

DELIBERA N. 128/26/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ VIAGOGO ENTERTAINMENT
INC. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 545, LEGGE 11
DICEMBRE 2016, N. 232 (LEGGE DI BILANCIO 2017)
(CONTESTAZIONE N. 14/26/DS DI -PROC. 83-GC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'11 giugno 2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali (Regolamento sui servizi digitali o DSA);

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”* e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante, *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la legge 11 dicembre 2016, n. 232, recante *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019”* (nel seguito anche la “Legge”), e ss.mm.ii., e in particolare, la modifica apportata dall'art. 6, comma 2, del decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19 coordinato con la legge di conversione 24 aprile 2025, n. 60, recante *“Misure urgenti in favore delle famiglie e delle imprese di agevolazione tariffaria per la fornitura di energia elettrica e gas naturale nonché per la trasparenza delle offerte al dettaglio e il rafforzamento delle sanzioni delle Autorità di vigilanza”*;

VISTO, in particolare, l'art. 1, comma 545, della Legge, secondo il quale *“(a) l'fine di contrastare l'elusione e l'evasione fiscale, nonché di assicurare la tutela dei consumatori e garantire l'ordine pubblico, la vendita o qualsiasi altra forma di collocamento di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da soggetto diverso dai titolari, anche sulla base di apposito contratto o convenzione, dei sistemi per la loro emissione è punita, salvo che il fatto non costituisca reato, con l'inibizione della condotta e con sanzioni amministrative pecuniarie da 5.000 euro a 180.000 euro, nonché, ove la condotta sia effettuata attraverso le reti di comunicazione elettronica, secondo le*

modalità stabilite dal comma 546, con la rimozione dei contenuti, o, nei casi più gravi, con l'oscuramento del sito internet attraverso il quale la violazione è stata posta in essere, fatte salve le azioni risarcitorie [...]";

VISTO il provvedimento dell'Agenzia delle entrate 22 ottobre 2002, recante *"Autorizzazione al rilascio delle carte di attivazione relative a sistemi di emissione di titoli di accesso e di riconoscimento di idoneità di apparecchiature"* pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 258 del 4 novembre 2002 e s.m.i.;

VISTO il Decreto interministeriale 12 marzo 2018 del Ministro dell'Economia e Finanze, recante *"Adozione delle specifiche e regole tecniche attuative in materia di secondary ticketing"* e, in particolare, l'art. 4;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *"Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità"* (di seguito, "Regolamento"), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante *"Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni"*, (di seguito denominato "Regolamento"), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante *"Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"*;

VISTA la nota (prot. Agcom n. 0291592 del 14 novembre 2025), con la quale il Nucleo Speciale Beni e Servizi Gruppo Radiodiffusione Editoria - 2^a Sezione Napoli della Guardia di Finanza (di seguito "Guardia di Finanza") trasmetteva all'Autorità gli esiti di un monitoraggio svolto sulle piattaforme www.viagogo.com e www.stubhub.com avente ad oggetto la messa in vendita di biglietti di eventi relativi ai Giochi Olimpici Invernali Milano-Cortina 2026 ("Milano Cortina"), da tenersi nel mese di febbraio 2026 nonché la successiva nota (prot. Agcom n. 0328003 del 19 dicembre 2025) con cui il medesimo Nucleo trasmetteva all'Autorità un rapporto ad integrazione di quanto già inviato;

VISTO l'atto di contestazione n. 14/26/DSDI - PROC. 83/GC recante *"Contestazione alla società Viagogo Entertainment Inc., per la presunta violazione dell'art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232"* notificato alla Società Viagogo Entertainment Inc., avente sede in 1209 Orange Street, Wilmington, 1980, Delaware, Stati Uniti d'America USA ("Viagogo") e, in particolare, al rappresentante legale di Viagogo in Europa, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento DSA, in data 15 gennaio 2026 (prot. Agcom n. 0012614) e successivamente alla sede legale della Società in data 6 febbraio 2026;

VISTO l'atto di contestazione n. 15/26/DSDI - PROC. 84/MR recante *"Contestazione alla società StubHub Inc., per la presunta violazione dell'art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232"* notificato alla Società StubHub Inc., avente

sede in 1209 Orange Street, Wilmington, 1980, Delaware, Stati Uniti d'America USA ("StubHub") e, in particolare, al rappresentante legale di quest'ultima in Europa, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento DSA, in data 15 gennaio 2026 (prot. Agcom n. 0012614) e successivamente alla sede legale della Società in data 6 febbraio 2026;

VISTA la nota (prot. Agcom n. 0026527 del 27 gennaio 2026) con la quale la Guardia di Finanza comunicava all'Autorità, alla luce del monitoraggio attivo effettuato nelle giornate del 26 e del 27 gennaio 2026 sulle piattaforme www.viagogo.com e www.stubhub.com, che le citate piattaforme avevano *"rimosso integralmente l'intera offerta di eventi riferiti alla manifestazione olimpica, non rendendo più accessibili le pagine individuate e analizzate"* e la successiva nota (prot. Agcom n. 0069745 del 24 febbraio 2026) con la quale lo stesso Nucleo confermava, al termine della manifestazione Milano-Cortina, a seguito dei monitoraggi effettuati nelle date del 9, 11, 16, 18 e 23 febbraio 2026, *"[...] l'avvenuta rimozione delle pagine relative agli annunci di vendita segnalati con la nota a seguito e l'assenza di ulteriori caricamenti di offerte"*.

VISTA la nota (prot. Agcom n. 0031808 del 30 gennaio 2026) con cui Viagogo (in seguito anche la "Società"), rappresentata dallo Studio Legale Portolano Cavallo (d'ora in avanti lo Studio Legale), chiedeva una proroga dei termini per presentare la memoria difensiva di cui all'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la nota (prot. Agcom n. 0056144 del 12 febbraio 2026) con cui veniva concessa la proroga richiesta per presentare memorie difensive fino al termine del 28 febbraio 2026;

VISTA l'istanza di accesso agli atti (prot. Agcom n. 0031808 del 30 gennaio 2026) formulata dalla Società Viagogo;

VISTE le note (prot. Agcom n. 0056171 del 12 febbraio 2026 e prot. Agcom n. 0061502 e n. 0061503 de 17 febbraio 2026) con cui veniva dato riscontro alla menzionata istanza di accesso ai documenti amministrativi;

VISTE le memorie presentate dalla Società (prot. Agcom n. 0075231 del 2 marzo 2026) con cui la stessa chiedeva altresì di essere convocata in audizione al fine di articolare più compiutamente le proprie osservazioni e difese;

VISTA anche la nota integrativa presentata dalla Società VGL Support Services Ireland Limited (prot. Agcom n. 075226 del 2 marzo 2026) nella quale quest'ultima dichiara di essere completamente estranea al funzionamento di www.viagogo.com, piattaforma autonomamente gestita da Viagogo Entertainment Inc., nonché di svolgere *"[...] esclusivamente funzioni di rappresentanza e contatto ai sensi del DSA, mentre non gestisce e non controlla – nemmeno indirettamente – le Piattaforme o i contenuti presenti sulle Piattaforme"*, nonché di considerarsi *"[...] assolutamente estranea all'ambito soggettivo ed oggettivo dei procedimenti promossi contro Viagogo e StubHub, considerato inoltre che nessuna contestazione è stata formulata nei suoi confronti per mezzo degli Atti di Contestazione."*

SENTITA la parte in audizione in data 1° aprile 2026 giusta convocazione del 30 marzo 2026 (prot. Agcom n. 0122479), e la memoria integrativa presentata dalla parte in tale occasione (prot. Agcom n. 0151705 del 23 aprile 2026);

RILEVATO che con nota prot. Agcom n. 01827560 del 18 maggio 2026 è stato trasmesso all'Autorità garante della concorrenza e del mercato lo schema di provvedimento ai fini del concerto previsto dalla legge. Nel termine di venti giorni, di cui all'art. 16 della legge n. 241/90, il parere non risulta pervenuto;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto, l'attività preistruttoria e la contestazione

Il procedimento de quo è stato avviato a seguito della ricezione di una segnalazione con la quale il Nucleo Speciale Beni e Servizi Gruppo Radiodiffusione Editoria - 2^ Sezione Napoli della Guardia di Finanza (di seguito, anche "Guardia di Finanza") trasmetteva all'Autorità gli esiti di un monitoraggio svolto anche sulla piattaforma www.viagogo.com avente ad oggetto la messa in vendita di biglietti ad un prezzo superiore a quello nominale relativi ai Giochi Olimpici Invernali Milano-Cortina 2026 ("Milano Cortina"), da svolgersi nel mese di febbraio 2026.

A seguito di tale segnalazione, i competenti uffici dell'Autorità hanno avviato le conseguenti attività di approfondimento pre-istruttorio ai sensi dell'art. 3 Regolamento sul sito www.viagogo.com, dai quali è emerso che il soggetto responsabile dal punto di vista contrattuale della gestione del sito risultava essere la società Viagogo Entertainment Inc., con sede in 1209 Orange Street, Wilmington, 1980, Delaware, Stati Uniti d'America USA ("Viagogo" o "la Società"). Tale società non risultava essere al momento del fatto tra i soggetti titolari dei sistemi di emissione di titoli di accesso ai sensi del provvedimento dell'Agenzia delle entrate 22 ottobre 2002. Inoltre, nel documento di informativa sulla *privacy* dell'utente, disponibile sul sito www.viagogo.com, si specificava che *"[a]ll fine di fornire i Servizi, i contitolari del trattamento dei dati personali dell'utente sono: StubHub Inc., 1209 Orange Street, Corporation Trust Center, Wilmington, DE 19801, USA; viagogo GmbH, Rue Du Commerce 4, 1204 Ginevra, Svizzera; e viagogo Entertainment Inc., 1209 Orange Street, Wilmington DE 19801, USA."*

Nel medesimo documento si specificava inoltre che *"Il nostro rappresentante nell'Unione Europea (UE) è VGL Support Services Ireland Limited"*. Dalle informazioni disponibili nel sistema di condivisione delle informazioni di cui all'art. 85 del Regolamento DSA, la società VLG Support Services Ireland Limited risultava essere il rappresentante legale di Viagogo in Europa, ai sensi dell'art. 13 del medesimo Regolamento. Peraltro, tale società è stata destinataria di richieste di informazioni da parte dell'Autorità ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento sui servizi digitali (UE) 2022/2065.

Nella successiva nota della Guardia di Finanza (prot. Agcom n. 0328003 del 19 dicembre 2025) venivano poi messi a disposizione alcuni elementi addizionali. In particolare, si fornivano elementi di dettaglio con riferimento alla identificazione

giuridica e funzionale delle piattaforme monitorate e nonché un approfondimento tecnico secondo il quale le piattaforme www.viagogo.com e www.stubhub.com, ad eccezione del *branding* (differenziazione di marchio), potevano essere considerate come manifestazioni diverse della medesima piattaforma digitale. Inoltre, veniva fornito un aggiornamento dell'attività di monitoraggio già condivisa con la menzionata nota prot. Agcom n. 0291592 del 14 novembre 2025, condotta anche attraverso l'estrapolazione di numerose schermate di annunci di vendita di titoli di accesso, categorizzati per data e disciplina olimpica, relativamente ad eventi da tenersi nell'ambito della manifestazione Milano Cortina, dalla quale si evinceva la presenza di numerosi annunci di vendita di titoli di accesso complessivamente per 107 eventi sul sito www.viagogo.com e che 2.674 titoli di accesso relativi a tali eventi risultavano venduti ad un prezzo superiore rispetto a quello nominale. In aggiunta, venivano individuate le URL relative ai titoli di accesso agli eventi identificati nell'attività di monitoraggio sulla piattaforma www.viagogo.com, relativi ai Giochi Olimpici Invernali "Milano-Cortina 2026".

Dalle evidenze complessivamente raccolte risultava la presunta violazione della Legge da parte della società Viagogo per i seguenti 107 (centosette) eventi presenti sul sito www.viagogo.com relativi ai Giochi Olimpici Invernali Milano-Cortina 2026, da tenersi nel mese di febbraio 2026:

- 1) 4 febbraio, ore 19:05, Stadio Olimpico del Ghiaccio Cortina d'Ampezzo, OCUR01 Curling - MD Round Robin | SWE- (tbd) | GBR-NOR | CAN - (tbd) | EST-SUI |
- 2) 6 febbraio, ore 09:55, Unipol Forum Milano, OFSK01 Figure Skating - Team Event Women Short Program + Ice Dance Rhythm Dance + Pairs Short;
- 3) 6 febbraio, ore 19:00, Trampolino Dal Ben, Trento, OSJP02 Ski Jumping - Men's Individual NH Final;
- 4) 6 febbraio, ore 20:00, Stadio San Siro Milano, OCER01 Opening Ceremony;
- 5) 7 febbraio, ore 13:00 Tesero Cross-Country Skiing Stadium - OCCS01 Cross-Country Skiing - Women's 10km + 10km Skiathlon;
- 6) 7 febbraio, ore 16:00, Milano Speed Skating Stadium, OSSK01 Speed Skating - Women's 3000;
- 7) 7 febbraio, ore 17:00, Cortina d'Ampezzo Sliding Center, OLUG01 Luge - Men's Singles Heat 1 & 2 - Winter Games 2026;
- 8) 7 febbraio, ore 18:45, Trampolino Dal Ben, Trento, OSJP01 Ski Jumping - Women's Individual NH Final;
- 9) 7 febbraio, ore 19:45, Unipol Forum Milano, OFSK02 Figure Skating - Team Event Men Short Program + Ice Dance Free Dance;
- 10) 8 febbraio, ore 11:30, Pista Olimpia delle Tofane, Cortina d'Ampezzo, OALP02 Alpine Skiing - Women's Downhill;
- 11) 8 febbraio, ore 12:30, Tesero Cross-Country Skiing Stadium, OCCS02 Cross-Country Skiing - Men's 10km + 10km Skiathlon;
- 12) 8 febbraio, ore 16:00, Milano Speed Skating Stadium- OSSK02 Speed Skating - Men's 5000;
- 13) 8 febbraio, ore 17:00, Cortina d'Ampezzo Sliding Center, OLUG02 Luge - Men's Singles Heat 3 & 4;
- 14) 8 febbraio, ore 19:30, Unipol Forum Milano, OFSK03 Figure Skating - Team Event Women Single Skating + Men's Single Skating + Pairs Skating;



- 15) 09 febbraio, ore 12:30, Livigno Snow Park, OFRS02 Freestyle Skiing - Women's Freeski Slopestyle Final;
- 16) 9 febbraio, ore 17:00, Cortina d'Ampezzo Sliding Center, OLUG03 Luge - Women's Singles Heat 1 & 2;
- 17) 9 febbraio, ore 17:30, Milano Speed Skating Stadium, OSSK03 Speed Skating - Women's 1000m;
- 18) 9 febbraio, ore 19:20, Unipol Forum Milano, OFSK04 Figure Skating - Ice Dance Rhythm Dance;
- 19) 10 febbraio, ore 9:15, Tesero Cross-Country Skiing Stadium, OCCS03 Cross-Country Skiing - Men's/Women's Individual Sprint Classic Qual.+ Final;
- 20) 10 febbraio, ore 10:30, Unipol Forum Milano, OSTK01 Short Track - Women's 500m Qual. + Men's 1000m Qual. + Mixed Team Relay QF/SF/Finals;
- 21) 10 febbraio, ore 10:30, Pista Olimpia delle Tofane, Cortina d'Ampezzo, OALP04 Alpine Skiing - Women's Team Combined;
- 22) 10 febbraio, ore 11:15, Livigno Aerials and Moguls Park, OFRS03 Freestyle Skiing - Women's/Men's Moguls Qual. #1 2026;
- 23) 10 febbraio, ore 17:00, Cortina d'Ampezzo Sliding Center, OLUG04 Luge - Women's Singles Heat 3 & 4;
- 24) 10 febbraio, ore 18:30, Unipol Forum Milano, OFSK05 Figure Skating - Men Short Program;
- 25) 10 febbraio, ore 18:45, Trampolino Dal Ben, Trento, OSJP03 Ski Jumping - Mixed Team;
- 26) 11 febbraio ore 10:00, Predazzo PSJ Stadium e Tesero CSS Stadium, ONCB01 Nordic Combined - Men's Individual NH Segment + Men's Individual 10km Segment;
- 27) 11 febbraio ore 13:45, Tesero Cross Country Skiing Stadium, ONCB01B Nordic Combined: Cross Country segment - Men's Individual 10km Segment;
- 28) 11 febbraio ore 16:40; PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO21 Ice Hockey - Men's Preliminary Round SVK vs FIN;
- 29) 11 febbraio ore 17:30, Cortina Sliding Center, OLUG05 Luge - Men's/Women's Doubles;
- 30) 11 febbraio, ore 18:30, Milano Speed Skating Stadium, OSSK04 Speed Skating Men's 1000m;
- 31) 11 febbraio, ore 19:30, Unipol Forum Milano, OFSK06 Figure Skating;
- 32) 11 febbraio, ore 21:10, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO22 Ice Hockey SWE vs ITA;
- 33) 12 febbraio, ore 10:30, Pista Olimpia delle Tofane, Cortina d'Ampezzo OALP06 Alpine Skiing - Women's Super G;
- 34) 12 febbraio, ore 12:10, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO23 Ice Hockey SUI vs FRA;
- 35) 12 febbraio, ore 13:00, Tesero Cross Country Skiing Stadium, OCCS04 Cross-Country Skiing - Women's 10km Free;
- 36) 12 febbraio, ore 16:30, Milano Speed Skating Stadium, OSSK05 Speed Skating Women's 5000m;
- 37) 12 febbraio, ore 16:40, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO24 Ice Hockey CZE vs CAN;
- 38) 12 febbraio, ore 18:30, Cortina Sliding Center, OLUG06 Luge - Team Relay;



- 39) 12 febbraio, ore 20:15, Unipol Forum Milano, OSTK02 Short Track;
- 40) 12 febbraio, ore 21:10, PalaItalia Santa Giulia Milano, OIHO25 Ice Hockey LAT vs USA;
- 41) 12 febbraio, ore 21:10, Milano Rho Ice Hockey Arena, OIHO26 Ice Hockey GER vs DEN;
- 42) 13 febbraio, ore 11:45, Tesero Cross Country Skiing Stadium, OCCS05 Cross-Country Skiing - Men's 10km Free;
- 43) 13 febbraio, ore 12:10, PalaItalia Santa Giulia Milano, OIHO27 Ice Hockey FIN vs SWE;
- 44) 13 febbraio, ore 12:10, Milano Rho Ice Hockey Arena, OIHO28 Ice Hockey ITA vs SVK;
- 45) 13 febbraio, ore 16:00, Milano Speed Skating Stadium, OSSK06 Speed Skating Men's 10000;
- 46) 13 febbraio, ore 16:40, PalaItalia Santa Giulia Milano, OIHO29 Ice Hockey FRA vs CZE;
- 47) 13 febbraio, ore 19:00, Unipol Forum Milano, OFSK07 Figure Skating;
- 48) 13 febbraio, ore 21:10, PalaItalia Santa Giulia Milano, OIHO31 Ice Hockey CAN vs SUI;
- 49) 14 febbraio, ore 10:00, Stelvio Ski Center, Bormio, OALP07 Alpine Skiing - Men's Giant Slalom;
- 50) 14 febbraio, ore 12:00, Tesero Cross Country Skiing Stadium, OCCS06 Cross-Country Skiing - Women's 4x7.5km Relay;
- 51) 14 febbraio, ore 12:10, Milano Rho Ice Hockey Arena, OIHO34 Ice Hockey GER vs LAT;
- 52) 14 febbraio, ore 12:10, PalaItalia Santa Giulia Milano, OIHO33 Ice Hockey SWE vs SVK;
- 53) 14 febbraio, ore 16:00, Milano Speed Skating Stadium, OSSK07 Speed Skating Women's Team Pursuit Qual. and Men's 500m;
- 54) 14 febbraio, ore 16:40, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO35 Ice Hockey FIN vs ITA;
- 55) 14 febbraio, ore 18:45, Trampolino Dal Ben, Trento, OSJP04 Ski Jumping Men's Individual Large Hill Final;
- 56) 14 febbraio, ore 20:15, Unipol Forum Milano, OSTK03 Short Track Women Qualification;
- 57) 14 febbraio, 21:10, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO37 Ice Hockey USA vs DEN;
- 58) 15 febbraio, ore 10:00, Cortina Sliding Center, OBOB01 Bobsleigh Women's Monobob Heat 1 & 2;
- 59) 15 febbraio, ore 10:30, Pista Olimpica delle Tofane, Cortina d'Ampezzo, OALP08 Alpine Skiing - Women's Giant Slalom;
- 60) 15 febbraio, ore 12:00, Tesero Cross Country Skiing Stadium, OCCS07 Cross-Country Skiing - Men's 4x7.5km Relay;
- 61) 15 febbraio, ore 12:10, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO39 Ice Hockey SUI vs CZE;
- 62) 15 febbraio, ore 16:00, Milano Speed Skating Stadium, OSSK08 Speed Skating Men's Team Pursuit Qual. and Women's 500m;



- 63) 15 febbraio, ore 16:40, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO40 Ice Hockey CAN vs FRA;
- 64) 15 febbraio, ore 18:45, Trampolino Dal Ben, Trento, OSJP05 Ski Jumping - Women's Individual LH Final;
- 65) 15 febbraio, ore 19:10, Milano Rho Ice Hockey Arena, OIHO41 Ice Hockey DEN vs LAT;
- 66) 15 febbraio, ore 19:45, Unipol Forum Milano, OFSK08 Figure Skating;
- 67) 15 febbraio, ore 21:10, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO42 Ice Hockey USA vs GER;
- 68) 16 febbraio, ore 10:00, Cortina Sliding Center, OBOB02 Bobsleigh Men's Two-Man Heat 1 & 2;
- 69) 16 febbraio, ore 11:00, Unipol Forum Milano, OSTK04 Short Track;
- 70) 16 febbraio, ore 19:00, Trampolino Dal Ben, Trento, OSJP06 Ski Jumping Men's SuperTeam;
- 71) 16 febbraio, ore 19:00, Cortina Sliding Center, OBOB03 Women's Monobob Heat 3 & 4;
- 72) 16 febbraio, ore 19:30, Livigno Snow Park, OFRS11 - Women's Freeski Big Air Final;
- 73) 16 febbraio, ore 20:00, Unipol Forum Milano, OFSK09 Figure Skating;
- 74) 17 febbraio, ore 12:10, Milano Rho Ice Hockey Arena, OIHO46 Ice Hockey Qualification Playoffs TBD vs TBD;
- 75) 17 febbraio, ore 12:10, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO45 Ice Hockey Qualification Playoffs TBD vs TBD;
- 76) 17 febbraio 2026, ore 14:30, Milano Speed Skating Stadium, OSSK09 Speed Skating - Men's/Women's Team Pursuit Finals;
- 77) 17 febbraio, ore 16:40, PalaItalia Santa Giulia Milano, OIHO47 Ice Hockey - Men's Qualification Playoffs;
- 78) 17 febbraio, ore 18:45, Unipol Forum Milano, OFSK10 Figure Skating;
- 79) 17 febbraio, ore 19:00, Cortina Sliding Center, OBOB04 Bobsleigh Men's Two-Man Heat 3 & 4;
- 80) 17 febbraio, ore 21:10, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO48 Ice Hockey - Men's Qualification Playoffs;
- 81) 18 febbraio, ore 09:45, Tesero Cross Country Skiing Stadium, OCCS08 Cross-Country Skiing - Women's/Men's Team Sprint Free Qual.+ Final;
- 82) 18 febbraio, ore 10:00, Pista Olimpia delle Tofane, Cortina d'Ampezzo, OALP10 Alpine Skiing - Women's Slalom Run;
- 83) 18 febbraio ore 12:10, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO49 Ice Hockey - Men's Quarterfinals;
- 84) 18 febbraio ore 14:10, Milano Rho Ice Hockey Arena, OIHO50 Ice Hockey - Men's Quarterfinals;
- 85) 18 febbraio, ore 16:40, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO51 Ice Hockey - Men's Quarterfinals;
- 86) 18 febbraio, ore 20:15, Unipol Forum Milano, OSTK05 Short Track - Men's 500m QF/SF/Finals + Women's 3000m Relay Finals;
- 87) 18 febbraio, ore 21:10, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO52 Ice Hockey - Men's Quarterfinals;



- 88) 19 febbraio, ore 14:00, Tesero Cross Country Skiing Stadium, ONCB03B Nordic Combined: Cross Country segment - Team Sprint 2x7.5km Segment;
- 89) 19 febbraio, ore 16:30, Milano Speed Skating Stadium, OSSK10 Speed Skating Men's 1500m;
- 90) 19 febbraio, ore 19:00, Unipol Forum Milano, OFSK11 Figure Skating - Women Free Skating;
- 91) 20 febbraio, ore 14:15, Anterselva Biathlon Arena, OBTH09 Biathlon - Men's 15km Mass Start;
- 92) 20 febbraio, ore 16:30, Milano Speed Skating Arena, OSSK11 Speed Skating Women's 1500m;
- 93) 20 febbraio, ore 16:40, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO55 Ice Hockey - Men's Semifinals;
- 94) 20 febbraio, ore 18, Cortina Sliding Center, OBOB05 Bobsleigh Two-Woman Heat 1 & 2;
- 95) 20 febbraio, ore 20:15, Unipol Forum Milano, OSTK06 Short Track - Women's 1500m QF/SF/Finals + Men's 5000m Relay Finals ;
- 96) 20 febbraio, ore 21:10, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO56 Ice Hockey - Men's Semifinals;
- 97) 21 febbraio, ore 10:00, Cortina Sliding Center, OBOB06 Bobsleigh Four- Man Heat 1 & 2;
- 98) 21 febbraio, ore 11:00, Tesero Cross Country Skiing Stadium, OCCS09 Cross-Country Skiing - Men's 50km Mass Start Classic;
- 99) 21 febbraio, ore 15:00, Milano Speed Skating Stadium, OSSK12 Speed Skating Men's/Women's Mass Start;
- 100) 21 febbraio, ore 19:00, Cortina Sliding Center, OBOB07 Bobsleigh - Two-Woman Heat 3 & 4;
- 101) 21 febbraio, ore 19:30, Livigno Snow Park, OFRS22 Freestyle Skiing - Women's Freeski Halfpipe Final;
- 102) 21 febbraio, ore 20:00, Unipol Forum Milano, OFSK12 Figure Skating - Exhibition Gala;
- 103) 21 febbraio, ore 20:40, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO57 Ice Hockey - Men's Bronze Medal;
- 104) 22 febbraio, ore 10:00, Cortina Sliding Center, OBOB08 Bobsleigh - Four-Man Heat 3 & 4;
- 105) 22 febbraio, ore 10:00, Tesero Cross Country Skiing Stadium, OCCS10 Cross-Country Skiing - Women's 50km Mass Start Classic;
- 106) 22 febbraio, ore 13:40, PalaItalia Santa Giulia, Milano, OIHO58 Ice Hockey - Men's Gold Medal;
- 107) 22 febbraio, ore 20:30, Arena di Verona, OCER02 Closing Ceremony;

Pertanto, sulla base delle evidenze riscontrate, con atto di Contestazione n. 14/26/DSDI del 15 gennaio 2026, recante “*Contestazione alla società Viagogo Entertainment Inc. per la violazione dell’articolo 1, comma 545, legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di bilancio 2017)*”, veniva avviato il procedimento sanzionatorio nei confronti della Società Viagogo Entertainment Inc. in relazione alle presunte violazioni sopra elencate

L'atto risulta essere stato notificato alla Società all'indirizzo di posta elettronica del rappresentante legale ex art. 13 del Regolamento DSA in data 15 gennaio 2026, e alla sede fisica della Società negli Stati Uniti in data 6 febbraio 2026.

Successivamente alla notifica dell'atto di contestazione, è stata avviata un'attività di monitoraggio con il supporto della Guardia di Finanza sulla piattaforma www.viagogo.com. Con nota prot. Agcom n. 0026527 del 27 gennaio 2026, il predetto Nucleo comunicava che, a seguito del monitoraggio attivo effettuato nelle giornate del 26 e del 27 gennaio 2026, la piattaforma risultava aver *“rimosso integralmente l'intera offerta di eventi riferiti alla manifestazione olimpica, non rendendo più accessibili le pagine individuate e analizzate”*. Tali risultanze sono state confermate con la successiva nota (prot. Agcom n. 0069745 del 24 febbraio 2026) con la quale la Guardia di Finanza comunicava, al termine della manifestazione Milano-Cortina, a seguito dei monitoraggi effettuati nelle date del 9, 11, 16, 18 e 23 febbraio 2026, *“[...] l'avvenuta rimozione delle pagine relative agli annunci di vendita segnalati con la nota a seguito e l'assenza di ulteriori caricamenti di offerte”*.

2. L'accesso agli atti e le memorie difensive della Società

La Società ha presentato istanza di accesso atti, con nota prot. Agcom n. 0031810 del 30 gennaio 2026, con cui ha contestualmente presentato anche istanza di proroga dei termini per la presentazione di scritti difensivi. La proroga dei termini a difesa è stata concessa fino al 28 febbraio 2026 (prot. n. Agcom n. 0056144 del 12 febbraio 2026); l'accesso agli atti è stato espletato tramite invio dei documenti richiesti con posta elettronica certificata, in tre distinti invii (prot. Agcom n. 0056171 del 12 febbraio 2026; prot. Agcom n. 0061502 e n. 0061503 del 17 febbraio 2026).

La Società ha presentato la propria memoria difensiva il 2 marzo 2026 (prot. Agcom n. 0075231).

2.1. La memoria difensiva della Società

Nelle memorie difensive trasmesse, la Società ha fornito diverse argomentazioni ed elementi, riguardanti in particolare l'assenza di un ruolo attivo nella vendita di biglietti nel mercato secondario, nonché alcune considerazioni di fatto e di diritto relative al regime di responsabilità applicabile alla propria attività. Inoltre, la Società ha presentato alcune considerazioni relative al perimetro di competenza dell'Autorità, all'interpretazione della Legge maturata da Agcom e, più in generale, alla compatibilità di detta normativa con il quadro giuridico europeo che di seguito saranno sinteticamente illustrate.

2.1.1. Sul ruolo passivo della Società

La Società sostiene che la piattaforma offre esclusivamente un servizio di intermediazione digitale ai propri utenti, permettendo a chiunque di mettere in vendita un titolo di ingresso da parte di chi lo abbia precedentemente acquistato, ma non voglia o

non possa più usufruirne. La piattaforma ospita offerte relative a eventi di tutto il mondo e non solo italiani, quindi anche per eventi non soggetti alla Legge.

Viagogo dichiara di offrire servizi di intermediazione digitale ai propri utenti ai sensi del Regolamento DSA, posto che la funzione della piattaforma è unicamente quella di permettere a chiunque di mettere in vendita un titolo di ingresso che non vuole o non può più utilizzare, semplicemente pubblicando i dati essenziali del biglietto sulla piattaforma e scegliendo in piena autonomia il prezzo di rivendita.

La pubblicazione dell'annuncio di vendita è completamente gratuita ed il servizio offerto da Viagogo viene remunerato attraverso l'applicazione di una commissione pagata dal venditore e dall'acquirente. Una volta effettuata la vendita, Viagogo provvede alla riscossione di quanto pagato dall'acquirente e rilascia il pagamento al venditore (detratte le commissioni di servizio): anche in questo caso Viagogo non agisce come parte del contratto, ma come agente di riscossione, come indicato nella Sezione n° 11 dei Termini e Condizioni.

Più precisamente Viagogo sostiene di operare “[...] *quale semplice piattaforma di intermediazione tra utenti venditori e utenti acquirenti*” e che secondo tale impostazione, la Società “[...] non controlla, monitora preventivamente né, tantomeno, manipola i contenuti degli utenti prima o dopo la loro pubblicazione sulla Piattaforma.[...]” (enfasi aggiunta). In aggiunta, Viagogo argomenta che gli “indici di interferenza” che l’Autorità ha in passato sempre contestato a Viagogo in realtà facilitano ed incoraggiano i consumatori a rivendere biglietti sulla piattaforma nel rispetto della Legge, non a rivenderli sovrapprezzo, mentre l’ultima decisione è autonomamente intrapresa dai venditori.

Sul punto, Viagogo sostiene di osteggiare tale pratica, talvolta espressamente vietandola, scoraggiandola e bloccandola laddove possibile. Con riferimento alla possibilità di bloccare offerte illegali, Viagogo sostiene di aver implementato, per eventi in Italia, un meccanismo di blocco automatico di offerte a sovrapprezzo sulla propria piattaforma, e che il funzionamento di questo meccanismo automatico di blocco è il medesimo già illustrato all’Autorità nei precedenti procedimenti, da ultimo con la risposta alle richieste di informazioni del 12 agosto 2024 nel Procedimento n° 39/GC relativo alla contestazione n. 2/24/DSDI, di cui alla delibera 466/24/CONS.

In generale, secondo Viagogo, gli indici di interferenza utilizzati dall’Autorità nelle precedenti decisioni assunte in materia non sono in alcun modo idonei a fondare una responsabilità del prestatore di servizi di piattaforma *online*. Al contrario, secondo Viagogo, l’Autorità dovrebbe quanto meno dimostrare che la piattaforma abbia “[...] *incoraggiato e istruito gli utilizzatori a fare offerte sovrapprezzo, cosa tuttavia indimostrata e smentita dai messaggi informativi e dai termini e condizioni della piattaforma, oltre che dal meccanismo di blocco automatico di offerte sovrapprezzo per eventi in Italia*”.

A supporto di tale affermazione, la Società cita vari passaggi del documento di Termini e Condizioni del sito, in cui si specifica che l’utente è l’unico responsabile e proprietario dei contenuti caricati, e ha l’obbligo di fornire informazioni corrette relative al prezzo nominale del biglietto e alle altre caratteristiche del titolo offerto in vendita, dichiarando inoltre di rispettare le leggi e i regolamenti applicabili in un determinato

territorio. Inoltre, in altri passaggi del documento Viagogo specifica che sono i venditori a determinare i prezzi dei biglietti e che comunque in quanto intermediario, Viagogo non possiede i biglietti venduti sulla piattaforma e non ne garantisce la correttezza, né è in condizione di verificare l'esistenza o la legalità dei biglietti offerti.

2.1.2. Esenzione di responsabilità della Società

Alla luce della ricostruzione sopra effettuata sull'asserito ruolo di *hosting provider* passivo, la Società ritiene che l'Atto di Contestazione sia illegittimo perché Viagogo opera quale semplice piattaforma di intermediazione tra utenti venditori e utenti acquirenti e, pertanto, non può essere considerata responsabile di contenuti illeciti presenti, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento DSA, e non vigendo, nell'ordinamento eurounitario, un obbligo di monitoraggio attivo dei contenuti pubblicati da terzi (articolo 7 del Regolamento DSA).

Secondo tale assunto, la Società sarebbe stata responsabile solo se a seguito di specifica segnalazione i contenuti manifestamente illeciti non fossero stati tempestivamente rimossi, come invece è avvenuto. Viagogo ritiene, inoltre, che l'Atto di Contestazione dell'Autorità non avrebbe le caratteristiche di una segnalazione perché individuando gli URL degli interi eventi invece che delle singole offerte a sovrapprezzo, non distingue e non consente di distinguere le offerte dei rivenditori superiori al prezzo di emissione del biglietto, vietate dalla Legge. Tuttavia, non appena ricevuto l'Atto di Contestazione, Viagogo ha in brevissimo tempo disabilitato l'accesso sulla piattaforma a tutti gli eventi oggetto di segnalazione, essendo l'unico modo possibile per adempiere all'ordine dell'Autorità.

2.1.3. Incompetenza dell'AGCOM

Secondo quanto prospettato dalla Società, l'Atto di Contestazione sarebbe illegittimo per incompetenza dell'Autorità che non avrebbe azionato preventivamente il meccanismo di cooperazione con i Coordinatori dei servizi digitali degli altri Stati membri, come richiesto dall'art. 56, par. 7 del Regolamento 2022/2065, che assicurerebbe il rispetto delle garanzie previste dalla Carta e, in particolare, eviterebbe che la stessa condotta sia sanzionata più di una volta per la violazione degli obblighi stabiliti nel Regolamento DSA.

2.1.4. Riserva di legge

La Società rappresenta che la Legge, “[...] per come interpretata e applicata dall'Autorità (in particolare la previsione di una riserva assoluta dei servizi di *secondary ticketing* agli operatori primari che hanno emesso i biglietti)”, rende impossibile fornire ai consumatori in Italia servizi digitali di *secondary ticketing* pro-competitivi rispetto a quelli eventualmente forniti dagli operatori primari titolari dei biglietti. La Società rappresenta infatti che esistono strumenti, meno restrittivi della concorrenza, che potrebbero consentire il controllo del livello del prezzo di rivendita sulle piattaforme.

A tale proposito la Società sostiene che il fenomeno della speculazione diffusa sulla rivendita di biglietti per certi eventi potrebbe essere eliminato se fosse consentito agli operatori primari di avvalersi delle piattaforme digitali specializzate per fornire i servizi di *secondary ticketing*, poiché in tal modo avrebbero il pieno controllo sul prezzo massimo di rivendita grazie all'integrazione tecnica dei loro sistemi con quelli della piattaforma digitale. Secondo la Società, una interpretazione della Legge che assegni ai soli operatori primari (dotati di sistema di emissione certificato e autorizzato) il diritto esclusivo di organizzare servizi di piattaforma digitale per i propri biglietti, *“[...] vietando persino accordi tecnici tra operatori primari con piattaforme puramente secondarie come viagogo, si scontra palesemente con il divieto di uno Stato membro, previsto dall'art. 106 del TFUE in combinato disposto con l'art. 102, di preservare o introdurre diritti, vantaggi o privilegi speciali a imprese dominanti o titolari di diritti esclusivi”* (enfasi aggiunta).

Conclude la Società che *“[u]na interpretazione così estensiva del divieto di secondary ticketing – ovvero che precluda anche gli accordi o convenzioni tra operatori primari e piattaforme digitali specializzate per la fornitura di servizi sicuri di secondary ticketing (che la medesima Legge richiede agli operatori primari di assicurare a tutela dei consumatori) – dovrebbe perciò essere disapplicata dall'Autorità per contrarietà al diritto UE”* (enfasi aggiunta).

2.1.5. Identificazione della Società Viagogo Entertainment Inc. quale gestore del sito www.viagogo.com

La Società ritiene che un ulteriore elemento di illegittimità dell'atto di contestazione risieda nella circostanza che l'Autorità ha contestato alla Società Viagogo Entertainment Inc. e alla Società StubHub Inc. larga parte delle medesime (presunte) condotte violative. Secondo la ricostruzione fornita, l'Autorità avrebbe imputato due volte a StubHub e Viagogo la medesima violazione, riferita ai medesimi eventi, come se fossero rintracciabili, per ciascun evento, due distinte condotte violative commesse mediante due distinte piattaforme (ovverosia www.viagogo.com e www.stubhub.com). Secondo Viagogo, tale decisione contrasterebbe con quanto affermato nell'atto di contestazione, nel quale si specifica che *“[...] le due piattaforme www.viagogo.com e www.stubhub.com, ad eccezione del branding (differenziazione di marchio), possono essere considerate come manifestazioni diverse della medesima piattaforma digitale”*. Qualora vi fosse identità soggettiva e di direzione tra le due piattaforme, secondo la ricostruzione difensiva, sarebbe illegittimo sanzionare entrambe le Società poiché contrario al principio del *ne bis in idem*.

Sempre con riferimento all'identificazione della Società, Viagogo osserva inoltre che *“[...] il sito www.viagogo.com gestito dalla Società non è rivolto al pubblico italiano ma a quello nordamericano e internazionale. Il sito dedicato al pubblico e al mercato italiano è www.viagogo.it, mentre per altri Stati membri UE esistono altri siti rivolti a ciascuna giurisdizione, gestiti da un'altra società del medesimo gruppo a cui appartiene la scrivente. L'utente che ricerca un sito di viagogo dall'Italia sarà indirizzato automaticamente sul sito www.viagogo.it, salvo il caso in cui digiti o selezioni specificamente [viagogo.com](http://www.viagogo.com) o [stubhub.com](http://www.stubhub.com).”* (enfasi aggiunta). Pertanto, secondo tale impostazione, essendo presente un meccanismo automatico di indirizzamento a

www.viagogo.it, la responsabile della gestione del sito www.viagogo.com sarebbe in ultimo Viagogo GmbH, che risulta essere la società che gestisce invece il sito www.viagogo.it.

3. Attività istruttoria e valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, appare opportuno procedere ad una sintetica ricostruzione del quadro normativo di riferimento allo scopo di chiarire quali siano le condotte che il legislatore considera illecite.

3.1. Il quadro normativo di riferimento

La Legge prevede (art. 1, comma 545) che *“Al fine di contrastare l’elusione e l’evasione fiscale, nonché di assicurare la tutela dei consumatori e garantire l’ordine pubblico, la vendita o qualsiasi altra forma di collocamento di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da soggetto diverso dai titolari, anche sulla base di apposito contratto o convenzione, dei sistemi per la loro emissione è punita, salvo che il fatto non costituisca reato, con l’inibizione della condotta e con sanzioni amministrative pecuniarie da 5.000 euro a 180.000 euro, nonché, ove la condotta sia effettuata attraverso le reti di comunicazione elettronica, secondo le modalità stabilite dal comma 546, con la rimozione dei contenuti, o, nei casi più gravi, con l’oscuramento del sito internet attraverso il quale la violazione è stata posta in essere, fatte salve le azioni risarcitorie. L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di concerto con l’Autorità garante della concorrenza e del mercato, effettua i necessari accertamenti e interventi, agendo d’ufficio ovvero su segnalazione degli interessati e comminando, se del caso, le sanzioni amministrative pecuniarie previste dal presente comma. Non è comunque sanzionata la vendita ad un prezzo uguale o inferiore a quello nominale di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da una persona fisica in modo occasionale, purché senza finalità commerciali”* (enfasi aggiunta).

Dalla lettura della norma sopra dettagliata emerge con chiarezza come la *“vendita e qualsiasi altra forma di collocamento”* dei titoli di accesso ad eventi di spettacolo svolta da soggetti diversi dai rivenditori autorizzati integri una fattispecie illecita. Resta salva la possibilità di rivendita ad un prezzo uguale o inferiore a quello nominale di titoli di accesso ad attività di spettacolo da parte da una persona fisica in modo occasionale, purché senza finalità commerciali.

Sul punto, si richiama il significato letterale della nozione di *“collocamento”*, tipicamente applicata nell’ambito del diritto dei mercati finanziari (si veda il Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria, d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 e ss.mm.ii.), che si riferisce alle attività di intermediazione, svolte esclusivamente da soggetti autorizzati, riguardanti la compravendita di titoli finanziari. Più precisamente, la fattispecie del collocamento di titoli finanziari prevede che i soggetti autorizzati contattino gli investitori potenzialmente interessati all’acquisto di titoli finanziari attraverso le reti di distribuzione (sportelli bancari, promotori finanziari, ecc.), nell’ambito di un’offerta standardizzata che si costruisce sulla base di un accordo con il soggetto emittente (o offerente) il titolo finanziario stesso. Il collocamento, inoltre, si riferisce alla

proposta da parte degli intermediari di titoli già emessi sul mercato, che vengono successivamente venduti, mentre si parla di “sottoscrizione” con riferimento ai titoli che vengono immessi per la prima volta sul mercato.

Nel caso della Legge, anche alla luce della richiamata normativa in materia di mercati finanziari, risulta del tutto evidente come la nozione di “collocamento” comprenda al proprio interno proprio le attività di “intermediazione” relative alla rivendita di titoli di accesso ad attività di spettacolo, le quali, stando al dato letterale della norma, risultano pertanto vietate se svolte professionalmente in assenza di autorizzazione.

Questa interpretazione della Legge appare coerente con le modifiche apportate dalla successiva legge 30 dicembre 2018, n. 145, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021*”, che, all’articolo 1, commi 1099-1100, ha introdotto i commi da 545-bis a 545-quinquies. In particolare:

- al comma 545-bis viene disposto che, dal 1° luglio 2019, i titoli di accesso ad attività di spettacolo in impianti con capienza superiore a 5.000 spettatori siano nominali ed è disciplinata la corrispondente procedura di cambio del nominativo;
- al comma 545-quater viene introdotta e disciplinata l’unica attività di intermediazione consentita per la rivendita dei titoli già acquistati sul mercato primario, da svolgersi nel rispetto della Legge e delle condizioni ivi previste, che può essere svolta esclusivamente da “i siti internet di rivendita primari, i box office autorizzati o i siti internet ufficiali dell’evento”;
- al comma 545-quinquies viene previsto che - salva l’ipotesi di cessione autorizzata del titolo d’ingresso nominativo, secondo le modalità previste dai commi 545-bis a 545-quater - nel caso di diversità tra il nominativo dell’acquirente e quello del soggetto che intende usufruirne i titoli di accesso sono annullati senza alcun rimborso.

Con la modifica sopra dettagliata è stato quindi esplicitato dal Legislatore che tanto la vendita primaria di titoli di accesso a eventi di spettacolo, quanto la rivendita secondaria (di titoli di accesso già in precedenza acquistati), possono avvenire unicamente attraverso l’intermediazione gestita dai “*titolari di sistemi di emissione di biglietti*”.

Per “*titolari di sistemi di emissione di biglietti*” si intendono esclusivamente i soggetti cui è stata concessa un’autorizzazione dall’Agenzia delle entrate ai sensi del provvedimento della stessa Agenzia del 22 ottobre 2002, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 258 del 4 novembre 2002, e s.m.i. recante “*Autorizzazione al rilascio delle carte di attivazione relative a sistemi di emissione di titoli di accesso e di riconoscimento di idoneità di apparecchiature*”.

L’autorizzazione è concessa a fronte della conformità dei sistemi di emissione dei titoli di accesso al decreto del Ministero delle finanze del 13 luglio 2000 concernente norme di attuazione delle disposizioni recate dagli articoli 6 e 18 del decreto legislativo 26 febbraio 1999, n. 60, riguardante le caratteristiche degli apparecchi misuratori fiscali, il contenuto e le modalità di emissione dei titoli di accesso per gli intrattenimenti e le attività spettacolistiche. Il menzionato decreto prevede, segnatamente, che il sistema impiegato per l’emissione dei biglietti sia dotato di un algoritmo che permette la generazione e apposizione di un “sigillo fiscale” che consente la registrazione univoca

delle transazioni, comunicate con cadenza giornaliera all'Agenzia delle entrate al fine del calcolo delle imposte dovute sul valore nominale dei titoli emessi.

Le misure tecniche di dettaglio sono contenute nel provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 27 giugno 2019 adottate a valle del procedimento di notifica alla Commissione Europea. Al capo III del provvedimento in parola, segnatamente ai punti 6.3 e 6.4, vengono espressamente declinati i parametri tecnici della procedura di cambio nominale dei titoli di accesso (6.3) e della procedura di intermediazione per la rivendita (6.4).

La Legge, quindi, ha identificato come unici intermediari nell'attività di rivendita dei titoli di ingresso, i titolari dei sistemi di emissione dei biglietti e, in particolare, i siti internet di rivendita primari, i box office autorizzati e i siti internet ufficiali dell'evento, prevedendo come remunerazione per tale servizio *“la possibilità di addebitare congrui costi relativi unicamente alla gestione della pratica di intermediazione e di modifica dell'intestazione nominale”*.

Con le modifiche apportate nel 2018 alla Legge e i successivi provvedimenti amministrativi di dettaglio è stato, dunque, rafforzato l'apparato di garanzia introdotto, di tal che è pacificamente possibile osservare che la Legge vieta l'attività di intermediazione non autorizzata, sanzionando (con sanzioni amministrative pecuniarie da 5.000 euro a 180.000 euro) i soggetti diversi dai titolari di sistemi di emissione

Tale interpretazione è stata peraltro condivisa anche dal Consiglio di Stato nella sentenza n. 10510/23, laddove, al par. 7.5, viene chiarito come la Legge ancori l'esercizio lecito di tale attività al possesso di titolo autorizzatorio e, comunque, al possesso di sistemi di emissione certificati da autorità pubbliche per svolgere l'attività di vendita o intermediazione sul mercato secondario. Specifica infatti il Collegio, riferendosi proprio all'attività di intermediazione, che *“[...] la disposizione di legge applicata nella specie vieta espressamente e direttamente proprio tale attività, svolta da Viagogo all'evidenza con finalità commerciali (come reso chiaro dal compenso dalla stessa società appellante percepito in relazione ad ogni singola transazione)”* (enfasi aggiunta).

3.2. Sul ruolo attivo della Società

Le evidenze emerse sia in fase pre-istruttoria che istruttoria confermano che Viagogo, tramite il sito www.viagogo.com, svolge attività di intermediazione nell'attività di rivendita dei titoli di ingresso, attività che la Legge riserva ai titolari dei sistemi di emissione dei biglietti e, in particolare, i siti internet di rivendita primari, i box office autorizzati e i siti internet ufficiali dell'evento, prevedendo come remunerazione per tale servizio l'applicazione di commissioni sia agli inserzionisti che agli acquirenti.

L'attività di intermediazione è svolta dalla Società in maniera professionale, su basi continuative, ed ha ad oggetto la commercializzazione di significative quantità di biglietti con evidenti finalità commerciali.

Peraltro, le evidenze istruttorie confermano come la Società non svolga un ruolo meramente passivo ma, al contrario, utilizzando sia risorse umane che tecniche, essa effettui attività di uso, modifica, indicizzazione, organizzazione, catalogazione, aggregazione, valutazione, e promozione dei contenuti caricati, anche attraverso tecniche

di valutazione comportamentale degli utenti per aumentarne la fidelizzazione, determinando l'effetto, in sostanza, di completare e arricchire in modo non passivo la fruizione dei contenuti (Cass. sezione III civile, ordinanza n. 1736 del 27 giugno 2025).

Le attività sopra descritte, di filtro, selezione, indicizzazione, organizzazione, catalogazione, aggregazione, valutazione, uso, modifica, estrazione o promozione dei contenuti sono svolte dalla Società secondo una gestione imprenditoriale del servizio al fine di valutare il comportamento degli utenti e per incrementarne la fidelizzazione. Secondo la giurisprudenza, dalla presenza di tali indicatori, cosiddetti “*indici di interferenza*”, è possibile ravvisare una condotta attiva del soggetto (cfr., *ex multis*, C-236/08 e C-238/08, 23 marzo 2010, Google c. Louis Vuitton; C-324/09, 12 luglio 2011, L'Oréal c. eBay e, più recentemente, C-521/17, 7 agosto 2018, Cooperatieve Vereniging SNB-REACT U.A. c. Deepak Mehta; nonché in ambito nazionale, si veda Cassazione Civile Sent. n. 39763 del 19 marzo 2019 e n. 7708 del 3 dicembre 2021);

Più nello specifico, la Suprema Corte di Cassazione (Cassazione Civile, sentenza n. 7708/2019) ha precisato che “*(l)a figura dell'hosting provider attivo va ricondotta alla fattispecie della condotta illecita attiva di concorso. [...] Gli elementi idonei a delineare la figura o "indici di interferenza" da accertare in concreto ad opera del giudice del merito, sono – a titolo esemplificativo e non necessariamente tutte compresenti – le attività di filtro, selezione, indicizzazione, organizzazione, catalogazione, aggregazione, valutazione, uso, modifica, estrazione o promozione dei contenuti/ operate mediante una gestione imprenditoriale del servizio, come pure l'adozione di una tecnica di valutazione comportamentale degli utenti per aumentarne la fidelizzazione: condotte che abbiano, in sostanza, l'effetto di completare ed arricchire in modo non passivo la fruizione dei contenuti da parte di utenti indeterminati*» (enfasi aggiunta) .

Le verifiche svolte nell'ambito del procedimento in esame confermano come la Società svolga un ruolo attivo nel processo di vendita o comunque di collocamento dei titoli di accesso ad eventi tramite la propria piattaforma, attraverso:

- a) l'uso, la modifica, l'indicizzazione, l'organizzazione, la catalogazione e l'aggregazione dei contenuti caricati dagli utenti;
- b) l'arricchimento con valutazioni proprie delle offerte di biglietti caricate sul sito da parte degli inserzionisti, anche attraverso l'uso di tecniche di *marketing* comportamentale, la raccolta dei dati dei clienti anche al fine di fidelizzarli e la promozione delle offerte su scala globale;
- c) la definizione di alcuni tra i principali parametri economici e giuridici della transazione;
- d) la gestione esclusiva della transazione fino alla sua finalizzazione, arrivando a vietare la possibilità che inserzionista ed acquirente si contattino direttamente nel corso della compravendita.

Tutte queste attività vengono svolte da Viagogo tramite una gestione imprenditoriale del servizio su scala globale, trattenendo per sé – al momento del perfezionamento della vendita – una commissione percentuale applicata sia all'inserzionista che all'acquirente.

3.2.1. Uso, modifica, indicizzazione, organizzazione, catalogazione ed aggregazione delle offerte di biglietti caricate sul sito da parte degli inserzionisti.

Dagli approfondimenti svolti sul sito www.viagogo.com emerge come il formato degli annunci presenti sulla piattaforma sia standardizzato e come i dati caricati dagli inserzionisti per la compilazione degli annunci (ad esempio, quelli relativi alla descrizione dei biglietti posti in vendita) siano oggetto di un intervento editoriale a cura della Società. Ne consegue, quindi, che la piattaforma non offre solamente un'infrastruttura tecnica per la pubblicazione delle offerte e la gestione del processo di vendita.

Nell'ambito dell'attività istruttoria svolta è stato infatti riscontrato che i dati di descrizione dei biglietti caricati dagli utenti inserzionisti - i quali si limitano all'inserimento di caratteristiche fisiche del biglietto (ad esempio, se disponibile su supporto cartaceo o elettronico, riferito a quale settore e fila di posti dell'arena, se caratterizzato da buona visibilità ecc..) - sono poi aggregati, catalogati e organizzati dalla Società sia nell'*homepage* del sito www.viagogo.com che nelle *landing page* dello stesso. In particolare, su tutto il sito le offerte di singoli biglietti sono aggregate per "evento", e non in liste di annunci di singoli titoli di accesso.

Tali eventi sono poi indicizzati in *homepage* principalmente secondo il criterio della vicinanza geografica all'utente e alla popolarità dei *performer*. Pertanto, la gestione degli eventi appare effettuata in modo dinamico ovvero, partendo dalla base dati fornita dagli utenti, gli stessi vengono gestiti, presentati e filtrati con diverse modalità nelle varie sezioni della piattaforma.

Dal punto di vista più generale, viene in rilievo il fatto che la piattaforma non si limita a raccogliere i dati di compilazione offerti dagli inserzionisti, ma effettua un'azione di manipolazione delle offerte, aggregandole in funzione delle richieste, andando pertanto ben oltre il tipico servizio fornito da *marketplace* puri, nei quali l'*hosting provider* si limita ad agevolare l'incontro delle parti al fine di facilitare le transazioni o le comunicazioni tra utenti terzi, fornendo un sito internet con specifiche funzionalità a ciò finalizzate, senza tuttavia esercitare alcun controllo editoriale o avere conoscenza preventiva dei dati memorizzati dai terzi.

Tale attività di aggregazione e manipolazione delle offerte risulta evidente laddove l'utente può selezionare il numero di biglietti e il settore desiderato (peraltro in gran parte dei casi con grande disponibilità di posti contigui), in modo del tutto analogo alla modalità di acquisto sui canali primari, senza avere alcuna contezza dell'esistenza di un unico inserzionista ovvero di più inserzionisti che hanno messo in vendita quei biglietti.

3.2.2. Attività di valutazione, fidelizzazione e promozione delle offerte

Il ruolo attivo della Società, nel processo di vendita o comunque di collocamento dei titoli di accesso agli spettacoli, si manifesta anche attraverso lo svolgimento di una serie di operazioni che determinano un arricchimento dei contenuti caricati, come la valutazione delle offerte e la loro promozione.

A titolo di esempio, dagli approfondimenti istruttori svolti è emerso che nel processo di caricamento delle inserzioni relative ai biglietti gli utenti possono beneficiare della predisposizione di liste già precompilate di eventi, mentre nel procedimento di acquisto i contenuti caricati dagli utenti sono arricchiti tramite l'inserimento di mappe delle *venues* degli eventi. Inoltre, talvolta sono presenti accorgimenti, inseriti a valle di precise scelte editoriali ed architetture di funzionamento del sito, tipiche del *marketing* comportamentale, volte a facilitare, indirizzare e velocizzare l'acquisto tramite tecniche di "spinta gentile" ("*nudging*"). A titolo di esempio, sono presenti notifiche di "conto alla rovescia" nel processo di acquisto. Tale tipo di interfaccia persegue l'obiettivo di indurre all'acquisto il consumatore, rappresentando il carattere esclusivo del prodotto destinato per tale ragione ad esaurirsi rapidamente.

Inoltre, dall'analisi dei vari documenti di privacy e cookie policy disponibili sul sito, emerge come la piattaforma raccolga dati sull'attività di acquirenti e inserzionisti, anche a scopo di fidelizzazione.

3.2.3. Altre attività relative alla definizione delle transazioni

Dall'analisi documento di T&C disponibile sul sito www.viagogo.com e degli altri elementi raccolti nel corso dell'attività istruttoria, emerge come la Società intervenga in alcune attività che definiscono i principali parametri giuridici ed economici della transazione. In particolare, la Società risulta occuparsi di:

- provvedere alla registrazione degli utenti, siano essi acquirenti o inserzionisti (art. 4 doc. T&C);
- configurare un processo di caricamento delle offerte di biglietti (art. 8);
- procedere al perfezionamento della transazione dal punto di vista finanziario, gestendo tutte le fasi del pagamento (art. 11);
- fornire un servizio di assistenza clienti (art. 12).

Dalla verifica consistente nella simulazione di vendita di biglietti impostata secondo quanto stabilito all'art. 8 dei Termini e Condizioni, è emerso inoltre, un complesso sistema di *nudging* degli inserzionisti che incentiva l'utente ad applicare consistenti sovrapprezzi al prezzo nominale ai biglietti caricati. È stato possibile, infatti, verificare come il sistema, oltre a fornire tutta una serie di campi pre-compilati e pre-organizzati per individuare e dettagliare le caratteristiche degli eventi - e quindi dei biglietti - di interesse, presenti dei meccanismi di incoraggiamento alla vendita e all'applicazione di sovrapprezzi. Tale meccanismo consiste:

- 1) nella notifica di messaggi "push" che sottolineano l'appetibilità della vendita dei biglietti che si inseriscono nell'inserzione;
- 2) nella presenza di un meccanismo di suggerimento di prezzo il quale presenta all'inserzionista:
 - a. un campo pre-compilato con un prezzo suggerito;
 - b. l'indicazione di ben tre suggerimenti di prezzo, sganciati dal prezzo nominale impostato dall'utente e a questo nettamente superiori, al quale sono inoltre

affiancati messaggi che incentivano (“nudging”) l’utente a selezionare il pricing più appropriato a seconda della necessità di 1) vendere più velocemente il biglietto; 2) venderlo con maggiore profitto unitario o 3) combinare al meglio le esigenze di cui al punto 1) e 2);

3) il prezzo suggerito non varia se viene inserito un prezzo nominale inferiore, che invece è interamente determinato dal meccanismo descritto al punto 2.b)

Pertanto, dall’analisi svolta non è stato possibile individuare alcun meccanismo di “blocco automatico” delle offerte a sovrapprezzo sulla piattaforma nel caricamento di offerte da parte degli inserzionisti. Peraltro, il meccanismo automatico di blocco illustrato all’Autorità nei precedenti procedimenti riguardava, da quanto dichiarato dalla società, il sito www.viagogo.it.

Peraltro, dall’analisi di tale procedura appare che Viagogo pubblicizzi la possibilità di vendere biglietti ancora non in possesso dell’utente, facilitando quindi l’utilizzo “speculativo” della piattaforma nel piazzare grandi quantità di biglietti. Inoltre, in alcuni passaggi della compravendita viene pubblicizzata l’assenza di vincoli alla vendita presenti in altre piattaforme, e viene contemplata la possibilità, anche su eventi da tenersi sul mercato italiano, di un commercio massivo di biglietti nel mercato secondario da parte di operatori commerciali.

3.2.4. Sul ruolo attivo della piattaforma: considerazioni conclusive

Dalle evidenze istruttorie raccolte, e riportate nei paragrafi precedenti, emerge chiaramente come Viagogo sia in grado di controllare efficacemente tutti i passaggi dell’attività di vendita (registrazione utenti, caricamento delle offerte, pagamento, *marketing* ecc), che sono gestiti direttamente dalla piattaforma, arrivando financo a riorganizzare i dati caricati dagli utenti tramite l’*editing* delle inserzioni, l’aggregazione delle offerte, e le tecniche di *nudging* che influenzano il processo di acquisto e di caricamento dei biglietti.

Il grado di consapevolezza della condotta violativa da parte della piattaforma risulta peraltro essere elevata, considerato che lo stesso modello di *business* dell’operatore, esteso su scala mondiale, prevede l’approfondita conoscenza del mercato degli eventi nazionali ed internazionali, fondandosi inoltre sulla massimizzazione dei ricavi in funzione del prezzo finale al quale vengono venduti i biglietti. Risulta quindi evidente che – dal comportamento messo in atto (la vendita o comunque il collocamento di biglietti a prezzi maggiorati) – la società Viagogo abbia consapevolmente voluto trarre vantaggio.

Pertanto, alla luce degli elementi acquisiti, emerge con sufficiente certezza come la società Viagogo svolga un’attività di vera e propria intermediazione commerciale vietata nel nostro ordinamento e da cui risulterebbe trarre (illeciti) profitti.

3.3. L’ esenzione di responsabilità della Società

Alla luce della ricostruzione sopra effettuata, la Società pare indubbiamente ricoprire un ruolo di *hosting provider* attivo, che va oltre la mera memorizzazione dei dati degli utenti e il relativo trattamento tecnico, passivo ed automatico. Infatti, come

ampiamente rappresentato nei paragrafi precedenti, le risultanze istruttorie danno conto della presenza di una serie di indicatori, cosiddetti “indici di interferenza”, dai quali emerge come la Società completi ed arricchisca la fruizione dei contenuti da parte di utenti indeterminati, assumendo un ruolo attivo nello svolgimento di tutte le fasi preparatorie e conclusive delle transazioni relative alla vendita o comunque al collocamento di biglietti.

Pertanto, alla luce di tali risultanze, non risulta essere applicabile a Viagogo l'esenzione di responsabilità prevista dall'articolo 6 del Regolamento DSA. Tuttavia, considerato che la Società ha effettivamente rimosso gli annunci dei biglietti degli eventi contestati subito dopo la notifica dell'avvio del procedimento, tale condotta potrà essere apprezzata nella valutazione di gravità che accompagna la quantificazione della sanzione.

3.4. L'incompetenza dell'AGCOM

Secondo quanto prospettato dalla Società, l'atto di contestazione sarebbe illegittimo per incompetenza dell'Autorità che non avrebbe azionato preventivamente il meccanismo di cooperazione con i Coordinatori dei servizi digitali degli altri Stati membri, come richiesto dall'art. 56, par. 7 del Regolamento 2022/2065, che assicurerebbe il rispetto delle garanzie previste dalla Carta e, in particolare, eviterebbe che la stessa condotta sia sanzionata più di una volta per la violazione degli obblighi stabiliti nel Regolamento DSA.

Tuttavia, occorre osservare che la previsione del Regolamento DSA citata dalla Società riguarda l'applicazione di poteri di vigilanza in relazione a norme del DSA stesso, mentre nel presente procedimento l'Autorità non ha contestato alcuna violazione di tale plesso normativo, bensì della Legge per il contrasto al *secondary ticketing*. In altre parole, l'Autorità, nel procedimento di specie, non ha applicato i propri poteri di Coordinatore dei servizi digitali ma ha agito in qualità di autorità competente nell'applicazione della normativa nazionale, notificata e compatibile con il quadro comunitario. L'applicabilità di tale tipologia di normativa nazionale, come chiarito nei *considerando* 9 e 10 del Regolamento DSA, è comunque fatta salva e garantita anche dal Regolamento stesso.

3.5. La proporzionalità della riserva di legge

Con riferimento all'affermazione della Società secondo la quale l'adozione, da parte dell'Autorità, di una interpretazione della normativa sul *secondary ticketing* che precluda accordi o convenzioni tra operatori primari e piattaforme digitali specializzate per la fornitura di servizi sicuri di *secondary ticketing* sarebbe incompatibile con il divieto, previsto dall'art. 106 del TFUE in combinato disposto con l'art. 102, di preservare o introdurre diritti, vantaggi o privilegi speciali a imprese dominanti o titolari di diritti esclusivi, e che pertanto dovrebbe essere disapplicata per contrarietà al diritto UE, si osserva quanto segue.

In primis, occorre rappresentare che la normativa applicata dall'Autorità è compatibile con il quadro europeo. Infatti, il provvedimento attuativo della normativa primaria, e in particolare il provvedimento n. 223774/2019 del 27 giugno 2019 adottato dall'Agenzia delle entrate recante “*(m)isure attuative in materia di vendita o qualsiasi*

altra forma di collocamento di titoli di accesso, ai sensi dell'articolo 1, commi 545-bis e seguenti, della Legge 11 dicembre 2016, n. 232” è stato infatti notificato alla Commissione europea quale regola tecnica.

Inoltre, con riferimento alle argomentazioni circa la presunta mancanza di proporzionalità nella normativa applicata dall'Autorità, occorre sottolineare come il disvalore delle pratiche speculative nell'ambito del *secondary ticketing* è riconosciuto anche in altri Paesi europei, i quali hanno adottato anche misure più stringenti di quelle adottate in Italia. A titolo esemplificativo, vale citare la recente domanda di pronuncia pregiudiziale proposta, ai sensi dell'art. 267 TFUE, dal Tribunale ordinario di Parigi, Francia, causa C 190-23, notificata dalla Corte di Giustizia in data 24 maggio 2023, nell'ambito di un procedimento penale che vede coinvolta la società Viagogo AG. Nell'ambito di tale domanda, è emerso chiaramente che nell'ordinamento francese le pratiche non autorizzate di *secondary ticketing* hanno anche rilevanza penale. Peraltro, sulla proporzionalità della normativa si è già espresso il giudice *a quo*, e nello specifico il Consiglio di Stato nella sentenza sopra citata (sentenza n. 10510/23), dove è stato chiarito che l'interpretazione della Legge adottata dall'Autorità è compatibile con i principi di uguaglianza e ragionevolezza (art. 3 Cost.), e con gli articoli della Costituzione in materia di libera iniziativa economica e proprietà privata e rispetto dei vincoli comunitari.

Infine, si osserva che l'invito a disapplicare la norma primaria per preteso contrasto con la cornice eurounitaria ha un carattere puramente ipotetico, visto che Viagogo non risulta avere in essere accordi o convenzioni di tale natura con gli operatori primari che hanno emesso i biglietti relativi agli eventi contestati nel procedimento in oggetto.

3.6. Identificazione della Società Viagogo Entertainment Inc. quale gestore del sito www.viagogo.com

Per quanto riguarda l'asserita illegittimità dell'atto di contestazione indirizzato a Viagogo Entertainment Inc. per violazione del *ne bis in idem* sostanziale, in ragione del fatto che gran parte delle condotte violative sono anche contestate a StubHub Inc., gestore del sito www.stubhub.com si osserva quanto segue.

Secondo la Società, l'Autorità, non potrebbe legittimamente qualificare le due piattaforme come manifestazione della medesima entità e poi procedere ad una duplice contestazione della medesima condotta nei confronti di ciascuna. Tuttavia, il dato fattuale che appare comunque insuperabile e che è stato confermato sia in fase pre-istruttoria che istruttoria è che, secondo le disposizioni del documento di Termini e Condizioni, e anche dalle indicazioni presenti nelle *landing page* del sito www.viagogo.com, il soggetto responsabile dal punto di vista contrattuale della gestione del sito risulta essere la società Viagogo Entertainment Inc., con sede in 1209 Orange Street, Wilmington, 1980, Delaware, Stati Uniti d'America USA.

Peraltro, le indagini condotte dalla Guardia di Finanza hanno accertato che le piattaforme di rivendita secondaria www.viagogo.com e www.stubhub.com sono gestite da Società che sono entità giuridiche e funzionali, autonome e indipendenti sotto il profilo operativo e anche tecnologico. La Guardia di Finanza ha acquisito sui domini le seguenti informazioni: “a.) il sito web di Viagogo, raggiungibile al link “www.viagogo.com”,

risulta essere registrato presso la società Gandi SAS2 (www.gandi.net). [...]; b.) il sito web di StubHub, raggiungibile al link www.StubHub.com, risulta essere registrato presso la società MarkMonitor, Inc.³ (www.markmonitor.com), mentre viene indicato solo il soggetto registrante che risulta essere la società Stubhub, Inc.”.

Inoltre, quanto all'argomentazione, fornita dalla Società, secondo la quale, per gli utenti italiani, sia presente un meccanismo automatico di indirizzamento al sito www.viagogo.it, gestito dalla società Viagogo GmbH, si rappresenta quanto segue. Dalle verifiche svolte sul principale motore di ricerca globale, si può osservare come effettivamente il sito www.viagogo.it sia il primo ad essere presentato come contenuto sponsorizzato nei risultati del motore di ricerca alla parola chiave “viagogo”. Tuttavia, è altresì evidente che non è presente un meccanismo di indirizzo automatico verso tale sito, e che addirittura il sito www.viagogo.com è ubicato in posizione subito successiva nel medesimo motore di ricerca. L'Autorità ha inoltre verificato l'eventuale presenza di meccanismi di re-indirizzamento automatico verso il sito www.viagogo.it in conseguenza di prove di acquisto di biglietti su eventi italiani, a partire dal sito www.viagogo.com. Tuttavia, anche in questo caso, non è stato possibile rintracciare meccanismi di re-indirizzamento in nessun punto del processo di acquisto.

Inoltre, è opportuno sottolineare come, dalle verifiche svolte, emerga che il sito www.viagogo.com sia disponibile automaticamente in lingua italiana per gli utenti che lo visitano dal territorio nazionale, e che nel sito sia presente una significativa offerta di biglietti per eventi italiani.

3.7. Conclusioni

Alla luce dell'attività istruttoria svolta e delle evidenze emerse dagli atti del procedimento, come sopra rappresentato, sul piano sostanziale risulta quindi accertato che la Società Viagogo ha messo in vendita o comunque effettuato attività di collocamento di titoli di accesso relativi a 107 (centosette) eventi di spettacolo, come sopra elencati, senza essere titolare dei sistemi per la loro emissione anche ad un prezzo superiore a quello nominale del mercato autorizzato primario, in violazione dell'art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n.232.

Le evidenze istruttorie hanno quindi confermato come la Società abbia svolto attività di messa in vendita o comunque di collocamento di titoli di accesso ad eventi di spettacolo, attraverso il sito www.viagogo.com, anche a prezzi superiori a quelli nominali, senza essere titolare dei sistemi di emissione autorizzati.

RITENUTO pertanto, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento e per le motivazioni sopra espresse, che risulta accertata, in capo alla società Viagogo, la violazione dell'articolo 1, comma 545 della legge n. 232/2016, relativamente ai 107 eventi di spettacolo sopra elencati;

RITENUTO che le suddette violazioni siano sanzionabili ai sensi dell'art.1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232;

CONSIDERATO che la Società non si è avvalsa della facoltà di accedere per ciascuna delle violazioni accertate e contestate al beneficio del pagamento in misura ridotta, cui è stata ammessa ai sensi dell'art. 16 della legge 689/1981 come precisato nell'atto di contestazione;

CONSIDERATO quanto segue ai fini della determinazione della sanzione ai sensi dell'art.11 della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La violazione posta in essere dalla società Viagogo deve ritenersi di gravità elevata, poiché ogni singolo episodio è stato perpetrato approfittando dell'accessibilità globale della piattaforma Viagogo, con lo scopo di massimizzare il volume di biglietti venduti. Inoltre, risulta essere provato il fatto che la vendita non autorizzata di biglietti nel mercato secondario cagiona consistenti danni ai beni giuridici espressamente tutelati dalla Legge, in quanto sottrae risorse al fisco, comporta costi ingiustificati a carico dei consumatori che acquistano i biglietti a prezzi maggiorati, riducendo di conseguenza le possibilità di accedere ad eventi culturali e spettacolistici di interesse, nonché produce degli indebiti vantaggi economici per Viagogo, a scapito degli operatori autorizzati.

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione.

Mette conto valutare il comportamento della società successivo alla notifica dell'atto di contestazione, in quanto la stessa risulta aver posto in essere attività intese alla rimozione degli effetti delle violazioni contestate. Nel caso di specie le misure di attenuazione delle conseguenze della violazione sono risultate essere particolarmente efficaci per ridurre la portata lesiva delle violazioni contestate. Infatti, occorre sottolineare come la portata lesiva sia stata notevolmente contenuta sia dalla pronta rimozione di tutti i biglietti relativi alla manifestazione Milano-Cortina alla ricezione dell'atto di contestazione (*take down*) che dalle misure di blocco permanente al caricamento di ulteriori nuovi biglietti implementate per la stessa manifestazione (*stay down*). Tale comportamento ha determinato una riduzione significativa della portata lesiva delle violazioni contestate, potendo quindi valutare che, ad esito di tali misure, la gravità della violazione si sia ridotto da elevata a moderata. Si rappresenta altresì che il presente procedimento sanzionatorio di competenza dell'Autorità risulta essere il primo a carico della Società Viagogo Entertainment Inc.

C. Personalità dell'agente

La Società appare essere dotata di una struttura idonea a garantire una puntuale osservanza delle disposizioni di cui all'art. 1, comma 545, legge 11 dicembre 2016, n. 232.

D. Condizioni economiche dell'agente

Ai fini della valutazione delle condizioni economiche dell'agente, non essendo disponibili da fonti accessibili delle informazioni in merito al fatturato, è stata effettuata un'analisi delle informazioni disponibili su documenti accessibili da fonti aperte. Da tale verifica è stato possibile ricostruire come la Società, nelle informazioni disponibili sul proprio sito, definisce la propria attività e la propria dimensione di business nel seguente modo: “[s]iamo il più grande marketplace del mondo per l'acquisto e la rivendita di

biglietti”. Dalle informazioni fornite dalla Guardia di Finanza si evince inoltre che Viagogo fa parte di un gruppo multinazionale di dimensioni globali che conta di almeno 22 aziende con sedi negli Stati Uniti, Canada, India, Brasile, Irlanda, Regno Unito, Svizzera, Lussemburgo e Malta. Peraltro, tale gruppo, a partire dal 2020, risulta aver ulteriormente rafforzato la propria posizione sul mercato mondiale acquisendo la società StubHub Inc. Pertanto, si ritiene congrua l’irrogazione della sanzione come di seguito determinata, in quanto le condizioni economiche dell’agente appaiono tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente provvedimento, la quale appare pertanto proporzionata;

RILEVATO, in applicazione delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni, e alla luce delle considerazioni sopra svolte, che le condotte illecite oggetto del presente procedimento e contestate alla parte non integrano una condotta unitaria, non ricorrendo nel caso di specie il duplice requisito della contestualità degli atti e della unicità del fine o dell’effetto, di talché trova applicazione il criterio del cumulo materiale delle sanzioni amministrative;

RITENUTO, per l’effetto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari a euro 15.000,00 (quindicimila/00) per ciascuna delle 107 (centosette) condotte contestate sopra riportate, per un totale di euro 1.605.000,00 (unmilioneaseicentocinquemila/00), ritenendola sufficientemente afflittiva in relazione ai criteri di determinazione della sanzione di cui all’art. 11 della legge n. 689/1981, secondo il principio del cumulo materiale delle sanzioni di cui all’articolo 8 della predetta legge;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell’art. 31 del Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità;

ACCERTA

la violazione, da parte della società Viagogo Entertainment Inc., avente sede in 1209 Orange Street, Wilmington, 1980, Delaware, Stati Uniti d’America, dell’art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232, e successive modifiche ed integrazioni in relazione ai 107 (centosette) eventi sopra elencati;

ORDINA

alla medesima società Viagogo, gestore del sito www.viagogo.com di pagare la somma complessiva di euro 1.605.000,00 (unmilioneaseicentocinquemila/00), per le violazioni dell’art. 1, comma 545, della legge 11 dicembre 2016, n. 232;

DIFFIDA

la medesima Società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione delle disposizioni richiamate, riservandosi, nel caso di accertamento di ulteriori violazioni successive alla notifica del presente provvedimento, di procedere con le ulteriori misure ai sensi dell’art.1, commi 545 della legge 11 dicembre 2016, n. 232;

INGIUNGE

alla Società, in persona del legale rappresentante pro tempore, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27, della citata l. n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della l. n. 689/1981 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 1.605.000,00 (unmilionesecicentocinquemila/00) sul conto corrente bancario intestato al Ministero dell'Economia e delle Finanze, mediante bonifico, utilizzando il codice IBAN IT62Y0100003245BE00000003L8 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X del Bilancio di Previsione dello Stato, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 545 della legge 11 dicembre 2016, n. 232, con delibera n. ___/26/CONS*". Entro il termine di 10 giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento la "*delibera n. ___/26/CONS*".

La Società ha facoltà di chiedere il pagamento rateale della somma dovuta, entro e non oltre 30 giorni dalla data di notifica della presente delibera, mediante istanza da presentare all'Autorità attraverso posta elettronica certificata all'indirizzo agcom@cert.agcom.it, secondo le modalità previste dall'Allegato 1 recante "*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*" in calce all'Allegato A alla Delibera n. 410/14/CONS, come modificato da ultimo dalla Delibera n. 286/23/CONS. L'istanza di rateizzazione è indirizzata al Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 11 giugno 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella