

DELIBERA N. 184/26/CONS

**CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI RIUNITI AVVIATI NEI
CONFRONTI DELLE SOCIETÀ APPLE INC. E APPLE DISTRIBUTION
INTERNATIONAL LIMITED PER LA PRESUNTA VIOLAZIONE
DELL'ARTICOLO 4 DEL REGOLAMENTO (UE) 2019/1150**

(CONT. 16/26/DSDI – PROC. 85/CP E CONT. 22/26/DSDI – PROC. 91/CP)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 22 luglio 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”*;

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;

VISTA la delibera n. 220/08/CONS, del 7 maggio 2008, recante *“Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell'Autorità”*;

VISTO il Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione *online* (di seguito anche “Regolamento P2B”) e, in particolare, l'articolo 4;

VISTA la Comunicazione della Commissione europea (2020/C 424/01) recante *“Orientamenti sulla trasparenza del posizionamento a norma del Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio”*;

VISTA la legge 30 dicembre 2020, n. 178, recante *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023”* e, in particolare, l'art. 1, comma 515;

CONSIDERATO che il citato articolo 1, comma 515, della legge n. 178/2020, ha emendato l'articolo 1, comma 6, lett. c), della legge 31 luglio 1997, n. 249 introducendo il punto 14-*bis*, in base al quale all'Autorità è affidato il compito di garantire *“l'adeguata*



ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali di servizi di intermediazione on line, anche mediante l'adozione di linee guida, la promozione di codici di condotta e la raccolta di informazioni pertinenti";

CONSIDERATO che il medesimo articolo 1, comma 515, della legge n. 178/2020, ha emendato l'articolo 1, comma 31, secondo periodo, della legge 31 luglio 1997, n. 249, stabilendo che in caso di inottemperanza agli ordini e alle diffide dell'Autorità emanati in attuazione del Regolamento P2B si applica a ciascun soggetto interessato una sanzione amministrativa pecuniaria non inferiore al 2 per cento e non superiore al 5 per cento del fatturato realizzato dallo stesso soggetto nell'ultimo esercizio chiuso anteriormente alla notificazione della contestazione;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l'Allegato A, recante *"Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni"* (di seguito "Regolamento"), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell'8 novembre 2023 e l'allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante *"Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori"*;

VISTA la delibera n. 383/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante *"Adozione del Regolamento recante la disciplina dell'accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della 7 agosto 1990, n. 24 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33"*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 205/23/CONS;

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

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. la Società Spicy Sparks SRL (di seguito anche "Spicy Sparks" o "la Società") con comunicazione del 16 ottobre 2025 (protocollo Agcom n. 0260117) ha presentato una segnalazione per denunciare la presunta violazione da parte di Apple Inc. (di seguito anche "Apple") degli articoli 4 e 11 del Regolamento P2B;
2. nello specifico, la Società ha rappresentato di essere stata iscritta come utente commerciale all'App Store di Apple con l'applicazione "eSound – MP3 Music Player App" (di seguito, "eSound"), presente sulla piattaforma dal 2017, sino all'avvenuta cessazione del servizio da parte di Apple;
3. Spicy Sparks ha segnalato talune condotte tenute da Apple riguardanti, in particolare:



- i. la mancata comunicazione da parte di Apple, nei termini e con le modalità previste dal Regolamento P2B, dell'adozione di misure di limitazione, sospensione e cessazione del servizio;
 - ii. connessa al precedente punto, la comunicazione in data 1° ottobre 2024 circa l'avvenuta rimozione dell'app eSound dall'app store di Apple e, contestualmente, la segnalazione per l'avvio della procedura di cessazione dell'*account* sviluppatore di Spicy Sparks;
 - iii. la mancanza nelle suddette comunicazioni di motivazioni chiare e dettagliate circa le ragioni poste a fondamento delle misure adottate da Apple così impedendo di fatto a Spicy Sparks di comprendere i fatti e le circostanze nell'ambito del processo interno di gestione dei reclami di cui all'articolo 11 del Regolamento P2B;
 - iv. la mancata trasparenza delle modalità di funzionamento del sistema interno di gestione dei reclami di cui all'articolo 11 del Regolamento P2B predisposto da Apple. Al riguardo, la Società ha segnalato di aver presentato dei reclami ad Apple avverso le misure di limitazione, sospensione e cessazione del servizio comunicate dalla stessa Apple, ricevendo riscontri generici ed insufficienti a garantire la conoscibilità dei fatti e delle circostanze poste a fondamento dell'adozione delle suddette misure;
 - v. in particolare, Spicy Sparks ha rappresentato che i riscontri emersi nel corso delle numerose interlocuzioni con Apple non le avrebbero consentito di acquisire informazioni sui fatti o sulle circostanze specifiche, compreso il contenuto delle notifiche di terzi, che avrebbero indotto Apple a procedere in deroga agli obblighi di preavviso in virtù della presunta recidività del comportamento violativo contestato a Spicy Sparks;
4. a seguito delle predette segnalazioni, nell'esercizio dei poteri di vigilanza conferiti all'Autorità in materia di *platform to business*, sono stati effettuati gli approfondimenti preistruttori ai sensi dell'art. 3 del *Regolamento*, al fine di accertare il ricorrere dei presupposti per l'avvio di un procedimento attraverso l'invio di apposita richiesta di informazioni ad Apple. Pertanto, in data 22 dicembre 2025 (prot. Agcom n. 0329884) è stata inviata ad Apple una richiesta di informazioni avente ad oggetto quanto rappresentato da Spicy Sparks. A tale richiesta di informazioni Apple ha dato riscontro con nota del 21 gennaio 2026 (prot. Agcom n. 0018328);
5. a conclusione dell'attività preistruttoria, è stato riscontrato quanto segue:
- il sistema di gestione dei reclami predisposto da Apple soddisfa i requisiti di accessibilità e gratuità previsti dall'articolo 11 del Regolamento P2B, garantisce l'adeguata tempestività nel fornire riscontri al reclamante sull'esito di uno specifico reclamo in un linguaggio semplice e comprensibile, così come confermato anche in relazione alle interlocuzioni avvenute tra Spicy Sparks e Apple;



- Apple non ha prodotto evidenze documentali concrete per giustificare la rimozione immediata senza preavviso dell'app eSound, né ha dimostrato l'esistenza di violazioni reiterate o di circostanze urgenti tali da integrare la fattispecie derogatoria di cui all'articolo 4, paragrafo 4, lettera c) e paragrafo 5 del Regolamento P2B;
 - il complessivo comportamento di Apple, come ricostruito dalla documentazione agli atti, è risultato pertanto idoneo a configurare un'ipotesi di presunta violazione degli obblighi di motivazione, trasparenza e preavviso previsti dall'articolo 4 del Regolamento P2B;
6. con comunicazione del 17 del febbraio 2026 (CONT. 16/26/DSDI – PROC. 85/CP), la Direzione Servizi Digitali e Tutela dei diritti fondamentali dell'Autorità ha accertato la sussistenza di una condotta, posta in essere dalla società Apple Inc., rilevante per l'avvio di un procedimento in relazione alla presunta violazione delle disposizioni del Regolamento P2B;
 7. di conseguenza, è stata contestata alla società Apple Inc. (prot. Agcom n. 0060708) la presunta violazione delle disposizioni di cui all'articolo 4 del Regolamento P2B, per le condotte e le motivazioni sopra elencate. La notifica presso la sua sede legale in One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, per il tramite del servizio di raccomandata internazionale, è stata perfezionata con la ricezione da parte del destinatario in data 9 marzo 2026;
 8. con la medesima comunicazione, la società Apple Inc. è stata informata della possibilità di presentare eventuali scritti difensivi, documenti, nonché motivata richiesta di essere auditi entro trenta giorni dalla notifica della contestazione, ai sensi dell'art. 9 del *Regolamento*;
 9. con comunicazione del 30 marzo 2026 (prot. Agcom n. 0120749) Apple ha chiarito che la società Apple Distribution International Limited (di seguito "ADI" o il "Fornitore") è l'entità soggetta agli obblighi previsti dal Regolamento P2B in quanto fornitore del servizio App Store nel mercato europeo;
 10. esaminata la documentazione agli atti e accertata la corretta individuazione dell'entità giuridica sottoposta agli obblighi di cui al Regolamento (UE) 2019/1150, con comunicazione del 7 aprile 2026 (prot. Agcom n. 0131781), la Direzione Servizi Digitali e Tutela dei diritti fondamentali dell'Autorità ha notificato ad Apple Distribution International Limited l'avvio del procedimento per la presunta violazione dell'articolo 4 del Regolamento (UE) 2019/1150 (CONT. 22/26/DSDI – PROC. 91/CP);
 11. con comunicazione dell'8 aprile 2026 (prot. Agcom n. 0133026), la Direzione Servizi Digitali e Tutela dei diritti fondamentali dell'Autorità ha notificato ad ADI, in applicazione dei principi di economicità, efficacia, imparzialità e non aggravamento del procedimento previsti dagli artt. 1, 2 e 2-bis della legge 7 agosto 1990, n. 241, la riunione del procedimento PROC. 91/CP nel



procedimento già avviato con contestazione n. 16/26/DSDI - PROC. 85/CP anche in ragione della connessione dei procedimenti sotto il profilo oggettivo;

12. nei termini fissati dall'art. 9 del *Regolamento*, la società Apple Inc. ha trasmesso le proprie memorie in data 8 maggio 2026 (prot. Agcom n. 0170381), precisando che il servizio App Store nell'Unione europea è fornito esclusivamente da Apple Distribution International Limited chiedendo, pertanto, l'estromissione di Apple Inc. dal procedimento e, in subordine, il rinvio integrale alle difese formulate da ADI;

13. in pari data, ADI ha trasmesso le proprie memorie (prot. Agcom n. 0170385) puntualizzando quanto segue:

- a) il Fornitore ha documentato le comunicazioni trasmesse a Spicy Sparks in linea alle condizioni contrattuali applicabili, pienamente conformi al Regolamento P2B ed espresse con modalità chiare, specifiche e immediatamente comprensibili;
- b) ADI ha altresì fornito evidenze concrete circa le condotte tenute da Spicy Spark, ritenute tali da giustificare sia la rimozione dell'applicazione eSound dall'App Store sia la chiusura dell'account sviluppatore;
- c) con riferimento all'applicazione dell'art. 4, paragrafi 4, lettera c), e 5, nonché del considerando 23 del Regolamento P2B, il Fornitore ha sostenuto di non essere tenuto a fornire né un preavviso né una motivazione in relazione alla rimozione dell'applicazione e alla chiusura dell'*account* sviluppatore, in ragione delle reiterate violazioni dei termini e condizioni da parte dell'utente commerciale;
- d) [OMISSIS];
- e) in via subordinata e con riferimento, in ogni caso, alla chiusura dell'*account* sviluppatore, il Fornitore ha documentato di aver comunque concesso un preavviso [OMISSIS] superiore al termine minimo previsto dalla normativa, pari a oltre 30 giorni, [OMISSIS];
- f) con riferimento all'art. 4, paragrafo 5, del Regolamento P2B, il Fornitore ha sostenuto che, anche a voler ritenere sussistente un obbligo motivazionale, le comunicazioni inviate all'utente commerciale soddisfano pienamente i requisiti normativi, essendo state chiare, specifiche e idonee a consentire la piena comprensione delle ragioni sottese alle decisioni adottate e dei rimedi esperibili. In tal senso, ADI ha documentato le comunicazioni trasmesse a Spicy Sparks relative alla rimozione dell'app eSound e alla chiusura dell'*account* sviluppatore individuando i fatti e le circostanze specifiche, oltre che ai termini e condizioni applicate alla fornitura dei servizi, che hanno poi condotto Apple a adottare le suddette misure;

SENTITO il Fornitore in audizione in data 15 giugno 2026, nel corso della quale i rappresentanti di Apple Distribution International Limited hanno confermato e ribadito le



argomentazioni già svolte nella memoria difensiva in merito al contesto fattuale e alle misure intraprese;

RILEVATO quanto segue alla luce delle evidenze emerse in esito all'attività istruttoria:

- ADI ha documentato di aver accertato, nel periodo 2020-2024, reiterate violazioni delle *App Store Review Guidelines* (SRG) e dell'*Apple Developer Program License Agreement* (DPLA) da parte di Spicy Sparks, [OMISSIS];
- ADI ha fornito evidenze atte a dimostrare la reiterazione di condotte violative da parte di Spicy Sparks dei termini e delle condizioni applicabili, tali da giustificare sia la rimozione dell'applicazione eSound dall'App Store sia la chiusura dell'*account* sviluppatore [OMISSIS];
- in data 30 settembre 2024 ADI ha disposto la rimozione dell'app eSound dall'App Store e ha notificato a Spicy Sparks una comunicazione di preavviso di cessazione dell'*account* sviluppatore individuando le modalità e i termini per la presentazione di eventuali reclami avverso alle misure notificate;
- in data 1° ottobre 2024, Spicy Sparks ha caricato una nuova versione dell'app, comunicando ad Apple che il nuovo codice non consentiva il *download* di contenuti. Tuttavia, [OMISSIS], confermando, quindi, la decisione di rimozione dell'app stessa;
- in data 2 ottobre 2024, Spicy Sparks ha presentato un nuovo reclamo, al quale il Fornitore ha dato riscontro in data 4 ottobre 2024 confermando l'iniziale decisione di rimuovere l'app e avviando le attività funzionali alla cessazione dell'*account* sviluppatore [OMISSIS];
- ADI ha inoltre rappresentato in un più ampio quadro di reiterata violazione delle condizioni contrattuali ulteriori profili di non conformità ascrivibili alle condotte di Spicy Sparks, [OMISSIS];
- in data 24 gennaio 2025 l'*account* sviluppatore di Spicy Sparks è stato cessato, in esecuzione della misura già notificata in data 30 settembre 2024 [OMISSIS];

RILEVATO quanto segue alla luce dei fatti esposti:

- a. in relazione all'articolo 4, paragrafo 1, del Regolamento P2B, che impone ai fornitori di servizi di intermediazione *online* che decidano di limitare o sospendere la fornitura dei servizi di intermediazione *online* a un determinato utente commerciale, in relazione a singoli beni o servizi offerti da tale utente commerciale, di comunicare a quest'ultimo, preventivamente o al momento in cui la limitazione o la sospensione prende effetto, le motivazioni di tale decisione usando un supporto durevole, ADI ha adempiuto comunicando la



rimozione dell'app eSound in modo conforme ai requisiti di chiarezza, specificità e immediata comprensibilità richiesti dall'articolo 4, paragrafo 1, del Regolamento P2B, fornendo altresì a Spicy Sparks l'opportunità di chiarire i fatti e le circostanze nell'ambito del processo interno di gestione dei reclami in conformità a quanto previsto al paragrafo 3 dello stesso articolo;

- b. con riferimento al dettato dell'articolo 4, paragrafo 2, del Regolamento P2B, che impone ai fornitori di servizi di intermediazione *online* che decidano di cessare completamente la fornitura dei servizi di intermediazione *online* a un determinato utente commerciale di comunicare a quest'ultimo, almeno 30 giorni prima che la cessazione prenda effetto, le motivazioni di tale decisione usando un supporto durevole, ADI ha comunicato a Spicy Sparks, con un preavviso [OMISSIS] superiore al termine minimo previsto, l'intenzione di procedere alla cessazione dell'*account* da sviluppatore, riportando le informazioni idonee a rappresentare in modo puntuale le condotte contestate a fondamento della misura di cessazione, indicando le disposizioni contrattuali violate e consentendo al soggetto interessato di comprendere le ragioni della misura in corso di adozione, nonché, anche in tale circostanza, di chiarire i fatti e le circostanze nell'ambito del processo interno di gestione dei reclami in conformità a quanto previsto al paragrafo 3 dello stesso articolo;
- c. anche a prescindere dalla ricorrenza dei presupposti per l'applicazione delle deroghe previste dall'articolo 4, paragrafo 4, lettera c), del Regolamento P2B, ADI ha comunque fornito a Spicy Sparks circostanze specifiche atte a dimostrare la necessità e l'urgenza dell'immediata cessazione dell'*account* di Spicy Sparks a fronte delle reiterate condotte violative poste in essere dalla Società;
- d. infine, in merito all'articolo 4, paragrafo 5, relativo all'obbligo di motivazione, ADI ha adempiuto a tale obbligo, così come comprovato dall'insieme delle interlocuzioni intercorse tra il Fornitore e Spicy Sparks antecedenti e successive alla notifica della misura di rimozione dell'app eSound e di prenotifica della cessazione dell'*account* così come acquisite agli atti. Parimenti, ADI ha fornito evidenze atte a dimostrare la reiterazione di condotte violative da parte di Spicy Sparks dei termini e delle condizioni applicabili, tali da determinare l'adozione della misura di cessazione;

RILEVATA, alla luce delle evidenze emerse in esito all'attività istruttoria svolta, la non sussistenza della violazione dell'articolo 4, del Regolamento P2B per le ragioni sopra esposte;

RILEVATO altresì che la documentazione prodotta da Apple Distribution International Limited nel corso del procedimento, non disponibile nella fase preistruttoria, ha consentito di accertare ulteriori circostanze di fatto e di ricostruire compiutamente le violazioni contestate all'utente commerciale, superando gli elementi di incertezza che avevano giustificato l'avvio del procedimento ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento P2B;

RITENUTO, conseguentemente, in applicazione del vigente quadro normativo come sopra richiamato:

- a. di disporre l'archiviazione della contestazione nei confronti di Apple Inc. per difetto del presupposto soggettivo, limitatamente ai profili afferenti alla presunta violazione dell'articolo 4 del Regolamento (UE) 2019/1150;
- b. di disporre l'archiviazione della contestazione nei confronti di Apple Distribution International Limited, in ragione dell'insussistenza della violazione contestata, atteso che, alla luce degli elementi istruttori acquisiti e delle argomentazioni difensive della Società, le misure adottate risultano conformi alle disposizioni di cui all'articolo 4 del Regolamento (UE) 2019/1150, sotto i profili di trasparenza, preavviso e motivazione;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

1. È disposta l'archiviazione della contestazione nei confronti di Apple Inc., con sede legale in One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, per le ragioni e nei limiti di cui in premessa.
2. È disposta l'archiviazione della contestazione nei confronti di Apple Distribution International Limited, con sede legale presso Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irlanda, per le ragioni e nei limiti di cui in premessa.

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 alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 22 luglio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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