati all'Autorità risulta pari al 63% degli investimenti complessivamente effettuati in Italia, pari a circa 288.430.737,87 euro includendo anche i due fornitori di servizi di media audiovisivi stabiliti in Italia.

Grafico 2.3.5 - Quote di investimento di opere europee su servizi a richiesta (VOD) stabiliti in UE (2023, %)



2.3.5 I diritti sportivi

Nel periodo di riferimento, con delibera n. 369/24/CONS, sono state approvate le Linee guida per la commercializzazione di diritti audiovisivi sportivi della Lega Italiana Calcio Professionistico relativi ai campionati 2025/2026, 2026/2027 e 2027/2028. Inoltre, con delibera n. 36/25/CONS sono state approvate le Linee guida per la commercializzazione di diritti audiovisivi sportivi della Lega Società di Pallacanestro di Serie A relativi ai campionati 2025/2026, 2026/2027, 2027/2028, 2028/2029 e 2029/2030.

In relazione all'attività di monitoraggio degli operatori del settore, si registra l'avvio di un'istruttoria nei confronti della Lega Nazionale professionisti Serie A (LNPA) per la verifica delle condizioni di accesso alle immagini dei fatti verificatisi durante la partita Roma-Udinese del campionato di calcio di Serie A del 22 settembre 2024. L'istruttoria, che non ha evidenziato alcun profilo di irregolarità in merito al rispetto del regolamento da parte della LNPA, ha rappresentato l'occasione per approfondire alcune implicazioni pratiche, sotto il profilo del diritto di cronaca. A tal proposito, con la delibera n. 464/24/CONS, è stato istituito il tavolo tecnico in materia di diritto di cronaca e brevi estratti di immagini degli eventi sportivi di cui al d.lgs. n. 9/2008, al fine di adottare un'interpretazione di regolamenti e linee guida orientata a facilitare l'acquisizione delle immagini per l'esercizio del diritto all'informazione.

Con riferimento al monitoraggio della rilevazione degli indici di ascolto, che assume rilievo per la ripartizione dei proventi derivanti dalla commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi tra i club di Serie A, ai sensi del d.lgs. n. 9/2008, si segnala l'interlocuzione avuta tra l'Autorità e la Società Amazon Digital UK Limited (v. capitolo 3): quest'ultima aveva siglato un accordo con DAZN Limited, in base al quale i clienti Amazon Prime avevano la possibilità di aggiungere al proprio abbonamento un nuovo canale per la visione di eventi sportivi, per i quali DAZN ha la titolarità dei diritti di diffusione, tra cui tutte le dieci partite della Serie A "Enilive" in programma ogni turno di campionato.

La misurazione dell'*audience* delle partite trasmesse mediante il servizio di Prime Video risultava, tuttavia, non conforme alle prescrizioni recate dal d.lgs. n. 9/2008, dal DPCM 1° marzo

2018 e, segnatamente, dalla delibera dell'Autorità n. 18/22/CONS "*Chiusura dell'istruttoria avviata nei confronti della società DAZN avente ad oggetto la verifica della metodologia di rilevazione degli ascolti*": in tale delibera, l'Autorità ha disposto che, in ossequio alle norme citate, il dato di ascolto DAZN dovesse essere certificato e, dunque, prodotto da un JIC; pertanto, per la stagione sportiva 2021/2022, il dato di ascolto degli eventi diffusi da DAZN cui fare riferimento doveva essere quello rilasciato da Auditel, prescrivendo al contempo che, per le successive stagioni "*la certificazione del dato di ascolto degli eventi trasmessi da DAZN [fosse] garantita attraverso la misurazione effettuata da parte di un JIC operante sul mercato nazionale che producesses un dato di total audience vale a dire un dato univoco, trasparente e certificato relativo alla fruizione televisiva e sui device digitali*".

Amazon ha così comunicato che, alla luce delle interlocuzioni avute con Auditel, non era in grado di integrare il sistema di *Total Audience* della stessa Auditel all'interno dei suoi servizi, come suggerito dall'Autorità. Pertanto, la Società ha dichiarato l'intenzione di interrompere, a partire da febbraio 2025, la distribuzione delle partite di Serie A "Enilive" di DAZN, tramite il proprio servizio Prime Video.

2.3.6 Le linee guida sugli *influencer*

L'Autorità è intervenuta nell'ambito del fenomeno del c.d. *influencer marketing*, mediante la delibera n. 7/24/CONS con la quale sono state adottate apposite linee guida volte a facilitare il rispetto delle disposizioni del Testo unico da parte degli *influencer* e figure similari ed è stato avviato uno specifico tavolo tecnico al quale hanno partecipato numerosi attori di mercato, per elaborare un codice di condotta, analogo a quello in vigore per il settore radiotelevisivo, relativo alla trasparenza della comunicazione pubblicitaria, alla creazione di un registro degli *influencer*, alla loro identificabilità e alle misure idonee a tutelare i diritti fondamentali delle persone, soprattutto minori e categorie vulnerabili.

Successivamente, con la delibera n. 472/24/CONS, è stato sottoposto a consultazione pubblica lo schema di codice di condotta elaborato dal tavolo tecnico e sono state, altresì, proposte alcune modifiche mirate alle linee guida.

2.3.7 La regolamentazione della qualità dei servizi degli OTT

L'Autorità, d'intesa con il MIMIT e in attuazione dell'art. 33 comma 4 del TUSMA, ha approvato, come noto, la delibera n. 74/24/CONS, che definisce le condizioni e i parametri minimi che devono essere assicurati dai fornitori dei servizi di media audiovisivi, in caso di trasmissione di «*eventi di particolare rilevanza per la società ed eventi di interesse sociale o di grande interesse pubblico*». Tali eventi, individuati dal MIMIT con decreto, sono quelli che suscitano generale interesse da parte della collettività, in considerazione del loro contenuto, dell'ampiezza della platea dei destinatari e della rilevanza economica, sociale, culturale, sportiva e religiosa.

In ragione della peculiarità di tali eventi, l'Autorità ha previsto opportuni *standard* di qualità minima da garantire all'utente (*Quality of Experience*, QoE) e adeguati indennizzi, qualora tali livelli minimi non siano raggiunti. Il provvedimento stabilisce, altresì, che gli operatori predispongano efficaci e tempestivi strumenti di supporto tecnico (prevedendo canali di assistenza sia automatizzati che *in person*), nonché idonee procedure di gestione di reclami (istanze e segnalazioni degli utenti, singoli o associati).

Nel 2025, l'Autorità ha continuato a svolgere le attività previste per il tavolo tecnico QoE, chiarendo ai partecipanti (oltre 40 soggetti in rappresentanza di associazioni di categoria, *media companies*, *telco* e OTT) le modalità applicative delle misure previste nel Regolamento, ossia le tecniche per la misurazione dei parametri di qualità dei servizi di *live streaming*. L'Autorità, con delibera n. 95/25/CONS, ha concesso un periodo di proroga di sei mesi per la realizzazione delle misure previste nella citata delibera e ha preso

atto di alcune complessità realizzative e interpretative emerse nel tavolo tecnico.

2.3.8 La destinazione di spese in pubblicità istituzionale

In riferimento all'attività di vigilanza e sanzionatoria riguardante l'obbligo per le amministrazioni pubbliche e gli enti pubblici, anche economici, di destinare una percentuale delle spese in pubblicità istituzionale a favore della stampa quotidiana e periodica e a sostegno dell'emittenza radiofonica e televisiva locale, AGCOM ha organizzato la raccolta dei dati, fornendo altresì chiarimenti e indirizzi interpretativi. Nell'esercizio di bilancio 2023 si è registrato un leggero aumento in valori assoluti di tale tipo di spesa, si è passati da 49,5 milioni di euro a 52 milioni di euro. Per stimare in maniera più precisa la quota di risorse investite dalle amministrazioni e dagli enti potenzialmente soggetti all'obbligo - circa 23 mila - il monitoraggio delle spese effettuate nel 2023 e comunicate all'Autorità nel settembre 2024 è stato realizzato a partire da un campione costituito da soggetti che hanno destinato almeno cinquanta-mila euro a fini di pubblicità istituzionale.

In linea con la metodologia seguita in precedenza, è stato verificato il rispetto della normativa da parte degli enti che hanno inviato i dati richiesti; ai soggetti che non hanno effettuato alcuna comunicazione, con particolare riferimento a Regioni, Province Autonome, Comuni, aziende sanitarie locali, aziende ospedaliere, policlinici e istituti di ricovero, è stato chiesto dell'impiego di eventuali risorse finanziarie a fini di pubblicità istituzionale, verificando successivamente i dati ricevuti. All'attività di vigilanza è stata affiancata un'azione di informazione e sensibilizzazione degli enti coinvolti.

2.4

La tutela e la garanzia dei diritti

2.4.1 La comunicazione politica e la *par condicio*

AGCOM è stata impegnata negli obblighi previsti dalla legge 22 febbraio 2000, n. 28, che prescrive che l'Autorità e la Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, «*previa consultazione tra loro, e ciascuna nell'ambito della propria competenza*» stabiliscano le regole per l'applicazione delle «*disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica*».

Le delibere dell'Autorità si applicano nei confronti dell'emittenza privata, ossia per coloro che siano fornitori di servizi media audiovisivi ed emittenti televisive ed emittenti radiofoniche, e della stampa quotidiana e periodica. Le delibere della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi riguardano, invece, la RAI Radiotelevisione italiana, società concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale.

L'art. 1, comma 6, lett. b), n. 9, della legge n. 249/1997 assegna all'Autorità la competenza a garantire l'applicazione delle disposizioni vigenti sulla «*propaganda, sulla pubblicità e sull'informazione politica nonché l'osservanza delle norme in materia di equità di trattamento e di parità di accesso nelle pubblicazioni e nella trasmissione di informazione e di propaganda elettorale ed emana le norme di attuazione*».

L'AGCOM, pertanto, svolge attività di vigilanza e sanzionatoria delle disposizioni da essa emanate per ciascuna campagna elettorale e su quelle adottate dalla Commissione per l'indirizzo parlamentare e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi. Inoltre, l'Autorità verifica il rispetto dei principi in materia di pluralismo informativo anche attraverso i dati di monitoraggio sulle trasmissioni radiotelevisive; a livello locale tale attività è svolta dai competenti Comitati regionali per le comunicazioni, organi dell'Autorità deputati a svolgere funzioni di garanzia e controllo sul territorio di propria competenza.

L'Autorità, con apposita segnalazione inviata al Governo, il 28 luglio 2023, e informando anche il Parlamento (data la rilevanza costituzionale del tema trattato), oltre che nelle Relazioni annuali degli ultimi anni, ha evidenziato la necessità di adeguare la disciplina in tema di *par condicio* al nuovo sistema delle comunicazioni. Infatti, mentre giornali, radio e televisioni sono dettagliatamente regolati dalla normativa di settore, il mondo della rete opera senza vincoli stringenti. In attesa di una modifica legislativa, l'AGCOM, con delibera n. 295/23/CONS, ha equiparato i siti registrati come testate giornalistiche ai fornitori di servizi di media audiovisivi e, pertanto, li ha sottoposti ai medesimi obblighi. In tale contesto, si inserisce anche la recente pronuncia del Consiglio di Stato, sez. VI, 4 dicembre 2024, n. 9726 (v. capitolo 5) che, tra le altre, ha evidenziato il crescente rilievo che oggi caratterizza gli strumenti di informazione presenti su Internet (motori di ricerca, *social network*, piattaforme), per cui «*l]a disciplina sulla par condicio non può ignorare l'esistenza di questi nuovi scenari (e [...] AGCOM appare perfettamente consapevole di questo). Questo non significa necessariamente concludere che una disciplina della par condicio televisiva non è più necessaria. Ma certamente significa che la stessa deve essere concepita e applicata in un contesto ben più ampio e complesso generato dal mutamento tecnologico*».

Nel periodo di riferimento, si sono svolte le elezioni europee, le regionali svoltesi in Piemonte e le comunali dell'8 e 9 giugno 2024 e le elezioni regionali, svoltesi in Liguria (27 e 28 ottobre 2024), Umbria ed Emilia-Romagna (17 e 18 novembre 2024), e quelle comunali, indette in Friuli-Venezia Giulia (13 e 14 aprile 2025) e nel Trentino-Alto Adige (4 maggio 2025).

L'Autorità per meglio garantire la tutela del pluralismo e della parità di trattamento nei programmi di informazione in ambito nazionale, dalle elezioni europee del 2024, ha applicato le nuove disposizioni su monitoraggio, modalità del contraddittorio e valutazione, introdotte a seguito delle sentenze del Consiglio di Stato, in materia

di *par condicio* elettorale²⁹, e fatte proprie anche dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi³⁰.

Sulla base delle indicazioni fornite dal Consiglio di Stato, l'Autorità, con delibera n. 90/24/CONS, ha previsto che i tempi di parola fruiti dai soggetti politici siano riparametrati alla luce della loro visibilità, calcolata considerando un indicatore ricavato dal rapporto tra gli ascolti medi registrati da ciascuna emittente nel mese di marzo 2024, per ciascuna fascia oraria, e gli ascolti medi registrati dal totale della platea televisiva nell'intera giornata.

Inoltre, per consentire una applicazione efficace dei principi contenuti nella legge n. 28/2000, il Consiglio ha dato mandato agli Uffici di intensificare i rapporti con le emittenti per prevenire e tempestivamente adeguare la programmazione al rispetto di una effettiva paritaria rappresentazione delle diverse opinioni e forze politiche.

In tal modo, la **verifica del rispetto del pluralismo** – articolata su base quattordicinale nella prima fase della campagna, fino alla pubblicazione delle candidature, e su base settimanale nella seconda fase, fino alla chiusura della campagna elettorale – ha riguardato tutte le tipologie di programmi (notiziari, programmi ricondotti alla responsabilità di una testata giornalistica di ciascun canale con cadenza quotidiana o trasmessi più di una volta alla settimana, e programmi ricondotti alla responsabilità di una testata giornalistica)³¹ di ciascuna società oggetto di monitoraggio (Rai Radiotelevisione Italiana S.p.a., R.T.I. Reti Televisive Italiane S.p.a., Sky Italia S.r.l., La7 S.p.a., Discovery Italia S.r.l.), nonché la programmazione informativa nel suo complesso.

Per la disciplina delle elezioni comunali,

svoltesi in Friuli-Venezia Giulia, in Trentino-Alto Adige e nei comuni interessati dalle elezioni il 25 e 26 maggio 2025, l'Autorità ha rinviato alle disposizioni della delibera n. 122/24/CONS (relative alle elezioni comunali dell'8 e 9 giugno 2024), attesa l'omogeneità delle consultazioni e limitatamente alle previsioni riferite all'ambito locale interessato.

Un dato significativo è rappresentato dal **numero dei provvedimenti adottati, 131 in tutto**, di cui 29 in materia di informazione nazionale, tre relativi ai sondaggi, tre in tema di informazione elettorale e messaggi autogestiti a pagamento in periodo non elettorale, 95 riguardanti la comunicazione istituzionale e uno riguardante la delibera n. 398/24/CONS, relativa alle elezioni regionali, svoltesi in Liguria (27 e 28 ottobre 2024), Umbria ed Emilia-Romagna (17 e 18 novembre 2024) (v. Grafico 2.4.1). La delibera n. 398/24/CONS ha tenuto conto dell'applicazione, sia pure parziale, del Regolamento (UE) 2024/900 relativo alla trasparenza e al *targeting* della pubblicità politica, della disciplina relativa al rilascio dei titoli autorizzatori alla fornitura di servizi di media audiovisivi e radiofonici via satellite, su altri mezzi di comunicazione elettronica e a richiesta (delibera n. 295/23/CONS), delle integrazioni al nuovo Testo unico dei servizi di media audiovisivi introdotte dal d.lgs. n. 50/2024, e degli impegni assunti sulla disinformazione *online* nel "*The Strengthened Code of Practice on Disinformation 2022*".

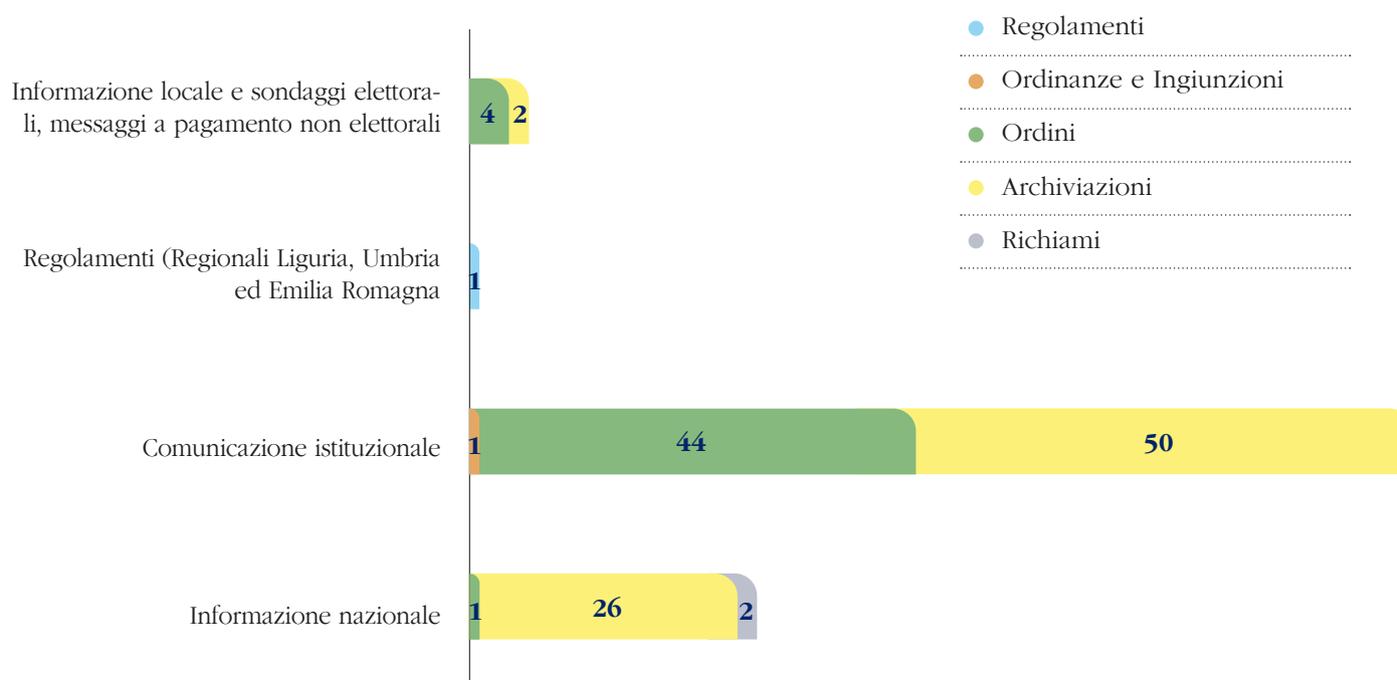
In materia di informazione nazionale, l'Autorità ha approvato 25 delibere³², tutte di archiviazione, anche grazie al contraddittorio instaurato con gli operatori - fatta eccezione per un ordine di immediato riequilibrio dell'informazione - sulla base delle valutazioni degli scostamenti minimi e massimi in valore percentuale, con una soglia di tolleranza definita non superiore al 15% rispetto ai valori di riferimento per ciascun sog-

29 Sentenze nn. 10569/2022, 5045/2023, 5047/2023, 5049/2023, 5051/2023. Più precisamente, il Consiglio di Stato è intervenuto sia dal punto di vista procedurale, stabilendo la necessità di contestare sempre alle emittenti i fatti per cui si procede, che nel merito della valutazione delle possibili violazioni della *par condicio*, affermando accanto all'applicazione di criteri quantitativi come il c.d. "tempo di parola", anche di parametri qualitativi, come il c.d. "tempo di notizia" ed il c.d. "tempo di antenna" (sommatoria tempo di notizia e tempo di parola), nella valutazione dei programmi informativi "complessivamente offerti".

30 Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, "*Disposizioni in materia di comunicazione politica, messaggi autogestiti e informazione della società concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale in relazione alla campagna per l'elezione dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia, indetta per i giorni 8 e 9 giugno 2024*" (in GU Serie Generale n. 87 del 13/04/2024).

31 "Tg1", "Tg2", "Tg3" e "Rainews"; "Rete 4", "Canale 5", "Italia 1" e "TGC0M24"; "SkyTg24" e "SkyTg24 Tv8"; "TGLa7"; "Deejay Tg" e "ilfattoquotidiano.it".

32 In particolare, nei seguenti periodi di monitoraggio: 1) 14-27 aprile 2024 (delibere di archiviazione nn. 123/24/CONS, 124/24/CONS, 125/24/CONS, 126/24/CONS e 127/24/CONS); 2) 28 aprile-11 maggio 2024 (delibere di archiviazione nn. 130/24/CONS, 131/24/CONS, 132/24/CONS, 133/24/CONS e 134/24/CONS); 3) 12-18 maggio 2024 (delibere di archiviazione nn. 153/24/CONS, 154/24/CONS, 155/24/CONS, 156/24/CONS e 157/24/CONS); 4) 19-25 maggio 2024 (delibere di archiviazione nn. 166/24/CONS, 167/24/CONS, 168/24/CONS, 169/24/CONS e ordine n. 170/24/CONS); 5) 26 maggio-1° giugno 2024 (delibere di archiviazione nn. 182/24/CONS, 183/24/CONS, 184/24/CONS, 185/24/CONS e 186/24/CONS).

Grafico 2.4.1 - Provvedimenti in materia di *par condicio* per tipologia (1° maggio 2024 - 25 marzo 2025)

getto politico e non superiore al 10% nell’arco di due periodi di misurazione. L’Autorità ha approvato anche altri quattro provvedimenti per singoli programmi di informazione nazionale, due nella competizione per le elezioni europee³³ e due nelle campagne per le elezioni regionali rispettivamente in Liguria ed Emilia-Romagna³⁴.

In materia di divieto di comunicazione istituzionale, le 95 delibere adottate dall’Autorità nei confronti delle pubbliche amministrazioni destinatarie di atti di contestazione a seguito di istruttoria sommaria da parte dei competenti Comitati regionali per le comunicazioni sono così ripartite: 44 ordini (contenenti obblighi conformativi aventi ad oggetto non solo la pubblicazione del messaggio attestante l’avvenuta violazione, ma anche la rimozione di tutti i contenuti del provvedimento, realizzati in violazione del divieto, oggetto di puntuali verifiche), 50 archiviazioni (di cui 18 per adeguamento spontaneo

con la verifica dell’idoneità “a far venir meno gli effetti lesivi” e “in base alle concrete modalità e tempistiche di realizzazione e in relazione al tipo di violazione”), e un’ordinanza ingiunzione relativa all’accertamento da parte dell’Autorità dell’inottemperanza a un suo ordine, con l’avvio di un procedimento sanzionatorio *ex art. 1, comma 31, legge n. 249/97*.

Più in generale, si registra la crescente tendenza, da parte delle pubbliche amministrazioni, di proporre, nella loro **attività di comunicazione istituzionale**, attraverso modalità e contenuti informativi non neutrali, una rappresentazione suggestiva, a fini elettorali, dell’amministrazione stessa e dei suoi organi titolari: in tal modo, l’attività di comunicazione istituzionale si sovrappone a quella propria dei soggetti politici e contravvenendo ai principi regolatori dell’azione amministrativa (art. 97 Cost.), spesso con l’utilizzo delle piattaforme *online*³⁵, tenute anch’esse al rispetto

33 Si tratta di un’archiviazione (delibera n. 158/24/CONS) e di un richiamo (delibera n. 187/24/CONS) al ripristino del rispetto dei principi e delle disposizioni in materia di informazione nei programmi rivolto alla concessionaria del servizio pubblico al fine di evitare che si determinino situazioni di svantaggio o di svantaggio per determinate forze politiche o competitori elettorali, con l’invito ad individuare idonee misure compensative

34 Cfr. delibera n. 473/24/CONS di richiamo a tutte le emittenti televisive nazionali, compresa la Rai, in ordine alla messa in onda di programmi informativi relativi a candidati o tematiche elettorali nei giorni del silenzio elettorale nelle elezioni regionali locali, “limitandoli eventualmente al solo caso in cui ciò sia necessario a garantire la completezza dell’informazione in relazione a fatti di cronaca nuovi, strettamente correlati all’attualità” nonché delibera n. 467/24/CONS, di archiviazione.

35 Un numero considerevole di delibere si riferisce all’utilizzo di siti web ed account istituzionali, profili Facebook e canale Telegram: in particolare si vedano le delibere consiliari del 2024 nn. 146, 147, 152, 161, 164, 173, 175, 190, 194, 195, 196, 208, 211, 214, 215, 221, 232, 233, 235, 242, 243, 244, 262, 265, 272, 301, 328, 329, 416 e n. 33/25/CONS.

della legge n. 28/2000 e delle disposizioni regolamentari di attuazione.

Relativamente ai **sondaggi politici ed elettorali**, si evidenziano tre provvedimenti: un ordine riguardante la carenza della nota informativa e due delibere adottate per mancato rispetto del divieto di sondaggi nei quindici giorni antecedenti il voto (un ordine e un'archiviazione).

Quanto ai fornitori di servizi media in ambito locale, si segnalano tre provvedimenti in **materia di informazione elettorale e di messaggi autogestiti a pagamento in periodo non elettorale**, più precisamente un'archiviazione e due ordini.

Nell'ottica di migliorare la conoscenza della comunicazione istituzionale e la portata del relativo divieto, l'Autorità ha aggiornato il documento disponibile sul proprio sito, contenente alcune risposte alle domande più frequenti (FAQ).

Inoltre, l'Autorità, alla luce dei dati di monitoraggio, ha adottato un **provvedimento di richiamo alla RAI e a tutti i fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici operanti in ambito nazionale**, affinché fosse garantita un'adeguata copertura informativa sui cinque temi oggetto dei referendum, indetti per i giorni 8 e 9 giugno 2025 e disciplinati dalla delibera AGCOM n. 102/25/CONS e, per quanto riguarda la RAI, dal provvedimento della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi del 2 aprile 2025³⁶. Il richiamo mirava ad offrire ai cittadini un'informazione corretta, imparziale e completa sui quesiti referendari e sulle ragioni a sostegno delle opzioni di voto.

Infine, con riferimento agli adempimenti che le emittenti radiotelevisive nazionali devono rispettare al fine di assicurare la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali, si registra la sentenza parzialmente sfavorevole del Consiglio di Stato, sez.VI, 4 dicembre 2024, n. 9726, che ha rigettato l'appello principale proposto dall'Autorità contro la società

Sky Italia s.r.l., per la riforma della sentenza del TAR del Lazio n. 7240/2023 di annullamento della delibera n. 314/22/CONS e ha, altresì, respinto il primo motivo dell'appello incidentale proposto da Sky (con assorbimento dei restanti motivi), volto a censurare i criteri dettati dalla delibera n. 299/22/CONS³⁷ (v. capitolo 5).

2.4.2 I sondaggi

L'Autorità, in base alla normativa vigente³⁸, ha verificato la completezza e la correttezza dei documenti informativi, che devono obbligatoriamente corredare la pubblicazione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, tanto sulle testate quotidiane o periodiche e sul mezzo radiotelevisivo, quanto sui mezzi di comunicazione *online*.

Un aspetto rilevante in materia di sondaggi è costituito dall'ambito di applicazione della legge n. 248/1997 che fa riferimento ai "mezzi di comunicazione di massa"; tuttavia, la legge n. 28/2000, nel disciplinare le sanzioni, stabilisce che l'ordine di «*dichiarare la circostanza della violazione sul mezzo di comunicazione che ha diffuso il sondaggio con il medesimo rilievo, per fascia oraria, collocazione e caratteristiche editoriali, con cui i sondaggi stessi sono stati pubblicizzati*» dovrà essere rivolto «*all'emittente o all'editore interessato*», circoscrivendo così la fattispecie a testate giornalistiche.

La legge non regola la diffusione di sondaggi politici su *blog, social media* e siti non registrati come testate giornalistiche. Di fronte alla diffusione di sondaggi, nel periodo di divieto, da parte di questi mezzi di comunicazione, l'Autorità ha invitato, laddove possibile, i titolari ad adeguarsi ai principi generali della normativa.

2.4.3 Il discorso d'odio

L'Autorità ha iniziato a tutelare gli utenti dai discorsi d'odio resi nell'ambito del sistema dei servizi di media audiovisivi e dei servizi di piattaforma per la condivisione di video, in appli-

³⁶ Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, *Disposizioni in materia di comunicazione politica, messaggi autogestiti e informazione della società concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale in relazione alla campagna per i referendum popolari abrogativi indetti per i giorni 8 e 9 giugno 2025*, (in GU Serie Generale n. 80 del 05/04/2025).

³⁷ Nello specifico, tale delibera disciplinava il rispetto delle norme dettate per le elezioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica indette per il 25 settembre 2022.

³⁸ Art. 1, comma 6, lett. b), n. 12, della legge n. 249/97 e dalla legge n. 28/2000.

cazione dell'art. 30 del Testo unico dei servizi di media audiovisivi.

Nel corso del periodo considerato, infatti, l'Autorità ha adottato una delibera di richiamo al rispetto dei principi a tutela degli utenti e della dignità umana³⁹ e una sanzione di 150.000 euro nei confronti della società il Sole 24 Ore S.p.A. per un episodio di *hate speech* nel programma radiofonico "La Zanzara", del 28 novembre 2024⁴⁰, che ha rappresentato il primo caso di sanzione per violazione dell'art. 30 del TUSMA e del Regolamento dell'AGCOM, in materia di tutela dei diritti fondamentali della persona, adottato con delibera n. 37/23/CONS.

Il Regolamento dell'Autorità definisce i criteri vincolanti che devono indirizzare la programmazione dei fornitori dei servizi di media audiovisivi in modo da prevenire la violazione dei divieti di istigazione alla violenza e all'odio. Inoltre, è previsto uno specifico presidio sanzionatorio che consente l'applicazione, da parte dell'Autorità, di apposite sanzioni pecuniarie nel caso in cui venga accertata la violazione del divieto di istigazione alla violenza e all'odio nei confronti di un gruppo di persone o un membro di un gruppo sulla base di uno dei motivi di cui all'articolo 21 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea o in violazione dell'art. 604-bis del codice penale.

2.4.4 La risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi

Nel corso del 2024, sono pervenute all'Autorità, attraverso la piattaforma ConciliaWeb⁴¹

1.908 istanze (Tabella 2.4.1). Il numero di procedimenti è significativamente superiore rispetto al valore di 1.124 registrato nel 2023, anno di avvio dell'attività di conciliazione⁴². L'andamento è in crescita anche nel 2025, per il quale si stimano oltre 2.300 istanze.

Le principali tipologie di disservizi sono: gli addebiti superiori a quelli previsti dal contratto sottoscritto con gli operatori SMA; le contestazioni sulle fatture emesse dagli operatori SMA; la modifica unilaterale dei prezzi da parte degli operatori SMA (Tabella 2.4.2). Riguardo a quest'ultima fattispecie, le modifiche si verificano tipicamente su base annuale e coinvolgono gli utenti che aderiscono a pacchetti sportivi con campionati di calcio o altri eventi sportivi, i cui diritti vengono rinegoziati periodicamente.

In riferimento agli esiti procedurali, con l'esclusione di quelli archiviati e inammissibili (ad esempio per rinuncia dell'istante, eccezioni di inammissibilità sulla materia contesa o sui termini di proposizione, ecc.), si osserva che la maggior parte dei procedimenti si conclude con un accordo in conciliazione, con proposta di AGCOM oppure in negoziazione diretta (Tabella 2.4.3).

Tabella 2.4.1 - Procedimenti SMA aperti e conclusi - anni 2023-2025

	2023	2024	2025*
Istanze aperte	1.124	1.908	796
Istanze chiuse ⁽¹⁾	939	1.862	874

* fino al 30 aprile 2025

⁽¹⁾ Numero di procedimenti chiusi nell'anno, indipendentemente dalla data di avvio.

39 Delibera n. 471/24/CONS "Richiamo nei confronti della società R.T.I – Reti Televisive Italiane S.p.a. al rispetto dei principi generali a garanzia degli utenti e della dignità umana nei programmi di informazione e di intrattenimento (Programma "Pomeriggio Cinque)".

40 Delibera n. 104/25/CONS "Ordinanza-ingiunzione nei confronti della società Il Sole 24 Ore S.p.A. (fornitore del servizio di media radiofonico in ambito nazionale "Radio 24") per la violazione dell'articolo 30 del decreto legislativo n. 208/2021 e dell'articolo 4 comma 2 lett. a) e c) del regolamento in materia di diritti fondamentali della persona approvato con delibera n. 37/23/cons (programma "La Zanzara" andato in onda su Radio24 il 28 novembre 2024) (cont. 1/25/DSM)".

41 La delibera dell'Autorità n. 358/22/CONS ha ricompreso i fornitori di servizi di media audiovisivi nel quadro regolamentare in materia di risoluzione delle controversie tra operatori e utenti.

42 Nell'ambito delle controversie, sono previste due possibili tipologie di procedimento: quello di conciliazione, nel quale la funzione del conciliatore AGCOM è di agevolare il raggiungimento di una ricomposizione bonaria tra le parti, attraverso la stipula di un verbale di accordo; quello di definizione della controversia, in cui AGCOM ha una funzione giudicante, nell'ambito di un vero e proprio procedimento amministrativo, fondato sul contraddittorio e sull'onere probatorio di entrambe le parti. Prima dell'avvio della fase decisoria il responsabile del procedimento effettua, di regola, un tentativo di conciliazione tra le parti nel tentativo di evitare alle stesse lo svolgimento della procedura. Sia durante la procedura di conciliazione, che durante la definizione della controversia, gli utenti e gli operatori possono svolgere negoziazioni dirette per raggiungere un accordo senza l'intervento di AGCOM, concludendo in tal modo il procedimento.

Tabella 2.4.2 - Principali problematiche segnalate dagli utenti - anni 2023-2025

	2023	2024	2025*
Addebiti superiori a quelli previsti dal contratto	221	497	268
Contestazione fatture	210	448	228
Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali	161	280	200
Attivazione servizi non richiesti	86	187	88
Addebito per costi di recesso/disattivazione	54	113	48

* fino al 30 aprile 2025

Tabella 2.4.3 - Esiti dei procedimenti di conciliazione e definizione SMA - anni 2023-2025

Conciliazione	2023	2024	2025*
Archivate	95	280	76
Concluse con negoziazione diretta tra le parti	81	34	90
Concluse con conciliazione alla presenza AGCOM	421	697	388
Mancato accordo	204	437	99
Inammissibili	79	207	109
Mancata comparizione dell'istante	4	30	8
Totale chiuse	884	1.685	770
Definizione			
Archivate	14	44	33
Concluse con conciliazione	35	97	51
Inammissibili	6	30	18
Provvedimento AGCOM di definizione	0	6	2
Totale chiuse	55	177	104

* fino al 30 aprile 2025

I procedimenti di conciliazione chiusi con un mancato accordo, quando ripresentati in sede di definizione, quasi sempre sono risolti in fase di conciliazione preliminare o di negoziazione diretta. Solo una frazione minimale delle controversie, inferiore all'1%, arriva fino alla decisione finale da parte di AGCOM.

Riguardo agli indennizzi erogati, in Tabella 2.4.4, sono indicati i valori degli indennizzi riconosciuti sia in fase conciliativa sia in fase di definizione e i tempi medi procedurali. Considerando che il numero totale di istanze include un novero significativo di istanze inammissibili o archiviate, le quali non danno luogo a indennizzi, gli importi per utente corrisposti nei procedimenti effettivamente svolti devono ritenersi più elevati

rispetto a quelli indicati in tabella e significativi, anche in rapporto ad analoghi valori riconosciuti per le controversie in altri ambiti.

2.4.5 La tutela dei minori

Nel periodo considerato, l'Autorità, in applicazione del Testo unico dei servizi di media audiovisivi, ha garantito l'applicazione di misure a tutela dei minori da parte dei servizi di piattaforma per la condivisione video (cfr. capitolo 3).

AGCOM ha esaminato numerose denunce di cittadini, associazioni e organi istituzionali, ha vagliato le risoluzioni del Comitato di applicazione del Codice media e minori e ha svolto attività di

Tabella 2.4.4 - Indennizzi SMA erogati e tempi medi dei procedimenti SMA - anni 2023-2025

Indennizzi erogati	2023	2024	2025*
Indennizzo totale	52.694,61 €	93.870,96 €	66.628,00 €
Indennizzo per utente	56,12 €	50,41 €	76,23 €
Tempi medi (giorni)			
Definizioni	67	71	57
Conciliazioni	26	33	27
% Definizioni concluse nei tempi regolamentari	98%	95%	99%

* fino al 30 aprile 2025

monitoraggio di servizi media audiovisivi sia nazionali che locali. In quest'ultimo caso l'Autorità si è avvalsa del lavoro dei Comitati regionali per le comunicazioni, peraltro impegnati – sempre con il coordinamento dell'Autorità – in una capillare attività di formazione e sensibilizzazione sul territorio in tema di rapporto tra minori e media.

L'Autorità ha adottato, in alcuni casi, 14 provvedimenti di archiviazione in via amministrativa e concluso quattro procedimenti sanzionatori a carico di servizi di media audiovisivi.

Un procedimento particolarmente delicato ha preso origine dalla segnalazione della Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni di Palermo. Il procedimento si è concluso con una delibera di ordinanza-ingiunzione nei confronti della RAI che aveva diffuso, nel corso di un programma, informazioni ed elementi identificativi di una minore coinvolta quale testimone in un delitto⁴³.

2.4.6 L'alfabetizzazione mediatica e digitale

Il TUSMA ha attribuito all'Autorità una specifica competenza in materia di monitoraggio dell'attività di promozione dell'alfabetizzazione mediatica e digitale attraverso la redazione di relazioni annuali (art. 4, comma 4). L'Autorità, già

prima della novella legislativa, aveva predisposto in via sperimentale una relazione annuale sulle attività di monitoraggio condotte tra il novembre 2022 e l'ottobre 2023, anche ai sensi delle linee guida della Commissione europea⁴⁴. AGCOM ha avviato un tavolo di coordinamento in materia di alfabetizzazione mediatica e digitale, con lo scopo di favorire la raccolta e la catalogazione delle principali misure, iniziative e *best practices*. L'organismo si è riunito per la prima volta il 2 dicembre 2024 e ne fanno parte: nove istituzioni nazionali (ministero delle Imprese e del Made in Italy, ministero dell'Istruzione e del Merito, ministero della Cultura, Dipartimento per le politiche della famiglia presso PCM, Consiglio Nazionale degli Utenti presso AGCOM, Tavolo Dirigenti Co.re.com., Garante per la Protezione dei Dati Personali, Istituto Nazionale di Documentazione Innovazione e Ricerca Educativa (INDIRE), Istituto Nazionale per la Valutazione del Sistema Educativo di Istruzione e di Formazione - INVALSI); oltre a dieci operatori nel settore dei servizi media e dei servizi digitali e relative associazioni, sette associazioni, fondazioni e organizzazioni della società civile⁴⁵. Partecipano inoltre al tavolo come osservatori due fornitori di servizi media audiovisivi in ambito locale e relative associazioni; un operatore nel settore delle comunicazioni elettroniche; cinque soggetti tra centri di ricerca, società scientifiche ed esperti della materia; quattro organizzazioni di altro tipo⁴⁶.

⁴³ Cfr. delibera n. 140/24/CSP.

⁴⁴ Cfr. Comunicazione della Commissione europea del 23 febbraio 2023 «Orientamenti a norma dell'articolo 33 bis, paragrafo 3, della direttiva sui servizi di media audiovisivi relativi all'ambito di applicazione delle relazioni degli Stati membri sulle misure di promozione e sviluppo dell'alfabetizzazione mediatica».

⁴⁵ Discovery, Mediaset, Rai, Sky, Tim, Anitec-Assinform, Confindustria RadioTV, Google Italy, Tiktok, X (Ex Twitter), Fondazione Art.49, Fondazione SOS Il Telefono Azzurro Onlus ETS, Italian Digital Media Observatory (IDMO), Istituto degli Innocenti, Moige APS- Movimento Italiano Genitori, Save The Children, Parole O_Stili.

⁴⁶ Rete 7, Aeranti-Corallo, Vodafone Italia, Associazione Italiana di Sociologia - Sezione Educazione (AIS EDU), Associazione Italiana di Sociologia - Sezione Processi e Istituzioni Culturali (AIS PIC), Società Italiana Sociologia Cultura Comunicazione (SISCC), Osservatorio Giovani presso l'Università degli Studi di Napoli Federico II, Prof. Christian Tarchi – Università degli Studi di Firenze, Italian Interactive Digital Entertainment Association (IIDEA), Ente Autonomo Giffoni Experience, Associazione Protezione Diritti e Libertà Privacy APS, Federazione Italiana Diritti Umani (FIDU) ETS

Attraverso il lavoro del tavolo di coordinamento, l'invio di specifiche richieste di informazioni agli operatori interessati e un'attività di analisi *desk* degli Uffici dell'Autorità, ha elaborato la "Relazione di monitoraggio in materia di alfabetizzazione mediatica e digitale - anno 2024", inviata al ministero delle Imprese e del made in Italy (MIMIT) che la utilizzerà per il monitoraggio triennale da inviare alla Commissione europea.

La relazione di AGCOM indica: *a)* la coesistenza di iniziative caratterizzate da obiettivi simili messe in campo in maniera indipendente da diversi attori, nazionali e locali, istituzionali e non; *b)* una specifica attenzione a percorsi formativi di alfabetizzazione ai linguaggi mediali rivolti a una platea in età scolastica, nonché a iniziative con *target* più ampi in materia di disinformazione in periodo elettorale; *c)* l'enfasi attribuita alla dimensione della *digital safety* e/o della sicurezza in rete, che resta prioritaria per numerosi soggetti coinvolti in misure e iniziative di alfabetizzazione digitale e mediatica; *d)* un insieme di misure, strumenti e disposizioni che rischiano di accrescere la parcellizzazione e la sovrapposizione delle competenze istituzionali; *e)* la mancanza di forme di coordinamento nazionale o comunque di raccordo delle diverse iniziative; *f)* l'assenza di strumenti di misurazione delle *performance* da parte degli operatori.

L'Autorità approfondirà nei prossimi mesi, attraverso il tavolo di coordinamento, le tipologie di attività, le iniziative e le misure che meglio possono rientrare nell'ambito dell'alfabetizzazione digitale e mediatica, nonché i più opportuni strumenti di valutazione. Nel confronto con i Co.re.com, l'Autorità ha inoltre proseguito la sua attività di promozione e coordinamento delle iniziative di *media education* delegate ai comitati. L'Autorità ha inoltre avviato un confronto con il ministero dell'Istruzione e del merito (MIM) finalizzato alla valorizzazione dei percorsi formativi nell'ambito dell'insegnamento scolastico dell'educazione civica, che si è concluso con la sottoscrizione di un protocollo di intesa, il 19 dicembre 2024. Il Ministero, tramite i competenti Uffici scolastici regionali, si impegna a promuovere, nel rispetto della autonomia delle istituzioni scolastiche, i percorsi formativi, dichiarati dall'Autorità conformi all'atto di indirizzo, ai fini del loro eventuale inserimento, all'interno del curriculum di educazione civica e del relativo monte orario annuale, previsto dall'art. 2, comma 3, della legge

n. 92/2019. In particolare, AGCOM si impegna ad attestare la conformità dei programmi dei percorsi formativi di cittadinanza digitale, promossi dai Co.re.com., ai criteri indicati nell'atto di indirizzo, approvato con delibera n. 177/24/CONS, che stabilisce i requisiti per la realizzazione di percorsi formativi digitali in ambito scolastico, anche volti al conseguimento del c.d. Patentino digitale o di cittadinanza digitale, da parte dei Co.re.com., e destinati agli studenti della scuola secondaria di primo o secondo grado.

Finora, l'Autorità ha certificato la conformità all'atto di indirizzo dei percorsi formativi di cittadinanza digitale avviati da otto Co.re.com. (Basilicata, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Sicilia e Toscana), con il coinvolgimento di migliaia di studenti, anche attraverso la concessione del patrocinio e l'autorizzazione all'uso del logo dell'Autorità, ai sensi dell'art. 5, comma 2, dell'atto di indirizzo, garantendo la propria partecipazione alle attività didattiche attraverso un modulo di 2 ore elaborato *ad hoc* e costituito da videolezioni e materiali di approfondimento. L'Autorità ha completato l'attività di ricerca in materia di fabbisogni di alfabetizzazione digitale e mediatica nelle diverse fasce di età, avviata lo scorso anno attraverso la predisposizione di uno specifico questionario e l'affidamento della fase di rilevazione sul campo a un operatore specializzato in ricerche di mercato. Il report finale analizza: *a)* la disponibilità di dispositivi tecnologici nella popolazione, la frequenza di accesso a Internet, le principali attività svolte online e le modalità utilizzate dai genitori per regolare l'accesso ai media; *b)* il livello di preoccupazione per le principali attività e i contenuti che possono costituire fattori di rischio nell'ambiente mediatico, la relativa frequenza di esposizione o fruizione e le relative reazioni dei cittadini, nonché il livello di fiducia nei confronti della capacità di determinati attori istituzionali, operatori di mercato e altri soggetti, di tutelare gli utenti e impegnarsi a favorire un utilizzo critico e consapevole dei mezzi di comunicazione e le figure di riferimento a cui i cittadini ricorrono per avere indicazioni e suggerimenti per un utilizzo critico e consapevole dei mezzi di comunicazione; *c)* il tema dell'*algorithmic literacy*, attraverso l'analisi dell'*algorithmic awareness* e dell'utilizzo dei principali strumenti di *curation* e segnalazione messi a disposizione dalle piattaforme da parte della popolazione italiana e la creazione di un indice di *algorithmic*

literacy. Il rapporto di ricerca sarà pubblicato e condiviso con i principali *stakeholder* aderenti al tavolo.

L'Autorità partecipa anche ai lavori del Comitato consultivo interistituzionale per l'alfabetizzazione mediatica e digitale, di cui all'articolo 8, comma 2, del TUSMA, incaricato di elaborare il nuovo Codice di autoregolamentazione media e minori.

Infine, è proseguito il confronto internazionale con altre Autorità di regolamentazione impegnate sui temi della *media literacy*, attraverso la partecipazione alla *Media & Information Literacy Task Force* di EPRA e al *Media Literacy Action Group* di ERGA. In particolare, nell'ambito dei lavori di quest'ultimo gruppo di lavoro, è stato recentemente pubblicato un *Handbook on Media Literacy Best Practices*, che include il tavolo di coordinamento e l'attività di ricerca sui fabbisogni di alfabetizzazione digitale e mediatica tra le *best practices* adottate dai regolatori europei dei servizi media audiovisivi.

2.4.7 La tutela dei consumatori e degli utenti

L'Autorità ha svolto attività di vigilanza e sanzionatoria a tutela dell'utenza in materia di pubblicità e ulteriori obblighi in capo ai fornitori di servizi di media audiovisivi. Nel periodo di riferimento sono stati avviati 21 procedimenti sanzionatori di cui cinque in ambito nazionale e 16 in ambito locale.

Per questi ultimi, l'attività di vigilanza è stata condivisa con i Co.re.com. La maggior parte dei procedimenti si è conclusa con un'ordinanza-ingiunzione; complessivamente sono state inflitte sanzioni per una somma pari a 218.299 euro.

Sono stati inoltre emessi 20 provvedimenti di archiviazione in via amministrativa riguardanti approfondimenti preistruttori svolti a seguito di segnalazioni, di cui 14 in materia di tutela dei minori (v. par. 2.4.5).

2.5

Gli indicatori dell'azione regolamentare

I principali indicatori utilizzati dall'Autorità per monitorare i vari aspetti che caratterizzano il pluralismo (esterno, interno, sociale, culturale) sono riportati nella Tabella 2.5.1⁴⁷. Nell'intento di fornire informazioni sintetiche, una corretta lettura degli indicatori non può prescindere dall'azione regolamentare e dall'analisi degli scenari di mercato così come descritti nei paragrafi precedenti.

Relativamente al pluralismo esterno, gli indicatori di concorrenza (indici di concentrazione) mostrano uno scenario alquanto variegato a seconda del mezzo di comunicazione considerato. Sul quadro concorrenziale, infatti, influiscono le differenze nella struttura dei costi, negli investimenti, nella normativa di riferimento e nell'ammontare di risorse che caratterizzano i diversi mezzi. Si registra un maggior livello di concorrenza nell'editoria e nella radio a cui si contrappone una maggiore concentrazione nella televisione in chiaro e a pagamento. Gli indici di concentrazione sono rimasti relativamente stabili dal 2020 al 2024, con variazioni minime: in diminuzione per la radio, l'editoria e la televisione a pagamento; in aumento per la televisione in chiaro.

Gli indicatori relativi al pluralismo interno sono utilizzati, in particolare, per monitorare le trasmissioni radiotelevisive, inclusi gli obblighi di programmazione della Rai. Con specifico riferimento ai contenuti di tipo informativo, cruciali per la formazione dell'opinione pubblica, le ore dedicate all'offerta di contenuti informativi dal servizio pubblico, di poco superiori alle 6.600 ore nel 2024, si sono leggermente ridotte rispetto al precedente periodo di rilevazione.

Per ciò che riguarda il pluralismo sociale, l'attività di monitoraggio è realizzata attraverso l'utilizzo di indicatori volti a misurare lo spazio destinato alle diverse istanze sociali, politiche e culturali presenti nel Paese, basati sul tempo di parola destinato ai diversi soggetti nei telegiornali di tutte le emittenti. In linea con gli anni passati, emerge che nel corso del 2024 poco oltre il 60% del tempo di parola è stato destinato agli organi costituzionali e ai partiti politici. Più in dettaglio, rispetto al 2023, si registra una riduzione del tempo di parola destinato agli organi costituzionali, sceso di 4,7 punti percentuali al 32,3%, così come, ma in misura più lieve, ai partiti politici il cui tempo di parola è stato di 29,8%. Seguono con maggior distacco il "Vaticano/Chiesa Cattolica"⁴⁸, con l'8,3% in crescita di 1,2 punti percentuali, le amministrazioni locali, con il 7,1% in riduzione di 0,7 punti percentuali, e l'Unione Europea con un valore stabile all'1,9%. Infine, è da registrare la crescita di 4,8 punti percentuali del tempo di parola destinato ad "altri soggetti" che, pertanto, nel 2024 raggiunge il 20,6%. Un dato di particolare interesse è la crescita, rispetto al precedente periodo di rilevazione, del tempo di parola destinato agli "uomini" (73,1% del tempo di parola, a fronte del 67,3% dell'anno precedente).

Gli indicatori di monitoraggio predisposti al fine di vigilare sull'evoluzione del pluralismo culturale, in considerazione di quanto descritto nel paragrafo 2.3.4 in merito al rispetto delle soglie minime di legge delle quote di programmazione e investimento in opere europee e di produttori indipendenti, mostrano un incremento, rispetto al 2023, sia nella quota di programmazione, sia negli investimenti.

⁴⁷ La Tabella con tutti gli indicatori è pubblicata integralmente nell'Appendice Statistica allegata alla Relazione annuale – cfr. Appendice Statistica – Tavola A2.39.

⁴⁸ I criteri di rilevazione di GECA indicano, tra i "soggetti confessionali" rilevati, "Vaticano e Chiesa Cattolica"

Tabella 2.5.1 - Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - settore media

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2020	Valore 2021	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024
Pluralismo esterno	Indice di concentrazione	Indice CR4 - televisione in chiaro	88,9%	88,9%	88,4%	89,1%	89,3%
		Indice CR4 - televisione a pagamento	94,5%	92,2%	89,6%	87,3%	86,9%
		Indice CR4 - settore radio	56,3%	57,2%	56,7%	56,6%	56,5%
		Indice CR4 - editoria quotidiana	61,2%	59,3%	58,3%	56,0%	56,3%
	Tirature quotidiani	Tirature del <i>leader</i> di mercato	17,6%	17,7%	17,6%	15,8%	15,1%
Pluralismo interno	Pluralismo informativo	Numero di ore di informazione – servizio pubblico radiotelevisivo ⁽¹⁾	6.047	6.266	6.775	6.747	6.627
Pluralismo sociale	Tempo di parola dei soggetti sociali	Organi Costituz.	26,7%	24,7%	23,0%	37,0%	32,3%
		Partiti	21,9%	27,1%	37,0%	30,4%	29,8%
		Vaticano/ Chiesa Cattolica	3,8%	4,9%	6,3%	7,1%	8,3%
		Ammin. locali	12,5 %	6,9%	4,7%	7,8%	7,1%
		UE	4,9%	4,5%	6,8%	1,9%	1,9%
		Altri soggetti	30,1%	31,9%	22,3%	15,8%	20,6%
		Presenza di uomini e donne: tempo di parola dei soggetti politici nei tg – tutte le emittenti	Uomini 84,0% Donne 16,0%	Uomini 82,0% Donne 17,9%	Uomini 83,9% Donne 16,1%	Uomini 67,3% Donne 32,8%	Uomini 73,1% Donne 26,9%
Pluralismo culturale	Obblighi di programmazione e investimento	Quote di programmazione di opere europee - media dei principali <i>broadcaster</i> : superamento in percentuale della soglia minima ⁽²⁾	28%	22%	31%	23%	25%
		Investimento in opere europee di produttori indipendenti - media dei principali <i>broadcaster</i> : superamento in percentuale della soglia minima ⁽²⁾	96%	89%	94%	72%	81%

Nota: i valori della tabella si riferiscono all'anno solare salvo diversamente indicato.

(1) Oltre ai TG in onda su Rai1, Rai2 e Rai3, sono incluse anche le ore di informazione trasmesse tramite il canale Rai News.

(2) I dati sono resi disponibili l'anno successivo a quello di rilevazione.

3.

I SERVIZI INTERNET
E LE PIATTAFORME *ONLINE*

3.1

I mercati

I servizi digitali, e in particolare le piattaforme *online*, svolgono un ruolo economico e sociale sempre più importante, ampliando per le imprese opportunità di scambi commerciali e di accesso a una base di clientela più vasta, e offrendo ai consumatori un'estesa gamma di canali di comunicazione e di modalità di soddisfazione delle esigenze di consumo di beni e servizi.

Inoltre, la rapida crescita di grandi **piattaforme globali**, che operano in una molteplicità di ecosistemi digitali e dispongono di una straordinaria mole di dati, conferisce loro indubbi vantaggi competitivi.

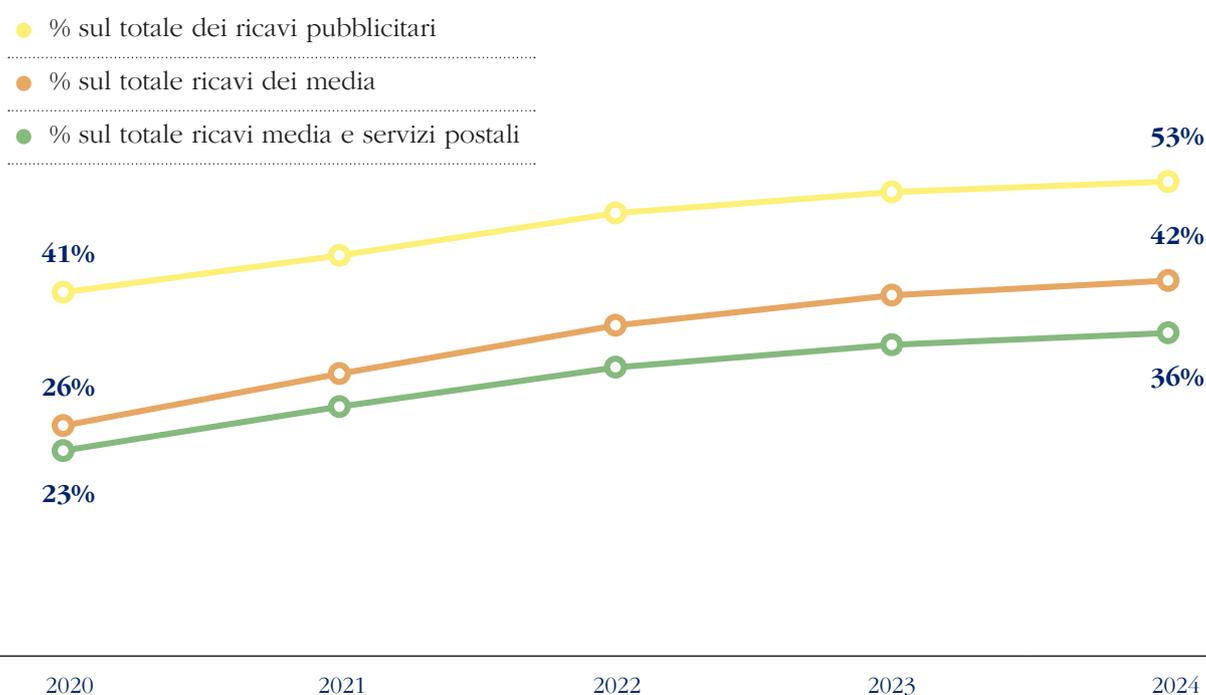
Limitando l'analisi agli ambiti oggetto di regolazione dell'Autorità, nel settore dei servizi digitali, si conferma l'aumento del peso economico delle piattaforme sul mercato nazionale, che può essere anzitutto osservato attraverso l'evoluzione dei ricavi complessivi realizzati nei settori delle comunicazioni (Grafico 3.1.1).

Il quadro che emerge dal Grafico 3.1.1 è significativo: considerando i ricavi da inserzioni pubblicitarie su tutti i mezzi di comunicazione, nel periodo 2020-2024, le piattaforme registrano un incremento della propria quota di circa 12 punti percentuali, superando ampiamente il 50% del totale dei ricavi pubblicitari.

Allo stesso modo, se si considera il totale delle entrate dei media (pubblicitarie, da utenza finale e di fonte pubblica), nel quinquennio di riferimento, l'incidenza delle piattaforme è aumentata di oltre 16 punti percentuali, raggiungendo valori superiori al 40% delle entrate.

Tale incremento è riconducibile principalmente alla componente pubblicitaria, in cui la progressiva concentrazione di risorse in favore delle piattaforme avviene a scapito degli operatori tradizionali (editori e concessionarie). Come si vedrà in seguito, tale tendenza è connessa a fattori strutturali di mercato, strategie adottate dagli operatori e modalità di transazione degli spazi pubblicitari. Altret-

Grafico 3.1.1 - Incidenza delle piattaforme *online* nei settori delle comunicazioni (ricavi, %) – anni 2020-2024



tanto determinante, come anticipato nel capitolo 2, è la crescita del peso delle piattaforme nell'offerta dei servizi audiovisivi *online* a pagamento.

Infine, anche con riferimento ai ricavi ottenuti nei servizi postali di consegna dei pacchi, emerge come il peso delle piattaforme sui ricavi totali sia cresciuto di circa 13 punti percentuali negli ultimi cinque anni, superando il 33% degli introiti. Tale fenomeno è legato ai processi di trasformazione dei modelli di produzione e di consumo in atto, quali la progressiva diffusione dell'*e-commerce* e la conseguente flessione dei servizi postali tradizionali, che hanno agevolato l'ingresso e l'espansione delle piattaforme globali.

3.1.1 Il settore pubblicitario e la pubblicità *online*

L'analisi dei ricavi da inserzioni pubblicitarie su tutti i media – radio, tv, editoria e *online* – evidenzia il progressivo spostamento degli investimenti pubblicitari verso internet, a scapito dei mezzi tradizionali.

Ciò acquisisce particolare importanza se si

considera la crescente rilevanza della componente pubblicitaria rispetto alle risorse complessive dei mezzi di comunicazione (tradizionali e *online*). Nel 2024, i ricavi da inserzionisti arrivano a costituire il 60,9% del valore economico complessivo dei media, che include anche i ricavi per l'acquisto di contenuti da parte degli utenti e le risorse pubbliche.

Con riferimento al solo settore pubblicitario, si registra un aumento complessivo del 47,1% rispetto al 2020, come evidenzia il Grafico 3.1.2.

La dinamica complessiva deve essere valutata in relazione alle diverse componenti che concorrono a determinarne l'evoluzione. Il Grafico 3.1.2 **mostra che la crescita è legata in gran parte all'aumento della pubblicità *online***, in valore assoluto e in percentuale sul totale. I media tradizionali, già in difficoltà nel periodo precedente, evidenziano un andamento altalenante: televisione e radio registrano un recupero moderato, mentre l'editoria cartacea conferma il suo perdurante declino.

Grafico 3.1.2 - Ripartizione dei ricavi pubblicitari per mezzo (% , milioni di euro) – anni 2020-2024

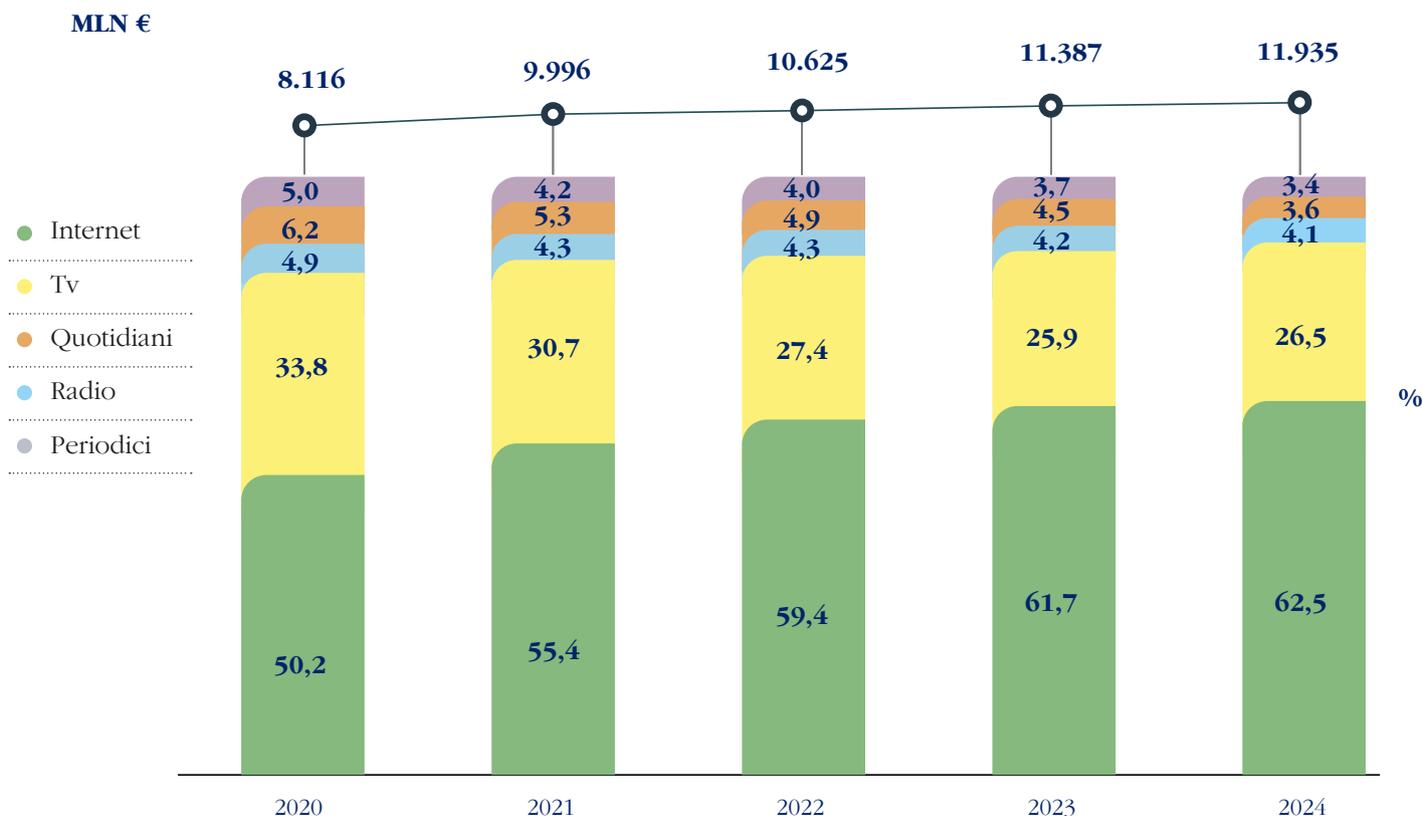
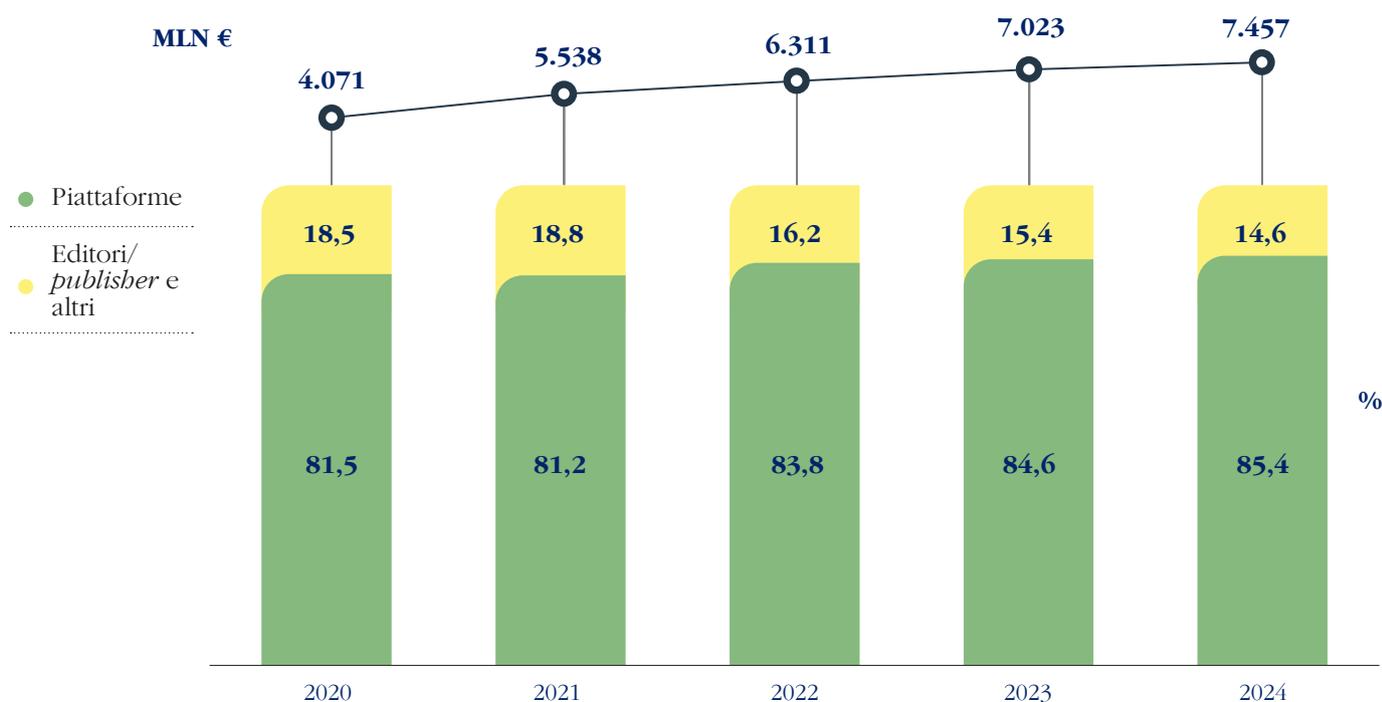


Grafico 3.1.3 - Incidenza delle piattaforme nella pubblicità *online* (% sul totale dei ricavi) – anni 2020-2024



La ripartizione delle risorse pubblicitarie sui diversi mezzi di comunicazione nel quinquennio esaminato rivela, accanto al citato ampliamento del divario fra la pubblicità *online* e gli altri settori, la parziale tenuta dei segmenti televisivo e radiofonico: se la radio mostra dal 2021 una crescita costante (+1,2% nel 2024), la televisione alterna fasi di contrazione e di ripresa, chiudendo l'ultimo anno con un +7,2%. Al contrario, la crisi strutturale del comparto editoriale continua a riflettersi anche sulle entrate degli inserzionisti, che nell'ultimo anno registrano un calo del 16,3% nei quotidiani e del 5,5 nei periodici.

L'analisi della composizione della pubblicità *online* (Grafico 3.1.3) mostra una progressiva **concentrazione delle risorse pubblicitarie** nel settore delle piattaforme. L'incidenza delle piattaforme sui ricavi lordi complessivi – quali la raccolta pubblicitaria sui propri siti e applicazioni e l'attività di intermediazione svolta per conto di terzi, al lordo delle quote retrocesse – registra una crescita sostanziale. Dopo una lieve flessione registrata nel 2021, la quota delle piattaforme cresce progressivamente fino a raggiungere, nel 2024, un valore superiore all'85%. Si registra inoltre l'erosione dei volumi di pubblicità gestiti e intermediati da *publisher* e concessionarie tradizionali, la cui quota di mercato risulta progressivamente marginalizzata.

Tale dinamica conferma le persistenti difficoltà incontrate dagli attori tradizionali nel mantenere adeguati livelli di competitività rispetto alle piattaforme internazionali.

Le ragioni della forte crescita delle piattaforme sono da ricercarsi nella combinazione di diversi fattori: le caratteristiche economiche del comparto (presenza di esternalità di rete, rendimenti crescenti di scala, *sunk cost*, ostacoli al *multiboming* e allo *switching*), le strategie di integrazione verticale e di differenziazione orizzontale adottate nel corso degli anni e il consolidarsi di *partnership* globali fra le principali piattaforme (in particolare con quelle dell'*e-commerce*),

Grazie a tali strategie, le piattaforme attraggono un pubblico sempre più ampio attraverso la vasta gamma dei propri servizi offerti e raccolgono grandi quantità di dati sugli utenti. Il patrimonio di informazioni raccolto viene analizzato con tecniche di *big data analysis*, per profilare gli utenti e rendere così l'**intermediazione delle piattaforme sempre più essenziale per gli investitori pubblicitari**.

La filiera pubblicitaria *online* si basa su sistemi automatici di compravendita degli spazi pubblicitari gestiti da piattaforme tecnologiche. Tali sistemi sollevano problemi di trasparenza e

limitano il controllo degli inserzionisti sulla *performance* delle proprie campagne pubblicitarie e, di conseguenza, il sistema pubblicitario dipende sempre più dagli intermediari tecnologici (*ad network*, *network* di affiliazione, motori di ricerca, *social network*). In tale contesto, le piattaforme occupano una posizione di rilievo nell'intera catena del valore pubblicitario, detenendo le quote di ricavi più alte in ogni fase. Al contempo, le piattaforme utilizzano raramente servizi di intermediazione di operatori terzi; invece, i *publisher* e le concessionarie tradizionali dipendono fortemente dai servizi di intermediazione delle piattaforme e presentano quote molto inferiori nella filiera.

In analogia a quanto si osserva a livello mondiale¹, tali fattori contribuiscono a mantenere una **struttura del comparto nazionale della pubblicità online altamente concentrata**.

La ripartizione dei ricavi per operatore mostra un mercato decisamente polarizzato: pochi operatori (per lo più piattaforme internazionali) occupano le prime posizioni, in crescita anche nel 2024, mentre un'ampia platea di attori assume un peso sempre più marginale.

Nel dettaglio, **i primi tre operatori rappresentano oltre il 70% del valore complessivo stimato del mercato**, sia per quanto riguarda i ricavi lordi da inserzioni *online* (che includono entrate da inserzioni pubblicitarie sui propri siti e applicazioni e attività di intermediazione pubblicitaria condotta per terzi, al lordo della quota retrocessa), sia per le entrate nette pubblicitarie (ricavate dalla vendita di spazi propri o di terzi, al netto della quota retrocessa ai proprietari dei siti o applicazioni).

Alphabet/Google e Meta/Facebook confermano infatti la propria rilevanza in termini di risorse da pubblicità *online*, con fatturati complessivamente intermediati (o ricavi lordi) **in crescita di oltre l'80%** rispetto all'inizio del periodo. Segue Amazon che, nonostante registri un'ampia crescita, in termini assoluti e come quota sul totale delle risorse, non raggiunge ancora i livelli del secondo operatore.

3.1.2 I motori di ricerca, l'intermediazione e gli altri servizi delle piattaforme online

Nell'ecosistema di Internet, la gamma dei servizi offerti dalle piattaforme è in costante espansione, con un impatto profondo sui settori delle comunicazioni e, più in generale, sulle attività di cittadini e imprese. Le piattaforme *online*, infatti, forniscono infrastrutture e servizi di *cloud* (accesso a Internet; CDN; servizi di *hosting*); *software* e programmi applicativi (sistemi operativi; *browser*, *suite office*); servizi di *e-commerce* (*direct* e *retail*) e intermediazione; motori di ricerca (generici e tramite assistenza vocale) e *social network*, generici e specializzati; servizi di messaggistica istantanea; servizi pubblicitari; servizi audiovisivi (*video sharing*; *video streaming*; VOD); servizi di geolocalizzazione e altri servizi di comunicazione (es. e-mail); sistemi di pagamento e tecnologie emergenti (tra cui servizi di intelligenza artificiale, *quantum computing*, etc.).

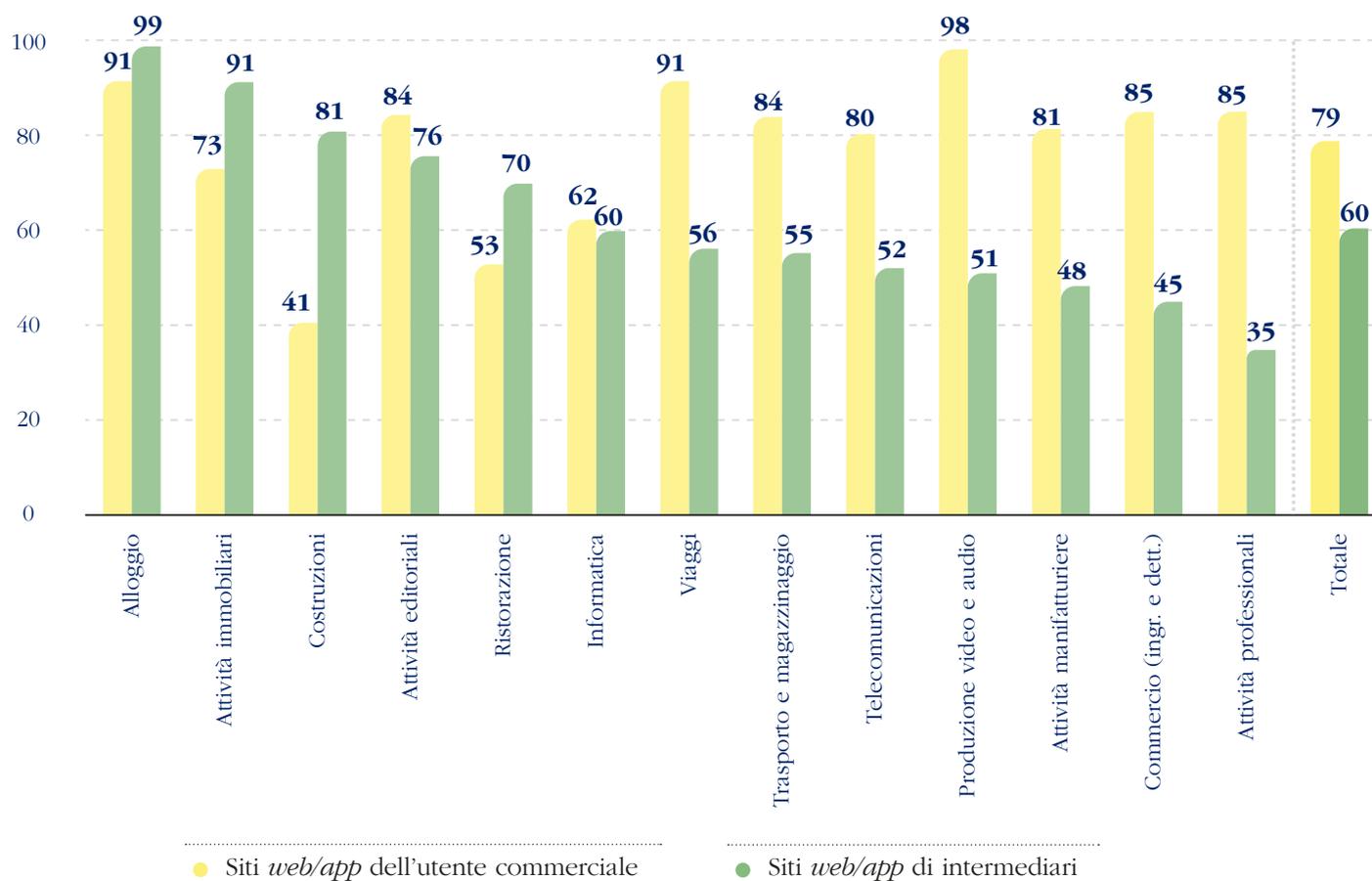
Nel 2024, il volume complessivo di ricavi generato da Alphabet/Google, Amazon, Apple, META/Facebook e Microsoft aumenta dell'11%, raggiungendo quasi 1.800 miliardi di dollari², con un incremento del 67% rispetto al 2020. Gli ampi margini di profitto realizzati, unitamente alla possibilità di operare su scala globale, consentono alle piattaforme di effettuare ingenti investimenti in tecnologia e in ricerca. Al contempo, le strategie di integrazione verticale e di differenziazione orizzontale, sottese all'offerta integrata di molteplici servizi *online*, e la disponibilità di grandi quantità di dati sugli utenti contribuiscono al consolidamento delle posizioni di forza delle piattaforme nei diversi mercati in cui operano.

Focalizzando l'analisi sui servizi *online* regolati dall'Autorità, attraverso il regolamento **Platform to Business** (c.d. regolamento P2B), i dati Comscore mostrano che i motori di ricerca nel mese medio del 2024 sono stati utilizzati in Italia dal 94% degli utenti unici di Internet. Il loro modello di *business* si basa essenzialmente sulla raccolta pubblicitaria, il cui andamento complessivo è stato analizzato nel paragrafo precedente.

1 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A3.4.

2 Considerando il tasso di cambio medio annuo, il valore in euro dei ricavi complessivi conseguiti dalle cinque piattaforme è pari 1.652 miliardi nel 2024.

Grafico 3.1.4 - Imprese italiane con almeno 10 addetti che realizzano vendite sul *web*, per settore merceologico e canale di vendita (% sul totale; 2023)



Fonte: Istat (rilevazione 2024)

Relativamente ai servizi di intermediazione *online* previsti dal regolamento P2B – quali *e-commerce marketplace*; *marketplace* specializzati³; pagine degli utenti commerciali all'interno di social media; *app-store* e altri servizi di intermediazione (inclusi i servizi di comparazione di prezzi) – i dati evidenziano come il numero medio mensile di utenti unici italiani di siti e *app* di vendita *online* (inclusi i *marketplace*) diminuisca del 2% rispetto al 2023, anche se aumenta il tempo di navigazione, con le piattaforme che mantengono stabilmente i primi posti nei *ranking* delle diverse categorie merceologiche.

Nel 2024, la prima piattaforma di *food delivery* (*Too Good To Go*) raggiunge 3,3 milioni di utenti, che crescono del 9% a fronte di un incremento del 13% dei minuti trascorsi nella consultazione dei servizi offerti. Le piattaforme più utilizzate per la comparazione dei prezzi e nel settore

dei viaggi mostrano, nel mese medio dell'anno, una contrazione del tempo speso (rispettivamente del 13% e dell'8%), sebbene il volume di utenti unici rimanga sostanzialmente stabile (6,9 milioni per la prima piattaforma di comparazione dei prezzi, in crescita dello 0,4%; 14,4 milioni per la principale piattaforma di servizi *online* legati ai viaggi, in contrazione dello 0,8%)⁴.

Per gli utenti finali le piattaforme rimangono quindi lo strumento preferenziale per usufruire di innumerevoli servizi. Tuttavia, nel settore dell'intermediazione *online* i rapporti tra consumatori e utenti commerciali sono caratterizzati da una frequente condizione di dipendenza dei secondi rispetto ai primi.

Tale fenomeno è presente anche nel contesto economico italiano, come dimostrano i dati sul ricorso degli utenti commerciali alle piattafor-

³ Ad esempio, nei settori di viaggi e soggiorni; trasporti; ristorazione e distribuzione pasti; moda; design e arredamento; intrattenimento; *e-learning*.

⁴ Cfr. Comscore, rilevazioni *Media Trend*, in particolare per le categorie “*retail*”, “*retail-food*”, “*comparison shopping*” e “*travel*”.

me nella propria attività di vendita. Secondo i dati Istat più recenti, raccolti nel 2024 e riferiti all'attività svolta nell'anno precedente dalle imprese italiane con almeno 10 addetti⁵, il 20,4% delle stesse conclude vendite *online*, servendosi sia di canali diretti (ossia i propri siti e *app*), sia dell'intermediazione delle piattaforme. Sul totale delle imprese che realizzano vendite sul *web*, il 60,4% dichiara di farlo attraverso siti e *app* di intermediazione. Inoltre, rimane significativa, seppur in diminuzione, la percentuale di imprese (il 21,1% di quelle che vendono *online*) che si avvalgono dell'intermediazione delle piattaforme come unico canale di vendita sul *web*.

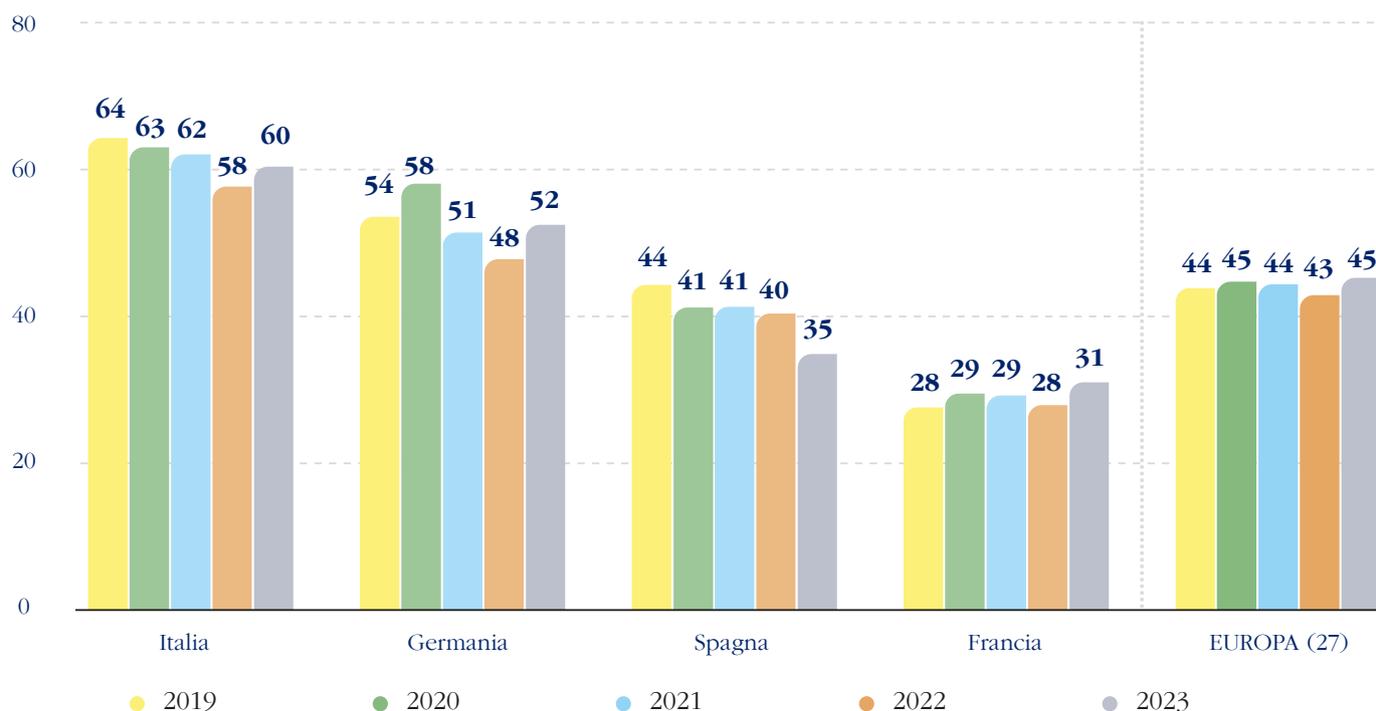
L'analisi dettagliata dell'impiego dei servizi di intermediazione offerti dalle piattaforme (Grafico 3.1.4), mostra come, nel 2023, il fenomeno continui a essere più marcato nel comparto degli alloggi, dove la quasi totalità degli utenti commerciali si affida a intermediari. Per le vendite *online*, oltre alle imprese del settore alberghiero, anche quelle attive nel settore immobiliare, nelle costruzioni e nella ristorazione utilizzano più frequentemente le piattaforme rispetto ai propri siti

e applicazioni. Nella maggior parte delle attività economiche, tuttavia, più della metà delle imprese ricorre a piattaforme per vendere i propri prodotti e servizi sul *web*.

L'Istat stima, inoltre, che nel 2023 il valore delle vendite generato per gli utenti commerciali da ordini ricevuti tramite piattaforme di intermediazione corrisponde a circa il 18% del fatturato totale derivante dalle vendite sul *web*⁶, con un'incidenza particolarmente elevata sul fatturato realizzato *online* dagli operatori della ristorazione (64,9%), del settore delle costruzioni (50,9%) e degli alloggi (50,8%).

Il confronto a livello europeo sul ricorso delle imprese all'intermediazione delle piattaforme (Grafico 3.1.5) mostra come l'Italia presenti valori superiori di 15 punti percentuali rispetto alla media dell'Unione europea. Tale dato sottolinea l'importanza della tutela da garantire all'utenza commerciale e il ruolo determinante dell'operato dell'Autorità nell'applicazione nazionale del regolamento P2B.

Grafico 3.1.5 - Ricorso all'intermediazione delle piattaforme *online* nelle vendite sul *web* in Europa (% di imprese con almeno 10 addetti che realizzano vendite sul *web*)



Fonte: Eurostat (rilevazioni 2020-2024)

⁵ Cfr. Istat (2025), *Imprese e ICT- Anno 2024*.

⁶ Cfr. <https://www.istat.it/comunicato-stampa/imprese-e-ict-anno-2024/>

3.2

L'evoluzione del quadro regolamentare nazionale e dell'Unione europea

La nuova legislatura europea ha confermato la centralità del “*Digital Services Package*” nella regolamentazione dell’ecosistema digitale in Europa, imperniata sull’attuazione del *Digital Services Act* (DSA) e del *Digital Markets Act* (DMA)⁷.

Nel programma di lavoro per il mandato 2024-2029⁸, la Commissione europea attribuisce grande importanza al DSA e al DMA, unitamente al regolamento europeo sull’intelligenza artificiale (*AI Act*)⁹ che fa da cornice al quadro normativo di riferimento in materia di piattaforme, servizi e mercati digitali. Attraverso tali interventi, la Commissione intende semplificare e consolidare la legislazione esistente per eliminare sovrapposizioni e facilitare l’armonizzazione degli ordinamenti nazionali e l’attività delle diverse Autorità di regolazione.

L’Autorità è coinvolta in un complesso sistema di *governance* europea¹⁰, che la vede titolare della doppia funzione di Coordinatore dei servizi digitali (DSC) per l’Italia e di autorità nazionale competente per l’attuazione delle discipline settoriali quali, ad esempio, il diritto d’autore *online*, la regolamentazione dei media digitali, delle piattaforme di *e-commerce* e condivisione video, delle infrastrutture digitali. Nell’esercizio di tali funzioni, nella più ampia cornice delle proprie attribuzioni istituzionali, AGCOM ha partecipato nel periodo di riferimento all’attività degli organismi europei preposti al coordinamento regolamentare in attuazione del *Digital Services Package*.

Per quanto riguarda il Regolamento DSA, con la designazione di AGCOM quale coordinatore dei servizi digitali in Italia, ai sensi del decreto-legge n. 123/2023, convertito con modificazioni dalla legge 13 novembre 2023, l’Autorità

effettua il coordinamento con la Commissione europea, con i Coordinatori dei servizi digitali degli Stati membri e con le Autorità nazionali competenti. Inoltre, AGCOM è diventata membro del Comitato europeo per i servizi digitali (*European Board for Digital Services* - EBDS) previsto all’articolo 61 DSA e pienamente operativo dal 17 febbraio 2024, con riunioni a cadenza mensile, inserendosi nel complesso meccanismo di collaborazione “verticale” dei DSC con il *Board* e con la Commissione.

L’approccio del DSA a favore della cooperazione su scala europea, infatti, non si limita al mero scambio di informazioni, ma comporta l’assunzione di funzioni operative, come l’adozione di pareri relativi a misure i cui effetti ricadono su imprese stabilite in altri Stati membri. Il DSA, in altri termini, delinea processi regolamentari multilivello, nei quali il DSC ha il dovere di informare gli altri coordinatori e la Commissione, in merito all’avvio di un’indagine e all’intenzione di adottare una decisione definitiva e può cooperare con gli altri DSC e con la stessa Commissione nelle fasi di indagine e di reperimento di informazioni.

Sul piano operativo, a differenza degli organismi settoriali (BEREC, *Media Board*, ERG-P), l’EBDS non è indipendente dalla Commissione. Ciò determina un maggior grado di integrazione verticale con le istituzioni UE e una struttura amministrativa composita cui partecipano gli uffici di DG CONNECT e le Autorità nazionali designate come DSC.

Il programma di lavoro per il 2025 ha istituito otto gruppi di lavoro tematici (WG) (v. *infra*), presieduti dalla Commissione, cui partecipano gli esperti nazionali designati dai DSC, tra i quali è nominata un’autorità nazionale con il

7 Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 *relativo a un mercato unico per i servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/EC (regolamento sui servizi digitali)* e Regolamento (UE) 2022/1925 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 settembre 2022 *relativo a mercati equi e contendibili nel settore digitale e che modifica le direttive (UE) 2019/1937 e (UE) 2020/1828 (regolamento sui mercati digitali)*.

8 Le priorità della nuova Commissione sono pubblicate sul sito istituzionale all’URL https://commission.europa.eu/priorities-2024-2029_it

9 Regolamento (UE) 2024/1689 del 13 giugno 2024 *che stabilisce regole armonizzate sull’intelligenza artificiale e modifica i regolamenti (CE) n. 300/2008, (UE) n. 167/2013, (UE) n. 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 e (UE) 2019/2144 e le direttive 2014/90/UE, (UE) 2016/797 e (UE) 2020/1828 (Regolamento sull’intelligenza artificiale)*.

10 Rispetto al quale si v. più approfonditamente il capitolo 5.

ruolo di Vicepresidente. Ciascun gruppo si occupa di un aspetto specifico del regolamento sui servizi digitali.

AGCOM riveste il ruolo di Vicepresidente del *WG 1 - Horizontal and legal issues*, che ha il compito di esaminare questioni legate allo stabilimento principale del prestatore di servizi intermediari, tematiche afferenti all'ambito soggettivo di applicazione del Regolamento, aspetti legali per l'individuazione e classificazione dei servizi intermediari e il calcolo del numero di destinatari del servizio ai sensi dell'art. 24 DSA.

Il secondo gruppo di lavoro (*WG 2 - Working Together*) analizza le modalità di attuazione delle attività di *enforcement* relative ai reclami presentati ai sensi dell'art. 53 del DSA, il coordinamento delle relazioni sulle attività che i DSC sono tenuti a elaborare ai sensi dell'art. 55 del DSA e il coordinamento per la relazione sulla valutazione del rischio (*risk assesment report* - art. 35(2) del DSA) di competenza del DSA Board.

Il terzo gruppo di lavoro (*WG 3 - Content moderation and data access*) esamina le problematiche connesse all'attuazione degli articoli 21 (*"Risoluzione extragiudiziale delle controversie"*), 22 (*"Segnalatori attendibili"*), 24 (*"Obblighi di comunicazione trasparente per i fornitori di piattaforme online"*) e 40 (*"Accesso ai dati"*) del DSA.

Il quarto gruppo di lavoro (*WG 4 - Integrity of the information space*) si concentra sui rischi sistemici derivanti da fenomeni di disinformazione e di *misinformation* e da manipolazioni dell'informazione riconducibili a interferenze straniere che possono incidere sul dibattito pubblico. Oltre alla collaborazione con la Commissione in occasione delle elezioni europee, per le quali l'Autorità ha attuato le linee guida per la gestione dei rischi derivanti dai processi elettorali rivolte alle VLOP/VLOSEs (v. *infra*), l'Autorità ha partecipato al processo di conversione del *Code of practice on disinformation* in Codice di condotta, ai sensi dell'art. 45 DSA. In particolare, AGCOM ha fornito, attraverso il WG 4, il proprio contributo al parere del Comitato, previsto dal paragrafo 4 dell'art. 45. Inoltre, l'Autorità ha partecipato ai lavori di stesura del *"DSA Elections Toolkit for Digital Services Coordinators"* (pubblicato nel febbraio 2025), che raccoglie *best practices* e metodologie per assistere i DSC, nelle attività di loro competenza, in merito ai rischi sistemici

durante le consultazioni elettorali.

Il quinto gruppo di lavoro (*WG 5 - Consumers and online marketplaces*) ha come principale attività lo scambio di esperienze nazionali e lo sviluppo di conoscenze in merito all'applicazione degli art. 30-32 del DSA relativi ai *marketplace online*, ovvero ai possibili profili di interazione con la normativa di settore in materia di tutela dei consumatori fatta salva dal DSA, di particolare importanza per le competenze attribuite all'Autorità.

Il sesto gruppo di lavoro (*WG 6 - Protection of Minors*) si occupa di tutela dei minori e delle linee guida di cui all'art. 28 DSA e dell'adozione di sistemi di verifica dell'età degli utenti quale strumento per la tutela dei minori sulle piattaforme *online*.

Il settimo gruppo di lavoro (*WG 7 - Orders and criminal issues*) ha lo scopo di favorire lo scambio di *best practices*, sviluppare approcci comuni, fornire linee guida e sensibilizzare i DSC coinvolti sulle tematiche quali: ordini di contrastare i contenuti illegali (art. 9 DSA); ordini di fornire informazioni (art. 10 DSA); notifiche di sospetti reati penali che minacciano la sicurezza delle persone (art. 18 DSA); definizione di contenuti illegali secondo la legislazione dell'Unione o nazionale; cooperazione con le forze dell'ordine come flusso orizzontale di lavoro. Le attività di tale gruppo rivestono particolare importanza per l'armonizzazione delle iniziative finalizzate alla rimozione dei contenuti illegali *online* che, come sottolineato, costituisce una finalità primaria del regolamento europeo.

Infine, l'ottavo gruppo di lavoro (*WG 8 - IT Issues*) si occupa degli aspetti IT legati alla piattaforma "Agora", sviluppata per la condivisione dei dati tra i coordinatori dei servizi digitali e la Commissione, attraverso cui avviene il quotidiano scambio di informazioni e notifiche.

I gruppi di lavoro dell'EBDS supportano la Commissione nello svolgimento di attività comuni e nello scambio di informazioni attraverso il sistema Agora, istituito ai sensi dell'articolo 85 DSA. Il funzionamento di Agora prevede la gestione di attività di registro per le piattaforme *online* e dei meccanismi di cooperazione transfrontaliera previsti dal DSA per lo svolgimento dei procedimenti di vigilanza e sanzionatori, nonché la no-

tifica delle comunicazioni ufficiali che riguardano il funzionamento del *Board*. Lo scambio di tali informazioni è puntualmente disciplinato dal Regolamento di esecuzione (UE) 2024/607 del 15 febbraio 2024, relativo alle modalità pratiche e operative per il funzionamento del sistema di condivisione delle informazioni.

Il 19 febbraio 2025 l'EBDS ha celebrato il primo anno di attività con una riunione plenaria nel corso della quale è stato tracciato un bilancio delle attività svolte.

L'occasione ha consentito anche all'AGCOM di presentare un riepilogo delle principali attività condotte in qualità di membro del *Board* e nell'esercizio del proprio ruolo istituzionale (al contempo di DSC e di autorità competente in materia di media, *copyright*, comunicazione politica e risoluzione delle controversie). Questo aspetto ha rappresentato un punto di forza nella capacità di assicurare un efficace coordinamento con la Commissione e gli altri DSC, ai fini dell'adozione di pareri consultivi e posizioni comuni dell'EBDS in varie materie. Una specifica linea di attività ha riguardato l'interazione tra il DSA e la direttiva SMAV in materia di tutela dei minori, alla luce delle previsioni dell'articolo 28 DSA. In particolare, AGCOM, in qualità di autorità di presidenza di ERGA, ha promosso il coinvolgimento nella *taskforce* dell'EBDS dedicata ai sistemi di *age verification*. Tale iniziativa ha consentito di orientare l'attività del *Board* verso una maggiore coerenza con le misure adottate nei confronti delle piattaforme di condivisione video, ai sensi della direttiva SMAV.

L'Autorità ha contribuito attivamente alle misure adottate in materia di integrità elettorale e, in particolare, all'adozione delle *Election Guidelines* della Commissione in occasione delle elezioni europee. Tale strumento ha anticipato l'adozione del Regolamento su *Political Advertising* e dell'*AI Act* e garantito il rispetto degli impegni assunti con il *Code of Practice on Disinformation*.

AGCOM ha assicurato l'applicazione nazionale di tali misure mediante un esplicito richiamo nei propri regolamenti in materia di *par condicio*, adottati in occasione delle ultime elezioni europee e amministrative. Più di recente, l'Autorità ha cooperato nel *Board* per l'adozione dell'*Elections Toolkit*¹¹ e dello strumento *Incident Response Framework*.

Infine, l'Autorità ha contribuito all'avvio della consultazione pubblica relativa all'adozione di un atto delegato per l'accesso ai dati di VLOPs e VLOSEs da parte delle Autorità nazionali e dei ricercatori abilitati ai sensi dell'articolo 40 DSA¹².

Il contributo alla definizione della nuova *governance* europea dei servizi digitali ha riguardato anche l'attuazione di un altro pilastro del nuovo quadro normativo europeo, il **Digital Markets Act (DMA)**, con la partecipazione al **DMA High Level Group**¹³. Il gruppo, presieduto dalla Commissione, è composto da rappresentanti delegati dalle reti di cooperazione regolamentare, quali: Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC); Garante europeo della protezione dei dati (EDPS); Comitato europeo per la protezione dei dati (EDPB); Rete europea della concorrenza (ECN); Rete di cooperazione per la tutela dei consumatori (CPC); Gruppo dei regolatori europei per i servizi di media audiovisivi (ERGA) a cui è subentrato il nuovo Comitato europeo dei servizi di media (EBMS) in virtù dell'entrata in vigore del regolamento EMFA (paragrafo 2.2.1.). Nel periodo di riferimento si sono svolte tre riunioni del **DMA High Level Group** oltre agli incontri di livello tecnico che si svolgono nell'ambito di sottogruppi tematici dedicati. Tra questi si segnala l'istituzione di un gruppo di lavoro, cui AGCOM partecipa, dedicato all'intelligenza artificiale e al coordinamento normativo tra DMA e *AI Act*.

Considerato che l'utilizzo dei sistemi di intelligenza artificiale (IA) e delle relative applicazioni è destinato a incidere profondamente

11 https://commission.europa.eu/content/elections-toolkit_en

12 https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13817-Delegated-Regulation-on-data-access-provided-for-in-the-Digital-Services-Act_en

13 L'organismo di coordinamento delle reti di regolatori settoriali istituito ai sensi dell'art. 40, con decisione della Commissione nel 2023, *C(2023) 1833 final Commission decision of 23.3.2023 on setting up the High-Level Group for the Digital Markets Act*.

sui mercati regolati e sui diritti che l'Autorità è chiamata a tutelare¹⁴, AGCOM ha dato impulso a una serie di attività. È stato inizialmente istituito un Comitato sull'intelligenza artificiale (delibera n. 11/24/CONS), composto di esperti e docenti universitari¹⁵, a supporto dell'attività istituzionale nazionale e internazionale. Successivamente, in sede di riorganizzazione degli Uffici (cfr. capitolo 5.1) l'Autorità, si è dotata di una specifica struttu-

ra (l'Ufficio per l'intelligenza artificiale) finalizzata a svolgere attività di studio e analisi in materia di *big data* e IA. L'Ufficio è anche preposto al coordinamento delle attività del Comitato sull'intelligenza artificiale.

In materia di regolamento *Platform to business* (c.d. P2B) è proseguita la partecipazione in ambito europeo al P2B *expert group*.

14 Si pensi all'impatto dell'intelligenza artificiale nel settore della proprietà intellettuale e le sue ricadute in materia di *copyright*. È all'esame di AGCOM la tesi secondo cui l'offerta di un servizio di *streaming* musicale destinato alla diffusione in locali pubblici, generato tramite IA, non utilizzerebbe opere coperte da diritto d'autore. Al fine di valutare la natura del servizio, è necessario considerare se, e in quale misura, esso costituisca un prodotto sintetico, interamente generato da IA specificatamente addestrata, il che, ad avviso delle parti interessate, non richiederebbe alcuna licenza ovvero, se per l'addestramento dell'IA sia stato utilizzato materiale protetto dal diritto d'autore e dunque assoggettabile alla regolamentazione vigente.

15 Il Comitato ha durata di due anni, eventualmente rinnovabili, ed è così composto: Prof. Andrea Renda (European University Institute), coordinatore; Prof. Giovanni Boccia Artieri (Università degli Studi di Urbino); Prof. Giuseppe Cassano (European School of Economics); Prof. Mauro Giusto (Università degli studi di Milano Statale); Prof.ssa Maddalena Rabitti (Università degli Studi Roma Tre); Prof. Andrea Simoncini (Università degli Studi di Firenze); Prof.ssa Giovanna De Minico (Università degli Studi di Napoli Federico II); Andrea Imperiali.

3.3

Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi

3.3.1 L'attuazione del *Digital Services Act* e le attività dell'Autorità come *Digital Services Coordinator*

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha avviato le attività necessarie all'applicazione a livello nazionale del Regolamento (UE) 2022/2065 sui servizi digitali (DSA) attraverso l'adozione di una serie di regolamenti organizzativi e di procedura. A tale attività si è affiancata quella relativa all'*enforcement* delle previsioni del regolamento, mediante interventi di AGCOM in qualità di Coordinatore dei servizi digitali per l'Italia (DSC), attraverso la cooperazione con altri DSC, col Comitato europeo per i servizi digitali e con la Commissione europea.

Il regolamento pone a carico dei fornitori dei servizi intermediari obblighi di *due diligence* per il contrasto dei contenuti e dei prodotti illegali *online*, nonché di adozione delle *policy* di moderazione dei contenuti a garanzia dei diritti fondamentali della persona e della libertà di espressione degli individui. Tale prospettiva emerge da diverse disposizioni, in particolare quelle riguardanti la moderazione dei contenuti degli utenti: la trasparenza di termini e condizioni (art. 14), l'obbligo di motivazione delle decisioni sulle restrizioni del servizio da parte dei fornitori (art. 17), il funzionamento del sistema interno di gestione dei reclami (art. 20), la predisposizione di sistemi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (art. 21). Inoltre, il DSA prevede specifici obblighi di mitigazione di rischi sistemici connessi alla progettazione, al funzionamento e all'utilizzo delle piattaforme e motori di ricerca *online* di dimensioni molto grandi, individuando esplicitamente i rischi sistemici connessi agli effetti negativi sui diritti fondamentali, compresa la libertà di espressione e di informazione, e quelli che incidono negativamente sul dibattito civico e sui processi elettorali (art. 34, par. 1, lett. b) e c)), quali le pratiche di disinformazione.

L'Autorità, in qualità di DSC per l'Italia, svolge la vigilanza sulla piena e corretta applicazione degli obblighi di trasparenza e di *due diligence* da parte dei fornitori stabiliti in Italia, affinché questi adottino decisioni sui contenuti messi a disposizione dai propri utenti in modo

non arbitrario e rispettoso dei diritti fondamentali, in particolare, della libertà di espressione.

Sotto il profilo dell'assetto organizzativo, con la delibera n. 382/24/CONS di attuazione della nuova organizzazione dell'Autorità e individuazione degli Uffici di secondo livello, nell'ambito della Direzione per i servizi digitali e tutela dei diritti fondamentali è stato istituito l'Ufficio *Digital Service Coordinator*, chiamato a svolgere le attività relative all'esercizio di detta funzione e i connessi poteri previsti dal DSA, collaborando altresì con la Direzione relazioni esterne e istituzionali nello svolgimento delle attività necessarie al coordinamento con la Commissione Europea, con i Coordinatori dei Servizi Digitali degli Stati membri e con le Autorità nazionali competenti.

Con delibera n. 283/24/CONS, l'Autorità ha approvato il "*Regolamento di procedura per il riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile ai sensi dell'art. 22 del DSA*" che stabilisce le modalità per la presentazione delle istanze e lo svolgimento dell'istruttoria al fine di verificare il possesso da parte dei soggetti istanti dei requisiti di capacità, competenza, indipendenza dai fornitori di piattaforme *online* e capacità a svolgere l'attività di segnalazione in modo diligente, accurato e obiettivo.

Dal 15 settembre 2024, data di entrata in vigore del regolamento, sono state presentate nove istanze da parte di associazioni e società prevalentemente attive nella protezione dei diritti di proprietà intellettuale, nella tutela dei minori, dell'informazione, dei consumatori. Nel periodo considerato, la qualifica è stata riconosciuta a quattro soggetti attivi nell'ambito della protezione dei diritti di proprietà intellettuale (Argo Business Solutions S.r.l. - delibera n. 26/25/CONS, Barzanò & Zanardo S.p.A. - delibera n. 71/25/CONS, Federazione contro la pirateria musicale e multimediale, delibera n. 118/25/CONS) e nella tutela dei minori (Telefono azzurro - delibera n. 91/25/CONS).

Con delibera n. 25/25/CONS, l'Autorità ha approvato il "*Regolamento di procedura per la gestione dei reclami presentati, ai sensi dell'art. 53 del Regolamento sui servizi digitali (DSA)*" da

parte dei destinatari del servizio situati o stabiliti in Italia o di organismi, organizzazioni o associazioni, che agiscono in loro nome, su presunte violazioni del DSA da parte dei prestatori di servizi intermediari. Per la presentazione del reclamo, l'Autorità ha predisposto un modello pubblicato in un'apposita sezione della pagina istituzionale.

Qualora la presunta violazione sia commessa da un prestatore stabilito in Italia, l'Autorità, ove ne ricorrano i presupposti, avvia il procedimento sanzionatorio, notificando al trasgressore l'atto di contestazione. Nel caso di un prestatore stabilito in un altro Stato membro, il reclamo è trasmesso al coordinatore dei servizi digitali del luogo di stabilimento del prestatore. L'esito della valutazione può essere di archiviazione laddove risulti inammissibile per difetto di informazioni essenziali o infondato. I reclami ricevuti possono essere opportunamente aggregati, per procedere a una valutazione d'insieme, anche in considerazione della gravità e attualità della violazione e della diffusione della condotta emergente dai singoli reclami.

L'adozione di tale regolamento ha consentito una più efficiente gestione delle segnalazioni presentate dagli utenti.

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha ricevuto 35 segnalazioni, in prevalenza nei riguardi di piattaforme *online* non stabilite in Italia e la maggior parte di queste è stata trasmessa al DSC di stabilimento, all'esito delle verifiche preliminari in merito alla procedibilità e alla completezza delle informazioni. Restano all'esame degli Uffici le segnalazioni per le quali è necessario acquisire informazioni integrative ai fini della formulazione del parere che AGCOM può fornire al coordinatore dello Stato di stabilimento del fornitore come stabilito dall'art. 53 DSA. Diverse segnalazioni sono state archiviate, sia per manifesta infondatezza, non palesando, le fattispecie segnalate, profili di violazione del DSA, sia per inammissibilità, perché prive degli elementi essenziali per la valutazione del reclamo. Dalle casistiche affrontate si evince ancora una limitata – seppur fisiologica, nel primo anno di applicazione del DSA – cognizione delle disposizioni del DSA e dei diritti che ne derivano da parte dei destinatari dei servizi.

Con riferimento alle presunte violazioni lamentate nei reclami presentati finora, si segnala-

no: *a*) la mancata o non adeguata comunicazione delle motivazioni in caso di adozione di misure di sospensione o limitazione dell'*account* (art. 17 DSA); *b*) la difficoltà ad accedere al sistema interno di gestione dei reclami o a ricevere una comunicazione chiara e argomentata in caso di esito negativo del reclamo (art. 20 DSA). Inoltre, sono pervenuti reclami aventi ad oggetto fattispecie di rilevanza penale relative a condotte fraudolente realizzate attraverso piattaforme ricadenti nell'ambito di applicazione del Regolamento, che sono stati trasmessi ai competenti organi di polizia giudiziaria.

Per quanto concerne la risoluzione delle controversie tra piattaforme *online* e utenti, al fine di dare attuazione alla disposizione di cui all'art. 21 del DSA, in particolare ai paragrafi 3, 7 e 8, in cui è attribuita al coordinatore dei servizi digitali di ciascuno Stato membro il compito di certificare gli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, con delibera n. 282/24/CONS è stato approvato il "*Regolamento sulla procedura di certificazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra fornitori di piattaforme online e destinatari del servizio ai sensi dell'art. 21 del regolamento sui servizi digitali (DSA)*". Il Regolamento garantisce che gli organismi di risoluzione extragiudiziale (c.d. organismi ADR) operino in modo trasparente, efficiente e conforme alle normative comunitarie e offrano un'alternativa per la risoluzione delle controversie nei confronti dei fornitori di piattaforme *online*, che operano a livello nazionale e comunitario, tra cui anche i servizi di *Video Sharing Platform*.

I requisiti che gli organismi ADR devono possedere per ottenere la certificazione sono: l'imparzialità, l'indipendenza finanziaria, la competenza nelle questioni relative ai contenuti illegali e la conoscenza delle condizioni generali delle piattaforme *online*. Ai fini della certificazione, gli organismi devono anche dimostrare che la procedura di risoluzione extragiudiziale sia accessibile agli utenti dal punto di vista economico e tecnico.

La certificazione ha la durata di cinque anni, dalla data del rilascio, ed è rinnovabile su richiesta. Essa può essere revocata se l'organismo ADR non soddisfa più i requisiti previsti. Gli organismi certificati devono rendicontare annualmente all'Autorità le attività svolte fornendo informa-

zioni rilevanti, quali il numero di controversie ricevute e il tempo medio di risoluzione.

Nel corso del 2024, l'Autorità ha accolto una domanda di certificazione, con delibera n. 501/24/CONS, relativa alla società "ADR Center S.r.l.", in qualità di organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra fornitori di piattaforme *online* e destinatari del servizio da parte di organismi ADR, limitatamente alle controversie in lingua italiana e inglese. Con delibera n. 500/24/CONS, l'Autorità ha rigettato l'istanza presentata dalla società MFSD S.r.l., in quanto le tariffe proposte per i destinatari del servizio non apparivano accessibili, mentre quelle addebitate alle piattaforme *online* non risultavano ragionevoli né proporzionate.

3.3.2 L'applicazione del Regolamento in materia di diritto d'autore *online*

L'Autorità ha proseguito l'azione di contrasto alla diffusione illecita di contenuti protetti dal diritto d'autore attraverso l'applicazione del Regolamento di cui alla delibera n. 680/13/CONS. In particolare, sono pervenute 388 istanze, di cui il 63,7% è stato trattato con rito abbreviato, mentre la restante parte con rito ordinario. Il 6,7% delle istanze ha dato luogo a procedimenti cautelari, mentre il 40,7% ha riguardato reiterazioni di violazioni già precedentemente accertate.

Per la prima volta dall'entrata in vigore del Regolamento, si è registrato un calo delle istanze ricevute, imputabile all'entrata in funzione della piattaforma *Piracy Shield*. L'unica tipologia di istanza che ha registrato un significativo aumento (+47%) è quella destinata alla trattazione con rito ordinario, ossia le istanze relative ad un'unica opera o a un esiguo numero di opere segnalate; in tale ambito, si è evidenziato un significativo aumento delle segnalazioni relative a opere audiovisive (con particolare riferimento alla categoria dei "corsi *online*"), ad opere sonore (in particolare le *web radio*) e a opere di carattere editoriale diffuse su piattaforme di messaggistica.

Poco più della metà delle istanze pervenute (il 53,6%) ha dato luogo a ordini di disabilitazione dell'accesso mediante blocco del DNS, rivolto ai prestatori di servizi di *mere conduit* operanti sul territorio italiano, ovvero a ordini di rimozione selettiva del contenuto. Tra i provvedimenti, la quota numericamente più rilevante, pari al 72,6%, è relativa a reiterazioni di violazioni da parte di siti già oggetto di precedenti ordini di disabilitazione che hanno modificato il proprio nome a dominio (c.d. *alias*).

Gli ordini adottati dall'organo collegiale a conclusione del procedimento sono stati pari al 15,3% del totale degli interventi di disabilitazione adottati. Nessun ordine è stato oggetto di reclamo (*ex artt. 8-bis*, comma 4 e *9-bis*, comma 5 del Regolamento).

Le archiviazioni per adeguamento spontaneo nel 2024 sono state pari al 48,9% dei procedimenti ordinari: in particolare le *web radio*, che, nella maggior parte dei casi, dopo l'avvio del procedimento sottoscrivono una licenza con le *collecting* per la diffusione del repertorio musicale da queste gestito. Ciò ad ulteriore riprova dell'efficacia dell'azione dell'Autorità, che, accanto alla repressione dell'illecito, persegue obiettivi di promozione della legalità, inducendo gli utilizzatori a conformarsi agli obblighi sulla tutela di autori, artisti, interpreti ed esecutori.

Per quel che concerne il contenzioso in materia, si segnala la sentenza del TAR Lazio n. 14355/2024 (Petacloud c/AGCOM) la quale ha nuovamente riaffermato la piena legittimità e coerenza del Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore *online*¹⁶.

Anche il Consiglio di Stato, con la sentenza n. 01082/2024, aveva accolto l'appello proposto da AGCOM avverso una sentenza del TAR Lazio (n. 12060 del 17 luglio 2023) avente ad oggetto un provvedimento analogo (delibera n. 142/22/CSP) riferito alla medesima società ricorrente (cfr. anche capitolo 5).

¹⁶ Il giudice ha sottolineato la natura sostanzialmente normativa di tali disposizioni regolamentari in linea con le previsioni della legge n. 249/1997, istitutiva dell'AGCOM, la quale all'art. 1, comma 6, lett. c) espressamente prevede che il Consiglio «*garantisce l'applicazione delle norme legislative sull'accesso ai mezzi e alle infrastrutture di comunicazione, anche attraverso la predisposizione di specifici regolamenti*». Il Collegio ha poi ribadito che la tutela del diritto d'autore «*costituisce sul piano delle garanzie di effettività dell'ordinamento speciale il riflesso dell'interesse pubblico correlato alla qualificata posizione dei soggetti destinatari di provvedimenti concessori, in linea con la previsione di cui all'art. 3 della Direttiva 2001/29*». Ad avviso del Collegio, poi, il provvedimento oggetto di impugnazione (delibera n. 139/22/CSP recante un ordine di disabilitazione dell'accesso) «*costituisce null'altro che una piana applicazione delle disposizioni e dei principi posti a tutela del diritto d'autore, anzitutto riaffermati dalla legislazione e dalla giurisprudenza comunitaria: il che depone per l'infondatezza dei rilievi afferenti alla presunta violazione del principio di proporzionalità*».

Inoltre, con delibera n. 47/25/CONS, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica per le modifiche al Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore *online*, in ragione delle innovazioni contenute nel DSA, nel decreto-n. legge 113/2024, convertito con modificazioni dalla legge n. 143/2024 e nel decreto legislativo n. 50/2024. L'*iter* di approvazione dello schema di regolamento posto in consultazione, oggetto di notifica alla Commissione europea ai sensi della direttiva 2015/1535/UE, è tuttora in corso.

Le modifiche proposte ampliano l'ambito di intervento delle "ingiunzioni dinamiche" a tutti i soggetti titolari di contenuti trasmessi in diretta, prime visioni di opere cinematografiche e audiovisive o programmi di intrattenimento, contenuti audiovisivi, anche sportivi, o altre opere dell'ingegno assimilabili, compresi eventi sportivi e quelli di interesse sociale o di grande interesse pubblico, ai sensi dell'art. 33, comma 3, del decreto legislativo n. 208/2021, così come previsto dalla legge n. 93/2023. I soggetti titolari saranno legittimati a presentare istanza all'Autorità per le violazioni concernenti i contenuti audiovisivi trasmessi in diretta e ad accreditarsi alla piattaforma *Piracy Shield*. Nello schema di Regolamento in consultazione (art. 10, comma 5) è previsto, inoltre, che la comunicazione inviata dai segnalatori accreditati tramite la piattaforma *Piracy Shield* sia trasmessa anche all'indirizzo indicato da ciascuno dei prestatori di servizi della società dell'informazione non stabilito in Italia ai sensi degli artt. 11 e 13 del DSA.

La rapidità dei tempi di intervento rappresenta uno dei punti di forza dell'azione dell'Autorità, tenuto conto del danno economico provocato dalla diffusione illegale di contenuti protetti e trasmessi in diretta. La misura cautelare e il ricorso alla piattaforma *Piracy Shield* potranno fornire così un più efficace strumento di tutela dei titolari dei diritti e coinvolgere gli operatori di accesso (ISP) e tutti i prestatori di servizi della società dell'informazione coinvolti nell'accessibilità e nella fruizione dei contenuti illegali.

Infine, con riferimento alle violazioni del diritto d'autore e dei diritti connessi realizzate dai fornitori di servizi di media audiovisivi, lo schema prevede, in attuazione delle nuove disposizioni del TUSMA (art. 32) l'avvio di un procedimento sanzionatorio che sostituisce la diffida prevista dal testo vigente.

3.3.3 Il funzionamento della piattaforma *Piracy Shield*

Il citato decreto-legge n. 113/2024, convertito con modificazioni dalla legge n. 143/2024 ha apportato rilevanti modifiche alla legge n. 93/2023.

Il decreto ha rafforzato l'azione dell'Autorità nel contrasto alla pirateria *online*: da un lato, il legislatore ha previsto che i titolari dei diritti accreditati presso la piattaforma *Piracy Shield* non siano più tenuti a dimostrare che gli indirizzi telematici (FQDN e indirizzi IP) segnalati siano "univocamente" destinati alla violazione dei diritti d'autore o connessi delle opere audiovisive di loro titolarità, essendo ora sufficiente il requisito della "prevalenza"; dall'altro lato, il decreto ha esteso l'ambito soggettivo di intervento anche ai fornitori di servizi di VPN e a quelli di DNS pubblicamente disponibili, ovunque residenti e ovunque localizzati, che sono dunque destinatari degli ordini dell'Autorità.

Lo stesso decreto-legge n. 113/2024 assegna all'Autorità il potere di riabilitare, trascorsi sei mesi, le risorse bloccate tramite *Piracy Shield*. Ciò allo scopo di garantire un efficiente funzionamento della piattaforma e in considerazione delle istanze più volte segnalate dai soggetti interessati, anche in relazione alla scarsità delle risorse oggetto di blocco. La riabilitazione delle risorse bloccate viene svolta anche in relazione alla capacità massima dei sistemi di blocco implementata dagli *Internet Service Provider* (ISP) secondo le specifiche tecniche già definite. Resta tuttavia ferma la facoltà dei segnalatori di chiedere lo sblocco delle risorse non più attive.

In applicazione del decreto-legge n. 113/2024, l'Autorità ha adottato un richiamo (delibera n. 401/24/CONS) nei confronti dei fornitori di servizi di VPN, fornitori di servizi di DNS pubblicamente disponibili, soggetti gestori di motori di ricerca e fornitori di servizi della società dell'informazione, coinvolti a qualsiasi titolo nell'accessibilità di siti *web* o di servizi illegali, ad accreditarsi alla piattaforma *Piracy Shield* in attuazione della legge n. 93/2023 e delle disposizioni attuative.

Successivamente, al fine di aggiornare gli aspetti più prettamente tecnici relativi al funzionamento della piattaforma *Piracy Shield*, conte-

stualmente all'avvio della consultazione pubblica sulle modifiche al Regolamento sul diritto d'autore, l'Autorità ha approvato, ad esito dei lavori del relativo tavolo tecnico, la delibera n. 48/25/CONS. I partecipanti alle riunioni del tavolo sono stati divisi in quattro sottogruppi: uno dedicato ai titolari dei diritti, due ai fornitori di accesso alla rete e uno dedicato ai soggetti gestori di motori di ricerca, ai fornitori di VPN e ai fornitori di DNS pubblicamente disponibili. In particolare, le interlocuzioni con i soggetti gestori di motori di ricerca e fornitori di DNS pubblici sono finalizzate a individuare le misure tecnologiche e organizzative necessarie per rendere non fruibili, da parte degli utilizzatori finali, i contenuti diffusi abusivamente.

In tale ambito, il 23 maggio u.s., in occasione dell'anticipo delle due principali partite dell'ultima giornata del campionato di serie A, l'Autorità ha condotto una sperimentazione con Google, in qualità di fornitore di servizi di DNS pubblicamente disponibili e soggetto gestore di motore di ricerca, per l'adempimento degli obblighi previsti dalla legge antipirateria.

La sperimentazione ha consentito la tempestiva segnalazione a Google, da parte dell'Autorità, delle risorse segnalate dai titolari dei diritti tramite *Piracy Shield*, per il blocco sul suo servizio di DNS pubblicamente disponibile.

In attuazione del quadro normativo sopra delineato, a seguito del mancato riscontro alle comunicazioni precedentemente inviate, l'Autorità ha adottato due ordini, nei confronti di Cloudflare Inc. e Microsoft Ireland Operations Limited (Bing), a norma del combinato disposto degli articoli 2 della legge 93/2023 e 9 del DSA (delibere nn. 49/25/CONS e 50/25/CONS). In particolare, AGCOM ha ordinato a Cloudflare di provvedere alla disabilitazione della risoluzione DNS dei nomi di dominio e dell'instradamento del traffico di rete verso gli indirizzi IP segnalati dai titolari dei diritti tramite *Piracy Shield* (il cui elenco è stato allegato al provvedimento) o comunque di adottare le misure tecnologiche e organizzative necessarie per rendere non fruibili da parte degli utilizzatori finali i contenuti diffusi abusivamente. A Bing, l'Autorità ha ordinato invece di adottare tutte le misure tecniche utili ad ostacolare la visibilità dei contenuti illeciti e in ogni caso di provvedere alla deindicizzazione, dal predetto motore

di ricerca, di tutti i nomi di dominio oggetto degli ordini di blocco della stessa Autorità. Bing ha ottemperato all'ordine dell'Autorità implementando le misure richieste.

Nel periodo di riferimento si evidenzia come sia cresciuto il numero dei soggetti operanti sulla piattaforma *Piracy Shield*: a questa, sono pervenute numerose richieste di accreditamento, atto propedeutico all'accesso e all'utilizzo della stessa piattaforma, quasi tutte da parte di *Internet Service Provider* e una da parte di un segnalatore. In totale, i soggetti accreditati alla piattaforma sono 330.

Nello stesso periodo, sono stati adottati 12 ordini cautelari e bloccati tramite la piattaforma *Piracy Shield*, 28.041 FQDN e 6.104 Indirizzi IP che diffondevano illecitamente eventi sportivi trasmessi in diretta. Solo una minima parte ha riguardato blocchi di indirizzi segnalati per errore dai titolari dei diritti e prontamente riabilitati. L'Autorità ha provveduto alla riabilitazione delle risorse bloccate da sei mesi, in relazione al raggiungimento della capacità massima dei sistemi di blocco implementata dagli ISP, e di quelle indicate dai segnalatori, in quanto non più destinate ad attività illecite. Per verificare se una risorsa è oggetto di blocco tramite *Piracy Shield* è possibile consultare il motore di ricerca reso disponibile sul sito dell'Autorità.

Nel 2024 sono stati presentati due reclami avverso i blocchi effettuati dalla piattaforma. In esito ai procedimenti avviati a seguito della presentazione del reclamo, la Commissione per i Servizi e i Prodotti (CSP) dell'Autorità ha adottato due provvedimenti: in uno ha confermato il blocco, nell'altro ha provveduto allo sblocco della risorsa ma diffidando la società dal rendere accessibili le opere audiovisive "*adottando le misure tecnologiche e organizzative necessarie per rendere non fruibili da parte degli utilizzatori finali i contenuti diffusi illegalmente*" (rispettivamente, delibere nn. 109/24/CSP e 110/24/CSP). A seguito dell'inottemperanza alla diffida, impartita con delibera n. 110/24/CONS, la Direzione competente ha avviato un procedimento sanzionatorio.

Nello stesso periodo, inoltre, l'Autorità ha assegnato la gestione e la manutenzione evolutiva della piattaforma *Piracy Shield* ad una nuova società.

3.3.4 L'attuazione dell'art. 102-*decies* della legge sul diritto d'autore

Con la delibera n. 115/23/CONS¹⁷ l'Autorità ha attuato l'art. 102-*decies* della legge n. 633/1941 riguardante la "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio", introdotto dal d.lgs. n. 177/2021¹⁸, adottando le linee guida sui meccanismi di reclamo predisposti dai prestatori di servizi e il Regolamento sulla risoluzione delle controversie tra prestatore di servizi di condivisione di contenuti *online* e utenti.

La competente direzione dell'Autorità ha archiviato in via amministrativa due istanze, una nei confronti di Meta e l'altra di Google, in quanto afferenti a fattispecie estranee all'ambito di applicazione del regolamento.

Inoltre, ai sensi dell'articolo 8, sez. B delle citate linee guida, inerenti alle modalità tecnico-operative per l'implementazione dei meccanismi di reclamo, i prestatori di servizi di condivisione di contenuti *online* operanti in Italia hanno trasmesso ad AGCOM le comunicazioni periodiche. La Tabella 3.3.1 riporta il numero dei contenuti disabilitati o rimossi dalle piattaforme per violazione della normativa sul diritto

d'autore e il numero dei reclami presentati avverso tali decisioni.

3.3.5 La gestione collettiva dei diritti d'autore e dei diritti connessi

Nell'esercizio delle funzioni di vigilanza, conferite dal d.lgs. n. 35/2017 (c.d. decreto *collecting*), l'Autorità ha continuato ad assicurare l'efficiente funzionamento del mercato della gestione e dell'intermediazione dei diritti d'autore e dei diritti connessi da parte degli organismi di gestione collettiva (OGC) e delle entità di gestione indipendenti (EGD), anche con l'avvio – in caso di mancato rispetto delle prescrizioni ivi contenute – dei procedimenti sanzionatori.

Il quadro normativo di riferimento è stato aggiornato con l'approvazione del decreto-legge 16 settembre 2024, n. 131, convertito con modificazioni dalla legge 14 novembre 2024, n. 166 che ha esteso anche alle EGI l'attività di intermediazione del diritto d'autore. L'Autorità ha pertanto iscritto, previa presentazione della dichiarazione sostitutiva di inizio attività e dopo le attività istruttorie, la società Soundreef International Limited, EGI di diritto irlandese, nell'elenco tenuto ai sensi dell'art.

Tabella 3.3.1 - Numero di contenuti disabilitati o rimossi per violazione della normativa sul diritto d'autore e numero dei reclami presentati avverso tali decisioni

Prestatore	Dati al 30/06/2024	Dati al 31/12/2024
Google*	Rimozioni: 980.133.450	Rimozioni: 1.016.137.305
Youtube	Reclami: 3.869.604	Reclami: 4.180.335
	Ricorsi: 67.118	Ricorsi: 179.008
Meta	Rimozioni: 58.993	Rimozioni: 32.174
Facebook	Ricorsi: 107	Ricorsi: 206
Meta	Rimozioni: 9.365	Rimozioni: 17.332
Instagram	Ricorsi: 65	Ricorsi: 143
TikTok	Rimozioni: 57.624	Rimozioni: 50.105
	Reclami: 10.969	Reclami: 11.257

*I dati trasmessi da Google si riferiscono alle istanze pervenute a livello mondiale.

17 La delibera n. 115/23/CONS del 18 maggio 2023 «Linee guida concernenti i meccanismi di reclamo predisposti dai prestatori di servizi di condivisione di contenuti online e regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra prestatore di servizi di condivisione di contenuti online e utenti, in attuazione dell'articolo 102-*decies* della legge 22 aprile 1941, n. 633» definisce da un lato le linee guida sui criteri che i prestatori di servizi di condivisione di contenuti *online* devono seguire affinché siano messi a disposizione dei propri utenti dei meccanismi di reclamo celeri ed efficaci contro la rimozione o disabilitazione di contenuti per violazione del diritto d'autore (allegato A) e, dall'altro, la procedura per la risoluzione delle controversie tra prestatore di servizi di condivisione di contenuti *online* e utenti (allegato B). Tale procedura, attivabile gratuitamente e digitalmente tramite la compilazione di un modello allegato alla delibera medesima, mira a garantire un sistema di tutela efficace e tempestivo per gli utenti delle piattaforme di condivisione di contenuti *online*.

18 Il decreto ha recepito nell'ordinamento italiano l'art. 17 della direttiva UE 2019/790 (c.d. direttiva *Copyright*).

40, comma 3 del d.lgs. n. 35/2017. Un'altra entità di gestione indipendente, Jamendo SA, di diritto lussemburghese, ha presentato istanza di iscrizione: con delibera n. 119/25/CONS del 30 aprile 2025, l'Autorità ha richiesto alla società l'adozione di misure necessarie per rendere la sua attività conforme alle prescrizioni contenute nel decreto. Inoltre, viste le mutate condizioni societarie ed effettuati i necessari accertamenti, l'Autorità ha comunicato, nell'elenco pubblicato sul proprio sito, lo scioglimento della società LEA (Liberi Editori Autori), a far data dal 1° gennaio 2025, la cessazione delle attività di amministrazione e intermediazione dei diritti connessi al diritto d'autore da parte della società Audiocoop e la messa in stato di liquidazione volontaria dell'associazione AFI (Associazione Fonografici Italiani).

Nell'ottica di contribuire a una maggiore consapevolezza dei c.d. piccoli utilizzatori, nel periodo di riferimento l'Autorità ha avviato un'intensa attività di confronto con gli operatori del mercato, anche mediante l'invio di un sintetico *vademecum* informativo al fine di garantire, da una parte, la conoscenza delle norme a seguito dell'avvenuta liberalizzazione del settore dell'intermediazione e, dall'altra, la doverosa ragionevolezza e proporzionalità delle tariffe applicate dalle *collecting*.

Con riferimento all'attività procedimentale, è in corso un procedimento sanzionatorio per la presunta violazione degli artt. 22 e 23 del decreto *collecting* avviato nei confronti di una piattaforma di condivisione di video su segnalazione di una *collecting* per asserite violazioni relative alla trasmissione delle informazioni dovute per l'utilizzo delle opere protette anche in relazione all'obbligo di negoziare in buona fede.

Infine, in relazione all'obbligo per i produttori di opere cinematografiche o assimilate, previsto dall'art. 1 del decreto del Ministro della Cultura n. 131 del 22 marzo 2023 e riguardante l'invio con cadenza trimestrale ad AGCOM, agli OGC e alle EGI dell'elenco dei fonogrammi, opere cinematografiche o assimilate prodotte o distribuite, la competente direzione ha predisposto un apposito modello di rendicontazione e ha invitato le società di produzione a riportare le informazioni – in particolare la qualifica di artista primario e comprimario – relative alle opere prodotte o distribuite.

3.3.6 L'attuazione del regolamento sulle *collecting* e la remunerazione di autori e artisti, interpreti o esecutori

Con delibera n. 95/24/CONS, l'Autorità ha approvato il Regolamento recante attuazione degli articoli 18-*bis*, 46-*bis*, 80, 84, 110-*ter*, 110-*quater*, 110-*quinquies*, 110-*sexies*, 180-*ter* della legge n. 633/1941, come modificata dal decreto legislativo n. 177/2021. L'allegato B della citata delibera ("Allegato tecnico") contiene indicazioni operative ai fini dell'attuazione del calcolo della rappresentatività degli organismi di gestione collettiva (OGC) di cui agli artt. 7 e 8 del Regolamento.

Il calcolo della rappresentatività è stato uno dei principali temi affrontati dall'Autorità: data la novità e la rilevanza della questione, anche sulla scorta di sollecitazioni degli operatori interessati, con la delibera n. 469/24/CONS, AGCOM ha fornito precisazioni sulle tipologie di sfruttamento e sulle categorie dei titolari dei diritti individuati dall'Allegato tecnico.

L'Autorità ha effettuato il calcolo della rappresentatività, in via transitoria e per il solo anno 2024, analizzando la media annua dei compensi incassati dalle *collecting* per la tipologia di diritto rilevante negli ultimi tre anni di attività, per poi passare, a partire dal 2025, al criterio del c.d. effettivo utilizzo.

Sempre nel medesimo ambito, ma sotto una diversa prospettiva, si rappresenta che, con la delibera n. 470/24/CONS, l'Autorità ha attuato le previsioni del decreto legislativo n. 181/2021, che ha trasposto la direttiva 2019/789/UE (c.d. direttiva SatCab). L'art. 16-*ter* della legge n. 633/1941, infatti, nell'introdurre anche nell'ordinamento italiano il diritto di ritrasmissione, al comma 5, ha attribuito all'Autorità il potere di individuare i criteri idonei a stabilire la rappresentatività degli OGC che intermediano tale diritto, qualora sussista al riguardo una pluralità di organismi.

In proposito, in un'ottica di economicità ed efficienza dell'azione amministrativa e in ragione della portata generale del Regolamento di cui alla delibera n. 95/24/CONS e, segnatamente, dei criteri riportati all'Allegato tecnico, l'Autorità ha ritenuto di estendere le modalità di calcolo della rappresentatività delle *collecting* ivi contenute anche per le finalità di cui al menzionato articolo 16-*ter* LDA.

3.3.7 I provvedimenti in materia di equo compenso

L'Autorità ha adottato il Regolamento in materia di determinazione dell'equo compenso per l'utilizzo *online* delle pubblicazioni di carattere giornalistico (delibera n. 3/23/CONS), in applicazione dell'art. 43-bis della legge n. 633/1941. Il Regolamento intende incentivare, nel rispetto della libertà negoziale delle parti, accordi reciprocamente vantaggiosi tra editori e prestatori di servizi della società dell'informazione, tra cui anche le imprese di *media monitoring* e rassegna stampa (IMMRS).

Il Regolamento prevede che, in caso di mancato accordo sull'ammontare del compenso tra le parti entro 30 giorni dalla richiesta di avvio del negoziato, ciascuna di esse possa rivolgersi ad AGCOM per la determinazione dell'equo compenso, fermo restando il diritto di adire l'Autorità giudiziaria ordinaria. L'Autorità, entro 60 giorni dalla richiesta, indica quale proposta economica formulata è conforme ai criteri stabiliti nel regolamento oppure, qualora non reputi conforme nessuna delle proposte, determina d'ufficio l'ammontare dell'equo compenso. Con riferimento alla determinazione del compenso nei casi di attivazione della procedura dinanzi all'Autorità, la delibera n. 3/23/CONS delinea un modello di calcolo distinto per le IMMRS (art. 6) e per gli altri tipi di prestatori di servizi (art. 4), quali i motori di ricerca, gli aggregatori di notizie e i *social media*. Il regolamento disciplina, inoltre, gli obblighi di comunicazione e di informazione posti in capo alle piattaforme e alle IMMRS per ottenere i dati necessari all'applicazione dei criteri di riferimento ivi contenuti ai fini della determinazione della misura dell'equo compenso.

Ad esito del ricorso proposto da Meta Platforms Ireland, il TAR per il Lazio (sent. n. 18790 del 12 dicembre 2023) ha rimesso alla Corte di Giustizia dell'Unione europea alcune questioni pregiudiziali (Causa C-797/23) aventi a oggetto il recepimento dell'art. 15 della direttiva *Copyright* avvenuto in Italia con il decreto legislativo n. 177/2021 che ha introdotto l'art. 43-*bis* della legge n. 633/1941 (v. capitolo 5). In particolare, il giudice italiano ha chiesto alla Corte di giustizia UE di verificare se l'art. 15 richiamato possa essere interpretato come ostativo all'introduzione di disposizioni nazionali che, fra l'altro, prevedono obblighi di remunerazione (equo compenso) in aggiunta ai diritti esclusivi indicati dallo

stesso art. 15, a carico degli ISSP ed in favore degli editori; normativa nazionale in cui, altresì, vengono stabiliti obblighi, a carico dei medesimi ISSP, di avviare trattative con gli editori, di fornire agli editori stessi e alla Autorità regolatoria le informazioni necessarie, nonché di non limitare la visibilità dei contenuti dell'editore nei risultati di ricerca in attesa del perfezionamento della negoziazione.

Più di recente, nella Causa C-250/25 (v. capitolo 5) sollevata dal Budapest Könyvéki Törvényszék (Corte di Budapest-Agglomerazione, Ungheria), i quesiti proposti alla Corte europea sono volti a chiarire, in via di estrema sintesi, come debbano essere interpretati gli articoli 2 e 3 paragrafo 2 della direttiva 2001/29/CE e 15 della direttiva (UE) 2019/790 ("direttiva *Copyright*") sul diritto d'autore nel mercato unico digitale rispetto ai contenuti generati da *chatbot* basati sull'intelligenza artificiale (IA).

In attesa della pronuncia della Corte di giustizia dell'Unione europea nella causa C-797/23, continua a trovare attuazione il Regolamento in materia di determinazione dell'equo compenso per l'utilizzo *online* di pubblicazioni di carattere giornalistico, di cui alla citata delibera n. 3/23/CONS.

Nel periodo di riferimento sono pervenute 12 istanze in base al citato art. 43-*bis*, trattate a norma del menzionato Regolamento.

Per quanto concerne la determinazione dell'equo compenso dovuto dalle imprese di *media monitoring* e rassegne stampa (IMMRS), con determina n. 1/24/DSDI/EC del 2 ottobre 2024 è stata archiviata l'istanza di una società che offre un servizio di rassegna stampa: nell'incontro finalizzato a raggiungere un possibile accordo (art. 11 Regolamento), l'editore – nel rilevare la natura esclusiva dei diritti di riproduzione e comunicazione al pubblico, di cui agli artt. 13 e 16 della legge 633/1941, relativi alle proprie pubblicazioni di carattere giornalistico – ha evidenziato la mancanza di interesse a rilasciare alla IMMRS, anche per il futuro, un'autorizzazione per la riproduzione e comunicazione al pubblico delle proprie pubblicazioni di carattere giornalistico. Un'altra istanza è stata archiviata con determina n. 1/25/DSDI/EC dell'8 aprile 2025 per inammissibilità, in quanto il mancato accordo non riguardava l'ammontare dell'equo compenso e, pertanto, non

sussistevano i presupposti per negoziare da parte dell'editore

Quanto all'equo compenso dovuto dai prestatori di servizi della società dell'informazione diversi dalle imprese di *media monitoring* e rassegne stampa, due istanze – presentate per la determinazione dell'equo compenso dovuto da parte di un motore di ricerca per l'utilizzo delle pubblicazioni di carattere giornalistico di un'agenzia di stampa e di un editore – sono state archiviate per improcedibilità, data la pendenza dei rispettivi procedimenti dinanzi all'autorità giudiziaria ordinaria, ai sensi del comma 11 dell'art. 43-bis, promossi dalla società cui fa capo il motore di ricerca.

Sono tutt'ora in corso tre procedure di determinazione dell'equo compenso che coinvolgono tre distinte piattaforme (META, X e LinkedIn), tutte avviate su istanza del medesimo editore. All'inizio del 2025 sono pervenute otto istanze per la determinazione dell'equo compenso, da diversi prestatori di servizi della società dell'informazione (*social media*, motori di ricerca), di cui sette su istanza della SIAE che agisce su mandato di un rilevante numero di editori (taluni riconducibili alla FIEG, altri a FILE).

Con delibera n. 278/24/CONS, si è inoltre conclusa la procedura avviata su istanza di GEDI per la determinazione dell'equo compenso dovuto da Microsoft Ireland Operations Limited (per il motore di ricerca Bing). Tale delibera è oggetto di ricorso promosso da Microsoft.

3.3.8 L'applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150 in materia di *platform to business*

L'Autorità ha proseguito l'attività di *enforcement* del Regolamento (UE) 2019/1150 (Regolamento in materia di *platform to business* o P2B) mediante: *a*) il monitoraggio del mercato e la elaborazione del *report* annuale sullo stato di applicazione del Regolamento nel mercato italiano; *b*) i lavori del tavolo tecnico P2B e lo sviluppo di iniziative condivise nell'ambito dei due sottogruppi (piattaforme e utenti commerciali); *c*) la partecipazione alle attività di armonizzazione promosse in sede europea.

Per verificare lo stato di avanzamento

nell'applicazione della normativa P2B, da parte del mercato italiano, a marzo 2024 sono state avviate le attività di monitoraggio attraverso un apposito questionario *online* rivolto agli utenti commerciali e ai titolari dei siti *web* aziendali (*"Survey 2024"*), e con richieste di informazioni puntuali a circa un centinaio di soggetti operanti in Italia, in qualità di fornitori di servizi di intermediazione *online* e motori di ricerca (*"RFI 2024"*). Al fine di tenere conto della complementarità tra il Regolamento DSA e il P2B sono poi stati introdotti ulteriori e specifici quesiti su aspetti particolari della normativa. Gli esiti delle attività di monitoraggio sono stati illustrati nel *"Report P2B 2024"* pubblicato sul sito dell'Autorità nel settembre 2024. Rispetto all'anno precedente, l'Autorità registra un maggior adeguamento alle prescrizioni normative da parte delle piattaforme *online* e dei motori di ricerca: in particolare, si sono registrati effetti positivi in termini di accessibilità dei termini e condizioni (T&C) anche in fase precontrattuale, di disponibilità dei T&C anche in lingua italiana, di completezza delle informative rispetto a quanto previsto da Regolamento, di accessibilità al sistema interno di gestione dei reclami e di mediazione.

Sono inoltre proseguiti i lavori del tavolo tecnico P2B istituito con la delibera n. 406/22/CONS. Le principali linee di intervento sono state: *a*) la promozione e la diffusione di una maggior consapevolezza tra gli utenti commerciali e i titolari di siti *web* aziendali relativamente alle tutele offerte dal Regolamento P2B; e *b*) il potenziamento dell'attuazione delle disposizioni regolamentari da parte dei fornitori di servizi di intermediazione *online* e motori di ricerca. AGCOM ha avviato specifiche campagne di sensibilizzazione e formazione sul territorio che hanno coinvolto le principali associazioni rappresentative degli utenti commerciali e titolari di siti *web* aziendali attive in Italia. Inoltre, l'Autorità ha instaurato un dialogo costruttivo con le piattaforme *online* partecipanti al tavolo sugli aspetti per i quali il Regolamento P2B risulta essere non sufficientemente prescrittivo o poco chiaro. In tale prospettiva, sono stati elaborati tre documenti di *best practice* attuative (su "reperibilità di termini e condizioni", "accesso e funzionamento del sistema interno di gestione dei reclami" e "mediazione") volte a offrire ai fornitori di servizi di intermediazione *online* e dei servizi di motori di ricerca spunti di miglioramento e modelli di riferimento da implementare.

3.4

La tutela dell'utenza e dei diritti

3.4.1 La tutela della legalità *online*: *secondary ticketing* e divieto di pubblicità di giochi con vincite in denaro

Nell'ambito delle funzioni di vigilanza e sanzionatorie, particolare rilievo assume l'attività svolta dall'Autorità per il contrasto del fenomeno del ***secondary ticketing***, pratica vietata ai sensi dell'art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232, che consiste nella vendita di biglietti per eventi di spettacolo su canali *online* da parte di soggetti non autorizzati, con prezzi maggiorati rispetto a quelli nominali, spesso preceduta dall'ottenimento di grandi quantità di biglietti sul mercato digitale.

L'Autorità svolge il monitoraggio, la vigilanza e l'adozione di provvedimenti sanzionatori nei confronti dei soggetti, incluse le piattaforme *online*, responsabili di condotte vietate dalla normativa vigente.

Nel periodo di riferimento, AGCOM ha avviato attività sanzionatorie nei riguardi di piattaforme di *secondary ticketing* non autorizzate, anche sulla base di specifiche segnalazioni che denunciavano un rapido esaurimento di consistenti quantità di biglietti, relativi a concerti di artisti internazionali, sin dall'apertura dei canali ufficiali.

Sono state, in particolare, adottate tre sanzioni nei confronti di società con sede all'estero - Gigsberg Services OU, con sede in Estonia (delibera n. 317/24/CONS), Viagogo GmbH (delibera n. 466/24/CONS) e Gigsberg GmbH, entrambe con sede in Svizzera (delibera n. 468/24/CONS), - che avevano collocato significative quantità di biglietti sul mercato secondario, a prezzi superiori rispetto a quelli nominali, senza essere titolari dei sistemi di emissione di titoli di accesso ai sensi del provvedimento dell'Agenzia delle entrate del 22 ottobre 2002. L'ammontare complessivo delle sanzioni irrogate è pari a 5.270.000 euro.

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha

proseguito l'attività di collaborazione con il Nucleo speciale per la Radiodiffusione e l'Editoria della Guardia di Finanza, che ha svolto una rilevante ed efficace attività investigativa sul mercato della vendita dei titoli di accesso a eventi e spettacoli. Grazie a tale attività, il Nucleo speciale ha segnalato all'Autorità soggetti (c.d. "bagarini digitali") in grado di acquistare significative quantità di titoli di accesso a eventi e di gestirne l'utilizzo per la successiva vendita sui canali del mercato secondario, spesso a prezzi maggiorati.

AGCOM ha proseguito, inoltre, le attività di vigilanza e sanzionatorie in materia di divieto di pubblicità del gioco con vincite in denaro, ai sensi dell'art. 9 del decreto-legge 12 luglio 2018, n. 87 (c.d. decreto Dignità).

Le violazioni rilevate hanno riguardato principalmente condotte lesive commesse su reti di comunicazione elettronica da parte di numerosi *content creator*.

In particolare, ad esito dei procedimenti sanzionatori conclusi nel corso del 2022 e del 2023 nei confronti dei principali fornitori di servizi di condivisione di video¹⁹, l'Autorità ha avviato 30 procedimenti nei confronti di altrettanti *content creator* che diffondevano con cadenza regolare (spesso giornaliera) contenuti promozionali di giochi con vincite in denaro sui propri canali.

Tale attività di identificazione ha portato all'adozione di 25 ordinanze-ingiunzione per la violazione dell'articolo 9 del citato decreto e di cinque archiviazioni. In particolare, i provvedimenti sono stati adottati nei confronti sia di persone giuridiche che di persone fisiche, per un totale di oltre 2 milioni di euro di sanzioni irrogate.

Nello stesso periodo di riferimento, l'Autorità ha irrogato per la prima volta una sanzione amministrativa pecuniaria per violazione dell'art. 9 del decreto Dignità nei confronti di una concessionaria, la società Vincitù S.r.l. (deli-

19 Si fa riferimento a Google per YouTube (delibere nn. 275/22/CONS, 317/23/CONS e 50/24/CONS), Meta per Facebook e Instagram (delibere nn. 422/22/CONS, 204/23/CONS e 331/23/CONS), X (delibera n. 65/24/CONS), TikTok (delibera n. 316/23/CONS) e Amazon per il servizio Twitch (delibera n. 318/23/CONS).

bera n. 121/24/CONS). Il provvedimento è stato confermato dal TAR del Lazio con sentenza n. 13241 del 1° luglio 2024 (cfr. capitolo 5), la quale ha evidenziato la sussistenza di un dovere a carico delle grandi piattaforme, parimenti destinate del divieto, di dotarsi di adeguati sistemi organizzativi, anche con l'ausilio di strumenti automatizzati e di intelligenza artificiale, idonei ad assicurare il rispetto delle disposizioni della legge.

3.4.2 Le *video sharing platforms*

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha proseguito la propria attività di contrasto alla diffusione di contenuti potenzialmente lesivi destinati al pubblico italiano, in applicazione del Regolamento sulle *video sharing platform* (VSP) di cui alla delibera n. 298/23/CONS, che ha dato attuazione all'art. 41, comma 9, del decreto legislativo n. 208/2021 (TUSMA).

Nel mese di marzo 2025 l'Autorità ha avviato due procedimenti nei confronti di TikTok e Meta in relazione alla diffusione di video – sulle piattaforme TikTok e Instagram – relativi alla cosiddetta “challenge dei maranza”. In particolare, l'Autorità ha ritenuto che tali contenuti potessero nuocere allo sviluppo fisico, psichico o morale dei minori, nonché incitare il grande pubblico alla violenza e all'odio nei confronti di un gruppo di persone. Le società, dopo la notifica delle comunicazioni di avvio dei procedimenti, hanno rimosso i video oggetto di contestazione nel termine previsto dal citato Regolamento. L'Autorità ha, dunque, proceduto all'archiviazione in via amministrativa di entrambi i procedimenti per adeguamento spontaneo.

In materia è recentemente intervenuto, inoltre, il Regolamento EMFA: l'art. 15, applicabile a partire dall'8 maggio 2025, ha affidato al Comitato europeo per i servizi media un ruolo importante nell'ipotesi di disaccordo tra l'Autorità dello Stato membro di stabilimento delle VSP e l'Autorità richiedente l'adozione di misure per assicurare il rispetto degli obblighi imposti ai fornitori delle citate piattaforme, ai sensi dell'art. 28^{ter} della direttiva SMAV. Emerge al riguardo l'esigen-

za di allineamento del Regolamento di cui alla delibera n. 298/23/CONS alla specifica procedura di coordinamento dettata dall'EMFA per garantire che in tutta l'Unione europea le VSP rispettino gli obblighi dettati a tutela degli utenti.

3.4.3. I sistemi e le attività per la tutela dei minori nell'accesso a siti e piattaforme in Internet

Sono proseguite, in materia di tutela dei minori nell'ecosistema digitale, le attività di vigilanza e controllo sulla corretta attuazione delle linee guida per i sistemi di controllo parentale (*parental control systems*), di cui alla delibera n. 9/23/CONS.

In particolare, a seguito delle diffide deliberate nei confronti di Iliad Italia S.p.A. (delibera n. 31/24/CONS) e di TIM S.p.A. (delibera n. 85/24/CONS), le citate società hanno previsto che, qualora l'*app* di controllo parentale non sia stata attivata presso un punto vendita o tramite gli SMS informativi, possa essere disattivato il servizio dati per le utenze intestate o utilizzate dai minori²⁰. Si sottolinea che gli operatori di comunicazione elettronica hanno provveduto a promuovere i sistemi di *parental control* all'interno della *home page* del proprio sito, nella Carta dei Servizi, tramite campagne mirate di comunicazione e attraverso avvisi riportati in fattura.

In attuazione delle disposizioni recate dall'art. 13, comma 2, del decreto-legge n. 123/2023 (c.d. decreto Caivano), l'Autorità ha svolto un'attività di vigilanza finalizzata all'acquisizione di informazioni dai principali produttori di dispositivi di comunicazione elettronica. A seguito di tale attività, è emerso che i produttori implementano, all'interno dei sistemi operativi dei dispositivi di comunicazione elettronica, applicazioni di controllo parentale prodotti e commercializzati in Italia. In alcuni casi le applicazioni sono rese disponibili come funzionalità specifiche degli stessi sistemi operativi. A norma dell'art. 13, comma 3, del citato decreto, è stato inoltre richiesto ai produttori dei dispositivi, tramite i distributori operanti in Italia, se gli utenti vengano informati sulla possibilità e sull'importanza di utilizzare applicazioni di controllo parentale. La risposta è sta-

20 Tuttavia, la fonia mobile (in entrata e in uscita) e i servizi di emergenza (come il 112) restano usufruibili. Inoltre, il servizio voce continua a funzionare anche in caso di attivazione della c.d. VoLTE (*Voice over LTE*, tecnologia che consente di effettuare chiamate vocali tramite la rete 4G, migliorando la qualità dell'audio e consentendo la navigazione internet durante la chiamata).

ta positiva: i principali canali informativi risultano essere le sezioni dedicate all'interno dei siti *web*, i manuali d'uso, i messaggi informativi forniti durante la configurazione iniziale dei dispositivi e i messaggi contenuti nelle e-mail di attivazione dei dispositivi.

Nel mese di aprile u.s. con delibera n. 96/25/CONS, l'Autorità ha approvato le modalità tecniche e di processo che le piattaforme di *video sharing* e i siti *web*, che rendono disponibili in Italia contenuti e servizi a carattere pornografico, devono utilizzare per la verifica della maggiore età degli utenti (c.d. *age assurance* o anche *age verification*). Le modalità tecniche delineate dall'Autorità, acquisito il parere favorevole del Garante per la protezione dei dati personali, sono state sottoposte a una consultazione pubblica che ha visto la partecipazione di 13 soggetti, tra cui istituzioni, associazioni di categoria e di consumatori, e piattaforme di condivisione video. Conclusa la consultazione, lo schema di provvedimento è stato notificato alla Commissione europea, la quale ha fornito un parere circostanziato, preso in massima considerazione dall'Autorità. Entro sei mesi dalla pubblicazione della delibera, le piattaforme e i siti dovranno adeguarsi alle relative disposizioni.

I sistemi di verifica dell'età considerati accettabili dall'Autorità sono tecnologicamente neutrali e non richiedono alcun trasferimento, al sito *web* o alla piattaforma, di informazioni personali e sensibili: la verifica è effettuata da un soggetto terzo certificato, in possesso dei dati dell'utente (modello del soggetto terzo indipendente denominato "doppio anonimato") che garantisce un livello di sicurezza adeguato al rischio e il rispetto della minimizzazione dei dati personali raccolti in ragione dello scopo, come previsto dallo stesso decreto. Tra i possibili sistemi, quelli basati su applicativi di identità digitale, ivi compreso il Portafoglio di identità digitale dell'UE (*EUDI Wallet*) la cui adozione è prevista per la fine del 2026, ai sensi del regolamento (UE) 2024/1183.

I sistemi di verifica dell'età dovranno, comunque, essere conformi agli orientamenti di prossima adozione dalla Commissione europea (ai sensi dell'articolo 28 del DSA), con la possibilità, laddove necessario, di modifiche e adeguamenti del provvedimento adottato. Al riguardo, come già ricordato, la Commissione europea ha istituito, nell'ambito del Comitato europeo per i servizi digitali, il *Working Group 6 (Protection of*

Minors), al quale l'Autorità partecipa attivamente (vedi *supra*). La Commissione sta inoltre lavorando a un'applicazione di *age verification*, destinata a fornire una soluzione provvisoria, in attesa dell'entrata in vigore dell'*EUDI Wallet*: sulla base delle proprie competenze in materia di tutela dei minori AGCOM è stata scelta, in un gruppo ristretto di *Digital Services Coordinators*, per la sperimentazione dell'*app*, con l'obiettivo di una rapida adozione a regime delle soluzioni tecnologiche condivise a livello europeo.

L'Autorità partecipa infine ai lavori del tavolo tecnico per la prevenzione e il contrasto del bullismo e del cyberbullismo, ai sensi dell'art. 3, comma 1, della legge n. 71/2017, come modificato dall'art. 1, comma 1, lettera b), della legge, n. 70/2024. Tra i compiti del tavolo tecnico, vi è quello di definire, entro 180 giorni dal suo insediamento (avvenuto il 25 febbraio 2025), un piano di azione integrato e un codice di co-regolamentazione per la prevenzione e il contrasto del bullismo e del cyberbullismo, al quale devono attenersi gli operatori che forniscono servizi di *social networking* e gli altri operatori della rete.

3.4.4 La vigilanza sugli indici di ascolto

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha proseguito l'azione di vigilanza in materia di rilevazioni degli indici di ascolto dei programmi, nonché, quanto ai giornali quotidiani, degli indici di lettura, ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 11 della legge n. 249/1997, come modificato dal TUSMA. Tale attività è diretta a garantire la conformità ai criteri di correttezza metodologica, trasparenza, verificabilità e certificazione delle misurazioni da parte dei *Joint Industry Committee (JIC)*, ossia i soggetti indipendenti dotati di effettiva rappresentatività dell'intero settore di riferimento. L'azione dell'Autorità è pertanto coerente con i principi fatti propri dal nuovo regolamento europeo dei media (*European Media Freedom Act - EMFA*). Così strutturata e articolata, la rilevazione degli indici di ascolto e lettura diviene elemento qualificante del più ampio obiettivo di tutela del pluralismo e anche garanzia di indipendenza per gli stessi mezzi di comunicazione oggetto delle rilevazioni.

Nel periodo di riferimento, Auditel ha proseguito l'implementazione della *total audience* secondo gli indirizzi strategici definiti e nel pieno

rispetto della *roadmap* stabilita, introducendo il nuovo standard a partire dal 1° gennaio 2025. La *total audience* di Auditel resta una *best practice* a livello internazionale, come innovativo sistema di misurazione degli ascolti realizzato per rispondere in maniera puntuale al mutato contesto tecnologico e alle nuove abitudini di consumo che oggi caratterizzano il mercato televisivo.

In uno scenario in continua evoluzione, dove la sfida da affrontare è quella della misurazione oggettiva e trasparente dell'intero ecosistema digitale, particolare attenzione è stata rivolta dall'Autorità agli sviluppi della società Audicom S.r.l., il JIC nato dalla fusione di Audiweb S.r.l. e Audipress S.r.l. per realizzare e offrire al mercato una ricerca integrata sulla fruizione di contenuti multimediali, editoriali e/o pubblicitari, mediante internet e stampa quotidiana e periodica. A fine 2024 la società ha approvato la struttura della nuova ricerca integrata, che consente la misurazione delle *audience digital* su tutti gli schermi, la misurazione *print* per quotidiani e periodici e la misurazione censuaria delle campagne pubblicitarie video *digital*. Resta da definire la misurazione degli ascolti degli OTT attraverso metriche condivise e definite dal JIC, una sfida che attende il settore e Audicom in particolare. In tal senso, merita attenzione il caso che, nell'autunno del 2024, ha riguardato la misurazione dell'*audience* della Serie A sul servizio DAZN disponibile tramite Amazon Prime Video. L'accordo commerciale tra Amazon e DAZN prevedeva un modello di distribuzione non esclusiva *wholesale* che consentiva ad Amazon di commercializzare e promuovere il servizio DAZN ai clienti del servizio *on demand* Prime Video in Italia come parte dell'offerta "Prime Video Channels". Acquisiti i necessari chiarimenti nell'ambito delle interlocuzioni avviate con la piattaforma sul contenuto e sulle modalità dell'accordo, l'Autorità ha evidenziato ad Ama-

zon che la misurazione dell'*audience* delle partite della Serie A trasmesse da DAZN mediante il servizio di Prime Video non risultava conforme al quadro normativo, secondo quanto già chiaramente stabilito con la delibera n. 18/22/CONS, in quanto il dato di ascolto avrebbe dovuto essere un dato certificato da un JIC. A partire dalla fine di febbraio 2025, Amazon ha scelto di cessare la commercializzazione e promozione del servizio DAZN, evitando così di conformarsi agli specifici obblighi di misurazione dell'*audience* previsti per tale settore.

Con riferimento al settore radiofonico, AGCOM ha incoraggiato la costituzione, sotto forma di JIC (*Joint Industry Committee*), di Audiradio. Oggi la *governance* assunta da Audiradio vede come soci fondatori gli "Editori Radiofonici Associati", UNA-Aziende della Comunicazione Unite, in rappresentanza delle agenzie media, e UPA-Utenti Pubblicità Associati, in rappresentanza degli investitori pubblicitari. Il nuovo JIC è chiamato a realizzare, nel corso dell'anno, l'indagine Audiradio 2025 sull'ascolto e la fruizione del mezzo radio – ossia l'insieme delle emittenti radiofoniche pubbliche e private, nazionali e locali in Italia – sulla base di un'indagine campionaria rappresentativa della popolazione italiana sulla totalità dei dispositivi, per tutte le piattaforme di distribuzione e modalità di fruizione. Le tappe del percorso condiviso con AGCOM prevedono una prima fase pilota del modello per poi effettuare il *set up* della ricerca CATI 2025 e definire il piano di implementazione dell'SDK (*software development kit*) audio. Il passaggio al JIC, anche per la radio, si inserisce in un armonioso e più ampio percorso in grado di condurre verso un progressivo processo di coordinamento e convergenza degli attuali sistemi di rilevazione, prediligendo metriche univoche e tecnologie integrate, anche attraverso la condivisione degli *asset*.

3.5

Gli indicatori dell'azione regolamentare

La strategia digitale dell'Unione europea persegue, tra gli altri, l'obiettivo di garantire che le tecnologie digitali siano accessibili e utilizzabili da tutti, inclusi i gruppi vulnerabili, in un ambiente protetto e sicuro. Ciò richiede una costante attività di monitoraggio da parte dell'Autorità, designata dal DSA come Coordinatore dei servizi digitali in Italia (cfr. par. 3.3.1) anche per il tramite di un sistema di indicatori (Tabella 3.5.1) la cui finalità è quella di fornire informazioni utili sugli scenari di mercato e sull'efficacia dell'azione regolamentare negli ambiti relativi ai servizi Internet e alle piattaforme *online*.

Nell'anno appena trascorso (cfr. par. 3.1) si registra una crescita della quota di ricavi attribuibili alle piattaforme sul totale dei ricavi pubblicitari. Tale circostanza aggrava le problematiche strutturali della filiera pubblicitaria dal momento che proprio l'elevata concentrazione del relativo mercato è alla base delle rilevanti asimmetrie informative nei rapporti tra le piattaforme, che esercitano una funzione di controllo dell'accesso (c.d. *gatekeeper*), e le numerose aziende che utilizzano i loro servizi. L'analisi degli indicatori evidenzia come il settore sia, infatti, ormai caratterizzato da un alto livello di concentrazione in tutti i suoi segmenti costitutivi: nel segmento della pubblicità *online*, la quota posseduta in Italia dai primi quattro operatori ha raggiunto il 75,8% nel 2024, mentre una concentrazione ancora maggiore si osserva nel segmento dei motori di ricerca, con Google Search che detiene una quota di mercato prossima al 95%.

Il diritto d'autore *online*, vede l'Autorità intensamente impegnata nell'attuazione del relativo regolamento: nel periodo di riferimento si osserva una riduzione del 40% dei procedimenti abbreviati per violazioni gravi o massive rispetto agli anni precedenti. Circa gli esiti dei procedimenti, poco meno del 54% delle istanze ricevute si è concluso con ordini di disabilitazione dell'accesso, in riduzione rispetto allo scorso anno, così come è leggermente in flessione la percentuale (72,6%) degli ordini riguardanti la reiterazione di violazioni da parte di siti precedentemente oggetto di ordini di disabilitazione. In diminuzione anche il numero di adeguamenti spontanei alla

richiesta di rimozione, che rappresenta il 48,9% del totale dei procedimenti avviati con procedura ordinaria.

Le attività di contrasto dell'illegalità *online*, in particolare rispetto al divieto della pubblicità del gioco d'azzardo e al fenomeno del *secondary ticketing*, mostrano una riduzione del numero di procedimenti sanzionatori avviati (6), ma un incremento del numero di procedimenti chiusi con provvedimenti di ordinanza-ingiunzione (24) e per archiviazione (17), con solo un caso concluso con oblazione. Inoltre, nel periodo di riferimento, sono state comminate sanzioni per un ammontare complessivo di poco superiore ai 7 milioni di euro. Sull'andamento di tali indicatori incide altresì l'intensa attività svolta dall'Autorità a sostegno di iniziative e campagne informative intese a sensibilizzare gli utenti su un uso maggiormente consapevole della rete.

L'attività di monitoraggio condotta dall'Autorità è destinata in ogni caso ad intensificarsi nel prossimo futuro per rispondere alle nuove competenze richieste dal legislatore e alle esigenze di un mercato in continua evoluzione, in vista della creazione un ambiente *online* sempre più sicuro e trasparente.

A tale ultimo riguardo, si propone con sempre maggiore urgenza il tema della copertura dei costi operativi sostenuti dall'Autorità per l'esercizio delle funzioni di *Digital Services Coordinator*. Infatti, a fronte della previsione generale del DSA in base alla quale tutti i DSC debbono essere dotati di risorse finanziarie e umane adeguate allo svolgimento dei compiti assegnati, la legislazione nazionale prevede un sistema di finanziamento basato sui contributi delle piattaforme stabilite in Italia. Ne consegue che, in ossequio al principio del Paese d'origine, numerose piattaforme, anche con significative platee di utenti attivi e corrispondenti quote di ricavi nel nostro Paese, non versano alcun contributo, in quanto stabilite in altro Stato membro. A ciò si aggiunga che il *Digital Services Act* non prevede uno specifico contributo per il complesso delle attività di coordinamento internazionale e nazionale svolto dai *Digital Services Coordinators*.

Ciò complica il quadro operativo e finanziario dell'Autorità italiana, chiamata a svolgere

molteplici e onerose attività a risorse sostanzialmente immutate.

Tabella 3.5.1 - Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - servizi internet e piattaforme online

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2020	Valore 2021	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024
Concorrenzialità	Indice CR4 – pubblicità online	Indice CR4 – pubblicità online	71,8%	72,3%	73,5%	75,0%	75,8%
	Quota del leader di mercato - motori di ricerca ⁽¹⁾	Quota del leader di mercato - motori di ricerca	96,2%	95,5%	94,7%	94,8%	93,8%
Diritti digitali	Tutela del diritto d'autore ⁽²⁾	Numero di procedimenti aventi ad oggetto violazioni gravi o massive - rito abbreviato (% sul totale dei procedimenti avviati)	70,0%	66,5%	70,0%	64,1%	40,1%
		Numero di procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso (% sul totale delle istanze ricevute)	76,0%	79,9%	83,6%	79,5%	53,6%
		Numero reiterazioni concluse con ordini di disabilitazione di accesso (% sul totale degli ordini)	74,0%	76,2%	74,4%	78,5%	72,6%
		Numero di adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione (% sul totale dei procedimenti avviati con rito ordinario)	48,0%	47,8%	45,7%	55,1%	48,9%
Tutela dell'utenza e dei diritti	Contrasto all'illegalità online ⁽³⁾	Numero di procedimenti sanzionatori avviati ⁽⁴⁾	5	6	12	42	6
		Numero di procedimenti chiusi con archiviazione ⁽⁵⁾	0	0	1	4	17
		Numero di procedimenti chiusi con oblazione ⁽⁴⁾	1	2	2	0	1
		Numero di procedimenti chiusi con provvedimenti di ordinanza-ingiunzione ⁽⁴⁾	5	1	8	7	24
		Totale sanzioni amministrative pecuniarie irrogate (secondary ticketing)	5.580.000 €	750.000 €	36.820.000 €	6.600.000 €	5.270.000 €
		Totale sanzioni amministrative pecuniarie irrogate e oblazioni (divieto pubblicità gioco d'azzardo)	116.700 €	133.334 €	2.477.800 €	12.395.842 €	1.810.121 €

Nota: i valori della tabella si riferiscono all'anno solare salvo diversamente indicato.

(1) Elaborazioni dell'Autorità su dati Statcounter (% pagine visitate)

(2) Per l'anno 2024 il periodo di riferimento dell'indicatore è aprile 2024-marzo 2025; similmente per gli anni precedenti si fa riferimento al periodo aprile-marzo.

(3) Per esigenze di monitoraggio gli indicatori sono stati sostituiti e non sono comparabili con quelli pubblicati nella Relazione annuale 2022. Per l'anno 2024 il periodo di riferimento dell'indicatore è maggio 2024-aprile 2025, similmente per gli anni precedenti si fa riferimento al periodo maggio-aprile.

(4) Gli indicatori relativi ai procedimenti sanzionatori (avviati, chiusi con archiviazione, chiusi con oblazione o con ordinanza-ingiunzione) si riferiscono al secondary ticketing e al divieto di pubblicità del gioco d'azzardo.

(5) Archiviazioni riferite a procedimenti avviati in materia di pubblicità del gioco d'azzardo, secondary ticketing, intermediazione diritti connessi, circolazione contenuti illegali su VSP.

4.

I SERVIZI POSTALI

4.1

Gli scenari dei mercati

4.1.1 Il settore postale nell'economia italiana

Nel 2024, il settore italiano dei servizi postali, nel suo complesso, ha registrato circa 3,1 miliardi di invii (-1,5% rispetto al 2023); di questi circa 1,17 miliardi sono relativi alla consegna di pacchi, in crescita del 7,3% rispetto al 2023 e del 34,6% rispetto al 2020, mentre poco più di 1,9 miliardi sono relativi alla corrispondenza, in calo del 6,2% rispetto al 2023 e del 18% rispetto al 2020 (Grafico 4.1.1)¹.

I ricavi complessivi del mercato postale nel 2024 sono risultati pari a 8,59 miliardi di euro (Grafico 4.1.2), in aumento di quasi 163 milioni rispetto all'anno precedente (+1,9%). La crescita del fatturato è attribuibile sia all'**incremento dei ricavi derivanti dalla fornitura di pacchi** (+123 milioni di euro rispetto al 2023) sia al più **contenuto aumento dei ricavi derivanti dai**

servizi di corrispondenza (+40 milioni di euro rispetto al 2023²).

Il peso dei servizi postali sull'economia italiana, misurato dal rapporto tra i ricavi del settore e il valore del PIL, nel 2024 è stato pari allo 0,39%.

Nel 2024 i **prezzi dei servizi postali hanno registrato un incremento** del 4,3% rispetto al 2023; considerando l'intero quinquennio 2020-2024, l'incremento complessivo si attesta al 13,4%, al di sotto dell'inflazione (+18%)³.

A fine 2024 i **soggetti dotati di titolo abilitativo** (autorizzazione generale o licenza) erano 3.856 (un valore pressoché pari a quello del 2023 e in crescita del 19,2% rispetto a quello del 2020): di questi il 38,8% sono imprese individuali, il 47,8% società a responsabilità limitata (s.r.l. e s.r.l.s.) e il 2,2% società per azioni. A tutto il 2024

Grafico 4.1.1 - Andamento dei volumi dei servizi di corrispondenza e pacchi – anni 2020-2024 (milioni di invii)



1 I dati forniti nel presente capitolo attengono a 34 operatori (31 nel 2023) che rappresentano le principali imprese del settore in ordine di fatturato. Al fine di censire anche gli operatori locali che a vario titolo collaborano con gli operatori oggetto del rilevamento statistico, l'Autorità ha chiesto alle imprese di fornire il dato complessivo ed aggregato dell'intera filiera delle singole attività produttive che concorrono a fornire il servizio postale. Le eventuali differenze tra i valori pubblicati in questa edizione e quelli delle precedenti Relazioni dell'Autorità scaturiscono sia dalle revisioni sui dati trasmessi da alcuni operatori sia dall'ampliamento del campione preso a riferimento.

2 I servizi postali considerati includono le prestazioni del Servizio Universale e i servizi postali non rientranti nel perimetro del Servizio Universale.

3 Gli indici considerati sono il NIC (Indice Nazionale dei Prezzi al Consumo per l'Intera Collettività) e il corrispondente indice per la categoria Servizi postali.

Grafico 4.1.2 - Andamento dei ricavi dei servizi di corrispondenza e pacchi – anni 2020-2024 (milioni di euro)

i titoli complessivamente rilasciati dal MIMIT risultano essere, invece, 5.175: 2.187 licenze individuali, 2.910 autorizzazioni generali, 42 autorizzazioni ad effetto immediato, 36 licenze individuali speciali, in ambito nazionale e regionale, per la fornitura dei servizi di notifica a mezzo posta.

I lavoratori – *full time equivalent* – impiegati nel settore erano 142.880 (+3% rispetto al 2023 e +1,3% dal 2020), per la maggior parte addetti del fornitore del Servizio Universale (82,7% del totale).

4.1.2 La corrispondenza

Nel 2024 l'insieme dei servizi di corrispondenza – che comprende invii nazionali e transfrontalieri⁴, singoli e multipli, relativi al Servizio Universale e non, oltre ai servizi di notifica a mezzo posta – ha totalizzato 1,9 miliardi di invii,

in diminuzione del 6,2% rispetto al 2023 e del 18% rispetto al 2020 (Grafico 4.1.3).

Complessivamente, il settore ha generato ricavi per 1,76 miliardi di euro, con una crescita del 2,3% rispetto all'anno precedente e del 4,9% rispetto al 2020 (Grafico 4.1.4).

Il *trend* di variazione, sia in volume che in ricavi, dei servizi di corrispondenza rientranti nel Servizio Universale⁵, nonché dell'insieme dei servizi di notifica, risulta in diminuzione: nel 2024 è pari al 30,4% in volume e al 53% in ricavi. Parallelamente cresce il peso dei servizi di corrispondenza non rientranti nel Servizio Universale⁶ che nel 2024 rappresentano il 69,6% in volume e il 47% in ricavi (Grafici 4.1.5 e 4.1.6).

La maggior parte degli invii nazionali di corrispondenza è rappresentata, nel 2024, dagli

⁴ I dati sulla posta transfrontaliera non includono gli invii di spessore superiore ai 20 mm i quali, coerentemente con il Regolamento (UE) n. 644 del 2018 (Regolamento sui pacchi transfrontalieri), sono considerati invii di pacchi postali.

⁵ I servizi attualmente inclusi nel Servizio Universale, offerti da Poste Italiane, sul territorio nazionale sono: la posta ordinaria, la posta prioritaria, la posta massiva, la posta raccomandata, la posta assicurata, gli invii editoriali, i pacchi ordinari e i servizi di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada.

⁶ Gli elementi che differenziano i servizi universali da quelli non universali sono: a) l'assenza di prestazioni aggiuntive; b) l'ubiquità (i servizi devono essere accessibili a tutta la popolazione); c) i principi imposti dalla normativa vigente per quanto concerne l'accessibilità e, ove possibile, l'uniformità dei prezzi. Inoltre, i servizi universali offerti da Poste Italiane, in qualità di operatore designato per la fornitura del Servizio Universale, sono esenti da IVA.

Grafico 4.1.3 - Volumi da servizi di corrispondenza per tipologia – anni 2020-2024 (milioni di invii)

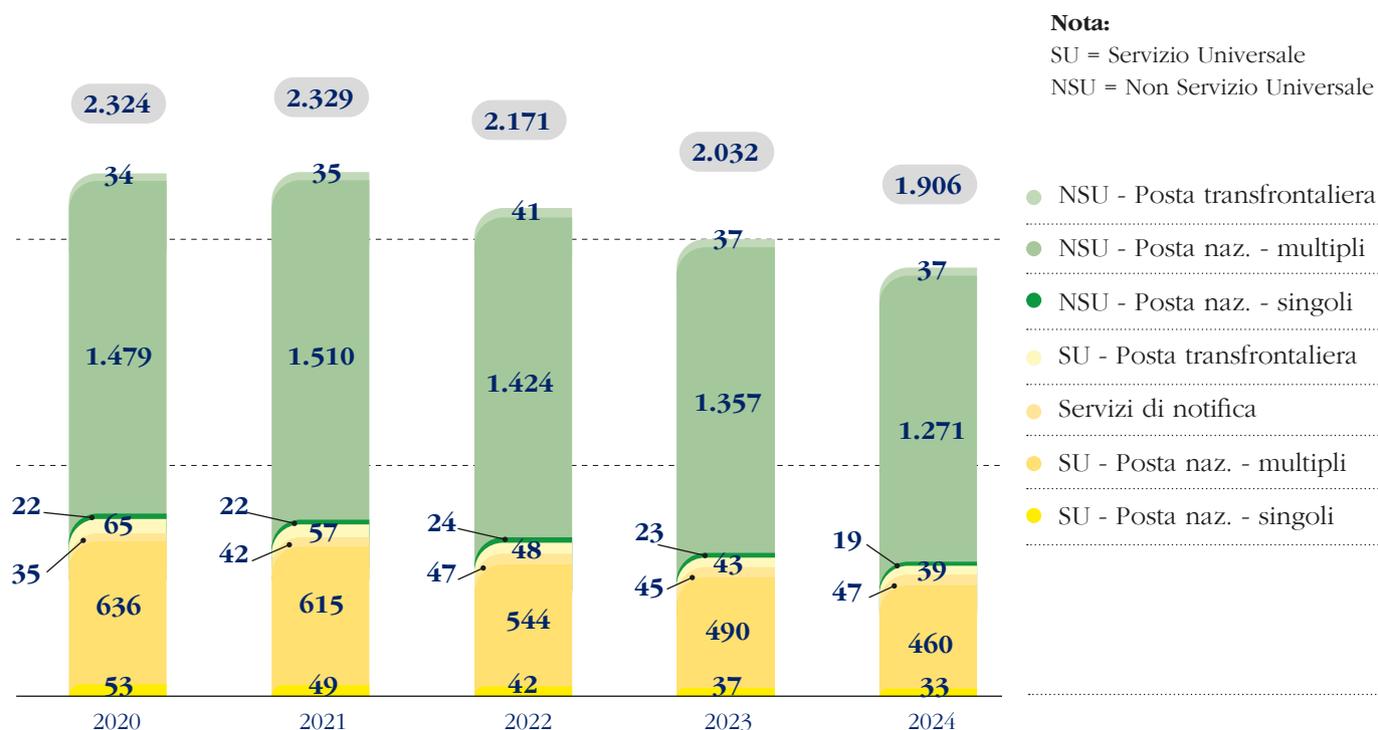
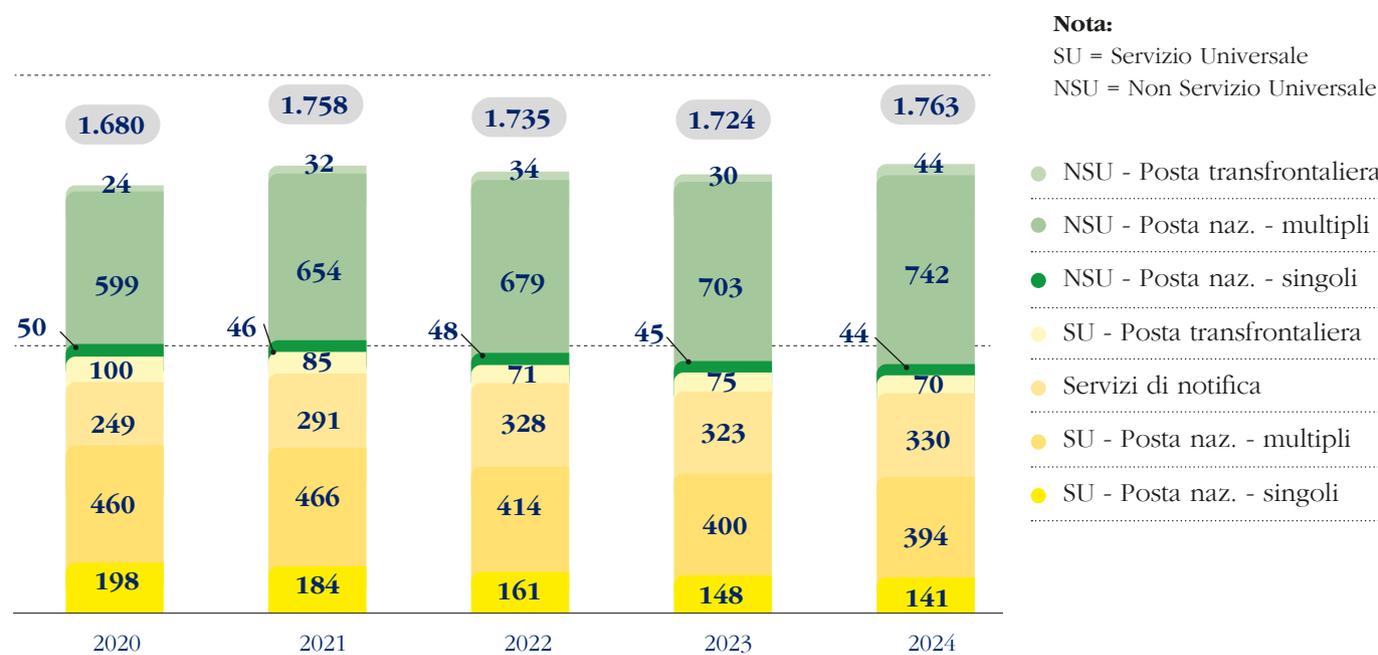


Grafico 4.1.4 - Ricavi da servizi di corrispondenza per tipologia – anni 2020-2024 (milioni di euro)



invii multipli, utilizzati dalle pubbliche amministrazioni e dalla clientela affari, come, ad esempio, le comunicazioni alla clientela di *utilities*, banche e assicurazioni. Tali invii costituiscono il 97,1% di quelli domestici, al netto dei servizi di notifica, mentre la quota degli invii singoli – ad

esempio la corrispondenza privata – all'interno del territorio nazionale è marginale e pari al 2,9%, sempre al netto dei servizi di notifica.

Nel 2024 la **corrispondenza rientrante nel SU** ha fatto registrare ricavi pari a 604,5 milio-

Grafico 4.1.5 - Volumi da servizi di corrispondenza per tipologia – anno 2024 (in %)

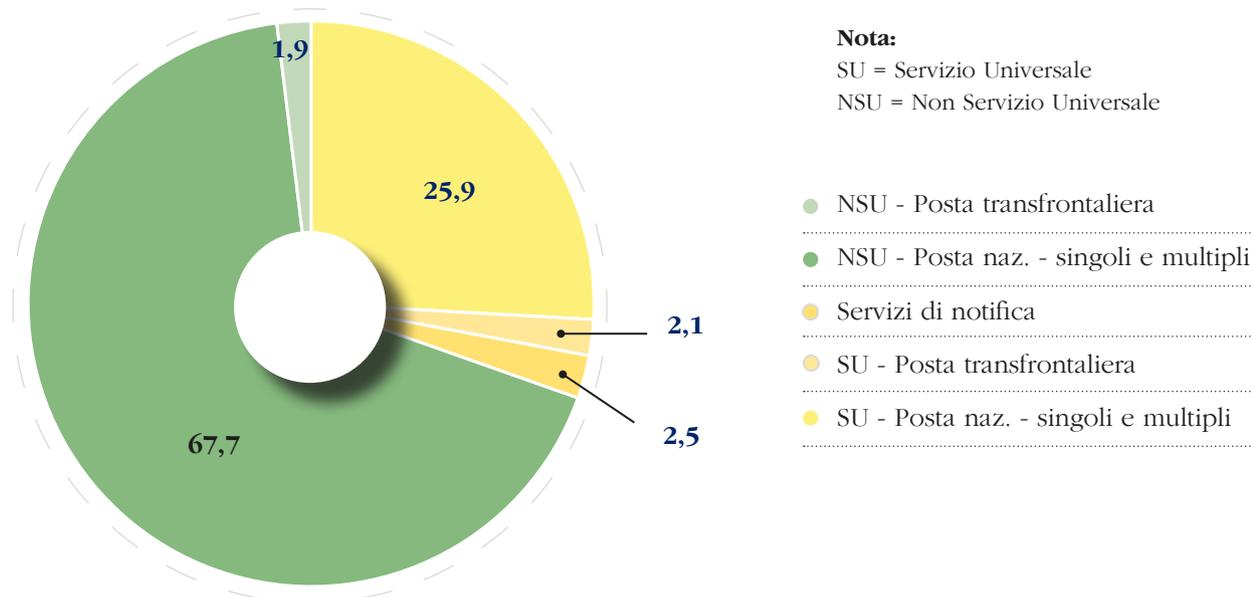
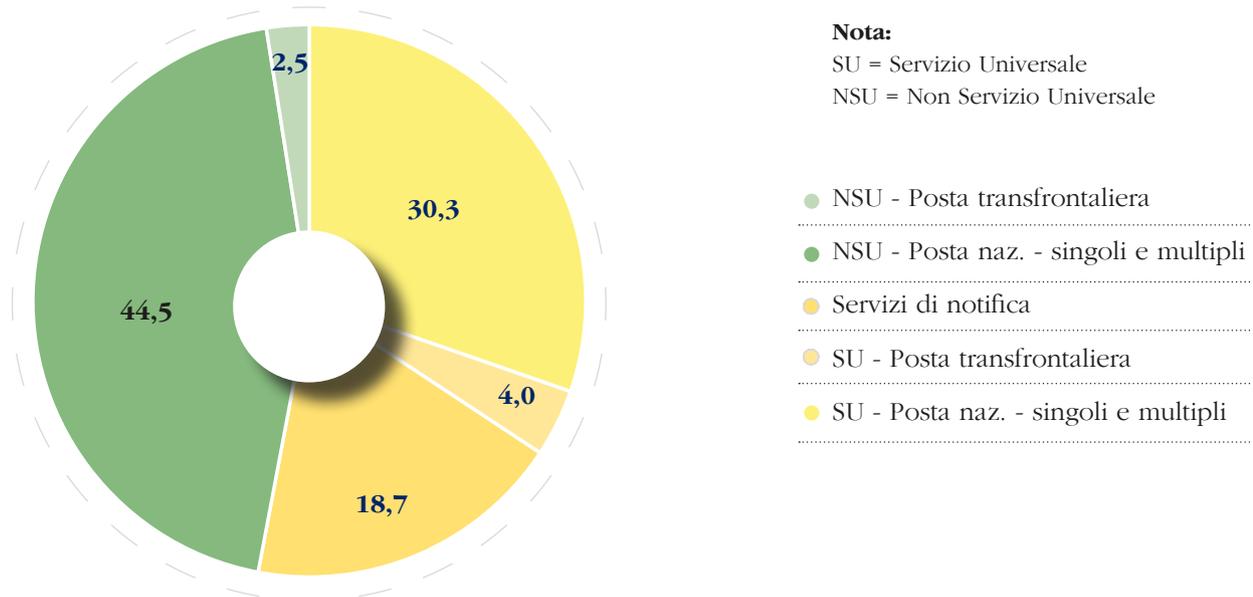


Grafico 4.1.6 - Ricavi da servizi di corrispondenza per tipologia – anno 2024 (in %)



ni di euro, in calo del 2,9% rispetto al 2023 e del 20,3% rispetto al 2020, laddove i corrispondenti volumi sono risultati pari a 532,6 milioni di invii, con una diminuzione del 6,7% rispetto al 2023 e del 29,4% rispetto al 2020.

La **corrispondenza non rientrante nel SU** ha generato ricavi pari a 829,4 milioni di euro, in crescita del 6,6% rispetto al 2023 e del 23,2%

rispetto al 2020, i volumi sono risultati pari a 1,33 miliardi di invii, in calo del 6,4% rispetto al 2023 e del 13,6% rispetto al 2020 (Grafico 4.1.7).

I **servizi di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada**⁷ hanno prodotto ricavi complessivi per 329,6 milioni di euro a fronte di 47 milioni di invii, (rispettivamente +2,1% e +3,3% rispetto al 2023), e

⁷ I servizi di notificazione a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del Codice della strada, a partire dalla fine del 2020, sono offerti in regime di concorrenza (cfr., da ultimo, la delibera n. 78/23/CONS, del 30 marzo 2023).

Grafico 4.1.7 - Andamento dei volumi di corrispondenza SU, NSU e servizi di notifica – anni 2020-2024 (milioni di invii)



in crescita nel periodo 2020-2024, rispettivamente del 32,3% e del 34,6%. Questi ultimi sono affidati sempre più spesso attraverso procedure competitive: i ricavi delle notifiche affidate attraverso bandi di gara passano da circa 15 milioni di euro nel 2020 a circa 107 milioni di euro nel 2024, e rappresentano, nel 2024, il 32,5% degli affidamenti complessivi (nel 2020 questo valore era pari al 6%) (Grafico 4.1.8).

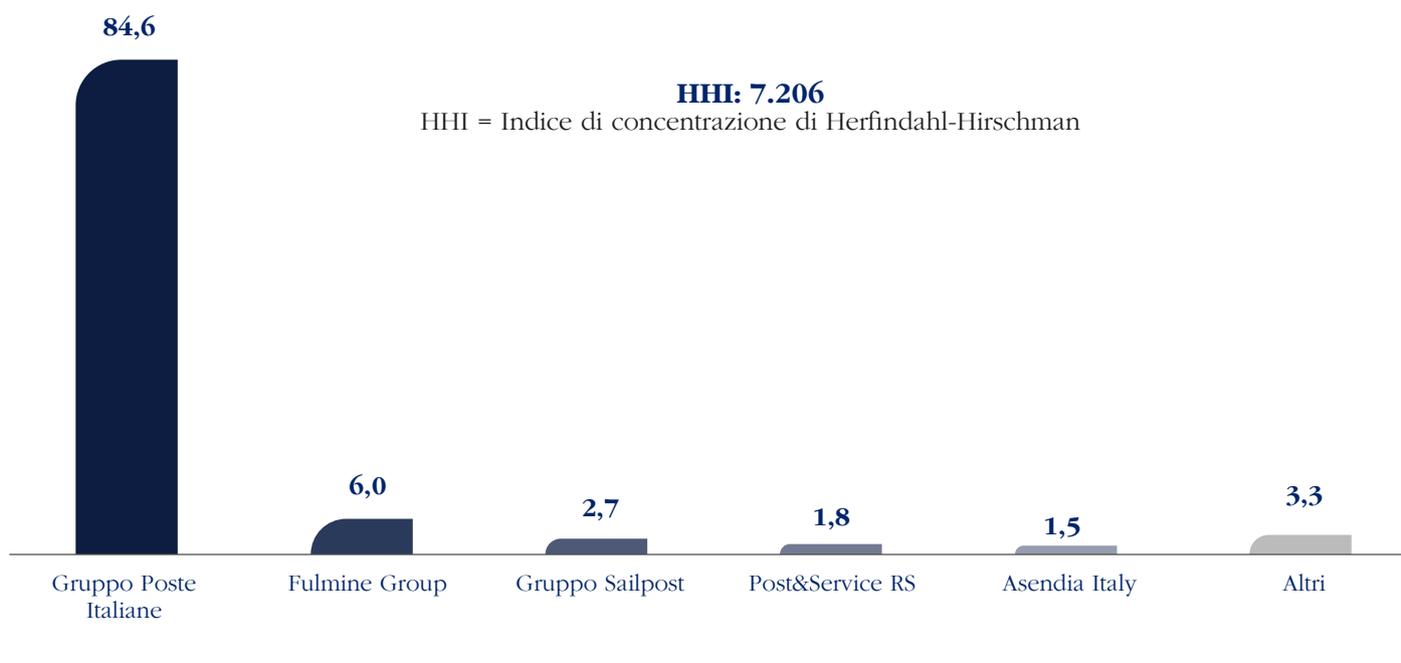
L'assetto concorrenziale del mercato dei servizi di corrispondenza non rientranti nel SU nel 2024 risulta stabile rispetto al passato (Grafico 4.1.9). Il gruppo Poste Italiane⁸

si conferma primo operatore con una quota di mercato dell'84,6%, in calo di 0,7 punti percentuali rispetto al 2023. Fulmine è al secondo posto, con una quota di mercato del 6%, in crescita di un punto percentuale rispetto al 2023; cresce anche Post&Service, la cui quota di mercato sale di mezzo punto percentuale rispetto all'anno precedente, attestandosi all'1,8%. Sailpost e Asendia, al contrario, vedono ridurre le proprie quote di mercato, rispettivamente di 0,2 e 0,1 punti percentuali. Diminuisce, infine, di mezzo punto percentuale, la quota di mercato complessiva degli operatori minori (nel grafico indicati sotto la voce "Altri"). Nel complesso, il

Grafico 4.1.8 - Andamento dei ricavi dei servizi di notifica, derivanti e non da bandi di gara - anni 2020-2024 (milioni di euro)



⁸ Il gruppo Poste Italiane include le società Poste Italiane S.p.A., Nexive Network S.r.l., SDA Express Courier S.p.A., Postel S.p.A. e MLK Deliveries S.p.A.

Grafico 4.1.9 - Quote di mercato nel segmento della corrispondenza NSU (in ricavi, anno 2024, in %)

grado di concentrazione del mercato per l'anno 2024, misurato dall'indice HHI, permane elevato con 7.206 punti, in diminuzione di 112 punti rispetto al 2023.

4.1.3 Gli invii dei pacchi postali

Nel 2024 gli **operatori postali** hanno consegnato circa 1,17 miliardi di pacchi (+7,3% rispetto al 2023) (Grafico 4.1.10), generando un fatturato pari a 6,83 miliardi di euro⁹, in crescita dell'1,8% rispetto all'anno precedente (Grafico 4.1.11). Il ricavo medio unitario nel 2024 è risultato pari a 5,84 euro, in calo del 5,1% rispetto al 2023.

I pacchi nazionali e transfrontalieri non rientranti nel Servizio Universale costituiscono le tipologie di servizio più utilizzate dagli utenti (Grafico 4.1.12) e producono la quota preponderante di ricavi (Grafico 4.1.13).

Nell'ambito dei servizi domestici di consegna pacchi non rientranti nel Servizio Universale, **gli invii multipli registrano una crescita (+14,3%)** rispetto al 2023, a fronte di volumi so-

stanzialmente stabili degli invii singoli; le consegne relative ai pacchi rientranti nel Servizio Universale risultano, nel 2024, marginali con ricavi pari a 90,7 milioni di euro (-0,8% rispetto al 2023 e -24,1% rispetto al 2020). Calano anche i volumi che, attestandosi ad un valore pari a 12,9 milioni di invii, mostrano una riduzione del 7,2% rispetto al 2022, ed una, ben più consistente, del 62,6% rispetto al 2020.

Nel quinquennio 2020-2024, i volumi complessivi dei servizi di consegna dei pacchi, sono cresciuti del 34,6%, e i ricavi del 30,7%. **Continua a ridursi l'utilizzo di pacchi SU** che, nel 2024, hanno rappresentato l'1,1% del totale dei pacchi circolati nelle reti italiane (in larga misura pacchi transfrontalieri in entrata). **Cresce, invece, il numero dei pacchi NSU nazionali**, passando dall'82,9% nel 2020 all'85,3% nel 2024, mentre diminuisce la quota – 13,6% nel 2024 – degli invii dei pacchi transfrontalieri. Per quanto concerne il peso, nel 2024, i pacchi consegnati sul territorio nazionale hanno, in prevalenza, un peso uguale o inferiore ai 5 kg: considerando i soli pacchi nazionali NSU, quelli con peso fino a 5 kg rappresentano l'86,1% del totale¹⁰.

⁹ In linea con le indicazioni del Regolamento (UE) 2018/644, sono considerati pacchi tutti gli invii postali aventi uno spessore superiore a 20 mm e un peso non superiore a 31,5 kg, indipendentemente dalla natura del mittente e del destinatario.

¹⁰ Cfr. Appendice Statistica – Tavola A4.14.

Grafico 4.1.10 - Volumi di pacchi per tipologia – anni 2020-2024 (milioni di invii)



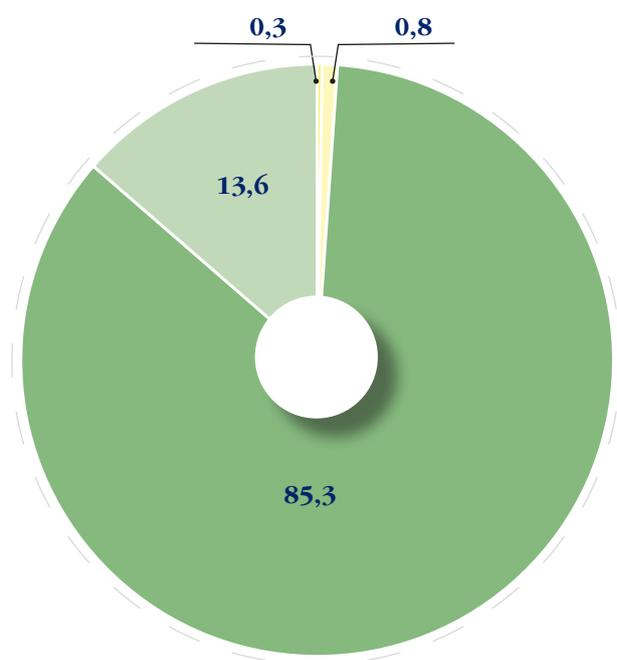
Grafico 4.1.11 - Ricavi da servizi di pacchi per tipologia – anni 2020-2024 (milioni di euro)



Il settore dei servizi di consegna dei pacchi, nel 2024, si conferma contraddistinto da un buon livello di concorrenza: il grado

di concentrazione del mercato, come misurato dall'indice HHI si attesta, infatti, a 1.460 punti, in aumento rispetto al 2023 (+6 punti). I singoli

Grafico 4.1.12 - Volumi di pacchi per tipologia – anno 2024 (in %)

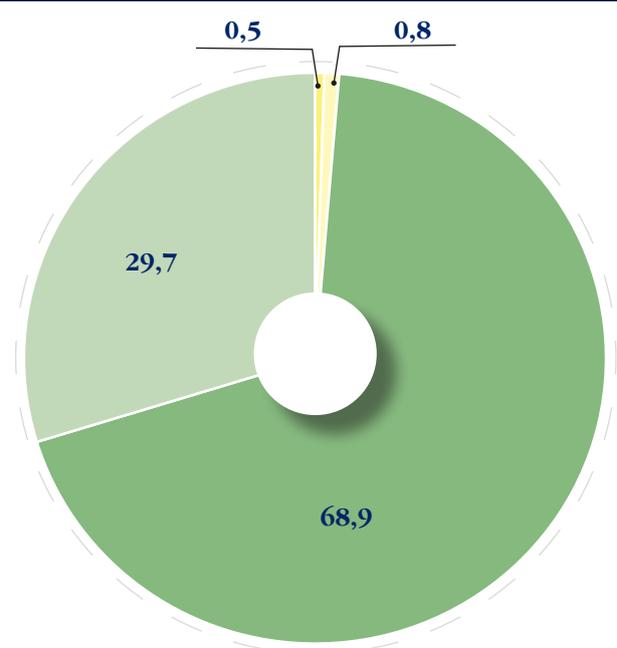
**Nota:**

SU = Servizio Universale

NSU = Non Servizio Universale

- SU - Pacchi nazionali
- SU - Pacchi transfrontalieri (ingresso ed uscita)
- NSU - Pacchi nazionali
- NSU - Pacchi transfrontalieri (ingresso ed uscita)

Grafico 4.1.13 - Ricavi da servizi di pacchi per tipologia – anno 2024 (in %)

**Nota:**

SU = Servizio Universale

NSU = Non Servizio Universale

- SU - Pacchi nazionali
- SU - Pacchi transfrontalieri (ingresso ed uscita)
- NSU - Pacchi nazionali
- NSU - Pacchi transfrontalieri (ingresso ed uscita)

operatori registrano ciascuno quote di mercato in termini di ricavi inferiori al 20% del totale (Grafico 4.1.14). Amazon Italia Transport (AIT) è il primo operatore, con una quota in lieve aumento (+0,1%) rispetto al 2023. Il gruppo Poste Italiane, Locker Inpost e DHL aumentano le proprie quote di mercato (rispettivamente del 2,2%, dello 0,3% e dello 0,1%), mentre BRT, GLS, FEDEX e UPS la riducono (rispettivamente dell'1,1%, dello 0,3%, dello 0,8% e dello 0,6%).

4.1.4 Altri indicatori di mercato

A fine 2024 i **punti di accettazione e giacenza** in Italia erano 92.368, in crescita del 13,7% rispetto al 2023 (Grafico 4.1.15). Questa tendenza, che caratterizza il mercato da diversi anni, riflette la crescente competizione tra gli operatori del settore, soprattutto tra quelli specializzati nella consegna dei pacchi. L'aumento di punti di accettazione e giacenza risponde alla domanda sempre

Grafico 4.1.14 - Quote di mercato nel segmento dei pacchi NSU (in ricavi, anno 2024, in %)

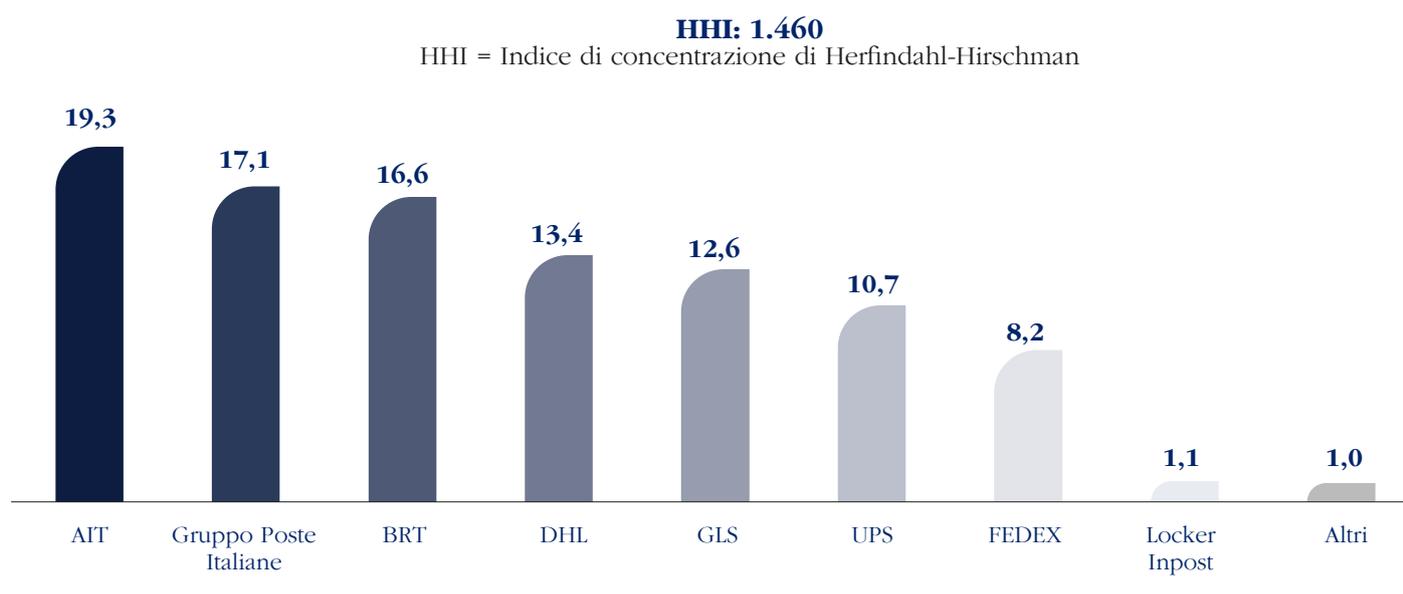
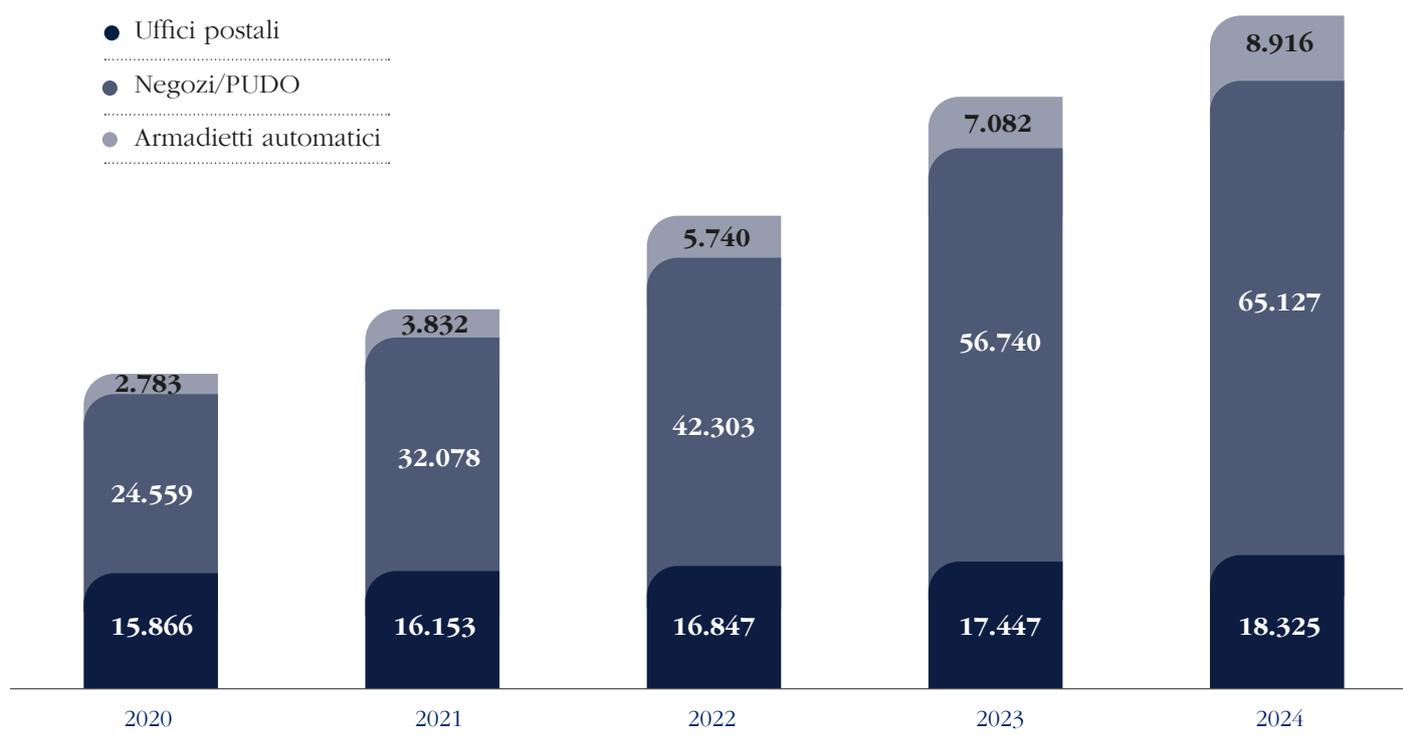


Grafico 4.1.15 - Numero di uffici postali, punti PUDO e armadietti automatici – anni 2020-2024



crescente degli utenti finali per servizi di consegna in punti differenti dal proprio domicilio – la c.d. *out-of-home delivery* – che garantisce maggiore flessibilità di orari e luoghi di ritiro a chi, per motivi lavorativi o familiari, non può essere presente a casa durante le fasce di consegna tradizionali.

In questo contesto, la copertura del territorio nazionale è sempre di più assicurata dai

cosiddetti **punti PUDO** (*Pick-Up Drop-Off*) sui quali diversi operatori, tra cui il fornitore del Servizio Universale, hanno investito in maniera rilevante nel corso dell'ultimo quinquennio. I punti PUDO presenti in Italia nel 2024 sono infatti pari a 65.127, in crescita di quasi 15 punti percentuali rispetto al 2023 e più che raddoppiati nel quinquennio 2020-2024. I PUDO gestiti dal fornitore del Servizio Universale rappresentano il 28%

del totale dei punti presenti in Italia, mentre circa il 53% sono riconducibili ad AIT, BRT e GLS con quote di mercato rispettivamente del 25,1%, 15,4% e 12,7% del totale. Gli **armadietti automatici** – i cosiddetti *locker* – destinati al ritiro dei pacchi, nel 2024, risultano pari a 8.916, con un incremento del 25,9% rispetto al 2023 e più che triplicati rispetto al 2020. Di questi, oltre il 61% sono gestiti da AIT, mentre circa il 36% sono di proprietà di Locker Inpost.

La rete di accesso del fornitore del Servizio Universale, a fine 2024, poteva contare 30.856 cassette di impostazione sul territorio nazionale, in riduzione del 16,7% rispetto al 2023¹¹, in aggiunta agli uffici postali (12.755) e ai centri dedicati all'accettazione di invii prodotti da grandi imprese (oltre 100).

Nel 2024 gli investimenti in immobiliz-

zazioni materiali ed immateriali effettuati dagli operatori postali ammontano a poco più di 1 miliardo di euro, con un incremento del 14,6% rispetto al 2023 e del 34,6% rispetto al 2020. Poste Italiane ha effettuato investimenti pari a 920,4 milioni di euro, in aumento del 14,2% rispetto al 2023, mentre gli investimenti degli altri operatori postali sono stati pari a 82 milioni di euro, con un incremento del 19,2% rispetto all'anno precedente.

Al fine di utilizzare soluzioni tecnologiche sempre più ecocompatibili nella fornitura dei servizi postali – come l'uso di veicoli elettrici per la consegna o di dispositivi per l'efficienza energetica – si evidenzia che nel 2024 dieci operatori postali hanno sostenuto investimenti di natura ecosostenibile pari a 80 milioni di euro, confermando il trend positivo degli ultimi anni, seppur in calo del 13% rispetto al 2023.

11 La rimodulazione della distribuzione delle cassette di impostazione è stata regolata dall'Autorità che, con la delibera n. 308/22/CONS, ha adottato "Nuovi criteri di distribuzione delle cassette di impostazione nell'ambito del servizio universale" al fine di favorire modernizzazione ed efficientamento della rete postale pubblica. In tale direzione, la delibera ha consentito l'introduzione di cassette di nuova generazione denominate *smart letter box*, innovative cassette di impostazioni destinate, nel lungo periodo, a sostituire le tradizionali cassette rosse.

4.2

L'evoluzione del quadro regolamentare nazionale e dell'Unione europea

4.2.1 L'ambito nazionale ed europeo

Nel mese di dicembre 2024 è stato prorogato fino al 30 aprile 2026 il Contratto di Programma 2020-2024 tra il ministero delle Imprese e del Made in Italy e Poste Italiane S.p.A. per la fornitura del servizio postale universale. La proroga è stata disposta alle medesime condizioni previste dal Contratto di Programma 2020-2024, per allineare il termine con la durata *ex lege* dell'affidamento (art. 23, comma 2, del d.lgs. n. 261/999, come modificato dal d.lgs. n. 58/2011) e per svolgere una compiuta valutazione del Servizio Universale alla luce dell'attuale contesto tecnico, economico e sociale, nonché delle future esigenze degli utenti a partire dal 1° maggio 2026.

Negli ultimi dodici mesi, le istituzioni internazionali ed europee hanno adottato diverse iniziative in materia di servizio postale universale, anche in vista di un'eventuale revisione del quadro regolamentare che ne disciplina la fornitura.

La **Commissione europea**, nel novembre 2024, ha pubblicato il *Prospective study on the future of the postal sector*. Lo studio identifica, fino al 2040, cinque principali scenari evolutivi e segnatamente: uno scenario di "normalità" (*baseline scenario*); uno scenario di "crisi multiple" (*poly-crises scenario*), dove crisi ambientali e politiche influenzano l'evoluzione dei servizi postali e la natura delle relative infrastrutture; uno scenario caratterizzato dalla definitiva affermazione delle piattaforme e dei giganti tecnologici, con un ruolo centrale dell'*e-commerce* nelle scelte di consumo degli utenti europei; uno scenario di c.d. "disciplina post-carbonio", con una forte enfasi sulla sostenibilità ambientale; uno scenario di c.d. "posta a valore sociale", dove i fornitori di Servizio Universale sono chiamati ad assumere funzioni sociali.

In merito alla possibile evoluzione del quadro regolamentare e, in particolare, all'opportunità di aggiornare il vigente *corpus* di norme europee, la rete dei **regolatori europei dei servizi postali (ERGP)** – ai cui lavori l'Autorità partecipa attivamente – ha avviato la consultazione pubblica sulle raccomandazioni e sui temi che

dovrebbero essere considerati in sede di revisione della regolamentazione vigente (*ERGP Report on the outline of a future regulatory postal framework. Public consultation*).

Il futuro quadro regolamentare – secondo l'ERGP – dovrebbe fornire nuove definizioni dei servizi e delle reti postali e del Servizio Universale, adeguati all'attuale contesto tecnico, economico e sociale, in cui il destinatario assume sempre maggior rilievo (*from a 'sender-oriented service' to a 'recipient-oriented service'*) e prevedere più efficaci strumenti a tutela dei consumatori, in particolare degli utenti vulnerabili. Nel sottolinearne la crescente rilevanza, l'ERGP raccomanda che le piattaforme integrate verticalmente che offrono servizi postali siano incluse nell'ambito della regolamentazione del settore postale, allo scopo di favorire effettive condizioni di parità tra gli operatori (c.d. *level playing field*).

Nell'ambito dei lavori di redazione del *"Report on exploring the possibilities to support environmental sustainability within the Postal Regulatory Framework"* del dicembre 2024, l'Autorità, nella consapevolezza delle sfide economiche e legali derivanti dall'applicazione di misure a basso impatto ambientale nel settore postale, ha contribuito attivamente all'individuazione delle misure ecosostenibili nel vigente quadro regolatorio.

In sede ERGP, in particolare, AGCOM, di concerto con l'Autorità spagnola CNMC (*Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia*), coordina il gruppo di lavoro *"Access and Interoperability"*. I lavori del Gruppo hanno portato alla pubblicazione, a giugno 2024, dell'*ERGP Report on access to the infrastructure for the delivery of parcels*, che analizza lo sviluppo del mercato della consegna dei pacchi in Europa, le soluzioni tecnologiche adottate, le nuove forme di consegna presso armadietti automatici per pacchi (c.d. *lockers*) ed esercizi commerciali (c.d. PUDO, *Pick-Up-Drop-Off*), nonché le potenziali questioni concorrenziali e regolamentari.

L'Autorità è inoltre attivamente coinvolta in tutti i *working group* (WG) quali, *inter alia*, il *Regulatory Framework WG*, che segue l'evoluzione

del quadro regolamentare del Servizio Universale negli Stati membri, il *Cross-border parcel WG*, che monitora l'attuazione a livello nazionale del Regolamento sui pacchi transfrontalieri n. 644/2018, l'*Environmental sustainability WG*, dedicato alle *policy* in materia ambientale riguardanti il settore dei servizi postali, e il *Consumer and core indicators WG*, che si occupa di qualità dei servizi,

tutela degli utenti e raccolta di indicatori statistici.

Nel corso del 2024, infine, l'Autorità ha supportato le attività del ministero delle Imprese e del Made in Italy nell'ambito dei lavori dell'Unione Postale Universale (UPU), l'agenzia dell'Organizzazione delle Nazioni Unite che coordina le politiche postali.

4.3

Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi

4.3.1 Le attività di regolamentazione

Nel solco del dibattito internazionale, l'Autorità ha assunto diverse iniziative regolatorie.

In linea con la tendenza in atto in altri Paesi europei, l'Autorità ha determinato le **nuove tariffe massime delle prestazioni incluse nel Servizio Universale** (delibera n. 51/25/CONS). In particolare, l'Autorità ha ritenuto appropriato consentire un incremento medio delle tariffe del 6,5%, al fine di coniugare, da un lato, l'esigenza di garantire la sostenibilità finanziaria del Servizio Universale (SU) – contenendo il divario tra il costo netto del SU e il contributo statale previsto per la sua fornitura – e, dall'altro, la necessità di assicurare agli utenti tariffe accessibili.

A tale riguardo, si segnala che gli incrementi tariffari sono stati modulati in funzione degli utenti delle singole prestazioni, prevedendo interventi più contenuti (4% medio) per i servizi destinati prevalentemente agli utenti residenziali (ad esempio, gli invii singoli), al fine di tutelare maggiormente le famiglie nonché le piccole e medie imprese. I prodotti destinati alla clientela *business* (ad esempio gli invii di posta massiva) hanno registrato, invece, un incremento medio del 7%.

Con delibera n. 505/24/CONS, l'Autorità ha avviato la verifica del calcolo del **costo netto del Servizio Universale** postale per la quantificazione dell'onere e le modalità del suo finanziamento per gli anni 2022 e 2023, secondo le indicazioni contenute nella direttiva 2008/6/CE. In particolare, l'Autorità, in sede di consultazione pubblica (delibera n. 52/25/CONS), ha quantificato l'onere per il SU in circa 522 milioni di euro per l'anno 2022 (a fronte di una quantificazione del fornitore del SU di circa 1.281 milioni di euro) e in circa 736 milioni di euro per l'anno 2023 (a fronte di una quantificazione del fornitore di circa 1.335 milioni di euro).

AGCOM, in linea con le prescrizioni della Direttiva postale e in continuità con la verifica effettuata per gli anni 2020 e 2021, ha applicato la metodologia del *profitability cost*, considerando, quale perimetro di calcolo, l'insieme di tutti

i servizi effettivamente offerti da Poste Italiane nel biennio di riferimento, e non solo quelli rientranti nel Servizio Universale, ed utilizzando l'*Ebit margin* quale criterio per la determinazione dei profitti ragionevoli da applicare nel calcolo del costo netto del Servizio Universale.

Nel mese di luglio 2024, l'Autorità, con la delibera n. 257/24/CONS, ha inoltre avviato il procedimento per l'attivazione e l'alimentazione del **fondo di compensazione degli oneri del Servizio Universale** per gli anni 2020 e 2021, ai sensi dell'articolo 10 del d.lgs. n. 261/1999 e dell'articolo 1, comma 4, della delibera n. 62/24/CONS, con l'obiettivo di valutare la sussistenza, in concreto, dei presupposti per l'alimentazione del fondo e del *quantum* da corrispondere da parte degli operatori tenuti al versamento. Sono state avviate, contestualmente, le interlocuzioni con tutte le istituzioni nazionali e comunitarie interessate. Sul tema, l'Autorità, nell'esercizio dei poteri di segnalazione contemplati dall'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 1 della legge n. 249/1997, nel mese di maggio del corrente anno, ha formulato una segnalazione al Governo in ragione dell'esigenza, riscontrata nell'attività istituzionale anche a livello europeo, della revisione della disciplina inerente al fondo di compensazione degli oneri del Servizio Universale, proponendone l'abolizione, tenuto conto delle tendenze attuali e prospettive del mercato. Con la delibera n. 218/24/CONS, l'Autorità ha espresso parere favorevole in ordine alla proroga del Contratto di Programma 2020-2024 fino al 30 aprile 2026, ritenendone giustificata l'estensione temporale in quanto limitata nel tempo e funzionale ad allineare la data di scadenza del Contratto a quella dell'affidamento *ex lege* del servizio postale universale.

Con la delibera n. 503/24/CONS, l'Autorità ha approvato per l'anno 2025, con alcune prescrizioni, le **condizioni economiche e tecniche dell'offerta dei servizi di accesso all'ingrosso** da parte di Poste Italiane ai sensi della delibera n. 171/22/CONS. Alla consultazione pubblica (delibera n. 314/24/CONS) hanno partecipato sette tra operatori postali e associazioni di categoria, esprimendo valutazioni relative a specifiche questioni riguardanti le condizioni di offerta, quali, ad esempio, la loro durata e l'ambito di applica-

zione. L'Autorità, che è intervenuta anche sulle garanzie contrattuali e sulle modalità di calcolo dei conguagli tra operatori, ha approvato le offerte 2025 di accesso *wholesale* alla rete di Servizio Universale per: *a*) il recapito della posta indescritta¹² nelle aree EU2¹³ con prezzi *retail minus*; *b*) il recapito della posta indescritta su base nazionale per un mix di aree eterogenee di recapito (AM, CP, EU); *c*) il recapito della posta indescritta e descritta nelle aree EU2, a condizioni tecniche equivalenti a quelle dei servizi universali degli invii multipli (posta massiva e raccomandata *smart*); *d*) l'accesso fisico a 4.000 uffici postali per la garanzia della posta raccomandata inesitata.

Con la delibera n. 388/24/CONS, si è chiuso il procedimento relativo alla **revisione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali**, risalente al 2015.

Alla luce degli sviluppi tecnologici ed economici che hanno interessato, specie nell'ultimo quinquennio, il settore postale, oltre che in virtù della concreta applicazione pratica e operativa della precedente regolamentazione, l'Autorità, a seguito della consultazione pubblica (delibera n. 203/24/CONS), ha semplificato il quadro regolamentare in materia, allo scopo di ridurre, laddove possibile, gli oneri regolatori ed esentare una pluralità di categorie dai vincoli legati all'acquisizione del titolo abilitativo. L'Autorità ha inoltre tenuto conto dell'affermazione delle piattaforme digitali e, dei conseguenti nuovi modelli di *business* nel settore. Nello specifico, tra le diverse novità introdotte, si segnalano: *a*) le nuove norme sulla platea dei destinatari, in cui è chiarito che non sono assoggettati alla disciplina di settore tutti quegli operatori che non offrono servizi al pubblico (a titolo esemplificativo i servizi di stampa, imballaggio, imbustamento e allestimento dell'invio, affrancatura, etichettatura, i meri comparatori e gli intermediatori di servizi postali, i *lockers* e i *PUDO*); *b*) le misure a garanzia degli utenti; *c*) la codificazione delle procedure per il rinnovo del titolo abilitativo, *d*) i chiarimenti circa le attività escluse dal regime autorizzatorio (ad esempio, la mera attività di comparazione o intermediazione commerciale di servizi postali, senza offerta al pubblico di tali servizi), *e*) le nuove

procedure che, ai fini dell'eventuale attivazione delle procedure di sospensione o revoca del titolo abilitativo, considerano, tra le violazioni, esclusivamente quelle riconducibili a condotte gravi e diffuse, escludendo, invece, quelle derivanti da disservizi di natura occasionale o che producono impatti limitati sull'utenza, nonché quelle che coinvolgono un ristretto ambito territoriale.

Infine, in relazione alla materia degli affidamenti pubblici nel settore postale, l'Autorità ha seguito l'applicazione dell'atto di interpretazione, che promuove la massima apertura del mercato, della disciplina in materia di subfornitura contenuta all'articolo 119, comma 3, lett. d), del nuovo Codice dei Contratti pubblici, adottato il 3 gennaio 2024, di concerto con AGCM e ANAC.

AGCOM, con la delibera n. 75/24/CONS, ha poi avviato un procedimento finalizzato all'**aggiornamento dei criteri per l'individuazione delle aree di recapito con copertura esclusiva della rete di servizio postale universale (c.d. aree EU2)** e, più in generale, ad aggiornare la normativa in materia, disciplinata dalla delibera n. 27/22/CONS. La puntuale individuazione di tali aree è particolarmente rilevante per il corretto funzionamento di alcuni rimedi regolamentari che l'Autorità ha imposto al fornitore del Servizio Universale, quali l'obbligo di accesso all'ingrosso alla rete di Servizio Universale, che Poste Italiane è tenuta a fornire ai sensi della delibera n. 171/22/CONS, e i *test* di replicabilità che la stessa società è tenuta ad applicare, ai sensi della delibera n. 236/23/CONS, sulle offerte di servizi di recapito formulate alla pubblica amministrazione e alle grandi imprese nell'ambito di gare pubbliche e RdO.

Ad esito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 418/24/CONS, l'Autorità ha adottato la delibera n. 144/25/CONS, con cui sono stati individuati i CAP EU2, ossia le zone del territorio nazionale coperte esclusivamente della rete di servizio postale universale. Dall'analisi dei dati è emerso che, per la posta indescritta, nelle aree EU2 è presente il 29,4% della popolazione mentre per la posta descritta (incluse le notificazioni a mezzo posta) in tali aree risiede il 19,8% della popolazione. L'Autorità si è riservata

12 La posta "indescritta" è la corrispondenza che non necessita della sottoscrizione da parte del destinatario (posta prioritaria, posta massiva, posta ordinaria); quella "descritta" è la corrispondenza accettata e sottoscritta dal destinatario (raccomandate, assicurate e atti giudiziari).

13 Si tratta di aree di recapito in cui è presente solo la rete di servizio postale universale.

di aggiornare l'elenco dei CAP EU2 con cadenza biennale, al fine di tenere conto dell'evoluzione nel tempo delle infrastrutture.

Nella direzione dell'ammodernamento del settore, l'Autorità ha, inoltre, provveduto all'**aggiornamento della Direttiva generale sulle Carte dei servizi postali** (v. par. 4.4) al fine di razionalizzare e semplificare le previsioni della previgente direttiva del 2014, assicurando così un rafforzamento della tutela degli utenti alla luce dell'evoluzione del contesto sociale, tecnologico, economico e giuridico.

Come ogni anno, infine, l'Autorità ha verificato l'attuazione, a livello nazionale, delle **norme per il corretto funzionamento dei servizi di consegna pacchi internazionali** (Regolamento europeo sui pacchi transfrontalieri n. 644/2018), provvedendo alla: trasmissione alla Commissione europea dell'elenco pubblico delle tariffe applicabili alla data del 1° gennaio per la consegna degli invii postali unitari nazionali e all'interno dell'Unione (art. 5); raccolta delle informazioni, quali fatturato, numero di dipendenti, etc., riguardanti i fornitori di servizi di consegna dei pacchi (art. 4); predisposizione del documento di valutazione delle tariffe per le consegne transfrontaliere di pacchi unitari, a norma dell'articolo 6 del Regolamento europeo. Quest'ultima valutazione è stata svolta sulla base delle tariffe identificate dalla Commissione europea e, come per gli anni scorsi, l'analisi svolta ha evidenziato l'assenza di tariffe irragionevolmente elevate.

4.3.2 La vigilanza dei mercati e dei servizi

Nel corso degli ultimi dodici mesi, le **attività di vigilanza** hanno riguardato, in particolare, la violazione dell'obbligo di continuità del Servizio Universale, l'inosservanza degli obblighi informativi verso gli utenti e l'esercizio abusivo dell'attività postale da parte di imprese prive del necessario titolo abilitativo. Le risultanze di tali attività hanno confermato la necessità di un monitoraggio costante del mercato sia per garantire la conformità delle imprese alla regolamentazione vigente, che per tutelare i diritti degli utenti.

Per quanto riguarda l'**attività sanzionatoria**, nel periodo di riferimento la Direzione Servizi Postali ha avviato 18 procedimenti nei confronti di 14 operatori.

In sette casi il procedimento si è concluso con il pagamento in misura ridotta della sanzione da parte degli operatori interessati, ai sensi dell'art. 16 della legge n. 689/1981, mentre quattro procedimenti sono stati conclusi con l'adozione di un provvedimento di ordinanza ingiunzione. I restanti sette procedimenti risultano ancora in corso.

Con riferimento alle fattispecie contestate, in otto casi si è trattato di esercizio dell'attività postale in assenza del prescritto titolo abilitativo, in sei casi di violazione delle disposizioni a tutela degli utenti di cui alla Direttiva generale sulle carte dei servizi postali, approvata con delibera n. 413/14/CONS, e in quattro casi di violazioni degli obblighi relativi alla fornitura del SU.

Per quanto riguarda la **violazione dell'obbligo di continuità del SU**, sono stati avviati due procedimenti nei confronti di Poste Italiane per la dispersione di corrispondenza. Ambedue i procedimenti sono stati archiviati a seguito del pagamento in misura ridotta di una sanzione amministrativa complessiva di 60.000 euro.

L'Autorità ha proseguito il consueto **monitoraggio sul rispetto degli obiettivi di qualità dei servizi postali rientranti nel Servizio Universale**. I risultati hanno evidenziato il mancato raggiungimento, da parte di Poste Italiane, degli *standard* per la posta ordinaria e la posta raccomandata: il relativo procedimento è stato archiviato a seguito del pagamento in misura ridotta della sanzione di 40.000 euro.

Il **contrasto all'esercizio abusivo dei servizi postali da parte di imprese non autorizzate** si è svolto nell'ambito di un'intensa collaborazione con la Guardia di Finanza.

Tale attività ha consentito di accertare che otto operatori, che esercitavano l'attività senza il necessario titolo abilitativo, avevano assunto anche obblighi di recapito delle spedizioni, in violazione della normativa vigente.

Per due di questi operatori sono stati avviati procedimenti sanzionatori successivamente archiviati a seguito del pagamento, in misura ridotta, delle sanzioni (10.000 euro ciascuna per l'obblazione). Per altri due operatori, sono stati adottati provvedimenti di ordinanza-ingiunzione, rispettivamente per 15.000 euro e 150.000 euro. Entrambe le ingiunzioni sono attualmente ogget-

to di ricorso pendente dinanzi al TAR, presentato dalle rispettive società.

Sono inoltre in corso quattro ulteriori procedimenti sanzionatori, avviati nel 2025, per i quali sono già state notificate le relative contestazioni.

Lo scenario in cui sono maturati i procedimenti appena descritti evidenzia l'importanza di una lettura in chiave evolutiva delle regole vigenti e di una sorveglianza continua, in considerazione della rapida evoluzione del settore delle consegne postali e della conseguente affermazione di nuovi modelli di *business*.

A tal proposito, giova rimarcare che l'Autorità, nell'ambito delle proprie competenze, monitora anche le **piattaforme digitali postali**, svolgendo attività di vigilanza per garantire che le normative siano rispettate, in particolare per quanto riguarda i diritti degli utenti, la trasparenza dei servizi e la qualità delle prestazioni offerte. Tutti gli operatori che si occupano di almeno una fase della filiera postale, senza eccezione per le piattaforme digitali che offrono anche servizi postali (spesso la consegna), devono garantire che i consumatori siano adeguatamente informati sui costi e sui termini di servizio e ricevano le medesime tutele di tutti gli altri utenti postali. Attraverso tale attività, l'Autorità raccoglie e analizza dati relativi alla qualità dei servizi forniti dalle piattaforme, come i tempi di consegna e la gestione dei reclami; al contempo, le piattaforme devono assicurare che le prestazioni siano conformi agli *standard* stabiliti, che i consumatori siano adeguatamente informati sui costi e sui termini di servizio e che i clienti possano facilmente presentare reclami.

In tale ambito, lo scorso anno l'Autorità, con la collaborazione della Guardia di Finanza, ha effettuato un'ispezione nei confronti della società Foodinho S.r.l., titolare della piattaforma Glovo Infrastructure.

A seguito dell'ispezione e delle risultanze emerse, sono stati avviati due distinti procedimenti sanzionatori: nel primo caso, è stata contestata a Glovo l'inosservanza delle disposizioni previste dalla delibera n. 413/14/CONS, relativa alla Carta dei servizi e, nel secondo caso, è stata contestata alla controllante, Foodinho S.r.l., l'assenza del titolo abilitativo necessario per l'espletamento dell'attività postale. Il procedimento nei

confronti di Glovo si è concluso con il pagamento della sanzione in misura ridotta, pari a 10.000 euro, mentre nei confronti di Foodinho S.r.l. è stata irrogata una sanzione amministrativa pari a 150.000 euro.

Quanto sopra conferma l'opportunità di proseguire, tenuto conto delle innovazioni tecnologiche e delle nuove dinamiche di mercato, nel monitoraggio dell'evoluzione del mercato dei servizi postali digitali, allo scopo di garantire un ambiente competitivo e trasparente, e di assicurare che le piattaforme digitali postali operino in modo responsabile e nel rispetto delle normative.

Ai fini di un efficace monitoraggio della gestione dei rapporti con l'utenza da parte delle imprese operanti nel settore, in linea con quanto avvenuto negli anni precedenti, l'Autorità ha inviato un questionario ai principali operatori del mercato postale, per raccogliere **informazioni di dettaglio sui reclami ricevuti dagli utenti per i disservizi subiti e sulla loro gestione nel biennio 2023-2024**. Questo processo di raccolta dati è cruciale per monitorare l'efficacia delle misure di tutela degli utenti e per individuare eventuali aree di miglioramento.

L'analisi dei dati raccolti ha permesso di avere un quadro complessivo sul livello di tutela diretta offerto agli utenti del settore.

Nel 2024, gli **indennizzi e i ristori erogati agli utenti** dal fornitore del Servizio Universale hanno raggiunto i 5,5 milioni di euro, registrando un incremento del 30% rispetto all'anno precedente.

Le procedure di conciliazione avviate nei confronti di Poste Italiane sono rimaste sostanzialmente stabili, con 959 casi nel 2024, di cui solo 127 hanno avuto esito negativo per l'utente.

Ai primi 30 operatori attivi in Italia per fatturato (che rappresentano circa il 90% del mercato) sono stati richiesti i dati relativi al numero di reclami ricevuti e agli indennizzi riconosciuti agli utenti.

Nel 2024, il numero totale di reclami ricevuti dagli operatori è stato pari a 1.577.834, in aumento (+3,95%) rispetto al 2023; anche gli indennizzi complessivamente riconosciuti agli utenti nel 2024 sono in aumento del 15,66% rispetto alle somme erogate nel 2023.

Nel 2024, il numero di reclami effettivamente indennizzati è stato pari a 788.992, con un incremento (+5,48%) rispetto all'anno precedente (748.043).

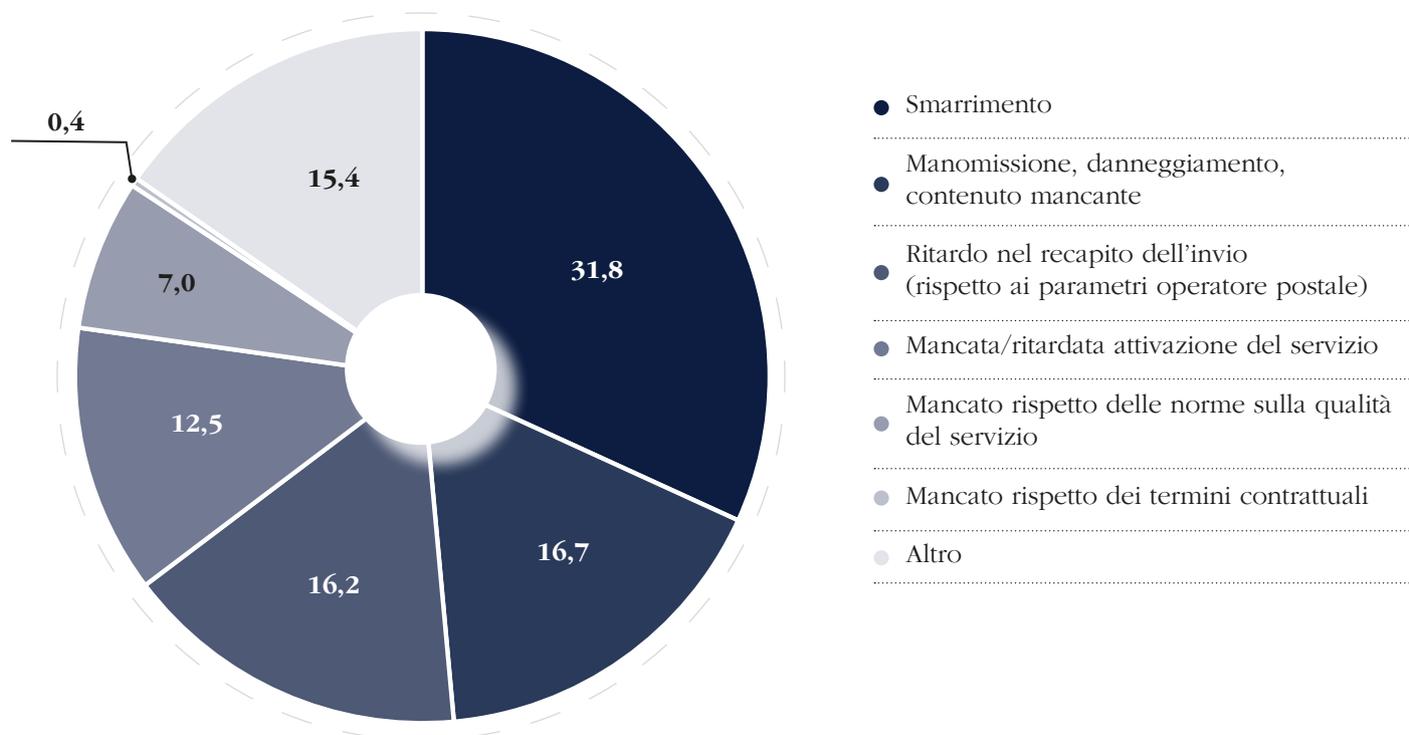
Un'analisi su base territoriale dei disservizi evidenzia un impatto maggiore in alcune regioni italiane. In particolare, la Lombardia ha registrato il 19,1% dei disservizi, seguita dal Lazio con il 10%, l'Emilia-Romagna con il 9,2%, il Veneto con il 7,4% e il Piemonte con il 7,1%.

Le tipologie di disservizio registrate nel 2024, illustrate nel Grafico 4.3.1, sono risultate simili a quelle dell'anno precedente: al primo posto, con oltre un terzo dei disservizi (31,8%), lo

smarrimento o il furto delle spedizioni (lettere e pacchi); seguono, con il 16,7%, i danni o la manomissione degli invii, i ritardi (16,2%) nel recapito rispetto alle tempistiche previste e la mancata attivazione del servizio (12,5%).

Dall'analisi dei dati raccolti emerge altresì la necessità di un costante aggiornamento delle politiche di servizio per rispondere alle nuove esigenze degli utenti, sempre più orientati verso la digitalizzazione e il commercio *online*. La crescente domanda di efficienza e trasparenza da parte degli utenti impone infatti la continua evoluzione delle normative, in un'ottica di bilanciamento tra innovazione tecnologica, concorrenza e protezione degli utenti.

Grafico 4.3.1 - Distribuzione dei disservizi inerenti ai servizi postali (corrispondenza e pacchi), per tipologia (anno 2024, valori %)



4.4

La tutela dei consumatori

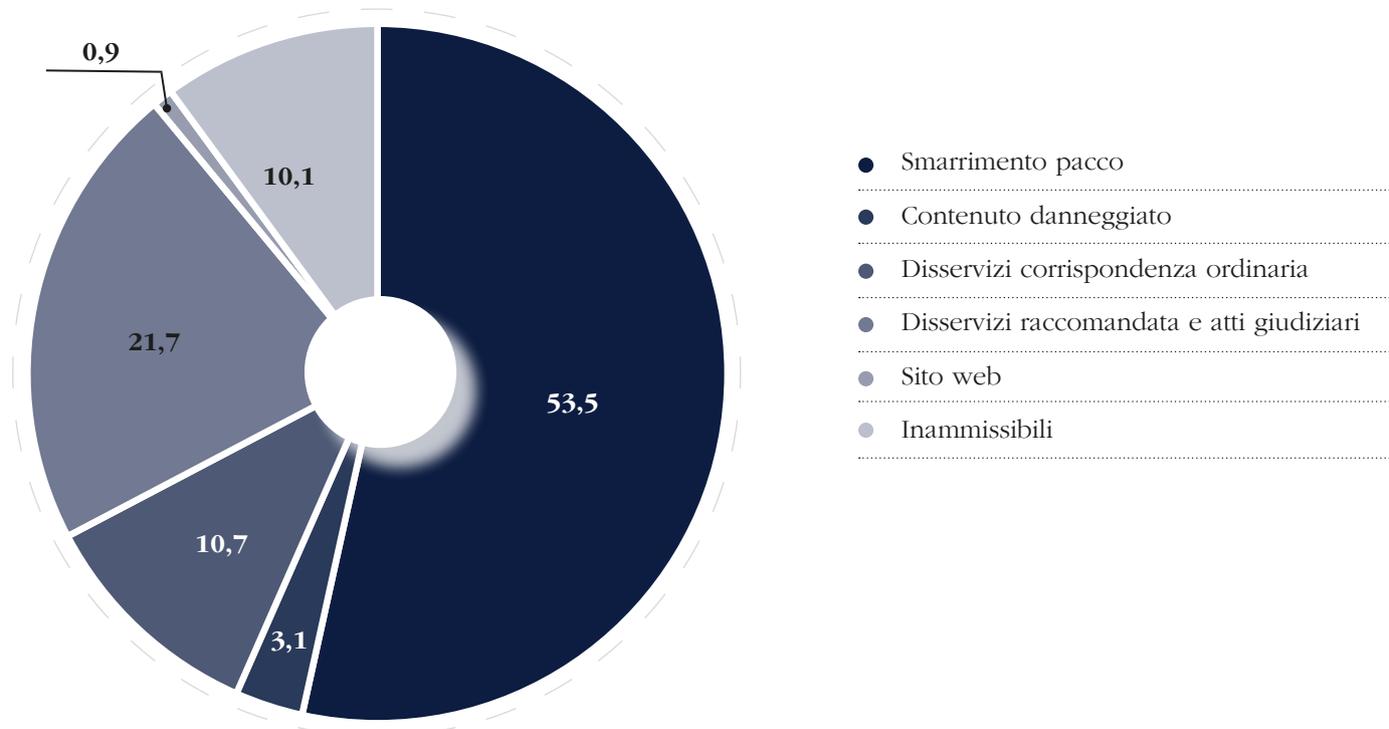
La digitalizzazione sta radicalmente trasformando, negli ultimi anni, la struttura del mercato postale. L'introduzione di innovazioni tecnologiche e la crescente diversificazione delle esigenze degli utenti dei servizi postali, compresi quelli relativi al Servizio Universale, hanno spinto l'Autorità ad adottare misure di regolazione per stimolare la concorrenza, garantendo un quadro normativo funzionale alle necessità di tutti i nuovi utenti. La crescita del commercio *online* e l'espansione dei servizi postali hanno incentivato la competizione tra gli operatori, favorendo contemporaneamente una più incisiva protezione degli utenti.

L'attività di tutela degli utenti di servizi postali si è sviluppata anche sul versante regolamentare, mediante l'avvio, con la delibera n. 116/24/CONS, del procedimento per l'**aggiornamento della Direttiva generale sulle carte dei servizi postali** (di cui alla delibera n. 413/14/CONS) e **all'adozione di ulteriori disposizioni a tutela degli utenti**. La consultazione pubblica sulla proposta di aggiornamento ha visto la par-

tecipazione sia di importanti operatori postali e associazioni di categoria, sia di diverse associazioni di consumatori di rilievo nazionale, dando vita, così, a un confronto di alto livello dei diversi e contrapposti interessi rappresentati. La nuova direttiva, adottata con delibera n. 109/25/CONS del 30 aprile 2025, mira a rafforzare la tutela dell'utenza fragile e il ruolo delle associazioni dei consumatori, ad innovare il concetto di assistenza clienti sotto il profilo degli strumenti di contatto, a snellire gli oneri a carico degli operatori di dimensioni e capacità d'impresa più modeste ed, infine, a specificare l'apparato sanzionatorio applicabile.

Riguardo alla **gestione delle segnalazioni** provenienti dagli utenti, una novità di rilievo è rappresentata dall'introduzione, a partire dal 15 ottobre del 2024, del Portale delle segnalazioni, (v. cap. 5) quale punto di contatto digitale tramite il quale gli utenti hanno la possibilità di presentare in maniera rapida ed efficiente le proprie segnalazioni, ferma restando in ogni caso la facoltà di avvalersi dei canali tradizionali.

Grafico 4.4.1 - Distribuzione delle segnalazioni inerenti ai servizi postali (corrispondenza e pacchi), per tipologia (anno 2024, valori %)



Nel periodo di riferimento il 56,6% del totale delle segnalazioni ricevute ha riguardato i pacchi postali: più precisamente, il 3,1% si riferisce a consegne manomesse oppure al contenuto danneggiato, mentre il 53,5% riguarda la mancata consegna. Le segnalazioni concernenti la corrispondenza hanno riguardato nell'11% dei casi la mancata consegna della corrispondenza ordinaria e nel 21,7% disservizi relativi a raccomandate o atti giudiziari (Grafico 4.4.1). Circa l'1% delle segnalazioni ha riguardato il funzionamento dei siti degli operatori, mentre il 10,1% delle segnalazioni ricevute è stato ritenuto improcedibile in quanto relativo ad aspetti non di competenza dell'Autorità (ad es. servizi finanziari).

Si rileva, tra gli operatori oggetto di segnalazione, la presenza, sebbene ancora in misura marginale, delle piattaforme digitali di commercio elettronico.

Nel corso del 2024 l'Autorità ha ulteriormente consolidato il **rapporto di collabora-**

zione e interlocuzione con le associazioni di consumatori partecipanti al CNCU, sia nell'ambito di singoli procedimenti di consultazione, come sopra ricordato, sia nell'ambito dell'audizione periodica, tenutasi l'11 dicembre 2024.

Con riferimento all'attività di **definizione delle controversie tra utenti e operatori postali**, sono pervenute, nel periodo di riferimento, istanze da parte di utenti per la risoluzione delle controversie inerenti a disservizi nella fornitura di servizi postali (mancata/ritardata consegna della spedizione, manomissione e/o danneggiamento del contenuto del pacco nazionale/internazionale, mancata attivazione del servizio "Seguimi Tutta la Posta").

La competente Direzione ed il Consiglio dell'Autorità, per i profili di competenza, ne hanno disposto, al ricorrere dei presupposti, l'accoglimento con applicazione degli indennizzi previsti dal Regolamento di cui all'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS (12 casi), il rigetto ovvero l'archiviazione.

4.5

Gli indicatori dell'azione regolamentare

Il settore dei servizi postali, come ampiamente descritto nelle pagine precedenti, vive dinamiche opposte: da una parte il calo, seppure a un ritmo minore rispetto al passato, dei volumi legati alla corrispondenza tradizionale e, dall'altra, l'aumento dei servizi di consegna di pacchi, seppur meno evidente rispetto agli anni scorsi, almeno per la componente nazionale, ossia con mittente e destinatario entrambi stabiliti nel territorio nazionale. Tali dinamiche sono influenzate da diversi fattori, tra cui l'aumento del commercio elettronico, la crescita di nuovi operatori, lo sviluppo tecnologico e la crescente attenzione alla sostenibilità ambientale.

Il mercato di consegna dei pacchi evidenzia una crescita della competizione tra operatori e una maggiore attenzione alla qualità del servizio e alla personalizzazione, e si segnala per l'introduzione di nuove ed innovative modalità di consegna e servizi a valore aggiunto, in particolare per quel che riguarda l'area della consegna dell'ultimo miglio, quali gli armadietti automatici (*locker*) e punti convenzionati di ritiro e consegna. In riferimento a quest'ultimo aspetto, dagli indicatori dell'azione regolamentare presentati nella Tabella 4.5.1¹⁴, emerge una ulteriore crescita del 12,5% dei punti di accesso *retail* nel corso del 2024, dopo quella più vigorosa del 25,4% fatta registrare nel 2023. La percentuale dei punti di accesso degli operatori alternativi risulta pari a poco meno del 63% degli accessi complessivi.

Il numero di operatori titolari di licenza e/o autorizzazione a fine 2024, risulta essere di poco superiore alle 3.850 unità, un dato sostanzialmente stabile rispetto al precedente periodo di osservazione. La presenza di un numero così elevato di operatori si giustifica anche per il fatto che la fornitura di servizi postali richiede organizzazioni caratterizzate da un alto grado di flessibilità e cooperazione tra imprese per far fronte alle diverse fasi che caratterizzano la fornitura (raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione). In particolare, la fase della distribuzione,

che richiede al singolo operatore di raggiungere fisicamente il cliente finale, risulta critica a causa della difficoltà di garantire la capillarità della rete su tutto il territorio nazionale. Le imprese, quindi, utilizzano una rete composta da un numero molto elevato di operatori che consente, volta per volta, di scegliere i soggetti più adatti allo svolgimento del servizio. Ciò determina la presenza di un numero elevato di grandi e piccole imprese: queste ultime, tuttavia, non risultano in grado di esercitare un'adeguata pressione competitiva su quelle maggiormente strutturate e di fornire *servizi end-to-end*.

Il segmento di mercato dei servizi di corrispondenza non rientranti nel Servizio Universale si caratterizza per un minor livello di competizione e si conferma, anche nel 2024, la tendenza già evidenziata lo scorso anno, vale a dire una crescita dei ricavi a fronte di una riduzione dei volumi di invii. Il livello di concorrenzialità del segmento resta pressoché stabile e, seppure in lievissima riduzione, la quota di mercato dell'*incumbent* è prossima all'85% dei ricavi del segmento anche per effetto di una configurazione caratterizzata storicamente da alti livelli di concentrazione.

I prezzi dei servizi postali, nel corso del 2024, sono rimasti pressoché stabili, con un leggero incremento rispetto al 2023, nonostante uno scenario macroeconomico caratterizzato dall'incremento dei costi di molte materie prime utilizzate per la fornitura dei servizi postali (quali carburanti, energia elettrica e carta). Come monitorato dall'Autorità¹⁵, tale andamento dei prezzi nei servizi postali accomuna l'Italia ad altri Paesi europei e, considerando l'ultimo decennio, il lieve incremento registrato risulta inferiore a quello medio europeo.

L'Autorità ha proseguito, nel periodo di riferimento, nella sua attività di vigilanza, controllo e sanzionatoria a tutela degli utenti. In particolare, l'introduzione, nel corso del 2024, del Portale delle segnalazioni per denunciare, tramite invio

¹⁴ La Tabella con tutti gli indicatori è pubblicata integralmente nell'Appendice Statistica allegata alla Relazione annuale – cfr. Appendice Statistica – Tavola A4.19.

¹⁵ Cfr. Osservatorio sulle comunicazioni n. 1/2025.

telematico, le violazioni della normativa da parte dei fornitori di servizi postali, consente una gestione più rapida ed efficiente del sistema.

Tabella 4.5.1 - Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - settore servizi postali

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2020	Valore 2021	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024
Concorrenzialità	Numero di operatori postali	Imprese titolari di licenza e/o autorizzazione	3.237	3.548	3.671	3.844	3.856
	Punti di accesso <i>retail</i> alla rete postale	Totale punti di accettazione degli operatori postali ⁽¹⁾	40.425	48.231	59.150	74.187	83.452
		Punti di accettazione degli operatori alternativi sul totale dei punti di accettazione (%) ⁽¹⁾	42,6%	46,2%	53,4%	61,6%	62,9%
	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> nel servizio postale non universale	Quota di mercato dell' <i>incumbent</i> - ricavi ^{(2) (4) (5)}	73,9%	90,9%	86,7%	85,3%	84,6%
	Indice HHI	Indice di concentrazione nel servizio postale non universale – ricavi ^{(2) (4) (5)}	5.465	8.282	7.548	7.318	7.206
Benessere del consumatore	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo	Servizi postali ⁽³⁾	1,26	1,27	1,22	1,17	1,21

Nota: i valori della tabella si riferiscono all'anno solare salvo diversamente indicato.

(1) Dal 2020 il valore include il dato relativo ai PUDO. Inoltre, i valori sono stati aggiornati a seguito di rettifiche da parte degli operatori.

(2) A partire dal 2016 i valori sono relativi al segmento di mercato "prodotti di posta (lettere con spessore fino a 20 mm) non da servizio universale".

(3) Rapporto tra indice settoriale e indice dei prezzi al consumo.

(4) A partire dall'anno 2021 il valore include anche la quota dell'operatore Nexive, acquisito da Poste Italiane S.p.A..

(5) Nel 2022 l'indagine informativa era basata su 30 operatori; nel 2023 gli operatori censiti erano 31; nel 2024, invece, 34.

5.

LE DIMENSIONI ISTITUZIONALI
E ORGANIZZATIVE
DELL'AUTORITÀ

5.1

L'organizzazione e la gestione delle risorse umane

5.1.1 L'assetto organizzativo dell'Autorità

Nel mese di settembre 2024, **l'Autorità**, in base all'articolo 26 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento interno - ROF (il quale prevede che ogni due anni la struttura organizzativa è sottoposta a verifica da parte del Consiglio, al fine di accertarne funzionalità ed efficienza), **ha adottato una razionalizzazione del modello organizzativo** (delibera n. 332/24/CONS), per adeguare l'articolazione degli Uffici alle nuove competenze attribuitele dal legislatore negli ultimi anni (anche per effetto del recepimento della normativa europea) e, più in generale, ai complessi processi di innovazione in atto nei settori e nei mercati sottoposti alla sua vigilanza.

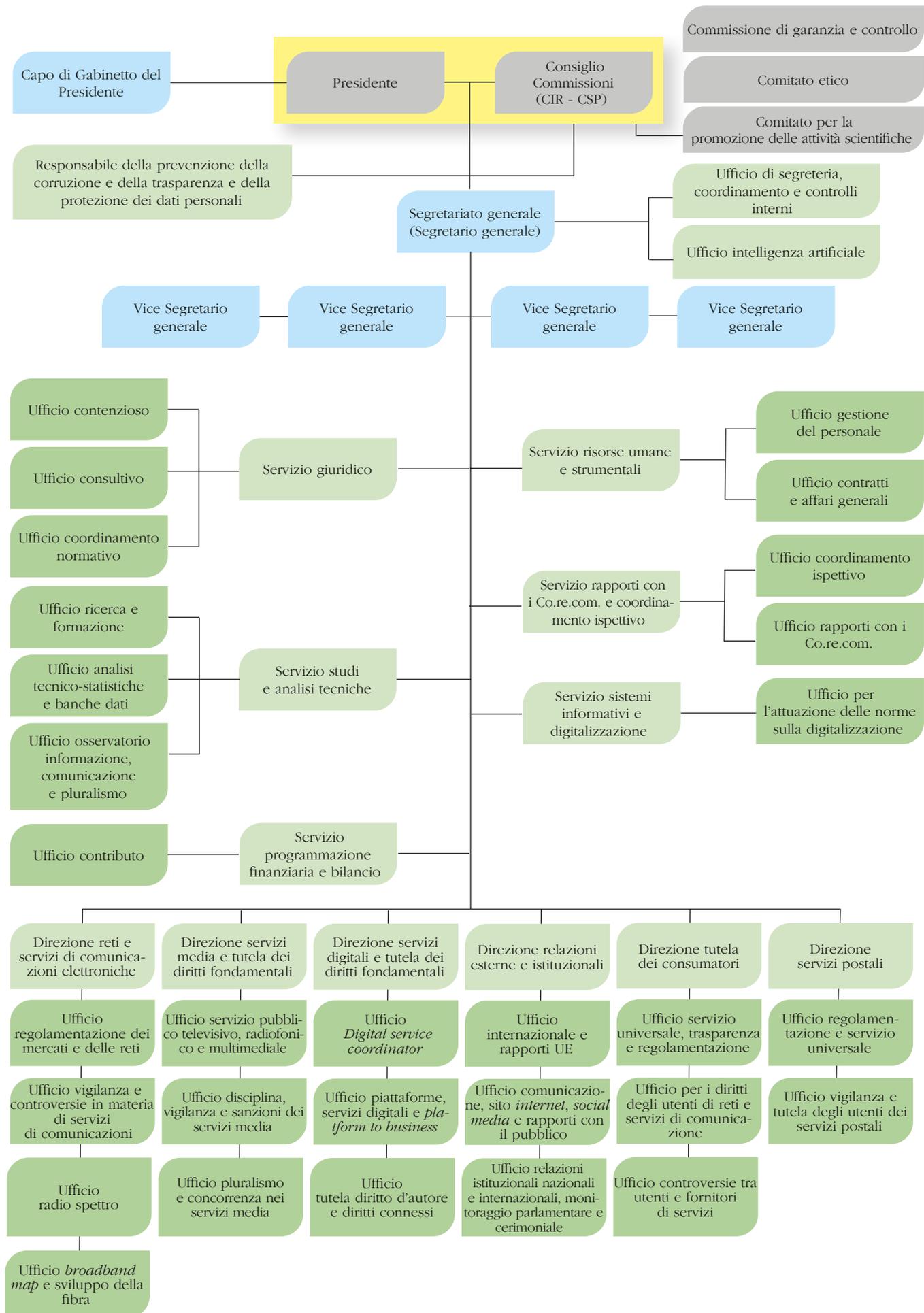
Tale assetto è stato completato nel mese di dicembre (delibera n. 515/24/CONS) e ulteriormente razionalizzato, nel primo trimestre del 2025 (delibera n. 58/25/CONS), con l'obiettivo di migliorare e implementare l'efficienza e l'efficacia complessiva dell'azione amministrativa. In sostituzione della dottoressa Giulietta Gamba, il cui incarico era giunto a naturale scadenza, è stato nominato Segretario generale dell'Autorità l'ingegner Giovanni Santella, che ricopriva l'inca-

rico di Vice Segretario generale.

Nell'ambito di un'opera di razionalizzazione volta anche ad adeguare la struttura di AGCOM alle nuove competenze attribuitele nel tempo, sono stati nominati quattro Vice Segretari generali.

Per dare attuazione alla nuova struttura e renderla pienamente operativa si è quindi proceduto ad una rimodulazione delle unità di secondo livello (delibera n. 382/24/CONS, successivamente modificata dalla delibera n. 59/25/CONS). L'attuale assetto organizzativo (Grafico 5.1.1) consente di valorizzare la natura convergente di AGCOM, orientandone l'azione amministrativa e regolamentare, con maggiore incisività, efficienza e trasparenza, alle sfide poste dai rilevanti cambiamenti in atto nell'ecosistema digitale. Ciò con particolare riferimento alla disciplina dei servizi di accesso alle reti di nuova generazione, dei nuovi servizi di media, della tutela del diritto d'autore *online*, nonché della tutela del pluralismo e della correttezza dell'informazione, anche in considerazione degli sviluppi che sta conoscendo l'intelligenza artificiale c.d. generativa e delle implicazioni connesse all'utilizzo di tale tecnologia.

Grafico 5.1.1 - La struttura organizzativa dell'Autorità



5.1.2 Le risorse umane: formazione, sicurezza e tutela della salute

La dotazione organica consta di 452 unità di personale, ripartite per qualifica, secondo lo schema di seguito riportato (Tabella 5.1.1). Il personale in servizio al 30 giugno 2025 è di 337 unità (Tabella 5.1.2)

Nel corso del 2024 sono state avviate le **procedure concorsuali pubbliche** per l'assunzione di 19 funzionari con specializzazione in ambito giuridico, economico, tecnico e sociologico, nonché di 5 operativi con competenze amministrative e informatiche.

A seguito dell'attribuzione all'Autorità delle nuove competenze previste dal Regolamento (UE) 2019/1150 (c.d. regolamento *platform to business*) e della designazione di AGCOM quale "Coordinatore dei Servizi Digitali", nelle more della conclusione delle predette procedure di reclutamento, sono state selezionate, tramite procedura di interpello, le risorse da reclutare dai ruoli delle amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1, comma 2, del d.lgs. n. 165/2001, in comando, distacco, fuori ruolo o aspettativa o in analoghe posizioni - in possesso di comprovata esperienza nel settore giuridico, economico e tecnico, ai sensi dell'articolo 15, del decreto-legge n. 123/2023, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 159/2023.

Nel periodo di riferimento, si sono conclusi i **percorsi formativi annuali di praticantato** che hanno coinvolto giovani laureati con specifiche competenze giuridiche, economiche, tecniche, sociologiche e della comunicazione nelle materie di competenza dell'Autorità.

Inoltre, nel rispetto dei vincoli normativi

in materia di inserimento nel mondo del lavoro delle persone con disabilità attraverso servizi di sostegno e collocamento mirato (legge 12 marzo 1999, n. 68), l'Autorità ha collaborato, come di consueto, con i competenti Uffici regionali del lavoro al fine di ottemperare agli obblighi di osservanza della c.d. quota di riserva, di cui all'art. 3 della richiamata legge.

Nel corso del 2024 è proseguita la **collaborazione con le altre Autorità indipendenti** sulla base di specifici protocolli d'intesa. In particolare, con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato e con l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, sono in atto percorsi di cooperazione e collaborazione, caratterizzati da scambi di personale, prevalentemente con qualifica di funzionario, nel rispetto del principio di reciprocità, per la valorizzazione delle rispettive professionalità e competenze.

Sono altresì proseguite forme di **collaborazione con gli organi di Governo** e di altre istituzioni, attraverso l'assegnazione temporanea presso tali amministrazioni di alcune unità di personale inquadrato nei ruoli dell'Autorità.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha concluso il processo di revisione della regolamentazione in materia di lavoro a distanza, al fine di garantire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del personale, giungendo alla sottoscrizione di un apposito accordo sindacale (delibera n. 379/24/CONS). Nel medesimo periodo, l'Autorità ha applicato i regolamenti in materia di lavoro da remoto, con particolare attenzione alle categorie di lavoratori in condizioni di priorità, alla luce del vigente ordinamento.

Inoltre, sono state svolte, ai sensi del d.lgs. n. 81/08, le attività relative alla sorveglianza sani-

Tabella 5.1.1 - Pianta organica dell'Autorità (delibera n. 301/23/CONS)

	Totale
Dirigenti	46
Funzionari	256
Operativi	122
Esecutivi	28
Totale	452

Tabella 5.1.2 - Personale in servizio

	Ruolo	Comando/ fuori ruolo/ distacco	Contratto a tempo determinato	Totale
Dirigenti	28	1	1	30
Funzionari	190	12	7	209
Operativi	74	1	3	78
Esecutivi	16	4	-	20
Totale	308	18	11	337

taria del personale delle sedi di Roma e di Napoli e sono proseguite le attività di formazione e aggiornamento in materia di sicurezza sul lavoro.

In base a quanto stabilito in materia di sicurezza negli ambienti lavorativi, sono stati tra l'altro eseguiti interventi finalizzati alla prevenzione delle patologie connesse all'utilizzo degli impianti di condizionamento e degli impianti idrici.

Infine, sono state poste in essere ulteriori misure in tema di sicurezza nei luoghi di lavoro, quali le prove obbligatorie di evacuazione presso le due sedi, i rinnovi delle certificazioni antincendio delle autorimesse e la manutenzione annuale dei defibrillatori (DAE). Come previsto dall'art. 35 del citato d.lgs. n. 81/08, hanno altresì avuto luogo le riunioni periodiche relative alla sicurezza aziendale, alla presenza del Datore di lavoro e di tutti i componenti del servizio sicurezza e prevenzione.

Per quanto concerne la formazione del personale, programmata sulla base delle esigenze funzionali delle strutture, sono stati individuati e avviati, con istituzioni e organismi accreditati a livello nazionale e internazionale, percorsi di formazione specialistica, nei diversi settori di competenza. Contestualmente sono stati effettuati percorsi formativi in tema di prevenzione della corruzione, di bilancio e contabilità, nonché di appalti e contratti.

5.1.3 La digitalizzazione dei processi

L'Autorità è impegnata nel **rafforzamento della cybersicurezza**, sia costruendo un percorso di **collaborazione istituzionale con l'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN)**, sia attuando la legge n. 90/2024, recante «Disposizioni in materia di rafforzamento della cybersicurezza nazionale e di reati informatici» e della nuova normativa NIS (*Network and Information Security*) di derivazione europea (recepita in Italia con il d.lgs. n. 138/2024). Nell'applicazione del dispositivo normativo sono previsti, tra l'altro, l'osservanza e il recepimento delle disposizioni impartite dall'ACN, i cui provvedimenti supportano le pubbliche amministrazioni negli adempimenti in materia.

A tal fine, nell'ambito del finanziamento di cui all'avviso n. 7 di ACN, è stata svolta l'analisi finalizzata ad individuare il livello di maturità delle

prassi e delle dotazioni di sicurezza dell'Autorità.

A seguito di tale verifica, sono stati definiti interventi mirati ad aumentare le capacità *cyber* dell'amministrazione, tra i quali: *a)* la *governance* dei processi; *b)* la gestione del rischio *cyber*, della risposta agli incidenti di sicurezza e della continuità operativa; *c)* la gestione degli accessi logici e delle identità digitali; *d)* la formazione e la consapevolezza sulla *cybersecurity*; *e)* la sicurezza delle applicazioni dei dati e delle reti.

Nell'ambito delle misure attuate per incrementare la sicurezza dei dati dell'Autorità, nel corso del 2024, aderendo al **Polo Strategico Nazionale (PSN)**, l'Autorità ha effettuato la migrazione dei dati e dei servizi con i fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

In linea con la "Strategia Cloud Italia" e con quanto previsto dal "Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026", l'Autorità intende completare, nel corso del 2025, il processo di migrazione dei dati e delle applicazioni al PSN.

Con riferimento ai servizi applicativi, nel 2024 è stato predisposto e reso pubblico il nuovo sito web dell'Autorità (www.agcom.it), ospitato anch'esso sull'infrastruttura *cloud* del PSN. Il sito è stato progettato e sviluppato nel rispetto delle linee guida AgID, con particolare attenzione ai requisiti di accessibilità e usabilità.

È stato altresì reso disponibile in rete il **Portale delle Segnalazioni**, concepito per la gestione delle segnalazioni riferite al "Regolamento in materia di sanzioni amministrative e impegni", che disciplina l'attività preistruttoria e istruttoria finalizzata all'esercizio della potestà di AGCOM di irrogare sanzioni amministrative pecuniarie.

L'Autorità ha inoltre proseguito la collaborazione con i soggetti coinvolti nella gestione della piattaforma tecnologica *Piracy shield*, con l'obiettivo di garantire la sicurezza dei dati e implementare nuove funzionalità operative, anche attraverso l'istituzione di una *Task force* interna. Nel corso dell'anno è stata inoltre esperita la procedura amministrativa per l'individuazione del nuovo fornitore incaricato della manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva della piattaforma, subentrato a partire dal mese di febbraio 2025 al precedente fornitore.

Alla fine del 2024 è stata avviata, in fase sperimentale, l'utilizzo di un applicativo di **intelligenza artificiale** generativa a supporto del lavoro degli Uffici.

5.1.4 La gestione e il bilancio

Nell'ambito della convenzione per la gestione congiunta di servizi strumentali ai sensi dell'art. 22 del decreto-legge n. 90/2014, sono proseguite le interlocuzioni con le altre Autorità indipendenti ai fini dell'acquisizione di beni e servizi. Le intese hanno interessato, principalmente, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, l'Autorità di regolazione dei trasporti e il Garante per la protezione dei dati personali. Al fine di garantire risparmi di spesa in materia di acquisti, l'attività contrattuale dell'Autorità è stata espletata nel rispetto della normativa vigente, avvalendosi, ove disponibili, degli strumenti messi a disposizione da Consip.

Nel corso del 2024, sono stati conclusi circa **170 affidamenti**, con un importo complessivo pari a euro 7.624.827,42¹. Tra le principali procedure di acquisto espletate e aggiudicate nel periodo di riferimento, ma con effetti economici dal 2025, si segnala la procedura aperta sopra soglia comunitaria riguardante l'affidamento del monitoraggio della comunicazione commerciale sui servizi di media audiovisivi e radiofonici in ambito nazionale.

Tra quelle svolte mediante procedura negoziata, si segnala la procedura di gara per l'affidamento dell'incarico relativo alla verifica della contabilità regolatoria per gli anni 2022, 2023, 2024, 2025.

Si è svolta nel 2024, ma avrà effetti economici dal 2025, la procedura ristretta per l'affidamento del servizio di presidio *on site*, gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro attive presso le sedi di Napoli e Roma.

Con l'avvio dei lavori di ristrutturazione e restauro, a cura dell'Agenzia del demanio regionale della Campania, di Palazzo Fondi, prossima sede dell'Autorità, è stato avviato un significativo

percorso di ridimensionamento delle locazioni passive, che porterà ad una riduzione del 50% della spesa e ad una razionalizzazione degli spazi occupati.

Le risorse economiche impiegate dall'Autorità per lo svolgimento delle attività istituzionali sono rendicontate nei bilanci pubblicati sul sito *web*.

L'Autorità ha approvato il **conto consuntivo per l'esercizio finanziario 2023** (delibera n. 307/24/CONS) e predisposto il bilancio di previsione 2025 (delibera n. 517/24/CONS).

L'esercizio finanziario 2023 ha registrato un risultato complessivo in disavanzo di circa 2,923 milioni di euro, con entrate di competenza pari a circa 80,144 milioni di euro e uscite complessive per 83,067 milioni di euro (72,958 milioni di euro di spese correnti e 10,109 milioni di euro in conto capitale).

Il bilancio di previsione 2025 registra uscite per circa 94,517 milioni di euro (di cui 85,640 milioni di euro di spese correnti e 7,975 milioni di euro in conto capitale) e, sul versante delle entrate, contributi dagli operatori complessivamente pari a 86,931 milioni di euro.

Quanto ai risultati per l'anno 2024, sulla base dei dati di pre-consuntivo, le uscite accertate risultano pari a circa 87 milioni di euro a fronte di entrate accertate pari a 91,5 milioni di euro.

Si evidenzia che le principali fonti di finanziamento sono costituite dai contributi versati dai soggetti che operano nei mercati su cui l'Autorità esercita le proprie competenze, tenuto conto che l'AGCOM dal 2013 non riceve alcun trasferimento dallo Stato. Tali entrate contributive sono destinate alla copertura delle spese per il personale e per i beni e servizi strumentali allo svolgimento dei compiti di regolamentazione e vigilanza attribuiti dal legislatore all'Autorità.

Nel merito, si evidenzia che il **sistema di finanziamento degli oneri di funzionamento dell'Autorità**, ai sensi della vigente normativa primaria, vede attualmente nove fonti di contribuzione dal mercato sui diversi settori di attività

¹ Tale somma non tiene conto delle procedure di gara aggiudicate nel corso del 2024, ma con effetti economici dal 2025.

(le cui modalità sono definite annualmente con altrettante delibere contributive)².

Quanto alla distribuzione delle entrate tra i diversi ambiti di contribuzione si rileva, con riferimento al bilancio di previsione 2025, che il settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi *media*, a cui si aggiungono i contributi per diritti sportivi audiovisivi e per autorizzazioni satellitari, coprono, rispettivamente, circa il 40,2% e il 33,1% del fabbisogno complessivo. Il settore postale contribuisce con il 13,7% delle entrate, mentre il settore dei servizi digitali incide, complessivamente, nella misura del 12,4% delle entrate. Infine, concorrono all'ammontare complessivo delle entrate, anche altre fonti, quali rimborsi provenienti dall'Unione europea e da altre amministrazioni per circa lo 0,6% delle entrate previste.

Al riguardo si rileva che l'attuale frammentazione del sistema contributivo dell'Autorità, oltre a comportare una complessa e onerosa gestione amministrativa, non risulta idonea a rispondere alle dinamiche di sempre più marcata convergenza fra i diversi ambiti di competenza istituzionale, che favoriscono spesso, da parte degli operatori, comportamenti finalizzati all'evasione/evasione degli obblighi contributivi, con potenziali effetti negativi sulla capacità dell'Autorità di reperire, nel tempo, le risorse finanziarie necessarie a garantire una piena operatività in condizioni di sostenibilità.

A ciò si aggiunge la coesistenza, non ancora pienamente risolta secondo una logica di coerente e reciproca armonizzazione, di due paradigmi di contribuzione, non totalmente sovrapponibili: il modello dei "*diritti amministrativi*" – applicato al settore dei servizi di comunicazioni elettroniche di cui all'art. 16 della c.d. direttiva 1972/2018/UE, e il modello "*tributario*" che, secondo il principio contributivo, definisce il contributo a carico del mercato come onere di natura

tributaria, volto a sostenere i costi di funzionamento dell'Autorità.

Peraltro, la "pacifica natura tributaria" del contributo dovuto all'Autorità è stata riconosciuta anche nelle recenti pronunce giurisprudenziali in materia di finanziamento all'Autorità da parte dei soggetti operanti nei settori postale nonché del diritto d'autore e dei diritti connessi nel mercato unico digitale, nelle quali è stata chiarita la non sussistenza di vincoli di sinallagmaticità fra l'obbligo di contribuzione in capo agli operatori e la prestazione dell'Autorità.

A tale quadro, di per sé estremamente complesso, si associano ulteriori profili di criticità, che incidono nelle attività di riscossione del contributo, legati principalmente all'elevato tasso di contenzioso sull'obbligo di contribuzione in capo agli operatori, che investe quasi tutti i settori e che aumenta l'incertezza nelle risorse disponibili per l'Autorità per svolgere i propri compiti istituzionali.

Da questo punto di vista, dunque, è quantomai **auspicabile un intervento sul quadro normativo primario** in materia di disciplina degli obblighi di contribuzione al funzionamento dell'Autorità **finalizzato a una semplificazione e a una omogeneizzazione della disciplina**.

5.1.5 Il sistema dei controlli interni e gli organismi indipendenti

Le attività di controllo sull'andamento economico-gestionale dell'Autorità e sulla regolarità amministrativa e contabile sono assolve sia dagli Uffici dell'Autorità sia attraverso l'apporto di due organismi esterni indipendenti: la Commissione di garanzia e controllo e il Comitato etico.

Nell'ambito del processo di rimodulazio-

2 Per l'anno 2025 l'Autorità ha adottato le seguenti le delibere: n. 474/24/CONS "Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l'anno 2025 dai soggetti che operano nel settore delle comunicazioni elettroniche", n. 475/24/CONS "Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l'anno 2025 dai soggetti che operano nel settore dei servizi media", n. 476/24/CONS "Misura e modalità di versamento del contributo annuo dovuto dagli organizzatori delle competizioni per la commercializzazione dei diritti audiovisivi sportivi ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo 9 gennaio 2008, n. 9 per l'anno 2025 (Stagione sportiva 2023/2024)", n. 477/24/CONS "Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l'anno 2025 dai soggetti che operano nel settore dei servizi postali", n. 478/24/CONS "Misura e modalità di versamento del contributo dovuto per l'anno 2025 dai soggetti che operano nel settore dei servizi di intermediazione online e dei motori di ricerca online", n. 479/24/CONS "Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2025 dai fornitori di servizi di piattaforma per la condivisione di video", n. 480/24/CONS "Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2025 dai soggetti che operano nel settore del diritto d'autore e diritti connessi nel mercato unico digitale", n. 481/24/CONS "Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2025 per le attività di prevenzione e repressione della diffusione illecita di contenuti tutelati dal diritto d'autore ai sensi della legge n. 93/2023", e n. 482/24/CONS "Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2025 per l'esercizio dei compiti derivanti dalla designazione quale Coordinatore dei servizi digitali".

ne e ottimizzazione dell'assetto organizzativo dell'Autorità attuato nel corso del 2024, si è ritenuto di prevedere anche una sorta di **razionalizzazione delle attività relative al sistema dei controlli interni allocandole presso il Segretariato generale** nell'ambito del monitoraggio dei procedimenti a garanzia dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità dell'azione amministrativa, anche sulla base del rapporto tra costi sostenuti e risultati raggiunti. Prima della recente riorganizzazione degli Uffici (v. *infra*), al Servizio sistema dei controlli interni era affidato, tra l'altro, il controllo strategico, ossia la verifica della congruenza tra gli obiettivi strategici e i risultati raggiunti, e il controllo di gestione, finalizzato alla valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dell'azione amministrativa.

Le principali attività svolte hanno riguardato: *a*) in materia di controllo strategico, le verifiche sulla congruenza tra gli obiettivi strategici e annuali programmati e i risultati conseguiti; *b*) in materia di controllo di gestione, la predisposizione di relazioni sui risultati delle attività di controllo sull'andamento economico-gestionale dell'Autorità; *c*) gli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, nonché di prevenzione della corruzione, attraverso il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT); *d*) le attività di analisi delle disposizioni regolamentari aventi rilevanza "interna" al fine di migliorare, attraverso la revisione della citata normativa, i processi di lavoro e le *performance* organizzative; *e*) le attività di supporto alla Commissione di garanzia e controllo.

Con la già citata delibera n. 332/24/CONS di modifica del ROF, è stato delineato un nuovo modello di pianificazione e controllo che, sempre nel rispetto dei principi generali del c.d. "ciclo della *performance*" (d.lgs. n. 150/2009), tiene conto della natura di Autorità amministrativa indipendente di AGCOM. Tale modello prevede che il Consiglio, su proposta del Presidente, definisca gli indirizzi per la programmazione strategica e operativa dell'Autorità³ e che il Segretario generale ne stabilisca, sulla base dei citati indirizzi, gli obiettivi. Al Segretario generale è attribuito altresì il compito di svolgere "le verifiche di natura economico gestionale sulle attività svolte

dalle strutture organizzative, ivi comprese quelle relative all'efficacia, all'efficienza e all'economicità dell'azione amministrativa anche sulla base del rapporto tra costi sostenuti e risultati raggiunti"⁴.

Il nuovo modello mira ad assicurare un controllo sistematico dell'azione amministrativa basato sull'applicazione dei concetti di efficienza, efficacia ed economicità tramite indicatori chiari e misurabili. Gli **indirizzi della programmazione strategica** e operativa, ai quali sarà data attuazione ai sensi del nuovo Regolamento sull'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità, sono stati approvati dal Consiglio nella seduta del 25 giugno 2025.

La Commissione di garanzia e controllo e il Comitato etico, organismi indipendenti ai quali sono attribuiti compiti fondamentali per il sistema dei controlli interni, hanno continuato a fornire il necessario supporto all'Autorità, ciascuno nell'ambito della propria competenza. In particolare, il primo ha proseguito nelle attività intese ad attestare la correttezza della gestione amministrativa e contabile nonché il corretto funzionamento dei controlli interni, mentre, il secondo ha concorso a verificare la corretta applicazione delle norme del Codice etico e di comportamento dei dipendenti dell'Autorità.

Inoltre, sono proseguite le attività volte alla predisposizione di un testo aggiornato del Regolamento di contabilità dell'Autorità, attività protrattesi in ragione di diversi fattori, quali i numerosi aggiornamenti legislativi e regolamentari intervenuti in materia, l'esigenza di allineare a questi ultimi il nuovo assetto organizzativo dell'Autorità, nonché la complessità tecnica della materia. La definitiva approvazione del nuovo Regolamento avverrà a valle del rilascio, da parte della Commissione di garanzia e controllo, del parere richiesto dal Consiglio.

L'attività del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) si è concentrata sulla revisione e sull'aggiornamento del Registro dei trattamenti, in coerenza con la riorganizzazione interna dell'Autorità. Sono stati censiti 78 trattamenti e 12 valutazioni d'impatto (DPIA), con il coinvolgimento di 36 fornitori e 23 Co.re.com. nominati responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regola-

³ Cfr. art. 12-*bis*, comma 1-*bis* del ROF.

⁴ Cfr. art. 9, comma 2, lett. h) del ROF.

mento generale sulla protezione dei dati (GDPR). L'Autorità ha inoltre istituito un gruppo di lavoro in materia di *privacy* e ha proceduto alla nomina di un referente *privacy* per ciascuna unità organizzativa.

Il RPD ha preso parte attivamente al *Network* delle Autorità indipendenti, contribuendo al confronto su tematiche comuni come l'intelligenza artificiale, la gestione dei responsabili del trattamento e la formazione interna.

L'Autorità si avvale del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) per garantire il rispetto della normativa in materia, in conformità con la legge n. 190/2012 e il decreto legislativo n. 33/2013.

Tra le principali funzioni affidate al RPCT vi è, innanzitutto, la predisposizione annuale del **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) 2025-2027**, sottoposto a consultazione pubblica e approvato con delibera n. 177/25/CONS. Il piano individua i settori di attività a maggior rischio corruttivo e definisce le relative misure di prevenzione, in coerenza con le indicazioni contenute nel Piano Nazionale Anticorruzione predisposto dall'Autorità Nazionale di settore (ANAC).

Il RPCT è inoltre responsabile del monito-

raggio dell'applicazione delle misure di prevenzione, che avviene attraverso la mappatura dei processi e l'individuazione di strategie di mitigazione dei rischi. A tal fine, è previsto un monitoraggio periodico dei processi e una verifica dell'efficacia delle azioni adottate. I risultati di tali attività costituiscono la base per l'elaborazione degli interventi successivi nel Piano anticorruzione 2025-2027.

Un altro rilevante ambito di intervento riguarda la promozione della cultura della legalità, che il RPCT realizza mediante attività formative rivolte ai dipendenti e iniziative di sensibilizzazione.

Il RPCT cura, inoltre, la gestione delle segnalazioni di illeciti (*whistleblowing*), garantendo la tutela dell'anonimato del segnalante e la verifica puntuale delle segnalazioni ricevute.

Infine, a supporto della funzione di controllo sulla pubblicazione e accessibilità dei dati oggetto di obbligo di trasparenza e di garanzia di aggiornamento costante della sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale, nel mese di giugno 2024 è stata messa in esercizio una soluzione applicativa informatizzata – il **Portale Autorità Trasparente (PAT)** – che consente una gestione efficiente dei flussi informativi finalizzati al rispetto dei previsti obblighi di pubblicazione.

5.2

Gli organismi strumentali e ausiliari

5.2.1 I Co.re.com.

Ai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), strutturalmente incardinati presso le Regioni e operanti come organi funzionali dell'Autorità ai sensi dell'art. 1, comma 13, della legge n. 249/1997, sono delegate, a livello territoriale, importanti funzioni di garanzia e di tutela dell'utenza nel settore delle comunicazioni e dei servizi media audiovisivi.

I rapporti tra l'Autorità e i Co.re.com. sono regolati dall'**Accordo Quadro sottoscritto con la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative** (approvato con delibera n. 427/22/CONS), che definisce la cornice giuridica delle funzioni delegate a livello locale.

In particolare, ai Comitati regionali – per gli ambiti territoriali di rispettiva competenza – è delegato lo svolgimento delle attività di vigilanza in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione e postali, la gestione delle controversie tra operatori e utenti, nonché le iniziative educative relative all'utilizzo dei media, nell'ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall'Autorità.

L'Accordo Quadro prevede, per le attività svolte dai Co.re.com. nell'anno 2024, la corresponsione di un contributo economico basato su un principio di premialità secondo predefiniti *standard* di efficienza.

Nell'ambito delle funzioni delegate in materia di tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riguardo ai minori, l'Autorità e i Co.re.com., in linea con quanto previsto nelle linee guida di cui alla delibera n. 182/23/CONS nonché nell'Atto di indirizzo approvato con la delibera n. 177/24/CONS, hanno promosso azioni educative organiche e omogenee per contrastare i sempre più frequenti fenomeni di disinformazione e di incitamento all'odio diffusi attraverso il *web* nonché per mitigare gli attuali rischi cui soprattutto i minori sono esposti.

Nello specifico, **otto Comitati regionali e il Comitato della provincia di Trento**, secondo quanto previsto dalla delibera n. 177/24/CONS, **hanno programmato**, per l'anno scolastico 2024/2025, **percorsi di cittadinanza digitale (c.d. Patentino Digitale)** da svolgere negli istituti scolastici presenti nei territori di competenza (v. capitolo 2).

Nel periodo di riferimento, sono proseguiti i lavori della Commissione paritetica nazionale di cui all'art. 5 del citato Accordo Quadro, intesi a verificare eventuali problemi di coordinamento amministrativo e di esercizio delle funzioni delegate. Tale organismo, che nel 2024 si è riunito con la periodicità prevista dal Regolamento di funzionamento di cui alla delibera n. 332/23/CONS, ha potuto appurare il raggiungimento degli "obiettivi efficienza", introdotti dall'Accordo Quadro, da parte della quasi totalità dei Co.re.com., i quali, nel corso degli anni, hanno perseguito soluzioni organizzative volte a rendere sempre più efficace la gestione dei procedimenti e a rafforzare il loro ruolo quali organi di garanzia e tutela a livello locale.

Nell'ambito delle attività delegate riguardanti il settore radiotelevisivo locale, nel corso del 2024, il monitoraggio da parte dei Co.re.com. ha interessato 178 emittenti, inclusa la concessionaria del servizio pubblico per l'ambito di diffusione regionale, e ha portato all'avvio di 27 procedimenti sanzionatori riguardanti presunte violazioni di norme in materia di garanzie degli utenti (inclusa la tutela dei minori), pubblicità, obblighi di programmazione e pluralismo.

Nel settore delle comunicazioni elettroniche, i Co.re.com. gestiscono le controversie tra operatori e utenti. Lo svolgimento di tale attività, in forma decentrata e gratuita, ha assicurato rimborsi economici ai consumatori che hanno subito disagi nella fruizione dei servizi e ha contribuito ad una maggiore autodisciplina da parte degli operatori.

Per quanto attiene alla **distribuzione delle controversie sul territorio nazionale**, il primato va alla Campania per numero di istanze di conciliazione ricevute pari a 7.427 (circa il 13% del

totale), un valore comunque in calo rispetto alle 9.013 istanze relative al 2023. La Lombardia, con circa 6.668 istanze (11,8% del totale) resta pressoché in linea con i numeri del 2023. Il Lazio, con 6.360 istanze (11,3% del totale) registra anch'esso un lieve calo rispetto all'anno precedente.

Anche lo strumento della conciliazione semplificata ha continuato a rivelarsi efficace per dirimere le controversie, attraverso uno scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il conciliatore.

Per quanto riguarda la **definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche**, che può aver luogo qualora l'accordo conciliativo non sia stato raggiunto o sia stato parziale, nel 2024, i Co.re.com. hanno gestito circa 4.800 istanze a fronte delle 5.609 del 2023, di cui 805 presentate al Co.re.com. Lazio, 565 al Co.re.com. Toscana e 478 al Co.re.com.

Campania.

Il valore totale degli indennizzi riconosciuti agli utenti è stato pari a circa 5 milioni 600 mila euro, di cui circa 3 milioni 600 mila euro in sede conciliativa.

Quanto ai provvedimenti temporanei volti a garantire la continuità nella fruizione del servizio, che l'utente può richiedere contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura nonché dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia, nel periodo di riferimento, ne sono stati emessi da parte dei Co.re.com. complessivamente 6.944.

Per maggiori informazioni sui singoli Comitati regionali e provinciali per le comunicazioni e sulle attività svolte, si rimanda alla consultazione dei relativi siti istituzionali (Tabella 5.2.1).

Tabella 5.2.1 - I Co.re.com.: leggi istitutive e siti istituzionali

Co.re.com.	Legge istitutiva	Sito istituzionale
Abruzzo	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45	www.corecomabruzzo.it
Basilicata	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	www.consiglio.basilicata.it/pagina-organismo.html?id=204733
Bolzano – Provincia autonoma	Legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6	http://www.kommunikationsbeirat-bz.org/ http://www.comprovcomunicazioni-bz.org/it/default.asp
Calabria	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2	http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp
Campania	Legge regionale 1° luglio 2002, n. 9	http://www.corecomcampania.it/index.php/it/
Emilia-Romagna	Legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1	www.assemblea.emr.it/corecom
Friuli Venezia Giulia	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 11	www.corecomfvjg.it
Lazio	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19	https://corecom.regione.lazio.it/
Liguria	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5	https://www.corecom.regione.liguria.it/
Lombardia	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	www.corecomlombardia.it
Marche	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8	www.corecom.marche.it
Molise	Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18	www.corecommolise.it
Piemonte	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1	https://www.cr.piemonte.it/cms/corecom/home
Puglia	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3	http://corecom.consiglio.puglia.it/
Sardegna	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11	https://corecom.consregsardegna.it/
Sicilia	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2	https://www.corecomsicilia.it/
Toscana	Legge regionale 25 giugno 2002, n. 22	https://www.corecom.toscana.it/
Trento – Provincia autonoma	Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19	https://www.consiglio.provincia.tn.it/preso-il-consiglio/comitato-per-le-comunicazioni/Pages/contatti.aspx
Umbria	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3	www.corecom.umbria.it
Valle d'Aosta	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26	www.corecomvda.it
Veneto	Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18	http://corecom.consiglio Veneto.it/corecom/

5.2.2 Il Consiglio nazionale degli utenti

Il Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU), organo collegiale istituito presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni dalla legge n. 249/1997, ha il compito di tutelare i diritti e le legittime esigenze dei cittadini, intesi come soggetti attivi del processo comunicativo. In tale veste, il CNU formula proposte e pareri ad AGCOM, al Parlamento, al Governo e agli enti pubblici e privati che operano nel settore dell'audiovisivo, promuovendo anche momenti di confronto e dibattito sui temi di maggiore rilevanza.

La promozione della tutela dei diritti dei cittadini e la vigilanza sulla loro piena attuazione rappresentano le direttrici fondamentali dell'impegno del CNU, la cui attività è dedicata alla rappresentanza istituzionale degli utenti e dei consumatori, e in special modo delle fasce più vulnerabili quali minori, persone con disabilità e anziani.

Una particolare attenzione è rivolta a temi strategici quali l'uguaglianza e il rispetto dei diritti di genere, l'educazione digitale, la definizione del ruolo degli *influencer*, il processo di transizione digitale in atto nelle pubbliche amministrazioni, la comunicazione audiovisiva e il servizio pubblico radiotelevisivo, la tutela dei consumatori/utenti, lo sviluppo dell'intelligenza artificiale e l'etica digitale (algoritica).

In tali ambiti, si conferma cruciale la sinergia con AGCOM e con le altre istituzioni competenti, al fine di garantire un dialogo costante, costruttivo e orientato a una più efficace protezione dei diritti.

Tra le varie iniziative intraprese nel 2024 si segnalano:

- il parere reso nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 61/24/CONS, relativa alle modalità di verifica della maggiore età su siti *web* e piattaforme di condivisione video;
- la partecipazione al tavolo tecnico di cui alla delibera n. 7/24/CONS, sulla regolamentazio-

ne degli *influencer*;

- il parere sulla delibera n. 281/24/CONS, contenente misure agevolative economiche per gli utenti con disabilità;
- la partecipazione quale soggetto terzo, agli organismi di vigilanza per la corretta attuazione degli impegni assunti dalle Società Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. ai sensi delle delibere n. 227/23/CONS, 12/24/CONS e 111/24/CONS;
- la redazione del documento "Una PA senza barriere digitali" in materia di accessibilità e inclusione nella transizione digitale;
- l'organizzazione del convegno "Comunicare le emergenze: IT-Alert", dedicato alla diffusione capillare e inclusiva delle comunicazioni di allarme pubblico, con la partecipazione di Protezione Civile e *stakeholder* del settore;
- l'avvio di un percorso collaborativo con il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) presso il MIMIT per realizzare iniziative congiunte in materia di intelligenza artificiale, nuove tecnologie digitali e tutela dei consumatori.

Per quanto riguarda le relazioni internazionali, da segnalare l'interlocuzione con gli uffici della Commissione Europea, nell'ambito dell'iniziativa *Digital Decade 2024*. In tale occasione, è stata evidenziata la coerenza delle iniziative del CNU con gli obiettivi europei in materia di competenze digitali, utilizzo dei servizi pubblici digitali da parte dei cittadini, tutela dei consumatori nello spazio *online*, protezione dei minori e contrasto alla disinformazione.

Inoltre, il CNU considera strategica l'individuazione di organismi istituzionali con competenze analoghe e sta avviando uno scambio di buone pratiche con altri Paesi, europei e non, in relazione ai temi della tutela degli utenti e dei consumatori nei settori audiovisivo e delle comunicazioni.

Al fine di garantire continuità all'azione svolta dal CNU, e riconoscendone il prezioso contributo sin qui offerto, AGCOM ha rinnovato per il successivo quadriennio i componenti del Consiglio (delibera n. 394/24/CONS).

5.3

Le relazioni istituzionali

5.3.1 L'Autorità nel contesto nazionale, europeo e internazionale

L'Autorità, nel periodo di riferimento, **ha ampliato, razionalizzato e migliorato il proprio posizionamento all'interno del sistema istituzionale**. Nel rispetto degli ambiti di competenza e nello spirito di leale e proficua collaborazione, ha **consolidato il rapporto con il Parlamento, il Governo e le altre Autorità indipendenti, nonché con la magistratura ordinaria e amministrativa e le forze di polizia**.

In particolare, l'Autorità ha partecipato attivamente al coordinamento legislativo per l'attuazione del diritto europeo nelle diverse sedi istituzionali, in particolare in sinergia con il ministero delle Imprese e del Made in Italy, con il Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria e con il Dipartimento per gli Affari Europei della Presidenza del Consiglio.

Ha partecipato inoltre alle attività della rete CPC (Consumer Protection Cooperation), anche nella prospettiva della revisione del Regolamento UE 2017/2394, su *input* del MIMIT, e al tavolo tecnico interistituzionale presso il ministero della Giustizia per la trasposizione della direttiva UE 2023/1544 in attuazione delle previsioni del pacchetto *e-Evidence*.

AGCOM, in quanto autorità nazionale di regolamentazione ai sensi del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, **partecipa alla rete nazionale di cooperazione coordinata dall'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN)**, ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo n. 138/2024, con il quale l'Italia ha recepito la direttiva (UE) 2022/2555.

Sono stati sottoscritti due protocolli di collaborazione istituzionale: uno con il ministero dell'Istruzione e del Merito, finalizzato alla promozione e allo sviluppo di attività di alfabetizzazione digitale e mediatica in ambito scolastico, con particolare riferimento alla scuola secondaria di primo e secondo grado; **l'altro con la Procura della Repubblica presso il tribunale di Roma e il Comando Unità Speciali**

della Guardia di Finanza, finalizzato al contrasto alla diffusione illecita di contenuti tutelati dal diritto d'autore mediante reti di comunicazione elettronica.

Inoltre, tra gli eventi istituzionali si ricorda la partecipazione all'organizzazione della XXXVII edizione di Eurovisioni, tenutasi a Roma il 28-29 ottobre 2024 presso Palazzo Farnese, che ha approfondito l'impatto delle nuove regole europee (A.I. Act, DSA, EMFA) sull'industria audiovisiva.

Nel periodo di riferimento l'Autorità **ha intensificato i rapporti e le azioni nel contesto europeo e internazionale** in ragione della dimensione globale dell'ecosistema digitale e della crescente esigenza di un coordinamento sempre più stretto tra istituzioni, organismi e regolatori impegnati, a diverso titolo, ad affrontare le sfide poste dai mercati digitali.

L'AGCOM ha continuato a partecipare ai lavori degli organismi internazionali di cooperazione regolamentare settoriale di cui fa parte.

Nel settore delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità ha confermato il proprio impegno in seno all'**Independent Regulators Group (IRG)**, partecipando alle numerose linee di attività organizzate in stretta sinergia con il programma di lavoro BEREC. È proseguito l'impegno in **EMERG, la piattaforma regionale che riunisce i regolatori delle comunicazioni elettroniche dei Paesi del Mediterraneo**, partecipando al Segretariato permanente, coordinando le attività connesse ai temi delle piattaforme digitali, le attività di comunicazione esterna e le relazioni internazionali dell'organismo e collaborando allo sviluppo del programma annuale.

Si ricorda inoltre la partecipazione ai lavori di **Regulatel, la rete di regolatori del settore delle comunicazioni elettroniche dei Paesi dell'America latina** (che vede la partecipazione anche dei regolatori di Spagna, Portogallo e Italia). La cooperazione tra reti regolamentari regionali delle comunicazioni elettroniche è culminata con la partecipazione dell'Autorità al *4-Lateral meeting*, che ha visto coinvolti BEREC, EMERG,

Regulatel e EaPeReg (la rete regionale della *Eastern partnership*).

Nel settore dell'audiovisivo, l'Autorità ha partecipato alle riunioni della piattaforma **EPRA**, che annovera i regolatori dell'audiovisivo dell'Europa e dei Paesi della *Neighborhood Policy* europea, fungendo anche da punto di coordinamento con le attività dell'ERGA, nell'ambito del mandato di presidenza, nonché alle attività di MNRA/ReseauMed, rete dei regolatori dei media dell'area del Mediterraneo.

L'Autorità ha assicurato la partecipazione alle attività dei vari comitati regolamentari operanti in ambito OCSE, tra i quali il Working Party on Connectivity Services and Infrastructures (WPCSI), contribuendo, tra l'altro, all'adozione del documento "*Financing broadband networks of the future*" (giugno 2024), e dei *think tank* internazionali di cui l'Autorità è membro: il *Centre on Regulation in Europe* (CERRE); l'*International Institute of Communications* (IIC). Con riferimento a quest'ultimo, si segnala che l'Autorità ha partecipato sia alle attività internazionali, sia a quelle del *Chapter* italiano, in cui l'Autorità è stata rappresentata per il 2024 dalla Commissaria Laura Aria, alla quale è succeduta, nel 2025, la Commissaria Elisa Giomi.

Va altresì segnalato che, a settembre 2024, l'Autorità si è aggiudicata, in qualità di **leading partner di un consorzio costituito dalle Autorità di regolamentazione dei media tedesca, francese e greca, il progetto di gemellaggio amministrativo (twinning) con il regolatore del settore audiovisivo dell'Ucraina** (*National Council of Television and Radio Broadcasting*) dal titolo "*Reforming Audiovisual Media Regulation in Ukraine in line with EU standards and international best practices*". Il progetto, che ha una durata di 18 mesi, coinvolgerà attivamente l'Autorità sulle tematiche relative al trasferimento di *know-how* sulle più recenti normative adottate

dalle istituzioni dell'UE, quali il *Code of Practice on online disinformation*, il DSA e il DMA, l'EMFA e il Regolamento sulla trasparenza della pubblicità politica. In questa sede, AGCOM e l'autorità dell'audiovisivo francese ARCOM potranno condividere con il regolatore ucraino le novità organizzative adottate al loro interno quale conseguenza della recente nomina di entrambe a *Digital Services Coordinator* nazionale ai sensi del DSA.

5.3.2 La collaborazione con la Guardia di Finanza e con la Polizia Postale e delle Comunicazioni

Alla Guardia di finanza, attraverso il **Gruppo Radiodiffusione ed Editoria, incardinato nel Nucleo Speciale Beni e Servizi del Comando Unità Speciali**, è demandata l'esecuzione di specifiche attività nei settori dell'editoria, delle comunicazioni elettroniche e audiovisive, nonché dei servizi postali, in conformità alle normative vigenti e a quanto statuito nel vigente Protocollo d'intesa con l'Autorità.

In particolare, il rapporto di collaborazione si è concretizzato nel fornire un significativo supporto nelle materie di competenza⁵, oltre che nei nuovi ambiti di vigilanza assegnati all'Autorità nel settore dei servizi offerti tramite le piattaforme *online*. Tale azione di presidio del mondo virtuale si va armonizzando progressivamente ai regolamenti dell'Unione Europea del 2022, quali il *Digital Markets Act* (DMA) e il *Digital Services Act* (DSA).

In tale ambito rientrano le attività ispettive volte a contrastare sia il *secondary ticketing* illegale⁶ sia la pubblicità *online* di giochi e scommesse con vincite in denaro⁷, che hanno già consentito di individuare e sanzionare i responsabili di comportamenti illeciti rilevanti e reiterati. Inoltre, sono stati sviluppati percorsi di analisi di contesto idonei ad assicurare un'azione di sorveglianza più incisiva.

5 Tra queste si segnalano: il rispetto della parità di accesso ai mezzi di informazione; la verifica delle posizioni di controllo e/o collegamento sul conto di soggetti giuridici che hanno richiesto contributi per l'editoria; il rispetto delle regole in materia di programmazione televisiva a garanzia degli utenti (pubblicità, televendite, tutela dei minori, ecc.); la verifica del rispetto degli obblighi imposti dalla vigente normativa in materia di servizi postali a carico del fornitore del servizio universale, nonché dei titolari di licenza individuale e di autorizzazione generale; la verifica del pagamento del canone annuo dovuto al ministero delle Imprese e del Made in Italy da parte delle emittenti radiofoniche in ambito locale e nazionale; le controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche; il riscontro degli obblighi strumentali in capo agli operatori di comunicazione, con riguardo all'iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione e postali; la verifica dei requisiti e del rispetto degli obblighi da parte dei soggetti esercenti l'attività di *call center*.

6 Ai sensi della legge n. 232/2016, articolo 1, commi 545 e 546.

7 Ai sensi del d.l. n. 87/2018.

Particolarmente **significativo è stato il contributo fornito nella prevenzione e repressione della diffusione illegale di contenuti protetti dal diritto d'autore mediante le reti di comunicazione elettronica**⁸, che si è concretizzato nel supporto al funzionamento della piattaforma *Piracy Shield*, nell'analisi degli elementi informativi contenuti nelle segnalazioni presentate attraverso quest'ultima e nelle conseguenti indagini di polizia giudiziaria. A tal proposito giova ricordare (v. *supra*) la stipula, nel mese di settembre 2024, del protocollo operativo tra l'Autorità, la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Roma e il Comando Unità Speciali della Guardia di finanza.

Efficace è stata anche l'attività ispettiva svolta a sostegno della contribuzione dovuta all'Autorità.

Con riferimento all'attività di verifica delle posizioni di controllo (anche indiretto) o di collegamento tra le imprese richiedenti i contributi per l'editoria, il Nucleo Speciale Beni e Servizi ha eseguito, su richiesta dell'Autorità, accertamenti su 155 imprese editrici.

Nell'ambito della collaborazione con AGCOM, sulla base del Protocollo d'intesa vigente, la **Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni**, nel periodo 1° maggio 2024-30 aprile 2025, ha svolto attività di vigilanza in materia di tenuta del Registro degli operatori di comunicazione e postali (ROC). Sono in corso verifiche in ordine alla titolarità e agli effettivi utilizzatori delle numerazioni oggetto di segnalazioni e non censite nel ROC.

La Sezione ha svolto inoltre, a carico di operatori dei servizi postali, verifiche circa l'osservanza delle disposizioni regolamentari di cui alle delibere nn. 184/13/CONS e 413/14/CONS. Detta attività ha riguardato, altresì, l'accessibilità al pubblico, sui siti degli operatori, della c.d. "Carta dei servizi" e i contenuti della stessa, con particolare riguardo: *i*) alla sussistenza di canali telefonici gratuiti (n. verde 800) e telematici di contatto, a supporto dell'utenza; *ii*) alle modalità adottate per la gestione di reclami, conciliazioni e indennizzi nonché alla disponibilità della modulistica obbligatoria, per la gestione dei medesimi.

5.3.3 Le relazioni con le università e gli enti di ricerca. Il Comitato per la promozione delle attività scientifiche

Anche nel 2024 l'Autorità, nell'esercizio dei propri compiti istituzionali relativi alla promozione di ricerche e studi in materia di innovazione tecnologica e di sviluppo nel settore delle comunicazioni e dei servizi digitali, ha proseguito la collaborazione con università e centri di ricerca, condividendo in tal modo conoscenze e strumenti utili ad affinare la propria azione regolamentare ed esercitare le nuove funzioni in mercati e materie emergenti.

In particolare, **sono state rinnovate le Convenzioni quadro con le università degli Studi di Napoli "Federico II" e "Parthenope" e con le università di Roma "Sapienza", "Tor Vergata" e "LUMSA" e sono state sottoscritte convenzioni anche con l'università degli Studi "Roma Tre" e, per la prima volta, con il Politecnico di Torino**. Nell'ambito delle suddette convenzioni nonché di quelle esistenti con il Politecnico di Milano e l'Università di Firenze, sono stati attivati diversi tirocini e si sono consolidate le attività di collaborazione tecnico-scientifica concordate con dipartimenti e singoli gruppi di studio. Nello specifico, con il Politecnico di Milano è stata realizzata una rilevante indagine sullo stato della connettività FTTH delle PMI italiane.

È proseguita l'integrazione dei dati AGCOM nel Sistema Statistico Nazionale (**Sistan**).

A completamento del processo di rimodulazione e ottimizzazione dell'assetto organizzativo dell'Autorità attuato nel corso del 2024, al fine di valorizzarne ulteriormente l'azione regolamentare e di favorire l'esercizio delle nuove funzioni in mercati e materie emergenti, è stato istituito un **Comitato per la promozione delle attività scientifiche**, composto da dirigenti interni di AGCOM (delibera n. 515/24/CONS).

Tale organismo, alle cui riunioni possono partecipare professori e esperti esterni, ha il compito di rafforzare i rapporti con le Istituzioni, le altre Autorità, gli Enti pubblici, di ricerca e gli Istituti di cultura su temi rientranti nelle attribuzioni dell'Autorità; di proporre al Consiglio

8 Ai sensi della legge n. 93/2023.

la programmazione e la promozione di pubblicazioni, seminari, convegni e iniziative di ricerca; di contribuire a potenziare la conoscenza degli apporti scientifici allo sviluppo dei sistemi regolatori nelle materie di competenza istituzionale. Nell'ambito delle proprie competenze, esso può inoltre formulare pareri e proposte al Consiglio. Il Comitato è stato nominato a gennaio 2025 (delibera n. 3/25/CONS) e consta attualmente di tre componenti, più un presidente, individuati in ragione delle esperienze maturate e degli incarichi di responsabilità rivestiti nei settori oggetto delle attività di rilievo scientifico affidate al Comitato medesimo.

Infine, AGCOM ha assicurato il proprio contributo ad un'ampia varietà di convegni tecnici e scientifici, campagne divulgative e iniziative di sensibilizzazione su materie di propria competenza, concedendo il patrocinio gratuito a eventi e progetti ritenuti particolarmente meritevoli sotto il profilo della qualità e della rilevanza dei contenuti.

5.3.4 I rapporti con i consumatori e con le associazioni

L'Autorità cura i rapporti con i cittadini e i consumatori attraverso l'Ufficio comunicazione, sito internet, *social media* e rapporti con il pubblico. L'Ufficio, mediante servizi di ascolto telefonico, posta elettronica e altri mezzi telematici, fornisce anche assistenza nell'utilizzo degli strumenti di tutela o nell'assolvimento degli obblighi amministrativi da parte degli operatori.

L'attività si articola in **servizi di front office**, contatti telefonici tramite un *contact center* collocato presso l'Autorità, e **servizi di back office** per la gestione delle richieste di informazioni giunte tramite posta elettronica, e per fornire riscontri a richieste più complesse.

Nel periodo di riferimento, si sono registrati **oltre 40.000 contatti con cittadini e imprese** (Tabella 5.3.1), per una media di 157 al giorno che, nel 98% dei casi risultano gestiti e portati a termine autonomamente, con inoltro agli Uffici competenti solo di un numero marginale di istanze (1.204, su base annuale) per le quali si è resa necessaria una più complessa attività istruttoria. Il 60% circa degli utenti si è rivolto al servizio tramite chiamate al numero verde 800.18.50.60 (da rete fissa) o al numero geografico 081.750.750 (da rete mobile); il restante 40% invece tramite casella di posta elettronica info@agcom.it.

Anche nel 2024 cittadini e imprese si sono rivolti al servizio in larga misura (il 71% del totale) per segnalare problematiche con i fornitori di servizi di comunicazione elettronica e per avere assistenza tecnica e procedurale nell'utilizzo della piattaforma telematica **ConciliaWeb**, dedicata alla risoluzione delle controversie tra gli utenti e i fornitori di servizi di comunicazione elettronica e di media audiovisivi in *streaming*, con un incremento dell'11% rispetto al dato del 2023 (60% del totale). È cresciuta anche la domanda di assistenza da parte di imprese ed enti pubblici in relazione agli adempimenti cui sono tenuti nei confronti dell'Autorità (9,3%). Un incremento si è registrato anche per quanto concerne il numero di richieste (il 13,2%) relative a questioni non di pertinenza dell'Autorità, per le quali i richiedenti sono stati comunque reindirizzati al soggetto competente⁹.

Attraverso l'ascolto telefonico, la gestione delle e-mail, l'assistenza agli utenti di ConciliaWeb, l'Ufficio ha contribuito ad agevolare l'accessibilità e l'usabilità dei servizi *online* predisposti dall'Autorità e a diffondere la conoscenza delle disposizioni legislative e regolamentari a tutela dei diritti degli utenti. Il gradimento del pubblico rispetto al servizio è stato espresso anche

Tabella 5.3.1 - Contatti con il pubblico nel periodo di riferimento

	maggio-luglio 2024	agosto-ottobre 2024	novembre 2024- gennaio 2025	febbraio-aprile 2025	Totale
<i>Front office</i>	7.105	3.810	3.989	8.185	23.089
<i>Back office</i>	5.902	2.655	2.550	5.754	16.861
Totale	13.007	6.465	6.539	13.939	39.950

9 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A5.6.

attraverso gli appositi strumenti di monitoraggio della qualità percepita¹⁰.

Nel periodo di riferimento è proseguito il confronto anche con le associazioni dei consumatori nell'ambito di un rapporto di proficua e reciproca collaborazione.

In particolare, è stato convocato un apposito **tavolo tecnico¹¹ sul tema delle offerte agevolate su rete mobile per minori con disabilità** (delibera n. 251/23/CONS). Al riguardo, vi è stato un proficuo dibattito in merito alla possibilità, per chi esercita la potestà genitoriale, di ottenere le previste agevolazioni nel caso in cui il minore non possa, per motivi anagrafici, essere titolare della scheda SIM.

Inoltre, le associazioni sono state convocate per la presentazione del “Portale delle segnalazioni”, la piattaforma informatica, che consente agli utenti di trasmettere digitalmente all'Autorità le segnalazioni in materia di comunicazioni elettroniche, servizi media audiovisivi, *pay tv* e servizi postali.

Le associazioni sono state coinvolte anche in merito alla proposta di regolamento, posta in consultazione pubblica con la delibera n. 457/24/CONS, riguardante le disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di trasparenza nell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica e nella presentazione del numero chiamante. L'Autorità ha inteso inoltre illustrate alle associazioni il funzionamento della nuova e più aggiornata versione del sito MisuraInternet e del *software* Ne.Me.Sys.

Un ulteriore confronto con le associazioni è avvenuto in occasione della consultazione pubblica finalizzata alla definizione del punto terminale di rete (NTP) per i servizi di accesso alla rete Internet da postazione fissa (delibera n. 31/25/CONS).

Si segnala, inoltre, l'organizzazione di spe-

cifici *webinar* rivolti al personale delle associazioni dei consumatori, volti a promuovere, tramite sessioni di formazione a distanza, l'educazione consumeristica nel settore delle comunicazioni elettroniche. I *webinar* hanno riguardato le seguenti tematiche: la disciplina in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa e mobile, la qualità dei servizi media audiovisivi e la regolamentazione in materia di fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche.

5.3.5 Gli Osservatori, i Focus e le attività di ricerca

L'Autorità ha proseguito la azione di messa a disposizione di dati e informazioni sui settori regolati attraverso la pubblicazione periodica di osservatori, focus e ricerche, arricchendola con nuovi prodotti.

L'Osservatorio sulle comunicazioni è lo strumento attraverso il quale l'Autorità monitora i mercati di propria competenza istituzionale, fornendo agli *stakeholder* un'analisi congiunturale dettagliata¹². La pubblicazione trimestrale sul sito istituzionale ha acquisito nel tempo crescente rilievo e centralità, divenendo uno strumento informativo essenziale per comprendere le tendenze di mercato in atto. Il perfezionamento delle metodologie e l'arricchimento dei contenuti, che caratterizzano il processo di realizzazione del documento, sono funzionali a tener conto dei continui cambiamenti nei settori di interesse dell'Autorità e a garantire che le informazioni esposte siano aggiornate e adeguate agli obiettivi.

Ulteriori dettagli sull'andamento congiunturale dei mercati di competenza dell'Autorità, accessibili agli *stakeholder* in una specifica pagina *web* del sito istituzionale, sono contenuti nei **Focus**. In particolare, i “Focus bilanci” costituiscono una pubblicazione annuale che, sulla base di elaborazioni *ad hoc* condotte sui bilanci di un ampio campione di imprese, fornisce sinteticamente una panoramica sullo stato di salute reddituale, patrimoniale, economico e occupazionale

10 Al termine del contatto telefonico gli utenti sono invitati a esprimere un giudizio rispetto al servizio, rispondendo alle seguenti domande: (a) Come valuta la cortesia e la competenza del servizio ricevuto? (b) Come valuta il servizio ricevuto nel suo complesso? Nel 97% dei casi gli utenti hanno espresso soddisfazione per entrambi gli aspetti.

11 Oltre alle associazioni riconosciute dal ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT), hanno partecipato al tavolo tecnico: il Consiglio nazionale degli utenti (CNU), l'Unione italiana ciechi (UIC), le Famiglie Italiane Associate in Difesa dei Diritti degli Audiolesi (Fiadda), la Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap (FISH) e l'Associazione Disabili Visivi.

12 L'articolazione classica dell'Osservatorio prevede quattro sezioni: “Comunicazioni elettroniche”; “Media e piattaforme” (composta da TV, editoria quotidiana, piattaforme digitali); “Servizi postali”; “I prezzi dei servizi di comunicazione”. Le edizioni dell'Osservatorio sono consultabili sul sito istituzionale dell'Autorità al seguente indirizzo: <https://www.agcom.it/publicazioni/osservatori>.

dei settori di interesse istituzionale.

Nel mese di marzo 2025, sul sito istituzionale **è stata pubblicata la prima edizione dell'“Osservatorio annuale sul sistema dell'informazione”** che analizza il sistema informativo nel nostro Paese in un contesto di profonde trasformazioni determinate, in particolare, dall'impatto della rivoluzione digitale. Tale strumento si articola in sezioni, aggiornate annualmente. Inoltre, è presente una apposita sezione volta ad offrire approfondimenti su specifici temi inerenti al sistema dell'informazione e che, in questa prima edizione, è dedicata al delicato tema della fiducia e dell'affidabilità nei mezzi di informazione, come percepita dai cittadini. I principali risultati delle analisi sono contenuti in un documento di sintesi che fornisce una panoramica degli elementi chiave e dei risultati della ricerca. Un ulteriore contributo utile a

fornire dati e informazioni necessari per formulare proposte sempre più adeguate ai mutati contesti di riferimento è rappresentato dai rapporti di ricerca, ossia approfondimenti su tematiche specifiche, caratterizzati da un approccio maggiormente analitico. Al riguardo, nel periodo di riferimento l'Autorità ha completato l'attività di ricerca in materia di fabbisogni di alfabetizzazione digitale e mediatica nelle diverse fasce di età, avviata lo scorso anno (v. capitolo 2).

Considerata l'importanza del contributo scientifico, anche a livello internazionale, nella costruzione, nella evoluzione e nel monitoraggio dei sistemi regolatori in vari settori, l'Autorità si è dotata, come detto, di un apposito Comitato per la promozione delle attività scientifiche con lo scopo, tra l'altro, di approfondire specifiche tematiche (vedi *supra* par. 5.3.3).

5.4

Le banche dati dell'Autorità

5.4.1 Il Registro degli operatori di comunicazione e postali

Il **Registro degli operatori di comunicazione** (ROC) non più volto esclusivamente ad assicurare la vigilanza sui soggetti destinatari delle sovvenzioni pubbliche all'editoria e ad agevolare il controllo sul pluralismo nei media, è diventato uno strumento essenziale anche ai fini del censimento dei soggetti che operano nei vari mercati di interesse dell'Autorità, tra i quali, a partire dal 2023, il mercato postale.

Tra il 1° maggio 2024 e il 30 aprile 2025 sono pervenute al Registro **34.340 dichiarazioni**, delle quali: 1.543 domande d'iscrizione, 4.632 domande di variazione, 7.785 comunicazioni annuali, 477 richieste di cancellazione, 19.450 variazioni di monitoraggio, 441 cancellazioni di monitoraggio e sono state rilasciate 12 certificazioni d'iscrizione.

A seguito delle sentenze della Corte di Giustizia dell'Unione europea C. 662-667/22, C. 665/22, C. 663/22 e C. 664-666/22, e delle successive pronunce del Tribunale amministrativo regionale del Lazio nn. 19919/24, 20323/24, 20332/24 e 21456/24, che hanno annullato, nei confronti degli operatori non stabiliti in Italia, la delibera n. 200/21/CONS, con cui l'Autorità aveva esteso l'obbligo di iscrizione al ROC ai fornitori di servizi di intermediazione *online* e ai fornitori dei motori di ricerca *online*, definiti ai sensi del Regolamento (UE) 2019/1150, sono state cancellate d'ufficio 44 posizioni di altrettanti soggetti.

In particolare, l'Autorità ha proceduto d'ufficio alla cancellazione dal ROC di 35 soggetti non stabiliti in Italia iscritti esclusivamente come fornitori di servizi di intermediazione *online* o fornitori dei motori di ricerca *online*; per i nove soggetti non stabiliti in Italia, ma iscritti al Registro anche per altre attività, la cancellazione è stata invece disposta per le sole attività di fornitore di servizi di intermediazione *online* e/o di fornitore dei motori di ricerca *online*.

Per quanto concerne il **Catasto nazionale delle frequenze**, ossia la Sezione Speciale

del Registro destinata a censire le infrastrutture di diffusione sonore e televisiva, alla data del 30 aprile 2025 risultano dichiarati al Catasto 31.112 impianti di radiodiffusione attivi, dei quali 13.152 di tipo televisivo digitale, 945 di tipo radiofonico digitale (DAB) e 17.015 di tipo radiofonico analogico in banda FM. A valle della pubblicazione da parte dell'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) dei dati georeferenziati relativi alla distribuzione della popolazione italiana e ai confini delle unità territoriali amministrative in vigore alla data del 31 dicembre 2021, nonché dei conseguenti adeguamenti apportati al sistema informatico di gestione del Catasto Nazionale delle Frequenze Radiotelevisive, l'Autorità, nel periodo considerato, ha inoltre analizzato i dati dichiarati da oltre 100 operatori di radiodiffusione circa la posizione dei propri impianti al fine di verificare, per ciascun impianto, la corrispondenza tra la provincia di ubicazione dichiarata all'epoca dell'iscrizione al catasto e i nuovi confini delle unità territoriali amministrative. Gli operatori interessati sono stati invitati a sanare le eventuali incongruenze emerse, provvedendo a comunicare, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 21 dell'allegato A al Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione e Postali, le necessarie variazioni.

Con riferimento ai controlli previsti dall'art. 5 del D.P.R. n. 223/2010 e dal decreto legislativo n. 70/2017, anche sulla base del Protocollo d'intesa sottoscritto tra l'Autorità e la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'Informazione e l'editoria, sono state rilasciate 188 attestazioni di conformità degli assetti societari delle imprese richiedenti i contributi all'editoria. In particolare, 145 hanno riguardato imprese editrici di quotidiani e periodici; 28 imprese, enti e associazioni che editano periodici per non vedenti e ipovedenti, 15 imprese editrici di periodici editi in Italia e diffusi prevalentemente all'estero. Nel periodo considerato, sono stati avviati 17 procedimenti sanzionatori nei confronti di altrettanti soggetti che non hanno trasmesso nei termini la comunicazione annuale, 13 dei quali si sono conclusi con il pagamento della sanzione in misura ridotta e altri 4 con provvedimento di ordinanza ingiunzione.

Un'ulteriore attività di vigilanza ha riguardato gli operatori di *call center*. L'Autorità ha delegato una specifica attività di indagine alla Polizia Postale e delle Comunicazioni in ordine alla titolarità di diverse numerazioni segnalate dagli utenti in quanto non presenti nel Registro.

5.4.2 L'Informativa economica di sistema

L'**Informativa economica di sistema (IES)** è una dichiarazione annuale obbligatoria per gli operatori delle comunicazioni¹³ finalizzata a raccogliere dati principalmente, ma non esclusivamente, economici, necessari allo svolgimento di diversi compiti istituzionali dell'Autorità in numerosi settori di propria competenza.

Attraverso un sistema informatico dedicato, vengono acquisiti annualmente i dati disaggregati relativi ai ricavi degli operatori economici attivi in Italia nei segmenti di mercato di competenza dall'Autorità, indipendentemente dal luogo di stabilimento dell'impresa. Si tratta di dati che le imprese debbono fornire in coerenza con quelli esposti nei bilanci di esercizio e nei bilanci consolidati, ovvero nelle omologhe scritture contabili, ma che, rispetto a questi ultimi, presentano un livello di disaggregazione e di dettaglio superiore.

La IES consente inoltre l'acquisizione di dati di volume concernenti le testate quotidiane e periodiche, le testate *online*, i canali e programmi diffusi sulle diverse piattaforme, nonché informazioni relative alle concessionarie e agli altri intermediari operanti nel mercato della vendita di spazi pubblicitari.

L'insieme di questi dati consente all'Autorità di disporre di un sistema censuario completo ed efficace per la misurazione dei ricavi e dei volumi conseguiti in Italia dalle imprese italiane ed estere soggette all'obbligo di comunicazione della IES.

In ossequio al principio di buon andamento dell'azione amministrativa, le informazioni acquisite tramite l'Informativa economica di sistema sono utilizzate per la redazione della relazione an-

nuale, per l'elaborazione delle analisi di mercato e la conduzione di indagini conoscitive, consentendo un costante aggiornamento della base statistica riguardante gli operatori delle comunicazioni.

Il sistema censuario della IES è funzionalmente correlato al procedimento per la valorizzazione del Sistema integrato delle comunicazioni (SIC) e alla verifica dei limiti anti concentrativi all'interno dello stesso, nonché all'individuazione delle eventuali posizioni dominanti o comunque lesive del pluralismo.

L'Informativa economica di sistema rappresenta infine un importante strumento di supporto per altre amministrazioni pubbliche nell'analisi e nella vigilanza di specifici settori di attività.

Nel corso del 2024, nell'ambito delle verifiche relative all'anno 2023, sono stati definiti 11 procedimenti sanzionatori nei confronti di altrettante società non ottemperanti all'obbligo di invio dell'IES, in violazione dell'art. 3 della delibera n. 397/13/CONS.

Nello specifico, due procedimenti si sono conclusi per intervenuta oblazione, mentre negli altri nove casi si è reso necessario adottare una delibera di ordinanza-ingiunzione.

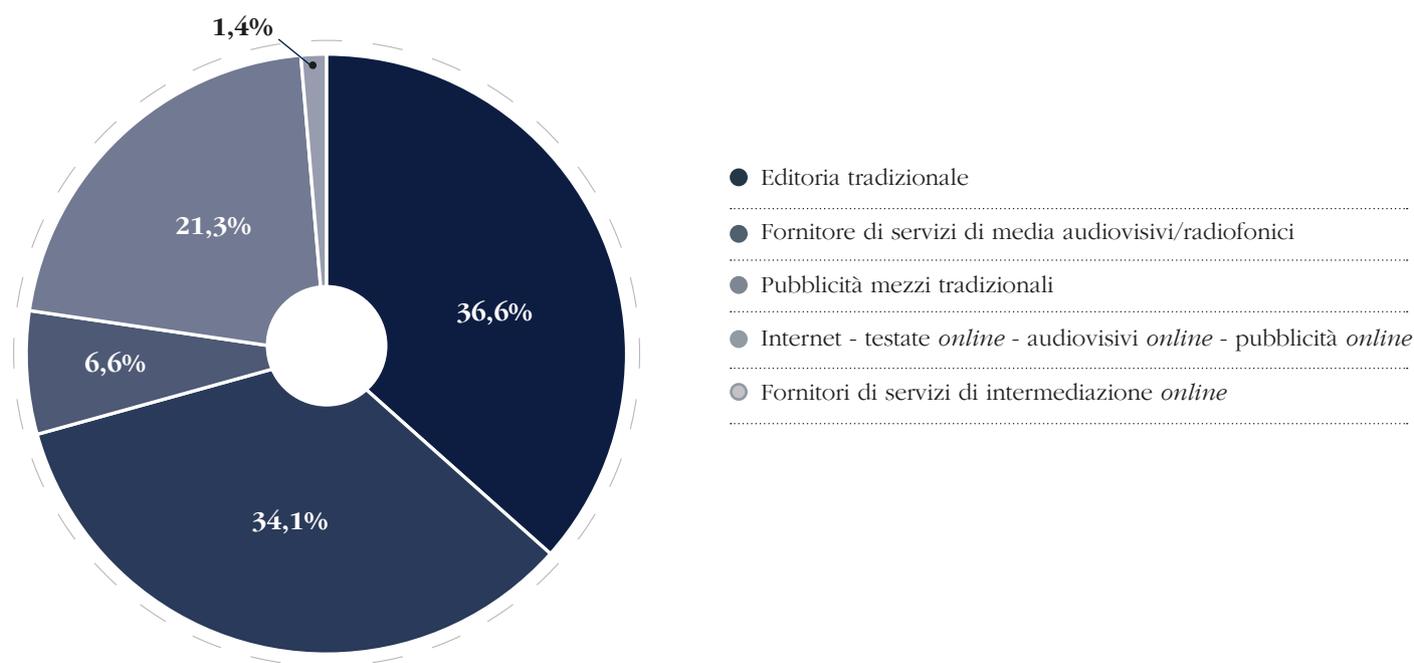
Nel Grafico 5.4.1 è illustrata la distribuzione percentuale delle informative ad oggi trasmesse per la IES 2024 in rapporto ai diversi settori di attività, aggregati per macroaree.

5.4.3 La *Broadband Map*

L'art. 22 del Codice delle comunicazioni elettroniche e il decreto-legge n. 145/2013, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 9/2014, attribuiscono all'Autorità il compito di costituire e mantenere una **banca dati di tutte le reti di accesso a Internet esistenti sul territorio nazionale**. La banca dati offre la possibilità di analizzare lo stato di sviluppo dell'offerta di accesso a Internet al singolo indirizzo e di effettuare valutazioni comparative sulle diverse tecnologie e velocità.

13 I soggetti obbligati alla IES, ai sensi della delibera n. 397/13/CONS come modificata dalla delibera n. 161/21/CONS, sono gli operatori di rete, i fornitori di un *bouquet* di programmi *pay tv*, i fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici, i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato, i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione, le imprese concessionarie di pubblicità, le agenzie di stampa a carattere nazionale, gli editori, anche in formato elettronico, di giornali quotidiani, periodici o riviste, altre pubblicazioni periodiche ed annuaristiche e altri prodotti editoriali, i fornitori di servizi di intermediazione *online* e i fornitori di motori di ricerca *online*.

Grafico 5.4.1 - Informative trasmesse per settori di attività (anno 2024)



Sulla scorta di tali disposizioni, l'Autorità ha realizzato il geoportale *Broadband Map* (<https://maps.agcom.it>), attraverso il quale è possibile visualizzare l'effettiva copertura della rete, con un grado di dettaglio che va dall'intero Paese al singolo numero civico, e realizzare accurate analisi di copertura. La mappatura è costantemente aggiornata con i dati forniti dagli operatori e comprende mappe e infografiche con indicazioni di alta precisione, grazie alla suddivisione del territorio nazionale in 750 milioni di *pixel*. Nel corso dell'anno, è stata inserita una nuova sezione dedicata alla reportistica della connettività a livello comunale, provinciale e regionale. La nuova reportistica consente a singoli utenti, *stakeholder* e amministrazioni pubbliche di poter valutare le opzioni disponibili e di assumere decisioni informate riguardo allo stato e alla qualità della connettività nelle zone, a vario titolo, di interesse. In tal modo, i fornitori di servizi Internet possono sfruttare tali report per individuare le aree in cui possono migliorare o espandere la propria infrastruttura, mentre le amministrazioni locali possono utilizzare i dati forniti per identificare le zone che richiedono particolare attenzione in termini di connettività.

Nel corso del 2024, l'Autorità ha avviato anche un'attività di analisi mirata alla connettività delle piccole e medie imprese (PMI), con l'obiettivo di sviluppare strumenti di valutazione più aderenti alle caratteristiche e alle esigenze del tessuto produttivo nazionale¹⁴. L'iniziativa è stata realizzata in collaborazione con il Politecnico di Milano e ha portato alla definizione di una metodologia e di specifici indicatori di copertura delle PMI, distinti da quelli tradizionalmente utilizzati per la popolazione residente.

A valle di questo lavoro, **è stata sviluppata un'apposita sezione della *Broadband Map* dedicata alla reportistica sulla connettività delle PMI**, integrata nel ciclo trimestrale di aggiornamento del geoportale. Tale sezione consente di consultare le coperture e le consistenze dei punti geografici in cui sono localizzate le imprese, con un livello di dettaglio comunale, provinciale e regionale.

Mentre le analisi tradizionali delle coperture *broadband* vengono generalmente espresse in termini di famiglie servite, basandosi sulla capacità della rete di fornire connettività a banda larga alle abitazioni, per l'analisi della copertura delle

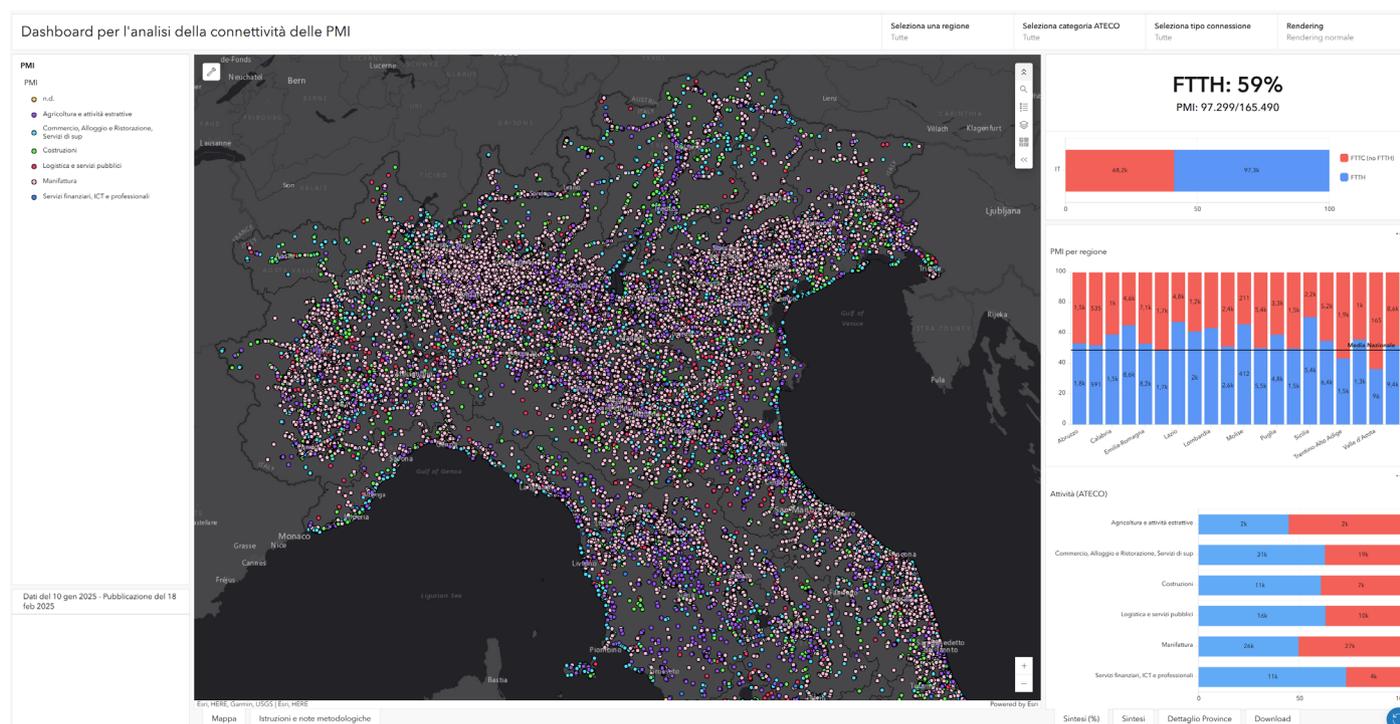
¹⁴ In Italia, le piccole e medie imprese – realtà con un numero di addetti compreso fra 10 e 249 e un fatturato annuo compreso fra 2 e 50 milioni di euro – superano le 233.000 unità, pari al 5% delle aziende attive. Le PMI generano il 41% del fatturato totale italiano, il 33% dell'occupazione nel settore privato e il 38% del valore aggiunto nazionale, testimoniando la loro importanza in termini economici e sociali.

PMI, invece, è stato adottato un approccio differente, basato sulla localizzazione puntuale delle imprese. Pertanto, rispetto all'indicatore generale del DESI¹⁵, si rilevano due modifiche principali. La più importante riguarda la metrica, perché si

conteggiano non le famiglie, ma le PMI. La seconda si riferisce alla metodologia di analisi in quanto si effettua un'analisi sui punti senza compiere una classificazione preliminare del territorio.



Broadband Map – Studio della densità di copertura FTTH - Immagine realizzata per l'emissione del francobollo ordinario appartenente alla serie tematica "le Eccellenze del sapere" dedicato alle Autorità indipendenti. L'immagine riproduce, in grafica stilizzata, una veduta aerea della penisola italiana, in cui si evince la densità delle infrastrutture di comunicazioni elettroniche in fibra ottica rilevata dalla Broadband Map di AGCOM.



Broadband Map - Dashboard della connettività delle piccole e medie imprese (geo.agcom.it/reportistica/pmi)

15 Cfr. capitolo 1.

5.5

I controlli e l'attività ispettiva

Nel periodo di riferimento l'Autorità, con l'apporto del **Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza e della sezione distaccata del Servizio di Polizia Postale e delle Comunicazioni**, ha proseguito l'attività di vigilanza e di controllo, anche di natura ispettiva, nei settori di competenza (vedi *supra* par. 5.3.2).

Le attività hanno riguardato, in particolare, la tutela dei diritti dei consumatori, la disciplina delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, il settore dei contenuti audiovisivi e radiofonici, il mercato degli operatori postali, il settore dei *call center*, il fenomeno del *secondary ticketing*, il divieto di pubblicità di giochi con vincite in denaro *ex art. 9*, comma 1, del decreto-legge n. 87/2018, la tutela del diritto d'autore, specialmente nella forma del *live streaming* illegale.

In quest'ultimo ambito, è proseguita la collaborazione con la Guardia di Finanza in ordine agli adempimenti connessi all'attuazione della delibera n. 189/23/CONS, volta al contrasto alla diffusione illecita di contenuti tutelati dal diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica mediante il monitoraggio delle procedure di accesso alla piattaforma *Piracy Shield* e la conseguente trasmissione alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Roma dell'elenco dei provvedimenti di oscuramento dei siti pirata adottati dall'Autorità e di tutte le altre informazioni previste ai sensi dell'art. 2, comma 7, della legge n. 93/2023.

Relativamente alla vigilanza sul corretto pagamento del canone di concessione da parte delle emittenti radiofoniche (c.d. Canorad), sono proseguite le iniziative di vigilanza da remoto sul

corretto assolvimento del relativo onere, tramite controlli incrociati tra le varie banche dati in possesso dell'Autorità. Inoltre, a seguito di segnalazioni del ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT), sono state effettuate due attività ispettive, secondo quanto disposto dall'articolo 4, comma 2, del decreto ministeriale del 23 ottobre 2000, al fine di verificare i fatturati conseguiti dagli operatori radiofonici. Le risultanze delle attività ispettive sono state trasmesse al MIMIT per il seguito di competenza.

Sempre con il supporto del Guardia di Finanza e della Sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni, sono state effettuate verifiche sulla diffusione di canali satellitari le cui autorizzazioni risultavano decadute e/o cessate.

Diverse attività di vigilanza finalizzate ad accertare il corretto adempimento delle disposizioni di cui alle delibere nn. 184/13/CONS, 413/14/CONS e 388/24/CONS¹⁶ sono state avviate nel settore postale. Le verifiche ispettive hanno consentito di appurare lo svolgimento dell'attività di operatore postale in assenza del prescritto titolo abilitativo nonché la mancata adozione della carta dei servizi.

Inoltre, sono proseguiti i controlli, sempre con il supporto della Sezione della Polizia Postale e delle Comunicazioni, nel settore dei *call center* sulla base di segnalazioni pervenute all'Autorità in ordine alla titolarità delle numerazioni telefoniche utilizzate da parte degli operatori e agli obblighi di comunicazione delle stesse nell'apposita sezione del Registro degli operatori di comunicazione e postali.

¹⁶ Delibera n. 184/13/CONS «Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale»; delibera n. 413/14/CONS «Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi»; delibera n. 388/24/CONS «Nuovo regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali».

5.6

La tutela giurisdizionale

Si riportano di seguito i più rilevanti orientamenti giurisprudenziali intervenuti nel periodo di riferimento, con riguardo al contenzioso sorto avverso i provvedimenti adottati dall'Autorità e i più recenti pronunciamenti che hanno indirizzato l'azione del regolatore in uno scenario tecnologico e concorrenziale in costante evoluzione, evidenziando gli orientamenti consolidati e quelli che, invece, hanno carattere inedito.

Nel **settore dei servizi di comunicazioni elettroniche** rilevano numerose decisioni del giudice amministrativo che hanno confermato le valutazioni dell'amministrazione, con riferimento alle misure adottate a tutela dell'utente finale.

Un primo nucleo di pronunce ha riguardato la materia dei **contratti fra utenti e fornitori di servizi**. In merito, si segnala la favorevole pronuncia della VI sezione del Consiglio di Stato, 6 novembre 2024, n. 8877, di rigetto dell'appello promosso dall'operatore TIM s.p.a. per la riforma della sentenza del TAR del Lazio n. 2905/2023 (che, a sua volta, aveva rigettato il ricorso per l'annullamento, fra l'altro, dell'art. 1 della delibera n. 10/21/CONS). La pronuncia ha fornito spunti rilevanti in tema di **regolamentazione dei servizi a sovrapprezzo** e in ordine all'acquisizione del necessario consenso informato dell'utente. Sul punto, il Consiglio di Stato ha precisato che *«[l]a caratteristica dei servizi premium in abbonamento è quella di essere pagati a cadenza regolare con il credito telefonico, propria anche dei servizi in abbonamento forniti tramite dcb [ndr. direct carrier billing], nei quali cambia il mezzo tecnico (piattaforma digitale) ma non l'esigenza a tutela dell'utente della responsabilità del fornitore di servizi di comunicazioni elettroniche di acquisire un consenso consapevole, (...). Considerando unitariamente il pagamento tramite credito telefonico (...) e il vincolo del pagamento periodico (sine die) derivante da un unico consenso prestato per il contratto di abbonamento è evidente la necessità di adottare specifiche modalità per assicurare un consenso consapevole anche nel caso dei dcb, come previsto dal Decreto Bersani»*. Il Consiglio di Stato ha, inoltre, ritenuto che l'impugnata decisione del TAR fosse da ritenersi corretta, avendo il giudice di prime cure *«valutato*

l'idoneità, la necessità e l'adeguatezza della misura in maniera condivisibile, effettuando una legittima ponderazione degli interessi coinvolti (l'interesse della clientela a disporre di una efficace misura contro il fenomeno delle attivazioni inconsapevoli; l'interesse dell'intero sistema delle comunicazioni a ridurre ulteriormente e definitivamente il numero delle segnalazioni e denunce da parte degli utenti; gli interessi commerciali dei soggetti del mercato dei servizi premium)».

Con specifico riferimento all'esercizio del potere sanzionatorio dell'Autorità a tutela dei consumatori-utenti nell'ambito dei contratti per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, si segnala, altresì, la favorevole sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, del 9 agosto 2024, n. 7080, che ha rigettato l'appello della società Telecom Italia S.p.A. avverso la sentenza del TAR del Lazio n. 3245/2022 (la quale, a sua volta, aveva respinto il ricorso presentato dalla società medesima per l'annullamento della delibera di ordinanza ingiunzione n. 591/20/CONS). In particolare, la società aveva dedotto l'erroneità della sentenza impugnata nella parte in cui aveva ritenuto che la **durata contrattuale massima** pari a 24 mesi, prevista dall'art. 80, comma 4 *quater*, del Codice delle comunicazioni elettroniche, *ratione temporis* vigente, non concernesse solo i contratti aventi a oggetto la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, ma anche i contratti conclusi per i servizi accessori, se offerti congiuntamente. Sul punto il Collegio, partendo dal dato letterale della disposizione, ha osservato che l'art. 80 del citato Codice fa riferimento a tutti i contratti conclusi tra consumatori e «imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica»: *«la norma, dunque, individua i contratti soggetti alla durata massima di 24 mesi non già descrivendone direttamente il contenuto, ma individuandone le parti stipulanti: e la parte professionista è individuata tramite il riferimento alla circostanza che si tratta di operatore che eroga servizi di comunicazione elettronica. (...) Si tratta di previsioni chiare nell'assoggettare al divieto di stipulare contratti di durata superiore a 24 mesi qualsiasi contratto stipulato tra tali operatori e i consumatori»*.

In tema di **obblighi informativi a carico**

degli operatori dei servizi di comunicazione elettronica, si segnalano le sentenze del TAR del Lazio nn. 5788 del 20 marzo 2025 e 7580 del 14 aprile 2025, che hanno rigettato, rispettivamente, i ricorsi promossi dagli operatori TIM s.p.a. e Wind Tre s.p.a. per l'impugnazione delle ordinanze ingiunzione con cui l'Autorità ha accertato che i suddetti operatori avevano omesso di inviare ai propri utenti di telefonia fissa e mobile l'informativa annuale in merito alle condizioni economiche applicate, in violazione dell'art. 3, commi 5 e 6, della delibera n. 252/16/CONS. Detta delibera prescrive l'obbligo, con cadenza annuale, di invio agli utenti di una comunicazione riepilogativa di tutte le condizioni economiche sottoscritte, al fine di catturare l'attenzione dell'utente finale e informarlo in maniera esaustiva, completa e chiara. Tale obbligo è stato ritenuto dal TAR, nelle suddette pronunce, coerente con gli artt. 70 e 71 del d.lgs. 1° agosto 2003 n. 259 ("Codice delle comunicazioni elettroniche", vecchio rito), il quale ha conferito all'Autorità ampi poteri regolatori in merito al contenuto dei contratti stipulati dalle imprese, nonché, più in generale, con riferimento alla trasparenza, al contenuto e alle modalità più idonee per la pubblicazione delle informazioni da rendersi ai clienti.

Ancora in materia di tutela degli utenti nel settore dei servizi di comunicazione elettronica, con particolare riferimento **al riparto di competenze fra AGCOM e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato - AGCM**, si registra una giurisprudenza piuttosto ondivaga. Degna di particolare attenzione è la favorevole sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 10 luglio 2024, n. 6142, di accoglimento dell'appello promosso dall'Autorità avverso la sentenza del TAR del Lazio, sez. IV, n. 12283/2022 (con la quale era stato originariamente accolto il ricorso della società Telecom Italia S.p.A. per l'annullamento della delibera di ordinanza ingiunzione n. 121/14/CONS). Il Consiglio di Stato, ribaltando la sentenza di primo grado, ha riconosciuto, nel caso in esame, la competenza in capo ad AGCOM a intervenire in chiave sanzionatoria, "congiuntamente" all'intervento di AGCM la quale invece, con riferimento alla fattispecie considerata, aveva approvato gli impegni proposti dalla medesima società. Segnatamente, i giudici di Palazzo Spada hanno chiarito come *«la disciplina settoriale e il provvedimento applicativo della competente Autorità riguardano profili che prescindono dal requisito di illiceità della pratica commerciale scorretta e siano, invece, volte a rea-*

lizzare una tutela diversa ed ulteriore del consumatore, che, nel complesso quadro di derivazione unionale, non si esaurisce nelle sole pratiche commerciali scorrette. In questa situazione, non può escludersi l'applicazione della normativa settoriale che sia volta a regolare aspetti diversi da quelle considerati dalla direttiva 2005/29 e che operi, quindi, su piani integralmente differenti. Lo conferma anche la disposizione di cui all'art. 27, comma 1-bis, del codice del consumo, che, pur assegnando all'A.G.C.M. la competenza ad intervenire anche nei settori regolati dall'art. 19, comma 3, del codice, mantiene fermo il rispetto della regolazione vigente e la competenza delle Autorità di regolazione ad esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolazione che non integrino gli estremi di una pratica commerciale scorretta». Alla luce di tali considerazioni, il giudice di seconda istanza ha fatto ancora rilevare che occorre evitare che la *«mera evocazione astratta di una pratica commerciale scorretta possa condurre a negare le diverse e concorrenti tutele specifiche previste dal legislatore unionale, negando alle Autorità competenti di esercitare i relativi poteri»*. Il Collegio, nel caso di specie, ha ammesso, quindi, la possibilità di un intervento di carattere "congiunto" da parte delle due Autorità, secondo i rispettivi ambiti di competenza: *«[n]el caso di specie, [...] l'accertamento dell'A.G.Com. ha, quindi, interessato un piano diverso e distinto, senza investire neppure aspetti specifici delle pratiche commerciali scorrette, essendo incentrato sulla non conformità dell'offerta e delle condizioni contrattuali alla regolazione di settore»*.

Sempre in tema di riparto di competenze fra le due Autorità, con particolare riferimento alle attività di vigilanza e sanzionatorie di questa amministrazione nei confronti di un operatore fornitore di servizi *pay tv*, di particolar interesse è la favorevole sentenza del TAR del Lazio, sez. IV, del 19 novembre 2024 n. 20521, di rigetto del ricorso promosso del citato operatore volto a ottenere l'annullamento della delibera n. 376/17/CONS. Segnatamente, nel caso in esame, il TAR, richiamando la risalente giurisprudenza amministrativa fondata sul principio della specialità per settori, ha respinto *«l'eccezione di incompetenza a provvedere di AGCOM. [...]»* in quanto nella fattispecie considerata è stata rilevata la piena competenza dell'Autorità in ragione della specifica norma attributiva del potere settoriale *«Nella specie, è stata contestata alla ricorrente la violazione del-*

la disciplina prevista dagli artt. 70 e 71 del d.lgs. 259/2003, nonché dall'articolo 6, dell'allegato A, al Regolamento approvato con delibera n. 519/15/CONS; e, più in dettaglio, dell'art. 1, comma 3 bis della legge 40/2007 [..].

Ancora sul tema sopra richiamato, si registra, da ultimo, la sfavorevole sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, del 30 dicembre 2024, n. 10470, che ha, invece, ripreso l'orientamento giurisprudenziale basato sul criterio del "contrasto" fra disciplina generale e settoriale, (cfr., in particolare, Cons. Stato, Sez. VI, 25 ottobre 2019 n. 7296) rigettandone l'appello promosso dalla stessa Autorità avverso la pronuncia del TAR del Lazio n. 3345/2023. Il Consiglio di Stato, in questo caso, ha fondato la sua decisione sulla giurisprudenza pregressa, ritenendo che «vi è stata, da parte di AGCOM, una evidente invasione di campo dell'AGCM, atteso che l'art. 71, comma 1-bis, d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259 (recante il Codice delle comunicazioni elettroniche) si limita a demandare all'AGCOM la definizione delle "caratteristiche tecniche e le corrispondenti denominazioni delle diverse tipologie di infrastruttura fisica", puntualizzando che "ogni comunicazione al pubblico dell'offerta di servizi di comunicazione elettronica che non rispetti le caratteristiche tecniche" costituisca pratica commerciale scorretta. Non disciplinando altri profili la norma su riprodotta, non può che trovare applicazione, nel caso in cui si indaghi su una pratica commerciale scorretta, sebbene veicolata attraverso comunicazioni elettroniche, l'art. 27, comma 1-bis, del Codice del consumo che assegna all'AGCM il compito di accertare e sanzionare tali condotte, di talché va confermata nel caso di specie (...) la presenza del vizio di incompetenza dedotto in primo grado dalla odierna società appellante».

In tema di **costruzione delle reti ad alta velocità in fibra ottica**, degna di attenzione è la favorevole sentenza del TAR del Lazio del 31 maggio 2024, n. 11173, con la quale è stato respinto il ricorso proposto dalla società Open Fiber S.p.A. per l'annullamento della delibera dell'Autorità n. 45/23/CIR, nella parte in cui ha approvato la riformulazione, da parte di TIM, delle «condizioni economiche della fibra in rete primaria previste dall'impegno n. 2 assunto nel procedimento AGCM I850, da applicare a tutti gli operatori, coinvestitori e non», nonché delle «condizioni economiche della fibra in rete primaria, da applicare a tutti gli operatori, coinvestitori

e non, di cui all'impegno n. 3 assunto da Tim nel procedimento AGCM I850». Nel merito della controversia, il Collegio ha, in primis, chiarito che «la Delibera impugnata è stata adottata in conformità alla precedente Delibera n. 348/19 /CONS, la quale prevede (art. 9, comma 8 ed art. 49) la possibilità da parte di TIM, previa approvazione da parte dell'Autorità, di apportare modifiche alle condizioni economiche dei servizi regolamentati, tra i quali, per l'appunto, i servizi di accesso alla fibra ottica in rete primaria». Inoltre, il giudice amministrativo ha riconosciuto che Open Fiber, diversamente da TIM, non è «vincolata dall'applicazione di prezzi regolamentati, beneficiando conseguentemente di una flessibilità molto maggiore nella determinazione delle condizioni economiche di accesso applicate agli operatori di rete fissa; non ravvisandosi, conseguentemente, alcun vincolo di carattere regolamentare che precluda ad Open Fiber di applicare prezzi analoghi, se non addirittura migliorativi, rispetto a quelli previsti dalla Delibera 45/23/CIR». Il TAR ha quindi ritenuto che «[l]e finalità procompetitive e di infrastrutturazione del mercato, ravvisabili nel deliberato sottoposto a sindacato, sono state correttamente perseguite dall'Autorità».

Nell'ambito dei **servizi media audiovisivi**, si segnala la sentenza del Consiglio di Stato del 28 giugno 2024, n. 5715 che, nel rigettare l'appello promosso da una società per la riforma della sentenza del TAR del Lazio n. 7978/2022, ha pienamente confermato la legittimità della sanzione amministrativa pecuniaria n. 72/19/CSP, con la quale questa Autorità aveva irrogato alla ricorrente una sanzione pecuniaria per le violazioni delle disposizioni in materia di pubblicità e **tutela dei minori**. Interessante segnalare quanto fatto osservare dal giudicante con riguardo all'illecito accertato dall'Autorità: «l'illecito contestato alla appellante è "di pericolo", e quindi (i) prescinde dal concreto inveroimento di una lesione, (ii) anticipando la soglia di tutela al momento in cui viene posta in essere la condotta, che si qualifica come potenzialmente idonea a determinare una lesione: nella specie una lesione alla salute. La valutazione della potenzialità lesiva di una condotta posta a base di un illecito di pericolo non richiede la dimostrazione della certezza o della elevata probabilità del verificarsi di una offesa, per effetto della condotta: ciò in coerenza con la ratio di questa tipologia di illeciti, che è quella di anticipare la soglia di tutela e di prevenire il verificarsi di eventi lesivi, riducendo al massimo il

rischio dell'inveramento dell'offesa tipica prevista dalla norma».

In tema di **inquadramento dell'operatore pay tv** Sky Italia s.r.l., il Consiglio di Stato, con la sentenza del 17 maggio 2024, n. 4403, ha accolto l'appello proposto dalla società medesima avverso la sentenza del TAR del Lazio n. 1592/2021. Segnatamente, il Collegio si è pronunciato sull'appello partendo dalla disamina dei motivi con i quali si censurava la possibilità di ricomprendere le attività di Sky nell'ambito del Codice delle comunicazioni elettroniche. Il Consiglio di Stato, con la pronuncia in commento, ha quindi riformato la sentenza di primo grado, ritenendo che il presupposto su cui si fondava la sanzione dell'Autorità (*id est*, la riconducibilità di Sky nell'alveo dei servizi di comunicazione elettronica) sia stato superato dalle più recenti evoluzioni giurisprudenziali (cfr. Consiglio di Stato, sentenza n. 1944/2024, che ritiene invece, in buona sostanza, che l'attività di Sky sia riconducibile a quella dei servizi media audiovisivi) e ha chiarito come «(...)i provvedimenti impugnati non abbiano preso in considerazione gli aspetti indicati dalla giurisprudenza di questo Consiglio, dando, in sostanza, per assodata l'applicazione del Codice delle comunicazioni elettroniche (...). L'applicazione dei principi affermati da questo Consiglio al caso di specie impone, in ogni caso, l'annullamento dei provvedimenti impugnati, dovendo preliminarmente l'Autorità verificare, nell'ambito del procedimento amministrativo, se lo specifico servizio oggetto dei provvedimenti impugnati possa essere ricondotto nell'alveo di quelle attività che rientrano o meno nell'applicazione del Codice delle Comunicazioni elettroniche». Il giudice, quindi, conclude nel senso che le verifiche in ordine alle attività di Sky e alle modalità tecniche con cui il servizio viene reso dovranno essere effettuate dall'Autorità in sede di (meramente eventuale) riedizione del potere, tenendo conto dei principi affermati dalle sentenze del giudice amministrativo nonché dalla decisione richiamata.

In tema di **bate speech**, si richiama l'attenzione sulla favorevole sentenza del TAR del Lazio del 2 maggio 2024, n. 8665, con la quale i giudici hanno respinto il ricorso per l'annullamento della delibera n. 34/19/PRES, successivamente ratificata, con la quale la ricorrente veniva diffidata dall'Autorità per la violazione del combinato disposto dell'art. 32, comma 5, del d.lgs.

n. 177/2005, *ratione temporis* vigente, e degli artt. 3 e 4 del Regolamento recante «*disposizioni in materia di rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione e di contrasto all'hate speech*», di cui all'allegato B alla delibera n. 157/19/CONS. Segnatamente, la vicenda processuale traeva origine dal fatto che nel corso della trasmissione radiofonica «*Giorno per giorno ...cor veleno*», andata in onda i giorni 7, 14 e 25 giugno 2019 sull'emittente «RTR99», erano state utilizzate espressioni suscettibili di diffondere, propagandare o fomentare l'odio e la discriminazione e istigare alla violenza nei confronti di un determinato insieme di persone, attraverso stereotipi relativi a caratteristiche di gruppo, etniche, di provenienza territoriale. Nel merito, si segnala che il TAR con la sentenza in commento ha legittimato l'esercizio del potere dell'Autorità in materia, ritenendo che: «*l'art. 3 della stessa disposizione [TUSMAR] prevede che i fornitori di servizi di media sono tenuti a garantire "la salvaguardia delle diversità etniche e del patrimonio culturale, artistico e ambientale, a livello nazionale e locale, nel rispetto delle libertà e dei diritti, in particolare della dignità della persona, della promozione e tutela del benessere, della salute e dell'armonico sviluppo fisico, psichico e morale del minore, garantiti dalla Costituzione, dal diritto dell'Unione europea, dalle norme internazionali vigenti nell'ordinamento italiano e dalle leggi statali e regionali"*. (...) La gravità delle affermazioni poste in essere nel corso delle puntate della trasmissione sopra citata conferma la legittimità del provvedimento impugnato. (...) Ma oltre alla singola affermazione è il contesto e il tenore complessivo delle argomentazioni dedotte che si traducono in un contenuto inequivocabilmente denigratorio e offensivo con riferimento a determinati gruppi di persone, individuate attraverso stereotipi relativi a caratteristiche di gruppo, etniche, di provenienza territoriale e, ciò, con l'effetto di istigare alla commissione di veri e propri reati o ad effettuare apologia degli stessi».

Con riferimento al tema della **par condicio**, nel periodo di riferimento considerato, si registra la sentenza parzialmente sfavorevole del Consiglio di Stato, sez.VI, 4 dicembre 2024, n. 9726, che ha rigettato l'appello principale proposto dall'Autorità contro la società Sky Italia s.r.l., per la riforma della sentenza del TAR del Lazio n. 7240/2023 di annullamento della delibera n. 314/22/CONS e ha, altresì, respinto il primo motivo dell'appello incidentale proposto da Sky (con

assorbimento dei restanti motivi), volto a censurare i criteri dettati dalla delibera n. 299/22/CONS.

La vicenda si iscrive nel quadro degli adempimenti che le emittenti radiotelevisive nazionali devono rispettare al fine di assicurare la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali, a norma della legge 22 febbraio 2000 n. 28: nello specifico il rispetto delle norme dettate per le elezioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica indette per il 25 settembre 2022 (delibera n. 299/22/CONS).

In particolare, con la delibera n. 314/22/CONS, l'Autorità rilevava che, dall'esame dei dati di monitoraggio relativi ai notiziari diffusi dalla testata SkyTg24 sul palinsesto TV8 e sul palinsesto SKY TG24, oggetto di monitoraggio nel periodo 21 agosto 2022 – 3 settembre 2022, pubblicati sul sito *web* dell'Autorità, emergevano taluni elementi di criticità sotto il profilo del rispetto del principio della parità di trattamento e dell'equa rappresentazione di alcuni soggetti politici (specificamente indicati nella stessa delibera), che postulavano l'esigenza di una immediata inversione di tendenza da parte della predetta testata; inoltre, l'Autorità medesima rilevava la necessità di dover concedere spazi alle nuove liste presentate in ambiti territoriali da superare il quarto degli elettori. Pertanto, con la delibera medesima è stato ordinato «*alle società SKY Italia S.r.l. e Nuova Società Televisiva Italiana S.r.l. di provvedere all'immediato riequilibrio dell'informazione nei notiziari, diffusi dalla testata SkyTg24 nei sensi di cui in premessa, entro il 10 settembre 2022*». Con la successiva delibera n. 323/22/CONS, l'Autorità ha prorogato il termine per la verifica di ottemperanza all'ordine impartito con la delibera n. 314/22/CONS.

A seguito dell'impugnativa promossa dalla ricorrente SKY avverso le suddette delibere, il Consiglio di Stato ha formulato le seguenti considerazioni.

Il Collegio ha, innanzitutto, evidenziato il crescente rilievo che oggi caratterizza gli strumenti di informazione presenti su Internet (motori di ricerca, *social network*, piattaforme), per cui «*lla disciplina sulla par condicio non può ignorare l'esistenza di questi nuovi scenari (e, come detto, AGCOM appare perfettamente consapevole di questo). Questo non significa necessariamente*

concludere che una disciplina della par condicio televisiva non è più necessaria. Ma certamente significa che la stessa deve essere concepita e applicata in un contesto ben più ampio e complesso generato dal mutamento tecnologico». Passando, nello specifico, all'esame della disciplina riguardante i programmi di informazione trasmessi dalle emittenti radiotelevisive private nel periodo elettorale, il Consiglio di Stato si è soffermato sul significato dirimente da attribuire all'elemento quantitativo, costituito dai «*tempi di presenza*» dei diversi soggetti politici, ribadendo l'orientamento secondo cui la regolamentazione dei programmi di informazione non può coincidere con quella prevista per la comunicazione politica (che persegue una sorta di «*parità aritmetica dei tempi*») e, quindi, richiamando le sempre attuali statuizioni della Corte costituzionale (sent. n. 155/2002). Sul punto il Consiglio di Stato ha anche evidenziato come, nel contesto tecnologico attuale, se le limitazioni imposte alle emittenti televisive a norma della legge n. 28/2000 fossero troppo stringenti, queste ultime si troverebbero svantaggiate rispetto ad altri fornitori di servizi di media operanti unicamente su Internet (ambito privo di una normativa a tutela della *par condicio* pur avendo assunto un ruolo significativo per l'informazione politica dei cittadini). Tanto premesso, il Consiglio di Stato ha respinto l'appello incidentale di SKY escludendo che l'Autorità avesse dettato criteri di valutazione tali da omologare illegittimamente i programmi di informazione ai programmi di comunicazione politica. Nondimeno, il Consiglio di Stato ha respinto anche l'appello principale dell'Autorità, non condividendo l'assunto secondo cui, al fine di «*garantire i principi dell'imparzialità, della completezza e dell'equilibrio*» - *che, ovviamente vanno salvaguardati anche per i programmi informativi* - «*il tempo di parola*» fruito dai soggetti politici debba essere considerato in maniera prioritaria». Segnatamente, il giudice di ultima istanza ha confermato l'annullamento dell'ordine di riequilibrio reputando corrette le valutazioni svolte dal TAR e cioè che «*illegittimamente l'Autorità: (i) non ha preso in considerazione gli altri parametri, più latamente qualitativi, previsti dall'art. 8, comma 4, della delibera n. 299/22/CONS concentrandosi soprattutto sul "tempo di parola"; (ii) non ha operato una valutazione complessiva sia dei notiziari sia degli altri programmi di informazione politica*».

Passando al tema degli obblighi derivanti dal **contratto di servizio pubblico**, si richiama

la favorevole sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, del 9 dicembre 2024, n. 9878, resa nell'ambito dell'appello proposto da RAI - Radiotelevisione Italiana S.p.A., contro l'Autorità e nei confronti di Sky Italia s.r.l., per la riforma della sentenza del TAR del Lazio n. 08276/2023 di rigetto del ricorso promosso dalla stessa RAI avverso la delibera n. 128/15/CONS. Segnatamente, tale provvedimento era stato adottato all'esito del procedimento avviato ai sensi dell'art. 48, comma 2, dell'allora vigente d.lgs. n. 177/2005, volto ad accertare le eventuali violazioni dell'art. 22, comma 4, del Contratto di servizio 2010-2012, denunciate da Sky Italia s.r.l., la quale aveva sostenuto la sussistenza dell'obbligo di RAI di cedere gratuitamente la programmazione di servizio della stessa. La RAI aveva, in particolare, contestato la sostanziale "esorbitanza" del controllo condotto dall'Autorità, che si sarebbe oltremodo esteso in merito alle condizioni negoziali relative alla cessione gratuita della programmazione da parte della emittente pubblica (rifiutate dalla società Sky). Sul punto, il Collegio ha, invece, ritenuto che il contratto di servizio ha «*imposto alla Rai di condurre negoziazioni eque, trasparenti e non discriminatorie e sulla base di condizioni che le Autorità competenti avrebbero dovuto verificare. Tale verifica non poteva ritenersi limitata – come esposto dall'appellante – al mero contegno mantenuto dalle parti nel corso nella negoziazione ma era estesa anche alle condizioni nella negoziazione che non potevano ritenersi estranee al controllo dell'A.G.Com., essendo, al contrario, essenziali per comprendere l'esatto adempimento dell'obbligo imposto. Infatti, al fine di verificare l'aderenza del comportamento negoziale ai principi sopra indicati, l'A.G.Com. doveva necessariamente sindacare il contenuto delle ipotesi contrattuali discendenti dalla negoziazione, trattandosi di contenuti che traducevano concretamente tale comportamento e, come tali, rientravano nell'ambito di verifica assegnato dal legislatore all'A.G.Com.*». Ancora il giudice di seconda istanza ha fatto rilevare che «*la valutazione dell'A.G.Com. risulta in linea con le previsioni di cui all'art. 22 del contratto di servizio che, nel disciplinare specificamente la distribuzione della programmazione del servizio pubblico sulle diverse piattaforme, aveva l'obiettivo di garantire l'accessibilità e la diffusione più completa possibile alla stregua degli strumenti tecnologici disponibili. Una differente modulazione dei contratti sul piano temporale avrebbe, quindi, introdotto una discriminazione non giustificata da ragioni oggettive*».

Nel **settore dei servizi digitali**, si registrano numerose pronunce che hanno confermato la legittimità dei provvedimenti sanzionatori adottati da AGCOM in materia di **divieto di promozione del gioco d'azzardo**, previsto dall'art. 9, comma 1, del decreto-legge n. 87/2018 (c.d. decreto Dignità). In proposito, di particolare interesse – per il rinvenimento, nella fattispecie oggetto di contenzioso, delle condizioni che hanno determinato la qualificazione di Google quale c.d. *hosting provider* attivo – è la favorevole sentenza del Consiglio di Stato del 13 maggio 2024, n. 4277, di accoglimento dell'appello promosso dall'Autorità avverso la sentenza del TAR del Lazio n. 11036/2021 (con cui il giudice di primo grado aveva originariamente accolto il ricorso presentato da Google Ireland It., per l'annullamento della delibera di ordinanza ingiunzione n. 541/20/CONS). In particolare, il Consiglio di Stato, ribaltando le conclusioni del giudice di primo grado, e condividendo, invece, le argomentazioni dell'Autorità, ha escluso che la disciplina di cui all'art. 16 del d.lgs. n. 70/2003 possa applicarsi anche nella fattispecie concernente il divieto di pubblicità del gioco d'azzardo, considerato che «*la Direttiva 2000/31/CE esclude testualmente dal proprio ambito di applicazione (art. 1, comma 5) "i giochi d'azzardo che implicano una posta pecuniaria in giochi di fortuna, comprese le lotterie e le scommesse". Tale esclusione non riguarda solamente l'attività che ha ad oggetto lo svolgimento on line del gioco d'azzardo a pagamento, come sostenuto da Google, ma anche l'attività diretta alla pubblicizzazione dei giochi medesimi*». Sul punto, il Collegio ha fatto rilevare che non sussistendo dei vincoli comunitari a riguardo la materia risulta disciplinata esclusivamente dalle disposizioni nazionali contenute nel "decreto dignità". Inoltre, ad avviso del Collegio, non è nemmeno possibile applicare il regime di responsabilità "agevolato" previsto dall'art. 16 del citato d.lgs. n. 70/2003 alla luce della natura del servizio svolto da Google: «*tale servizio pubblicitario non vede Google quale mero hosting provider passivo, dal momento che la società svolge, mediante una gestione imprenditoriale, un servizio di indicizzazione e promozione di contenuti di terze parti non rimanendo, pertanto, "neutrale" rispetto a detti contenuti ma promuovendoli sul mercato e avendo al riguardo un proprio interesse economico alla buona riuscita di tale promozione. Google, nei sensi anzidetti, realizza quindi un "controllo" delle informazioni pubblicate e con-*

sente ai suoi clienti di “ottimizzare la loro vendita online”. Risultano, quindi, integrati i presupposti richiesti dalla giurisprudenza, comunitaria e nazionale, sopra richiamata per poter qualificare un operatore quale *hosting provider attivo*». Appurata l'applicazione esclusiva della disciplina di responsabilità di cui all'art. 9 del “decreto dignità”, i giudici sono passati ad esaminare la sussistenza dei requisiti alla base della fattispecie sanzionata, e cioè la condotta contestata e l'elemento soggettivo della responsabilità. In particolare, quanto al profilo soggettivo, il Collegio ha affermato che «la condotta richiesta dall'art. 9 cit. non è di per sé inesigibile, anche laddove si sia in presenza, come nel caso che ci occupa, di intermediari di dimensioni mondiali che pubblicano giornalmente un massivo quantitativo di annunci pubblicitari, dal momento che proprio tali grandi numeri impongono a detti soggetti di dotarsi di adeguati sistemi organizzativi, anche di tipo automatizzato e con ricorso a strumenti di intelligenza artificiale, per prevenire, nei limiti di quanto esigibile, le prescrizioni poste dal legislatore nazionale a tutela di un interesse pubblico ritenuto particolarmente rilevante (id est il contrasto alla ludopatia)».

In linea con i contenuti della precedente sentenza n. 4277/2024, merita menzione, poi, la favorevole sentenza del TAR del Lazio del 7 giugno 2024, n. 11661, con la quale è stato rigettato il ricorso presentato dalla società Google Ireland Ltd. per l'annullamento della delibera di ordinanza ingiunzione n. 317/23/CONS, accogliendo i soli profili di doglianza concernenti la quantificazione della sanzione. Segnatamente, il Collegio ha rigettato il primo motivo di ricorso, escludendo la possibilità di applicare alla società, nel caso di responsabilità per la pubblicizzazione del gioco d'azzardo, il regime privilegiato previsto per gli *hosting provider* dall'art. 16 del d.lgs. n. 70/2003, affermando che «non possono che trovare applicazione “le ordinarie regole in materia di sanzioni amministrative”, con la conseguenza che non è l'Amministrazione a dover dimostrare la conoscenza effettiva da parte dell'operatore dell'attività illecita posta in essere dagli utenti (come ritenuto dalla precedente giurisprudenza di primo grado facendo applicazione dei principi desumibili dalla disciplina sul commercio elettronico), ma è sull'autore del fatto vietato che grava - in virtù della presunzione di colpa posta dall'art. 3 della l. n. 689/1981 - l'onere di provare di aver agito in assenza di colpevolezza per non aver

potuto conoscere - malgrado l'uso dell'ordinaria diligenza - il contenuto illecito pubblicato sulla piattaforma (con conseguente impossibilità di attivarsi per rimuovere il contenuto medesimo)». In relazione alla condotta della società, il Collegio ha evidenziato che la stessa si sia «astenua dal dotarsi di qualsivoglia sistema di rilevazione al fine identificare i contenuti illeciti eventualmente pubblicati dagli utenti aderenti al “Programma Partner di YouTube”»: come affermato dalla stessa ricorrente, infatti, né in sede di domanda di adesione al “Programma Partner di YouTube”, né dopo che il creator abbia ottenuto lo status di “PPY” viene effettuata “alcuna verifica legale sulla conformità con le leggi locali” (eccettuata l'unica ipotesi che sia intervenuta una “segnalazione rispetto ad uno specifico contenuto”), neppure nei casi, come quelli in esame, in cui la stessa denominazione del canale (...) lasci chiaramente emergere come la “tematicità del canale” sia incentrata su argomenti relativi a giochi con vincite in denaro. [...]».

Sempre in tema di divieto di pubblicità del gioco d'azzardo, si richiama ancora la sentenza del Consiglio di Stato del 14 maggio 2024, n. 4297, di accoglimento dell'appello promosso dalla società Il Giunco S.r.l. avverso la sentenza del TAR del Lazio n. 10814/2021 (di rigetto del ricorso per l'annullamento della delibera ingiunzione n. 22/21/CONS). Nel caso di specie, il Collegio ha escluso che fosse stata realizzata da parte dell'appellante la condotta oggettiva descritta dalle Linee Guida sulle modalità attuative dell'art. 9 del decreto-legge n. 87/2018, contenute nella delibera n. 132/19/CONS. Più in particolare, il Consiglio di Stato ha evidenziato che: «può ritenersi fondata la prospettazione di parte, secondo cui la pagina web in discorso si sostanzierebbe in un articolo informativo sulle piattaforme digitali reperibili in rete e sulle loro caratteristiche, piuttosto che in una forma di pubblicità. La condotta della Società appellante, attraverso il collegamento ipertestuale, infatti, ha fornito servizi informativi di offerte commerciali di svariate piattaforme in concorrenza e tale attività rientra tra quelle escluse dal concetto di pubblicità dal punto 5, n. 6, delle Linee Guida e può considerarsi una mera comunicazione con finalità descrittiva, informativa ed identificativa dell'offerta di gioco legale, funzionale a consentire una scelta di gioco consapevole, comunicazione che, ai sensi della delibera n. 132/19/Cons. non costituisce una forma di pubblicità diretta o indiretta».

Da ultimo, sempre nella materia del contrasto alla ludopatia *online*, è di particolare rilievo l'ordinanza del Consiglio di Stato dell'11 giugno 2024, n. 5235, con la quale i giudici della VI sezione hanno sospeso il giudizio d'appello promosso dall'Autorità per la riforma della sentenza del TAR del Lazio, sez. IV-bis, del 8 settembre 2023, n. 13676, d'accoglimento del ricorso presentato dalla società per l'annullamento della delibera di ordinanza ingiunzione n. 275/22/CONS, rimettendo alla Corte di giustizia dell'Unione europea la risoluzione di due quesiti pregiudiziali, ai sensi e per gli effetti dell'art. 267 TFUE che, in buona sostanza, riguardano «l'applicabilità della Direttiva 2000/31/CE, nella versione *ratione temporis* vigente, alla materia della pubblicizzazione *on line*, anche indiretta, relativa a giochi o scommesse con vincite di denaro nonché al gioco d'azzardo». Inoltre, il Consiglio di Stato, con l'ordinanza n. 1919/2025 del 20 febbraio 2025, ha rimesso una nuova questione alla Corte di giustizia, questa volta con riferimento all'omessa notifica della misura contenente il divieto di promozione del gioco d'azzardo, ai sensi della c.d. Direttiva sulle regole tecniche. In particolare, il Collegio rimette alla Corte di giustizia la seguente questione «Se l'omessa notifica ai sensi dell'art. 5 della direttiva (UE) 2015/1535 sia invocabile da parte di un soggetto privato in un giudizio come quello principale e se, in caso di risposta affermativa e di accertamento della sussistenza della violazione, ciò comporti per il Giudice nazionale l'obbligo di dichiarare inefficace la disposizione del diritto interno, e ciò anche in un caso come quello oggetto del procedimento principale ove la regola interna riguarda, in ipotesi, un aspetto non estrinseco né centrale del servizio, e la sua non applicazione inciderebbe su valori e principi che sono tutelati dallo stesso diritto unionale, e, in particolare, la tutela del consumatore e la tutela della salute».

Proprio con riferimento all'esercizio del potere sanzionatorio dell'Autorità per le violazioni con riferimento in particolare alla figura del **concessionario di gioco**, degna di nota è la sentenza del TAR del Lazio, sez. IV, del 1° luglio 2024, n. 13241, di rigetto del ricorso presentato dalla società concessionaria Vincitù s.r.l., per l'annullamento della delibera ingiunzione n. 121/24/CONS, con cui l'Autorità ha irrogato alla suddetta società una sanzione pecuniaria per la violazione delle disposizioni contenute nel citato decreto. Segnatamente, il Collegio ha ritenuto –

condividendo la ricostruzione operata da questa Autorità – che le attività promozionali realizzate dalla ricorrente, sebbene peculiari, «*in entrambi i contratti stipulati dalla ricorrente con la società Top ADS Ltd è stato previsto tra le "premesse del concessionario" – che quest'ultima, in veste di promotore, "intende promuovere i giochi pubblici a distanza del concessionario", cioè la ricorrente, "con un proprio marchio". Ma si tratta, a ben vedere, di un'attività di promozione che si traduce in un marketing avente una finalità pubblicitaria di cui palesemente beneficia la ricorrente sulla base di una partnership che, del resto, pianamente emerge dall'analisi dell'art. 1 dei contratti ("il concessionario fornirà al promotore i servizi necessari ed utili a promuovere e commercializzare i giochi pubblici a distanza del concessionario ai propri utenti titolari di un conto di gioco con il concessionario")*». Più in particolare, i giudici della IV sezione hanno affermato che quella dell'art. 9 del citato decreto dignità è «una norma, (pertanto,) di contenuto rigoroso e di interpretazione altrettanto rigorosa, non piegabile ad una lettura ermeneutica – quale quella sostenuta dalla ricorrente sulla base della distinzione tra "l'attività di promozione e commercializzazione oggetto dei due specifici contratti con Top Ads" e la condotta pubblicitaria – che si tradurrebbe nel rischio di un'interpretazione abrogatrice del divieto legislativo».

Sempre in tema di contrasto alla pubblicità del gioco d'azzardo in rete, ma con riferimento alla figura dei c.d. **content creator**, si richiama, altresì, la favorevole sentenza del TAR del Lazio del 1° ottobre 2024, n. 17029, con la quale i giudici della IV sezione hanno rigettato integralmente il ricorso presentato dalla società Top ADS Ltd avverso la delibera n. 288/22/CONS, con la quale l'Autorità ha irrogato una sanzione pecuniaria per la violazione della disposizione normativa contenuta nell'art. 9, comma 1, del c.d. decreto dignità. In merito al primo motivo, il Collegio ha ribadito (richiamando la sentenza del TAR del Lazio n. 11036/2021, confermata in appello, quanto a tale doglianza, dal Consiglio di Stato, con sentenza n. 4277/2024) che non è ravvisabile a livello dell'Unione europea una regolazione del settore del gioco d'azzardo e della relativa pubblicità e, conseguentemente, che «*gli Stati membri hanno il potere di emanare disposizioni finalizzate a contrastare la diffusione del gioco d'azzardo, ancorché le stesse possano determinare delle restrizioni all'offerta ed alla prestazione di servizi,*

anche nell'ambito della società dell'informazione». Per quanto poi concerne la condotta posta in essere dalla società ricorrente, i giudici hanno ritenuto che, come rappresentato dalla difesa erariale, «l'attività svolta dalla ricorrente ha integrato la condotta sanzionata dal divieto e, a tutto concedere, tale violazione deve ritenersi ravvisabile anche nell'ipotesi in cui il fine pubblicitario fosse stato realizzato in modo indiretto, fattispecie anch'essa vietata [...] (cfr. art. 3, par. 1, lett. d) delle Linee guida). La ricorrente, perciò, è risultata esercitare un'attività di promozione, oltre che di commercializzazione, come peraltro la Sezione ha recentemente rilevato con riguardo ad altro operatore che aveva concluso contratti con l'odierna ricorrente (sentenza 1° luglio 2024, n. 13241)». L'orientamento è stato confermato dalla favorevole sentenza del TAR del Lazio del 1° ottobre 2024, n. 17030, con la quale i giudici della IV sezione hanno rigetto integralmente il ricorso presentato dalla società Top ADS ltd avverso la delibera di ordinanza ingiunzione n. 37/24/CONS.

Con riferimento alla tutela del **diritto d'autore in rete**, degna di nota è la favorevole sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, n. 3214 del 14 aprile 2025, la quale ha dichiarato inammissibile il ricorso proposto da Petacloud A.S. per la revocazione della sentenza del Consiglio di Stato, Sez. VI, n. 01082/2024, resa tra le parti, con cui, in riforma della sentenza oggetto d'appello, il Collegio dichiarava a sua volta inammissibile il ricorso di primo grado per mancata impugnazione delle norme regolamentari (di cui al Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore) presupposte alle censure proposte in primo grado, tra le quali la censura concernente l'illegittimità dell'atto impugnato per non aver comunicato l'avvio del procedimento a mezzo PEC, ma tramite posta ordinaria. Il Collegio, segnatamente, ha respinto le doglianze di controparte nel ricorso per revocazione, concernenti un asserito «abbaglio del giudice», richiamando l'orientamento giurisprudenziale prevalente in materia di giudizio di revocazione, secondo cui è inammissibile «il rimedio revocatorio in relazione ad errori non rilevabili con assoluta immediatezza, ma che richiedano, per essere apprezzati, lo sviluppo di argomentazioni induttive e di indagini ermeneutiche, ovvero errori che non consistano in un vizio di assunzione del fatto (tale da comportare che il giudice non statuisca su quello effettivamente controverso), ma si riducano ad errori di criterio

nella valutazione del fatto, di modo che la decisione non derivi dall'ignoranza di atti e documenti di causa, ma dall'erronea interpretazione di essi». Quindi il Consiglio di Stato ha ribadito che l'art. 15 del Regolamento dell'AGCOM per la tutela del diritto d'autore, stabilendo che «le comunicazioni di cui al presente regolamento sono effettuate esclusivamente mediante posta elettronica, ove possibile, certificata», lascia l'Autorità libera di effettuare la comunicazione di avvio del procedimento a mezzo di email ordinaria o di PEC, ponendo quale unico vincolo l'utilizzo di una «comunicazione elettronica», e ponendo l'utilizzo della pec solo in via preferenziale».

Sempre in tema di servizi digitali, relativamente al tema dell'**equo compenso** per lo sfruttamento delle opere protette dal diritto d'autore, si segnala, nel periodo di riferimento, la sentenza favorevole del 7 novembre 2024, n. 19638, con la quale il TAR del Lazio, sez. IV, ha respinto tutti e tre i motivi di ricorso dell'organismo di gestione collettiva LEA - Liberi Editori Autori per l'annullamento, previa sospensione dell'efficacia, della delibera n. 96/24/CONS, con cui l'Autorità ha accertato che LEA non ha fornito elementi sufficienti a valutare la ragionevolezza e la proporzionalità delle tariffe proposte rispetto al valore economico dei diritti negoziati e ha, pertanto, diffidato la collecting LEA «dal reiterare la condotta violativa dell'articolo 22, commi 2, 3 e 4 del decreto legislativo 15 marzo 2017, n. 35». Al riguardo, il giudice ha osservato che «l'obbligo di seguire i principi di buona fede nello scambio di informazioni, equità e non discriminazione, semplicità e chiarezza di cui all'art. 22 d.lgs. cit. deve essere riferito anche alle trattative tra gli organismi di gestione collettiva e le associazioni di categoria, posto che gli accordi sottoscritti dalle singole strutture andranno a conformarsi alle condizioni pattuite dall'associazione di categoria con l'organismo di gestione collettiva». Il giudice ha, altresì, respinto l'eccezione secondo cui l'Autorità avrebbe violato la disciplina concorrenziale europea e italiana, «atteso che, proprio seguendo il raffronto tra i tariffari, la stessa ha individuato delle carenze informative nelle modalità con le quali quelle stesse tariffe erano comunicate alla controparte, secondo una valutazione tecnico discrezionale priva dei vizi prospettati dalla ricorrente. È, infatti, incontrovertibile che sia un precipuo compito dell'Autorità vigilare – proprio in ossequio a quanto previsto dall'art. 22, d.lgs. 35/2017, sulla buona fede dello scambio di informazioni e sulla

trasparenza delle condizioni di licenza, a partire dal rispetto dei criteri con cui sono costruite tali tariffe, determinanti ai fini del rispetto dei principi di proporzionalità, chiarezza ed oggettività delle condizioni economiche proposte, risultando pertanto inevitabile che l'Autorità abbia investigato su questo aspetto, facendo riferimento, da un lato, al tariffario dell'ex monopolista, e, dall'altro, a parametri oggettivi e misurabili attualmente disponibili, dei quali LEA aveva piena conoscenza e che ha invece colpevolmente non fornito alla controparte». Quanto, infine, alla dedotta violazione degli artt. 101 e ss. del TFUE, il giudice ha dichiarato «del tutto legittimo» l'intervento dell'Autorità, rilevando che «fermo restando il principio della piena libertà negoziale, la liberalizzazione non possa comunque tradursi in aggravii indebiti per gli utilizzatori, né in un aumento ingiustificato dei costi e delle tariffe».

Sullo stesso tema, merita particolare considerazione la favorevole sentenza del TAR del Lazio, n. 7316 del 14 aprile 2024, la quale ha in parte dichiarato inammissibile e in parte rigettato il ricorso proposto da Artisti 7607 - Società Cooperativa A Responsabilità Limitata, per l'annullamento della delibera n. 220/23/CONS con cui l'Autorità ha disposto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio avviato su segnalazione della medesima ricorrente nei confronti della società Netflix International B.V. per la violazione dell'articolo 23, commi 1 e 2, del decreto legislativo 15 marzo 2017, n. 35, nonché invitato le parti, nell'esercizio della sua attività di *moral suasion*, ad adottare comportamenti reciprocamente virtuosi al fine di addivenire a un accordo negoziale in tema di equo compenso (segnatamente, scambio reciproco di elementi informativi nella fase pre-negoziale, fra cui la trasmissione, da parte della *collecting*, dei dati relativi alla propria rappresentatività). In particolare, con riferimento alle doglianze sollevate rispetto all'esercizio della *moral suasion*, il TAR ha ritenuto che si trattasse di contestazione inammissibile, «in quanto ha ad oggetto una mera esortazione priva di contenuto provvedimentale e priva delle caratteristiche tipiche del provvedimento amministrativo, che, come tale, non determina alcuna modificazione autoritativa della realtà giuridica ed è inidonea ad incidere con immediatezza sulla sfera giuridica del destinatario». Con riferimento alla contestata archiviazione del procedimento nei confronti di Netflix, il Collegio ha altresì ritenuto corrette e non sufficientemente contestate le valutazioni

dell'Autorità circa la sussistenza, nella fattispecie in esame, delle condizioni per determinare la sospensione degli obblighi informativi gravanti sull'utilizzatore Netflix (ossia le informazioni sui ricavi e sul numero di abbonati), poiché le informazioni da essa richieste – in particolare, quelle relative alla rappresentatività della ricorrente Artisti 7607 e alle tariffe da essa applicate – dovevano ritenersi prodromiche e necessarie, quindi da rendersi preliminarmente, ai fini dell'assolvimento dei correlati obblighi informativi gravanti sull'utilizzatore.

Inoltre, ancora sullo stesso tema, nel periodo temporale considerato si registrano due rinvii pregiudiziali alla Corte di Giustizia europea, ex art. 267 UE, i quali hanno sollevato inedite questioni, con particolare riferimento alla intervenuta normativa nazionale per la determinazione del c.d. "equo compenso" per lo sfruttamento delle opere editoriali.

In primis, si segnala per la sua rilevanza la **Causa C-797/23** proposta dal giudice italiano (TAR per il Lazio) nell'ambito del ricorso proposto da Meta Platforms Ireland Limited per l'annullamento della delibera AGCOM n. 3/23/CONS, avente a oggetto il «Regolamento in materia di individuazione dei criteri di riferimento per la determinazione dell'equo compenso per l'utilizzo online di pubblicazioni di carattere giornalistico di cui all'articolo 43-bis della legge 22 aprile 1941 n. 633» (di seguito anche «Regolamento equo compenso»). Sul punto, giova rammentare che l'art. 15 della direttiva (UE) 2019/790 («direttiva Copyright») intende fornire un rimedio efficace al c.d. "value gap", ossia all'inequiva distribuzione dei ricavi generati dallo sfruttamento in ambiente digitale di un contenuto protetto tra il titolare del diritto (editore) e il prestatore di servizi che veicola questo contenuto *online*. Tale *gap* è stato risolto dal legislatore europeo estendendo il riconoscimento dei diritti di riproduzione e comunicazione al pubblico, già previsto dalla direttiva 2001/29/CE per altre categorie di titolari, anche all'utilizzo *online* delle pubblicazioni di carattere giornalistico. Si tratta di una delle più importanti novità previste dalla direttiva che origina dalla presa d'atto del mutamento delle tecnologie digitali e conseguentemente del diverso utilizzo delle opere editoriali in rete. La previsione è stata recepita nell'ordinamento italiano nell'art. 43-bis della legge 22 aprile 1941, n. 633 (di seguito anche "legge sul diritto d'autore" o "LDA"), che preve-

de espressamente il riconoscimento nei confronti degli editori di diritti esclusivi di riproduzione e comunicazione di cui agli articoli 13 e 16 LDA da parte dei prestatori di servizi della società dell'informazione, nel cui alveo vengono anche ricondotte le imprese di *media monitoring* e rassegne stampa.

Orbene, in via di estrema sintesi, il giudice italiano ha chiesto alla Corte di giustizia UE di verificare se l'art. 15 richiamato possa essere interpretato come ostativo all'introduzione di disposizioni nazionali che, fra l'altro, prevedono obblighi di remunerazione (equo compenso) in aggiunta ai diritti esclusivi indicati dallo stesso art. 15, a carico dei fornitori di servizi della società dell'informazione (ISSP) ed in favore degli editori; normativa nazionale in cui, altresì, vengono stabiliti obblighi, a carico dei medesimi ISSP, di avviare trattative con gli editori, di fornire agli editori stessi e all'Autorità regolatoria le informazioni necessarie, nonché di non limitare la visibilità dei contenuti dell'editore nei risultati di ricerca in attesa del perfezionamento della negoziazione. Viene altresì chiesto se il parametro europeo osti a una normativa nazionale, come quella in esame, in cui viene conferito all'Autorità di regolamentazione un potere di vigilanza e sanzionatorio, nonché il potere di determinare, nel caso di mancato accordo fra le parti, l'importo esatto dell'equo compenso; viene infine chiesto alla Corte di pronunciarsi sui quesiti anche alla luce dei principi di libertà di impresa (articoli 16 e 52 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, di libera concorrenza di cui all'art. 109 T.F.U.E.) e di proporzionalità, di cui all'art. 52 della Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea.

Più di recente, nella **Causa pregiudiziale C-250/25** sollevata dal Budapest Körményi Törvénytörvény (Corte di Budapest-Agglomerazione, Ungheria), i quesiti proposti alla Corte europea sono volti a chiarire, in via di estrema sintesi, come debbano essere interpretati gli articoli 2 e 3 paragrafo 2 della direttiva 2001/29/CE e 15 della direttiva (UE) 2019/790 ("direttiva *Copyright*") sul diritto d'autore nel mercato unico digitale rispetto ai contenuti generati da *chatbot* basati sull'intelligenza artificiale (IA). In particolare, nella pregiudiziale in oggetto si discute se la visualizzazione, da parte di un *chatbot* basato su un «*Large Language Model*» («*LLM*»), di testi simili a contenuti giornalistici pubblicati *online* costituisca comu-

nicazione al pubblico, riproduzione o eventuale libero utilizzo. Ed invero, più nello specifico, il giudice del rinvio si chiede se il funzionamento dei *chatbot* di intelligenza artificiale, comparsi dopo l'adozione e l'entrata in vigore della normativa di riferimento, rientri o meno nell'ambito di applicazione materiale di detta normativa. In particolare, nel rinvio si sottolinea che il *chatbot* di IA generativa *Gemini (Bard)*, gestito da *Google LLC*, funziona in modo simile ai motori di ricerca, in parte, per mezzo della sua interconnessione con il servizio di motore di ricerca *Google Search*. Inoltre, rileva la circostanza per cui, quando gli viene chiesto direttamente, il *chatbot* è in grado di fornire una risposta che mostra il contenuto di una pubblicazione di carattere giornalistico protetta.

Ancora in tema di servizi digitali, ma con particolare riferimento al divieto di ***secondary ticketing***, si segnala la favorevole sentenza n. 6447 del 31 marzo 2025, la quale, nel rigettare integralmente il ricorso della società Viagogo finalizzato a ottenere l'annullamento della sanzione pecuniaria irrogata dall'Autorità, ha ritenuto di aderire alle argomentazioni già espresse dalla giurisprudenza amministrativa in similari procedimenti coinvolgenti la medesima ricorrente (si vedano, in particolare, TAR del Lazio, Roma, IV, n. 3387/2024, nonché Id., III-ter, n. 3955/2021, poi confermata da Consiglio di Stato, VI, n. 10510/2023). Ciò premesso, il Collegio ha chiarito come «*dal complessivo quadro normativo appena delineato emerge chiaramente un generale divieto ordinamentale - salve le limitate modalità tassativamente indicate - con riguardo all'attività di rivendita e/o collocamento dei titoli di accesso alle attività di spettacolo ("secondary ticketing") da parte di soggetti diversi dai titolari dei sistemi di emissione. Ratio della disciplina è quella di contrastare l'elusione e l'evasione fiscale, nonché assicurare la tutela dei consumatori e garantire l'ordine pubblico con riferimento a tale tipologia di attività*». Pertanto, secondo il giudice, non solo non opera nella vicenda in esame la disciplina derogatoria - di carattere eccezionale e, dunque, di stretta interpretazione - posta dai commi 545 e 545-*quater* dell'art. 1, della legge n. 232/2016, ma l'attività della società non è neanche inquadrabile in termini di *hosting provider* passivo, «*tenuto conto del complesso delle attività, evidenziate anche nel provvedimento gravato, in cui si sostanzia il servizio da essa offerto, il quale, lungi dal limitarsi alla mera "memorizzazione di informa-*

zioni” caricate dall’utente, risulta comprendere numerose rilevanti prestazioni aggiuntive». In aggiunta, come sostenuto dalla pregressa giurisprudenza del Consiglio di Stato, «quale che sia la qualifica di hosting provider applicata, attivo o passivo, risulta nella sostanza vietato in radice il mercato secondario svolto a fini commerciali», tenuto conto che «la formulazione della norma è tale da estendersi anche agli intermediari attivi e passivi che siano».

Nel **settore dei servizi postali**, con riferimento agli obblighi di fornitura delle **Carte dei servizi**, si segnala la favorevole sentenza del 12 settembre 2024, n. 7540, con la quale i giudici di Palazzo Spada della VI sezione hanno accolto l’appello proposto dall’Autorità, riformando la sentenza del TAR Lazio n. 14678/2022, di accoglimento del ricorso proposto dalla società BRT S.p.A per l’annullamento della delibera di ordinanza ingiunzione n. 381/21/CONS. Segnatamente, il Collegio non ha ritenuto condivisibile quanto sostenuto dal giudice di prime cure, in tema di illecito permanente. Più in particolare, il Consiglio di Stato, partendo da un’attenta e accurata ricostruzione delle discipline contenute agli artt. 8 e 8-bis della legge n. 689/1981 (e, in particolare, del comma 4, dell’citato art. 8-bis, ai sensi del quale il legislatore ha voluto «conferire un rilievo diverso ed attenuato alla continuazione con riguardo a tutti gli illeciti amministrativi, disponendo che, nel caso di violazioni successive (alla prima), le stesse non sono valutate ai fini della reiterazione quando sono commesse in tempi ravvicinati e si prospettano riconducibili ad una programmazione unitaria»), ha chiarito come le due sopra richiamate previsioni non trovino punti di contatto e che la continuazione non possa essere invocata al fine di applicare il regime sanzionatorio più favorevole dell’art. 8, essendo «dettata al solo fine di escludere l’effetto aggravante che deriverebbe dalla reiterazione e non in funzione dell’unificazione della sanzione» (cfr., in termini e tra le ultime, Cass. Sez. II, 20 settembre 2023 n. 26895). Sul punto il Consiglio di Stato ha, infatti, precisato che «[l]a corretta interpretazione delle disposizioni sopra richiamate e riprodotte non consente di dare rilievo a comportamenti reiterati nel tempo e riconducibili nell’alveo di una stessa (e unica) strategia aziendale quale presupposto per l’applicazione del principio del cumulo giuridico delle sanzioni in caso di “concorso materiale” alle violazioni di legge punite con sanzioni amministrative pecuniarie». Passando, poi, all’e-

same della controversia oggetto della sentenza impugnata, il Collegio ha evidenziato che: «[n]on può dunque ammettersi che le norme sopra richiamate possano consentire ad un soggetto che ha violato precisi disposti di legge di poter continuare ad adottare comportamenti illeciti – punibili con sanzioni amministrative pecuniarie – nel corso del tempo e soprattutto ad una distanza di tempo rilevante, come ritiene (l’Autorità prima e ora) il Collegio che sia un arco temporale di un triennio dall’adozione del (primo) provvedimento sanzionatorio, seppure esso sia sottoposto alla verifica giudiziale. Tenuto conto poi della non indifferente circostanza che, laddove il giudizio impugnatorio nei confronti del (primo) provvedimento sanzionatorio confermasse in via definitiva la sua legittimità, non vi sarebbe alcuna ragione per ritenere illegittimo un secondo provvedimento inteso a sanzionare la reiterazione della condotta illecita, seppure già sanzionata». Tanto premesso, il Collegio ha affermato che «correttamente l’Autorità ha considerato quali reiterazioni di valore autonomo le condotte contestate a BRT nel 2021, seppure simili se non in parte anche sovrapponibili rispetto a quelle contestate nel 2018».

Sempre in tema di violazione degli obblighi in tema di Carte di servizi, si richiama la favorevole sentenza del TAR del Lazio, sez. IV, del 15 luglio 2024, n. 14353, con la quale è stato respinto il ricorso presentato dalla società BRT S.p.A. per l’annullamento della delibera di ordinanza ingiunzione n. 158/23/CONS, irrogata alla suddetta società «per la violazione delle disposizioni della Direttiva Generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle Carte dei Servizi di cui alla Delibera n. 413/14/CONS (cont. n. 03/23/DSP)». I giudici hanno evidenziato, per la fattispecie, la novità delle contestazioni nella ordinanza ingiunzione rispetto alle precedenti, affermando quanto segue: «è stata, quindi, marcata la differenza tra le condotte pregresse e le condotte successive, queste ultime afferenti ad aspetti inediti, come “l’omissione, nella Carta dei servizi, dell’indicazione di un numero telefonico di assistenza clienti” e “l’indicazione, nella Carta dei servizi, di una specificazione “in modo esauriente ed organico” del sistema dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale”, nonché, ancora, la “indicazione, nella “Carta dei servizi”, dei casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico con i relativi importi che devono essere univocamente determinabili

e proporzionati al pregiudizio arrecato in conseguenza degli inadempimenti contrattuali e/o del mancato rispetto degli standard di qualità di cui all'articolo 9, comma 1, lettera a), anche qualora l'operatore si avvallesse di soggetti terzi».

Ancora, sullo stesso tema, si richiama la favorevole sentenza del TAR del Lazio, n. 7095 del 10 aprile 2025, che ha rigettato integralmente il ricorso proposto dall'operatore postale Alpi Express S.r.l., per l'annullamento della delibera sanzionatoria n. 664/20/CONS del 15 dicembre 2020. In particolare il TAR, fra i motivi di doglianza proposti dall'operatore, ha respinto il primo (conformandosi all'orientamento giurisprudenziale prevalente), riguardante gli specifici doveri informativi su di esso gravanti i quali, contrariamente a quanto sostenuto nel ricorso, sono previsti a carico degli operatori postali dalla delibera n. 413/14/CONS, e «*mirano a tutelare l'intera e onnicomprensiva categoria degli "utenti", cioè coloro che utilizzano il servizio come mittenti o destinatari, senza distinzione tra consumatori e aziende o tipologia di servizio, precisandosi che «gli stessi doveri informativi e di trasparenza derivano da norme imperative comunitarie che si impongono a tutti gli operatori che esercitano servizi postali, in quanto tali, in ossequio al principio di trasparenza e di tutela nei confronti delle categorie deboli a causa dell'asimmetria informativa rispetto gli articolati accordi negoziali tra operatori e imprese».*

Ancora nel settore postale, con specifico riguardo al diverso profilo relativo all'esercizio dell'attività di servizio postale in assenza di **titolo abilitativo**, si segnala la favorevole sentenza del TAR del Lazio, sez. IV, del 15 luglio 2024, n. 14411, di rigetto del ricorso presentato dalla società Isolana Distribuzione S.a.s. per l'annullamento della ordinanza-ingiunzione n. 285/16/CONS, irrogata dall'Autorità al suddetto operatore per la violazione dell'art. 6 del d.lgs. 261/1999 e dell'art. 8 del Regolamento sui titoli abilitativi per l'offerta di servizi postali. Segnatamente, il giudice amministrativo ha confermato quanto sostenuto dall'Autorità nella delibera ingiunzione gravata, ossia che «*un'impresa deve essere qualificata come "fornitore di un servizio postale", ai sensi dell'articolo 2, punto 1 bis, della direttiva 97/67, quando essa svolge almeno uno dei servizi elencati all'articolo 2, punto 1, della menzionata direttiva e il servizio o i servizi così svolti riguardano un invio postale, non dovendo tuttavia la*

sua attività essere limitata unicamente al servizio di trasporto. Ne consegue che imprese di auto-trasporto o di spedizione, le quali offrano, in via principale, un servizio di trasporto di invii postali e, a titolo accessorio, servizi di raccolta, smistamento o distribuzione di siffatti invii non possono essere escluse dall'ambito di applicazione della direttiva in parola».

Sotto altro profilo, con riferimento agli obblighi di **iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione e postali - ROC** da parte degli operatori postali, si richiama la sentenza del TAR del Lazio, del 19 luglio 2024, n. 14779, con la quale i giudici della IV sezione hanno parzialmente accolto il ricorso promosso dalle società Amazon Italia Transport S.r.l. e Amazon Italia Logistica S.r.l. avverso la delibera n. 270/23/CONS, con la quale è stato esteso anche gli operatori postali l'obbligo d'iscrizione al ROC in conformità a quanto previsto dell'art. 25, comma 2, della legge 5 agosto 2022, n. 118. Con la pronuncia in esame, il giudice ha affermato che l'Autorità avrebbe «*del tutto omesso – con l'eccezione dei dati da comunicare tramite il modello 28/ROC – di individuare rispetto a quali funzioni, finalità o obblighi, stabiliti dalla Direttiva [ndr. Direttiva 1997/67/CE] sarebbe strumentale la raccolta delle informazioni richieste agli operatori postali in ragione della loro iscrizione al ROC*». Il giudice, dunque, in accoglimento del primo e del secondo motivo di ricorso, ha annullato *in parte qua* gli atti impugnati dalle società ricorrenti lì dove «*prevedono la comunicazione all'atto dell'iscrizione e il successivo aggiornamento (ex artt. 10 e 11 del Regolamento, tramite il modello 15/ROC e la comunicazione annuale) di informazioni diverse da quelle richieste tramite il modello 28/ROC (e da quelle richieste tramite il modello 2/ROC, che non rientrano nel perimetro della contestazione avanzata dalle ricorrenti)*».

In tema di **finanziamento dell'Autorità**, il periodo considerato si caratterizza per nuove e rilevanti pronunce, che hanno confermato la legittimità del modello impositivo relativo al **settore postale**. Segnatamente, a seguito della riassunzione dei giudizi, in conseguenza della intervenuta favorevole pronuncia della Corte di Giustizia dell'Unione europea del 7 settembre 2023 (C-226/22), il Consiglio di Stato, sez. VI (con le sentenze, rispettivamente, del 5 luglio 2024, n. 5966; del 9 luglio 2024, nn. 6073 e 6075; del 12 luglio 2024, n. 6248; del 15 luglio 2024, nn. 6358 e

6355; del 24 luglio 2024, n. 67019), ha rigettato gli appelli promossi dalle società BRT S.p.A., General Logistics Systems Enterprise S.r.l., dal Gruppo Nexive, dall'Associazione A.I.C.A.I., confermando la piena legittimità del modello impositivo *de quo* per le annualità 2017, 2018 e 2019. Il giudice ha confermato l'infondatezza dei motivi di appello che fanno leva sulla tesi concernente la presunta illegittimità di un sistema di finanziamento, come quello dell'Autorità, a carico esclusivo degli operatori postali. Il Collegio, sul punto, richiamando quanto affermato dalla Corte di Giustizia con la citata sentenza del 7 settembre 2023 (C-226/22) ha, altresì, fatto osservare che «*Il fatto che l'art. 1, comma 65, della legge n. 266/2005 (richiamato dall'art. 65 della l. 50/2017) menzioni la parte delle spese di funzionamento "non coperta da finanziamento a carico del bilancio dello Stato", non può essere interpretato nel senso di ritenere che una parte finanziata dallo Stato debba necessariamente esserci*». Il giudice ha, poi, definitivamente confermato la legittima soggezione dei corrieri espressi al pagamento del contributo all'Autorità, affermando che: «*ai fini della assoggettibilità al contributo, pertanto, non è rilevante distinguere tra fornitori del servizio postale universale e operatori di corriere espresso (e, all'interno di questi ultimi, tra operatori che svolgono attività di offerta al pubblico e operatori che non svolgono attività di offerta al pubblico): tutti indistintamente sono soggetti al contributo*», purché detto onere impositivo sia trasparente, accessibile, preciso, univoco, e «*reso pubblico anticipatamente e sia basato su criteri oggettivi*». Il giudice ha, poi, confermato la legittimità dell'esonero dalla contribuzione, nel settore postale, per le imprese in crisi e per quelle con fatturato inferiore a 100.000,00 euro, affermando che è la stessa legge (art. 1, comma 66, della legge n. 266/2005) ad attribuire all'Autorità il potere discrezionale di stabilire «*le eventuali variazioni della misura e delle modalità della contribuzione*»: «*[n]ella specie l'esenzione appare ragionevole. È coerente con il meccanismo tributario di contribuzione e con il principio solidaristico di cui all'art. 2 Cost.*» (cfr. sentenze nn. 5966, 6073 e 6075).

Di rilievo è, inoltre, quanto sostenuto dal Consiglio di Stato nel rigettare le doglianze concernenti il difetto di motivazione e di istruttoria delle delibere impositive impugnate e l'asserita necessità di elencare nel bilancio di previsione tutte le attività poste in essere nel settore postale dall'Autorità. Segnatamente, il Collegio ha, *in primis*, evi-

denziato, per la prima volta in termini puntuali, che «*l'atto generale di determinazione del contributo dell'AGCOM è un atto di alta amministrazione che integra – per opera della riserva di legge relativa di cui all'art. 23 Cost. – la fonte legislativa specificando e concretizzando alcuni presupposti della pretesa tributaria, e conservando una connotazione ampiamente discrezionale proprio per detta funzione integrativa*» (cfr. sentenze nn. 5966, 6073 e 6075). Ancora sulla natura tributaria del contributo, il giudice di secondo grado ha chiarito che «*in ragione della pacifica natura tributaria della contribuzione in questione, non esiste un rapporto di sinallagmaticità fra il diritto imposto e la prestazione dell'Autorità (per l'attività regolatoria) e non è quindi richiesta una motivazione analitica in merito agli specifici costi finanziati. Ne deriva che ai presenti fini è sufficiente che il fabbisogno da finanziare con il contributo risulti dal bilancio, come già rilevato oggetto di verifica e approvazione da parte della Presidenza del Consiglio sentito il MEF e la Ragioneria dello Stato*» (cfr. sentenza n. 6701/2024). Inoltre, il Consiglio di Stato (nelle sentenze del 15 luglio 2024, nn. 6358 e 6355) ha affermato in maniera chiara, in piena adesione alle difese erariali, come sia escluso che «*il contributo dovuto da tutti gli operatori postali possa estendersi tanto il "principio di stretta corrispondenza", in mancanza di una norma che elenchi le attività finanziabili, quanto il "principio di correlazione precisa del contributo rispetto ai costi sostenuti per la regolazione del singolo operatore", operando, al contrario, il "principio di proporzionalità e non discriminazione"*». Il giudice ha poi validato l'intero iter di adozione delle delibere impositive, rappresentando che, dall'esame degli atti procedurali, emerge che detti provvedimenti sono stati oggetto «*di vaglio sostanziale da parte dei competenti Dipartimenti tecnici del MEF*» e che «*non emergono elementi di palese illogicità o evidente sproporzione che soli avrebbero potuto portare questo Collegio a stigmatizzare l'attività istruttoria svolta, che invece appare legittima e motivata*» (cfr. sentenze nn. 5966, 6073 e 6075). Sul punto, il Collegio – nel rilevare che la stessa Corte di Giustizia aveva già chiarito che mediante il contributo postale possono essere coperti tutti i «costi operativi» dell'Autorità che sono funzionali all'esercizio delle competenze di regolamentazione del settore *de quo* – ha svolto, in termini più generali, importanti precisazioni rispetto al quadro normativo (legislativo e regolamentare) nazionale di riferimento, affermando che: «*non esistono norme che attribuiscono a chi*

è soggetto a contributo il diritto di sindacare come è strutturato il bilancio ovvero di sindacare aspetti quale la dimensione dell'Autorità, il numero di risorse umane necessarie e simili, salvo il caso di scelte manifestamente erranee o sproporzionate e previa impugnazione degli atti fonte che disciplinano il bilancio o le politiche assunzionali dell'Autorità» (cfr. sentenze nn. 5966, 6073 e 6075).

Sul tema, il giudice ha, altresì, affermato che «l'approvazione (a) del bilancio dell'AGCOM e (b) del fabbisogno di AGCOM (in quest'ultimo caso con l'intervento del Presidente del Consiglio dei ministri, sentito il Ministro dell'economia e delle finanze che però possono anche mancare con il risultato che le delibere AGCOM diventano esecutive) sono dei procedimenti tipizzati. Al giudice spetta verificare se il procedimento sia stato osservato e se i soggetti coinvolti abbiano espresso ritualmente le proprie determinazioni per quanto di competenza» (cfr. sentenze nn. 6358/24 e 6355/24). Di analogo tenore sono le sentenze del Consiglio di Stato, sez. VI, del 28 agosto 2024, nn. 7275, 7276 e 7291, con le quali sono stati parzialmente rigettati gli appelli proposti da alcuni operatori postali per la riforma delle sentenze del TAR del Lazio nn. 12080/2021, 12316/2021 e 12519/2021 concernenti le delibere contributive relative agli anni 2019 e 2020.

Nel periodo di riferimento meritano attenzione, altresì, due pronunce, sempre di segno favorevole, intervenute in merito al finanziamento dell'Autorità del settore del **diritto d'autore e dei diritti connessi**, tema per la prima volta al vaglio del giudice amministrativo. Infatti, con le sentenze, rispettivamente, del 18 novembre 2024, n. 20440, e del 20 novembre 2024, n. 20571, il TAR del Lazio, sez. IV, ha integralmente respinto i ricorsi promossi dalle società Netflix International BV e Netflix Services Italy s.r.l. avverso la delibera n. 375/22/CONS concernente il contributo dovuto per l'anno 2022, dichiarando la piena legittimità della citata delibera e, dunque, dell'esercizio del potere impositivo di questa Autorità nel settore *de quo*. Segnatamente, in tale sede il Collegio ha affermato che la base normativa del potere impositivo dell'Autorità nel settore si rinviene nell'art. 4 del d.lgs. 177/2021 (c.d. "decreto Copyright") «che attribuisce espressamente ai prestatori di servizi della società dell'informazione l'obbligo di contribuire alle spese di funzionamento dell'Agcom di cui all'art. 1, commi 65 e 66, legge 23 dicembre 2005, n. 266». Sicché, il TAR del Lazio, in pie-

na adesione alle difese erariali, ha quindi chiarito che: «[p]roprio in relazione alla insussistenza di un obbligo di contabilità analitica, nel caso di specie, occorre fare riferimento all'art. 4 d.lgs. 177/2021, laddove fa riferimento ai "costi amministrativi complessivamente sostenuti". Tale previsione esclude pertanto un obbligo di analitica contabilità dei "singoli" costi operativi sostenuti dall'amministrazione per l'esercizio delle singole funzioni/attività nel suddetto settore, dovendo gli stessi essere considerati nel loro complesso e non essendo richiesto alcun vincolo di sinallagmaticità tra detti costi e il finanziamento richiesto, trattandosi di un tributo e non di un diritto amministrativo, come di recente ribadito dalla giurisprudenza del Consiglio di Stato (Sesta Sezione, nn. 6809 e 6701 del 2024), in base alla quale in ragione della pacifica natura tributaria della contribuzione in questione, non esiste un rapporto di sinallagmaticità fra il diritto imposto e la prestazione dell'Autorità (per l'attività regolatoria) e non è quindi richiesta una motivazione analitica in merito agli specifici costi finanziati». L'orientamento è stato confermato dalla favorevole sentenza n. 3905 del TAR del Lazio, sez. quarta, del 21 febbraio 2025, la quale ha ritenuto che «per la contribuzione delle imprese soggette alla vigilanza dell'AGCom devono quindi essere confermati i principi affermati dalla Corte di giustizia per il settore postale, secondo cui, in base ad un principio di carattere generale, la necessità di garantire il finanziamento di tutti i costi di un dato settore giustifica l'adozione di un'aliquota unica, non costituendo infatti tale contributo una remunerazione del servizio regolatorio».

Nondimeno, sebbene il periodo considerato sia caratterizzato da importanti pronunciamenti che hanno pienamente legittimato la richiesta di versamento del contributo da parte dell'Autorità, per quanto concerne, invece, il finanziamento dei **servizi di intermediazione online e dei motori di ricerca online (c.d. settore "P2B")** si registrano numerose sentenze che – sulla scia di quanto affermato dalla Corte di Giustizia con le pronunce del 30 maggio 2024, cause riunite C-662/22 e C-667/22, C-663/22, cause riunite C-664/22 e C-666/22, C-665/22 – hanno dichiarato la non debenza del contributo, nonché l'illegittimità degli obblighi di comunicazione concernenti il ROC e la IES da parte dei soggetti non stabiliti in Italia. In tema, si richiama, *in primis*, la sentenza del Consiglio di Stato del 31 ottobre 2024, n. 8696, con la quale è stata dichiarata la "inconfigurabilità", a carico di Google Ireland, dell'obbligo con-

tributivo previsto sia per il settore del c.d. “P2B” che (implicitamente) per quello dei media. Segnatamente, il giudice di ultima istanza ha dichiarato improcedibile l'appello promosso dall'Autorità avverso la sentenza del TAR del Lazio del 27 dicembre 2022, n. 17568, di accoglimento del ricorso proposto dalle società Google Ireland e Google Italy avverso le delibere impositive nn. 379/21/CONS e 377/21/CONS concernenti, rispettivamente, il settore del c.d. P2B e dei servizi media, per le annualità 2022.

Sempre per quanto riguarda il **pagamento del contributo** (unitamente agli obblighi di iscrizione al ROC) nel settore del P2B, le sentenze del 15 novembre 2024, nn. 20323 e 20332, con cui il TAR del Lazio si è pronunciato sul ricorso proposto, rispettivamente, da Airbnb Ireland Unlimited Company e da Amazon EU S.a.r.l. annullando gli atti impugnati, «*nei sensi e nei limiti di cui in motivazione*», ossia: *i*) la delibera n. 200/21/CONS, che ha esteso l'obbligo di iscrizione al ROC (di cui alla delibera n. 666/08/CONS) ai fornitori di servizi P2B e, con motivi aggiunti, avverso il provvedimento n. 14/21/PRES; e *ii*) la delibera n. 368/21/CONS, in materia di contributo dovuto per l'anno 2021 all'Autorità dai soggetti che operano sempre nel suddetto settore. In entrambe le citate sentenze il Collegio, «*in applicazione dei principi affermati dalla Corte di giustizia [sentenza del 30 maggio 2024, C-662/22 e C-667/22]*», ha ritenuto che il ricorso introduttivo e il ricorso per motivi aggiunti dovessero essere accolti, affermando «*l'illegittimità eurounitaria sia dell'obbligo di iscrizione al ROC, sia di vari ulteriori obblighi imposti da AGCom in capo ai fornitori di servizi di intermediazione online, ivi incluso l'obbligo di pagare il contributo in favore dell'Autorità*». Sempre in tema, sono, altresì, intervenute nel periodo di riferimento le sfavorevoli sentenze del TAR del Lazio del 28 novembre 2024, nn. 21455 e 21458 e 21457, di analogo tenore a quelle sovra richiamate, che hanno dichiarato l'insussistenza dell'obbligo del contributo per il settore P2B, per le annualità 2022 e 2023, da parte, rispettivamente, delle società ricorrenti Airbnb, Amazon e Google Ireland.

Quanto agli **obblighi di iscrizione al ROC** da parte dei soggetti non stabiliti in Italia operanti nel settore del P2B, con sentenza dell'11 novembre 2024, n. 19919, il TAR del Lazio, sez. IV, ha accolto il ricorso promosso dalla società Eg Vacation Rentals Ireland Limited avverso la delibera

n. 200/21/CONS, «*annullando gli atti impugnati, ai sensi e nei limiti di cui in motivazione*». In particolare, il giudice ha affermato che «*in ossequio al principio di primazia del diritto unionale, previa disapplicazione della norma di cui all'art. 1, comma 515, della legge n. 178 del 2020 nella parte in cui include nel novero dei soggetti obbligati all'iscrizione al Roc e al pagamento del contributo anche i “fornitori di servizi di intermediazione online [...]”, anche se non stabiliti, che offrono servizi in Italia*», deve essere annullata l'impugnata delibera n. 200/21/CONS con cui l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha esteso ai fornitori di tali servizi l'obbligo di iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione».

Con riferimento, infine, agli **obblighi di comunicazione concernenti l'Informativa economica di sistema**, con sentenza del 4 novembre 2024, n. 19376, il TAR del Lazio, sez. IV, ha accolto il ricorso proposto da Expedia Inc. disponendo «*l'annullamento della delibera dell'AGCOM n. 161/21/CONS*», con la quale l'Autorità ha esteso gli obblighi di comunicazione dell'Informativa economica di sistema (di cui alla delibera n. 397/13/CONS) in applicazione dei principi espressi dalla Corte di giustizia UE nella pronuncia del 30 maggio 2024, causa C-663/22, in cui i giudici di Lussemburgo hanno affermato che «*il regolamento (UE) 2019/1150 [...] deve essere interpretato nel senso che: esso non giustifica, ai fini dell'adeguata ed efficace applicazione del medesimo regolamento, l'adozione da parte di uno Stato membro di misure ai sensi delle quali, a pena di sanzioni, i fornitori di servizi di intermediazione online sono obbligati, allo scopo di prestare i loro servizi in tale Stato membro, a trasmettere periodicamente a un'autorità di quest'ultimo un documento relativo alla loro situazione economica, nel quale devono essere precisate numerose informazioni concernenti, in particolare, i ricavi degli stessi fornitori*».

Analogamente, su ricorso proposto da Amazon EU S.a.r.l., il TAR del Lazio, con sentenza dell'11 novembre 2024, n. 19930, ha ritenuto «*in applicazione dei principi espressi dalle richiamate pronunce [del 30 maggio 2024, causa C-665/22 e causa 663/22] di dover accogliere il presente gravame, avendo la Corte di Giustizia accertato l'incompatibilità della delibera impugnata con la direttiva 2000/31/CE e con il regolamento 2019/1150*» e, per l'effetto, ha annullato la citata delibera n. 161/21/CONS.

5.7

Gli indicatori dell'azione amministrativa

Di seguito viene presentato l'andamento, per l'ultimo quinquennio, degli indicatori di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, riferiti ad alcune attività svolte dall'Autorità (Tabella 5.7.1)¹⁷. I dati devono essere interpretati da una parte, considerando quanto illustrato nei precedenti capitoli e dall'altra, tenendo conto delle risorse umane e finanziarie disponibili, nonché degli sforzi compiuti da AGCOM per migliorare la qualità della regolamentazione (*better regulation*).

La verifica di impatto della regolamentazione (VIR), congiuntamente all'analisi d'impatto della regolamentazione (AIR) e alla misurazione degli oneri amministrativi (MOA) sono gli strumenti attraverso cui l'Autorità fornisce al Parlamento, alle altre istituzioni e agli *stakeholder*, informazioni in merito al suo operato e al perseguimento degli obiettivi istituzionali a essa affidati dalla legge.

L'**AIR** ha la finalità di concorrere alla qualità dell'attività normativa, intesa in termini di trasparenza dei processi decisionali e proporzionalità delle decisioni pubbliche e si sostanzia in un percorso trasparente di analisi relativo alla fase di avvio di un'istruttoria procedimentale o precedente ad essa e si articola lungo l'intero *iter* regolamentare, al fine di assicurare un adeguato apporto conoscitivo: questo si basa sull'evidenza empirica, su analisi qualitative e quantitative, sui contenuti di un determinato ambito di intervento regolatorio e sull'opportunità dell'adozione dell'atto stesso.

Nel periodo di riferimento si segnala, in particolare, l'analisi effettuata dall'Autorità con riferimento all'assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi, i cui esiti sono riportati nella delibera n. 255/24/CONS. Nello specifico, con la precedente delibera n. 436/22/CONS "*Avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica per la revisione della disciplina e degli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore*

delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi", l'Autorità aveva ritenuto opportuno intervenire per ammodernare la disciplina del servizio di assistenza clienti, in ragione dell'evoluzione tecnologica e delle novità introdotte dal Codice delle comunicazioni elettroniche in materia di indicatori di qualità (KPI), trasparenza delle informazioni fornite agli utenti, modalità di presentazione dei reclami, misurazione della effettiva qualità raggiunta e rispetto di *standard* minimi. Durante la fase istruttoria, l'Autorità ha poi ritenuto opportuno svolgere un'analisi d'impatto più approfondita, nell'intento di disporre di informazioni ulteriori al fine bilanciare al meglio gli interessi delle imprese e quelli dei consumatori. L'AIR è parte integrante dell'Allegato 2 alla delibera n. 255/24/CONS con cui l'Autorità ha approvato il Regolamento inerente alla "*Disciplina e qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi*".

La **VIR** consiste in una verifica *ex post* che viene svolta seguendo un consolidato piano di monitoraggio caratterizzato da un set di indicatori, soggetti ad un continuo processo di affinamento per tener conto sia delle novità regolamentari, sia del flusso di dati e dei processi comunicativi tra le varie strutture interne dell'Autorità, che consente di rappresentare in maniera sintetica i principali risultati conseguiti dall'Autorità. La descrizione degli indicatori, per ciascun settore di competenza, trova la sua naturale collocazione, all'interno di questa Relazione annuale, nel paragrafo conclusivo di ciascun capitolo, sebbene il monitoraggio si presenti come un sistema organico e unitario.

Con riferimento specifico all'azione amministrativa, lo scorso anno è stato segnato da una serie di cambiamenti per l'Autorità: alla rinnovata organizzazione degli Uffici si è affiancata una rilevante quantità di nuove competenze e la necessità di aggiornare diversi ambiti regolamentari in conformità con la normativa europea di settore.

¹⁷ La Tabella con tutti gli indicatori è pubblicata integralmente nell'Appendice Statistica allegata alla Relazione annuale – cfr. Appendice Statistica – Tavola A5.11.

In tale contesto, l'amministrazione ha assolto ai suoi principali compiti mantenendo un'inalterata capacità di risposta alle esigenze di operatori e utenti dei diversi servizi di comunicazioni.

Per ciò che riguarda i rapporti con le imprese, emerge, in primo luogo, il considerevole volume di contatti con gli operatori: considerando la IES e il ROC, è di 37.090 nel 2024. Si tratta di numeri ragguardevoli, anche in considerazione del fatto che, in molti casi, ciascuna comunicazione con l'operatore prevede una serie successiva di interlocuzioni e una continua attività di revisione e aggiornamento della modulistica per adeguarla ai nuovi obblighi legislativi ovvero per affinare e rendere più efficaci le modalità di contatto.

Per ciò che riguarda il rapporto con gli utenti, considerando i settori delle comunicazioni elettroniche, dei servizi media e postali, il volume delle segnalazioni da parte degli utenti gestite dall'Autorità supera le 2.100 unità, dato in diminuzione rispetto all'anno precedente. L'intervento a tutela degli utenti, inoltre, si è realizzato anche attraverso l'attività di risoluzione delle controversie, tra utenti e operatori, svolta sia dall'Autorità sia, a livello decentrato, dai Co.re.com. Al riguardo, le informazioni raccolte per alimentare gli indicatori di monitoraggio mostrano, per le istanze gestite direttamente dall'Autorità, che la percentuale di casi risolti su quelli presentati si aggira intorno al 90%, anche grazie alla messa a punto del sistema ConciliaWeb e alla conciliazione semplificata, mentre risultano circa 60.000 i procedimenti conclusi dai Co.re.com. su tutto il territorio nazionale.

Considerando la qualità generale dell'a-

zione amministrativa nel periodo considerato, si registra un aumento del numero di pronunce del giudice amministrativo di primo e secondo grado favorevoli all'Autorità calcolate sul numero di pronunce totali (si passa dal 68% del 2023 al 71% del 2024), evidenziando un miglioramento della qualità dell'intervento regolamentare.

Infine, l'Autorità ha mantenuto una forte presenza nell'ambito degli organismi internazionali di settore (BEREC, ERGA, ERGP), in un contesto di nuove e crescenti esigenze in larga misura ascrivibili alle novità introdotte dall'esito di alcuni importanti processi di riforma legislativa. Il coinvolgimento delle risorse umane dedicate a tali attività è cresciuto in maniera considerevole: 122 i dipendenti coinvolti come esperti nei gruppi di lavoro internazionali, con 25 di essi che hanno assunto incarichi di *governance* o coordinamento negli organismi europei e internazionali. Il significativo numero di esperti coinvolti garantisce una più efficace partecipazione e rappresentazione delle posizioni dell'Autorità nell'ambito dei vari organismi.

Quanto rappresentato consente di evidenziare, da una parte, la presenza di alcune criticità legate, in particolare, alla gestione di un perdurante elevato volume di segnalazioni e procedimenti, con un aumento dei carichi di lavoro – a parità di risorse – derivanti dall'attribuzione di nuove funzioni. Dall'altra, va sottolineato l'impegno dell'Autorità a garantire il miglioramento della qualità dell'azione amministrativa, in termini di efficacia, efficienza e trasparenza, puntando, tra l'altro, sull'ulteriore affinamento dei processi di gestione documentale.

Tabella 5.7.1 - Indicatori di monitoraggio dell'azione amministrativa

Ambito	Indicatore	Valore 2020	Valore 2021	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024
Comunicazioni con gli operatori	Numero di comunicazioni di operatori gestite dal ROC	20.520	48.728	30.958	33.705	34.340
	Numero di comunicazioni di operatori gestite dalla IES	4.141	3.963	3.552	3.407	2.750
Gestione delle segnalazioni	Numero di segnalazioni da parte di operatori di comunicazione elettronica gestite ⁽¹⁾	706	751	874	950	949
	Numero di segnalazioni da parte di utenti gestite	3.291	2.166	2.288	2.696	2.152
Attività sanzionatoria e controversie	Numero di procedimenti di definizione controversie operatori-utenti conclusi sul numero totale delle istanze pervenute - AGCOM	95%	96%	96%	94%	87%
	Numero di procedimenti conclusi dai Co.re.com. aventi ad oggetto controversie tra operatori e utenti ⁽²⁾	104.266	79.280	76.792 ⁽³⁾	72.078	60.226
Attività internazionale	Numero di incarichi di governance e di coordinamento tecnico degli organismi internazionali di settore	21	27	25	23	25
	Numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro attivi presso organismi europei ed internazionali di settore	95	90	122	97	122
Qualità dell'azione amministrativa	Numero di ordinanze e sentenze TAR e CDS favorevoli su numero di ordinanze e sentenze totali	65%	69%	45%	68%	71%

Nota: i valori della tabella si riferiscono all'anno solare salvo diversamente indicato.

(1) Per l'anno 2024 il periodo di riferimento dell'indicatore è maggio 2024-aprile 2025; similmente per gli anni precedenti si fa riferimento al periodo maggio-aprile. Tale valore include anche le segnalazioni da parte di utenti, riguardanti tematiche regolamentari e di vigilanza a livello *wholesale*.

(2) Dato riferito ai procedimenti conclusi riguardanti le istanze di conciliazione e le istanze di definizione delle controversie.

(3) Non sono compresi i provvedimenti temporanei nel computo dei procedimenti conclusi poiché non hanno un valore economico e non possono essere conclusi con accordo, ma solo con un obbligo in capo agli operatori.

Le linee strategiche e i programmi di lavoro

In questa sezione, ai sensi della legge istitutiva dell'Autorità, sono illustrati i programmi di lavoro previsti per il prossimo anno, alla luce delle linee strategiche definite dal Consiglio dell'Autorità:

- 1. Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'Unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali*
- 2. Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell'economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR, anche nell'ottica del superamento del digital divide*
- 3. Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l'asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell'odierno ecosistema digitale*
- 4. Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo ecosistema dell'era digitale*
- 5. Promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili*
- 6. Rafforzare l'economicità, l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti*
- 7. Realizzare la semplificazione e la razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell'Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell'efficienza interna, anche attraverso la predisposizione di un Testo unico delle norme sulla tutela dei consumatori e utenti*

1. Attuare, in modo efficiente ed armonico, le nuove discipline emanate dall'Unione europea nei vari settori di competenza dell'Autorità, in coerenza con le disposizioni normative nazionali

Il principale obiettivo dell'Autorità nel corso del 2025 sarà garantire la partecipazione attiva alla fase di formazione e revisione del quadro legislativo europeo dei settori di propria competenza, in considerazione del programma di lavoro della Commissione europea, pubblicato l'11 febbraio 2025. L'Autorità sarà ugualmente concentrata ad assicurare l'attuazione coordinata delle nuove discipline emanate dall'Unione europea, in coerenza con le disposizioni normative nazionali, anche sviluppando modelli di cooperazione con altre Autorità nazionali competenti.

L'Autorità sarà impegnata a seguire l'evol-

uzione dei progetti di riforma del quadro legislativo delle comunicazioni elettroniche, in particolare la proposta *Digital Networks Act* (DNA), attesa nell'ultimo trimestre dell'anno, con la quale la Commissione intende prospettare le possibili strategie per migliorare gli incentivi di mercato destinati alla costruzione delle reti digitali del futuro (sia fisse che mobili, sia terrestri che spaziali), per ridurre gli oneri e i costi di conformità normativa, creando un mercato unico integrato per la connettività a tutela degli utenti finali, e una politica dello spettro dell'UE più coordinata. In tale prospettiva, l'Autorità, insieme alle altre Autorità nazionali di regolamentazione (ANR) riunite nel BEREC, è impegnata da tempo in un serrato confronto con la Commissione europea sugli aspetti normativi, strategici e regolamentari del nuovo impianto legislativo. Tale confronto proseguirà nel corso dell'anno e sarà alla base

delle proposte della Commissione per il DNA e, eventualmente, di altre misure ad esso correlate.

L'Autorità sarà direttamente coinvolta nel lavoro di analisi e valutazione delle proposte di riforma della Commissione, attraverso l'incarico di diretta responsabilità nei gruppi di lavoro del BEREC, a supporto del Presidente e del *mini-board* del BEREC.

Analogamente, ma con le modalità specifiche del complesso sistema di *governance* europea disegnato dal *Digital Services Package*, l'Autorità, nella sua doppia dimensione di regolatore settoriale e di Coordinatore nazionale dei servizi digitali, continuerà a garantire l'attuazione delle diverse discipline del settore digitale e, al contempo, a supportare la Commissione nei progetti di semplificazione e sistematizzazione delle discipline di riferimento. Nella sua veste di Coordinatore dei servizi digitali (DSC) per l'Italia, ai fini della piena applicazione del *Digital Services Act* (DSA), l'Autorità, dopo aver adottato le principali norme di procedura per l'esercizio delle proprie funzioni, per garantire un efficace *enforcement* degli obblighi a carico dei fornitori di servizi intermediari, completerà l'analisi dell'ambito soggettivo del regolamento e l'identificazione dei soggetti stabiliti in Italia. Inoltre, anche in virtù della recente riorganizzazione, l'Autorità proseguirà nell'applicazione dei regolamenti europei, dando maggiore impulso alle attività di vigilanza e sanzionatorie. Procederà inoltre all'attivazione delle procedure di cooperazione istituzionale con le altre Autorità nazionali, sulla base delle specifiche competenze, anche attraverso l'implementazione di protocolli d'intesa, per dare attuazione efficace alle misure di contrasto dei contenuti illegali *online*. Infine, nel quadro dei meccanismi di cooperazione internazionali con gli altri DSC e con la Commissione europea previsti dal DSA, darà attuazione, negli ambiti di sua competenza, agli atti di implementazione, agli atti delegati e alle linee guida che la Commissione europea adotterà ai sensi del DSA: sono previste, al riguardo, le Linee guida per l'applicazione dell'art. 28 DSA in materia di protezione dei minori e l'Atto delegato per l'accesso ai dati delle VLOP/VLOSE da parte dei ricercatori "abilitati", di cui all'art. 40 DSA.

Un altro settore che vedrà coinvolta l'Autorità sarà quello dei media, con la piena applicazione dei regolamenti *European Media Freedom*

Act (EMFA) e *Political Advertising*, adottati nella primavera del 2024. Tali atti testimoniano la crescente rilevanza attribuita, a livello europeo, ai valori del pluralismo informativo, dell'indipendenza dei media e dei diritti fondamentali - quali la libertà di espressione dei singoli individui e dei giornalisti - parallelamente all'affermazione di nuovi presidi normativi per il contrasto alla disinformazione, al linguaggio d'odio o ad altre forme di violenza e manipolazione dell'opinione pubblica, realizzate attraverso piattaforme digitali, anche al fine di influenzare i processi democratici ed elettorali. L'Autorità continuerà a dare corso agli adempimenti previsti dalla pianificazione delineata dall'art. 29 dell'EMFA, per consentire un graduale adattamento alla nuova disciplina, fino alla sua completa applicazione a partire dall'8 agosto 2025, nell'ambito della transizione dall'ERGA al nuovo *Board* dei Media, mettendo a disposizione tutta la sua esperienza nel favorire l'attuazione dei diversi plessi legislativi.

Con specifico riferimento alla tutela degli utenti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media, l'Autorità, a completamento del percorso regolamentare incentrato sulla revisione dei criteri di qualità e di trasparenza dei servizi offerti, avviato per effetto dell'entrata in vigore del d.lgs. n. 207/21, rafforzerà la disciplina di settore a garanzia della neutralità della rete, tenuto conto dell'innovazione tecnologica dei sistemi e degli apparati d'utente. L'Autorità, a fronte anche delle istanze pervenute, intende introdurre regole chiare per il mercato, finalizzate alla definizione di NTP (*Network Termination Point*) per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa. L'obiettivo dell'attività è di acquisire, anche tramite consultazioni pubbliche, valutazioni mirate a definire il punto di confine tra la rete dell'operatore di accesso e la rete privata del cliente, che può scegliere tra diverse tecnologie (FTTE, FTTN, FTTB, FTTH e FWA), tenendo in debita considerazione le linee guida del BEREC e l'evoluzione tecnologica e di mercato. Dal momento che la definizione di NTP impatta sulla libertà di scelta delle apparecchiature terminali da parte degli utenti, si affronterà anche la questione della libertà di scelta dell'apparato ONT (*Optical Network Terminal*) nelle reti FTTH, considerando anche le restrizioni attualmente in vigore e gli apparati di ricetrasmisione nelle reti FWA. L'Autorità si riserva di avviare una sperimentazione sull'utilizzo delle ONT su reti FTTH per misurare e verificare gli

impatti sulla rete di accesso e sugli utenti finali.

Gli obiettivi di connettività rimangono al centro dell'azione dei regolatori delle comunicazioni elettroniche, chiamati a dare attuazione al processo di trasformazione digitale. Tale settore è considerato strategico per migliorare la competitività, aumentare la sicurezza e fronteggiare tutte le sfide, a partire da quella climatica.

L'Autorità sarà chiamata a fornire il proprio contributo tecnico alla Commissione nelle diverse sedi di consultazione a livello europeo, tramite gli organismi di cooperazione regolamentare e l'elaborazione di contributi alle consultazioni pubbliche della Commissione stessa, rilevanti ai fini dell'adozione di atti normativi nei settori di competenza. Allo stesso modo, AGCOM assicurerà i processi di verifica periodica condotti dalla Commissione per monitorare l'avanzamento verso gli obiettivi comuni europei (*Digital Decade, Rule of Law*, ecc.).

L'Autorità, infine, conferma la sua vocazione alla cooperazione internazionale aderendo ai progetti europei di collaborazione, come il *twinning* appena avviato con il Regolatore dei media dell'Ucraina, NCTVRb, di cui AGCOM è *project leader*.

2 Promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale delle reti a sostegno della crescita dell'economia digitale, anche tenendo conto degli obiettivi del PNRR, anche nell'ottica del superamento del *digital divide*

La legislazione europea e nazionale sulle comunicazioni elettroniche affida da sempre alle Autorità di regolamentazione il compito di promuovere e garantire la concorrenza nei mercati delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, in particolar modo attraverso la regolamentazione *ex ante* applicabile agli operatori con significativo potere di mercato.

Le analisi di mercato costituiscono lo strumento cardine della regolamentazione, essenziale per il raggiungimento degli obiettivi del quadro normativo, tra i quali spicca la promozione della connettività e l'accesso alle reti ad altissima capacità e il loro utilizzo da parte di tutti i cittadini e le imprese dell'Unione. L'attività delle Autorità è finalizzata principalmente a promuove

vere la concorrenza nella fornitura delle reti e servizi di comunicazione elettronica e lo sviluppo del mercato interno. La regolamentazione *ex ante* promuove dunque gli interessi dei cittadini dell'Unione, garantendo la connettività e l'ampia disponibilità e utilizzo delle reti ad altissima capacità e dei servizi di comunicazione elettronica, con benefici in termini di scelta, prezzo e qualità, sulla base di una concorrenza efficace.

Le analisi di mercato dovrebbero essere svolte a intervalli regolari (cinque anni), salvo circostanze eccezionali che determinino la necessità di una rivalutazione delle condizioni concorrenziali dei mercati e conseguentemente della regolamentazione vigente.

È il caso, ad esempio, della separazione strutturale della rete di accesso di TIM, perfezionata nell'anno appena trascorso. Come noto, infatti, il 1° luglio 2024 è stata data esecuzione all'operazione di concentrazione, approvata dalla Commissione europea nel maggio 2024, in base alla quale TIM ha trasferito a Optics Bidco, società appartenente al fondo KKR, il proprio ramo d'azienda concernente l'infrastruttura di rete fissa, ossia gli *asset* di rete primaria, oltre alla quota di maggioranza nella società FiberCop, proprietaria della rete secondaria di TIM. A seguito di tale operazione, dunque, TIM non è più titolare della rete fissa. L'entità risultante dalla concentrazione è stata successivamente rinominata FiberCop e risulta attiva unicamente nei mercati all'ingrosso.

In considerazione di tale evento, l'Autorità proseguirà la nuova analisi dei mercati dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa avviata, ai sensi dell'art. 89 del Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. n. 259/2003), con la delibera n. 315/24/CONS, così come la valutazione della separazione strutturale della rete di accesso di TIM, al fine di rilevarne l'effetto sugli obblighi normativi esistenti che sono stati definiti dalla precedente analisi di mercato con delibera n. 114/24/CONS.

Nell'ambito della nuova analisi in corso – oltre alle consuete valutazioni in merito alla definizione dei mercati rilevanti, all'individuazione di operatori con significativo potere di mercato (SMP) e degli obblighi regolamentari più appropriati – l'Autorità condurrà una valutazione mai svolta nelle analisi precedenti, imposta dall'art.

91 del Codice, concernente le “imprese attive esclusivamente sul mercato all’ingrosso” (*wholesale only*), anche alla luce della consultazione pubblica avviata con delibera n. 103/25/CONS. L’Autorità dovrà, infatti, verificare se l’operatore individuato come avente SMP possieda le caratteristiche necessarie per essere qualificato come operatore *wholesale only*, al fine di poter beneficiare del trattamento regolamentare previsto dal Codice, meno stringente rispetto a quello applicabile a un operatore SMP verticalmente integrato.

La promozione della concorrenza sarà perseguita anche attraverso una costante attività di monitoraggio e vigilanza sul rispetto degli obblighi regolamentari in materia di non discriminazione, servizio universale, contabilità regolatoria, interconnessione, accesso alle infrastrutture e tutela della sicurezza delle comunicazioni.

L’Autorità intende poi dare continuità all’attività di vigilanza sull’attuazione del programma di dismissione (c.d. *decommissioning*) di una quota delle centrali locali di FiberCop, con l’obiettivo prospettico della sostituzione della rete *legacy* in rame di FiberCop con apparati e portanti fisici realizzati nelle tecnologie UBB (FTTx, FWA). In particolare, nel corso del 2025, l’Autorità proseguirà l’attività di verifica della sussistenza dei requisiti definiti nella delibera n. 114/24/CONS, relativamente al quarto lotto di centrali da dismettere presentato da FiberCop nel corso del primo trimestre dell’anno. Per l’espletamento di tale attività, l’Autorità si avvale anche della collaborazione dell’Organo di Vigilanza di FiberCop, attraverso uno specifico programma annuale di supporto allo svolgimento delle attività di studio e di analisi, volte ad approfondire gli aspetti tecnici e metodologici riguardanti essenzialmente le problematiche di non discriminazione.

Nel 2025 si prevede di dare continuità, anche tramite proposte regolamentari, alle tematiche già oggetto di cooperazione che includono: *a)* la revisione del sistema dei KPI di parità di trattamento e di qualità dei servizi di rete; *b)* il supporto nelle attività di verifica per il *decommissioning* delle centrali locali; *c)* l’aggiornamento della proposta di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto e delle causali di rimodulazione e di sospensione; *d)* il monitoraggio della qualità del *data base* NetMap; *e)* la verifica

della parità di trattamento in merito ai processi di desaturazione delle ONU (*Optical Network Unit*) e della rete FTTH.

In tema di sicurezza nella fornitura dei servizi di comunicazioni elettroniche, l’Autorità proseguirà nella regolamentazione e nella vigilanza per contrastare il fenomeno del CLI (*Calling Line Identity*) *spoofing*, ossia la pratica di alterazione illegittima dell’identificativo del chiamante, che elude la normativa e la regolamentazione di settore disciplinata dal Piano nazionale di numerazione. Come noto, tale pratica consente alla parte chiamante, alla rete di origine e/o alla rete di transito, di manipolare le informazioni contenute nel campo CLI, con l’effetto di impedire al soggetto che riceve la chiamata l’individuazione della linea chiamante e, quindi, di rendere impossibile richiamare il numero da cui la comunicazione è stata originata.

L’individuazione di soluzioni tecnico-regolamentari e lo svolgimento di attività di vigilanza volte a garantire il monitoraggio e l’aggiornamento delle procedure antifrode, a garanzia del mercato e dell’utenza finale, proseguiranno anche d’intesa con il Comitato tecnico sulla sicurezza delle comunicazioni elettroniche.

Sempre in tema di sicurezza e di non discriminazione, l’Autorità proseguirà l’attività di regolamentazione, anche per tener conto delle sopravvenute novità legislative.

A garanzia della sicurezza delle comunicazioni, l’Autorità si pone, inoltre, l’obiettivo di definire ulteriori e più stringenti principi e criteri di funzionamento e di gestione dell’attuale Registro degli *Alias*, ossia dei caratteri alfanumerici che identificano il soggetto mittente nei servizi di messaggistica aziendale (SMS). Tali interventi sono mirati a contrastare usi illegittimi della messaggistica con *Alias* finalizzati a frodare gli utenti finali. L’Autorità aggiornerà il Registro degli *Alias* anche per renderlo aderente alla regolamentazione di cui alla delibera n. 12/23/CIR.

Con riguardo alla numerazione, l’Autorità intende continuare a contribuire al miglioramento della regolamentazione europea anche attraverso le specifiche attività svolte in ambito internazionale, in particolare, all’ITU-T e alla CEPT, per la gestione delle comunicazioni elettroniche realizzate in *cloud*, per la fornitura del servizio di mes-

saggistica aziendale mediante l'utilizzo di *Alias*, per contrastare il fenomeno del CLI *spoofing*. Uno dei temi più rilevanti è l'uso della numerazione geografica e, eventualmente, di altre numerazioni svincolate del punto terminale di rete associato: le c.d. numerazioni virtuali.

Per quanto attiene alla portabilità delle numerazioni mobili, l'Autorità continuerà l'attività di vigilanza sul rispetto del divieto, in capo a ciascun gestore, di utilizzare le informazioni ricavate nell'attuazione degli accordi di interconnessione, con gli altri operatori, allo scopo di ottenere vantaggi in termini di riacquisizioni di quote di mercato.

Riguardo alla portabilità su rete fissa, l'Autorità completerà, nell'ambito del tavolo tecnico avviato ad inizio 2025, le attività necessarie a consentire l'utilizzo delle procedure sincronizzate di migrazione della linea di accesso e delle numerazioni associate, anche in presenza del nuovo servizio *wholesale* semi-VULA, disciplinato dall'ultima analisi di mercato dei servizi di accesso alla rete fissa, conclusa con la delibera n. 114/24/CONS.

Nell'ambito dello stesso tavolo tecnico, per una migliore tutela dell'utenza, l'Autorità intende adottare delle soluzioni condivise con gli operatori di rete fissa per evitare la c.d. "doppia fatturazione" nei casi in cui il passaggio dell'utente al nuovo operatore non includa, in modo volontario o per errore, tutti i servizi precedentemente attivi con il vecchio operatore.

L'Autorità aggiornerà la mappatura geografica della copertura delle reti di comunicazione elettronica in banda larga secondo le definizioni dei *Key Performance Indicator*, adottati dalla Commissione europea in relazione al *Digital Decade Program*. L'attività di mappatura riguarderà sia la rete fissa FTTH, sia la rete mobile in tecnologia 5G, considerando che la transizione al digitale presuppone una connettività omogenea ad altissima velocità in tutto il Paese, nell'ottica di promozione della concorrenza e degli incentivi allo sviluppo delle reti ad altissima capacità.

Nel dettaglio, per quanto riguarda le reti fisse, l'Autorità intende garantire l'aggiornamento costante dei dati della *Broadband Map*, con cadenza quadrimestrale, in linea con le disposizioni dell'art. 22 del Codice. L'attività include anche

l'aggiornamento delle *dashboard* di consultazione pubblica, la pubblicazione delle serie storiche a livello regionale e provinciale utilizzate per il monitoraggio dei principali indicatori DESI (*Digital Economy and Society Index*), nonché la messa a disposizione di *report* dettagliati contenenti file scaricabili, con valori disaggregati fino al livello comunale. In parallelo, saranno avviate le attività volte a recepire gli aggiornamenti previsti dal comma 3, del medesimo art. 22 del Codice, al fine di integrare nella mappatura anche informazioni relative al grado di utilizzo delle infrastrutture.

Con riferimento alla rete mobile, è previsto l'aggiornamento della *Broadband Map*, per consentire la piena aderenza alle disposizioni della Decisione di esecuzione (UE) 2023/1353 della Commissione europea, del 30 giugno 2023, che definisce i *Key Performance Indicator* (KPI) per misurare i progressi verso gli obiettivi digitali della *Digital Decade*, ai sensi dell'art. 4, paragrafo 1, della Decisione (UE) 2022/2481.

Con riguardo allo spettro radio destinato ai servizi di comunicazione elettronica, l'Autorità intende innanzitutto proseguire le attività per la verifica dell'implementazione e del rispetto delle normative dell'Unione europea, dell'ITU e della CEPT nel mercato nazionale, nonché provvedere all'ulteriore potenziamento della collaborazione con le istituzioni nazionali ed europee, incluso il *Radio Spectrum Committee* e il *Radio Spectrum Policy Group*. Ciò per favorire la destinazione di nuove risorse spettrali agli usi di comunicazione elettronica e innovare la regolamentazione d'uso, in linea con gli obiettivi europei codificati nel *Digital Compass* e nel programma strategico per il decennio digitale 2030.

Con riferimento allo sviluppo delle infrastrutture digitali e alla transizione verso la tecnologia 5G, l'Autorità, per garantire l'uso effettivo ed efficiente dello spettro, anche nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi fissati dal Piano d'azione per il 5G della Commissione europea e dal citato programma strategico per il decennio digitale 2030, intende assicurare, di concerto con il MIMIT, l'assegnazione di tutte le porzioni di spettro disponibili (a partire dalle frequenze della banda 26 GHz bassa) e l'uso sempre più efficiente dello spettro già assegnato. Lungo tale direttrice, l'Autorità continuerà a favorire, tra gli operatori, accordi di *spectrum trading/leasing/sharing*, nel rispetto del quadro regola-

torio vigente e dei principi di proporzionalità e non discriminazione, a tutela delle dinamiche competitive del mercato e degli utenti nel loro complesso. Tale attività si concretizza, generalmente, nell'attività di rilascio di pareri, che costituisce una importante strumento nella regolazione secondaria dell'uso dello spettro radio. Inoltre, alla luce del quadro regolamentare europeo delle comunicazioni elettroniche, che ha introdotto diversi profili innovativi in materia di gestione dello spettro radio nel settore delle telecomunicazioni, l'Autorità continuerà a partecipare alle attività implementative, incluse quelle di *peer review* (art. 35 del Codice).

Tra le principali attività di regolamentazione pro-concorrenziale che si intendono attuare nel breve periodo, nel rispetto degli obiettivi strategici dell'Autorità, vanno menzionate: *a*) l'adozione, a valle della consultazione pubblica, delle misure regolamentari per l'assegnazione e l'utilizzo delle frequenze disponibili nella banda 24.25-26.5 GHz per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche a banda ultra-larga, al fine di favorire lo sviluppo del 5G e diffondere servizi *wireless* innovativi anche nelle aree meno densamente popolate del territorio nazionale; *b*) una nuova consultazione pubblica sulle misure regolamentari concernenti le frequenze radio per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche *wireless* a banda ultra-larga (i cui diritti d'uso scadono nel 2029) che prefiguri in dettaglio le soluzioni per i futuri piani di assegnazione; *c*) l'avvio delle attività finalizzate a definire il futuro piano di assegnazione della banda 42 GHz (40,5-43,5 GHz) armonizzata di recente con la Decisione (EU) 2024/1983; *d*) il monitoraggio degli studi e delle attività riguardanti alcune gamme frequenziali di possibile interesse anche per i settori verticali, tra cui la banda 3,8 - 4,2 GHz e la porzione alta della banda 6 GHz (6425-7125 MHz) attualmente in corso sia a livello CEPT che RSC; *e*) la cura degli aspetti implementativi del Regolamento di cui alla delibera n. 231/18/CONS per l'assegnazione e l'utilizzo delle frequenze disponibili nelle bande pioniere del 5G 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz, anche attraverso la partecipazione al tavolo tecnico 5G, ed il monitoraggio dell'evoluzione dei piani di sviluppo delle reti mobili; *f*) l'analisi dell'evoluzione dei sistemi mobili e del *take up* delle nuove tecnologie, di sviluppo di sistemi NTN (*Non Terrestrial Networks*) e di applicazioni M2M/IoT, m-MTC, URLLC; *g*) la partecipazione alle nuove attività di armoniz-

zazione dello spettro avviate con il nuovo ciclo di studi ITU e CEPT in previsione della prossima WRC (*World Radio Conference*) dell'ITU (*International Telecommunication Union*) che si terrà nel 2027, anche attraverso la partecipazione alle attività del gruppo nazionale di lavoro in materia di frequenze, istituito presso il MIMIT, che ha iniziato a definire la posizione nazionale; *b*) la consueta partecipazione ai lavori in ambito BEREC, RSC e RSPG.

L'azione regolamentare in materia di gestione dello spettro frequenziale incide anche sul settore radiotelevisivo. Allo scopo di promuovere il coordinamento e l'armonizzazione dell'uso dello spettro radio nell'Unione europea per la realizzazione e il funzionamento del mercato interno delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità proseguirà nell'azione di supporto e assistenza tecnica al MIMIT nell'ambito delle attività di cooperazione con gli Stati confinanti, sia di tipo bi-multilaterale che nei gruppi di lavoro internazionale (*good offices*), in materia di coordinamento dell'uso delle frequenze per servizi di diffusione televisiva, radio FM e DAB.

AGCOM procederà, inoltre, con gli interventi, delineati dalle delibere n. 44/25/CONS, riguardante l'indagine conoscitiva sulla piattaforma DAB e n. 22/25/CONS, per l'aggiornamento del quadro regolamentare in materia di spettro radio ad uso televisivo e radiofonico digitale, di revisione della pianificazione delle frequenze, che, dopo la prima fase, già avviata con la delibera n. 54/25/CONS, coinvolgerà, in una seconda fase, anche la banda televisiva, con la ripianificazione delle frequenze in gamma UHF del Mux 12 e l'aggiornamento della regolamentazione inerente al rilascio dei relativi diritti d'uso. L'Autorità continuerà a monitorare il processo di implementazione del PNAF-DAB da parte del MIMIT, che dovrà tenere conto dei risultati della nuova pianificazione delle frequenze DAB già avviata con la citata delibera n. 54/25/CONS, fornendo idoneo supporto, anche consultivo. Occorrerà, infine, procedere agli adeguamenti della pianificazione DAB e dei regolamenti di assegnazione dei diritti d'uso, qualora dovessero rendersi necessari alla luce di modificazioni del quadro internazionale del coordinamento derivanti dalla sottoscrizione dei nuovi accordi in corso di definizione, come indicato negli orientamenti programmatici, di cui alla delibera n. 44/25/CONS, emersi a conclusione dell'indagine conoscitiva sulla piattaforma DAB.

3. Assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale e convergente della regolamentazione riducendo l'asimmetria tra i vecchi e i nuovi attori dell'odierno ecosistema digitale

L'Autorità ha lavorato per completare l'attuazione del nuovo sistema di regole sul pluralismo esterno, aggiornando le proprie attività alla luce delle più recenti evoluzioni normative e giurisprudenziali. In parallelo, è stato intensificato il monitoraggio del Sistema integrato delle comunicazioni (SIC), con un'attenzione particolare all'interazione tra operatori tradizionali e digitali. Questa analisi è risultata fondamentale per aggiornare la mappatura dei mercati, anche in riferimento alla fornitura al dettaglio dei servizi di comunicazione elettronica. Inoltre, è stata avviata una riflessione sull'impatto delle soglie di autorizzazione previste per i fornitori di servizi audiovisivi e radiofonici su piattaforma digitale terrestre, al fine di garantire un equilibrio sostenibile tra la promozione del pluralismo e il sostegno all'innovazione.

Nel settore postale, l'Autorità intende adeguare la regolamentazione vigente al mutato contesto economico, tecnologico e sociale, caratterizzato sempre più dalla fornitura dei servizi postali in ambiente digitale e dalla crescente rilevanza della sostenibilità sociale e ambientale nei processi produttivi.

Nel 2025 sarà esaminato l'apparato normativo e regolamentare del Servizio Universale e sarà promossa un'indagine conoscitiva sullo stato attuale e sulle prospettive del servizio postale universale, per acquisire la posizione di istituzioni pubbliche e private, operatori di settore, associazioni dei consumatori, utenti (*business e consumer*) e di tutti gli altri soggetti interessati. Nel complesso, l'obiettivo è continuare a garantire, come previsto dalla normativa europea, che la fornitura del servizio universale *“evolva in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché delle esigenze degli utenti”* (art. 5 della direttiva 2008/6/CE).

Sempre nell'ottica di assicurare una maggiore efficacia pro-concorrenziale della regolazione del settore postale, con particolare attenzione alle esigenze degli utenti e alla tutela dei loro diritti, AGCOM si propone l'obiettivo di aggiornare, nel corso dell'anno, la disciplina delle informazioni che gli utenti devono ricevere dagli operatori, per consentire di assumere scelte

di consumo sulla base di dati chiari, completi e confrontabili. Nella stessa prospettiva l'Autorità promuoverà tavoli tecnici con gli *stakeholders*, in particolare con l'obiettivo di individuare, in virtù delle soluzioni offerte dallo sviluppo tecnologico, procedure atte a mitigare il rischio di disservizi in fase di consegna della corrispondenza registrata e dei pacchi.

La vigilanza in merito alla qualità dei servizi e alla sussistenza dei requisiti prescritti per i titoli abilitativi avrà un ruolo di primo piano nel triennio di riferimento, anche con riferimento al rispetto della contrattazione collettiva di categoria di comparto.

4. Tutelare il pluralismo e i diritti di rilevanza costituzionale nelle comunicazioni, anche nel nuovo ecosistema dell'era digitale

Per la sostenibilità economica del settore dei media e il relativo impatto sugli equilibri competitivi, ai fini della tutela della libertà di espressione e del pluralismo dell'informazione, nell'ambito delle competenze in materia di indici di ascolto, l'azione dell'Autorità punterà all'obiettivo di razionalizzazione dei sistemi di rilevazione e di misurazione della *total audience*. Proseguirà, inoltre, l'impegno volto a dare seguito alle indicazioni formulate con l'atto di indirizzo di cui alla delibera n. 194/21/CONS e con la delibera n. 43/23/CONS, anche alla luce della recente approvazione dell'EMFA. Al riguardo, l'Autorità avvierà alcune attività relative alla partecipazione ai lavori dell'*European Board for Media Services* (EBMS). In particolare, nella veste di *chair* del gruppo di lavoro *“Media business environment”*, affronterà il tema di indici di ascolto e sono previste alcune attività in vista dell'applicazione delle disposizioni dell'EMFA relative alla misurazione dell'*audience*. In particolare, i lavori del gruppo prevedono l'organizzazione di un *workshop* e la stesura di un *report* per valutare lo stato dell'arte della regolamentazione settoriale, identificare le *best practice* e formulare raccomandazioni per promuovere una armonizzazione degli approcci nei diversi Stati UE.

Per la tutela dei diritti degli utenti nell'ambito dei servizi offerti dagli intermediari *online*, l'Autorità, in veste di *Digital Services Coordinator* per l'Italia, potenzierà il suo intervento per l'attuazione delle misure previste dal DSA. A tal fine, alle

attività di gestione delle segnalazioni degli utenti, di vigilanza sui fornitori stabiliti in Italia e di cooperazione con gli altri DSC e con la Commissione europea, l'Autorità affiancherà specifiche iniziative di comunicazione e metterà a disposizione materiali e strumenti per una più agevole comprensione delle principali disposizioni del regolamento, degli strumenti di tutela disponibili e del ruolo del DSC, con l'obiettivo di promuovere una maggiore consapevolezza dei diritti degli utenti e degli obblighi a carico dei fornitori di servizi intermediari che scaturiscono dal DSA. Per ciò che riguarda i rapporti tra piattaforme *online* di dimensioni molto grandi ed editori, rispetto ai quali l'EMFA introduce norme specifiche a protezione della libertà di espressione e del pluralismo dell'informazione, l'Autorità avvierà le attività propedeutiche all'applicazione degli artt. 18 e 19 dell'EMFA e fornirà il proprio contributo alle attività del gruppo di lavoro a tal fine istituito all'interno dell'EBMS.

Nel corso del 2025, inoltre, proseguirà l'impegno dell'Autorità per l'applicazione della normativa in materia di *platform to business* a tutela degli utenti commerciali, con un'azione integrata di vigilanza e monitoraggio delle complementari prescrizioni del DSA. A tal fine, oltre al monitoraggio dell'applicazione del P2B, i cui esiti confluiscono nel Report annuale, l'Autorità si gioverà della cooperazione con gli *stakeholder* nell'ambito del tavolo tecnico P2B, che costituisce la sede in cui fornitori di servizi (piattaforme e motori di ricerca) e utenti commerciali potranno trovare soluzioni ad eventuali problematiche che dovessero emergere nell'applicazione delle norme complementari del DSA.

In materia di tutela del diritto d'autore *online* e diritti connessi, l'Autorità applicherà le nuove disposizioni del regolamento allegato alla delibera n. 680/13/CONS che prevede, in particolare, un'estensione dell'utilizzo della piattaforma di *live blocking* (*Piracy Shield*) a tutti i contenuti audiovisivi in diretta, per un più efficace e tempestivo contrasto delle azioni di pirateria *online*, e che aggiorna le precedenti disposizioni con le modifiche intervenute a livello europeo (il DSA) e nazionale (legge n. 93/2023, c.d. legge antipirateria, il decreto-legge n. 113/2024, c.d. decreto Omnibus e il d.lgs. n. 50/2024 di modifica del Testo unico sui servizi di media audiovisivi). Nell'ambito delle competenze relative alla determinazione dell'equo compenso dovuto dai prestatori di servizi della società dell'informazio-

ne agli editori, l'Autorità proseguirà nell'esercizio delle proprie competenze, tenendo conto dell'esito del giudizio rimesso alla Corte di Giustizia sul recepimento in Italia dell'art. 15 della Direttiva *copyright* e riservandosi, ove necessario, una revisione del regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 3/23/CONS.

In tema di gestione collettiva di diritto d'autore e diritti connessi, l'Autorità prevede di svolgere le attività relative al calcolo della rappresentatività degli organismi di gestione collettiva (OGC) e delle entità di gestione indipendente (EGD), secondo la modalità del c.d. "effettivo utilizzo", in sostituzione del metodo basato sul fatturato, adottato, in via transitoria per il 2024, come previsto dal regolamento di cui alla delibera n. 95/24/CONS, come modificata dalla delibera 469/24/CONS. Inoltre, l'Autorità valuterà le eventuali attività da svolgere in materia di banche dati per le opere audiovisive e per i fonogrammi, laddove il disegno di legge 1190, all'esame della commissione Cultura del Senato, dovesse essere convertito in legge.

Sulle tematiche emergenti che investono la tutela del diritto d'autore, l'Autorità dovrà valutare l'impatto dell'intelligenza artificiale nel settore della proprietà intellettuale e le sue ricadute in materia di *copyright*. In tale ottica, si rivelerà particolarmente utile l'analisi delle casistiche giuridiche emergenti su cui l'Autorità avvierà iniziative per la realizzazione di approfondimenti.

In tema di pluralismo e qualità dell'informazione, in vista delle scadenze elettorali nazionali e locali previste per il 2025, è stato aggiornato il quadro regolamentare in materia di *par condicio*, tenendo conto delle modifiche legislative e delle più recenti pronunce giurisprudenziali. Parallelamente, sono stati potenziati i criteri di valutazione dei programmi informativi trasmessi dalle emittenti, estendendo il monitoraggio anche alla diffusione di contenuti informativi sulle piattaforme *online*. Particolare attenzione è stata dedicata alla promozione della rappresentanza paritaria di genere e alla corretta rappresentazione delle diversità, nella prospettiva di una comunicazione più equa, inclusiva e rispettosa dei diritti fondamentali.

Nel corso del prossimo anno, l'Autorità proseguirà l'attività di studio e ricerca sul consumo di informazione nell'ecosistema digitale,

con la pubblicazione della seconda edizione dell'Osservatorio sul sistema dell'informazione. Tale pubblicazione, che sarà ultimata utilizzando le banche dati a disposizione dell'Autorità e attraverso la realizzazione di una *survey ad hoc* per analizzare la fiducia nelle fonti di informazione e le tendenze di *news avoidance* nella popolazione italiana, sarà focalizzata sull'aggiornamento dei dati e delle principali evidenze emerse nell'ultimo anno e su nuove analisi in materia di consumo e offerta di contenuti informativi. Allo stesso tempo, l'Autorità, sulla base della propria esperienza, promuoverà, in raccordo con i principali *stakeholder* di settore, iniziative di ricerca, divulgazione e alta formazione in materia di giornalismo.

5. Promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili

Con riferimento alla tutela dei soggetti più vulnerabili, una delle priorità dell'Autorità riguarda la protezione dei minori sulle piattaforme *online* e, più in generale, durante la navigazione *online*.

A tal fine, una prima linea di attività è relativa all'attuazione dell'articolo 13-bis del decreto-legge 15 settembre 2023, n. 123, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 159/2023, che prescrive l'individuazione di modalità tecniche e di processo che i gestori di siti *web* e i fornitori delle piattaforme di condivisione video, che diffondono in Italia immagini e video a carattere pornografico, sono tenuti ad adottare per l'accertamento della maggiore età degli utenti (c.d. *age verification*). In ogni caso, dette modalità devono assicurare un livello di sicurezza adeguato al rischio e il rispetto della minimizzazione dei dati personali raccolti in ragione dello scopo. Le relative modalità tecniche sono state delineate attraverso un apposito provvedimento di AGCOM, sentito il Garante per la protezione dei dati personali. Con la delibera n. 96/25/CONS, l'Autorità ha, infatti, dettato le specifiche tecniche dei sistemi di verifica della maggiore età, improntate al rispetto del principio di neutralità tecnologica, cui sono tenuti i fornitori di siti *web* e piattaforme di *video sharing*, che divulgano in Italia contenuti e

servizi di carattere pornografico, in attuazione del disposto normativo di cui all'art 13 *bis*, comma 3 del cosiddetto decreto Caivano. Il funzionamento del sistema di verifica dell'età, delineato nel citato provvedimento dell'Autorità, è demandato a un soggetto terzo indipendente, attraverso il meccanismo del c.d. "doppio anonimato".

Il meccanismo di "doppio anonimato" non consente ai fornitori di verifica dell'età di sapere per quale servizio viene emessa la prova dell'età. Allo stesso tempo, la prova fornita al sito *web* o alla piattaforma non contiene dati identificativi dell'utente.

Tra i sistemi di verifica dell'età basati sull'uso di applicativi di identità digitale, installati sul dispositivo, è compreso il *Digital Wallet* europeo (EUDI *Wallet*).

Nelle more del rilascio di tale applicativo, previsto per la fine del 2026, la Commissione ha avviato un progetto per la realizzazione di un'applicazione *open source* e di tipo *white label* per la verifica dell'età. La soluzione proposta consentirebbe l'integrazione della funzionalità di verifica dell'età, in attesa del rilascio dei portafogli di identità digitale europei.

Tale soluzione utilizzerà la stessa tecnologia prevista per l'EUDI *Wallet*, consentendo di acquisire un'attestazione digitale della maggiore età e di utilizzarla in maniera anonima per accedere ai servizi *online* riservati agli adulti. L'applicazione sviluppata in sede europea verrà messa a disposizione degli Stati membri per l'utilizzo a livello nazionale. A tal fine è stato creato un archivio *online* aperto, contenente le specifiche tecniche per la soluzione di verifica dell'età, progettata per l'estensione, l'adozione e l'implementazione da parte degli Stati membri o di altri attori¹.

L'Autorità, inoltre, presiederà anche nel prossimo anno le opportune sedi di confronto istituzionale a livello europeo e nazionale, attraverso la partecipazione al *workstream* tematico del *Working Group Integrity of the Information Space* dell'*European Board for Media Services* ai gruppi di lavoro tematici del tavolo tecnico per la prevenzione e il contrasto del bullismo e

1 <https://github.com/eu-digital-identity-wallet/av-doc-technical-specification>.

del cyberbullismo istituito ai sensi della legge 29 maggio 2017, n. 71, come modificata dalla legge 17 maggio 2024, n.70. In tale ultimo ambito AGCOM fornirà il proprio contributo per sviluppare strategie efficaci per la stesura del “*Piano di azione integrato per il contrasto e la prevenzione del bullismo e del cyberbullismo*”, definire un Codice di co-regolamentazione per gli operatori che forniscono servizi di *social networking* e gli altri operatori della rete Internet ed implementare un sistema di raccolta di dati, finalizzato al monitoraggio dell’evoluzione del fenomeno e al controllo dei contenuti per la tutela dei minori.

Nel corso del prossimo anno, l’Autorità, anche attraverso l’istituzione del Tavolo di coordinamento in materia di alfabetizzazione digitale e mediatica, proseguirà l’attività di monitoraggio annuale su iniziative, misure e *policy* di alfabetizzazione mediatica a livello nazionale e l’approfondimento sulle definizioni e sugli strumenti di valutazione di impatto più adeguati.

Allo stesso tempo, AGCOM continuerà a svolgere funzioni di coordinamento delle attività dei Comitati regionali per le comunicazioni, attraverso l’accompagnamento, il monitoraggio e la valutazione - condivisa con il ministero dell’Istruzione e del Merito - dei percorsi formativi di cittadinanza digitale ed educazione civica digitale in ambito scolastico, volti a rilasciare agli studenti il c.d. Patentino digitale, attività già avviate dai Co.re.com. in collaborazione con partner nazionali o locali.

Nel completare l’articolato percorso di conoscenza e analisi dei fabbisogni di alfabetizzazione digitale e mediatica nelle diverse fasce di età della popolazione italiana, avviato tramite una *survey ad hoc*, l’Autorità renderà pubblici i risultati delle attività di studio e approfondimento, utilizzando le principali evidenze di *policy* emerse, ai fini dell’esercizio delle competenze istituzionali in materia di alfabetizzazione digitale e mediatica, nonché delle attività di coordinamento delle iniziative in materia di *media education* delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni.

In tema di *teleselling* e *telemarketing* illegittimo, definite con la delibera n. 106/25/CONS le prime misure volte a contrastare il fenomeno del CLI *spoofing*, l’Autorità sarà tenuta a verificarne la relativa attuazione da parte di tutti gli operatori interessati e a monitorare l’andamento del fenomeno

sulla base dei dati acquisiti e trasmessi dal mercato. Proseguiranno inoltre le attività dell’apposito tavolo tecnico, al fine di individuare soluzioni efficaci di contrasto nel contesto nazionale.

Riguardo, poi, alle attività di *teleselling* e *telemarketing*, in una logica di autoregolamentazione, l’Autorità continuerà a vigilare sul rispetto del Codice di condotta sulle attività di *call center*, approvato con la delibera n. 197/23/CONS.

6. Rafforzare l’economicità, l’efficacia, l’efficienza e la trasparenza dell’azione amministrativa, anche attraverso il monitoraggio del rispetto della tempistica dei procedimenti

L’Autorità si propone di realizzare il miglioramento dell’efficienza organizzativa attraverso: *a)* l’adeguamento dell’organico, tramite procedure concorsuali pubbliche, volte all’incremento della pianta organica (per funzionari e operativi) anche al fine di far fronte alle esigenze derivanti dall’attribuzione all’Autorità, da parte del legislatore, di nuove e maggiori competenze *b)* lo svolgimento delle attività per la selezione e acquisizione di personale proveniente da altre amministrazioni in posizione di comando, distacco, fuori ruolo o aspettativa o simili, al fine di acquisire ulteriori competenze per l’esercizio ottimale delle attività connesse alla sua funzione di Coordinatore dei servizi digitali.

Prosegue il progetto “*Palazzo Fondi 2027*”, volto a dotare l’Autorità di una sede moderna ed efficiente, destinata ad ospitare eventi istituzionali di rilevanza nazionale ed internazionale, nella quale troveranno posto altresì il centro studi e ricerca e la biblioteca dell’Autorità. Collocata in un edificio storico, nel cuore di Napoli, la nuova, prestigiosa sede si propone di diventare un punto di riferimento culturale e scientifico per università ed enti di ricerca, soprattutto nell’ambito del nuovo ruolo di *Digital Services Coordinator* nazionale assunto dall’Autorità.

Nel corso del 2025, proseguirà, l’azione di monitoraggio sul corretto svolgimento delle funzioni delegate dall’Autorità ai Comitati regionali per le comunicazioni ai sensi del vigente Accordo quadro, con particolare riferimento alla gestione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, per favorire, da parte dei Co.re.com., il raggiungimento di standard di qua-

lità sempre più elevati all'interno degli obiettivi di *performance* previsti a livello locale per la tutela degli utenti.

Per il triennio 2025-2027 si prevede il rafforzamento della protezione dei dati personali attraverso un uso più integrato della piattaforma *OneTrust*, la revisione degli accordi con i fornitori per assicurare il rispetto degli standard di sicurezza e protezione dei dati, la programmazione di nuove valutazioni d'impatto nei casi a rischio, nonché la piena attuazione dei due principi chiave enunciati dal Regolamento generale sulla protezione dei dati (*privacy by design* e *privacy by default*).

Infine, è stata pianificata una vasta attività formativa e di sensibilizzazione rivolta a tutto il personale e ai soggetti coinvolti nei trattamenti di dati personali. Particolare attenzione sarà posta sui temi della sicurezza, dell'innovazione tecnologica e delle evoluzioni legate all'utilizzo dell'intelligenza artificiale nella protezione dei dati.

Nel corso del 2025 si procederà ad attivare e realizzare la seconda fase di migrazione al Polo strategico nazionale (PSN) dei dati e degli applicativi in uso da parte dell'Autorità ma ancora residenti su altre infrastrutture. A tal fine si monitorerà anche la possibilità di accedere a eventuali ulteriori finanziamenti da parte del Dipartimento per la trasformazione digitale. Nel 2025 proseguiranno le attività di messa in sicurezza dei sistemi dell'Autorità, anche con il supporto dell'Autorità per la cybersicurezza nazionale, avvalendosi anche – ove disponibili – di fondi PNRR.

In tema di piattaforme applicative, si procederà alla messa in esercizio del completamento del c.d. Portale delle segnalazioni per l'invio dei modelli delle segnalazioni riferite a presunte violazioni di norme regolamentari da parte dei soggetti operanti nei mercati di competenza dell'Autorità.

Con riferimento alla definizione degli obblighi contributivi e gestione del sistema delle entrate, l'Autorità sta proseguendo l'attività di semplificazione degli adempimenti contributivi in capo ai soggetti regolati. In particolare, proseguono le attività per migliorare, dal punto di vista applicativo, il sistema di dichiarazione contributiva che, a partire dal contributo per l'anno 2023, ha consentito ai soggetti contributori di compilare un'unica dichiarazione, in luogo delle numero-

se previste in precedenza, riducendo in tal modo gli oneri amministrativi a carico degli operatori del mercato e razionalizzando le informazioni richieste.

Sul fronte della vigilanza, proseguiranno, anche con il supporto del Nucleo Speciale della Guardia di finanza presso l'Autorità, gli sforzi finalizzati ad individuare soluzioni operative che consentano di monitorare con efficacia l'adempimento degli obblighi contributivi a carico degli operatori, a salvaguardia delle esigenze economiche e finanziarie dell'Autorità e a garanzia di tutto il mercato.

A tal fine, si rinforzerà la mappatura delle attività economiche e dei soggetti operanti negli ambiti di competenza istituzionale dell'Autorità.

7. Realizzare la semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell'Autorità, a vantaggio degli utenti, del mercato e dell'efficienza interna, anche attraverso la predisposizione di un Testo unico delle norme sulla tutela dei consumatori e utenti

L'Autorità ha avviato un importante lavoro di semplificazione e aggiornamento della normativa a tutela degli utenti e dei consumatori, al fine di rendere più accessibile e trasparente il quadro regolamentare.

Di particolare interesse il percorso di regolamentazione avviata nel settore degli *influencer*, in vista della possibile adozione di un codice di condotta, dedicato a temi cruciali quali la comunicazione commerciale, la tutela dei minori, i diritti fondamentali e i valori dello sport. Il monitoraggio dell'applicazione del codice, e del relativo meccanismo graduale di richiami e ordini per la rimozione o l'adeguamento dei contenuti non conformi, costituisce un tassello essenziale di tale percorso.

Nel processo volto alla semplificazione e razionalizzazione del quadro normativo e regolamentare dell'Autorità, si inserisce anche la revisione delle norme per creare un testo unico sulla protezione dei consumatori finali e degli utenti. Questo documento ha l'obiettivo di rivedere e aggiornare le regole sulla qualità dei servizi di contatto per l'assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi, inclu-

dendo, oltre agli operatori telefonici tradizionali, anche i fornitori di servizi di *pay tv* e i fornitori di servizi media audiovisivi. La regolamentazione disciplinerà, in particolare, i costi del servizio per l'utente finale e i canali di assistenza digitali, come i *social network*, le *chat*, le *app* offerte dagli operatori, le e-mail e le PEC, armonizzando, per quanto possibile, le regole di gestione dei reclami per tutti i canali di assistenza.

Al fine di semplificare e rafforzare l'attività di vigilanza e sanzione prevista dalla normativa nazionale di contrasto al *secondary ticketing*, con particolare riferimento alle competenze riconosciute all'Autorità dall'articolo 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232, sarà predisposto uno schema di regolamento di procedura relativo all'esercizio dell'attività di vigilanza e sanzione,

anche nell'ottica di coordinare tali attività con le nuove misure previste dal DSA, per il contrasto alla diffusione *online* di contenuti illeciti da parte di fornitori di servizi intermediari.

Particolare attenzione sarà posta sulle *best practices* adottate dalle altre Autorità di settore, attraverso il monitoraggio costante delle più rilevanti questioni pregiudiziali, lo studio delle norme tecniche e delle procedure di infrazione avviate nei confronti dei Paesi membri.

L'Autorità è coinvolta inoltre nella stesura di protocolli d'intesa e di collaborazione, volti a innovare e rendere ancora più efficiente il coordinamento fra le diverse amministrazioni chiamate, a diverso titolo, a garantire la tutela dei diritti fondamentali degli utenti.

Sigle e abbreviazioni

A	
AA	Association Agreement
ACN	Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale
ACRAN	African Communication Regulation Authorities Network
ADR	Alternative Dispute Resolution
AFI	Associazione Fonografici Italiani
AGCM	Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
AGCOM	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
AI	Artificial Intelligence
AIR	Analisi di Impatto della Regolamentazione
ANAC	Autorità Nazionale Anticorruzione
ANR	Autorità Nazionali di Regolamentazione
ARCOM	Autorité de Régulation de la Communication Audiovisuelle et Numérique
ARPU	Average Revenue per User
B	
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications – Organismo dei Regolatori europei di comunicazioni elettroniche
C	
CANORAD	Canone di concessione Radiofonico
CAP	Content and Application Provider
CDN	Content Delivery Network
CDP	Cassa Depositi e Prestiti
CEPT	Conférence Européenne des Administrations des Postes et Télécommunications – Conferenza Europea delle amministrazioni delle Poste e delle Telecomunicazioni – European Conference of Postal and Communications Administrations
CERRE	Centre on Regulation in Europe
CIR	Commissione per le Infrastrutture e le Reti (AGCOM)
CLI	Calling Line Identity
CNCU	Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti
CNMC	Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
CNU	Consiglio Nazionale degli Utenti

COCOM	Communications Committee – Comitato delle Comunicazioni
CONS	Consiglio (AGCOM)
CONSIP	Concessionaria Servizi Informativi Pubblici
CO.RE.COM.	Comitati Regionali per le Comunicazioni
CPC	Consumer Protection Cooperation – Rete di cooperazione per la tutela dei consumatori
CSP	Commissione per i Servizi e i Prodotti (AGCOM)

D

DAB	Digital Audio Broadcasting
DAE	Defibrillatore Automatico Esterno
DCFTA	Deep and Comprehensive Free Trade Agreement
DDPP	Digital Decade Policy Programme
DESI	Digital Economy and Society Index
DG CONNECT	Directorate General for Communications Networks, Content and Technology
DMA	Digital Markets Act
DMB-VR	Digital Multimedia Broadcasting in Virtual Reality
DNA	Digital Networks Act
DNS	Domain Name System
DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
DPIA	Data Protection Impact Assessment
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
DSA	Digital Services Act
DSC	Digital Services Coordinator – Coordinatore dei Servizi Digitali
DTT	Digital Terrestrial Television – Televisione Digitale Terrestre
DVB-T	Digital Video Broadcasting – Terrestrial
DVB-T2	Digital Video Broadcasting – Second Generation Terrestrial

E

EaPeReg	Eastern Partnership Electronic Communications Regulators Network
EBDS	European Board for Digital Services
EBIT	Earnings Before Interest and Taxes
EBMS	European Board for Media Services – Comitato europeo dei servizi media
ECC	Electronic Communications Committee
ECN	European Competition Network – Rete europea della concorrenza
EDPB	European Data Protection Board – Comitato europeo per la protezione dei dati
EDPS	European Data Protection Supervisor – Garante europeo della protezione dei dati

EGI	Entità di Gestione Indipendente
EMERG	European Mediterranean Regulators Group – Gruppo dei Regolatori delle Comunicazioni Elettroniche del Mediterraneo
EMFA	European Media Freedom Act
EPRA	European Platform of Regulatory Authorities
ERA	Editori Radiofonici Associati
ERGA	European Regulators Group for Audiovisual Media Services – Gruppo dei regolatori europei per i contenuti audiovisivi – Gruppo dei regolatori europei dell’audiovisivo
ERGP	European Regulators Group for Postal Services – Gruppo Europeo dei Regolatori Postali
EST	Electronic Sell-Through
EU	European Union
EUDI	European Digital Identity wallet – Portafoglio europeo di identità digitale

F

FAQ	Frequently Asked Questions
FIEG	Federazione Italiana Editori Giornali
FILE	Federazione Italiana Liberi Editori
FQDN	Fully Qualified Domain Name
FRMCS	Future Railway Mobile Communications System
FTTB	Fiber To The Building
FTTC	Fiber To The Cabinet
FTTE	Fiber To The Exchange
FTTH	Fiber To The Home
FTTN	Fiber To The Node
FTTx	Fiber To The x
FWA	Fixed Wireless Access

G

GDPR	General Data Protection Regulation
GIA	Gigabit Infrastructure Act
GOSRN	Global Online Safety Regulators Network
GPON	Gigabit Passive Optical Network

H

HEVC	High Efficiency Video Coding
HHI	Herfindahl-Hirschman Index

I

ICT	Information and Communication Technologies
IIC	International Institute of Communications

IES	Informativa Economica di Sistema
IMMRS	Impresa di Media Monitoring e Rassegna Stampa
INDIRE	Istituto Nazionale di Documentazione Innovazione e Ricerca Educativa
INVALSI	Istituto Nazionale per la Valutazione del Sistema Educativo di Istruzione e di Formazione
IoT	Internet of Things
IP	Internet Protocol
IRG	Independent Regulators Group
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISP	Internet Service Provider
ISSP	Information Society Service Providers – Fornitori di servizi della società dell'informazione
ISTAT	Istituto Nazionale di Statistica
ITS	Intelligent Transport Systems
ITU	International Telecommunication Union
IVR	Interactive Voice Response

J

JIC	Joint Industry Committee
-----	--------------------------

K

KPI	Key Performance Indicators
-----	----------------------------

L

LAN	Local Area Network
LDA	Legge sul Diritto d'Autore
LEA	Liberi Editori Autori
LLM	Large Language Model
LNPA	Lega Nazionale Professionisti serie A

M

MIM	Ministero dell'Istruzione e del Merito
MIMIT	Ministero delle Imprese e del Made in Italy
M2M	Machine to Machine
m-MTC	massive Machine Type Communication
MNO	Mobile Network Operator
MNP	Mobile Number Portability
MNRA	Mediterranean Network of Regulatory Authorities
MOA	Misurazione Oneri Amministrativi
MVNO	Mobile Virtual Network Operator

N

NCTVRb	Consiglio Nazionale per la Televisione e la Radiodiffusione dell'Ucraina
NGA	Next Generation Access
NGAN	Next Generation Access Network
NIC	Indice Nazionale dei prezzi al Consumo per l'Intera Collettività
NSU	Servizi Postali non Universali
NTN	Non Terrestrial Network
NTP	Network Termination Point

O

OAQ	Other Authorised Operator
OCSE	Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico
OGC	Organismi di Gestione Collettiva
OLT	Optical Line Termination
ONT	Optical Network Termination
ONU	Optical Network Unit
QoE	Quality of Experience
QoS	Quality of Service
OTT	Over The Top

P

PA	Pubblica Amministrazione
PAT	Portale Autorità Trasparente
P2B	Platform to Business
PCM	Presidenza del Consiglio dei Ministri
PEC	Posta Elettronica Certificata
PIL	Prodotto Interno Lordo
PMI	Piccole e Medie Imprese
PNAF	Piano Nazionale di Assegnazione delle Frequenze
PNN	Piano Nazionale di Numerazione
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
PRAI	Platform of Ibero-American Audiovisual Regulators
PSN	Polo Strategico Nazionale
PTPCT	Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza
PUDO	Pick-Up Drop-Off point

R

RAMM	Regulatory Accounting and Market Monitoring
RDO	Richiesta di Offerta
REFRAM	Rèseau Francophone des Régulateurs des Médias

REGULATEL	Reguladores de Latinoamérica
ROC	Registro degli Operatori di Comunicazione e postali
ROF	Regolamento concernente l'Organizzazione e il Funzionamento
RPCT	Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza
RPD	Responsabile per la Protezione dei Dati
RSC	Radio Spectrum Committee – Comitato Radio Spettro
RSPG	Radio Spectrum Policy Group – Gruppo per la Politica del Radio Spettro

S

SDK	Software Development Kit
SIAE	Società Italiana Autori ed Editori
SIC	Sistema Integrato delle Comunicazioni
SIM	Subscriber Identity Module
SISTAN	Sistema Statistico Nazionale
SLU	Sub-Loop Unbundling
SMA/SMAV	Servizi di Media Audiovisivi
SMP	Significant Market Power – Significativo Potere di Mercato
SMS	Short Message Service
SRG	Short Range Device
SU	Servizio Universale
S-VOD	Subscription Video on Demand

T

TAR	Tribunale Amministrativo Regionale
TER	Tavolo Editori Radio
T&C	Termini e Condizioni
TFUE	Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea
TGR	Testata Giornalistica Regionale
TUSMA	Testo Unico dei Servizi di Media Audiovisivi
TUSMAR	Testo Unico dei Servizi di Media Audiovisivi e Radiofonici
T-VOD	Transactional-Video on Demand

U

UBB	UltraBroadBand
UE	Unione Europea
UEFA	Union of European Football Associations – Unione delle Federazioni Calcistiche Europee
ULL	Unbundling Local Loop
UNA	Aziende della Comunicazione Unite

UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization – Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione, la Scienza e la Cultura
UPA	Utenti Pubblicità Associati
UPU	Universal Postal Union – Unione Postale Universale
URLLC	Ultra-Reliable Low Latency Communication
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
UWB	Ultra Wide Band

V

VDSL	Very High Digital Subscriber Line
VHCN	Very High Capacity Networks
VHF	Very High Frequency
VIR	Verifica di Impatto della Regolamentazione
VLOPs	Very Large Online Platforms
VLOSEs	Very Large Online Search Engines
VOD	Video On Demand
VoIP	Voice over Internet Protocol
VOSDAL	Video On Same Day As Live
VPN	Virtual Private Network
VSP	Video Sharing Platforms – Piattaforme di condivisione di video
VULA	Virtual Unbundling Local Access

W

WACC	Weighted Average Cost of Capital
WG	Working Group
WLL	Wireless Local Loop
WLR	Wholesale Line Rental
WPCSI	Working Party on Connectivity Services and Infrastructures
WRC	World Radio Conference

X

XGS-PON	10-Gigabit-capable Symmetric Passive Optical Network
---------	--

GRAFICA • IMPAGINAZIONE • STAMPA

FOTOLITO
NOGGIO
S.r.l.

