

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

1 gennaio - 31 dicembre 2025



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 2025 – 31 December 2025

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 two years of application of the Regulation, AGCOM continued to carry out important activities for the effective implementation of the DSA, consolidating its role and contribution in tackling illegal and harmful content online and safeguarding users' fundamental rights.

Throughout the year, the Italian DSC pursued dialogue with other national relevant authorities, fostering a continuous and constructive cooperation. At EU level, AGCOM actively contributed to the work of the European Board for Digital Services, including through its participation in the Board's working groups. Furthermore, AGCOM promoted the principles and objectives of the DSA both within international organizations and beyond the EU borders.

The most relevant activities undertaken in 2025 to enforce the provisions of the DSA covered the following areas:

- Handling complaints submitted by users pursuant to art. 53 of the DSA: in 2025, AGCOM adopted the "Procedural regulation for the handling of complaints under Article 53 of the Digital Services Act (DSA)". AGCOM received approximately 160 complaints directly related adopted (violations of the DSA, primarily concerning: i) measures taken by the intermediary that appear disproportionate to the rights and legitimate interests of the notifier (Article 14(4) DSA); ii) failure to provide, or inadequate, statements of reasons in cases where account suspension or limitation measures were adopted (Article 17 DSA);

iii) difficulties in accessing the internal complaint-handling system or in receiving a clear and reasoned communication in the event of a negative outcome of the complaint (Article 20 DSA). All of these complaints 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 2025, 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, acting in its capacity as a national relevant authority, AGCOM adopted 2 orders under Article 9 of the DSA and 4 orders under Article 10 of the DSA, and shared them via AGORA with all other DSCs;
- Awarding trusted flagger status: during 2025, AGCOM received sixteen applications for the recognition of trusted flagger status, ten of which were successfully awarded, whilst six were dismissed/rejected/denied for failure to meet the required criteria;
- Certifying out-of-court dispute settlement bodies: AGCOM updated the previous certification of ADR Center Srl granting additional linguistic requirements;
- Cooperating with other DSCs and the Commission in developing the application framework of Article 40 of the DSA on vetted researchers: AGCOM offered its expertise for the definition of a European shared regulatory framework for the application of Article 40 and in order to harmonize the procedures for evaluating researchers' requests among DSCs, in line with the Regulation (EU) 2025/2050 adopted by the European Commission in July 2025. Additionally, AGCOM set up a dedicated web page and a helpdesk to support Italian researchers with accreditation procedures. No data access requests were submitted to (or were received by) AGCOM by Italian researchers in 2025.

Furthermore, AGCOM supported the public communication campaigns launched in 2025 to raise awareness of the tools and safeguards available to users under the DSA while continued a steady exchange of information with trusted flaggers, civil society organizations, and other key stakeholders.

Finally in 2026 AGCOM intends to:

- Completing the mapping of the providers subject to the DSA, building also upon the analyses carried out in 2025 and bringing forward work done within WG1;
- Strengthening national cooperation with national authorities involved in tackling illegal online content, including through formal arrangements (e.g. Memoranda of Understanding) and the possible establishment of a dedicated e-commerce task force to support coordinated enforcement of EU and national rules;
- Strengthening Civil Society Engagement to promote awareness of users' rights and of providers' obligations;
- Deepening structured engagement with Trusted Flaggers and also emphasizing the expertise of Trusted Flaggers, as observatory to monitor the evolution of online illegal activities;

- Strengthening the protection of minors. Furthermore, in implementation of Article 28 of the DSA and the related Guidelines, AGCOM will further develop the national implementation framework, with specific reference to the measures and provisions set out therein. Likewise, AGCOM will complete the implementation work relating to the Italian age-verification application (IT Wallet), following its selection, together with five other DSCs, to participate in initiatives aimed at strengthening effective age-verification tools.

Indice

1.	Premessa	5
2.	Reclami (Art. 53 DSA)	7
3.	Ordini e richieste di informazione (Artt. 9 e 10 DSA)	10
4.	Organismi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie (art. 21 DSA)	13
5.	Segnalatori attendibili (art. 22 DSA)	16
6.	Ricercatori abilitati (art. 40 DSA)	17
7.	Attuazione del DSA e attività nazionali e internazionali	19
8.	Conclusioni	26

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. In quest'ottica, meritano di essere segnalate: (1) le disposizioni che introducono ulteriori requisiti di trasparenza sulle modalità di moderazione dei contenuti da parte delle piattaforme online, (2) le disposizioni sull'accesso dei cittadini a sistemi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, (3) le norme relative al riconoscimento dello status di segnalatore attendibile e agli obblighi di trasparenza a carico dei 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 Platform* -VLOP) e motori di ricerca online di dimensioni molto grandi (*Very Large Online Search Engine* - VLOSE) sono sottoposti a controlli aggiuntivi, in particolare in relazione agli obblighi di valutazione e di attenuazione dei rischi sistemici e ad obblighi rafforzati per ciò che riguarda la trasparenza.

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 VLOP e le VLOSE, dalla Commissione europea.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, "AGCOM" o "Autorità") 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 (cd. "Decreto Caivano").

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, ivi inclusa un'indicazione sui relativi seguiti, oltre a informazioni più specifiche su numero e 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 (di seguito, anche "il Comitato").

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 2025, secondo 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 (par. 7).

2. Reclami (Art. 53 DSA)

Introduzione

L'art. 53 del Regolamento DSA riconosce ai destinatari di un servizio intermediario o a organismi, organizzazioni e associazioni rappresentative dei diritti degli utenti, il diritto di presentare reclami nei riguardi di fornitori di servizi intermediari, per violazioni degli obblighi del Regolamento, al Coordinatore dello Stato membro in cui il destinatario è stabilito o ubicato. Il DSC, valutato il reclamo, lo trasmette al DSC dello Stato in cui il fornitore interessato è stabilito, 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.

Laddove l'Autorità, a seguito di una prima valutazione della segnalazione, ritenga necessario acquisire ulteriori informazioni in merito alla stessa, provvede a richiedere al segnalante un'integrazione delle informazioni fornite.

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 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 2025

Nel 2025, l'Autorità ha ricevuto circa 170 reclami afferenti a presunte violazioni del DSA e prevalentemente aventi ad oggetto: i) misure assunte dall'intermediario che appaiono sproporzionate rispetto ai diritti e agli interessi legittimi del segnalante (art. 14 (4) DSA); ii) la mancata o non adeguata comunicazione delle motivazioni in caso di adozione di misure di sospensione o limitazione dell'account (art. 17 DSA); iii) 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). Tra i reclami ricevuti, inoltre, ci sono stati anche 16 casi in cui destinatari di servizi intermediari hanno lamentato l'inottemperanza della piattaforma alle decisioni assunte dagli organismi preposti in sede di risoluzione extragiudiziale delle controversie (*infra*).

In tutti i casi predetti, i reclami hanno riguardato piattaforme con sede di stabilimento al di fuori dell'Italia.

L'Autorità, in qualità di DSC di destinazione, ha svolto una valutazione dei reclami ricevuti e, ove ne ricorrero i presupposti, ha provveduto a inoltrare i reclami al DSC di stabilimento competente assieme a una sintesi in lingua inglese di ciascun reclamo ricevuto corredata da un parere preliminare.

In particolare, con riferimento ai reclami ricevuti nel corso del 2025, a seguito dell'analisi preliminare svolta da AGCOM, 38 reclami sono stati trasmessi al DSC competente, di cui 34 al DSC irlandese, 3 reclami al DSC olandese e 1 reclamo è stato trasmesso al DSC lussemburghese (vedasi tabella seguente).

Con riferimento ad uno dei reclami inoltrati al DSC irlandese (Coimisiún na Meán - CnaM), si rappresenta che questo, avendo ritenuto fondato il parere trasmesso da AGCOM, ha provveduto a trasmettere lo stesso alla Commissione europea per i seguiti di competenza. Per gli altri reclami non si è ricevuto un riscontro sugli esiti di lavorazione da parte del DSC competente e, quindi, essi risultano in lavorazione.

La restante parte dei reclami è stata archiviata perché ritenuta inammissibile per difetto di informazioni essenziali o infondata.

DSC di stabilimento di un altro Stato membro	Numero di reclami trasmessi
Coimisiún na Meán - Irlanda	34
Authority for Consumers and Markets – Paesi Bassi	3
Autorité de la concurrence Autorità garante - Lussemburgo	1

AGCOM in qualità di DSC di destinazione, dopo l'inoltro del reclamo al DSC di stabilimento competente, ha operato da punto di contatto tra quest'ultimo e il reclamante, comunicando, ove ricevuta, la presa in carico del reclamo.

Dei 38 reclami inoltrati, in nessun caso si è allo stato registrato un esito definitivo.

Al riguardo si osserva che l'attuale impostazione – in assenza di termini massimi di gestione dei reclami omogenei tra gli Stati membri – denota delle criticità che rischiano di compromettere l'effettività del sistema di tutele riconosciuto ai destinatari del servizio.

Nei casi riguardanti presunte sospensioni o blocchi dell'*account*, una gestione prolungata del reclamo può tradursi, di fatto, nel protrarsi della misura restrittiva, impedendo l'esercizio dell'attività economica e causando potenzialmente un significativo pregiudizio economico.

Inoltre, ritardi eccessivi potrebbero determinare disparità nel livello di tutela garantito agli utenti delle piattaforme nazionali rispetto a quelli che si avvalgono di servizi transfrontalieri, con conseguenti rischi di trattamento diseguale.

AGCOM si riserva un approfondimento nel corso del 2026 per indagare le ragioni delle criticità di questo processo al fine di rafforzare il quadro delle garanzie procedurali e a migliorare l'efficacia complessiva e la credibilità del meccanismo di gestione dei reclami.

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

Introduzione

L'art. 9 del Regolamento DSA definisce gli obblighi dei prestatori di servizi intermediari ove siano destinatari da parte delle autorità giudiziarie o amministrative nazionali competenti di un ordine di agire contro i contenuti illegali. In tal caso, il prestatore è tenuto a informare senza indebito ritardo l'autorità che ha adottato l'ordine (o altra autorità specificata nell'ordine) del seguito dato all'ordine, specificando se e quando sia intervenuto.

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.

Sia l'articolo 9 che l'articolo 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.

Inoltre, entrambe le disposizioni recano condizioni contenutistiche minime per gli ordini emessi da autorità nazionali e stabiliscono che l'autorità emittente, o un'altra autorità specificata se indicata nell'ordine, debbano condividere l'ordine e qualsiasi informazione relativa alla sua attuazione, in primo luogo con il DSC dello Stato membro dell'autorità emittente, che successivamente lo trasmette a tutti gli altri DSC.

Nel corso del 2025 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, l'Autorità ha avviato attività di informazione e cooperazione con le autorità amministrative e giudiziarie finalizzate alla sottoscrizione di protocolli di intesa. Per il periodo di riferimento le attività sono ancora in corso.

Come autorità amministrativa competente, AGCOM ha adottato 2 ordini ai sensi dell'articolo 9 del DSA e 4 ordini ai sensi dell'articolo 10 del DSA.

In riferimento all'articolo 9 del DSA, l'Autorità ha adottato due ordini, rispettivamente nei confronti di Cloudflare Inc. e Microsoft Ireland Operations Limited (per il motore di ricerca Bing), a norma del combinato disposto degli articoli 2 della legge 14 luglio 2023, n. 93 (Legge antipirateria) e 9 del Regolamento sui servizi digitali (delibere nn. 49/25/CONS e 50/25/CONS).

Nel dettaglio, nel primo caso è stato 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 alla delibera n. 49/25/CONS) o comunque di adottare le misure tecnologiche e organizzative necessarie per rendere non fruibili da parte degli utilizzatori finali i contenuti diffusi abusivamente. Cloudflare non ha ottemperato all'ordine né ha comunicato il seguito dato.

Pertanto, l'Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio per inottemperanza all'ordine, conclusosi con l'adozione di un'ordinanza ingiunzione (delibera n. 333/25/CONS) e ha informato ANACOM, DSC competente in ragione della nomina del rappresentante legale di Cloudflare in Portogallo, della violazione dell'articolo 9, paragrafo 1, per i seguiti di competenza.

Nel secondo caso l'Autorità ha ordinato a Microsoft 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 dell'Autorità. Microsoft ha ottemperato all'ordine dell'Autorità, comunicando prontamente anche il seguito dato, a norma del paragrafo 1 dell'articolo 9.

Entrambi gli ordini sono stati trasmessi agli altri DSC tramite AGORA.

Inoltre, si riporta che il 30 luglio 2025 è stato modificato il Regolamento AGCOM in materia di tutela del diritto d'autore online di cui alla delibera n. 680/13/CONS (delibera n. 209/25/CONS), tra l'altro, in recepimento delle prescrizioni previste dal DSA. Con tali modifiche, entrate in vigore il 15 settembre 2025, è stato recepito l'articolo 9 del DSA, introducendo l'obbligo per i prestatori di servizi di informare l'Autorità sul seguito dato all'ordine. Gli ordini sono ora trasmessi nella lingua scelta dal prestatore e, per le segnalazioni effettuate tramite la piattaforma Piracy Shield, la comunicazione è inviata — per i prestatori non stabiliti in Italia e non accreditati alla piattaforma — ai loro punti di contatto o rappresentanti legali designati ai sensi degli articoli 11 e 13 del DSA. Tutti gli altri requisiti previsti dall'articolo 9 erano già previsti dal Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore online prima dell'adozione del DSA. Dal 15 settembre al 31 dicembre 2025 sono stati adottati 61 ordini, che comprendono sia quelli adottati nei confronti dei mere conduit sia di Google.

Con riferimento alle richieste di informazioni ai sensi dell'articolo 10, l'Autorità ha adottato 4 ordini, rispettivamente nei confronti di Google Ireland Limited (Google App store), Cloudflare Inc. e OVH SAS, volti a identificare il soggetto afferente a un'applicazione IPTV che distribuiva illegalmente opere audiovisive trasmesse in diretta. Un altro ordine è stato rivolto a Meta Platforms Ireland Limited in materia di tutela dei minori in applicazione della normativa nazionale ex art. 13-bis del Decreto Caivano.

In merito ai suddetti ordini si rileva che Cloudflare Inc. non ha fornito le informazioni richieste, osservando che si tratta di un prestatore di servizi intermediari non stabilito in Europa e richiedendo di applicare, in luogo del DSA, la normativa americana (ad esempio il Trattato di mutua assistenza giudiziaria MLAT).

Google e OVH hanno dato riscontro alle predette richieste, benché OVH abbia riscontrato una volta decorsi i termini posti.

Infine, per quanto riguarda la richiesta di informazioni rivolta a Meta, relativamente alla piattaforma online Facebook, si osserva che tale soggetto ha sostenuto che l'articolo 10 del DSA non conferirebbe ad AGCOM poteri di avviare un procedimento nei riguardi della società, incluso l'invio di richieste di informazioni afferenti al destinatario di un proprio servizio. Al riguardo, si segnala che, non avendo Meta fornito le informazioni richieste, è stato avviato un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 1, comma 30, della legge 249/97, attualmente in corso.

Tutte le richieste di informazioni e i relativi seguiti sono stati comunicati agli altri DSC tramite AGORA.

Mette conto qui segnalare altresì che AGCOM è stata posta a conoscenza da parte della CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa, autorità nazionale di regolazione del mercato finanziario) di una comunicazione che la stessa ha indirizzato a Meta per avviare un dialogo sul tema della prevenzione e del contrasto dei c.d. *financial scams* e in particolare iniziative pubblicitarie relative alla prestazione o offerta di servizi di investimento/prodotti finanziari in violazione delle normative di settore vigenti in Italia e per concordare le modalità di invio di richieste di informazioni integranti a tutti gli effetti ordini ai sensi dell'articolo 10 del DSA. Ad esito di tale condivisione, sono stati avviati contatti ai fini della predisposizione di un protocollo d'intesa fra CONSOB e AGCOM in qualità di DSC, posto che alla prima l'ordinamento nazionale conferisce competenze di adottare ordini nei confronti dei prestatori intermediari che configurano a tutti gli effetti ordini ai sensi dell'articolo 9 DSA.

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 dell'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 2025

Nel corso del 2025, l'Autorità ha proseguito le attività connesse alla certificazione degli ODS. In particolare, con la delibera n. 107/25/CONS, AGCOM ha integrato la certificazione della società ADR Center S.r.l., primo organismo certificato ai sensi dell'art. 21 del DSA (delibera n. 501/24/CONS), prevedendo che fosse abilitata a risolvere le controversie, oltre che in lingua

italiana e inglese, anche in bulgaro, croato, olandese, francese, tedesco, greco, ungherese, lettone, lituano, polacco, portoghese, rumeno, slovacco e spagnolo.

ADR Center S.r.l. ha avviato le proprie attività a dicembre 2024. In adempimento agli obblighi di rendicontazione previsti dal Regolamento di procedura, ADR ha presentato la prima relazione annuale sulle attività svolte specificando il numero di controversie ricevute, le informazioni sugli esiti di tali controversie, il tempo medio necessario per risolverle e le eventuali carenze o difficoltà incontrate. ADR Center ha riportato di aver gestito, nel periodo 18 dicembre 2024 – 31 dicembre 2025, 2.766 controversie, con un passaggio da meno di 100 casi nel primo trimestre del 2025 a circa 1.700 reclami concentrati tra settembre e novembre dello stesso anno. Tale crescita è attribuibile all'aumento della consapevolezza degli utenti e delle organizzazioni rappresentative rispetto agli strumenti ODS. La distribuzione delle controversie conferma la prevalenza dei reclami relativi alla sospensione o chiusura degli account (1.621 casi, pari al 58,6%), seguiti dalle controversie sulle azioni che incidono sui contenuti (quali ad esempio, riduzione della visibilità), sulla rimozione dei contenuti, sui presunti contenuti illegali (quali ad esempio, incitazione all'odio, violazione delle norme sui minori, ecc.) e sulla sospensione della monetizzazione. Le piattaforme più frequentemente coinvolte risultano essere i servizi del gruppo Meta, seguiti da Snapchat, dai servizi Google, dal gruppo Hinge, nonché da vari marketplace e piattaforme di intrattenimento. A livello geografico, la maggior parte dei casi risulta provenire da Italia, Francia, Polonia, Germania e Spagna, che complessivamente rappresentano oltre i due terzi delle controversie gestite. Nell'83,7% delle decisioni, l'ODS ha deciso l'annullamento totale o parziale delle misure adottate dalle piattaforme, e solo nel 7,6% dei casi la decisione della piattaforma è stata confermata. Emerge tuttavia una criticità dovuta ai numerosi casi in cui le piattaforme non hanno attuato, o hanno attuato solo parzialmente, le decisioni dell'ODS. Il sondaggio condotto da ADR Center alla fine del 2025 conferma questa tendenza: una parte rilevante degli utenti segnala l'assenza di attuazione della decisione, percepita come la principale fonte di insoddisfazione.

L'assenza di effetti vincolanti delle decisioni ODS appare costituire, dunque, un limite significativo all'efficacia del meccanismo previsto dall'articolo 21 del DSA. Una parte degli utenti che hanno visto non rispettate le decisioni assunte dall'ODS ha formulato reclami presso AGCOM ai sensi dell'art. 53 del DSA.

Di conseguenza, si è riscontrato un incremento delle segnalazioni ricevute dall'Autorità vertenti sulla mancata ottemperanza da parte delle piattaforme delle decisioni assunte dagli ODS.¹ Il DSA non consente di imporre il rispetto delle decisioni, tuttavia, nell'ambito del coordinamento comunitario, utile per individuare soluzioni condivise a problemi operativi sorti nel confronto tra ODS e piattaforme, si sta monitorando la problematica al fine di valutare l'effettiva necessità di futuri meccanismi di *enforcement* che possano rendere efficace l'attuazione delle tutele previste dall'art. 21 DSA. Tale previsione, infatti, da un lato, per *ratio* dichiarata tende a incentivare il ricorso agli ODS anche in relazione alla sua funzione deflattiva del contenzioso

¹ Al riguardo, nel 2025 ha preso avvio un confronto tra i DSC per definire raccomandazioni di *best practice* rivolte a piattaforme online e ODS per agevolare l'interazione tra le parti su tematiche operative connesse alla risoluzione extragiudiziale delle controversie e all'esecuzione dei relativi esiti.

giurisdizionale, d'altro lato, non prevede alcuno strumento di *enforcement* delle relative decisioni, ma anzi esplicitamente afferma che il ricorso agli ODS non esclude né pregiudica quello giurisdizionale.

Per quel che concerne il mancato seguito dato da alcune piattaforme (principalmente META) alle decisioni degli ODR, AGCOM si riserva un approfondimento nel corso del 2026 per indagare le ragioni delle criticità di questo processo, che al momento non sembra apportare alcuna efficienza, ma semmai amplia lo spettro dei reclami.

5. Segnalatori attendibili (art. 22 DSA)

Introduzione

L'art. 22 del Regolamento DSA ha istituito la figura del segnalatore attendibile, il quale, ad esito di monitoraggio sulle piattaforme online, ha facoltà di riconoscere, individuare e segnalare contenuti potenzialmente illegali: in tal caso i fornitori di piattaforme sono tenuti 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 2025

Nel corso del 2025, AGCOM ha ricevuto complessivamente 16 (sedici) istanze di riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile. Al 31 dicembre 2025, sei istanze risultavano archiviate e, conseguentemente, la qualifica è stata conferita a dieci soggetti richiedenti, prevalentemente attivi nel contrasto alle violazioni della protezione dei dati, della privacy e condivisione non consensuale di materiale, dei diritti di proprietà intellettuale e di altri diritti commerciali, di truffe e frodi²

² Si veda l'elenco dei segnalatori attendibili disponibile sul sito web dell'Autorità al seguente link: <https://www.agcom.it/sites/default/files/media/allegato/2026/elenco%20segnalatori%20attendibili%20ex%20art.%2022%20DSA.pdf>

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 di dimensioni molto grandi (VLOP) e dei motori di ricerca di dimensioni molto grandi (VLOSE). 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 origine. In tale ultimo caso, il DSA prevede che il DSC di origine 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.

Come previsto dal paragrafo 13 dell'art. 40, la Commissione europea ha adottato in data 1° luglio 2025 il Regolamento delegato (UE) 2025/2050 (c.d. "Atto delegato"), entrato in vigore il 29 ottobre 2025, che integra il DSA stabilendo le condizioni tecniche e le procedure alle quali i fornitori di piattaforme online di dimensioni molto grandi e di motori di ricerca online di dimensioni molto grandi devono condividere i dati con ricercatori abilitati. Inoltre, è stato lanciato il portale di accesso ai dati DSA come punto centrale per la presentazione delle domande e per la comunicazione operativa relativa all'accesso ai dati, cd. "DSA Data Access Portal".

L'Atto delegato stabilisce: a) le condizioni tecniche per lo sviluppo e il funzionamento del DSA Data Access Portal per la presentazione della domanda, b) le procedure e le condizioni tecniche per la gestione del processo di accesso ai dati da parte dei Coordinatori dei servizi digitali e dei fornitori di dati; c) i requisiti per la formulazione delle richieste motivate e la valutazione delle relative richieste di modifica; d) le condizioni tecniche per la fornitura di accesso ai dati da parte di VLOP/VLOSE.

Attività svolta nel 2025

Nel 2025 non sono pervenute all'AGCOM richieste di accesso da parte di ricercatori stabiliti in Italia.

All'interno delle attività preparatorie per l'applicazione dell'art. 40, inoltre, AGCOM ha partecipato nel 2025, insieme con altri DSC, ad una seconda fase di sperimentazione organizzata dalla Commissione europea (Pilot) per testare le procedure di accreditamento dei ricercatori interessati all'accesso ai dati di VLOP/VLOSE.

I Coordinatori dei servizi digitali, inclusa 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 al fine di armonizzare le procedure di valutazione delle richieste dei ricercatori e a garantire un processo di verifica fluido.

AGCOM ha predisposto sul proprio sito *web* istituzionale una pagina tematica sulla procedura di presentazione delle domande e ha istituito un punto di contatto per supportare i ricercatori italiani nell'utilizzo del Portale di Accesso ai Dati DSA.³

³ Pagina web disponibile al link: <https://www.agcom.it/accesso-ai-dati-ricercatori-abilitati-art-40-dsa>

7. Attuazione del DSA e attività nazionali e internazionali

Introduzione

Nel 2025, i DSC e le altre autorità competenti hanno intrapreso una serie di attività di contrasto alle condotte e contenuti illegali online, integrate da varie iniziative internazionali e nazionali, sia formali che informali, volte a favorire la conformità, rafforzare la cooperazione e garantire l'efficace attuazione del DSA. Tali attività hanno integrato le azioni di enforcement e contribuito ad accrescere la consapevolezza, rafforzare le capacità e promuovere la trasparenza nell'ecosistema digitale. Esse hanno inoltre incluso la gestione quotidiana delle richieste di chiarimenti e informazioni da parte di destinatari del servizio o prestatori di servizi intermediari, le attività di coordinamento interno e la preparazione di materiali a supporto delle attività a livello nazionale ed europeo.

Inoltre, nel corso del 2025, AGCOM ha risposto a questionari tematici e a richieste di informazioni provenienti da altri DSC e dalla Commissione europea, fornendo anche contributi pertinenti al *Digital Services Act*.

Attività in ambito nazionale nel 2025

- Tutela dei minori

AGCOM ha avviato specifiche attività relative al settore della tutela dei minori.

La prima ha riguardato i lavori di avvio delle attività di sperimentazione della nuova applicazione per la verifica dell'età dei minori per l'accesso alle piattaforme online che ospitano contenuti che possono gravemente danneggiare i minori. Si tratta di una delle novità più importanti introdotte dal *Digital Services Act* che, all'articolo 28 ha stabilito l'obbligo in capo alle piattaforme online di rispettare i diritti fondamentali degli utenti online, in particolar modo quelli dei minori. In tale ambito, l'articolo 28 prevede che le piattaforme online garantiscano nei propri servizi un livello elevato di tutela della vita privata, di sicurezza e di protezione per gli utenti più giovani. A tal fine, la Commissione europea sta procedendo a realizzare un'applicazione di "age verification", destinata a fornire una prima attuazione nell'immediato di tale previsione, in attesa dell'entrata in vigore del Portafoglio di identità digitale dell'UE, prevista per la fine del 2026, ai sensi del Regolamento (UE) 2024/1183.

Sulla base delle proprie competenze in materia di tutela dei minori, nonché in qualità di DSC, AGCOM è stata dunque chiamata, insieme ad altri 5 DSC, a fornire il proprio contributo per la sperimentazione dell'app, con l'obiettivo di una rapida adozione a regime delle soluzioni tecnologiche condivise a livello europeo.

Più in dettaglio nel 2025 sono stati avviati i lavori di implementazione di un'applicazione di *age verification* italiana. L'applicazione, basata sulla stessa tecnologia prevista per il Portafoglio UE, consentirà ai fornitori di servizi online di verificare se gli utenti hanno 18 anni o più, senza compromettere la loro privacy, rafforzando ulteriormente la protezione dei minori online. L'obiettivo del progetto è sviluppare, entro la fine del 2026, una soluzione di verifica dell'età armonizzata a livello UE e rispettosa della privacy, che includa un'applicazione *open source white-label*. Attraverso tale applicazione gli utenti potranno richiedere l'attestazione digitale della maggiore età ("prova dell'età") a soggetti terzi certificati (es. fornitori di identità digitale). La prova dell'età, che non contiene informazioni circa l'identità dell'utente, sarà memorizzata esclusivamente all'interno del dispositivo su cui è installata l'applicazione. Quando l'utente accede a siti o piattaforme riservati agli adulti, questi invieranno una richiesta di verifica dell'età e tramite la stessa applicazione (ad esempio inquadrando il QR code mostrato dal sito o piattaforma) l'utente potrà inviare direttamente la "prova dell'età" in forma anonima.

La seconda linea di attività ha riguardato l'esercizio dei nuovi poteri attribuiti ad AGCOM in materia di tutela dei minori online sulla scorta di un quadro normativo pienamente allineato al dettato del menzionato articolo 28 del DSA.

In tale contesto, a seguito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 9/24/CONS e dell'interlocuzione con la Commissione europea nell'ambito della procedura TRIS ex direttiva (UE) 2015/1535, AGCOM ha adottato la delibera n. 96/25/CONS, attuativa dell'articolo 13-bis del c.d. Decreto Caivano. Il provvedimento ha definito le modalità tecniche e procedurali per la verifica della maggiore età degli utenti da parte dei siti web e delle piattaforme di video sharing che diffondono contenuti pornografici in Italia, al fine di dare concreta attuazione al divieto di accesso dei minori a tali contenuti.

La disciplina attribuisce inoltre ad AGCOM specifici poteri di vigilanza ed enforcement, inclusa la possibilità di avviare procedimenti nei confronti dei servizi privi di adeguati sistemi di *age verification* e, in caso di persistente inadempimento, di adottare misure di blocco del servizio fino al ripristino delle condizioni di conformità.

In linea con tale quadro regolatorio, l'Autorità ha predisposto una prima lista dei soggetti interessati e, a decorrere dal novembre 2025, ha avviato interlocuzioni e attività istruttorie nei confronti di piattaforme stabilite sia in Italia sia in altri Stati membri e Paesi terzi extra UE, distinguendo tra servizi già dotati di sistemi di verifica dell'età – oggetto di verifiche tecniche di compliance – e servizi totalmente privi di tali strumenti, nei confronti dei quali sono stati avviati i primi procedimenti di *enforcement*.

L'attività in esecuzione della menzionata normativa nazionale si è svolta in maniera strettamente integrata con l'azione coordinata per l'applicazione dell'art. 28 alle piattaforme che diffondono contenuti pornografici, condotta con gli altri DSC e la Commissione in seno ad una dedicata *task force* all'interno del WG6 (*Protection of minors*) istituito dal Comitato europeo per i servizi digitali (*infra*).

- Attività di comunicazione in materia di DSA

AGCOM, inoltre, ha avviato delle azioni volte a un maggiore coinvolgimento della società civile con iniziative mirate a diffondere una maggiore consapevolezza dei diritti dei destinatari di servizi intermediari.

In tal senso, AGCOM ha aderito alle campagne di comunicazione lanciate dalla Commissione europea assieme alla Rete degli Esperti di Comunicazione nell'ambito del gruppo di lavoro "WG 2 – Working together" (*infra*), per sensibilizzare gli utenti dei servizi digitali sui pericoli connessi all'utilizzo di servizi online e diffondere la conoscenza sugli strumenti che il DSA offre loro. In particolare, tra novembre e dicembre 2025, è stata lanciata una campagna di prevenzione sulle truffe online per sensibilizzare gli utenti sull'uso del meccanismo di "notice and action" del DSA. La campagna è stata diffusa nel periodo prenatalizio, caratterizzato da una particolare intensità degli acquisti online, ponendo particolare attenzione alle principali forme di "shopping scam"— *fake shops*, mancata consegna, contraffazioni e truffe sugli affitti brevi — per rafforzare la capacità degli utenti di riconoscere e segnalare contenuti fraudolenti.⁴ A livello nazionale, la campagna di comunicazione è stata veicolata sui principali canali social come LinkedIn, Instagram e Facebook e ne è stata data notizia sul sito web istituzionale dell'Autorità.

- Mappatura dei soggetti rientranti nel perimetro di applicazione del DSA

Infine, nel corso del 2025 sono state avviate iniziative finalizzate all'implementazione della mappatura dei soggetti rientranti nel perimetro di applicazione del DSA, al fine di garantire la piena operatività di AGCOM nella sua veste di DSC. Le attività impostate si articolano su diversi fronti, ivi inclusi il consolidamento del supporto tecnico-scientifico di Istat nell'integrazione della classificazione ATECO. Parallelamente, è stata avviata un'attività di ricognizione e analisi delle banche dati dei prestatori di servizi intermediari più rilevanti, ai fini delle definizioni del DSA. Queste attività di approfondimento sono state accompagnate da interlocuzioni con Autorità competenti ed organismi specializzati, per acquisire *expertise* che garantiscano solidità metodologica e conoscenza granulare del settore in costante evoluzione in cui operano i prestatori destinatari degli obblighi previsti dal DSA.

Attività internazionali

Nel 2025, l'AGCOM ha ulteriormente rafforzato il proprio ruolo quale DSC per l'Italia anche nell'ambito del quadro di cooperazione europea istituito dal DSA e delle relazioni internazionali. Nel periodo di riferimento, i DSC e la Commissione europea hanno proseguito il processo di consolidamento di *best practice* e di affinamento dei meccanismi di cooperazione su cui si fonda l'attività del Comitato europeo per i servizi digitali (anche il "Comitato"), al quale l'Autorità ha contribuito attivamente attraverso la partecipazione alle riunioni plenarie e ai gruppi di lavoro, nonché mediante attività preparatorie e di coordinamento a livello nazionale.

⁴ <https://www.agcom.it/comunicazione/avvisi/truffe-online-come-difendersi>

In ambito internazionale, AGCOM ha attivamente promosso la conoscenza del DSA e lo scambio di best practice in materia di regolamentazione e vigilanza su servizi e piattaforme digitali in diversi contesti istituzionali di cooperazione bilaterale e multilaterale. In particolare, tenuto conto della sua duplice veste di DSC e autorità nazionale di regolamentazione dei media, l'impegno di AGCOM si è tradotto soprattutto nella promozione di un efficace coordinamento tra il DSA e le discipline settoriali dei media (EMFA, direttiva SMAV, TTPA) con un'attenzione particolare ai temi della disinformazione online, della protezione dei minori e dell'integrità dei processi elettorali nell'ambito degli organismi europei ed extra-europei a cui AGCOM partecipa: il Comitato europeo dei servizi di media istituito ai sensi dello *European Media Freedom Act* (EMFA), il *DMA High Level Group*, la piattaforma EPRA (*European Platform Of Regulatory Authorities*), il *Mediterranean Regulatory Authorities Network*. In ambito UNESCO, AGCOM ha attivamente contribuito al *Global Forum of Networks*⁵ e partecipato all'organizzazione della *Global Conference on the Governance of Digital Platforms*, che promuove una regolamentazione delle piattaforme online sistemica e orientata ai diritti fondamentali, in coerenza con i principi e l'approccio che informano il DSA. Infine, è proseguita la cooperazione nell'ambito di progetto di gemellaggio amministrativo (meglio noto con il nome di "Twinning") con il regolatore dei media ucraino che 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.

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".

Comitato europeo per i servizi digitali

Il Comitato europeo per i servizi digitali (il "Comitato") mira a contribuire alla creazione di un ambiente online sicuro, prevedibile e affidabile, che promuova l'innovazione garantendo al contempo la tutela dei diritti fondamentali. Attraverso il Comitato, la Commissione europea e i Coordinatori dei servizi digitali collaborano come un sistema coeso, adottando un approccio europeo all'attuazione del DSA. Il Comitato svolge pertanto un ruolo essenziale nel garantire un'applicazione coerente del regolamento in tutta l'Unione europea, a beneficio dei cittadini, della società e dell'economia.

Il Comitato rappresenta la sede di confronto su tutte le questioni rilevanti relative all'applicazione del DSA. Una cooperazione e un coordinamento stretti e basati sulla fiducia, che tengano conto dell'impatto specifico dei servizi intermediari nei singoli Stati membri, sono fondamentali per assicurare un'applicazione efficace e coerente del DSA nell'Unione europea.

⁵ <https://www.unesco.org/en/internet-trust/building-network-networks>

Per i DSC che partecipano al Comitato, è essenziale contribuire attivamente a tale processo. I membri supportano, consigliano e assistono la Commissione europea e gli altri DSC nello svolgimento dei compiti di vigilanza, condividendo competenze ed esperienze, consultando esperti esterni ove necessario e contribuendo all'analisi delle questioni emergenti nel mercato digitale.

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 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.

Nel 2025, il Comitato ha tenuto 6 riunioni plenarie e 3 riunioni *ad hoc*, dedicate a priorità operative chiave, tra cui la tutela dei minori online (in particolare i sistemi di verifica dell'età), la mitigazione dei rischi sistemici — soprattutto in relazione ai processi elettorali — e il rafforzamento dei meccanismi di cooperazione e delle azioni di *enforcement* coordinate tra i DSC.⁶

L'AGCOM ha partecipato a tutte le riunioni del Comitato, assicurando un supporto strutturato alle sue attività, anche attraverso attività preparatorie con la Commissione europea, l'analisi della documentazione e la predisposizione di note di intervento.

Il programma di lavoro 2025–2026 ha confermato gli otto gruppi di lavoro (Working Group – WG) tematici istituiti nell'anno precedente.⁷, ossia: "WG1 – Horizontal and legal issues", "WG 2 – Working together", "WG 3 – Content moderation and data access", "WG 4 – Integrity of the information space", "WG 5 – Consumers and online marketplaces", "WG 6 – Protection of minors", "WG 7 – Orders and criminal issues" e "WG 8 – IT Issues":

In tale contesto, AGCOM ricopre il ruolo di Vice-Chair del WG1 – Horizontal and Legal Issues, deputato a fornire una panoramica delle principali tematiche di settore e dei profili giuridici, AGCOM ha contribuito attivamente a garantire una supervisione coerente per l'applicazione del DSA, prestando attenzione all'analisi di casi studio ed esempi concreti. In particolare, l'Autorità si è occupata di tematiche che richiedono un monitoraggio costante ed un continuo aggiornamento regolamentare, quali la qualificazione dei destinatari degli obblighi DSA, i criteri per l'individuazione del Paese di stabilimento e la perimetrazione delle funzionalità dei servizi di intermediazione.

Nella seconda metà dell'anno, sono stati avviati approfondimenti specifici, allo stato in corso, in tema di "caratteristiche minori e accessorie" dei servizi di intermediazione e di valutazione delle nozioni di servizio, prestatore e stabilimento principale, ciascuno affidato a un team redazionale

⁶ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-board> - European Board for Digital Services

⁷ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-board-working-groups>

ad hoc. Le attività di studio avranno per esito la redazione di un documento, che integrerà la descrizione dei concetti chiave con analisi basate sulla prassi ed orientamenti accademico-dottrinali, e sarà sottoposto all'approvazione del WG1 e del Comitato. L'elaborato manterrà una natura dinamica e sarà soggetto a revisioni periodiche per recepire l'evoluzione del dibattito e i futuri indirizzi istituzionali e giurisprudenziali. AGCOM è impegnata come co-responsabile/co-lead del tema sulle caratteristiche minori e accessorie.

Nel complesso, AGCOM ha impegnato circa 35 dipendenti che a vario titolo supportano le attività dei WG e del Comitato. Tale impegno ha riguardato anche la partecipazione alle attività di formazione (*DSCtraining*) organizzate dalla Commissione per un numero selezionato di esperti nazionali dedicati all'enforcement del DSA.

AGCOM ha svolto un ruolo particolarmente attivo in ambiti di elevata priorità regolatoria, tra cui la tutela dei minori online. In tale contesto, ha contribuito alla predisposizione delle Commission Guidelines under Article 28(1) del DSA⁸ che stabiliscono un elenco non esaustivo di misure proporzionate e adeguate a proteggere i minori dai rischi online. In particolare, AGCOM ha partecipato, sia come DSC che come Autorità amministrativa competente, sottolineando l'importanza dell'adozione di misure proporzionate e adeguate a proteggere i minori dai rischi online quali l'adescamento, i contenuti nocivi, i comportamenti problematici e che creano dipendenza, nonché il bullismo online e le pratiche commerciali dannose.

Inoltre, AGCOM ha partecipato alla prima azione coordinata del Comitato relativa alle piattaforme che rendono accessibili contenuti pornografici ai minori, apportando una specifica expertise derivante dall'applicazione del plesso normativo nazionale che impone ai servizi che diffondono contenuti pornografici in Italia l'adozione di sistemi di age verification che rispettino le regole tecniche e di processo individuate da AGCOM con apposita delibera. L'Autorità ha inoltre preso parte alla fase pilota dell'EU Age Verification Blueprint, insieme a un gruppo selezionato di Stati membri.

Le attività del Comitato nel periodo di riferimento segnano il passaggio ad una fase più operativa dell'attuazione del DSA. Tra i principali risultati si annoverano il supporto alla conversione in codici di condotta vincolanti, ai sensi dell'articolo 45 del DSA, degli impegni volontari di contrasto alla disinformazione online e al linguaggio d'odio sottoscritti dai principali attori dell'ambiente online, tra cui VLOP e VLOSE, recati rispettivamente dal *Code of Practice on Disinformation*⁹ e dal *Code of Conduct on Countering Illegal Hate Speech Online*¹⁰. Inoltre, AGCOM ha partecipato attivamente al processo di adozione dei pareri del Board e di adozione dell'Atto delegato in materia di accesso ai dati per i ricercatori abilitati ai sensi dell'articolo 40 del DSA.

Il Comitato ha altresì rafforzato il proprio contributo alla tutela dell'integrità dei processi elettorali, aggiornando l'*Election Toolkit* – un insieme di *best practice* e linee guida dell'Unione

⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/commission-publishes-guidelines-protection-minors>

⁹ https://commission.europa.eu/topics/countering-information-manipulation/strengthened-eu-code-practice-disinformation_it

¹⁰ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/code-conduct-countering-illegal-hate-speech-online>

Europea per supportare le istituzioni europee e le autorità nazionali preposte a garantire l'osservanza delle misure di mitigazione dei rischi sistemici relativi all'integrità dei processi elettorali e democratici. AGCOM ha contribuito alla definizione e attuazione di questo strumentario nell'ambito del gruppo di lavoro del Comitato preposto. Parallelamente, ha partecipato alle attività del Comitato volte a garantire un supporto operativo all'attività nazionale dei DSC attraverso la definizione di una base comune per i report annuali ai sensi dell'articolo 55 del DSA e la promozione dello scambio di *best practice* in materia di gestione dei reclami e strumenti di enforcement (articoli 9 e 10 del DSA).

Inoltre, il Comitato ha contribuito alle attività di *enforcement* della Commissione europea nei confronti di grandi piattaforme online, tra cui i casi riguardanti X, TikTok, AliExpress e Temu, nonché alla predisposizione del primo rapporto sui rischi sistemici ai sensi dell'articolo 35 del DSA.

Alla luce di tali sviluppi, AGCOM ha contribuito alla definizione delle priorità strategiche per il secondo anno di attività del Comitato. In particolare, l'interconnessione crescente tra regolazione digitale e disciplina dei media — in ambiti quali la tutela dei minori, la disinformazione online e l'integrità dei processi elettorali — è emersa quale priorità centrale. In questo contesto, AGCOM ha promosso un rafforzamento del coordinamento tra il DSA Comitato europeo per i servizi digitali e il Media Board, in linea con l'indirizzo strategico delineato nella Comunicazione della Commissione recante "European Democracy Shield" – la strategia europea adottata per contrastare la disinformazione e le interferenze straniere, proteggendo l'integrità delle elezioni e dei processi democratici.

8. Conclusioni

A conclusione del secondo anno di applicazione del DSA, l'esperienza maturata nel corso del 2025 consente di individuare alcune priorità strategiche per il consolidamento del ruolo di AGCOM quale *Digital Services Coordinator*.

In primo luogo, l'Autorità proseguirà le attività volte al completamento e all'aggiornamento della mappatura dei fornitori di servizi intermediari soggetti al DSA, sviluppando un sistema di monitoraggio stabile e coerente con le funzioni di vigilanza attribuitele nel suo ruolo di DSC. In quest'ottica, resta rilevante la partecipazione ai lavori del WG1, di cui fino ad ora AGCOM è stata *co-chair*, al fine di conseguire, d'intesa con gli altri Stati, una maggiore chiarezza interpretativa su concetti chiave per l'applicazione delle previsioni del Regolamento. Un secondo ambito prioritario riguarda il rafforzamento della cooperazione istituzionale a livello nazionale. I contatti intercorsi nel corso del 2025 con le diverse istituzioni che a vario titolo sono coinvolte nel contrasto dei contenuti illegali online in Italia hanno evidenziato l'opportunità di realizzare forme di cooperazione con le varie autorità di settore, al fine di favorire una più efficace applicazione coordinata del DSA e di promuovere strumenti stabili di cooperazione, non solo attraverso la definizione di protocolli d'intesa ma anche tramite la costituzione di una *task force* per consolidare forme stabili di coordinamento operativo tra le autorità interessate, favorendo una gestione integrata delle problematiche emergenti nel commercio elettronico e una più efficace applicazione delle normative europee e nazionali rilevanti.

Un'altra area in cui l'Autorità intende potenziare il coordinamento a livello nazionale, avviando una cooperazione strutturata con altre istituzioni, è quella relativa ai rischi per i minori e ai rischi derivanti dai processi elettorali. Tali ambiti, infatti, sono particolarmente rilevanti ai fini dell'applicazione dell'art. 28 del DSA e dell'esercizio del ruolo di DSC nelle tornate elettorali in applicazione del quadro regolamentare del DSA e, più in particolare, delle Linee guida della Commissione per l'attenuazione dei rischi sistemici online per le elezioni.

Particolare rilevanza assumerà il confronto con i *Trusted Flagger* in quanto soggetti chiave non solo per la diretta tutela degli utenti destinatari del servizio, ma, più in generale, come strumento di enforcement e monitoraggio.

In quest'ottica, il primo anno di piena applicazione del *framework* sui *Trusted Flagger* ha fatto emergere delle carenze e dei disallineamenti, in termini di risposta tecnica e organizzativa, da parte dei prestatori di servizi rispetto alla priorità giuridica attribuita a tali soggetti dal DSA. Le interlocuzioni avute nel corso dell'ultimo anno hanno evidenziato una serie di potenziali criticità, dovute anche alla carenza di canali tecnici dedicati e colli di bottiglia causati da trattamenti automatizzati che rallentano il flusso di ricezione delle segnalazioni.

Alla luce di tali evidenze, l'Autorità si propone di instaurare una più stretta cooperazione con i *Trusted Flagger* che hanno ottenuto la qualifica nelle diverse aree di competenza, attraverso un confronto sistematico che consenta di ottenere un quadro completo delle problematiche

riscontrate e approfondire le aree di criticità, in particolare sulla efficace trattazione prioritaria delle segnalazioni da parte delle piattaforme.

Inoltre, la competenza specifica dei *Trusted Flagger* e l'esperienza maturata sui diversi fenomeni illegali online rappresentano un elemento prezioso per l'Autorità ai fini di un'azione di monitoraggio sull'evoluzione dell'ecosistema online in Italia. Pertanto, un confronto costante consentirà di acquisire e scambiare informazioni per rendere maggiormente efficace l'applicazione delle disposizioni del DSA.

Infine, la tutela dei minori continuerà a rappresentare una delle principali aree di intervento dell'Autorità. Le attività di vigilanza già avviate proseguiranno nel 2026 avvalendosi anche delle sinergie derivanti dalla parallela attività di vigilanza svolta in applicazione della normativa nazionale in materia di divieto di accesso ai minori a siti web e piattaforme di condivisione di video che diffondono in Italia immagini e video a carattere pornografico. Più in generale, la vigilanza sugli obblighi del DSA in materia di tutela dei minori sarà realizzata mediante un programma di attività che si articolerà in fasi successive e che terrà conto del rischio associato ai diversi servizi intermediari e della diffusione dei servizi stessi tra i minori.

Nel complesso, il 2026 rappresenterà un anno di consolidamento dell'architettura di governance nazionale del DSA, orientato al rafforzamento delle capacità di vigilanza, alla cooperazione istituzionale e alla progressiva maturazione degli strumenti di tutela previsti dal Regolamento.