

Relazione annuale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'articolo 55 DSA

1 gennaio - 31 dicembre 2024



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Digital Services Act

Executive summary

Annual activity report of Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni pursuant to art. 55 of the DSA 01 January 2024 - 31 December 2024

AGCOM- Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – the Italian Communications Authority has been formally designated as the Digital Services Coordinator for Italy by the Legislative Decree No. 123, converted, with amendments, by Law No. 159 of November 13, 2023, pursuant to Regulation (EU) 2022/2065 on digital services (DSA), in force since 17 February 2024.

The DSA establishes harmonised rules within the European Union for a safe and transparent online environment, imposing a series of obligations on different categories of providers of intermediary services, including hosting services, online platforms and search engines.

During the first year of application of the Regulation, AGCOM launched important activities for the effective implementation of the DSA providing its contribution in tackling illegal and harmful content online and safeguarding users' fundamental rights.

AGCOM adopted some decisions to implement the provisions of the DSA and concerning the internal organization, the awarding process for trusted flaggers, the certification of out-of-court dispute settlement bodies and the complaint procedures for recipients of intermediary services pursuant to Article 53 of the DSA.

In its capacity as DSC, AGCOM started a dialogue with other national authorities involved in the application of the DSA to define a cooperation framework. In terms of international cooperation, has actively participated in the activities of the European Board for Digital Services by providing its contribution within the working groups established by the Board. Furthermore, AGCOM promoted the principles of DSA also within international organizations and outside the borders of the EU.

The most relevant enforcement activities of the DSA provisions carried out in 2024 concern:

- Handling complaints submitted by users pursuant to art. 53 of the DSA: In 2024, AGCOM received eight complaints directly related to alleged violations of the DSA, primarily concerning:
 - i) failure to provide clear and specific statement of reasons in case of restrictions imposed by the provider of hosting services (Article 17 DSA);
 - ii) difficulties in accessing the internal complaint-handling system of the provider of online platforms (Article 20 DSA).Almost all of these complaints (with one exception) involved providers established outside Italy. Therefore, the complaints were forwarded to the competent DSC, following a preliminary analysis of their content.

- Orders pursuant to Article 9 and Article 10: during 2024, no orders from national administrative or judicial authorities were notified to AGCOM in the context of the application of Articles 9 and 10 of the DSA. However, AGCOM started information and cooperation activities with the other national authorities aimed at signing Memoranda of Understanding in 2025.
- Awarding the trusted flaggers status: during 2024, AGCOM received four applications for the recognition of trusted flagger status. The first trusted flagger was recognized in 2025.
- Certifying out-of-court dispute settlement bodies: in 2024, AGCOM certified an out-of-court dispute resolution body (Decision n° 501/24/CONS) and rejected another body's application (Decision n° 500/24/CONS).
- Cooperating with other DSCs and the Commission in developing the application framework of Article 40 of the DSA on vetted researchers: AGCOM cooperated with the European Commission in the preparation of the delegated act pursuant the Art. 40(13) of the DSA and collaborated with the other DSCs to develop a framework for cooperation between DSCs aiming to harmonize the procedures for evaluating researchers' requests and ensure a smooth review process. Furthermore, in 2024, AGCOM participated, together with other DSCs, in a trial organised by the European Commission (Pilot) to test the vetting procedures with the collaboration of some research teams involved in the Pilot. Such line of activities is expected to be completed in 2025.

For 2025, AGCOM aims to further increase its efforts to effectively implement the DSA not only through its enforcement activity and the international cooperation but also by establishing permanent and structured cooperation tools with other national institutions through the adoption of Memorandum of Understanding.

Furthermore, AGCOM intends to strengthen the communication to the public, by implementing awareness-raising initiatives for the benefit of users of intermediary services, and to promote the regular exchange of information with trusted flaggers, civil society organisations, and other relevant bodies.

Finally, in 2025 AGCOM intends to start mapping the providers of intermediary services falling within the scope of the DSA and established in Italy.

Sommario

1.	Premessa	4
2.	Reclami (art. 53 DSA)	5
3.	Ordini e richieste di informazione (artt. 9 e 10 DSA)	7
4.	Organismi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie (art. 21 DSA)	7
5.	Segnalatori attendibili (art. 22 DSA)	8
6.	Ricercatori abilitati (art. 40 DSA)	9
7.	Attuazione del DSA e attività nazionali e internazionali	10
8.	Conclusioni	13

1. Premessa

Il Digital Services Act (DSA) stabilisce norme armonizzate per un ambiente online sicuro, prevedibile e affidabile nell'interazione con i cosiddetti "servizi intermediari", tra cui, ad esempio, piattaforme online, servizi di hosting o motori di ricerca. Esempi di tali norme armonizzate sono: (1) ulteriori requisiti di trasparenza sulle modalità di moderazione dei contenuti da parte delle piattaforme online, (2) l'accesso dei cittadini alla risoluzione extragiudiziale delle controversie, (3) norme relative allo status dei segnalatori attendibili e agli obblighi di trasparenza per tali segnalatori. Il DSA mira, inoltre, a prevenire i contenuti illegali online, a proteggere i minori online e a prevenire la diffusione di disinformazione. I fornitori di piattaforme online di dimensioni molto grandi (Very Large Online Platforms -VLOPS) e motori di ricerca online di dimensioni molto grandi (Very Large Online Search Engines - VLOSES) sono sottoposti a controlli aggiuntivi, come l'obbligo di garantire la trasparenza in materia di pubblicità o di pubblicazione delle loro valutazioni sui rischi sistemici.

Il DSA è applicato dai Coordinatori nazionali dei Servizi Digitali ("DSC"), da altre autorità di regolamentazione nazionali designate come autorità competenti nei rispettivi Stati membri e, per le VLOPS e le VLOSES, dalla Commissione europea. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni è il Coordinatore dei Servizi Digitali per l'Italia, come da decreto-legge 15 settembre 2023, n. 123, recante "Misure urgenti di contrasto al disagio giovanile, alla povertà educativa e alla criminalità minorile, nonché per la sicurezza dei minori in ambito digitale" convertito, con modificazioni, dalla legge 13 novembre 2023, n. 159

Il DSA, in base all'articolo 93, si applica dal 17 febbraio 2024.

L'articolo 55 del DSA richiede che ogni DSC elabori e pubblichi una relazione annuale che descriva in dettaglio le attività svolte nell'anno precedente. La relazione deve includere informazioni sulle segnalazioni pervenute ai sensi dell'art. 53 e informazioni più specifiche, come il numero e la tipologia di ordini di contrasto dei contenuti illegali o di ordini di fornire informazioni adottati da autorità nazionali giudiziarie o amministrative dello Stato Membro, ai sensi degli articoli 9 e 10 del DSA. La relazione, inoltre, dovrebbe contenere informazioni sulle azioni intraprese in risposta a tali ordini, così come comunicate ai DSC.

Il DSC comunica la relazione anche alla Commissione europea e al Comitato europeo per i servizi digitali.

I paragrafi seguenti illustrano in dettaglio le informazioni richieste dal citato articolo 55. In particolare, si descrivono le principali attività svolte da Agcom in veste di Coordinatore dei servizi digitali per l'attuazione delle previsioni del DSA in Italia nel corso del 2024, primo anno di applicazione del Regolamento. Tali attività riguardano la gestione dei reclami pervenuti da destinatari di servizi intermediari in Italia (par. 2), l'applicazione degli articoli 9 e 10 in materia di ordini di contrasto di contenuti illegali e di fornire informazioni (par. 3), le attività di certificazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (par. 4) e di riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile (par. 5). Inoltre, si dà conto di quanto fatto ai fini dell'applicazione dell'art. 40 per l'accesso ai dati delle VLOP/VLOSE da parte dei ricercatori abilitati (par. 6) e delle altre azioni avviate da Agcom a livello nazionale e internazionale per promuovere l'applicazione efficace ed armonizzata del DSA. SC elabori e pubblichi una relazione annuale che descriva in dettaglio le attività svolte nell'anno precedente. La relazione deve includere informazioni sulle segnalazioni pervenute ai sensi dell'art. 53 e

informazioni più specifiche, come il numero e la tipologia di ordini di contrasto dei contenuti illegali o di ordini di fornire informazioni adottati da autorità nazionali giudiziarie o amministrative dello Stato Membro, ai sensi degli articoli 9 e 10 del DSA. La relazione, inoltre, dovrebbe contenere informazioni sulle azioni intraprese in risposta a tali ordini, così come comunicate ai DSC.

Il DSC comunica la relazione anche alla Commissione europea e al Comitato europeo per i servizi digitali.

I paragrafi seguenti illustrano in dettaglio le informazioni richieste dal citato articolo 55. In particolare, si descrivono le principali attività svolte da Agcom in veste di Coordinatore dei servizi digitali per l'attuazione delle previsioni del DSA in Italia nel corso del 2024, primo anno di applicazione del Regolamento. Tali attività riguardano la gestione dei reclami pervenuti da destinatari di servizi intermediari in Italia (par. 2), l'applicazione degli articoli 9 e 10 in materia di ordini di contrasto di contenuti illegali e di fornire informazioni (par. 3), le attività di certificazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (par. 4) e di riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile (par. 5). Inoltre, si dà conto di quanto fatto ai fini dell'applicazione dell'art. 40 per l'accesso ai dati delle VLOP/VLOSE da parte dei ricercatori abilitati (p6) e delle altre azioni avviate da Agcom a livello nazionale e internazionale per promuovere l'applicazione efficace ed armonizzata del DSA.

2. Reclami (art. 53 DSA)

Introduzione

L'art. 53 del Regolamento DSA stabilisce il diritto dei destinatari del servizio o di organismi, organizzazioni o associazioni, che agiscono in loro nome, di presentare un reclamo nei confronti dei fornitori di servizi intermediari vertente sulla presunta violazione del DSA presso il DSC dello Stato membro in cui il destinatario del servizio è situato o è stabilito.

Il DSC di destinazione valuta il reclamo e, se del caso, lo trasmette al DSC del luogo di stabilimento, accompagnato, ove ritenuto appropriato, da un parere. Se il reclamo rientra fra le responsabilità di un'altra autorità competente nel suo Stato membro, il DSC che riceve il reclamo lo trasmette a tale autorità.

L'Autorità, in qualità di DSC per l'Italia, con la delibera n. 25/25/CONS del 22 gennaio 2025, ha approvato il "Regolamento di procedura per la gestione dei reclami ai sensi dell'articolo 53 del Regolamento sui servizi digitali (DSA)"

Per presentare un reclamo all'Autorità in relazione a presunte violazioni delle disposizioni del DSA da parte dei prestatori di servizi intermediari, è possibile utilizzare l'apposito modello disponibile sul sito web. In particolare, all'atto di presentazione del reclamo devono essere forniti i seguenti elementi: informazioni e recapiti identificativi del reclamante; informazioni sul prestatore di servizi intermediari; oggetto del reclamo; periodo, anche di massima, a cui si riferisce la presunta violazione; descrizione della presunta violazione, accompagnata dalla documentazione di supporto per il reclamo, ove esistente.

Se il reclamo riguarda prestatori di servizi intermediari stabiliti in un altro Stato membro, ove ne ricorrano i presupposti, l'Autorità entro sessanta giorni trasmette il reclamo al coordinatore dei servizi

digitali del luogo di stabilimento del prestatore. L'Autorità dà comunque riscontro dell'avvenuta ricezione del reclamo, e comunica ogni informazione sullo stato dello stesso, resa disponibile dal coordinatore dei servizi digitali del luogo di stabilimento.

Se il reclamo riguarda prestatori di servizi intermediari stabiliti in Italia, l'Autorità ove ne ricorrano i presupposti avvia il procedimento sanzionatorio entro 45 giorni e al trasgressore viene notificato il relativo atto di contestazione. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 90 giorni decorrenti dalla notifica dell'avvio del procedimento, il termine di cui al precedente comma è sospeso, informandone le parti, fino a un massimo di 60 giorni nel caso in cui sia necessario svolgere ulteriori e specifici approfondimenti istruttori.

Il reclamo può essere archiviato laddove risulti inammissibile per difetto di informazioni essenziali o infondato. I reclami ricevuti possono essere opportunamente aggregati, per procedere ad una valutazione d'insieme, anche in considerazione della gravità e attualità della violazione e della diffusione della condotta emergente dai singoli reclami.

Reclami ricevuti nel 2024

Nel 2024, l'Autorità ha ricevuto 8 reclami direttamente afferenti a presunte violazioni del DSA e prevalentemente aventi ad oggetto: i) la mancata o non adeguata comunicazione delle motivazioni in caso di adozione di misure di sospensione o limitazione dell'account (art. 17 DSA); ii) 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).

Nella quasi totalità (fatta eccezione per un caso), si è trattato di reclami riconducibili a piattaforme con sede di stabilimento al di fuori dell'Italia. In tal senso, quindi, si è provveduto a inoltrare i reclami al DSC competente, a valle di una preliminare analisi del contenuto.

Da ultimo, per quanto riguarda le segnalazioni su contenuti illegali che, al di fuori dell'art. 53, l'Autorità ha trattato in qualità di DSC per l'Italia, nel mese di settembre sono pervenute cinque segnalazioni, da parte di due utenti, un'associazione e un partito politico, nei riguardi sia di piattaforme non stabilite in Italia sia di siti web, per aver diffuso contenuti audiovisivi in lingua russa, sottoposti a regime sanzionatorio dell'Unione europea. Tali segnalazioni sono state inoltrate alla Polizia postale per gli eventuali seguiti di loro competenza. Cionondimeno, sono state avviate apposite interlocuzioni con la Polizia postale e con il Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale per definire le modalità applicative dei divieti sanciti dalla normativa eurounitaria anche ai fini della più efficace gestione di queste casistiche.

Istruttorie avviate a fronte della ricezione di reclami nel 2024

Nel periodo di riferimento della presente relazione, in un solo caso di reclamo verso una piattaforma online con sede di stabilimento in Italia, l'Autorità, nell'esercizio dei poteri ad essa conferiti in qualità di DSC per l'Italia, ha avviato le dovute iniziative di competenza al fine di accertare la sussistenza delle violazioni segnalate e adottare i conseguenti provvedimenti ove ne ricorressero i presupposti. Ad esito delle predette attività istruttorie, l'Autorità ha riscontrato il non luogo a procedere.

3. Ordini e richieste di informazione (artt. 9 e 10 DSA)

Introduzione

L'art. 9 del Regolamento DSA stabilisce gli obblighi dei prestatori di servizi intermediari quando viene loro ordinato dalle autorità giudiziarie o autorità amministrative nazionali competenti di agire contro i contenuti illegali. In caso di ordine, il prestatore è tenuto a informare senza indebito ritardo l'autorità emittente (o un'altra autorità specificata nell'ordine) del seguito dato all'ordine, specificando se e quando è stato dato seguito all'ordine.

L'art. 10 del DSA obbliga i prestatori di servizi intermediari a informare tempestivamente l'autorità giudiziaria o amministrativa nazionale competente, o qualsiasi altra autorità indicata nell'ordine, una volta ricevuto un ordine volto a ottenere informazioni specifiche su singoli destinatari dei loro servizi. Gli articoli 9 e 10 del Regolamento DSA prevedono che l'autorità emittente (o altra autorità specificata nell'ordine) trasmetta l'ordine, e qualsiasi informazione relativa alla sua esecuzione, al DSC dello Stato membro dell'autorità emittente. Il DSC provvederà quindi a condividere tali informazioni con tutti gli altri DSC.

Analogamente all'art. 9 del DSA, anche l'art. 10 stabilisce condizioni per gli ordini emessi da autorità nazionali. L'autorità emittente, o un'altra autorità specificata se indicata nell'ordine, deve inoltre condividere l'ordine e qualsiasi informazione relativa alla sua attuazione con il DSC dello Stato membro dell'autorità emittente. Il DSC provvederà poi a condividere tali informazioni con tutti gli altri DSC.

Questi articoli stabiliscono anche le condizioni che devono essere soddisfatte dagli ordini emessi dalle autorità di contrasto ai contenuti illegali.

Nel corso del 2024 non sono stati notificati all'Autorità ordini di autorità amministrative o giudiziarie nazionali nel contesto dell'applicazione degli articoli 9 e 10 del DSA.

Tuttavia, già nel 2024 l'Autorità ha avviato attività di informazione e cooperazione con le autorità amministrative e giudiziarie finalizzate alla sottoscrizione di protocolli di intesa nel 2025.

4. Organismi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie (art. 21 DSA)

Introduzione

L'art. 21 del Regolamento DSA ha istituito la figura degli organismi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie. Tali organismi consentono ai destinatari del servizio di fornitori di piattaforme online di presentare - per via elettronica e gratuitamente - dei reclami contro decisioni di moderazione prese dal fornitore della piattaforma online in conseguenza di segnalazioni ricevute su contenuti illegali. Tali decisioni possono consistere nella rimozione di informazioni o nella disabilitazione dell'accesso alle stesse, in limitazioni della visibilità, nella sospensione o cessazione l'account dei destinatari, della fornitura del servizio o dei meccanismi di monetizzazione della piattaforma. In particolare, le piattaforme online devono informare gli utenti di questa possibilità per risolvere eventuali criticità e debbono cooperare in buona fede con gli organismi che si occupano della risoluzione extragiudiziale delle controversie ("ODS").

In questo contesto, il ruolo di AGCOM è quello di certificare, su richiesta degli interessati, tali organismi, verificando in particolare il rispetto dei requisiti previsti dall'art. 21(3) del Regolamento DSA, ovvero: 1) l'imparzialità e indipendenza, anche finanziaria, sia dalle piattaforme che dagli utenti; 2) la competenza sulle materie oggetto della controversia; 3) la retribuzione dei propri membri non deve dipendere dall'esito delle singole procedure; 4) il servizio offerto deve essere facilmente accessibile attraverso le tecnologie di comunicazione elettronica; 5) la capacità di risolvere controversie in modo rapido, efficiente ed efficace sotto il profilo dei costi e in almeno una delle lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione; 6) la fornitura del servizio secondo regole procedurali chiare ed eque, facilmente e pubblicamente accessibili e comunque conformi al diritto applicabile, in particolare alle disposizioni di cui all'articolo 21 del Regolamento DSA.

A tale proposito, con delibera n. 282/24/CONS l'Autorità ha approvato il Regolamento di procedura per la certificazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, entrato in vigore a partire dal 15 settembre 2024. AGCOM ha inoltre predisposto un modulo standard per compilare le istanze e, in allegato al già citato Regolamento di procedura, ha pubblicato un documento relativo alle modalità operative per la certificazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai sensi dell'art. 21 del DSA.

Attività di certificazione degli ODS nel 2024

Nel 2024 AGCOM ha certificato un unico organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie con delibera n. 501/24/CONS, ovvero l'ente ADR Center S.r.l., attivo negli ambiti, e rigettato un'istanza con delibera n.500/24/CONS.

5. Segnalatori attendibili (art. 22 DSA)

Introduzione

L'art. 22 del Regolamento DSA ha istituito la figura del segnalatore attendibile. Tali enti possono effettuare delle azioni di monitoraggio sulle piattaforme online e provvedere a riconoscere, individuare e segnalare contenuti potenzialmente illegali affinché i fornitori di piattaforme possano procedere a trattare, senza indebito ritardo e prioritariamente rispetto alle altre, tali segnalazioni. In particolare, i fornitori di piattaforme online hanno l'obbligo di adottare le misure tecniche e organizzative necessarie per garantire che le segnalazioni presentate dai segnalatori attendibili siano trattate con priorità.

In questo contesto, il ruolo di AGCOM è quello di riconoscere, ai soggetti che presentino specifica istanza, la qualifica di segnalatore attendibile, verificando in particolare il rispetto dei requisiti previsti dall'art. 22(2) del Regolamento DSA, ovvero: 1) la disponibilità di capacità e competenze particolari ai fini dell'individuazione, dell'identificazione e della notifica di contenuti illegali; b) l'indipendenza da qualsiasi fornitore di piattaforme online, sia da un punto di vista decisionale che finanziario; c) la capacità di svolgere le attività di segnalazione in modo diligente, accurato e obiettivo.

A tale proposito, 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, entrato in vigore a partire dal 15 settembre 2024. AGCOM ha inoltre predisposto un modulo standard per

compilare le istanze e, in allegato al già citato Regolamento di procedura, ha pubblicato un documento relativo alle modalità operative per il rilascio della qualifica di segnalatore attendibile.

Qualifiche di segnalatore attendibile relative al 2024

Nel corso del 2024, AGCOM ha ricevuto complessivamente quattro istanze di riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile. Al 31 dicembre 2024 una di queste è stata archiviata. A titolo meramente informativo, trattandosi di attività svolta nel 2025, si anticipa che delle tre restanti istanze presentate nel 2024 in un solo caso si è pervenuti al riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile, mentre le altre due istanze sono state archiviate.

6. Ricercatori abilitati (art. 40 DSA)

Introduzione

I ricercatori "abilitati" sono ricercatori che hanno il diritto di accedere a dati non pubblici per le loro ricerche sui rischi sistemici o sulle misure di attenuazione delle piattaforme online e dei motori di ricerca di dimensioni molto grandi. I rischi sistemici sono rischi che possono arrecare gravi danni alla società o all'economia in generale, ad esempio la diffusione su larga scala di contenuti illegali o le interferenze nei processi elettorali.

Per ottenere l'accesso ai dati pertinenti, il DSC dello Stato membro di stabilimento della specifica piattaforma online o del motore di ricerca può concedere lo status a un ricercatore qualora quest'ultimo abbia dimostrato di soddisfare le condizioni stabilite dall'articolo 40 del DSA. Le VLOP/VLOSE sono tenute a concedere l'accesso a tali dati ai ricercatori a cui è stato concesso lo status di ricercatore abilitato.

Ai fini del riconoscimento dello status di "ricercatore abilitato", l'art. 40 (commi 4 – 9) delinea una specifica procedura che si articola in una serie di passaggi: i) richiesta di accesso da parte del ricercatore; ii) analisi della richiesta e valutazione dei requisiti previsti (comma 8); iii) riconoscimento dello status.

Mentre il conferimento dell'abilitazione spetta esclusivamente al DSC dello Stato di stabilimento della VLOP/VLOSE, la richiesta di accesso, invece, può essere inoltrata dal ricercatore sia al DSC dello Stato di stabilimento della piattaforma, sia al DSC del proprio Stato di stabilimento. In tale ultimo caso, il DSA prevede che il DSC di stabilimento del ricercatore effettui una valutazione iniziale della richiesta, per stabilire se soddisfa le condizioni del comma 8 dell'art. 40, e invii successivamente la documentazione e la propria valutazione al DSC di stabilimento della piattaforma o del motore di ricerca, il quale deve tenerne debitamente conto nella propria decisione finale.

La Commissione europea adotta gli atti delegati che integrano l'art. 40 stabilendo le modalità tecniche e le finalità dell'accesso, nonché le procedure e i meccanismi consultivi indipendenti per la condivisione dei dati tenendo conto dei diritti delle VLOP/VLOSE interessate e dei destinatari del servizio, in particolare per ciò che riguarda la sicurezza del servizio, la protezione delle informazioni riservate e la tutela dei segreti commerciali (comma 13).

Attività svolta nel 2024

Nel 2024 non sono pervenute all'Agcom richieste di accesso da parte di ricercatori stabiliti in Italia. Infatti, il primo anno di applicazione del DSA è stato dedicato alla predisposizione del quadro normativo per l'effettiva operatività delle disposizioni dell'art. 40. In particolare, la Commissione europea ha avviato le attività per l'elaborazione dell'atto delegato predetto.

I Coordinatori dei servizi digitali, inclusa l'Agcom, hanno condiviso e sviluppato, all'interno del gruppo di lavoro dedicato (WG 3 – Content Moderation and Data Access), istituito dal Comitato europeo per i servizi digitali, una cornice di regole per la cooperazione tra i DSC (Cooperation Framework) al fine di armonizzare le procedure di valutazione delle richieste dei ricercatori e a garantire un processo di verifica fluido. La conclusione di entrambe le linee di attività è prevista nel 2025.

All'interno delle attività preparatorie per l'applicazione dell'art. 40, inoltre, l'Agcom ha partecipato nel 2024, insieme con altri DSC, ad una prima fase di sperimentazione organizzata dalla Commissione europea (Pilot) per testare le procedure di accreditamento dei ricercatori interessati all'accesso ai dati di VLOP/VLOSE.

7. Attuazione del DSA e attività nazionali e internazionali

Introduzione

Nel 2024 i DSC degli Stati membri e le altre autorità competenti hanno intrapreso azioni e iniziative a livello nazionale e internazionale, sia formali che informali, volte a promuovere il rispetto degli obblighi, rafforzare la cooperazione e garantire l'efficace attuazione del DSA. In tale quadro, l'Agcom ha dato avvio ad una serie di attività interne, di carattere organizzativo e applicativo delle nuove norme, ed esterne di coordinamento a livello nazionale e di cooperazione in ambito internazionale.

Attuazione del DSA nel 2024

A seguito della designazione quale Coordinatore dei servizi digitali per l'Italia (v. par. 1), il Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Agcom è stato modificato attribuendo alla Direzione Servizi Digitali e Tutela dei Diritti Fondamentali dell'Agcom (articolo 15-bis, comma 1, lett. C) la competenza dello svolgimento delle attività preparatorie e istruttorie per le funzioni di regolamentazione, vigilanza, ispettive e sanzionatorie per l'applicazione del DSA (delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024). Inoltre, nell'ambito della predetta Direzione è stato istituito l'Ufficio Digital Services Coordinator, che è stato incaricato di svolgere le attività relative all'esercizio della funzione di Coordinatore dei servizi digitali con i relativi poteri previsti dal DSA, nonché di collaborare con la Direzione relazioni esterne e istituzionali nello svolgimento delle attività necessarie al coordinamento dell'Agcom con la Commissione Europea, con i Coordinatori dei Servizi Digitali degli Stati membri e con le autorità nazionali competenti (delibera n. 382/24/CONS del 30 settembre 2024).

Per l'effettiva attuazione del DSA in Italia, l'Ufficio competente ha avviato alcune attività per il completamento del quadro applicativo, in particolare mediante l'adozione di regolamenti di procedura, di cui si è dato conto nei paragrafi precedenti (v. par. 2, 4, 5) e ha dato avvio a forme di cooperazione

con le altre autorità nazionali (v. par. 3). L'intervento dell'Agcom, inoltre, ha riguardato sin da subito la gestione delle segnalazioni ex art. 53 DSA da parte dei destinatari del servizio (v. par. 2).

Attività in ambito nazionale nel 2024

Nel 2024, all'avvio delle attività in qualità di DSC per l'Italia, l'Agcom ha predisposto un set di informazioni per i destinatari del servizio e per i fornitori dei servizi intermediari, reso disponibile attraverso il sito web istituzionale. Si tratta di un insieme di informazioni di base sul DSA, soggetto a periodici aggiornamenti e integrazioni, in considerazione della fase iniziale di attuazione delle nuove norme.

Per quanto riguarda, in particolare, i fornitori di servizi intermediari, è stata fornita comunicazione degli obblighi cui essi sono tenuti, in primis gli obblighi di trasparenza in merito ai punti di contatto ex art. 11 e 12 DSA e di comunicazione dei rappresentanti legali ex art. 13 DSA.

A seguito della pubblicazione di tali informazioni, sono pervenute durante l'anno alcune comunicazioni relative ai punti di contatto e ai rappresentanti legali. Inoltre, sono state trasmesse all'Autorità delle richieste di inserimento nella banca dati della Commissione europea (c.d. "Transparency database") delle decisioni relative alle restrizioni imposte a contenuti forniti da destinatari del servizio (di cui all'art. 17 DSA) adottate dalle piattaforme online. Nel ricevere tali richieste, il DSC verifica le informazioni e registra il soggetto sul sistema di scambio di informazioni di cui all'art. 85 del DSA (AGORA).

Attività internazionali

Nel 2024 le attività internazionali svolte da Agcom in relazione al DSA hanno avuto un duplice intento: assicurare la piena collaborazione con la Commissione, gli altri DSC e il Comitato europeo dei servizi digitali (di seguito "il Comitato DSA") partecipando attivamente alle attività di quest'ultimo e degli 8 Gruppi di lavoro¹ istituiti al suo interno, e promuovere i valori ed i principi del DSA, anche nei confronti di Stati non europei,

Il Comitato DSA svolge una funzione essenziale nel favorire un ambiente digitale affidabile, stabile e favorevole all'innovazione, proteggendo allo stesso tempo i diritti fondamentali degli utenti. I DSC partecipano a questo organismo presieduto dalla Commissione con l'obiettivo di assicurare una supervisione armonizzata e coerente delle previsioni del DSA nell'Unione europea.

Nel 2024, il Comitato DSA ha organizzato dodici riunioni plenarie, che hanno rappresentato momenti chiave per monitorare e discutere l'applicazione del Regolamento DSA nell'Unione. Ogni riunione ha offerto un'opportunità concreta per affrontare questioni prioritarie e analizzare a fondo le dinamiche del panorama digitale europeo. Questi incontri hanno contribuito in modo significativo alla costruzione di un contesto digitale trasparente, sicuro e innovativo a livello europeo.

La partecipazione dei DSC alle riunioni plenarie ed a quelle dei Gruppi di lavoro non si limita a un ruolo formale: è richiesto un contributo attivo alla cooperazione e allo scambio di informazioni tra gli Stati membri. I membri forniscono supporto tecnico, aggiornamenti e punti di vista sulla base dell'esperienza nazionale, dialogano con la Commissione europea e con altri DSC, e collaborano per affrontare le nuove

¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-board-working-groups>

sfide del mercato digitale. Questo approccio partecipativo, che richiede un notevole investimento in termini di risorse umane ed economiche, consente di sviluppare una comprensione condivisa delle problematiche emergenti e garantire un'applicazione del DSA calibrata sulle esigenze di ogni singolo Stato.

In tale contesto, l'Agcom ha partecipato a tutte le riunioni del Comitato DSA. Inoltre, essa ha partecipato attraverso i propri esperti a tutti i Gruppi di lavoro istituiti, assumendo, in particolare, il ruolo di vice-chair del WG 1- Horizontal and legal issues, focalizzato sull'interpretazione delle definizioni e sulla determinazione dell'ambito di applicazione del Digital Services Act, nonché sulle diverse questioni legali (tra cui il contributo imposto dai DSC ai fornitori di servizi intermediari) e sulla cooperazione con la società civile.

Oltre alle riunioni del Comitato DSA e dei suoi Gruppi, Agcom ha partecipato agli incontri organizzati dalla Commissione europea per la formazione del personale dei DSC e si è impegnata nel valorizzare i principi del DSA anche presso gli organismi internazionali di cui è membro e nei confronti di Stati dei Balcani e della European Neighborhood Policy. L'obiettivo di quest'ultima attività, pienamente condiviso dalla Commissione europea, è di promuovere l'adozione del DSA anche al di fuori dei confini della UE, nella convinzione che la condivisione delle medesime regole nel maggior numero di Stati possibile sia la risposta più efficace alle problematiche generate dalla circolazione di contenuti in piattaforme "globali".

A questo fine AGCOM ha partecipato alle attività che hanno condotto alla costituzione del Global Forum of Networks² promosso dall'UNESCO e ad attività di scambio e approfondimento su vari profili connessi all'attuazione del DSA in cooperazione con l'Università di Firenze e lo European University Institute, organizzando due incontri sui temi dell'integrità delle elezioni e della disinformazione cui hanno partecipato la Commissione europea e numerosi DSC.

Agcom si è aggiudicata (insieme ai regolatori dell'audiovisivo francese, greco e tedesco) il bando della Commissione europea per un progetto di gemellaggio amministrativo (meglio noto con il nome di "Twinning") con il regolatore dei media ucraino. Il programma di lavoro del Twinning prevede una componente dedicata al trasferimento di competenze sul DSA e all'organizzazione di workshop con la società civile e le piattaforme digitali allo scopo di iniziare a percorrere i passi che porteranno all'adozione del DSA in Ucraina.

Infine, Agcom ha promosso i principi del DSA in occasione di numerosi incontri, conferenze ed eventi internazionali e nazionali cui ha partecipato o che ha organizzato, tra le quali si ricordano il workshop dell'Osservatorio europeo dell'audiovisivo ("EOA") del Council of Europe nel mese di dicembre e la giornata regolamentare internazionale del Festival Eurovisioni, tenutasi nel mese di ottobre.

Da ultimo, durante il mandato di Presidenza pro tempore del Gruppo europeo di regolatori dell'audiovisivo ("ERGA"), anche in attuazione delle linee guida per le elezioni adottate dal Comitato DSA, AGCOM ha promosso, in collaborazione con la Commissione europea, una campagna di media literacy³ in vista delle elezioni politiche per il Parlamento europeo. La campagna è stata trasmessa da

² <https://www.unesco.org/en/internet-trust/building-network-networks>

³ https://commission.europa.eu/news-and-media/news/boosting-awareness-raising-risks-disinformation-and-information-manipulation-2024-05-08_en

14 emittenti di servizio pubblico in tutta Europa e nelle 24 lingue ufficiali⁴, è stata pubblicizzata sui siti di tutti i regolatori media d'Europa ed ha ottenuto oltre 200 milioni di visualizzazioni sulle piattaforme che l'hanno trasmessa, Facebook, Instagram, YouTube e X.

8. Conclusioni

A conclusione della fase di prima applicazione del DSA, mette conto evidenziare qualche spunto di riflessione maturata sul campo.

Va premesso che l'Italia non è sede di stabilimento di VLOP/VLOSE e ha una struttura produttiva costituita da un gran numero di imprese di dimensioni ridotte per cui anche le piattaforme stabilite in Italia godono, nei casi in cui siano micro e piccole, dell'esenzione di cui all'art. 19 DSA.

Pertanto, assume importanza preliminare l'implementazione della mappatura dei soggetti che ricadono nell'ambito di applicazione del DSA, trattandosi di una realtà apparentemente parcellizzata. Al riguardo, la qualificazione dei soggetti destinatari degli obblighi del DSA e dei criteri per l'individuazione del Paese di stabilimento, specie nel caso di gruppi societari operanti in più Stati membri o di servizi ibridi (in parte ricadenti nell'ambito del DSA e in parte esclusi), anche ad esito delle riflessioni svolte nel WG1 (Horizontal and Legal Issues) del Comitato Europeo per i Servizi Digitali, risulta di non immediata attuazione e richiede complessi approfondimenti.

Inoltre, soprattutto laddove siano coinvolti fornitori non stabiliti in Italia, assume un ruolo fondamentale un'azione di monitoraggio a livello nazionale dell'applicazione del DSA, che passa sia per lo strumento delle segnalazioni degli utenti, sia per i meccanismi di cooperazione nazionale, in primis con le altre autorità competenti, ma anche con i trusted flagger accreditati e con la società civile, specie per le tematiche più sentite dalla collettività, quali la tutela dei minori e i rischi sistemici.

La auspicabile costruzione di "reti" nazionali di collaborazione tra i diversi stakeholder può consentire ad Agcom di esercitare appieno il ruolo di DSC a vantaggio dei cittadini attraverso l'attivazione dei meccanismi di cooperazione previsti dal DSA con gli altri DSC e con la Commissione europea.

Di conseguenza, una delle priorità per l'anno a venire - fermo restando il doveroso rafforzamento delle attività di enforcement del Regolamento - è realizzare la mappatura dei soggetti intermediari stabiliti in Italia e creare un'interlocazione strutturata con le altre autorità nazionali coinvolte a vario titolo nell'applicazione del DSA: a tale ultimo proposito, cruciale importanza sarà rivestita dalla sottoscrizione dei protocolli di intesa con tali autorità nazionali.

Un ulteriore ambito riguarda il coinvolgimento della società civile per diffondere una maggiore consapevolezza dei diritti dei destinatari del servizio e degli obblighi dei fornitori che scaturiscono dal DSA.

Infine, a livello internazionale si è registrato un particolare apprezzamento per l'impegno profuso da Agcom nella partecipazione alle attività del Comitato DSA e per la valorizzazione dei principi del DSA anche presso le organizzazioni internazionali e nei confronti di Stati dei Balcani e della European

⁴ <https://audiovisual.ec.europa.eu/en/video/I-256994>

Neighborhood Policy, volta a promuovere l'adozione del DSA anche al di fuori dei confini della UE, Queste attività proseguiranno nel corso del 2025.