6207

Il Presidente del Consiglio dei Ministri

Presidenza del Consiglio dei Ministri
DICA 0022080 P-4.8.1.3
del 09/07/2026
66948955

Illustrissimo Presidente,

mi pregio trasmetterLe la relazione annuale 2026 sull'attività svolta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, inviata dalla medesima Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 12 della legge 31 luglio 1997, n. 249.

Con viva cordialità,

p. IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
Il Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei ministri

Alfredo Mantovano

On. Lorenzo Fontana
Presidente della Camera dei deputati
Palazzo Montecitorio
ROMA

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

RELAZIONE ANNUALE 2026

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA E SUI PROGRAMMI DI LAVORO



PRESIDENTE
GIACOMO LASORELLA

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

RELAZIONE ANNUALE 2026

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA E SUI PROGRAMMI DI LAVORO



PRESIDENTE
GIACOMO LASORELLA

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Presidente
GIACOMO LASORELLA

Componenti
LAURA ARIA
MASSIMILIANO CAPITANIO
ANTONELLO GIACOMELLI
ELISA GIOMI

Segretario generale
GIOVANNI SANTELLA

Capo di gabinetto del Presidente
GIORGIO GIOVANNETTI

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Indice

PREFAZIONE DEL PRESIDENTE **VII**

CAPITOLO 1 - Le comunicazioni elettroniche

1.1 I mercati delle comunicazioni elettroniche 3
1.1.1 I mercati di rete fissa 7
1.1.2 La copertura FTTH e la connessione tramite FWA in Italia 12
1.1.3 I mercati di rete mobile 18
1.1.4 Lo stato della copertura 5G in Italia 21

1.2 L'evoluzione del quadro regolamentare nazionale e dell'Unione europea 23

1.3 Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi 28
1.3.1 I servizi di comunicazioni elettroniche su rete fissa e mobile 28
1.3.2 La definizione delle controversie in materia di reti e servizi di comunicazione 32
1.3.3 La gestione delle risorse di numerazione e la sicurezza delle comunicazioni 32
1.3.4 La gestione del radio spettro 34

1.4 La tutela dei consumatori 38
1.4.1 Gli interventi regolamentari a tutela degli utenti finali 38
1.4.2 L'attività di vigilanza 40
1.4.3 L'attività sanzionatoria 42
1.4.4 La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti 45
1.4.5 I progetti per la qualità della rete 46

1.5 La tutela giurisdizionale nel settore dei servizi di comunicazioni elettroniche 49

1.6 Gli indicatori dell'azione regolamentare 52

CAPITOLO 2 - I media

2.1 Gli scenari dei mercati 57
2.1.1 I media nell'economia italiana 57
2.1.2 La televisione. Bilanci, tecnologie e ascolti 58
2.1.3 La radio. Bilanci, tecnologie e ascolti 62
2.1.4 I quotidiani 64

2.2 L'evoluzione del quadro regolamentare nazionale e dell'Unione europea 68
2.2.1 L'ambito nazionale ed europeo 68

2.3 Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi 71
2.3.1 La tutela del pluralismo e della concorrenza 71
2.3.2 La verifica degli obblighi della concessionaria del servizio pubblico 74
2.3.3 La vigilanza per la parità di accesso ai mezzi di informazione 74
2.3.4 Gli obblighi in materia di opere europee e di produttori indipendenti 75
2.3.5 Eventi rilevanti e tutela del diritto di cronaca 78

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

2.3.6 Le linee guida sugli *influencer* 79
2.3.7 La regolamentazione della qualità dei servizi degli OTT 80
2.3.8 Verifica delle spese per comunicazione istituzionale degli enti pubblici 80

2.4 La tutela e la garanzia dei diritti 81
2.4.1 La comunicazione politica e la *par condicio* 81
2.4.2 I sondaggi 84
2.4.3 I discorsi d'odio 84
2.4.4 La risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi 84
2.4.5 L'alfabetizzazione mediatica e digitale. Il Patentino digitale 86
2.4.6 La tutela dei consumatori e degli utenti. La salvaguardia dei minori 88

2.5 La tutela giurisdizionale nel settore dei servizi media audiovisivi 91

2.6 Gli indicatori dell'azione regolamentare 94

CAPITOLO 3 - I servizi internet e le piattaforme *online*

3.1 I mercati 99
3.1.1 Il settore pubblicitario e la pubblicità *online* 100
3.1.2 I motori di ricerca, l'intermediazione e gli altri servizi delle piattaforme *online* 101

3.2 L'evoluzione del quadro regolamentare nazionale e dell'Unione europea 104

3.3 Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi 109
3.3.1 L'applicazione del Regolamento in materia di diritto d'autore *online* 109
3.3.2 L'evoluzione della piattaforma *Piracy Shield* 109
3.3.3 I provvedimenti in materia di equo compenso 112
3.3.4 Le attività in materia di reclami e controversie tra prestatori di servizi di condivisione di contenuti *online* e utenti 112
3.3.5 L'attuazione del regolamento sulle *collecting* e la remunerazione di autori ed artisti, interpreti o esecutori 113

3.4 La tutela dell'utenza e dei diritti fondamentali 114
3.4.1 Le attività di implementazione del *Digital Services Act* (DSA) 114
3.4.2 La risoluzione delle controversie tra piattaforme *online* e utenti 116
3.4.3 Le attività in materia di *secondary ticketing* 117
3.4.4 La vigilanza sugli indici di ascolto 118
3.4.5 Le attività in materia di intermediazione del diritto d'autore e dei diritti connessi: il ruolo delle c.d. *collecting* 119
3.4.6 La tutela dei minori nell'accesso a siti e piattaforme: *age verification* e *parental control* 120
3.4.7 Le attività in materia di *Platform to business* (P2B) 122
3.4.8 Le *video sharing platforms* 123

3.5 Le nuove frontiere e le sfide connesse all'intelligenza artificiale 124

3.6 La tutela giurisdizionale nel settore dei servizi digitali 125

3.7 Gli indicatori dell'azione regolamentare 129

CAPITOLO 4 – I servizi postali

4.1 Gli scenari dei mercati 133
4.1.1 Il settore postale nell'economia italiana 133

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

4.1.2 La corrispondenza 135
4.1.3 Gli invii dei pacchi postali 138
4.1.4 Altri indicatori di mercato 140

4.2 L'evoluzione del quadro regolamentare nazionale e dell'Unione europea 142
4.2.1 L'ambito nazionale ed europeo 142

4.3 Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi 145
4.3.1 Le attività di regolamentazione 145
4.3.2 La vigilanza dei mercati e dei servizi 147

4.4 La tutela dei consumatori 150

4.5 La tutela giurisdizionale nel settore dei servizi postali 152

4.6 Gli indicatori dell'azione regolamentare 155

CAPITOLO 5 – Le dimensioni istituzionali e organizzative dell'Autorità

5.1 L'organizzazione e la gestione delle risorse umane 159
5.1.1 L'assetto organizzativo dell'Autorità 159
5.1.2 Le risorse umane: formazione, sicurezza e tutela della salute 159
5.1.3 La digitalizzazione dei processi 161
5.1.4 Il sistema di finanziamento dell'Autorità e il bilancio 162
5.1.5 La gestione dei servizi strumentali dell'Autorità 165
5.1.6 Il sistema dei controlli interni e gli organismi indipendenti 166

5.2 Gli organismi strumentali e ausiliari 168
5.2.1 I Co.re.com. 168
5.2.2 Il Consiglio nazionale degli utenti 170

5.3 Le relazioni istituzionali 171
5.3.1 L'Autorità nel contesto nazionale, europeo e internazionale 171
5.3.2 Il protocollo con la Procura di Roma a tutela del diritto d'autore. La collaborazione con la Guardia di Finanza e con la Polizia Postale 173
5.3.3 Le relazioni con le università e gli enti di ricerca. La promozione delle attività scientifiche 174
5.3.4 I rapporti con i consumatori e con le associazioni 175
5.3.5 Gli Osservatori, i Focus e le attività di ricerca 176

5.4 Le banche dati dell'Autorità 178
5.4.1 Il Registro degli operatori di comunicazione e postali 178
5.4.2 L'Informativa economica di sistema 178
5.4.3 La *Broadband Map* 179

5.5 La tutela giurisdizionale nell'attività dell'Autorità 182

5.6 Gli indicatori dell'azione amministrativa 185

LE LINEE STRATEGICHE E I PROGRAMMI DI LAVORO 189

Sigle e abbreviazioni 201

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

Appendice Statistica (disponibile sul sito istituzionale dell'Autorità)

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

La *Relazione annuale 2026 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro*, se non diversamente specificato, presenta dati e rendiconti sull'azione di lavoro condotta dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) nel periodo compreso tra il 1° maggio 2025 e il 30 aprile 2026.

Le elaborazioni dei dati, salvo diversa indicazione, sono eseguite dall'AGCOM. Per i dati dell'Autorità si omette l'indicazione della fonte.
Le composizioni percentuali sono arrotondate automaticamente quasi sempre alla prima cifra decimale. Il totale dei valori percentuali così calcolati può risultare non uguale a 100.
Inoltre, si evidenzia che i dati non sempre sono direttamente confrontabili con quelli riportati nelle precedenti Relazioni annuali. In alcuni casi, infatti, le imprese hanno operato integrazioni e riclassificazioni dovute sia a variazioni nelle metodologie di calcolo (ad esempio *driver* per l'attribuzione dei ricavi o degli investimenti) sia a mutamenti dei perimetri di attività economica aziendale; ciò ha determinato aggiustamenti in termini di importi economici talvolta di entità anche non marginale.

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

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Prefazione del Presidente

L'anno che si chiude è stato particolarmente denso e ha impegnato l'Autorità su più fronti, integrando e lavorando per rendere omogenee le normative nazionali e quelle europee.

Lavoro essenziale, in considerazione del fatto che gran parte delle questioni sottoposte ad AGCOM va affrontata in ambito comunitario, a partire dalle piattaforme, la cui dominanza si estende trasversalmente a tutti gli ambiti sottoposti alla vigilanza dell'Autorità.

Tuttavia – come l'esperienza ci insegna – l'affermazione dei nuovi paradigmi non è lineare. Un esempio su tutti. Da almeno due anni i nostri Osservatori documentano con cifre incontestabili che Internet ha ormai ampiamente superato il mezzo televisivo quale strumento più utilizzato dagli italiani per informarsi. Ebbene, un nostro studio pubblicato di recente sui consumi di informazione politica in occasione della campagna referendaria dello scorso marzo ha dimostrato che gli italiani al momento in cui devono decidere su questioni ritenute rilevanti tornano a privilegiare la televisione come mezzo di informazione (per il 58,7% della popolazione) superando Internet di ben 12,5 punti percentuali. Questo dato, se letto assieme ad alcune delle evidenze che emergono dall'Osservatorio 2026 sul sistema dell'informazione, suggerisce l'opportunità di analisi più attente e meno superficiali di alcuni fenomeni connessi con i processi di innovazione tecnologica e di digitalizzazione dell'economia e della società.

Cosa dicono questi dati? Ad esempio, che, a fronte di un calo lieve, e pur tuttavia tendenziale e generalizzato, della fiducia nei media in genere, sussiste una differente distribuzione del grado di fiducia tra i cittadini che premia i media tradizionali, seppur meno utilizzati quale fonte primaria di accesso, mentre penalizza quelli digitali. Radio, stampa e tv, infatti, registrano un alto livello di fiducia nel 36% della popolazione, questo stesso gradimento scende al 20% quanto ai mezzi *online*. Entro questa cornice – altro particolare niente affatto irrilevante – il servizio pubblico radiotelevisivo resta il mezzo ritenuto in assoluto più affidabile da oltre il 40% degli italiani.

Emerge, dunque, una consapevolezza abbastanza diffusa secondo cui le informazioni veicolate dalla rete sono semplici da reperire, accattivanti, ma anche soggette a manipolazioni e distorsioni.

Come non ricordare, d'altra parte, che nel dicembre 2024, per la prima volta a livello globale, la Corte costituzionale della Romania ha deciso di annullare una elezione presidenziale, ritenendola influenzata da illecite ingerenze di Paesi esteri, attraverso campagne di disinformazione realizzate con i *social media*, a partire da TikToK.

L'Autorità ha applicato, anche per i referendum del 2025 e del 2026, le nuove regole di monitoraggio introdotte per le elezioni europee del 2024, considerate l'elemento più innovativo rispetto alla legge n. 28/2000 e recepite anche dalla Commissione parlamentare di vigilanza.

Tali regole superano i criteri esclusivamente quantitativi (tempo di parola) affiancando indicatori qualitativi, come il "tempo di antenna" (che include tempo di parola e tempo di notizia). In particolare, il tempo di parola dei soggetti politici è stato ponderato in base alla loro effettiva visibilità, misurata attraverso un indice che rapporta gli ascolti medi delle singole emittenti agli ascolti complessivi della televisione.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Si conferma in ogni caso – come già segnalato – la necessità di adeguare la disciplina della *par condicio* alla luce dell'evoluzione del sistema delle comunicazioni e del sistema politico estendendo e adattando la regolamentazione vigente per i mezzi tradizionali – stampa, radio e televisione – al mondo digitale.

Sempre connesso al legame tra piattaforma e informazione è l'importante questione del c.d. "equo compenso".

La Corte di Giustizia UE ha recentemente stabilito la conformità al diritto UE della normativa italiana e il regolamento AGCOM (delibera n. 3/23/CONS), rigettando il ricorso di Meta e imponendole di negoziare e corrispondere agli editori un giusto corrispettivo per l'uso *online* di pubblicazioni giornalistiche. La Corte ha confermato il ruolo di AGCOM, in caso di mancato accordo tra le parti, nel definire i criteri di riferimento da utilizzare per determinare l'equo compenso e quantificarne l'importo, nonché a vigilare sul rispetto dell'obbligo di informazione gravante sui prestatori e imporre sanzioni in caso di inosservanza di tale obbligo.

È proseguito l'adeguamento della piattaforma *Piracy Shield* che permette di contrastare con tempestività la diffusione illecita di contenuti - non più solo sportivi - trasmessi in diretta, quale elemento qualificante della più ampia attività svolta da anni dall'Autorità a tutela del diritto d'autore. Di assoluto rilievo il Protocollo di intesa, siglato nel 2024 da AGCOM con la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Roma e il Comando Unità Speciali della Guardia di Finanza per la tutela del diritto d'autore *online*. Il Protocollo attua la previsione di cui all'articolo 2, comma 7, della legge n. 93/2023, che attribuisce alla Procura di Roma il coordinamento delle attività di indagine a livello nazionale.

Altro esempio, il lavoro condotto ai tavoli del processo di revisione del quadro europeo in materia di prestazione dei servizi postali, in cui abbiamo fornito un contributo per rafforzare le tutele dei consumatori e la concorrenza del mercato e ad assicurare il mantenimento degli obblighi di Servizio Universale in modo tale da garantire un servizio accessibile e uniforme a beneficio in particolare delle aree rurali e meno profittevoli.

Lo stesso può dirsi per le attività di test e sperimentazione dell'applicazione europea di *age verification*, la cui piena operatività, prevista entro la fine dell'anno, richiederà ai fornitori di servizi *online* – in attuazione dell'articolo 28 del *Digital Services Act* e delle disposizioni introdotte con il cosiddetto decreto Caivano – di verificare, in forma anonima, la maggiore età degli utenti, senza comprometterne la riservatezza e, al contempo, rafforzando in modo significativo le tutele dei minori nello spazio digitale.

Dinamiche analoghe si riscontrano, del resto, lungo molte altre filiere di intervento.

Ad esempio, per il contrasto del c.d. *secondary ticketing*, la cui disciplina è intesa a sanzionare e scoraggiare la rivendita *online* a prezzi maggiorati dei biglietti di accesso a concerti ed eventi di grande richiamo. Grazie alla preziosa collaborazione della Guardia di Finanza (Nucleo Speciale Beni e Servizi Gruppo Radiodiffusione Editoria), questa attività si è dimostrata particolarmente efficace in occasione delle recenti Olimpiadi invernali *Milano-Cortina*.

O ancora, in tema di vigilanza sugli indici di ascolto, nello sforzo di fornire al mercato un sistema omogeneo, costruito su metodologie trasparenti, imparziali, comparabili e verificabili. Quest'anno è stata la volta dell'apertura alle piattaforme di Audicom: la delibera approvata dall'Autorità nel marzo di quest'anno, una misura innovativa nel panorama europeo, attribuisce al *Joint Industry Commitee* la

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

competenza esclusiva nella misurazione dell'*audience* dei contenuti diffusi originariamente ed esclusivamente in ambiente digitale.

Analoghe considerazioni valgono per il monitoraggio del mercato c.d. *Platform to business* (P2B) il cui obiettivo è vigilare sulla trasparenza dei criteri adottati dalle piattaforme digitali nella presentazione dei risultati di ricerca e nella descrizione delle caratteristiche di beni e servizi. Ciò nella consapevolezza che un accesso semplice e comprensibile alle logiche che regolano tali meccanismi si configura quale fattore essenziale per il corretto funzionamento del mercato digitale, in quanto idoneo a garantire agli operatori commerciali pari opportunità di visibilità e, conseguentemente, la possibilità di adottare scelte consapevoli in ordine alle strategie commerciali più idonee.

A ciò si aggiunga l'azione di contrasto al *CLI* (*calling line identification*) *spoofing*, condotta fraudolenta particolarmente insidiosa per i consumatori, esposti a pratiche commerciali scorrette, quando non a vere e proprie azioni illecite. In questo caso, come anche nel caso di più generiche pratiche aggressive di contatto commerciale, l'Autorità ha inteso intervenire a tutela dei consumatori imponendo il rafforzamento degli obblighi di verifica e il blocco delle comunicazioni recanti identificativi non coerenti con le numerazioni attribuite.

Non meno importanti le tradizionali attività di gestione del radiospettro e di regolazione dei mercati telco, di cui diamo puntualmente conto nella Relazione. Nel corso dell'anno si è ulteriormente estesa la copertura (77,6% delle famiglie italiane al 31 dicembre 2025) della rete in fibra fino a casa (FTTH), anche grazie all'impegno profuso dall'Autorità in sede regolamentare: il provvedimento di analisi di mercato, approvato dall'Autorità lo scorso mese di marzo, rappresenta infatti un indubbio punto di equilibrio tra la necessità di sostenere lo sviluppo infrastrutturale e tutelare la concorrenza, in armonia con le migliori prassi europee.

Proprio in ambito internazionale l'Autorità ha fornito un importante contributo attraverso la partecipazione costante a organismi, tavoli tecnici e gruppi di lavoro impegnati a perfezionare, sul piano tecnico e regolamentare, il quadro di riferimento.

Altrettanto preziose sono le attività di contrasto al *telemarketing* e al *teleselling* illegale; di tutela per i consumatori di servizi di comunicazione elettronica con disabilità; di monitoraggio e disciplina dei meccanismi di televoto, a cominciare da quello utilizzato per il Festival di Sanremo; o di tutela degli utenti, dei minori e della trasparenza delle comunicazioni commerciali audiovisive cui è diretta la nuova regolazione del fenomeno degli *influencer,* approvata dall'Autorità nel luglio dello scorso anno.

Una specifica menzione meritano, infine, le attività che hanno permesso di realizzare e mettere in opera nel tempo ausili e strumenti di consultazione quali *Broadband Map* – ormai insostituibile per conoscere, per qualsiasi edificio e numero civico, le tecnologie di connessione a Internet disponibili (fibra ottica, FWA, rame, 4G/5G); ovvero *Misura Internet* e *Misura Internet Mobile*, essenziali per monitorare la qualità degli accessi a Internet da postazione fissa e mobile. Per non dire di Ne.Me.Sys, il *software* gratuito che consente di misurare autonomamente, da postazione fissa, la qualità dell'accesso a Internet o di *MisuraInternet Online Speed Test*, per la misura, da *web browser*, della qualità istantanea di accesso a Internet.

È un elenco che potrebbe continuare a lungo, anche in considerazione del fatto che all'Autorità stanno confluendo competenze e funzioni nuove, a volte di frontiera, non di rado inedite sia giuridicamente che operativamente.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Le pagine che seguono, le tabelle, i grafici, la consueta appendice statistica, danno piena contezza delle attività svolte e di ogni professionalità che si profonde dietro ciascuna di esse.

Tutte sono indirizzate, com'è tradizione di AGCOM, oltre che obbligo di legge, alla tutela dei principi fondanti del nostro ordinamento: libertà, pluralismo ed equilibrio dell'informazione; tutela della dignità della persona e salvaguardia delle diversità; tutela dei minori; difesa dei consumatori; concorrenzialità e trasparenza dei mercati vigilati; tutela della cultura e del diritto d'autore.

Tanto più oggi, in un momento in cui tutte queste attività di tutela e il presidio dei mercati digitali affidati alla sua vigilanza, si realizzano in una cornice di mercato e in un quadro regolatorio in rapida evoluzione per effetto del dilagare, in tutti i settori, dell'intelligenza artificiale. A tale riguardo, l'Autorità ha consolidato i propri strumenti di analisi, dotandosi di un Ufficio per l'intelligenza artificiale e di un Comitato consultivo.

Nel ricordare che AGCOM, per il proprio funzionamento, non dipende dal bilancio dello Stato, ma esclusivamente dai contributi dei soggetti regolati, va evidenziato che con la legge di bilancio 2026 (articolo 1, comma 273, della legge n. 199/2025), è stato razionalizzato il sistema di finanziamento dell'Autorità.

Il nuovo sistema sostituisce integralmente quello previgente, sancisce la natura tributaria del contributo, in linea con il consolidato orientamento della Corte di Cassazione e, più di recente, del Consiglio di Stato. La legge definisce inoltre misura e modalità della contribuzione in modo uniforme per tutti i settori di competenza: media, piattaforme, comunicazioni elettroniche e servizi postali.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

1.

LE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

1.1

I mercati delle comunicazioni elettroniche

Il valore complessivo del comparto delle **comunicazioni elettroniche** è stimato, alla fine del 2025, in 29,5 miliardi di euro, in crescita rispetto ai 28,2 miliardi registrati nel 2024, con un incremento annuo pari al 4,5%. Tale tendenza consolida una ripresa avviata nel 2023, anno in cui si è interrotta la fase di contrazione registrata negli anni precedenti (Grafico 1.1.1)[1] e si inserisce in un quadro macroeconomico nazionale caratterizzato, da un lato, dal segno positivo dei principali indicatori di ricchezza - prodotto interno lordo (PIL), consumi delle famiglie - e, dall'altro, da criticità legate al persistere di dinamiche inflattive[2]. A fine 2025, il rapporto tra le risorse del settore e le principali grandezze macroeconomiche mostra una lieve crescita rispetto al 2024; in particolare, il peso dei ricavi del settore delle comunicazioni elettroniche rispetto al prodotto interno lordo si attesta all'1,31% rispetto all'1,28% del 2024[3].

L'analisi dei singoli segmenti di mercato mostra un andamento a due velocità: la crescita costante delle risorse generate dalla rete fissa e la contrazione di quelle derivanti dalla rete mobile, sebbene con un'intensità minore rispetto agli anni precedenti. Più nello specifico, nel 2025 il comparto della rete fissa ha fatto registrare un incremento dei ricavi del 7,9% su base annua, raggiungendo un valore di 18,5 miliardi di euro. Rispetto al 2021, la crescita si attesta al 20%, che, in termini assoluti, corrisponde a circa 3,1 miliardi di euro di risorse aggiuntive nell'arco di un quinquennio. Tale dinamica è stata sostenuta principalmente dai massicci investimenti nelle infrastrutture in fibra ottica che hanno consentito sia la crescita della domanda di connettività ultra-veloce, sia quella relativa a servizi integrati ad alto valore aggiunto da parte di privati e soprattutto da parte delle imprese.

La rete mobile ha invece registrato una lieve contrazione, con un calo dei ricavi dello 0,6% su base annua, attestandosi, a fine 2025, su un valore di poco inferiore agli 11 miliardi di euro. Sebbene il confronto con il 2021 evidenzi ancora un saldo negativo (- 11,4% pari a una perdita di circa 1,4 miliardi di euro) i dati relativi al 2025 confermano quanto già rilevato nella scorsa Relazione annuale, ossia un progressivo rallentamento della fase di decrescita. A favorire questa parziale stabilizzazione contribuisce anche la crescente difficoltà degli operatori nel comprimere ulteriormente i margini di profitto, dopo una lunga fase caratterizzata da una forte pressione competitiva sui prezzi, che sembra aver raggiunto un limite fisiologico oltre il quale risulterebbe compromessa la sostenibilità economica.

Nel periodo di riferimento sono diventati evidenti anche gli effetti concreti delle dinamiche societarie descritte nelle precedenti Relazioni annuali (cfr. AGCOM, Relazione annuale 2025, pag. 4)[4], con particolare riguardo al loro impatto sugli attuali equilibri competitivi, in un contesto che resta caratterizzato dalla continua crescita dei

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

2 Nel 2025 la crescita nominale su base annua del PIL è stata pari al 2,5%, in misura analoga è cresciuta la spesa complessiva delle famiglie, mentre quella per servizi del 3,3% e gli investimenti dell'1,2%. Fonte: Istat Conti economici nazionali (https://esploradati.istat.it/databrowser/#/it/: Dati/Conti nazionali/Conti e aggregati economici nazionali annuali) – cfr. Tavola A1.1 dell'Appendice Statistica alla Relazione annuale 2026.

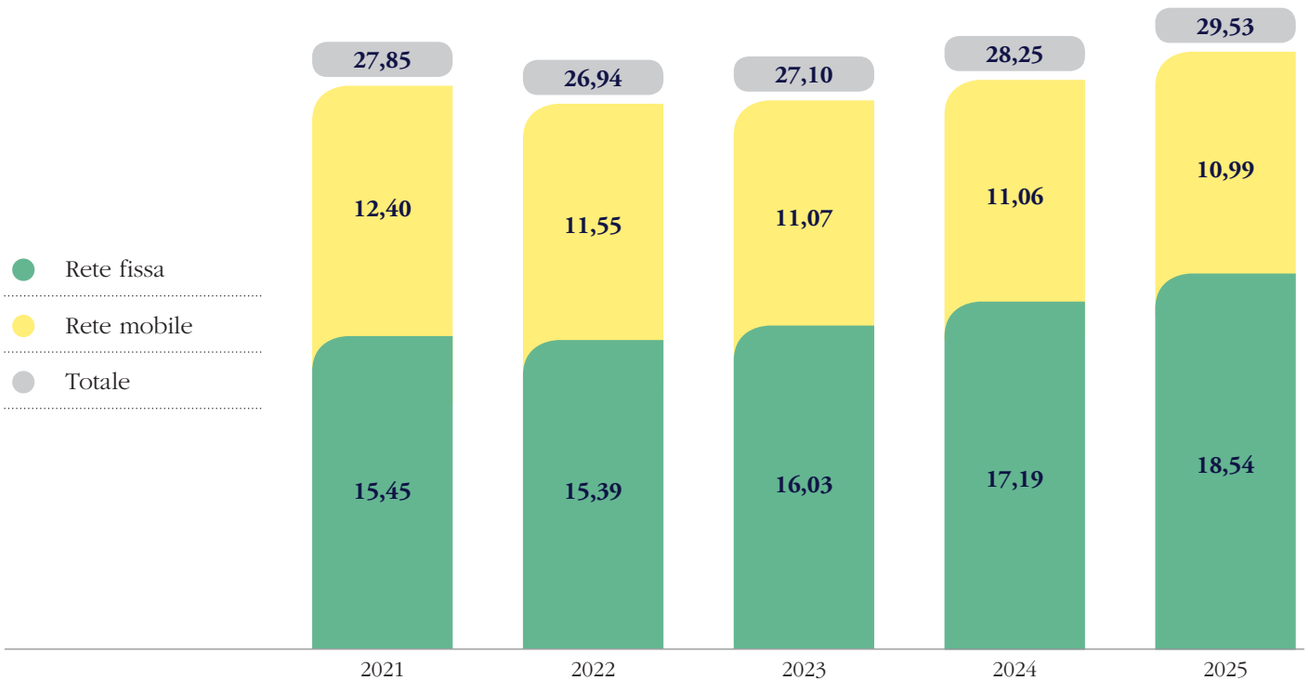
3 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.4.

4 Da settembre 2025 a oggi, l'operazione Poste–TIM, della quale si è dato conto nella Relazione dello scorso anno, ha conosciuto una ulteriore evoluzione: da una prima fase acquisizione di minoranza qualificata autorizzata senza condizioni dalle competenti Autorità, a consolidamento azionario (27,63 %), fino al lancio nel marzo 2026 di un'offerta pubblica di acquisto e scambio volontaria totalitaria su TIM, per un corrispettivo complessivo di circa 10,8 miliardi di euro.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

consumi, specie del traffico dati, da una costante riduzione dei prezzi dei *device* per la telefonia mobile e da un incremento dei prezzi dei servizi di rete fissa, dovuto in parte anche alle pratiche di indicizzazione tariffaria adottate da alcuni operatori[5].

Grafico 1.1.1 - Comunicazioni fisse e mobili: ricavi complessivi (miliardi di euro) – anni 2021-2025



La spesa della clientela residenziale e affari ha registrato, nel corso dell'ultimo anno, un incremento dell'1,1%, come mostrato nel grafico 1.1.2. I dati relativi al 2025, inoltre, confermano dinamiche già osservate negli anni precedenti, con un progressivo ampliamento del divario tra i ricavi *retail* derivanti dalla rete fissa e quelli provenienti dalla rete mobile, pari a circa 3,4 miliardi di euro[6]. Emergono pertanto significative differenze in relazione alla tipologia di servizio: le risorse generate dalla spesa per i servizi di telefonia mobile hanno infatti subito una riduzione del 2,2%, mentre quelle relative ai servizi di rete fissa sono cresciute del 3,8%. L'analisi distinta della clientela residenziale e di quella affari evidenzia, nel complesso, una riduzione delle risorse generate dalla prima, in calo del 2,1%, a fronte di un aumento del 5,6% di quelle riconducibili alla clientela affari, sostenuta principalmente dalla spesa per i servizi di rete fissa[7].

Il comparto della rete mobile, come accennato in precedenza, risente ancora di un'accesa competizione sui prezzi dei servizi offerti. Per acquisire nuova clientela o fidelizzare quella in portafoglio, infatti, gli operatori di settore tendono a proporre tariffe sempre più basse. Questa dinamica coinvolge sia operatori infrastrutturati, cosiddetti ***Mobile Network Operators* - MNO**, sia gli operatori mobili virtuali (***Mobile Virtual Network Operators* - MVNO**), in particolare PostePay e CoopVoce. Il tutto, in un contesto di mercato oramai maturo, dove ampliare il proprio portafoglio clienti significa quasi esclusivamente

5 Tra il dicembre 2021 e il dicembre 2025 l'indice dei prezzi per l'intera collettività (NIC) è cresciuto di poco più di 17 punti mentre quello complessivo delle comunicazioni elettroniche, comprensivo cioè dei servizi da rete fissa e mobile e dei terminali, è sceso di poco più di 6 punti. In dettaglio, l'indice generale NIC (base 2010=100) tra dicembre 2021 e dicembre 2025 è passato da 114,7 a 131,9; corrispondentemente, quello complessivo delle comunicazioni elettroniche da 68,1 a 61,9. Va evidenziato che sull'indice dei prezzi complessivo delle comunicazioni elettroniche il peso preponderante è quello relativo ai prezzi, in forte diminuzione, degli apparecchi per la telefonia mobile; in riduzione risulta anche l'indice dei prezzi relativo ai servizi di telefonia mobile, stabile quello relativo ai servizi di telefonia da rete fissa, mentre le altre categorie di beni e servizi considerati (apparecchi per la rete fissa e servizi di connessione internet e *bundle*) mostrano un rialzo dei prezzi su base annua – Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.3.

6 Per meglio comprendere l'entità del fenomeno, si consideri che nel 2021 il valore assoluto della differenza tra servizi di rete fissa e mobile in termini di spesa complessiva degli utenti, che nel 2025 è stata pari a 3,4 miliardi, risultava pari a 1,4 miliardi di euro (cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.5) e che, nel 2013, le risorse della rete fissa risultavano inferiori rispetto a quelle della rete mobile per circa 1,9 miliardi di euro.

7 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.6.

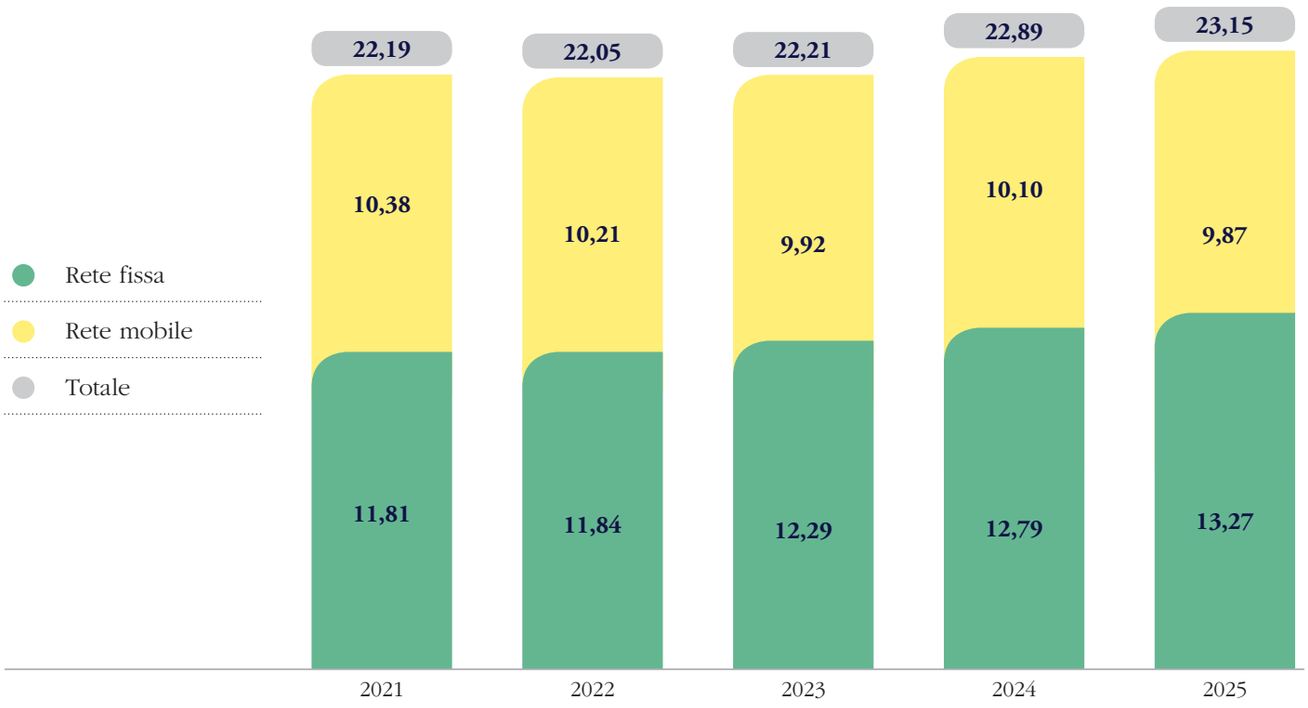
Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

sottrarre quote agli altri operatori piuttosto che intercettare nuova domanda. Nel 2025 i ricavi *retail* da rete mobile si sono attestati su un valore di circa 9,9 miliardi di euro, con una riduzione del 4,9% rispetto ai 10,4 miliardi del 2021.

Per contro, i ricavi da rete fissa, pur continuando a risentire anch'essi di una forte pressione sui prezzi, iniziano a beneficiare - soprattutto nel segmento della clientela affari - degli effetti derivanti dalla commercializzazione di servizi digitali integrati. Non si tratta più soltanto della vendita di servizi "tradizionali" (voce e connessione internet), ma sempre più di pacchetti che includono anche servizi ICT ad alto valore aggiunto, tra cui *Cloud Computing*, Intelligenza Artificiale, IoT (*Internet of Things*) e soluzioni di sicurezza informatica. A fronte di una crescita complessiva dei ricavi *retail* da rete fissa, pari al 3,8%, quelli riconducibili alla clientela affari hanno registrato un incremento dell'8,4%, mentre i ricavi derivanti dalla clientela residenziale hanno evidenziato una contrazione del 2%. Su quest'ultimo segmento di mercato, continua a pesare una maggiore difficoltà nel far percepire al cliente finale il valore delle connessioni di ultima generazione e dei relativi servizi integrati, che vengono spesso ritenuti non prioritari a fronte delle esigenze del nucleo familiare.

L'integrazione di più servizi sembra configurarsi come la strategia prevalente e, verosimilmente, come il modello di *business* vincente per il futuro. Questo fenomeno non si limita più ai soli servizi digitali, ma si sta ormai estendendo a settori tradizionalmente distanti dalle telecomunicazioni, come l'energia e le assicurazioni. Una simile strategia comporta vantaggi economici e gestionali per gli operatori: da un lato, permette di diversificare le fonti di ricavo, riducendo la dipendenza dai proventi della telefonia classica legati a minuti e traffico dati; dall'altro, consente di aumentare la spesa media di ogni singolo utente e di rafforzarne il legame con il marchio aziendale, poiché chi concentra più contratti con lo stesso operatore tende a cambiare fornitore meno di frequente. A ciò si aggiunge che tale approccio ottimizza gli investimenti già sostenuti, valorizzando le risorse esistenti come le applicazioni mobili, i sistemi di pagamento, i servizi di assistenza clienti e la gestione delle reti commerciali. Nel lungo periodo, la sfida decisiva per gli operatori di comunicazione sarà quindi quella di trasformarsi in veri e propri *hub* di servizi digitali, superando il ruolo di semplici fornitori di connettività. La rete internet rimarrà fondamentale, ma muterà funzione divenendo la base infrastrutturale su cui costruire e proporre soluzioni ad alto valore aggiunto.

Grafico 1.1.2 - Spesa finale degli utenti residenziali e affari (miliardi di euro) – anni 2021-2025

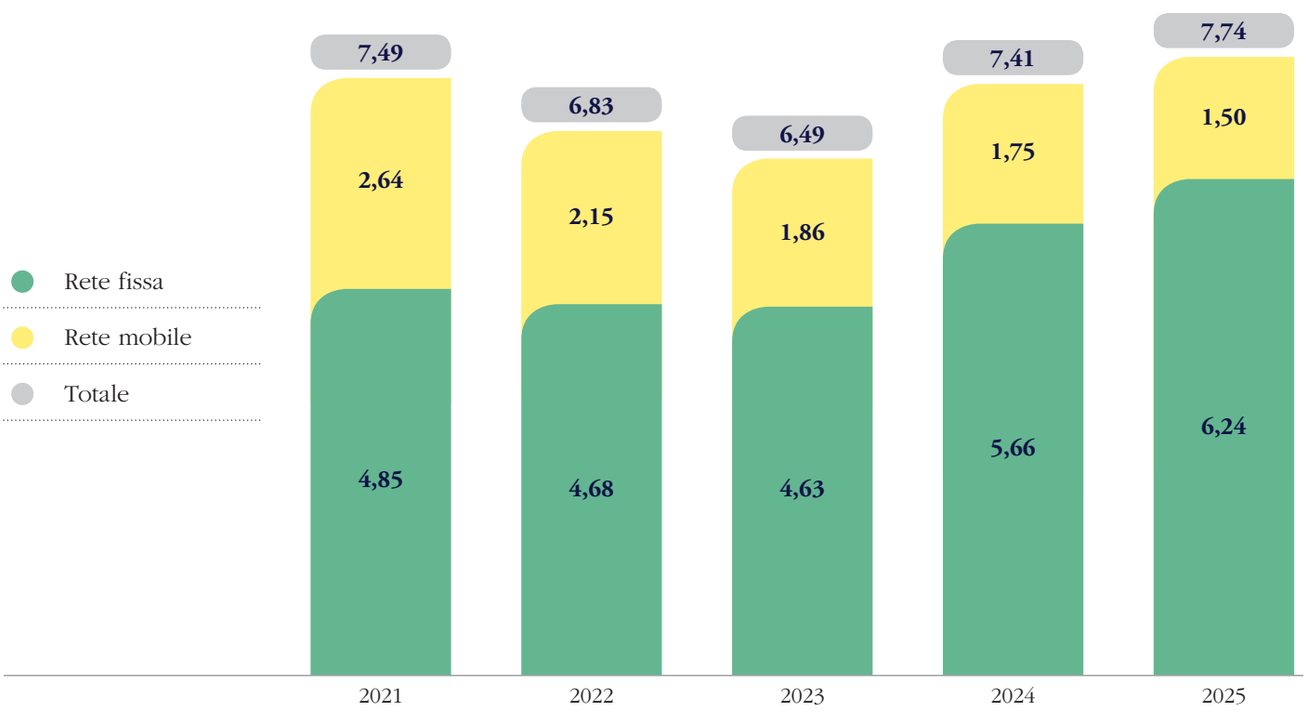


Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Passando ai ricavi da servizi *wholesale*, nel 2025 si è registrata una crescita del 19,1% rispetto al 2024; tale andamento è riconducibile al costante incremento dei ricavi intermedi generati dalla rete fissa, in crescita del 19,7% su base annua, fino a raggiungere un valore di 5,3 miliardi di euro, a cui, nell'ultimo anno, si accompagna una crescita, del 16,2% anche dei ricavi *wholesale* da rete mobile, che si attestano ad un valore pari a 1,1 miliardi di euro, seppur ancora inferiore a quello fatto registrare nel 2021[8].

Gli **investimenti in infrastrutture di rete** (Grafico 1.1.3) hanno registrato un aumento del 4,5% rispetto al 2024, passando da 7,41 a 7,74 miliardi di euro. Anche in questo caso si riscontrano comportamenti differenti: da un lato, il dinamismo degli investimenti in rete fissa, cresciuti del 13,6%, realizzati nell'ambito dei processi di infrastrutturazione necessari all'offerta dei servizi digitali integrati e complessivamente stimabili in 6,24 miliardi di euro; dall'altro lato, la flessione degli investimenti nella rete mobile diminuiti del 14,4%, con un volume stimabile in 1,5 miliardi di euro a fine 2025.

Grafico 1.1.3 - Investimenti in immobilizzazioni (miliardi di euro) – anni 2021-2025



Sul fronte occupazionale, il 2025 registra una flessione rispetto all'anno precedente. Il calo risente dei processi di riorganizzazione societaria che hanno interessato il settore, i cui effetti hanno iniziato a manifestarsi proprio nel corso dell'anno. A fine 2025, il totale degli addetti diretti stimato scende a 53.200 unità, con una perdita di circa 2.000 posti rispetto al 2024.

Le dinamiche sopra descritte delineano un contesto competitivo, la cui struttura è illustrata nel grafico 1.1.4. Con riferimento alla spesa degli utenti per i servizi, TIM mantiene la quota principale con il 39,3% (+0,5 punti percentuali o p.p. su base annua)[9], mentre si registra una contrazione per Fastweb+Vodafone (-1 punto percentuale) e Wind Tre (-0,3 punti percentuali). Iliad cresce al 4,9% (+0,4 punti percentuali), seguita da PostePay, stabile all'1,5%, Retelit Digital Services[10] all'1,1%. Sky Italia (+0,5 punti percentuali) e Eolo (stabile rispetto allo scorso anno) si attestano entrambe all'1%. Si stima che i restanti operatori

8 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.7.

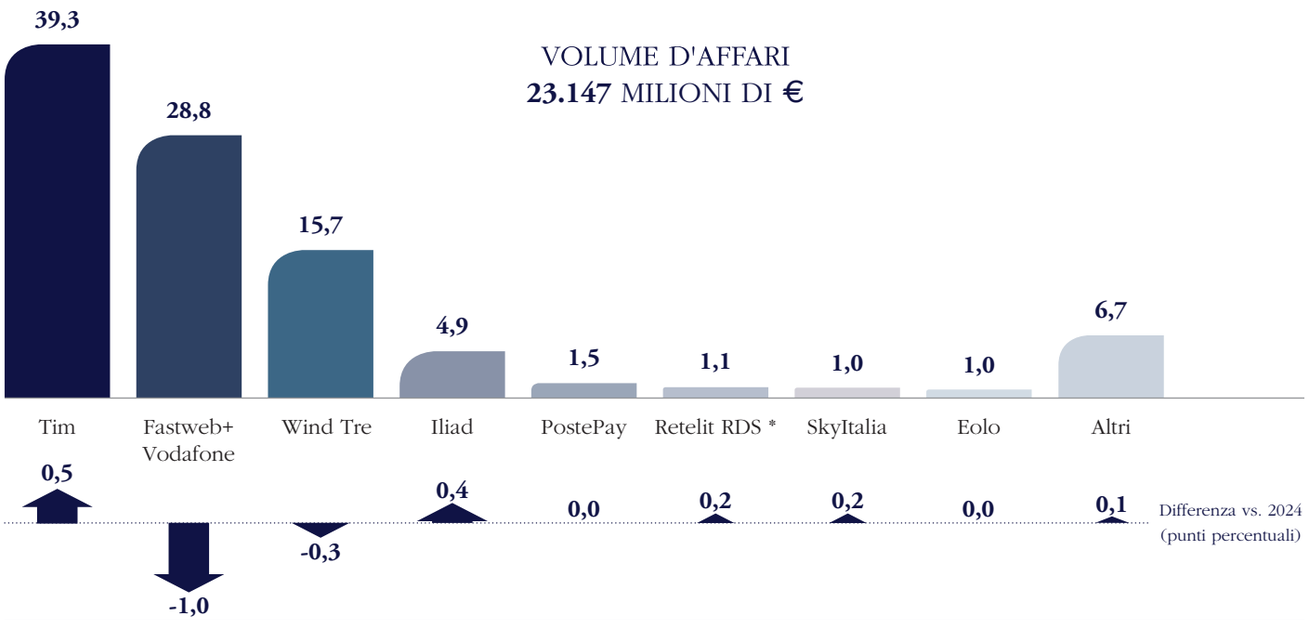
9 I punti percentuali sono il risultato positivo o negativo della sottrazione fra due percentuali riferite a occasioni di un fenomeno (in genere relative allo spazio o al tempo) perfettamente confrontabili.

10 Il dato si riferisce alla *legal entity* Retelit Digital Services S.p.A., incluso il marchio Noitel utilizzato per la fornitura di servizi da rete mobile.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

raggiungeranno complessivamente il 6,7% del mercato a fine 2025 (+0,1 punti percentuali), a dimostrazione di come il comparto delle comunicazioni elettroniche - specie nella rete fissa - continui a garantire prospettive di crescita anche ai soggetti di minori dimensioni.

Grafico 1.1.4 - Spesa degli utenti in servizi di rete fissa e mobile per operatore (2025, %)



*"Il dato si riferisce alla *legal entity* Retelit Digital Services S.p.A:, incluso il *brand* Noitel.

1.1.1 I mercati di rete fissa

Nel corso del 2025, i ricavi *retail* da rete fissa sono cresciuti del 3,8% rispetto al 2024. Questo risultato è trainato dai ricavi da servizi dati, aumentati del 5,4%[11], fino a superare gli 11,4 miliardi di euro, a fronte di una componente voce sempre più marginale[12].

L'andamento positivo è legato a due fattori principali: da un lato, la crescita degli accessi a larga banda, la cui consistenza media ha raggiunto nel 2025 poco meno di 19,4 milioni di unità, spinta anche dall'avanzamento del piano strategico nazionale per la banda ultra-larga; dall'altro, la diffusione dei servizi ad alto valore aggiunto, in particolare di quelli offerti alla clientela affari.

L'analisi di dettaglio mostra una progressiva diffusione degli abbonamenti a servizi di accesso caratterizzati da velocità di connessione più elevate. Nonostante la forte concorrenza sui prezzi, i ricavi delle linee commercializzate a velocità pari a 100 Mbit/s o superiori sono aumentati di circa 316 milioni di euro su base annua (+4,9%), superando i 6,7 miliardi di euro: una componente che rappresenta ormai oltre l'84% dei ricavi totali da collegamenti a banda larga, stimati in 8 miliardi di euro per il 2025. La crescita più significativa ha riguardato la spesa in servizi ad alto valore aggiunto (+15% in un anno), raggiungendo i 3,4 miliardi di euro a fine 2025.

In riferimento alle linee *broadband* e *ultra-broadband*, tra il 2015 e il 2025, il mercato ha mostrato una profonda trasformazione guidata dalla forte espansione delle linee a maggiore velocità di connessione (FTTC-FTTH), passate dal 7,1% al 74,6% del complesso delle linee di rete fissa[13]. Nello stesso periodo, il **traffico dati** ha registrato un incremento notevole passando da circa 8.505 a poco più di 69.000 *petabyte* di dati scambiati. Questo incremento si riflette nel consumo medio mensile per linea *broadband* che è cresciuto del 516%

11 Si segnala che i valori dei segmenti dei ricavi da rete fissa non sono direttamente confrontabili con quelli esposti nelle precedenti edizioni della Relazione annuale. Dal 2024, il perimetro dei servizi dati è stato ampliato per includere i ricavi derivanti da servizi ICT ad alto valore aggiunto (*cloud*, *security*, IoT e altri servizi ICT), precedentemente non computati come ricavi da servizi dati.

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

13 Cfr. Appendice Statistica - Tavola A1.14

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

(da circa 51 GB/mese nel 2015 a oltre 314 GB/mese nel 2025)[14]. Considerando le dinamiche più recenti, nel solo quinquennio 2021-2025, i volumi di traffico hanno registrato un incremento superiore al 55%. Questa tendenza è sostenuta anche dalla progressiva diffusione di linee commercializzate a velocità pari o superiori a 100 Mbit/s che rappresentano, in media nel 2025, l'81,5% delle linee *broadband* complessive, rispetto al 75,4% del 2024. All'interno di questa classe, i collegamenti a velocità pari o superiori a 1 Gbit/s rappresentano il 32,3% delle linee commercializzate, segnando un aumento rispetto al 25,5% del 2024[15].

Per quanto riguarda la diffusione dei servizi a larga banda sul territorio nazionale[16], a fine 2025, si stima una penetrazione media pari a 32,9 linee, residenziali e affari, ogni 100 abitanti, valore che scende al 30,5 considerando le linee tecnologicamente più performanti (*Very high speed Digital Subscriber Line* (VDSL), FTTH e *Fixed Wireless Access* (FWA)). La penetrazione si attesta a 27,6 linee per 100 abitanti per le **connessioni con velocità commercializzate da 100 Mbit/s** in su, mentre passa a 11,8 linee per 100 abitanti per i collegamenti a 1 Gbit/s[17].

Come mostra il Grafico 1.1.5[18], la diffusione della banda larga e ultra-larga tra le famiglie italiane evidenzia una distribuzione territoriale disomogenea. Analizzando in particolare le connessioni dai 100 Mbit/s in su, il Nord-Ovest e il Centro superano la media nazionale, mentre il Nord-Est, il Sud e le Isole registrano valori inferiori alla media del Paese[19].

Scendendo nel dettaglio, la classifica[20] delle province con la maggiore e minore diffusione della banda ultra-larga tra le famiglie - che include la fibra ottica (FTTH), la rete mista rame-fibra (VDSL) e la rete mista radio (FWA) - vede Napoli in testa con una penetrazione pari all'84,7%, mentre Nuoro si posiziona all'ultimo posto con il 39,7%. Considerando esclusivamente le linee in tecnologia FTTH, la provincia di Milano si conferma in prima posizione con il 52%, mentre Imperia chiude la classifica della penetrazione di linee *full fiber* con il 5,1%.

Queste differenze dipendono da più fattori, tra cui la densità della popolazione che favorisce una maggiore penetrazione dei servizi tra le famiglie, e i vincoli legati alla conformazione del territorio (orografici) che ne frenano l'espansione. Va tuttavia sottolineato il forte balzo percentuale registrato, rispetto agli anni passati, dalle province del *cluster* a minore diffusione, segno evidente degli effetti positivi prodotti dagli investimenti infrastrutturali più recenti.

Nonostante ciò, l'integrazione tra le politiche di offerta (cosiddette *technology-push*) e gli interventi sul lato della domanda (cosiddetti *demand-pull*), ovvero la capacità del sistema di convertire l'infrastruttura disponibile in attivazioni reali di contratti, resta una priorità per garantire uno sviluppo della rete, esteso a tutte le aree e a tutti i segmenti socio-economici del Paese.

Questo traguardo non è di facile conseguimento per diverse ragioni, tra le quali rientrano anche le logiche di acquisto delle famiglie. La presenza di valide tecnologie alternative, percepite comunque come adeguate ai bisogni della famiglia, in termini di velocità e affidabilità, frena infatti la diffusione della tecnologia più performante, la FTTH. In altri termini, se la connessione già attiva permette ad una famiglia di soddisfare i propri fabbisogni digitali - quali la fruizione di contenuti in *streaming*, lo *smart working*, il gioco *online* e la domotica - essa non avvertirà il bisogno di passare a una tecnologia superiore. Pertanto, in assenza di una nuova necessità, le famiglie tendono a non cambiare, scoraggiate dai costi, non solo economici, connessi al passaggio e all'installazione della nuova linea (c.d. costi di transazione o *switching cost*). Di segno opposto è la dinamica relativa alla clientela affari. Le imprese, infatti, stanno cogliendo sempre più i vantaggi offerti da uno spettro di servizi che non si limita più alla semplice offerta dei tradizionali servizi voce e connessione, ma che integrano servizi digitali avanzati come il *cloud*, la *cybersecurity*, l'*Internet of Things* (IoT) e altri servizi ICT.

14 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.15.

15 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.11.

16 I tassi di penetrazione della banda larga e ultra-larga, per famiglie e per popolazione, calcolati per il 2025 non possono essere direttamente confrontati con quelli del 2024 in quanto, per il 2025, è stato aggiornato il numero di famiglie e della popolazione a livello territoriale sulla base dei più recenti dati disponibili sul sito dell'Istat (http://dati-censimentipermanenti.istat.it/). Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.20.

17 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.18.

18 L'aggregato sul quale è calcolato il rapporto è rappresentato dall'insieme delle linee VDSL, FTTH e FWA, le cui consistenze complessive, a livello nazionale, sono coerenti con quanto trasmesso dalle imprese nell'ambito della predisposizione della specifica reportistica europea al 31.12.2025.

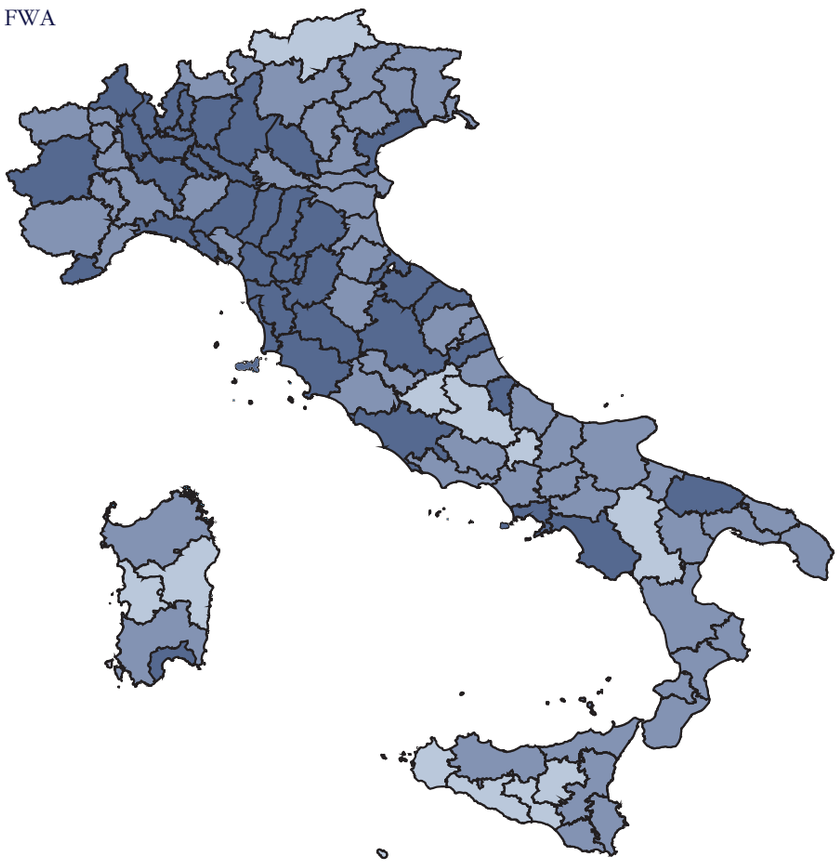
19 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.22.

20 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.23.

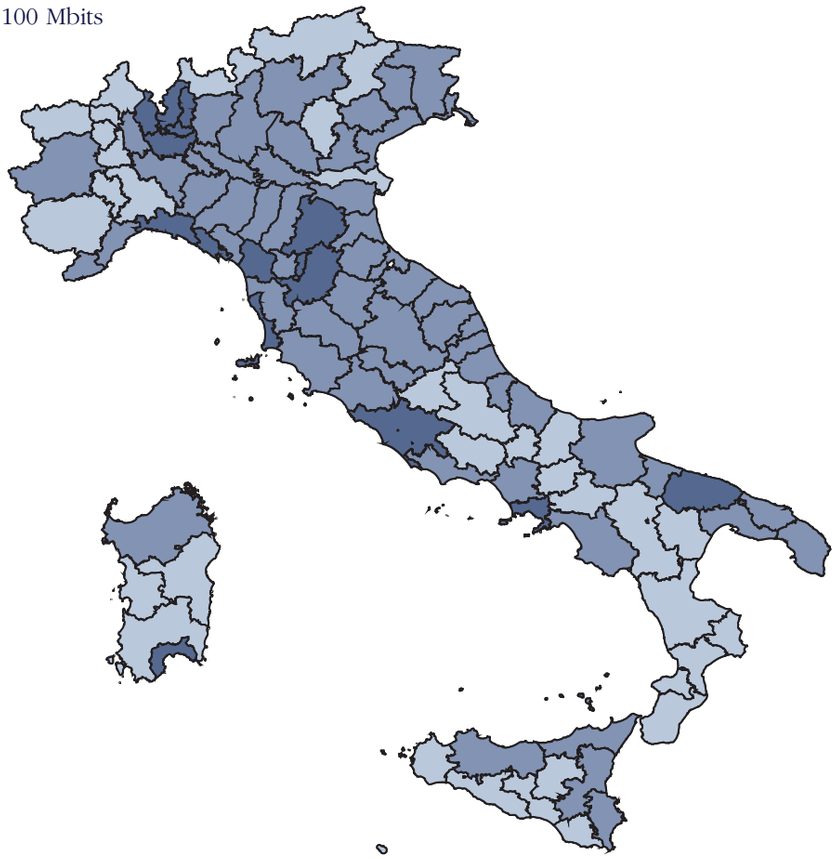
Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Grafico 1.1.5 - Diffusione della banda larga e ultra-larga nelle province italiane (dicembre 2025, % famiglie)

Linee VDSL - FTTH - FWA



Linee con velocità ≥ 100 Mbits



Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

La **distribuzione territoriale delle linee secondo le tecnologie FTTH, VDSL e FWA** mostra evidenze di particolare interesse, in relazione ai modelli di *business* adottati dalle principali imprese presenti sul mercato, in uno scenario dinamico caratterizzato da un'elevata pressione competitiva[21].

A fine 2025, TIM detiene mediamente il 32,7% delle linee ***broadband*** totali e registra quote superiori alla propria media nazionale nel Centro (36,2%), nelle Isole (33,7%) e nel Nord-Est (33,3%), grazie principalmente alle offerte commerciali su tecnologia VDSL e, più di recente, allo sviluppo della tecnologia FWA nel Centro, nel Sud e nelle Isole.

Fastweb+Vodafone possiede il 29,6% delle linee *broadband* complessive: la sua presenza è più concentrata nel Nord-Ovest (32,9%), oscilla tra il 28% e il 29% nel Centro, nel Sud e nel Nord-Est, mentre scende al 25% nelle Isole. Nel segmento FTTH, si colloca al primo posto a livello nazionale con il 29,5% delle linee complessive, mantenendo il proprio *focus* sulle regioni del Nord-Ovest, mentre nella tecnologia FWA, pure in crescita nell'ultimo anno, l'operatore registra quote superiori al 18,1% nel Nord-Est.

Wind Tre supera la propria media nazionale del 14,6% di linee *broadband* e *ultrabroadband* complessive nelle macroaree del Nord-Est, del Sud e delle Isole. Nel segmento FTTH l'operatore detiene una quota del 16%, con una presenza maggiore al Sud e nelle Isole. Nelle stesse due aree Wind Tre sta sviluppando di recente la sua offerta FWA, segmento in cui raggiunge il 12,4% a livello nazionale.

Sky Italia, con il 4,5% delle linee complessive, presenta una distribuzione abbastanza omogenea sul territorio nazionale, con punte del 5,1% nelle zone del Nord-Ovest e valori minimi nelle Isole (3,8%).

Eolo, con il 3,6% delle linee complessive, si conferma il *leader* nazionale del segmento FWA con il 24,6% delle linee commercializzate e quote particolarmente significative, superiori al 31%, nelle regioni del Nord. La rilevanza per il territorio nazionale di questa tecnologia è confermata anche dalla recente crescita delle offerte commerciali con tecnologie FWA dei grandi operatori (TIM, Fastweb+Vodafone e Wind Tre).

Tiscali, con il 2,8% delle linee complessive, conferma la propria storica presenza nel Sud e soprattutto nelle Isole, dove raggiunge il 6,5%.

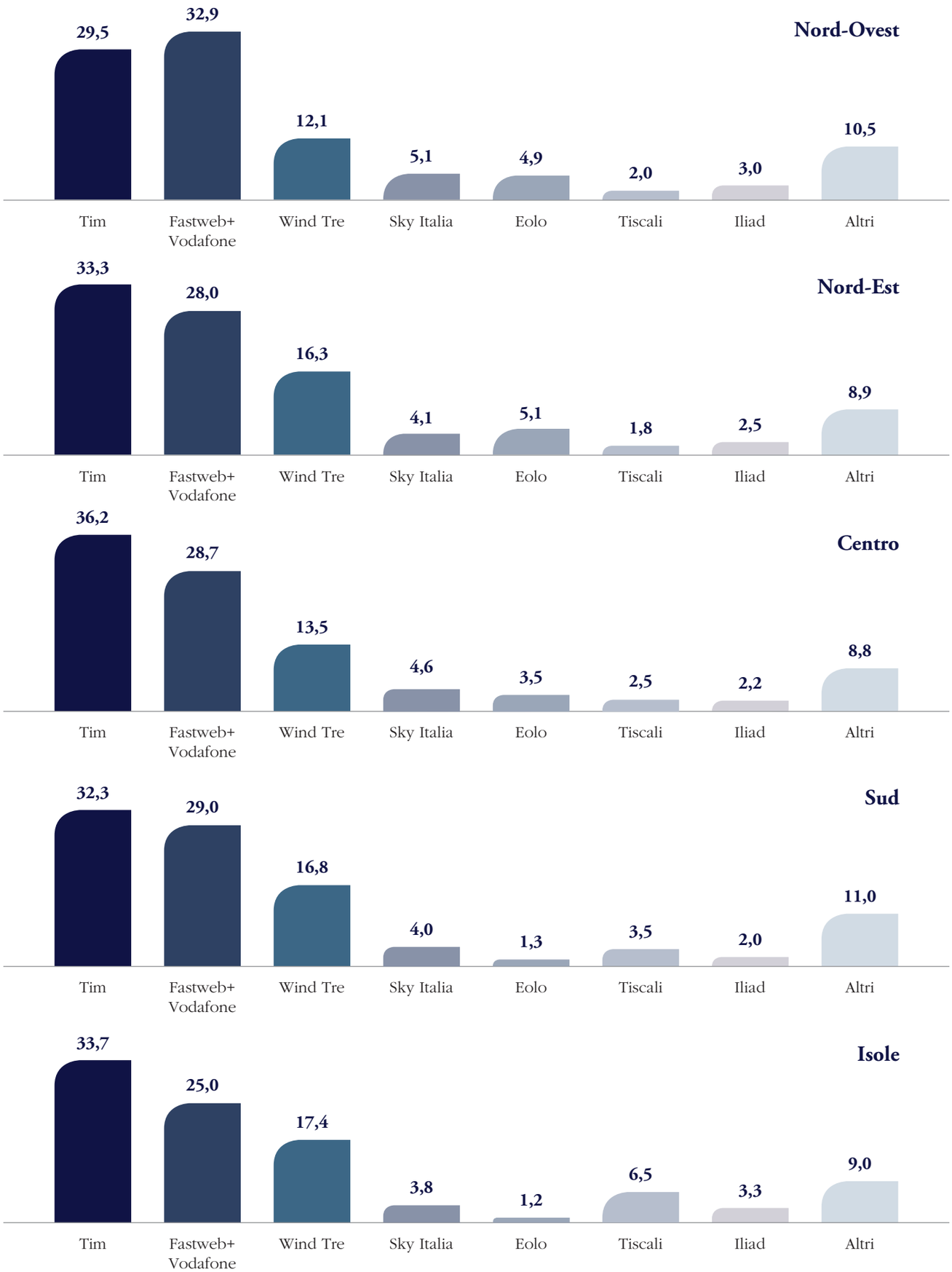
Iliad, salita al 2,6% delle linee complessive *broadband*, mostra una distribuzione uniforme sul territorio nazionale, con punte del 3,3% nelle Isole e un minimo del 2% nel Sud (Grafico 1.1.6).

Per quanto riguarda l'analisi dei ricavi generati dalla spesa totale di famiglie e imprese per i servizi di rete fissa (Grafico 1.1.7), stimata per il 2025 in 13,3 miliardi di euro, TIM detiene una quota del 46,6%, in crescita di 0,3 punti percentuali. Al secondo posto si consolida Fastweb+Vodafone con il 29,6%, in calo di 1,1 punti percentuali, seguito da Wind Tre all'8%, in lieve crescita (+0,1 punti percentuali).

21 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.24. I valori sono coerenti con i dati di base trasmessi dalle imprese nell'ambito della predisposizione della reportistica europea.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Grafico 1.1.6 - Linee *broadband* complessive per macroarea e operatore (dicembre 2025, %)

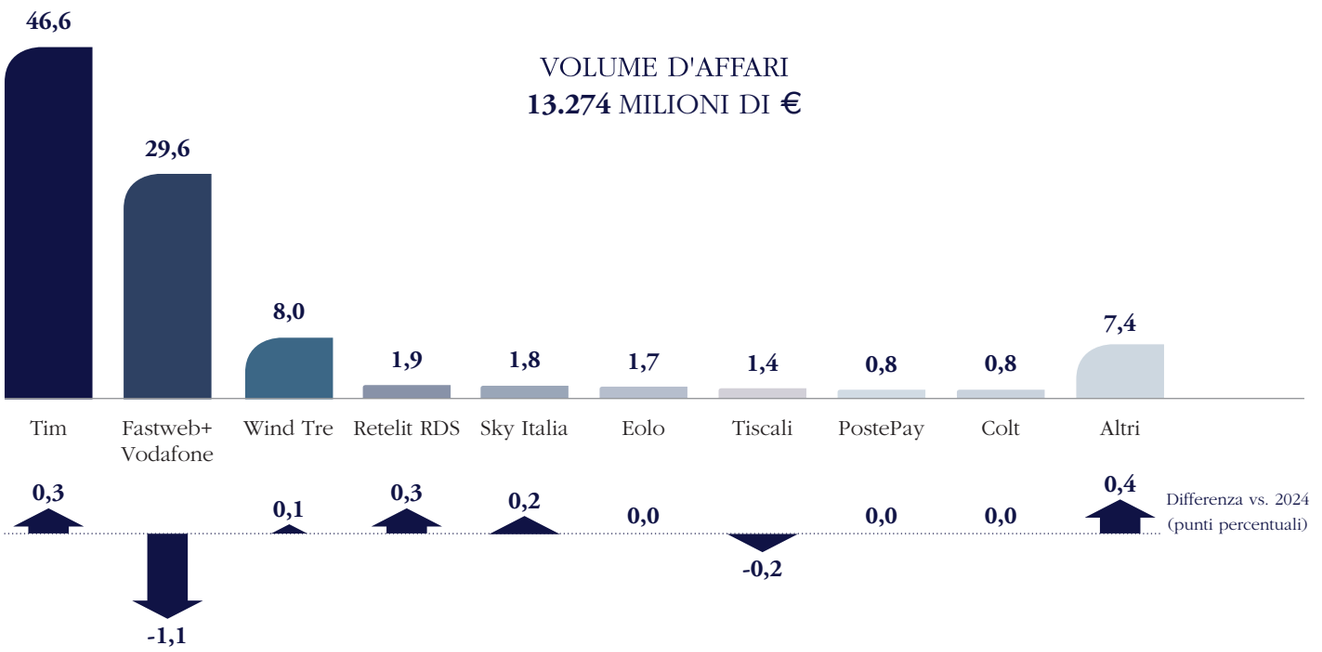


Nota: la figura espone la distribuzione a livello di macroarea delle linee *broadband* complessive dei primi 7 operatori che, a livello nazionale (Italia), presentano il maggior numero complessivo di accessi *broadband* e *ultrabroadband*. Pertanto, la rappresentazione per macroarea non implica necessariamente che gli operatori esposti coincidano, in ciascuna macroarea, con i primi 7 in termini di accessi.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Se si osserva il quadro competitivo per tipologia di clientela[22], nel 2025, la spesa nel segmento residenziale si è ridotta del 2% su base annua, con un ammontare stimato in 5,6 miliardi di euro, mentre quella del segmento affari (aziende) è cresciuta dell'8,4%, raggiungendo i 7,7 miliardi di euro. In entrambi i comparti, i primi quattro operatori detengono oltre l'86% delle risorse generate dal mercato (l'86,4% nel residenziale e l'88,9% negli affari). Nel segmento residenziale si evidenzia la crescita di TIM, che guadagna 0,8 punti percentuali salendo al 43,7%, e di Wind Tre che con un aumento di 0,9 punti percentuali si attesta al 13,7%, mentre Fastweb+Vodafone, pur consolidando la seconda posizione con il 24,6%, perde 3,7 punti percentuali. Anche nel segmento affari TIM risulta il primo operatore con il 48,7% seppure in calo di 0,3 punti percentuali, seguito da Fastweb+Vodafone con il 33,2%, in aumento di 0,6 punti percentuali. Più distanziate risultano Wind Tre e Retelit Digital Services rispettivamente con il 3,8% (in calo di 0,1 punti percentuali) e il 3,2% (in crescita di 0,3 punti percentuali).

Grafico 1.1.7 - Quote di mercato: spesa finale per operatore di rete fissa (2025, %)



1.1.2 La copertura FTTH e la connessione tramite FWA in Italia

L'Autorità svolge le attività di mappatura e monitoraggio della copertura delle reti di accesso a banda larga ai sensi dell'art. 22 del Codice delle comunicazioni elettroniche assicurando la raccolta e la validazione dei dati relativi alla disponibilità delle infrastrutture sul territorio nazionale. Tali attività costituiscono la base della rilevazione ufficiale ai fini del monitoraggio degli obiettivi europei di connettività, nell'ambito del Programma strategico per il decennio digitale 2030, adottato con Decisione (UE) 2022/2481[23].

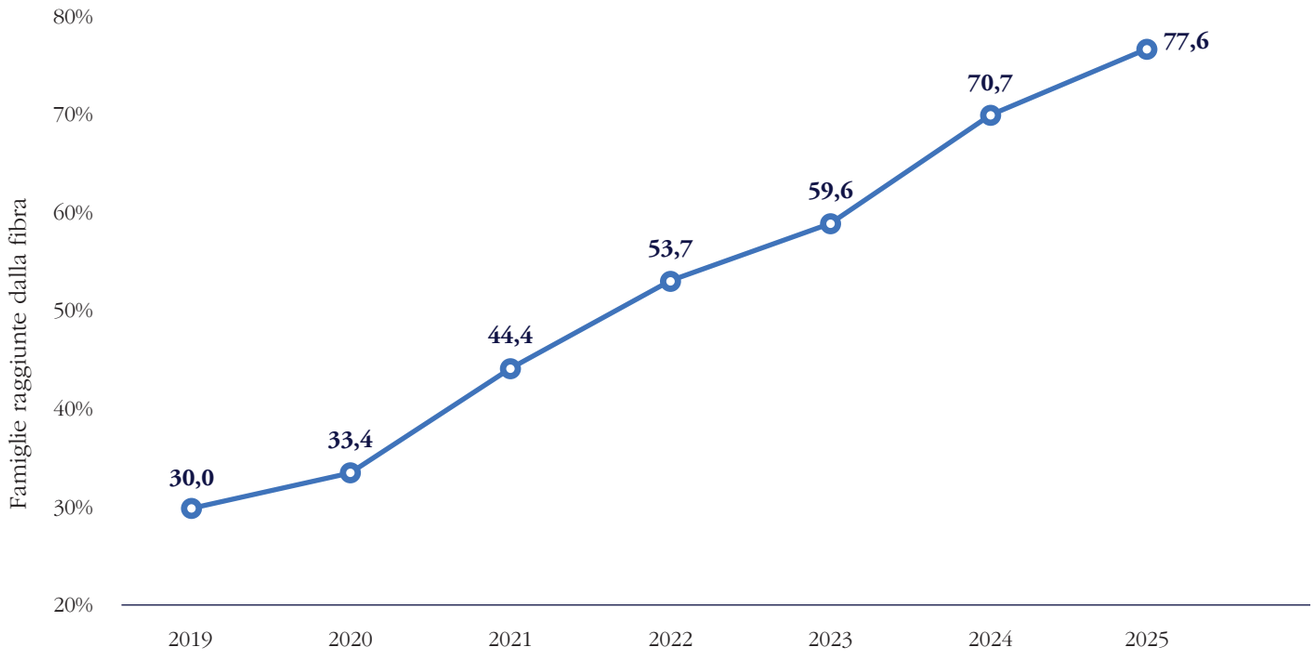
L'indice di **copertura della rete in fibra fino a casa (FTTH)**, calcolato dall'Autorità nell'ambito di tale rilevazione, evidenzia che, al 31 dicembre 2025, una quota pari al 77,6% delle famiglie risultava raggiunta da questa tecnologia, con un incremento di 6,9 punti percentuali rispetto al 2024 (Grafico 1.1.8).

22 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.27.

23 Il Programma strategico per il decennio digitale 2030 ha lo scopo di promuovere l'innovazione e gli investimenti nell'Unione. Nell'ambito di tale programma, dal 2023 il Rapporto sullo stato del decennio digitale ha sostituito l'indice DESI (*Digital Economy and Society Index*) quale strumento di monitoraggio complessivo. Pur riferendosi a un contesto differente, il Programma ha mantenuto, tra le metriche di base già previste dal DESI, gli indicatori relativi alla connettività FTTH, 5G e VHCN.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

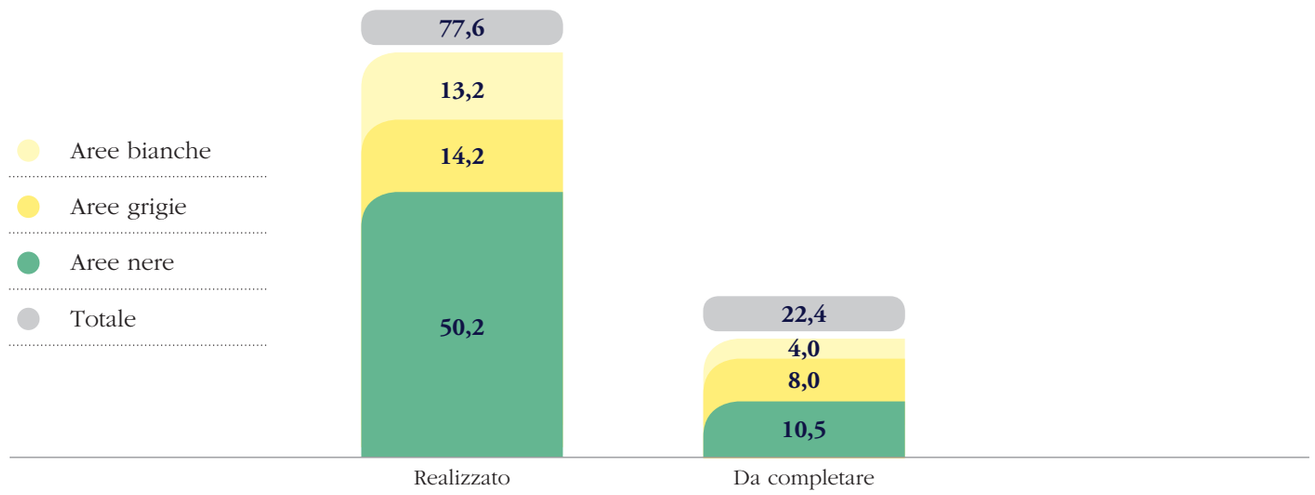
Grafico 1.1.8 - Copertura FTTH dal 2019 al 2025 (%)



In continuità con le analisi degli anni precedenti, la copertura è stata esaminata considerando l'articolazione del territorio in aree bianche, grigie e nere, secondo la classificazione della Commissione europea[24].

La copertura FTTH si ripartisce tra le suddette aree territoriali con una quota pari al 50,2% nelle aree nere, al 14,2% nelle aree grigie e al 13,2% nelle aree bianche (Grafico 1.1.9). La percentuale di famiglie non ancora raggiunte dalla copertura in fibra, complessivamente pari al 22,4% del totale, presenta a sua volta una distribuzione non uniforme, attestandosi al 10,5% nelle aree nere, all'8% nelle aree grigie e al 4% nelle aree bianche.

Grafico 1.1.9 – Famiglie raggiunte e non ancora raggiunte da FTTH per aree - bianche, grigie e nere (2025, %)



24 Si fa riferimento alla classificazione in aree bianche, grigie e nere definite dalla Commissione europea e utilizzate nel Piano "Italia 1 Giga" adottato nel 2022, basata sulla mappatura elaborata da Infratel nell'ambito della consultazione pubblica del 2021. Tale scelta consente di mantenere la coerenza con le rilevazioni precedenti, pur comportando differenze rispetto alle aree individuate nelle più recenti consultazioni Infratel del 2025, condotte ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Tabella 1.1.1 – Famiglie raggiunte e non ancora raggiunte da FTTH per aree - bianche, grigie e nere (2024 e 2025, % e p.p.)

	2024	2025	Variazione (punti percentuali)
Realizzato	**70,7**	**77,6**	**6,9**
di cui aree nere	*47,7*	*50,2*	*2,5*
di cui aree grigie	*11,0*	*14,2*	*3,2*
di cui aree bianche	*12,0*	*13,2*	*1,2*
Da completare	**29,3**	**22,4**	**-6,9**

Il confronto con l'anno 2024 - come anzidetto - registra un incremento complessivo della copertura FTTH pari a 6,9 punti percentuali (Tabella 1.1.1). Quasi la metà di tale progresso (3,2 punti percentuali) è conseguito nelle aree grigie, circostanza da mettere in relazione con i differenti margini di crescita presenti nelle diverse aree. Nelle aree bianche, ad esempio, tali margini sono più contenuti essendo più prossima la soglia di saturazione e di completamento del processo. È comunque significativo che, come negli anni scorsi, la parte maggiore dell'incremento (+6,9 punti percentuali, due terzi della crescita complessiva) su base annua della copertura in fibra sia relativa alle aree oggetto di intervento pubblico (bianche e grigie). Il sostenuto e generalizzato *trend* di crescita, osservabile a partire dal 2019 (cfr. Grafico 1.1.8), nelle aree bianche e grigie, è evidentemente da attribuire al ruolo centrale assunto dalle politiche pubbliche degli ultimi anni nel sostenere, grazie anche alla spinta determinante dei fondi PNRR, lo sviluppo infrastrutturale.

Il relativo ritardo delle aree grigie rispetto alle bianche appare riconducibile anche alla più recente possibilità di intervento pubblico, resa praticabile dall'evoluzione delle regole europee sugli aiuti di Stato.

Diversa è la prospettiva delle aree nere, nelle quali l'estensione della copertura resta affidata alle dinamiche di mercato. Anche in presenza di piani dichiarati dagli operatori, la fase esecutiva implica una valutazione puntuale della sostenibilità dell'investimento, legata al rapporto tra costi di cablaggio e probabilità di effettiva attivazione del servizio da parte degli utenti. Ne deriva che in tali aree la copertura tende fisiologicamente ad attestarsi su livelli inferiori al 100%, residuando singoli civici o limitate porzioni non cablate, con effetti non completamente trascurabili in considerazione dell'alta densità abitativa.

Una più dettagliata analisi della copertura territoriale può essere condotta attraverso l'esame delle celle (c.d. *pixel*) che compongono la griglia in cui si suddivide il territorio nella *Broadband Map* dell'Autorità (cfr. par. 5.4.3) e, in particolare, di quelle da 20x20 metri, definite sulla base del riferimento europeo.

Tabella 1.1.2 – Pixel 20x20 metri raggiunti da FTTH per aree bianche, grigie e nere (2021-2025, %)

	Anno di realizzazione					Totale
	2021	2022	2023	2024	2025	
Aree bianche	14,3	6,1	9,3	11,8	9,9	**51,3**
Aree grigie	1,2	0,6	2,6	3,6	4,3	**12,3**
Aree nere	15,5	3,4	7,7	4,8	5,1	**36,4**
Totale	**31,0**	**10,1**	**19,5**	**20,2**	**19,2**	**100,0**

I dati indicano che il 19,2% dei *pixel* attualmente coperti da FTTH è stato realizzato nel 2025 (Tabella 1.1.2). Sempre in termini di *pixel*, quasi il 60% della copertura attuale risulta di recente realizzazione, a conferma dell'intensità degli interventi infrastrutturali realizzati negli ultimi tre anni. Nel dettaglio, la distribuzione geografica dei nuovi *pixel* coperti vede il 51,3% localizzato in aree bianche, il 12,3% in aree grigie e il 36,4% in aree nere. Ciò a ulteriore conferma del ruolo

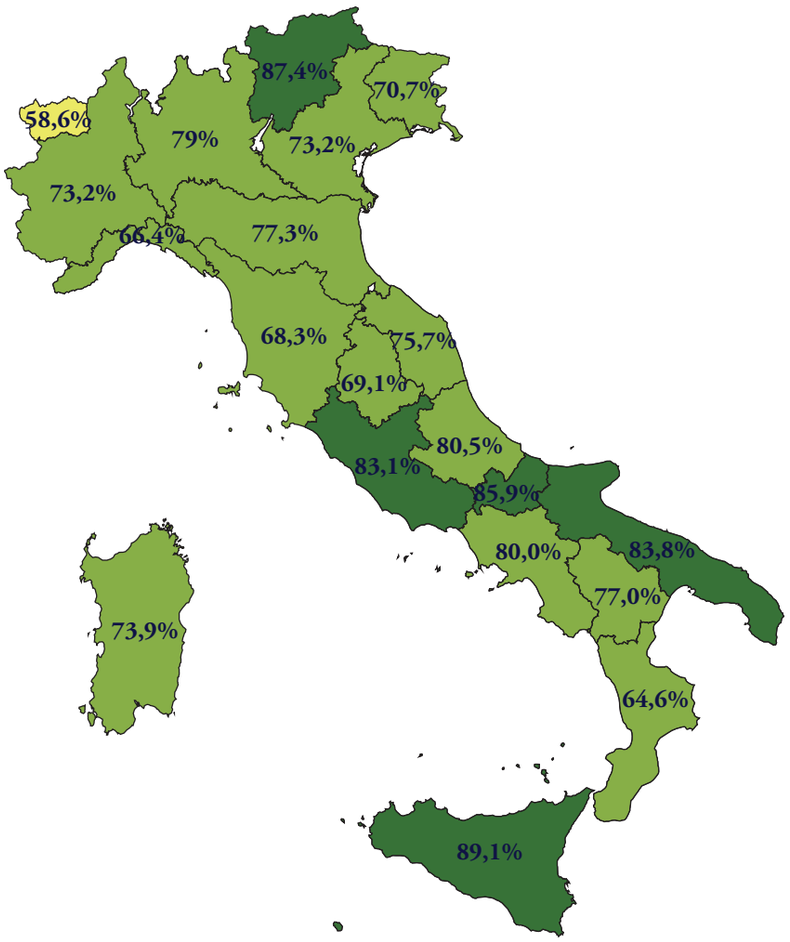
Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

degli interventi pubblici nelle aree bianche, dove tuttavia la bassa densità abitativa comporta un impatto più contenuto in termini di famiglie raggiunte.

A livello regionale, la copertura FTTH risulta sostanzialmente allineata alla media nazionale in tutte le regioni italiane. Pur permanendo alcune differenze territoriali, l'estensione della rete in fibra conferma una diffusione ormai ampia e capillare sull'intero territorio nazionale.

Le regioni più cablate d'Italia sono la Sicilia, il Trentino-Alto Adige e il Molise, con una copertura pari, rispettivamente, all'89%, all'87% e all'86% delle famiglie; le meno infrastrutturate sono la Valle d'Aosta, la Calabria e la Liguria, con livelli di copertura pari, rispettivamente, al 59%, al 65% e al 66% delle famiglie (Grafico 1.1.10).

Grafico 1.1.10 - Copertura FTTH delle famiglie nelle regioni italiane - anno 2025 (%)



L'analisi della copertura FTTH è stata altresì estesa anche alle piccole e medie imprese (PMI)[25] per fornire una rappresentazione più completa dello sviluppo infrastrutturale del Paese.

L'innovazione digitale rappresenta un fattore chiave per la crescita della produttività e delle *performance* delle PMI, rafforzandone la competitività in un contesto globale sempre più connesso e caratterizzato da rapide evoluzioni tecnologiche. In tale prospettiva, la connettività costituisce uno dei principali fattori abilitanti della trasformazione digitale.

25 In Italia, le PMI presentano un numero di addetti compreso tra 10 e 249, un fatturato annuo compreso tra 2 e 50 milioni di euro e superano le 233.000 unità, risultando pari a circa il 5% delle aziende attive. Esse generano, inoltre, il 41% del fatturato totale italiano, il 33% dell'occupazione nel settore privato e il 38% del valore aggiunto nazionale, a testimonianza della loro rilevanza economica e sociale, cfr. ricerca 2023-2024 "Indagine sullo stato della connettività FTTH delle PMI italiane" a cura di AGCOM, Politecnico di Milano, Osservatorio Innovazione Digitale nelle PMI (https://geo.agcom.it/reportistica/pmi/PMI_AGCOM_POLIMI_whitepaper.pdf).

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Il monitoraggio della connettività FTTH effettuato su un campione esteso di PMI italiane[26] mostra che il 66% di esse è raggiunto dalla tecnologia in fibra, un valore inferiore rispetto a quello delle famiglie italiane (77,6%) servite dalla stessa tecnologia. Tale divario si mantiene sostanzialmente stabile nel tempo ed è riconducibile, da un lato, a differenze metodologiche sottese alla misurazione dell'indicatore utilizzato per il monitoraggio della connettività delle famiglie[27]; dall'altro, alla localizzazione di una quota significativa di imprese in aree periferiche, caratterizzate da una minore disponibilità di infrastrutture di rete, con conseguenti limitazioni nella capacità di adottare soluzioni digitali avanzate.

L'analisi della copertura FTTH delle PMI, per settore di attività (Grafico 1.1.11), consente di mettere in relazione i livelli di connettività con i diversi comparti produttivi. A tal fine, sono stati individuati sei macrosettori[28].

Grafico 1.1.11 - Connettività FTTH delle PMI per macrosettore (2025, %)



L'analisi evidenzia differenze significative tra i diversi comparti. Il settore con il più elevato livello di copertura in fibra è quello dei servizi finanziari, ICT e professionali, che raggiunge il 78%, valore sensibilmente superiore alla percentuale (66%) delle PMI raggiunte dalla rete FTTH. Tale risultato è coerente con la forte concentrazione di queste attività in contesti urbani e ad alta densità economica, dove le infrastrutture di rete risultano più sviluppate.

Valori prossimi al dato nazionale si osservano per il comparto del commercio, alloggio e ristorazione, servizi di supporto alle imprese e per quello della logistica e dei servizi pubblici (entrambi pari al 69%); segue il settore delle costruzioni (67%), a testimonianza di una diffusione relativamente omogenea della connettività fissa in ambiti produttivi caratterizzati da una presenza significativa nei centri abitati.

26 L'analisi ha riguardato 165.490 PMI, a fronte di un totale di circa 233.000, pari a circa il 71% delle PMI presenti in Italia.

27 Indicatore DESI.

28 La classificazione dei settori è stata effettuata sulla base dei codici ATECO (classificazione delle attività economiche adottata dall'ISTAT), opportunamente aggregati in sei macrosettori omogenei (agricoltura e attività estrattive; manifattura; costruzioni; commercio, alloggio e ristorazione e servizi di supporto alle imprese; servizi finanziari, ICT e professionali; logistica e servizi pubblici), al fine di consentire un'analisi sintetica e comparabile dei livelli di connettività.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Livelli di copertura più contenuti si registrano, invece, nel settore manifatturiero (58%) e nel comparto dell'agricoltura e delle attività estrattive (53%), in larga parte a causa della localizzazione delle imprese in aree meno densamente popolate o periferiche. Il ritardo osservato nel settore manifatturiero assume particolare rilievo alla luce del ruolo strategico che esso riveste per l'economia nazionale, in termini di numero di imprese, occupazione e valore della produzione. Ne discende l'esigenza di rafforzare, sia in tale settore, sia nel comparto dell'agricoltura e delle attività estrattive, gli interventi volti a migliorare l'accesso alle infrastrutture digitali, così da sostenerne il recupero di competitività.

Con riferimento alla copertura territoriale tramite il servizio di accesso fisso con collegamento radio FWA, i dati disponibili presentano una limitata significatività, in quanto la definizione di FWA adottata a livello europeo include in modo esteso tutte le soluzioni di accesso *wireless* in postazione fissa, indipendentemente dall'architettura di rete sottostante. In tale contesto, le reti FWA dedicate tendono a sovrapporsi, nella misurazione statistica, alla rete mobile, utilizzata anche per l'erogazione di servizi di accesso fisso, determinando una sostanziale coincidenza tra gli indicatori di copertura FWA e quelli di copertura mobile 4G/5G.

Ne consegue che l'indicatore FWA, secondo la formulazione europea del DESI, risulta praticamente sovrapponibile a quello dello scorso anno, con valori prossimi alla saturazione: la percentuale di famiglie raggiunte si attesta al 100%, mentre, in area rurale, la copertura è pari al 99,9%.

Tuttavia, l'analisi approfondita delle mappe relative alla copertura FWA dei singoli operatori, svolta dall'Autorità, ha consentito di cogliere una crescente differenziazione dei modelli di offerta e di utilizzo di tali servizi di accesso. Dalle singole mappe emerge, infatti, un progressivo affinamento dell'offerta territoriale di alcuni operatori, sempre più calibrata sui profili di qualità del servizio.

In tale quadro, si osservano, da un lato, la ricerca di soluzioni mirate a garantire connettività nelle aree in cui l'infrastruttura fissa risulta assente o limitata e, dall'altro, offerte ad elevate prestazioni spesso basate sull'utilizzo di reti mobili 5G, in particolare, in prossimità delle stazioni radio e nei contesti in cui sia disponibile un'adeguata capacità trasmissiva[29], soprattutto sulle bande a maggiore ampiezza spettrale. In alcuni ambiti, tali modalità di accesso assumono caratteristiche sempre più competitive rispetto alle reti cablate (FTTH/FTTC), anche in ragione di modelli di *business* nei quali gli operatori possono scegliere se offrire servizi di accesso fisso *retail*, acquisendo capacità all'ingrosso sulle reti fisse oppure impiegando la propria infrastruttura *wireless* o mobile, per beneficiare di più ampi margini di controllo e di costi marginali inferiori. Ne deriva una crescente pressione competitiva tra tecnologie, per effetto della quale il FWA e, in taluni casi, lo stesso accesso mobile possono rappresentare una valida alternativa alla fibra ottica, soprattutto laddove la prestazione tecnica non costituisce il principale fattore di scelta, come può avvenire, ad esempio, per le seconde case.

Il progressivo sviluppo dell'offerta FWA si inserisce in un mercato in rapido riassetto, segnato dalla separazione strutturale dell'operatore *incumbent* e dalle operazioni di concentrazione nel mercato *retail*. In questo quadro, gli operatori attivi nel mercato *retail* possono risultare maggiormente incentivati a valorizzare le soluzioni FWA fondate sulle proprie infrastrutture di rete *wireless*, limitando, ove possibile, la vendita delle linee FTTH, la cui predisposizione risulta maggiormente onerosa, perché richiede l'acquisto di servizi dagli operatori *wholesale only*.

Ne risulta che, in alcuni contesti territoriali, come rilevato dalla *Broadband Map* dell'Autorità, si configurano situazioni di potenziale *surplus* di offerta: la sovrapposizione di reti concorrenti - fisse, *wireless* e mobili - può determinare condizioni di sottoutilizzo delle infrastrutture, con possibili ripercussioni sulla sostenibilità economica degli investimenti. In tale prospettiva, assume crescente rilevanza il monitoraggio accurato del livello di *take-up*, non solo per comprendere meglio il fenomeno descritto, ma anche per acquisire elementi informativi utili a governare e, ove necessario, regolare il processo di *switch-off* della rete in rame.

29 In particolare, quando il rapporto tra il livello di utilizzo della rete mobile e la capacità installata risulti contenuto, la rete dispone di una quota residua utilizzabile per l'erogazione di servizi FWA.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

In tale contesto, il legislatore è intervenuto[30] nei primi mesi del 2026 sull'art. 98-*quaterdecies* del Codice delle comunicazioni elettroniche, che disciplina gli obblighi di informazione precontrattuale, introducendo uno specifico obbligo per i fornitori di servizi di accesso a Internet di informare il consumatore circa le tecnologie di rete disponibili al singolo indirizzo di utenza e le relative prestazioni, sulla base della banca dati di cui all'art. 22 del Codice. Tale intervento risponde all'esigenza di assicurare maggiore trasparenza all'utente finale, in un contesto nel quale, anche in considerazione della rilevanza pubblica degli investimenti sottesi allo sviluppo delle reti FTTH, assume particolare rilievo la corretta rappresentazione delle alternative tecnologiche effettivamente disponibili.

Le nuove disposizioni, peraltro, rafforzano i compiti di vigilanza dell'Autorità e avvalorano la necessità di adottare metodologie di mappatura più evolute, capaci di distinguere le diverse configurazioni tecnologiche e di rappresentare con maggiore accuratezza i livelli prestazionali offerti (la c.d. *Quality of Service - QoS*), tenendo anche conto delle reti satellitari.

1.1.3 I mercati di rete mobile

Nel 2025, le risorse complessive prodotte dai servizi *retail* di **rete mobile** hanno registrato, come già evidenziato, una flessione del 2,2%, attestandosi su un valore di poco inferiore a 10 miliardi di euro. L'andamento mostra tuttavia risultati differenti a seconda delle componenti analizzate: sia i ricavi da servizi dati, sia quelli da servizi voce hanno subito una contrazione, rispettivamente del 4,5% e del 4,1% su base annua, mentre le risorse derivanti da altre voci di ricavo, tra cui la vendita di terminali e altri dispositivi, hanno fatto registrare un incremento del 3,1%[31].

Anche l'analisi dei volumi di traffico evidenzia dinamiche contrastanti a seconda dei servizi. Il consumo di servizi voce mostra una riduzione del 5,5% rispetto al 2024, attestandosi intorno ai 146,4 miliardi di minuti[32]. Questa riduzione, in presenza di una sostanziale invarianza delle linee "*human*", pari a circa 78 milioni, è diretta conseguenza della **diminuzione del traffico vocale unitario medio mensile**, sceso del 5,8% con un valore pari, nel 2025, a 155 minuti/mese per SIM.

Le SIM degli utenti che effettuano traffico dati sono cresciute del 2,2% rispetto al 2024, raggiungendo una consistenza media annua di poco più di 60 milioni di unità. Il consumo di servizi dati ha registrato una crescita del 20%, con un traffico unitario mensile di circa 31 *gigabyte* per SIM[33].

L'utilizzo degli SMS da parte degli utenti è in costante diminuzione: negli ultimi dieci anni, il numero di SMS inviati mensilmente per ogni SIM *human* è sceso da circa 24 a poco più di 3 unità[34]. Nel corso del 2025 la flessione è stata meno intensa rispetto al passato, segno che il fenomeno si sta oramai assestando.

Il segmento *machine-to-machine* (M2M) evidenzia una crescita su base annua del 3%, raggiungendo una consistenza di 31,4 milioni di unità a fine 2025[35]. Le SIM dedicate allo scambio di dati tra macchine risultano concentrate principalmente nei settori delle *utility* e della mobilità che rappresentano poco meno del 90% del totale[36].

I dati sui ricavi medi annui offrono importanti indicazioni sull'evoluzione del settore come illustrato nel Grafico 1.1.12. Nel complesso, i ricavi medi per SIM *human* mostrano una riduzione del 2,5%, passando da 129 a 125,60 €/anno. Nel dettaglio, si registra un calo del 4,4% dei ricavi da servizi voce e del 4,8% di quelli da servizi dati, a fronte di un aumento di poco inferiore al 3% della spesa legata alla vendita di dispositivi e altri servizi complementari. Dinamiche analoghe si riscontrano per gli introiti medi per utente (*user*) che nel 2025 si attestano a poco meno di 188 €/anno: in particolare, si riducono i ricavi da servizi voce del 4,1% e quelli da servizi dati del 4,5%, mentre aumentano di poco più del 3% quelli re-

30 Decreto-legge 19 febbraio 2026, n. 19, recante "Ulteriori disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e in materia di politiche di coesione", art. 13, lett. b).

31 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.34.

32 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.35.

33 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.36.

34 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.36.

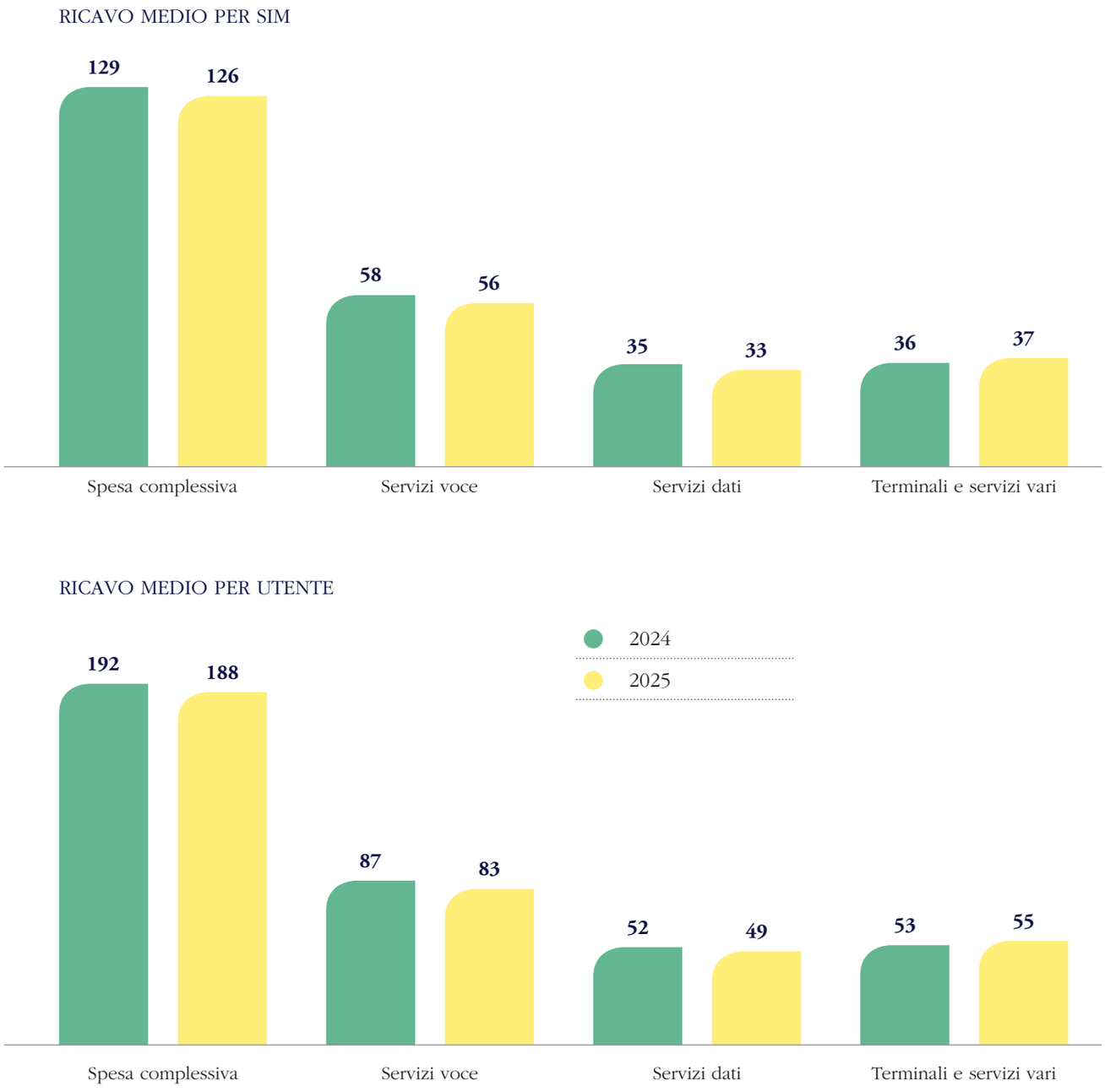
35 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.37.

36 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.38.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

lativi ai *device* e ad altri servizi non riconducibili ai precedenti. Vale la pena segnalare che le due categorie di indicatori analizzate (ricavi medi per SIM e spesa media per utente) riflettono anche il differente andamento dei denominatori utilizzati per il loro calcolo[37].

Grafico 1.1.12 - ARPU: ricavi medi per SIM *human* e utente (euro/anno) – anni 2024-2025



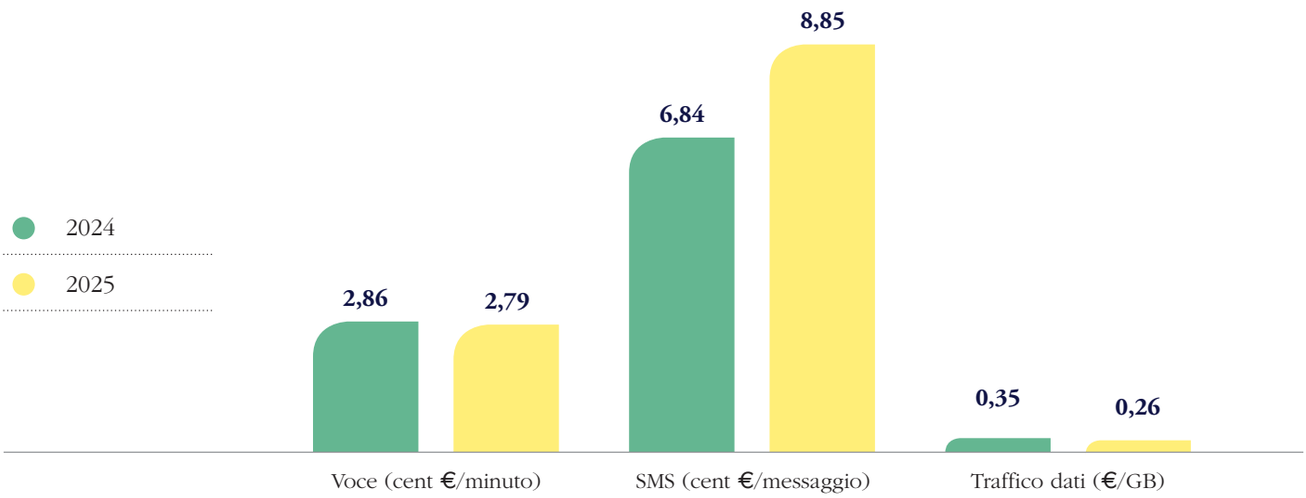
L'evoluzione dei ricavi unitari per ciascun tipo di servizio, illustrata nel grafico 1.1.13, evidenzia un andamento differente tra i comparti. Nello specifico, i servizi voce registrano una flessione del 2,5%, a fronte di un incremento del 29,4% dei servizi SMS. Questo fenomeno appare riconducibile, da un lato, alla contrazione dei volumi, che risulta del 5,5% per il traffico voce, e del 19,3% per i messaggi inviati a parità di condizioni contrattuali, e, dall'altro lato, a possibili rimodulazioni tariffarie o a mutamenti nei criteri di attribuzione dei ricavi adottati dagli operatori.

37 A fine 2025 le SIM "*human*" sono stimate in 78,9 milioni di unità, gli "*user*" in 52,6 milioni di individui, definiti come media della popolazione compresa tra i 10 e gli 85 anni dal 1° gennaio al 31 dicembre 2025.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Per i servizi di traffico dati, la contrazione dei ricavi del 4,5% unita alla contemporanea crescita dei volumi del 17,4% ha determinato un calo dei ricavi per *gigabyte* di circa il 26,8%. Di conseguenza, i ricavi unitari per GB sono scesi da 35 a 26 centesimi di euro.

Grafico 1.1.13 - Ricavi unitari per i servizi dati, voce e SMS – anni 2024-2025



Come già evidenziato, il **settore della telefonia mobile** si caratterizza per una **forte pressione competitiva**, sebbene meno intensa rispetto al passato. In tale contesto, un ruolo rilevante è svolto anche dagli operatori virtuali come PostePay e CoopVoce, che continuano a erodere clientela ai marchi storici. Tuttavia, proprio per effetto della forte concorrenza, la crescita dei volumi non sempre si traduce in un aumento proporzionale dei ricavi.

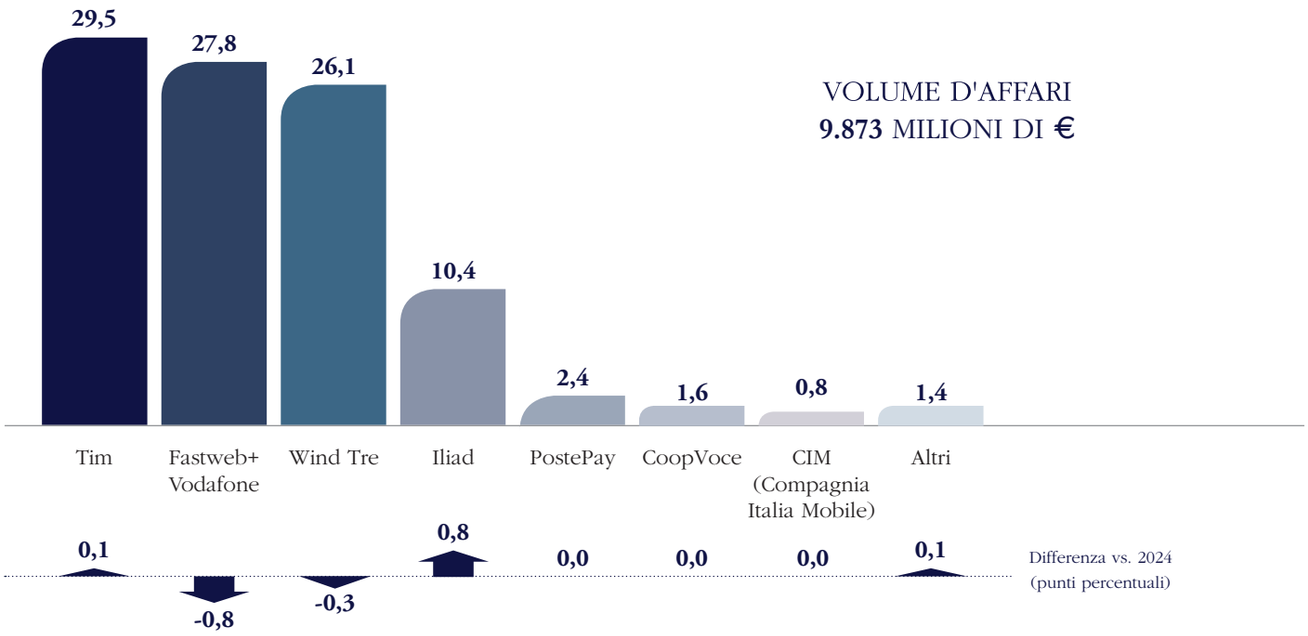
Pertanto, il mercato della telefonia mobile si conferma anche nel 2025 concentrato dal punto di vista concorrenziale, con tre principali operatori che detengono oltre l'83% delle risorse di mercato (Grafico 1.1.14): TIM si attesta al 29,5%, Fastweb+Vodafone al 27,8% e Wind Tre al 26,1% con quote tra loro relativamente equivalenti. Va tuttavia osservato come, nel corso del 2025, TIM abbia registrato una leggera crescita (+0,1 punti percentuali), mentre Fastweb+Vodafone e Wind Tre abbiano perso, rispetto al 2024, rispettivamente 0,8 e 0,3 punti percentuali. Iliad ha superato il 10%, in crescita di 0,8 punti percentuali. Le quote dei tre principali MVNO, Postepay (con il 2,4%), CoopVoce (con l'1,6%) e Compagnia Italiana Mobile (con lo 0,8% con il *brand* 1Mobile), non mostrano particolari variazioni rispetto all'anno precedente. Nel complesso, il giro d'affari degli operatori mobili virtuali si attesta, nel 2025, a poco meno di 611 milioni di euro[38], con una crescita su base annua dello 0,3%.

L'analisi per segmenti di clientela evidenzia differenze fra le strutture competitive del mercato residenziale e di quello *business*. Quanto alle quote di mercato, TIM è il primo operatore nel settore residenziale con il 27,8%, seguito da Wind Tre con il 26,3%, Fastweb+Vodafone con il 24,4% e Iliad con il 13,8%. Nel segmento affari, Fastweb+Vodafone è il primo operatore con il 38,3%, seguito da TIM con il 35,1% e Wind Tre con il 25,5%. Gli MVNO risultano attivi principalmente nel segmento residenziale con quote poco significative in quello affari.

38 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A1.44.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Grafico 1.1.14 - Quote di mercato: spesa finale per operatore di rete mobile (2025, %)



1.1.4 Lo stato della copertura 5G in Italia

Nel 2025, la copertura 5G[39] ha raggiunto il 99,8% della popolazione, con un incremento rispetto all'anno precedente di 0,3 punti percentuali. La dinamica osservata riflette una fase di maturità di tale tecnologia, la cui copertura è ormai estesa alla quasi totalità del territorio nazionale (Tabella 1.1.3).

La copertura 5G nella banda 3.4–3.8 GHz (c.d. banda media) aumenta di 5,1 punti percentuali su base annua, raggiungendo il 98,4% nel 2025: l'incremento evidenzia un significativo sviluppo della rete 5G in banda media, tale da garantire capacità e prestazioni coerenti con gli obiettivi europei di connettività ad altissima capacità.

Tabella 1.1.3 – Indicatori di copertura 5G, 5G DSS, VHCN – Totale nazionale e area rurale (2024, 2025, % famiglie)

Anno	5G	5G banda 3.4–3.8 GHz	Copertura VHCN complessiva	5G rurale	5G banda 3.4–3.8 GHz rurale	VHCN complessiva rurale
2024	99,5	93,3	97,0	98,3	79,4	77,0
2025	99,8	98,4	96,0	99,4	94,1	87,3
Variazione (punti percentuali)	0,3	5,1	-1,0	1,0	14,7	10,3

39 Il termine "5G" è qui utilizzato in senso ampio e può riferirsi anche a implementazioni iniziali basate sulla condivisione delle stesse frequenze già utilizzate dal 4G (c.d. *DSS – Dynamic Spectrum Sharing*). In tali casi, pur comparendo l'indicazione "5G" sul terminale, le prestazioni risultano generalmente simili a quelle del 4G/LTE, in quanto la capacità trasmissiva dipende dalle medesime risorse radio condivise. Invece, il "5G operante nella banda 3.4–3.8 GHz", pur condividendo parte dell'infrastruttura con la rete LTE, rappresenta l'evoluzione più significativa della componente radio, in quanto utilizza frequenze dedicate e tecnologie *New Radio*, consentendo prestazioni sensibilmente superiori in termini di velocità.
Le prestazioni complessive dipendono, tuttavia, anche dall'infrastruttura di rete sottostante: in questo contesto, per VHCN si intende principalmente la presenza di collegamenti in fibra ottica tra le stazioni radio e la rete di trasporto, condizione che consente di evitare limitazioni nella capacità di rilegamento (c.d. *backhauling*) e di valorizzare pienamente le potenzialità della stazione radio 5G.
Infine, la configurazione 5G *stand-alone* (SA) non è primariamente concepita per il mercato *consumer*. Nelle architetture *stand-alone* tutte le componenti di rete, comprese quelle a monte della stazione radio, sono integralmente basate su tecnologia 5G, consentendo un più elevato grado di efficienza complessiva e, in particolare, una significativa riduzione della latenza, ossia del tempo che intercorre tra l'invio di un pacchetto di dati e la sua ricezione. Tale caratteristica risulta particolarmente rilevante per applicazioni specifiche, quali la sensoristica e le comunicazioni *machine-to-machine*, nelle quali il parametro critico non è tanto la velocità di trasmissione (*downlink* o *uplink*), quanto il tempo di attraversamento della rete.
In termini intuitivi, la velocità trasmissiva, legata alla disponibilità di spettro, può essere assimilata alla "forza" della rete, mentre la latenza ai suoi "riflessi": entrambe concorrono a determinarne le prestazioni complessive.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Le dinamiche più marcate si osservano nelle aree rurali, dove la copertura 5G in banda media aumenta di 14,7 punti percentuali (dal 79,4% al 94,1%), mentre la copertura VHCN (*Very High Capacity Network*) complessiva cresce di 10,3 punti percentuali rispetto all'anno precedente, attestandosi all'87,3%. Tali risultati segnalano un'accelerazione significativa nei territori a minore densità abitativa, contribuendo a ridurre progressivamente il divario infrastrutturale rispetto alle aree urbane.

La lieve flessione (-1 p.p.) della copertura VHCN complessiva è riconducibile principalmente agli effetti dello *switch-off* delle reti 3G e all'adozione di criteri di simulazione 5G più accurati e selettivi, che hanno condotto a una stima più robusta e prudenziale delle aree effettivamente coperte. Tale revisione metodologica, lungi dal rappresentare un arretramento infrastrutturale, riflette un affinamento degli strumenti di misurazione e una maggiore coerenza con i parametri tecnici europei.

Nel complesso, i risultati forniscono evidenza dell'efficacia delle misure previste dal Piano "Italia 5G", sia in termini di estensione della copertura 5G in banda media che va oltre i principali centri urbani, sia in termini di rafforzamento della disponibilità di reti VHCN attraverso lo sviluppo della rete FTTH e il potenziamento dei collegamenti in fibra per il *backhauling* delle reti mobili.

L'evoluzione osservata conferma come la fase attuale dello sviluppo della rete mobile sia sempre meno caratterizzata dall'estensione geografica della copertura di base e sempre più orientata al miglioramento della qualità e della capacità della rete stessa. In tale prospettiva, assume crescente rilievo la distinzione tra la generica disponibilità della rete 5G e la qualità del servizio effettivamente fruibile attraverso tale rete.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

1.2

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

Nel periodo considerato, è proseguito il confronto istituzionale sull'opportunità di aggiornare il quadro legislativo europeo di settore, alla luce delle nuove modalità di realizzazione e gestione delle infrastrutture di comunicazioni elettroniche e della crescente necessità di garantire sicurezza, resilienza e sostenibilità delle reti digitali nel mutato contesto geopolitico.

Dando seguito alle riflessioni avviate nel 2023[40] e proseguite nel 2024 con il **Libro Bianco** *How to master Europe's digital infrastructure needs,* la Commissione ha anticipato alcune possibili linee direttrici della riforma mediante la ***Call for Evidence***[41] relativa all'iniziativa legislativa *Digital Networks Act* lanciata il 6 giugno 2025.

Nel documento di consultazione, la Commissione ha chiarito gli obiettivi della futura iniziativa legislativa, tra i quali: l'esigenza di superare la persistente frammentazione dei mercati nazionali e i limiti di armonizzazione, con particolare riguardo al regime autorizzatorio e alla regolamentazione e gestione dello spettro radio; l'esigenza di strumenti più efficaci per sostenere la transizione dalle reti *legacy* alle reti in fibra e 5G; la necessità di un aggiornamento del quadro regolamentare rispetto alle dinamiche dell'ecosistema digitale, nonché dell'assetto istituzionale, ritenuto non pienamente idoneo ad affrontare le nuove sfide del mercato interno delle reti digitali.

Tali riflessioni sono confluite nella proposta legislativa denominata ***Digital Networks Act***, pubblicata il 21 gennaio 2026 (di seguito, DNA)[42], che mira a consolidare, in un regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio, ai sensi dell'articolo 114 del Trattato sul funzionamento dell'UE[43], una serie di atti normativi di varia natura, tra i quali, il menzionato Codice[44], il regolamento istitutivo del BEREC (*Body of European Regulators for Electronic Communications*) e dell'Ufficio di supporto[45], alcune previsioni del **regolamento *Open Internet***[46] e della **direttiva *E-Privacy***[47], nonché il ***Radio Spectrum Policy Programme***[48].

A valle di una corposa parte motiva, costituita da 416 *considerando*, i 210 articoli di cui il DNA si compone affrontano pressocché tutti gli aspetti della disciplina del mercato delle comunicazioni elettroniche: dal regime autorizzatorio, alla disciplina delle risorse scarse (spettro, anche per servizi satellitari, e numerazione) e dei mercati dell'accesso di rete fissa all'ingrosso (con una specifica attenzione ai processi di spegnimento della rete in rame e transizione alla fibra); dalla tutela dei consumatori e dell'Internet aperta, alla disciplina del Servizio Universale.

40 Si tratta del "*Connectivity package on digital networks and infrastructure*", un insieme di iniziative avviate il 23 febbraio 2023 e finalizzate a rendere la connettività Gigabit disponibile in tutto il territorio dell'Unione entro il 2030: *i*) Regolamento (UE) 2024/1309 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2024, relativo alle misure volte a ridurre i costi dell'installazione di reti di comunicazione elettronica Gigabit, che modifica il Regolamento (UE) 2015/2120 e abroga la Direttiva 2014/61/UE (Regolamento sull'infrastruttura Gigabit); *ii*) la Raccomandazione della Commissione europea del 6 febbraio 2024 sulla promozione regolamentare della connettività Gigabit; *iii*) la consultazione pubblica sul futuro del settore delle comunicazioni elettroniche e della sua infrastruttura, tenutasi tra 23 febbraio e 19 maggio 2023.

41 Commissione europea, *Call for evidence for an evaluation and impact assessment run in parallel – Digital Networks Act,* Ref. Ares (2025) 4545535 – 06 giugno 2025.

42 COM(2026) 16, *Proposal for a Regulation for the Digital Networks Act (DNA).*

43 L'articolo 114 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione europea riguarda le misure di armonizzazione e riavvicinamento delle legislazioni nazionali nella prospettiva dell'instaurazione del mercato interno.

44 Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche.

45 Regolamento (UE) 2018/1971 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che istituisce il BEREC (*Body of European Regulators for Electronic Communications*) (BEREC) e l'Agenzia di sostegno al BEREC (Ufficio BEREC), modifica il regolamento (UE) 2015/2120 e abroga il regolamento (CE) n. 1211/2009.

46 Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta e che modifica la direttiva 2002/22/CE relativa al Servizio Universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il regolamento (UE) n. 531/2012 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione.

47 Direttiva 2002/58/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 luglio 2002 relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche (direttiva relativa alla vita privata e alle comunicazioni elettroniche).

48 Decisione n. 243/2012/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 marzo 2012, che istituisce un programma pluriennale relativo alla politica in materia di spettro radio.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Specifiche disposizioni sono dedicate all'aggiornamento della *governance* settoriale. Tra queste si segnalano le proposte di ampliamento delle competenze delle Autorità nazionali e del BEREC, la trasformazione del *Radio Spectrum Policy Group* (RSPG) in *Radio Spectrum Policy Body* e la costituzione dell'*Office for Digital Networks*, destinato a sostituire l'Ufficio di supporto del BEREC.

Un altro pacchetto di disposizioni innovative riguarda la cosiddetta cooperazione di ecosistema, volta a introdurre meccanismi di indirizzo (tramite apposite linee guida del BEREC) e di conciliazione volontaria a cura delle Autorità nazionali, in relazione ad aspetti tecnici e commerciali che coinvolgono i diversi attori dell'ecosistema digitale.

Tali proposte si inscrivono nell'ambito di un significativo ampliamento e rimodulazione degli obiettivi generali che le diverse istituzioni coinvolte nell'applicazione della legislazione settoriale (su tutti, le Autorità nazionali di regolamentazione) dovranno perseguire, in aggiunta agli obiettivi attualmente definiti all'articolo 3 del Codice.

Tra i nuovi obiettivi, si segnalano quello della competitività del settore della connettività europea; quello della resilienza e *preparedness* delle reti e servizi di comunicazioni elettroniche (declinato da una serie di specifiche disposizioni) e quello della promozione della sostenibilità ambientale del settore attraverso investimenti in reti digitali energeticamente efficienti e a basso consumo di carbone.

Il dibattito legislativo sulla proposta DNA costituirà il cardine dell'impegno istituzionale in ambito europeo e nazionale dell'Autorità nei prossimi anni, in ragione dei significativi impatti attesi sulla disciplina applicabile a livello nazionale.

L'Autorità ha seguito il processo di elaborazione delle proposte di riforma sin dall'inizio, sia individualmente, sia nell'ambito delle riflessioni svolte con le altre autorità nazionali di regolamentazione in seno al BEREC. Sul piano interno, l'Autorità ha fornito un proprio contributo[49] alla menzionata *Call for Evidence* della Commissione dello scorso giugno, nell'ambito della quale, nel sostenere le posizioni comuni elaborate dal BEREC, ha ritenuto utile rappresentare alcune specifiche istanze nazionali, relative primariamente all'opportunità di un ampliamento dell'ambito applicativo del quadro regolamentare settoriale e di un'esplicita attribuzione alle autorità nazionali di regolamentazione (ANR) di poteri di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche tradizionali e nuovi soggetti attivi in mercati adiacenti; alla necessità di preservare le disposizioni concernenti il trattamento regolatorio degli operatori c.d. *wholesale-only* e di assicurare un sufficiente grado di flessibilità nazionale nella definizione di strumenti di tutela dei consumatori e utenti.

Quanto agli obiettivi e alle opzioni di *policy* delineate dalla Commissione, l'Autorità ha segnalato le criticità potenzialmente associate all'introduzione di un nuovo obiettivo di competitività globale dell'Unione, ove esso si traduca in strumenti idonei a comprimere le dinamiche concorrenziali e a incidere sulle garanzie degli utenti finali. È stato, altresì, ricordato il ruolo che la regolamentazione asimmetrica *ex ante* ha storicamente svolto nell'apertura dei mercati e nella promozione di investimenti in reti VHCN, evidenziando la necessità di preservare un adeguato *set* di strumenti proconcorrenziali e, al contempo, di perseguire obiettivi di semplificazione mirata.

Nel merito del regime autorizzatorio, l'Autorità ha inoltre osservato che l'attuale modello di autorizzazione generale è già normativamente armonizzato nell'Unione e che le disomogeneità segnalate da taluni *stakeholder* sono spesso riconducibili a obblighi ulteriori, estranei al quadro settoriale. In tale prospettiva, un intervento efficace richiederebbe un approccio sistemico che consideri anche plessi normativi diversi da quello delle comunicazioni elettroniche.

Sul fronte del *level playing field* e dell'evoluzione tecnologica, l'Autorità ha evidenziato l'esigenza di un ripensamento del perimetro del quadro settoriale alla luce delle molte novità che hanno interessato il mercato in questi anni, dalla moltiplicazione degli operatori virtuali, all'affermazione delle soluzioni *software defined,* all'ingresso di nuovi attori, con attenzione alle ricadute sulle definizioni di rete e servizio e ai

49 Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Contributo AGCOM alla *Call for Evidence* della Commissione europea sul *Digital Networks Act,* 10 luglio 2025.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

correlati poteri delle Autorità nazionali, inclusa la possibilità di dirimere controversie tra operatori tradizionali e nuovi soggetti, che impattano significativamente sulla fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica.

In tema di *governance*, l'Autorità ha valorizzato la funzionalità dell'attuale architettura del BEREC e del BEREC *Office*, ritenendo non giustificate, in assenza di ragioni specifiche, riforme radicali e proponendo un aggiornamento mirato, fondato sull'individuazione puntuale di competenze aggiuntive e sul mantenimento dell'indipendenza e dell'approccio *bottomup* dell'organismo.

In tale contesto, l'impegno dell'Autorità nella *governance* settoriale europea risulta valorizzato dall'assunzione da parte del Presidente di AGCOM dell'incarico di vicepresidente del BEREC per il 2026, proprio in concomitanza con l'avvio del processo di riforma europeo.

L'Autorità è stata impegnata in prima linea nella definizione del punto di vista del BEREC sui temi al centro del dibattito relativo alla proposta legislativa *Digital Networks Act*, assicurando il coordinamento del gruppo di lavoro *Regulatory Framework*. In tale ambito, l'Autorità ha coordinato le attività di analisi e di posizionamento del BEREC che hanno fatto seguito alle riflessioni sviluppate dalla Commissione nel citato Libro bianco[50] e la stesura del contributo BEREC[51] alla *Call for Evidence* della Commissione del 6 giugno 2025. L'Autorità ha inoltre coordinato la partecipazione del BEREC ad una serie di *workshop* tematici di alto livello con la Commissione europea che, a partire dal mese di marzo 2025, sono stati organizzati al fine di costruire un terreno comune di analisi sui temi strategici della riforma in via di definizione.

L'Autorità ha quindi curato la messa a punto del primo documento di posizionamento di alto livello del BEREC, pubblicato il 30 marzo 2026[52], destinato ad una più compiuta articolazione in un ulteriore documento, da adottarsi in data successiva. L'analisi ha beneficiato di una serie di scambi tecnici con la Commissione per chiarire alcune delle soluzioni suggerite.

La proposta di riforma DNA è ora incardinata nel processo legislativo ordinario. L'*iter* è stato avviato, con l'attribuzione della responsabilità del dossier alla commissione parlamentare per l'Industria, la ricerca e l'energia (ITRE) e l'indicazione del parlamentare polacco Michal Kobosko quale relatore per la proposta.

Il Consiglio UE ha avviato una serie di *workshop* con la Commissione europea, finalizzati ad un'illustrazione dei contenuti della proposta, nel mese di marzo 2026, ai quali l'Autorità ha partecipato in coordinamento con i rappresentanti del ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT). L'analisi del testo è stata avviata presso il competente gruppo di lavoro del Consiglio che sta procedendo a una prima discussione per gruppi omogenei di norme.

La Commissione ha inoltre invitato gli *stakeholder* in un'ottica di trasparenza, partecipazione e proporzionalità dell'intervento regolatorio a voler fornire valutazioni e proposte entro il 15 giugno 2026 A tale scopo il Dipartimento per gli affari europei della Presidenza del Consiglio dei Ministri ha avviato un coordinamento tra le amministrazioni a diverso titolo interessate all'applicazione del DNA, al fine di predisporre il punto di vista nazionale presso il Consiglio dell'Unione europea. L'Autorità è coinvolta nelle interlocuzioni bilaterali a livello tecnico con il MIMIT e il Dipartimento per la trasformazione digitale e ha sottoposto un proprio contributo alla consultazione pubblica europea entro il termine previsto. Nel frattempo, la Commissione europea il 7 febbraio 2026 ha avviato una richiesta di commenti sul testo pubblicato per un periodo di otto settimane, che viene periodicamente prorogato fino a quando la proposta adottata non sarà disponibile in tutte le lingue dell'UE. Si fa qui riferimento alla valutazione positiva dell'ampliamento dell'ambito applicativo del *framework* e dell'istituzione di un meccanismo di cooperazione di ecosistema al fine di intercettare problematiche di interconnessione che dovessero insorgere tra operatori delle comunicazioni elettroniche e *player* digitali. Nel periodo di riferimento, l'impegno dell'Autorità nella dimensione europea si è, inoltre, concretizzato nella diretta responsabilità dei gruppi di lavoro *Regulatory Accounting and Market Monitoring* e *Planning and Future Trends* del BEREC, oltre che nel contributo tecnico fornito dai propri esperti su molteplici fronti di interesse regolamentare aperti dal BEREC. AGCOM, inoltre,

50 BoR (24) 100, *BEREC's input to the EC public consultation on the White Paper "How to master Europe's digital infrastructure needs?"*, 28 giugno 2024.

51 BoR (25) 101, *BEREC Input to the European Commission's Call for Evidence on the Digital Networks Act*, 11 luglio 2025.

52 BoR (26) 52, *Early BEREC Assessment of the Digital Networks* Act., 30 marzo 2026.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

ha continuato ad assicurare il coordinamento dei gruppi istituiti a supporto dell'attività dell'Ufficio BEREC con riguardo ad ambiti specifici, quali comunicazione esterna, tecnologie dell'informazione e sostenibilità.

Nell'attuazione del programma di lavoro del BEREC, AGCOM è stata coinvolta, attraverso il coordinamento del gruppo di lavoro *Planning and Future Trends*, nella definizione e adozione della nuova "Strategia per il quinquennio 2026-2030"[53]; che include anche le Strategie di medio termine del BEREC per le relazioni con le altre istituzioni e per la cooperazione internazionale.

Meritevole di menzione è altresì la riflessione europea sul ***Digital Decade Policy Programme*** (DDPP) e sulla tenuta nel tempo di obiettivi e indicatori connessi ai traguardi di connettività e trasformazione digitale. In tale ambito, il BEREC, anche in questo caso con un ruolo di diretta responsabilità di AGCOM nel gruppo di lavoro *Remedies and Market Monitoring,* ha predisposto un contributo alla *Call for Evidence* della Commissione europea in vista della revisione degli obiettivi del DDPP[54].

Il documento richiama l'opportunità di verificare, alla luce del rapido cambiamento tecnologico, se i target e gli indicatori restino adeguati, sottolineando che essi devono rimanere ancorati a obiettivi di politica pubblica, essere condivisi e supportati dagli *stakeholder* e risultare chiari, misurabili e non suscettibili di interpretazioni divergenti.

Per quanto concerne la connettività, il BEREC sottolinea la perdurante validità degli obiettivi di politica settoriale stabiliti dal Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (EECC) come quadro di riferimento per valutare l'adeguatezza dei target del DDPP e richiama l'importanza di assetti di monitoraggio proporzionati e sostenibili, fondati su metodologie robuste che garantiscano comparabilità tra le *performance* nazionali, al fine di preservare la coerenza del monitoraggio nel tempo; viene altresì indicata l'opportunità di formalizzare il coinvolgimento delle Autorità nazionali indipendenti nel processo di definizione e verifica degli indicatori.

Si segnalano, ancora, per la loro rilevanza, i documenti scaturiti da rilevanti filoni di attività, quali: la revisione delle Linee Guida sulle Indagini Geografiche di cui all'art. 22 EECC[55] per la mappatura delle reti a banda larga; la revisione delle Linee guida per la definizione delle reti VHCN[56]; il *Progress Report* sullo spegnimento della rete in rame[57], accompagnato da un *workshop* (17 marzo 2026) per esaminare le migliori pratiche nel passaggio alle reti in fibra; il Report sul calcolo dei parametri del WACC - Costo Medio Ponderato del Capitale[58], un lavoro fondamentale per le ANR per disporre dei parametri necessari a definire gli incentivi agli investimenti in reti ad altissima capacità, mantenendo la trasparenza regolatoria; le Linee guida per l'attuazione del *Gigabit Infrastructure Act*[59] e quelle relative al Regolamento sul *roaming*, attualmente in consultazione pubblica[60].

Non sono mancati, come ormai prassi consolidata negli ultimi anni, i contributi del BEREC ai temi più generali connessi con i processi di innovazione digitale, laddove essi intersecano i piani delle comunicazioni elettroniche. È un ambito che AGCOM segue da vicino, anche per la sua natura di regolatore convergente e di coordinatore nazionale per i servizi digitali. In questo contesto, si ricordano lo studio sui *Data Centers*[61], la relazione sui *Virtual Worlds*[62] attualmente in consultazione pubblica; e, ancora, i contributi

53 BoR (25) 189, *BEREC Strategy 2026-2030,* 8 dicembre 2025.

54 BoR (25) 195, BEREC *Input to the European Commission's Call for Evidence on the review of the Digital Decade Policy Programme objectives, 22 dicembre 2025.*

55 BoR (25) 184 *Draft Updated BEREC Guidelines on Geographical surveys of network deployment.*

56 BoR (25) 66, *BEREC Progress Report on managing copper network switch-off*, del 5 giugno 2025.

57 BoR (25) 66, *BEREC Progress Report on managing copper network switch-off*, del 5 giugno 2025.

58 BoR (25) 64, *BEREC Report on WACC parameter calculations according to the European Commission's WACC Notice of 6th November 2019 (WACC parameters Report 2025),* del 5 giugno 2025.

59 BoR (25) 140, *BEREC Guidelines on the coordination of civil works according to Article 5(6) of the Gigabit Infrastructure Act* e BoR (25) 142, BE*REC Guidelines on the access to in-building infrastructure according to Article 11(6) of the Gigabit Infrastructure Act,* entrambi del 2 ottobre 2025.

60 BoR (26) 38, *Draft BEREC Guidelines on the application of Article 3 of Regulation (EU) 2022/612 of 6 April 2022 on roaming on public communications networks (Wholesale Roaming Guidelines)* e BoR (26) 37, *Draft BEREC Guidelines on Regulation (EU) 2022/612 and Commission Implementing Regulation (EU) 2016/2286 (Retail Roaming Guidelines)*, entrambe pubblicate per consultazione pubblica il 12 marzo 2026.

61 BoR (26) 01, *External Study on Data Centres,* 26 gennaio 2026.

62 BoR (26) 39, *Draft BEREC Report on Virtual Worlds and Web 4.0.*

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

del BEREC forniti nel contesto delle consultazioni della Commissione europea sui progetti di revisione del *Digital Markets Act*[63], di proposta di un *Digital Fairness Act*[64] e del *Digital Omnibus*[65]. AGCOM ha, inoltre, garantito il proprio contributo nella delegazione BEREC ai gruppi di lavoro tecnici istituiti nell'ambito dell'*High Level Group* previsto dal *Digital Markets Act*, contribuendo in particolare all'elaborazione di posizioni comuni e documenti di analisi su tematiche emergenti quali intelligenza artificiale, interoperabilità e accesso ai dati.

Sempre con riferimento alle modifiche del *framework* di settore, sarà necessario considerare l'impatto sulle attività di competenza dell'Autorità dell'intervenuto aggiornamento del quadro europeo con riferimento alle misure volte a ridurre i costi di installazione delle reti ad alta/altissima velocità ad opera del regolamento (UE) 2024/1309[66] (di seguito "regolamento GIA"). Detto regolamento, entrato in vigore l'11 maggio 2024 e applicabile negli Stati membri dal 12 novembre 2025, salvo la posticipazione di alcune sue misure al 12 febbraio e al 12 maggio 2026, richiede, infatti, l'intervento del legislatore italiano per adeguare alle nuove disposizioni il quadro normativo nazionale di cui al decreto n. 33/2016.

63 BoR (25) 119, *BEREC response to the European Commission's consultation on the first review of the Digital Markets Act*.

64 BoR (25) 158, *BEREC Input to the European Commission's Call for Evidence on the Digital Fairness Act*.

65 BoR (26) 23, *BEREC response to the public consultation on the draft Digital Omnibus*.

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

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

1.3

Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi

1.3.1 I servizi di comunicazioni elettroniche su rete fissa e mobile

Nel marzo 2026, l'Autorità ha approvato la delibera n. 58/26/CONS, che conclude l'istruttoria relativa all'**analisi dei mercati dell'accesso alla rete fissa** ai sensi dell'art. 89 del Codice, che tiene conto della separazione strutturale della rete di accesso di TIM, operativa dal 1° luglio 2024. A valle dell'operazione di separazione, FiberCop e TIM non hanno più legami partecipativi: FiberCop è titolare dell'infrastruttura di accesso di rete fissa, primaria e secondaria su rame e fibra e opera nel solo mercato dei servizi di accesso all'ingrosso.

Nel rispetto delle finalità del quadro normativo vigente, e in particolare dell'obiettivo di promuovere una concorrenza effettiva e sostenibile, l'analisi di mercato aggiorna la regolamentazione dei mercati: *a*) dei servizi di accesso locale all'ingrosso e *b*) dei servizi di capacità dedicata all'ingrosso (rispettivamente mercati 1 e 2 della Raccomandazione UE 2020/2245). L'aggiornamento è stato condotto alla luce dell'evoluzione registrata nelle condizioni di concorrenza - soprattutto in termini di copertura delle reti in fibra e delle quote di mercato degli operatori - e anche in considerazione del nuovo assetto di mercato conseguente alla separazione strutturale della rete fissa di accesso di TIM.

Rispetto alla regolamentazione precedente (delibera n. 114/24/CONS), l'analisi di mercato ha rilevato una maggiore estensione delle aree del Paese pienamente concorrenziali e, dunque, non soggette a regolamentazione *ex ante*. Nelle restanti aree del Paese, l'analisi ha riscontrato l'assenza di concorrenza effettiva confermando FiberCop quale operatore avente significativo potere di mercato (SMP), sebbene siano state individuate aree che, presentando diverse condizioni infrastrutturali e una situazione competitiva differenziata, hanno suggerito - come si vedrà - una rimodulazione degli obblighi regolamentari.

La principale novità introdotta dall'analisi di mercato è l'attribuzione della qualifica di operatore *wholesale only* a FiberCop. L'istruttoria svolta ha, infatti, rilevato che, a seguito della cessione della rete fissa di accesso di TIM, FiberCop e la sua controllante KKR non hanno partecipazioni in società attive nei mercati al dettaglio dei servizi di comunicazione elettronica in Italia, né operano direttamente in tali mercati e, inoltre, FiberCop non è vincolata da contratti o accordi di esclusiva.

A fronte di tale situazione, l'Autorità ha applicato a FiberCop la disciplina prevista dall'art. 91 del Codice: nello specifico, obblighi di accesso e non discriminazione e obbligo di applicare prezzi equi e ragionevoli, con un'attenuazione degli obblighi regolamentari previgenti. L'Autorità ha infatti revocato gli obblighi di accesso e di uso delle proprie infrastrutture di ingegneria civile, di trasparenza, separazione contabile e contabilità dei costi, nonché di controllo dei prezzi basato sul criterio dell'orientamento al costo.

Al fine di garantire che gli operatori richiedenti l'accesso alla rete di FiberCop possano competere efficacemente nei mercati al dettaglio, è necessario assicurare tra loro un *level playing field*. L'analisi di mercato ha, pertanto, imposto a FiberCop l'obbligo di applicare condizioni tecniche ed economiche non discriminatorie per la fornitura dei propri servizi. Per la verifica del rispetto di tale obbligo e, quindi, allo scopo di rafforzare le tutele di parità di trattamento, l'Autorità continuerà ad avvalersi del supporto tecnico dell'Organo di Vigilanza, in ragione dell'esperienza maturata e dei risultati da esso conseguiti.

In relazione all'obbligo di controllo dei prezzi, il provvedimento stabilisce l'*iter* procedurale che FiberCop deve seguire per la pubblicazione e comunicazione delle proprie offerte (listini) dei servizi di accesso alla rete in rame e in fibra ottica ai fini della relativa approvazione da parte dell'Autorità, diretta a garantire il pieno rispetto dell'obbligo di non discriminazione e dei principi di equità e ragionevolezza dei prezzi applicati. Perciò, il provvedimento di analisi di mercato elenca, in misura non esaustiva, i criteri che possono essere utilizzati dall'Autorità per

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

la valutazione dei prezzi equi, ragionevoli e non discriminatori.

Con la delibera n. 58/26/CONS, l'Autorità ha, inoltre, confermato e reso definitivo il provvedimento cautelare adottato con delibera n. 406/24/CONS, revocando in capo a TIM, non più identificato quale operatore SMP, gli obblighi inerenti alla replicabilità delle offerte al dettaglio previsti in capo a tale società dalla precedente delibera di analisi di mercato.

L'Autorità si riserva di rivedere in qualsiasi momento gli obblighi imposti a FiberCop, qualora venissero meno le condizioni previste dall'art. 91 del Codice per l'attribuzione della qualifica di operatore *wholesale only*, o se, in ogni caso, dovesse riscontrare l'insorgere di problematiche concorrenziali a danno degli utenti finali che rendano necessario un rafforzamento della regolamentazione *ex ante*.

Ai sensi degli art. 28 e 29 della delibera n. 114/24/CONS, l'Autorità ha valutato l'offerta di FiberCop dei servizi passivi di accesso all'ingrosso su fibra ottica *Point to Point* in rete secondaria (P2P) ed *End to End* (E2E) (delibera n. 27/25/CIR), per garantire il rispetto del principio di non discriminazione, di equità e ragionevolezza delle condizioni economiche di fornitura dei servizi in esame a tutela del buon andamento del mercato. L'offerta definitiva è stata, quindi, ripubblicata da FiberCop l'11 dicembre 2025.

In applicazione delle disposizioni regolamentari ivi contenute, l'Autorità ha, altresì, avviato il procedimento istruttorio e la relativa consultazione pubblica per l'approvazione delle offerte di riferimento di FiberCop per gli anni 2024 e 2025 relative ai servizi di capacità dedicata (circuiti *terminating ethernet* su fibra ottica, flussi di interconnessione, *kit* di consegna e raccordi interni di centrale) - delibera n. 31/25/CIR) e ai servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa (ULL/SLU, co-locazione, Infrastrutture NGAN, *Backhaul* e VULA - delibera 15/25/CIR). Ambedue i procedimenti sono stati conclusi con l'approvazione, con modifiche, da parte dell'Autorità delle offerte presentate da FiberCop (delibere nn. 57 e 58/25/CIR).

Sono inoltre proseguite le attività relative alla gestione del Piano per il c.d. *decommissioning* della rete in rame di FiberCop, di cui alle delibere nn. 348/19/CONS e 114/24/CONS, che prevede la dismissione di circa 6.000 delle 10.000 centrali di accesso. Nel 2025 l'Autorità, preso atto della intenzione comunicata da FiberCop di dismettere un quarto lotto di 2.107 centrali, ha dato il via ad un'articolata campagna di verifiche tecniche per valutare la rispondenza delle caratteristiche di connettività di ogni singola centrale ai requisiti regolamentari previsti per l'ammissibilità al *decommissioning*, approvando la dismissione di 2.055 centrali (delibera n. 123/25/CONS).

Nell'aprile di quest'anno, AGCOM ha avviato l'analisi dei mercati dei servizi di terminazione delle chiamate vocali all'ingrosso su singola rete fissa (delibera n. 101/26/CONS). Il mercato non è incluso nella Raccomandazione UE 2020/2245 relativa ai mercati rilevanti suscettibili di regolamentazione *ex ante* ed è regolamentato per effetto del precedente ciclo di analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione alla rete fissa (delibera n. 13/22/CONS).

In attuazione della delibera n. 13/22/CONS, l'Autorità ha, inoltre, avviato il procedimento istruttorio e la relativa consultazione pubblica concernenti l'approvazione delle offerte di riferimento di TIM relative ai servizi di terminazione delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa per gli anni 2024 e 2025 (delibera n. 25/26/CIR).

In tema di reti di comunicazioni elettroniche, l'Autorità ha approvato gli esiti della consultazione pubblica, avviata con delibera n. 55/25/CONS, sulla ricognizione delle condizioni di applicabilità del regime di autorizzazione generale previsto dal Codice alle *Content Delivery Network* (CDN) per la distribuzione dei contenuti via Internet (delibera n. 207/25/CONS). Gli esiti della consultazione hanno confermato la riconducibilità delle CDN nell'alveo della definizione di rete di comunicazione elettronica di cui all'art. 2 del Codice, con conseguente applicazione del regime di autorizzazione generale ai CDN *provider* e ai *Content Application Provider* (CAP) che possiedono, controllano o gestiscono tale tipologia di reti. A seguito dell'approvazione, il provvedimento è stato trasmesso al ministero delle Imprese e del Made in Italy per i seguiti di competenza.

In tema di Servizio Universale, l'Autorità ha avviato il procedimento concernente il riesame dell'iniquità del costo netto di tale servizio per gli anni 1999-2009, in esecuzione delle sentenze del Consiglio di Stato n. 4301/2025 e n. 4549/2025 (delibera n. 41/25/CIR).

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Nell'ambito delle proprie competenze, l'Autorità ha continuato a esercitare un ruolo proattivo nell'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con riferimento ai Piani di intervento pubblico previsti nella "**Strategia italiana per la Banda Ultra Larga - Verso la *Gigabit Society***", in particolare, in relazione ai Piani di Aiuti di Stato "Italia a 1 Giga", "Italia 5G" e "Isole Minori". In tale contesto, l'Autorità ha valutato e approvato:

a) le integrazioni ai listini dei servizi di tipo GPON *Business Access* forniti da Open Fiber nelle aree individuate dal Piano "Aree bianche" e dal Piano "Italia a 1 Giga" (delibera n. 146/25/CONS);

b) le condizioni economiche di accesso all'ingrosso alle fibre ottiche offerte da Infratel Italia per il collegamento delle "Isole Minori" nell'ambito delle misure previste dal PNRR per le "Reti Ultraveloci" (delibera n. 181/25/CONS);

c) a seguito di consultazione pubblica (delibera n. 168/25/CONS), l'integrazione delle linee guida di cui alla delibera n. 67/22/CONS ai fini della definizione delle condizioni di accesso *wholesale* alle reti a banda ultra-larga destinatarie di contributo pubblico nell'ambito del Piano di rafforzamento della connettività mobile per gli eventi delle olimpiadi invernali Milano-Cortina 2026 (delibera n. 200/25/CONS);

d) le condizioni economiche dei nuovi servizi *Internet of Things* forniti da Open Fiber nelle aree individuate dal Piano "Aree bianche" e dei servizi *Wavelength* nelle aree individuate dal Piano "Italia a 1 Giga" (delibera n. 222/25/CONS);

e) le integrazioni al listino dei servizi di accesso su fibra dedicata forniti da Open Fiber nelle aree individuate dal Piano "Aree bianche" (delibera n. 277/25/CONS);

f) l'integrazione del listino per la cessione in modalità IRU a 20 anni dei servizi di accesso all'ingrosso alle fibre ottiche offerte da Infratel Italia per il collegamento delle "Isole Minori" (delibera n. 318/25/CONS);

g) le condizioni economiche di offerta di un nuovo profilo di velocità e di nuove durate IRU per il servizio di tipo BTS attiva fornito da Open Fiber nelle aree individuate dal Piano "Italia a 1 Giga" (delibera n. 319/25/CONS);

h) le condizioni economiche del servizio *Open Stream FWA* 5G fornito da Open Fiber nelle aree individuate dal Piano "Aree bianche" (delibera n. 92/26/CONS).

L'Autorità ha, inoltre, dato esecuzione alle sentenze del TAR del Lazio nn. 1253/2025, 1314/2025 e 1353/2025 adottando la delibera n. 171/25/CONS, relativa all'approvazione del listino dei servizi *wholesale* di accesso forniti da Open Fiber, in qualità di beneficiario di aiuti di Stato, nelle aree bianche oggetto di concessione. Con tale provvedimento sono stati confermati con delibera consiliare tutti gli atti precedentemente adottati con determina direttoriale, senza modificare i prezzi già applicati nelle medesime aree.

Sempre in tema di ottemperanza al giudicato amministrativo l'Autorità ha, infine, svolto le attività di "verificazione" tecnica previste dalle ordinanze del TAR del Lazio nn. 5037/2025, 5038/2025, 5039/2025, 5040/2025, a seguito dei ricorsi promossi per l'annullamento della delibera n. 132/23/CONS, con la quale sono state approvate le condizioni economiche per gli anni 2022 e 2023 dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete fissa offerti da TIM.

Sono proseguiti, fino al mese di luglio 2025, i lavori del tavolo tecnico per il monitoraggio delle attività svolte da DAZN e dagli operatori per il corretto dimensionamento e la dislocazione geografica della rete di distribuzione (CDN) a seguito dell'adozione dell'Atto di indirizzo di cui alla delibera n. 206/21/CONS, che ha previsto, *inter alia*, l'installazione di *cache* dell'infrastruttura DAZN Edge nelle reti degli operatori con l'obiettivo di prevenire fenomeni di congestione, migliorare la qualità del servizio e garantire la sostenibilità tecnica ed economica della crescita del traffico *streaming*.

Continua nell'ambito del Tavolo tecnico *Telco e consumatori*, l'attività di monitoraggio del traffico dati sulle reti fisse e mobili, attraverso l'osservazione delle variazioni settimanali di volume e di intensità del traffico rispetto ai dati registrati nel corso della settimana n. 7 del 2020 (dal 10 al 16 febbraio 2020), considerata come riferimento prepandemico. Gli esiti di tale monitoraggio sono pubblicati trimestralmente nell'ambito dell'Osservatorio sulle comunicazioni dell'Autorità.

Sono, altresì, proseguite le attività dell'Osservatorio del traffico *live streaming,* istituito con

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

delibera n. 350/24/CONS, con particolare riferimento alla raccolta e all'elaborazione dei dati di traffico relativi agli eventi calcistici - le competizioni di Serie A e *UEFA Champions League* - trasmessi da DAZN, Amazon e Sky, anche attraverso il servizio di *streaming* NOW. Tale elaborazione ha consentito un'analisi quantitativa del traffico generato da tali contenuti nelle reti degli operatori. Al riguardo, si richiama che è prevista la possibilità di convocare tavoli tecnici dedicati tra gli operatori e un singolo fornitore di contenuti, anche su segnalazione degli operatori, qualora dovessero essere rilevate criticità di rete, tra cui fenomeni di congestione o impatti significativi sulla tenuta complessiva della stessa. In una fase successiva, qualora se ne ravvisi l'opportunità, l'Osservatorio potrà, inoltre, essere esteso al traffico *live streaming* di altri contenuti, anche diversi da quelli calcistici, che abbiano un impatto significativo sulle reti degli operatori di comunicazioni elettroniche.

Lo sviluppo ordinato delle reti in fibra e il trasferimento degli utenti verso tale tecnologia rappresentano una priorità per AGCOM che, nel periodo considerato, ha posto in essere numerose attività volte a migliorare l'efficacia e l'efficienza delle procedure di passaggio degli utenti tra operatori di rete fissa rafforzando le misure a loro tutela.

Dal mese di febbraio 2026 le procedure di passaggio dei clienti tra operatori di rete fissa di cui alla delibera n. 82/19/CIR, si applicano anche alla rete FTTH di FiberCop. Le procedure di migrazione su rete FTTH di FiberCop si applicano ora anche ai nuovi servizi *wholesale* semi-VULA, rendendo più rapido e meno oneroso il passaggio per gli utenti i cui fornitori utilizzano tali servizi all'ingrosso (delibera n. 194/25/CONS). Tali procedure, aggiornate e più efficaci, sostituiscono quelle a suo tempo definite con delibera n. 611/13/CONS e consentono, tra l'altro, agli operatori *retail* di installare propri ONT (preventivamente certificati per assicurare la sicurezza e l'integrità della rete) presso la sede del cliente finale, come previsto dalla delibera n. 7/25/CIR.

Infine, con l'obiettivo di rendere più efficienti e semplici le procedure di migrazione, l'Autorità ha avviato un procedimento e una consultazione pubblica per introdurre uno specifico monitoraggio dei passaggi degli utenti sulle reti FTTH, così da analizzarne le dinamiche e individuare eventuali criticità o inefficienze suscettibili di futuri interventi regolamentari (delibera n. 16/26/CONS).

Nell'ambito del procedimento di cui alla delibera n. 12/25/CIR in materia di portabilità dei numeri mobili, l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica (delibera n. 3/26/CIR) i propri orientamenti sulle modalità di monitoraggio e vigilanza sull'utilizzo del *database* per la portabilità dei numeri mobili in attuazione di quanto previsto dall'art. 98 *duodecies*, comma 1-*bis*, del Codice delle comunicazioni elettroniche. La citata disposizione vieta, infatti, ai fornitori di reti o servizi di comunicazione elettronica di utilizzare le informazioni acquisite per il tramite di tale *database*, nonché quelle comunque acquisite per esigenze di carattere propriamente operativo, per formulare offerte agli utenti finali che risultino differenti in ragione del fornitore di rete o servizio di comunicazione elettronica di provenienza.

A esito di consultazione, preso atto delle osservazioni dei rispondenti, l'Autorità ha approvato (delibera n. 26/26/CIR) le modifiche al Regolamento MNP, stabilendo che il monitoraggio richiesto dall'art. 98-*duodecies*, comma 1-*bis*, del Codice debba riguardare i dati sulle comunicazioni commerciali (chiamate/SMS) che verranno inviati trimestralmente dagli operatori che formulano offerte differenziate in ragione dell'operatore di provenienza. L'Autorità ha ritenuto, infatti, che non possano essere utilizzate a fini commerciali le informazioni di instradamento indipendentemente dal sistema da cui provengono. Dall'analisi sistematica dei dati delle comunicazioni commerciali (chiamate/SMS) trasmessi dagli operatori mobili potranno emergere elementi indiziari sull'eventuale utilizzo dei dati di instradamento per finalità vietate dal legislatore. In tali casi, l'Autorità potrà tempestivamente intervenire per svolgere una specifica attività di vigilanza.

Con il medesimo provvedimento, l'Autorità ha previsto l'istituzione di un tavolo tecnico, per approfondire il funzionamento dei sistemi di tracciamento al fine di verificarne l' efficacia e di individuare gli accorgimenti tecnici che, tenendo conto delle più recenti evoluzioni tecnologiche -sistemi di *blockchain* o altre tecnologie che consentano di verificare le attività eseguite nel database -, gli operatori dovranno adottare per contrastare un utilizzo improprio del database MNP e degli altri sistemi contenenti dati di instradamento.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

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

Anche nel 2025 l'Autorità ha condotto le prescritte attività di verifica della contabilità regolatoria degli operatori di rete fissa e il monitoraggio dei report inviati da FiberCop sui KPI, in ottemperanza alle delibere nn. 309/14/CONS, 652/16/CONS, 395/18/CONS.

Diversamente, nel periodo di riferimento, non sono state poste in essere le ordinarie attività di verifica della replicabilità tecnica ed economica (c.d. *test* di prezzo) delle offerte al dettaglio di TIM in quanto non più necessarie a seguito della cessione della rete fissa di accesso di TIM e la conseguente sospensione degli adempimenti relativi all'obbligo di replicabilità disposta dall'Autorità con la misura cautelare di cui alla delibera n. 406/24/CONS e poi confermata con la delibera di analisi di mercato n. 58/26/CONS.

L'Autorità ha, infine, proseguito il monitoraggio delle criticità contrattuali tra operatori di comunicazioni elettroniche, nonché tra questi ultimi e i gestori di infrastrutture fisiche. Con riferimento ai rapporti tra operatori, l'attività si è svolta secondo la disciplina introdotta dalla delibera n. 106/25/CONS, con particolare attenzione alle misure a tutela degli utenti in caso di cessazione dei servizi. Nel periodo considerato, sono pervenute circa 230 segnalazioni relative a inadempimenti contrattuali e, in 12 casi, su richiesta degli operatori, sono state avviate e concluse le relative procedure conciliative. Quanto alle criticità riguardanti l'accesso alle infrastrutture fisiche, disciplinato dal d.lgs. n. 33/2016, sono pervenute 11 istanze, che hanno dato luogo ad altrettante procedure conciliative.

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

Nel corso dell'ultimo anno, l'Autorità ha concluso 15 **procedimenti di risoluzione di controversie** tra operatori e tra operatori e gestori di infrastrutture fisiche e/o condomini. Due procedimenti si sono conclusi con rinuncia all'istanza a seguito di avvenuta conciliazione (determine nn. 3/25/DRS e 1/26/DRS), sette con verbale di conclusione del procedimento per intervenuto accordo tra le parti e sei con provvedimento di definizione adottato dalla Commissione per le infrastrutture e le reti (delibere nn. 22/25/CIR, 28/25/CIR, 33/25/CIR, 50/25/CIR, 51/25/CIR e 2/26/CIR).

I temi di maggior rilievo affrontati nell'ambito delle controversie hanno riguardato l'accesso alle infrastrutture fisiche, con richieste di intervento all'Autorità volte a favorire lo sviluppo e la posa dei cavi in fibra ottica per la banda larga sul territorio nazionale, la fornitura dei servizi di co-locazione a condizioni eque e non discriminatorie, e l'applicazione di penali: *a*) per mancata fornitura di servizi *wholesale bitstream*; *b*) per ritardato ripristino del guasto sulla fornitura di linea Gigabit 100 e *c*) per ritardo nella prestazione di servizi di *provisioning* e *assurance*.

In sede di revisione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e tra questi e i gestori di infrastrutture fisiche di cui alla delibera n. 449/16/CONS, l'Autorità è stata impegnata ad esaminare gli ambiti di competenza derivanti dall'applicazione a livello nazionale del Regolamento (UE) 2024/1309 (Regolamento sull'infrastruttura Gigabit), che reca il nuovo quadro normativo europeo sulle misure volte a ridurre i costi dell'installazione di reti ad alta/altissima velocità.

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

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

In tale ambito, l'Autorità ha proseguito la propria attività di vigilanza nei confronti dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica e degli operatori mobili con particolare riferimento all'utilizzo (delibera n. 12/23/CIR) dei c.d. SMS *Alias*, i caratteri alfanumerici che identificano il mittente nei servizi di messaggistica aziendale. Ciò in considerazione del crescente interesse nell'utilizzo degli *Alias* e del significativo aumento del numero di imprese iscritte al relativo Registro. A maggior garanzia della **sicurezza delle**

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

comunicazioni elettroniche, il nuovo quadro regolamentare di riferimento, che si affianca alle disposizioni del PNN, introduce misure di contrasto all'uso illegittimo della messaggistica con *Alias*, suscettibili di tradursi in tentativi di frode a danno degli utenti finali destinatari delle comunicazioni.

In esito a tali attività, l'Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti dell'operatore RDCOM s.r.l., per violazione degli obblighi di cui all'art. 7, comma 1, della delibera n. 12/23/CIR, sull'utilizzo degli *Alias*. Tale procedimento è stato successivamente sospeso per effetto dell'intervenuta approvazione degli impegni assunti dall'operatore (delibera n. 9/26/CIR).

Un analogo procedimento avviato con atto di contestazione n. 1/25/DRS nei confronti della società Agile Telecom S.p.A., si è concluso invece con un provvedimento di ordinanza ingiunzione (delibera n. 21/25/CIR) e l'irrogazione di una sanzione pecuniaria pari ad euro 240.000.

Sempre in tema di sicurezza delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità ha, inoltre, proseguito la propria attività di vigilanza sul corretto utilizzo della numerazione mobile e fissa assegnata agli operatori autorizzati in territorio nazionale, nonché sulle società c.d. di *carrier,* al fine di scongiurare l'intensificarsi del fenomeno del **CLI *spoofing***. Tale pratica consente alla parte chiamante, alla rete di origine e/o alla rete di transito, di manipolare le informazioni contenute nel campo CLI (*Calling Line Identification*) impedendo al soggetto che riceve la chiamata l'individuazione corretta della linea chiamante e rendendo conseguentemente impossibile richiamare il numero da cui la comunicazione ha avuto origine. Le società sottoposte a tali verifiche, operanti in territorio nazionale, sono accomunate dalla medesima attività (mediante accordi negoziali con società estere) consistente nel veicolare traffico telefonico extraterritoriale per consegnarlo in Italia presso l'utenza - sia mobile che fissa - di operatori di telecomunicazioni autorizzati in territorio nazionale.

L'Autorità ha pubblicato, inoltre, gli esiti dell'attività di monitoraggio sull'attuazione degli impegni assunti, rispettivamente, dalla società Telecom Italia Sparkle S.p.A. (delibera n. 8/26/CIR) e dalla società G.T. S.r.l. (delibera n. 10/26/CIR), presentati nell'ambito dei procedimenti sanzionatori avviati per violazione degli obblighi relativi alle modalità di corretta identificazione della linea chiamante archiviando conseguentemente i correlati procedimenti per corretto adempimento degli stessi.

Infine, sempre in ordine al rispetto delle disposizioni recate dal Piano nazionale di numerazione e avuto riguardo, in particolare, alla numerazione geografica in assegnazione agli operatori di telecomunicazioni, l'Autorità ha archiviato quattro procedimenti sanzionatori (delibere nn. 19/25/CIR, 23/25/CIR, 24/25/CIR, 25/25/CIR). In tale ambito si è rilevata la necessità di un adeguamento regolamentare per l'utilizzo della numerazione geografica e della predisposizione di un sistema *ex ante* idoneo, secondo canoni di ordinaria diligenza, a impedire il verificarsi di casi di CLI *spoofing*, connessi all'utilizzo, ad esempio, dei c.d. centralini virtuali.

Nell'anno appena trascorso, l'Autorità ha, altresì, aggiornato le disposizioni del PNN, anche a seguito delle richieste pervenute dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal ministero dell'Interno, relativamente all'impiego di risorse di numerazione, rispettivamente, per servizi di pubblica utilità e per servizi di emergenza.

In particolare, sono stati modificati l'art. 13 del PNN assegnando la numerazione 1577 alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per le pari opportunità, per lo svolgimento del servizio di pubblica utilità a sostegno delle vittime di tratta di esseri umani e di grave sfruttamento (delibera n. 56/25/CIR) e l'art. 12 del PNN per allinearne le disposizioni alle modifiche intervenute al Codice delle comunicazioni elettroniche riguardanti la competenza per l'assegnazione delle numerazioni per servizi di emergenza assegnando la numerazione 122 al ministero dell'Interno per lo svolgimento del servizio "NUESordi" (delibera n. 1/26/CIR).

L'Autorità ha inoltre approvato (delibera n. 21/26/CONS) l'aggiornamento del Piano Nazionale di Numerazione nel settore delle telecomunicazioni e della relativa disciplina attuativa, a esito della consultazione pubblica avviata con la delibera n. 60/25/CIR. La proposta regolamentare, volta a rafforzare la trasparenza nelle comunicazioni a beneficio degli utenti finali e a contrastare i fenomeni di CLI *spoofing,* tiene conto dell'attuale contesto di mercato caratterizzato,

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

dalla presenza di pratiche commerciali ritenute aggressive che eludono le norme nazionali sulla *privacy* e sul registro delle opposizioni facendo uso di chiamate con CLI internazionali o nazionali esistenti. Tali chiamate nascondono spesso messaggistica vocale automatica preregistrata o messaggistica che invita a chiamare numerazione a pagamento, tipicamente per servizi a sovrapprezzo.

La delibera dispone il rafforzamento degli obblighi di verifica e blocco delle comunicazioni non coerenti con le numerazioni attribuite alla linea e all'utente finale, e l'ampliamento delle numerazioni impiegabili come identificativo del chiamante per servizi di chiamata e messaggistica. Essa prevede altresì l'utilizzo delle numerazioni per servizi senza oneri per il chiamante, quali le numerazioni per servizi di emergenza, servizi di pubblica utilità, servizi armonizzati europei a valenza sociale, servizi di assistenza clienti ("*customer care*"), servizi con addebito al chiamato, nonché le numerazioni destinate ai servizi SMS/MMS e alla trasmissione dati.

In considerazione della complessità degli impatti delle nuove disposizioni sul mercato, con tale provvedimento l'Autorità ha anche istituito un tavolo tecnico per la definizione delle modalità attuative delle misure introdotte e l'approfondimento di ulteriori tematiche, con particolare attenzione alle numerazioni da destinare ai servizi di *teleselling* e *telemarketing*.

L'Autorità ha, infine, proseguito la propria attività di monitoraggio sull'andamento della *Mobile Number Portability* (MNP) sulla base dei dati conferiti mensilmente dagli operatori mobili.

1.3.4 La gestione del radio spettro

Gestire in modo efficiente lo spettro radio, che costituisce storicamente una risorsa scarsa, resta obiettivo fondamentale per l'Autorità, a sostegno dello sviluppo dell'economia digitale.

Le funzioni di **pianificazione e gestione delle frequenze** per servizi di tipo *wireless broadband* e per la radiodiffusione, sia televisiva che sonora, sono svolte dall'Autorità, ove necessario, in coordinamento e collaborazione con il MIMIT e con i principali organismi internazionali, nel rispetto dei ruoli reciproci.

A **livello nazionale**, al fine di fornire al mercato un quadro regolatorio certo e di lungo periodo in merito all'impiego delle frequenze radio per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche, l'Autorità ha proseguito l'attività, avviata con la delibera di consultazione pubblica n. 247/24/CONS, riguardante la valutazione delle opzioni regolamentari per l'assegnazione delle frequenze radio per sistemi terrestri di comunicazioni elettroniche *wireless* i cui diritti d'uso scadono il 31 dicembre 2029[67].

Su questo tema, è stata avviata una seconda consultazione pubblica (delibera n. 154/25/CONS) più dettagliata, sulle opzioni regolamentari concernenti l'assegnazione delle predette frequenze, accolta con favore dagli *stakeholder* che hanno apprezzato l'approccio proattivo dell'Autorità, attesa la complessità dell'impianto regolatorio relativo ai diritti d'uso in questione, e tenuto conto dei tempi tecnici necessari per finalizzare le procedure amministrative per l'utilizzo efficiente, e senza soluzione di continuità rispetto all'attuale scadenza del 2029, delle risorse spettrali. In esito alla consultazione è stato pubblicato un documento di sintesi delle varie posizioni espresse dai partecipanti, sulla cui base l'Autorità avvierà un'ulteriore consultazione pubblica, contenente proposte più specifiche, ai fini dell'adozione del regolamento finale di assegnazione delle predette frequenze radio. Tali frequenze, come noto, rivestono un'importanza fondamentale per il mantenimento dei servizi mobili in Italia; il loro utilizzo senza soluzione di continuità risulta vitale per impedire ripercussioni non solo nel mercato radiomobile, ma in tutti i settori dell'economia e della vita sociale del Paese.

L'Autorità ha, poi, definito (delibera n. 232/25/CONS) le procedure per l'assegnazione e le regole d'uso delle frequenze disponibili nella banda 24.25-26.5 GHz (c.d. banda 26 GHz bassa), oggi utilizzata in parte per i sistemi *Wireless Local Loop* (WLL) di vecchia generazione, al fine di favorire lo sviluppo delle reti *wireless* a banda ultra-larga, concludendo pertanto il procedimento avviato con la delibera n. 258/24/CONS. L'assegnazione di tali frequenze, che rientrano nelle bande pioniere in ambito eurounitario per lo sviluppo del 5G, da parte del MIMIT e secondo il regolamento definito dall'Autorità, ne consentirà un uso più efficiente, in linea con le norme eurounitarie e le richieste del mercato.

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

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

A valle delle prescritte interlocuzioni con il MIMIT, l'Autorità ha avviato, con delibera n. 59/26/CONS, una consultazione pubblica sull'impiego della banda 40,5-43,5 GHz per sistemi terrestri a banda larga *wireless,* ai sensi della Decisione (UE) 2024/1983. Tale decisione armonizza l'uso della banda nell'Unione europea, prevedendo la diffusione di impianti di tipo "*hotspot*" in aree prevalentemente urbane e densamente popolate e un regime autorizzatorio idoneo a tutelare gli altri servizi presenti nella stessa banda e in quelle adiacenti. In questo quadro, la consultazione mira a verificare la domanda di mercato, lo stato di standardizzazione, commercializzazione e impiego degli apparati operanti nella banda per applicazioni WBB (*Wireless Broadband*). Per agevolare il confronto con gli *stakeholder*, l'Autorità ha inoltre proposto alcune opzioni di piano di assegnazione, tenendo conto delle esigenze di protezione degli altri servizi.

Nel corso dell'ultimo anno, sono state anche avviate le necessarie interlocuzioni con il MIMIT riguardanti l'implementazione della Decisione di esecuzione (UE) 2025/2425, che ha previsto l'armonizzazione nell'Unione della banda di frequenze 3800-4200 MHz per l'uso condiviso della stessa da parte di sistemi terrestri a banda larga senza fili in grado di fornire connettività di rete locale, con caratteristiche di potenza medio-bassa. Ciò dovrebbe consentire lo sviluppo di una serie di servizi e applicazioni in diversi ambienti industriali e non industriali, a supporto di modelli aziendali innovativi, e soluzioni per l'accesso allo spettro con autorizzazioni locali, per reti professionali, ed essere quindi di particolare interesse per i settori c.d. verticali. A esito di tali interlocuzioni, l'Autorità avvierà di una consultazione pubblica al fine di rendere disponibile la banda in questione ai potenziali interessati.

È proseguita, inoltre, l'attività consultiva dell'Autorità in tema di gestione dello spettro radio, mediante la formulazione di pareri al MIMIT per garantire l'uniforme applicazione del vigente quadro regolatorio. In particolare, AGCOM è stata chiamata a esprimere un parere sull'assegnazione temporanea di diritti d'uso in banda 2.3 GHz, per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica, per fronteggiare documentate esigenze di capacità da parte del mercato in alcune province. In tale parere l'Autorità ha evidenziato la necessità di avviare una procedura a evidenza pubblica, così da offrire a tutti i concorrenti del mercato radiomobile, in ossequio al principio di concorrenza effettiva, l'opportunità di competere per assegnazione di nuove risorse spettrali. A esito del suddetto parere, il MIMIT ha, quindi, avviato un procedimento per la raccolta di manifestazioni di interesse per l'assegnazione temporanea di diritti d'uso nella banda in questione in alcune specifiche province, procedendo poi al rilascio di alcuni diritti d'uso all'inizio del corrente anno.

In ottica di *fine tuning* della regolamentazione, l'Autorità ha, inoltre, continuato a curare gli aspetti implementativi del regolamento di cui alla delibera n. 231/18/CONS, concernente l'assegnazione dei diritti d'uso degli intervalli di frequenze 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz (c.d. banda 26 GHz alta), bande "pioniere" per lo sviluppo del 5G nell'Unione. Tale attività si è svolta attraverso il monitoraggio dei piani di sviluppo delle reti e dei servizi *wireless* degli operatori assegnatari dei predetti diritti d'uso e la partecipazione ai lavori del Tavolo tecnico 5G, istituito presso il MIMIT, sulla base di quanto disposto dalla richiamata delibera n. 231/18/CONS. In tale ambito, le principali attività hanno riguardato la valutazione di coesistenza tra sistemi in vari scenari di interferenza, l'analisi delle modalità di verifica degli obblighi di copertura associati ai suddetti diritti d'uso delle frequenze e l'implementazione dei meccanismi di condivisione nella banda 26 GHz secondo il modello "*club use*".

Oltre al Tavolo tecnico 5G, l'Autorità ha continuato a partecipare alle attività relative al Gruppo Nazionale sulle frequenze, istituito dal MIMIT con decreto del 24 ottobre 2024, e da questi coordinato, che segue gli sviluppi internazionali in materia di radiocomunicazioni in sede ITU (Unione Internazionale delle Telecomunicazioni), organismo operante sotto l'egida delle Nazioni Unite, e in ambito CEPT (Conferenza Europea Poste e Telecomunicazioni), con l'obiettivo di definire la posizione nazionale rispetto ai punti in agenda della prossima *World Radio Conference* (WRC-27).

L'Autorità è stata, inoltre, recentemente invitata al tavolo tecnico per la promozione di iniziative per l'uso efficiente dello spettro radioelettrico per comunicazioni via satellite (Tavolo Tecnico Frequenze Satellitari), assieme al MIMIT, al ministero della Difesa e all'Agenzia nazionale per la cybersicurezza, istituito con decreto ministeriale ai sensi della legge 13 giugno 2025, n.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

89 (c.d. Legge Spazio), che dovrà definire regole tecniche per la facilitazione delle offerte di servizi satellitari.

Con riferimento al servizio di radiodiffusione sonora, l'Autorità ha continuato a svolgere le attività di monitoraggio del processo di riassetto della piattaforma televisiva digitale terrestre (DTT), a seguito del *refarming* della banda 700 MHz e dello sviluppo della piattaforma radiofonica digitale DAB+. In tale ambito, sono proseguite sia le attività di verifica dello sviluppo delle reti trasmissive attraverso lo strumento del Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive, sia, nel caso specifico della piattaforma DTT, il monitoraggio periodico (su base semestrale) dell'utilizzo della capacità trasmissiva disponibile sui *multiplex* nazionali e locali di primo livello.

Sempre in tema di radiodiffusione sonora in tecnica digitale DAB+, è proseguita la collaborazione con il MIMIT nell'ambito del Tavolo adriatico-ionico, ovvero il tavolo multilaterale finalizzato al raggiungimento di un nuovo accordo di coordinamento per la banda VHF-III tra Italia, Slovenia, Croazia, Bosnia, Montenegro, Albania e Grecia. In continuità con la linea già seguita in passato, è stato fornito al MIMIT, competente per le materie di coordinamento internazionale delle frequenze e quindi dell'attività del Tavolo, un costante supporto tecnico, assicurando, altresì, la partecipazione di propri rappresentanti alle riunioni. Conseguentemente sono state effettuate analisi per valutare l'impatto sull'attuale pianificazione DAB della bozza di accordo in discussione, offrendo anche proposte migliorative da portare alla negoziazione con gli altri Paesi.

Continuano, inoltre, l'attività consultiva dell'Autorità nei confronti del MIMIT sullo sviluppo dei Piani nazionali delle frequenze televisive (PNAF-DVB) e radiofoniche digitali (PNAF-DAB), nonché l'aggiornamento del quadro regolamentare conseguente alla riallocazione delle frequenze della rete nazionale televisiva n. 12 (c.d. Mux 12). Tale attività, avviata con delibera n. 22/25/CONS, si è articolata in due fasi. La prima, conclusa con delibera n. 145/25/CONS, ha disposto la rimozione del Mux 12 dalla pianificazione televisiva e la ridestinazione delle frequenze in banda VHF-III al servizio di radiodiffusione sonora DAB+ in alcuni bacini locali. La seconda, avviata con delibera n. 170/25/CONS, ha riguardato la revisione del PNAF-DVB e la messa a disposizione del mercato televisivo locale delle frequenze in banda UHF-IV/V già assegnate al Mux 12.

La delibera conclusiva del procedimento (delibera n. 93/26/CONS) adottata a esito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 317/25/CONS contiene le disposizioni concernenti la pianificazione e l'assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze in banda UHF-IV/V delle reti in ambito locale provenienti dalla precedente rete nazionale n. 12 del PNAF-DVB

Il **contesto internazionale** rappresenta da sempre la sede privilegiata per la pianificazione e l'allocazione delle risorse frequenziali. In tema di gestione dello spettro radio a livello eurounitario, l'Autorità ha proseguito nella partecipazione, assieme al MIMIT, nell'ambito delle rispettive competenze, ai due principali organismi dell'Unione europea competenti sulla regolazione e la *policy*, ossia il *Radio Spectrum Committee* (RSC)[68] e il già citato *Radio Spectrum Policy Group*[69].

Nell'ultimo anno, le principali questioni trattate dall'RSC, con il contributo nazionale, hanno riguardato:

a) l'adozione della Decisione di implementazione tecnica (UE) 2025/2045 "*on the harmonisation of the 3800-4200 MHz frequency band for the shared use by terrestrial wireless broadband systems capable of providing local-area network connectivity in the Union*";

b) l'avvio delle attività ai fini della definizione di una decisione sull'utilizzo dei droni con antenne non attive nelle bande di comunicazione elettronica, sulla base dei risultati di un corrispondente mandato alla CEPT;

c) l'adozione di un mandato alla CEPT per lo studio di fattibilità dell'uso condiviso delle bande armonizzate terrestri con sistemi satellitari

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

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

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

che permettono la c.d. connettività D2D (*Direct-to-Device*);

d) l'avvio delle attività per il periodico (decimo) emendamento della Decisione quadro 2006/771/CE sull'uso armonizzato degli apparati a corto raggio (*Short Range Device* - SRD);

e) l'avvio delle attività ai fini di una decisione che modifica la precedente Decisione (UE) 2020/1426 sull'uso armonizzato della banda 5 875-5 935 MHz per applicazioni per la sicurezza nei sistemi ITS (*Intelligent Transport Systems*), sulla base dei risultati di un corrispondente mandato alla CEPT;

f) l'avvio delle attività per l'adozione di un secondo mandato alla CEPT per lo studio di condizioni armonizzate per l'uso di comunicazioni integrate e sensori da parte dei droni nelle bande armonizzate terrestri;

g) l'avvio delle attività ai fini della definizione di una decisione per l'introduzione di nuove condizioni tecniche nella banda 900 MHz per l'uso da parte dei nuovi sistemi di comunicazione ferroviaria (*Future Railway Mobile Communications System* - FRMCS).

Nell'anno appena trascorso, con il contributo nazionale è stato completato il programma di lavoro RSPG relativo al biennio 2024-2025, con l'adozione di pareri e rapporti, tra cui:

a) "*Interim Opinion on WRC-27*" (RSPG25-22), per la posizione comune eurounitaria sui temi in agenda alla prossima *World Radio Conference* del 2027 (WRC-27),

b) "*Opinion on Long-term vision for the upper 6 GHz band*" (RSPG25-31), banda di elevato interesse sia da parte dei sistemi mobili che di quelli R-LAN,

c) "*Opinion on the EU-level policy approach to satellite Direct-to-Device connectivity*" (RSPG25-20) e

d) "*Report on Assessment of future usage of the frequency band 470-694 MHz within the EU*" (RSPG25-33), riguardante la *core band* televisiva terrestre.

A seguito della consultazione pubblica europea è stato inoltre adottato il nuovo programma di lavoro per il biennio 2026-2027, che comprende temi di notevole rilevanza finalizzati alla predisposizione di:

a) una *opinion* finale sulla posizione comune per la prossima WRC-27 che si terrà a Shanghai a novembre 2027;

b) una "*Opinion on a 6G spectrum roadmap*", il cui testo è già stato sottoposto a consultazione pubblica, finalizzato ad avviare lo sviluppo verso lo *standard* mobile 6G;

c) una *opinion* sulle questioni strategiche dello spettro, il cui primo *deliverable* sarà presumibilmente dedicato alla posizione comune rispetto alla profonda riforma del sistema della gestione dello spettro radio nell'Unione, di cui alla recente proposta di *Digital Network Act* (DNA) della Commissione europea[70] e, infine,

d) una *opinion* sulla "*Guidance for alternative use of the sub-700 MHz band in countries where spectrum is available in the band*", riguardo al futuro uso della *core band* televisiva.

In ambito RSPG, proseguono, infine, le attività periodiche, tra cui l'attuazione dell'art. 35 del Codice attraverso il Gruppo *Peer Review* e i c.d. *good offices*, finalizzati ad assistere gli Stati membri nel coordinamento frequenziale *cross-border*. Tale attività è svolta da un gruppo di esperti coordinato da un rappresentante di uno Stato terzo e si conclude con un parere tecnico o un'*opinion* dell'RSPG alla Commissione europea e agli Stati interessati, allo scopo di agevolare la soluzione delle questioni controverse. Nell'ultimo anno, l'Italia è stata particolarmente coinvolta, insieme ai Paesi confinanti, in questioni di coordinamento dei servizi di diffusione radiofonica, sia digitale DAB che analogica FM. Le problematiche interferenziali relative al DAB appaiono risolte a seguito dell'attuazione del PNAF-DAB approvato con delibera n. 286/22/CONS, mentre permangono criticità per l'FM, in particolare verso i territori francese, croato, maltese e sloveno, che hanno portato alla recente decisione della Commissione europea di avviare una procedura di infrazione nei confronti dell'Italia mediante lettera di costituzione in mora (INFR(2025)2153).

70 Tale proposta, destinata a sostituire l'attuale Codice delle comunicazioni elettroniche, è attualmente in fase co-legislativa.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

1.4

La tutela dei consumatori

1.4.1 Gli interventi regolamentari a tutela degli utenti finali

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha intensificato le iniziative a tutela degli utenti e dei consumatori nel settore delle comunicazioni elettroniche.

In particolare, l'Autorità ha promosso misure volte a rafforzare l'accessibilità dei servizi digitali per le persone con disabilità, anche mediante linee guida applicative e il monitoraggio delle agevolazioni disponibili. L'azione si è inoltre concentrata sulla regolarità del televoto, sul contrasto al *teleselling* e al *telemarketing* illegale, incluso il fenomeno del CLI *spoofing*, nonché sull'aggiornamento delle regole in materia di trasparenza delle offerte, assistenza clienti e Servizio Universale. Le attività di vigilanza e sanzionatorie hanno infine contribuito a prevenire disservizi e pratiche scorrette, favorendo scelte contrattuali più consapevoli da parte degli utenti.

Come noto, il decreto legislativo n. 82/2022, che ha recepito la Direttiva (UE) 2019/882 sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi, ha demandato all'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), la stesura delle "Linee Guida sull'accessibilità dei servizi", volte a garantire il diritto delle persone con disabilità alla fruizione dei servizi offerti attraverso i siti *web* e le applicazioni mobili. Le linee guida prevedono, in particolare, che i prodotti utilizzati nella fornitura del servizio e le informazioni sul funzionamento dello stesso, incluse le caratteristiche di accessibilità dei prodotti e l'interoperabilità con le tecnologie assistive, siano rese disponibili attraverso più canali sensoriali. I siti *web* e le applicazioni mobili devono essere gestiti in modo da risultare percepibili, utilizzabili, comprensibili e robusti. Tutti gli elementi di accessibilità dei servizi di media audiovisivi, quali i sottotitoli per non udenti e ipoudenti, l'audio-descrizione e l'interpretazione in lingua dei segni, devono essere trasmessi interamente con una qualità adeguata a una visualizzazione precisa, e sincronizzati con suono e video. In conformità con le disposizioni recate dall'art. 21, comma 2, del suddetto decreto, l'Autorità (delibera n. 245/25/CONS), ha reso ad AGID il proprio parere sulle citate linee guida, con specifico riferimento ai servizi di comunicazione elettronica e a quelli che forniscono accesso a servizi di media.

In continuità con quanto disciplinato con la delibera n. 281/24/CONS, è stato effettuato il monitoraggio annuale delle agevolazioni per utenti con disabilità. Al 31 dicembre 2025, le agevolazioni per la rete fissa sono state applicate a 42.000 utenti aventi diritto, suddivise nella misura di 1/3 per ciascuna delle tre categorie previste (non udenti, non vedenti e utenti con grave disabilità motoria). Le agevolazioni per la rete mobile sono state applicate a circa 31.000 utenti aventi diritto, di cui il 33% a beneficio degli utenti con grave disabilità motoria e il restante 67% suddiviso tra utenti non udenti e non vedenti.

Con la delibera n. 285/25/CONS, l'Autorità ha avviato un procedimento e una consultazione pubblica per aggiornare le norme a tutela degli utenti finali in materia di trasparenza informativa delle offerte di rete fissa di cui alla delibera n. 292/18/CONS, proponendo l'inserimento delle velocità massime nei bollini delle offerte e l'estensione del bollino verde alle connessioni FWA ad alte prestazioni.

Sempre in tema di trasparenza, nei casi di cessazione del servizio per problemi di natura contrattuale, la delibera n. 106/25/CONS impone un obbligo di preavviso di almeno un mese da parte dell'operatore *retail* nei confronti degli utenti finali e una corrispondente informativa preventiva da parte degli operatori *wholesale* verso quelli *retail*. Tale obbligo consente agli utenti finali di essere debitamente informati onde effettuare azioni consapevoli e scegliere, eventualmente, un nuovo operatore. Viene altresì previsto l'esperimento di un tentativo di conciliazione in sede di vigilanza che non esclude la possibilità di adire una controversia ai sensi del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 449/16/CONS. Le disposizioni in questione si applicano, in quanto compatibili, ai casi di crisi d'impresa e insolvenza di cui alla legge n. 155/2017 e a nor-

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

me a essa collegate. La misura in questione fissa quindi, in via regolamentare, le tempistiche di comunicazione da osservare, in caso di inadempimento contrattuale, della cessazione dei servizi di comunicazione elettronica, ancorando tale fattispecie a quella più generale di cui all'art. 11, comma 8, del Codice delle comunicazioni elettroniche, con ciò evitando applicazioni caso per caso della norma. Nel periodo di riferimento si sono avvalsi di tale misura 104 operatori *wholesale*.

Alla luce della crescente digitalizzazione delle modalità di contatto e di fruizione dei servizi, l'Autorità ha recentemente completato la revisione del regolamento in materia di assistenza clienti. Il nuovo regolamento, che riguarda gli operatori telefonici tradizionali, è stato approvato con la delibera n. 255/24/CONS ed è entrato in vigore nell'agosto del 2025.

A partire dall'entrata in vigore della nuova regolamentazione, l'Autorità sta monitorando la gestione dell'**assistenza clienti** da parte del mercato, con richieste di informazioni inoltrate ai maggiori operatori. L'Autorità, inoltre, si riserva di effettuare periodicamente la rilevazione del gradimento da parte degli utenti dei vari servizi di assistenza forniti dagli operatori, anche avvalendosi della collaborazione delle associazioni rappresentative dei consumatori.

A seguito del recepimento del Codice delle comunicazioni elettroniche e delle modifiche al quadro normativo di riferimento, l'Autorità ha ritenuto opportuno avviare (delibera n. 315/25/CONS) le attività di definizione della nuova regolamentazione in materia di Servizio Universale nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Ai sensi dell'articolo 2, comma 2, lettera rrr), del Codice, il Servizio Universale viene definito come "un insieme minimo di servizi di una qualità determinata, accessibili a tutti gli utenti a prescindere dalla loro ubicazione geografica e, tenuto conto delle condizioni nazionali specifiche, offerti a un prezzo accessibile". Ai sensi del successivo articolo 4, comma 2, la fornitura del Servizio Universale è inserita tra gli obiettivi generali della disciplina di reti e servizi di comunicazione elettronica. In via generale, l'attribuzione dei poteri in materia di Servizio Universale è disciplinata dall'articolo 6, che ripartisce le competenze tra il ministero per le Imprese e il made in Italy e l'Autorità. In particolare, l'ambito oggettivo e soggettivo, nonché i poteri e le competenze in materia di Servizio Universale vengono puntualmente declinati all'interno del Titolo I del nuovo Codice, che disciplina gli "Obblighi di Servizio Universale".

La consultazione avviata dall'Autorità, ripercorrendo i relativi articoli del Codice, individua i concetti d'interesse riguardo a contenuti, disponibilità fisica/tecnologica e accessibilità economica del Servizio Universale, nonché le relative competenze degli enti interessati (anche in confronto alla precedente normativa), interpellando il mercato allo scopo di tracciare un percorso regolamentare per l'attuazione delle disposizioni del Codice. La consultazione è stata pubblicata il 16 gennaio 2026 e i termini per la presentazione dei contributi da parte dei soggetti interessati sono scaduti il 16 marzo scorso. Il mercato ha risposto alla consultazione con interesse, presentando contributi scritti e formulando istanze di audizione.

In materia di costi di dismissione e trasferimento dell'utenza, con la delibera n. 243/25/CONS, l'Autorità ha avviato un procedimento volto a valutare l'eventuale modifica delle linee guida allegate alla delibera n. 487/18/CONS, con particolare riguardo alla possibilità di introdurre meccanismi di verifica *ex ante* dei costi di recesso certificati da soggetti terzi. La consultazione pubblica ha registrato un'ampia partecipazione da parte dei principali operatori del settore e delle associazioni di consumatori. Tutti i partecipanti hanno convenuto sulla idoneità dell'attuale meccanismo di comunicazione annuale dei costi, dei poteri di vigilanza dell'Autorità e degli strumenti sanzionatori disponibili, a garantire la trasparenza e la correttezza delle pratiche applicate dagli operatori.

Alla luce degli esiti della consultazione, l'Autorità, con la delibera n. 81/26/CONS, ha confermato il vigente sistema regolamentare ritenendolo adeguato ad assicurare l'equilibrio tra esigenze di tutela dei consumatori, certezza regolamentare e proporzionalità degli oneri amministrativi in capo agli operatori.

Con riguardo alle attività di ***teleselling* e *telemarketing***, l'Autorità ha proseguito nella vigilanza sul rispetto del "*Codice di condotta per attività di call center*", approvato con delibera n. 197/23/CONS, in ottica di autoregolamentazione. Il Codice di condotta stabilisce re-

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

gole chiare per gli operatori e per i *call center* qualificati, iscritti al Registro degli operatori di comunicazione e postali, allo scopo di fornire maggiori tutele agli utenti finali, spesso oggetto di chiamate indesiderate. In particolare, sono pervenute all'Autorità diverse segnalazioni di utenti, che hanno lamentato di aver ricevuto, da numerazioni sconosciute, telefonate con messaggi registrati che, nel preannunciare presunti disservizi, inducono all'attivazione inconsapevole di servizi tramite operatore. A seguito dell'attività di vigilanza svolta dall'Autorità, è emerso che gli operatori coinvolti, contrariamente a quanto previsto dal Codice di condotta, non hanno svolto le adeguate verifiche (di cui al punto 5 del citato Codice) in ordine al possesso, da parte dei partner commerciali che svolgono attività di *teleselling* e *telemarketing*, dei requisiti necessari per il legittimo svolgimento di tali attività. All'esito delle prescritte attività istruttorie, l'Autorità ha pertanto adottato un provvedimento di diffida (delibera n. 164/25/CONS), intimando all'operatore Sky Italia di applicare le misure organizzative necessarie e a effettuare, in maniera efficace, i monitoraggi previsti dal Codice di condotta.

Con la delibera n. 106/25/CONS, l'Autorità ha approvato una serie di misure tecniche, definite anche sulla base delle esperienze internazionali, volte a contrastare il fenomeno – già descritto nelle pagine che precedono - del CLI *spoofing*. È stato, in particolare, previsto il blocco delle chiamate provenienti dall'estero verso l'Italia che espongono, in modo illegittimo, un identificativo del chiamante corrispondente a un numero italiano. Gli operatori nazionali che ricevono chiamate instradate da operatori esteri hanno quindi l'obbligo, dal 19 agosto 2025, di bloccare e non terminare in Italia le chiamate con numero fisso italiano e, dal 19 novembre 2025, quelle con numero mobile italiano, a meno che l'utente, cui corrisponde tale numero chiamante, si trovi effettivamente a usare traffico in *roaming* all'estero. Con la delibera n. 271/25/CONS sono state stabilite disposizioni attuative per rafforzare il contrasto a tale pratica.

In seguito all'entrata in vigore dei citati provvedimenti, l'Autorità ha avviato, sulla base dei report forniti dagli operatori, una sistematica attività di monitoraggio, che ha consentito di accertare che, tra il 19 novembre e il 31 dicembre 2025, sono state bloccate oltre 90 milioni di chiamate provenienti dall'estero con CLI mobile italiano, e più di 30 milioni di chiamate con CLI fisso italiano o comunque anomalo.

Dall'analisi del traffico internazionale è emerso, inoltre, che la diminuzione dei tentativi di chiamata provenienti da numeri mobili italiani contraffatti si è accompagnata a uno spostamento di parte delle attività illegali di *teleselling* verso numerazioni con prefisso estero. Ciò rappresenta un chiaro segnale di ripiego da parte delle attività illecite che, non potendo aggirare il blocco, tentano di utilizzare numerazioni non filtrate, sebbene facilmente riconoscibili dagli utenti.

Parallelamente l'Autorità ha avviato una consistente attività di vigilanza sulle segnalazioni di utenti e operatori, mirata a verificare il rispetto della disciplina adottata. Le conseguenti attività istruttorie hanno riguardato più di 500 segnalazioni e hanno mostrato che, nonostante l'incremento delle denunce, riconducibile all'attenzione mediatica generata dall'entrata in vigore delle misure *antispoofing*, nel complesso si è registrata una drastica riduzione del *teleselling* selvaggio effettuato mediante CLI *spoofing*. Dal momento che non è più possibile immettere dall'estero traffico oggetto di CLI *spoofing* con numerazioni italiane, le chiamate di *teleselling* illegale segnalate all'Autorità originano, per lo più, dal territorio nazionale: ciò consente, attraverso la ricostruzione dell'intero percorso delle singole chiamate, di individuare sia l'operatore che non ha adempiuto agli obblighi di vigilanza previsti dalla normativa, sia i *call center* illegali.

Da ultimo, l'Autorità ha proseguito nel corso dell'anno gli approfondimenti istruttori relativi alla proposta presentata da TIM S.p.A. per l'adeguamento tecnologico delle postazioni di **telefonia pubblica** installate nei luoghi di rilevanza sociale, acquisendo elementi informativi sui costi di implementazione della soluzione VoIP e sui relativi effetti economici, nonché sulle modalità di migrazione dalla vecchia tecnologia e sulla continuità del servizio. I risultati delle verifiche sono stati successivamente illustrati alle associazioni dei consumatori, nell'audizione del 22 luglio 2025.

1.4.2 L'attività di vigilanza

L'Autorità esercita l'attività di vigilanza d'ufficio o sulla base delle segnalazioni trasmesse dai consumatori tramite il "Portale delle segnalazioni".

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Nel periodo di riferimento, sono pervenute all'Autorità, tramite il Portale dedicato, 1.722 segnalazioni, la maggior parte delle quali riguardanti la sospensione o il malfunzionamento dei servizi telefonici e di rete, gli addebiti di importi non riconosciuti, i disservizi connessi al passaggio ad altro operatore e le tematiche riguardanti il *teleselling/spoofing* (Tabella 1.4.1). Nello stesso periodo, sono state gestite anche 11.610 segnalazioni trasmesse dagli utenti tramite la PEC istituzionale.

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

Oggetto della segnalazione nel periodo dal 01/05/2025 al 30/04/2026	
Sospensione o malfunzionamento dei servizi	25,5
Teleselling/spoofing	13,5
Addebiti per importi non riconosciuti	12,4
Passaggio ad altro operatore	7,5
Trasparenza e completezza delle informazioni	6,7
Assistenza clienti	6,4
Mancata esecuzione/recesso	5,2
Servizi non richiesti	4,2
Qualità del servizio TLC	3,2
Modifica unilaterale contratto	2,7
Costi di recesso	2,3
Modem	2,0
Trasparenza fatturazione	1,9
Mancato indennizzo	1,2
Agevolazioni utenti	1,0
Mancata risposta reclamo	1,0
Qualità del servizio SMA	0,9
Inottemperanza provvedimenti controversie	0,7
Roaming	0,6
Servizi *premium* e numeri a sovrapprezzo	0,5
Traffico mobile extra soglia	0,3
Elenchi telefonici	0,2
Net neutrality	0,1
Totale	**100**

AGCOM ha esteso la propria azione di vigilanza anche alla regolarità ed efficacia del servizio di televoto.

A partire dal mese di gennaio, L'Autorità ha avviato una serie di interlocuzioni con RAI S.p.A. e con il fornitore della piattaforma di televoto, Webcom TLC S.r.l., al fine di ottenere informazioni sulle modalità di attuazione degli obblighi previsti dalla delibera n. 38/11/CONS, in materia di televoto nell'edizione di Sanremo 2026, e procedere conseguentemente alla verifica preliminare degli aspetti di trasparenza e correttezza del servizio.

In tale ambito sono stati approfonditi i requisiti tecnici della nuova piattaforma di televoto scelta da RAI, incluse le misure per garantire la corretta gestione dei flussi SMS, avuto riguardo, in particolare, alla idoneità delle innovazioni tecnologiche adottate a gestire un numero di messaggi al secondo in ingresso superiore a quello delle scorse edizioni.

L'Autorità ha altresì seguito le fasi di *test* svolte dal fornitore della piattaforma di televoto, svolte in collaborazione con gli operatori di rete fissa e mobile, durante le quali sono stati risolti numerosi problemi tecnici suscettibili di comportare disservizi a fronte di elevati volumi di traffico.

Le soluzioni tecniche e organizzative disposte da RAI S.p.A. sono risultate conformi a quanto previsto dalla delibera n. 310/24/CONS, con la quale l'azienda era stata richiamata ad

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

adottare ogni misura contrattuale e tecnica utile ad assicurare un efficace andamento del televoto, anche attraverso un corretto dimensionamento della relativa piattaforma, con l'obiettivo di prevenire il ripetersi delle problematiche emerse durante il Festival di Sanremo 2024.

Grazie alle innovazioni tecnologiche apportate, il televoto di Sanremo 2026 si è svolto senza disservizi.

Da ultimo, nel periodo di riferimento, AGCOM ha reso 51 pareri all'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) in materia di pratiche commerciali scorrette ai sensi dell'art. 17, comma 2, del "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa".

1.4.3 L'attività sanzionatoria

Le segnalazioni relative a possibili violazioni del quadro regolamentare sono gestite, come di prassi, aggregando fattispecie simili, in modo da garantirne una trattazione unitaria e, al ricorrerne dei presupposti, procedendo all'avvio di un procedimento sanzionatorio.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha avviato sei nuovi procedimenti sanzionatori per violazione di norme a tutela dei consumatori/utenti tre dei quali chiusi con l'adozione di un provvedimento di ordinanza-ingiunzione e i rimanenti tre con altrettanti provvedimenti di archiviazione per intervenuta oblazione (Tabella 1.4.2). Il totale degli importi irrogati, a titolo di sanzione, è stato di 1.409.411 euro.

Tabella 1.4.2 - Procedimenti sanzionatori avviati e provvedimenti adottati (1° maggio 2025 - 30 aprile 2026)

Fattispecie	Presidio sanzionatorio	Nuovi procedimenti	In corso*	Archiviazione	Oblazione*	Ingiunzione*
Addebiti per servizi a sovrapprezzo (televoto e raccolta fondi)	art. 30, co. 12, d.lgs. n. 259/03 come rifuso dal d.lgs. n. 207/21	-	-	-	-	1
Mancata completezza delle informazioni circa le procedure di passaggio del numero	art. 30, co. 15, d.lgs. n. 259/03 come rifuso dal d.lgs. n. 207/21	-	-	-	-	1
Mancata trasparenza delle informazioni precontrattuali	art. 30, co. 19, d.lgs. n. 259/03 come rifuso dal d.lgs. n. 207/21	2	2	-	-	-
Omessa informativa per modifica unilaterale di contratto	art. 1, co. 31, l. n. 249/1997	1	-	-	1	
Mancata trasparenza sulle condizioni economiche dei servizi accessori (elenchi telefonici)	art. 1, co. 31, l. n. 249/1997	1	-	-	1	-
Sospensione dei servizi senza preavviso	art. 1, co. 31, l. n. 249/1997	1	-	-	-	1
Teleselling	art. 1, co. 31, l. n. 249/1997	1	-	-	1	
Totale		**6**	**2**		**3**	**3**

* I dati indicati si riferiscono anche a procedimenti avviati prima del 1° maggio 2025.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Nel mese di agosto 2025, è stato avviato, nei confronti della società TIM S.p.A un procedimento sanzionatorio, in relazione alle attività di *teleselling* effettuate dai suoi *partner* commerciali. In 16 casi, oggetto di segnalazione da parte degli utenti, TIM non ha rispettato l'obbligo, previsto dal Codice di condotta di cui alla delibera n. 197/23/CONS, di verificare, tra l'altro, che: *a)* la numerazione telefonica utilizzata, anche per il primo contatto telefonico funzionale all'accesso alla pagina *web*, fosse esclusivamente numerazione richiamabile registrata al ROC e, comunque, validata da TIM; *b)* le liste di contatto iniziale, preventive all'accesso alla pagina *web*, rispettassero i criteri forniti da TIM, in modo conforme a quanto stabilito in materia dalla normativa sulla protezione dei dati personali nonché da quanto previsto dal Codice di condotta.

Il procedimento è stato concluso con un provvedimento di archiviazione per intervenuto pagamento in misura ridotta della sanzione di cui alla determina direttoriale n. 1/25/ DTC/ OBL.

In tema di mancata trasparenza delle informazioni precontrattuali, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. In particolare, la società, con riferimento agli obblighi di informazione tariffaria non ha indicato, in maniera chiara, completa e trasparente, per le SIM dati abbinate a offerte di rete fissa, le relative condizioni economiche, con particolare riferimento al costo degli SMS, mentre, con riferimento agli obblighi di informazione tecnica, non ha fornito indicazioni chiare riguardo soprattutto alla velocità di navigazione e alla qualità del servizio, diversamente da quanto stabilito dalla normativa e dalla regolamentazione vigente.

Da segnalare è anche il procedimento sanzionatorio nei confronti della società Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. per non aver provveduto nonostante i diversi solleciti dell'Autorità, a fornire agli utenti informazioni trasparenti, complete ed esaustive rispetto all'imminente sospensione dei servizi di rete mobile effettuata, da parte del proprio operatore *wholesale* (Wind Tre), a decorrere dal 28 febbraio 2025. Tale condotta ha impedito agli utenti di essere informati tempestivamente dell'avvenuta cessazione dei servizi sottoscritti e di poter effettuare scelte informate e consapevoli, come, per esempio, chiedere per tempo la portabilità del numero verso altri operatori, così da assicurare la continuità dei servizi medesimi. Tutto questo ha causato agli utenti disservizi, in violazione degli obblighi contrattuali di cui alla delibera n. 179/03/CSP e alla carta dei servizi. Il procedimento si è concluso mediante l'adozione di un provvedimento di ordinanza ingiunzione di cui alla delibera n. 49/26/CONS.

Un ulteriore procedimento è stato avviato nei confronti della società TIM S.p.A., per non aver rispettato, con riferimento al servizio di consegna degli elenchi telefonici, gli obblighi informativi previsti dalla regolamentazione vigente. In particolare, l'informativa agli utenti è risultata essere poco chiara e deficitaria su elementi fondamentali, quali: il periodo e le modalità di consegna del servizio richiesto e remunerato, le condizioni di rinnovo e di cessazione degli addebiti, nonché l'informazione puntuale dell'avvenuta consegna con la relativa fattura. Il procedimento è stato concluso con un provvedimento di archiviazione per intervenuto pagamento della sanzione, in misura ridotta (determina direttoriale n. 2/25/DTC/OBL).

Da ultimo, è stato avviato un procedimento nei confronti della società Sky Italia S.r.l. per non aver provveduto, in conformità alle condizioni enunciate nella propria carta dei servizi e nelle condizioni generali di contratto, a fornire agli utenti informazioni chiare e trasparenti e con adeguato preavviso, in merito al contenuto di alcune variazioni contrattuali, attuate nel corso degli anni 2024 e 2025, con specifica indicazione delle relative motivazioni e dei termini per esercitare il diritto di recesso. Il procedimento è stato concluso con un provvedimento di archiviazione per intervenuto pagamento in misura ridotta della sanzione di cui alla determina direttoriale n. 1/26/DTC/OBL.

Nel mese di settembre 2025, è stato concluso, con la delibera n.195/25/CONS, un procedimento sanzionatorio in materia di trasparenza precontrattuale, avviato nei confronti della società Enel Energia S.p.A., in merito al mancato rispetto degli obblighi informativi sulle procedure di passaggio ad altro operatore, nonché sulla perdita delle numerazioni attive sulla linea oggetto di migrazione. Gli utenti, a seguito di questa circostanza, hanno subito una doppia fatturazione, essendo stata emessa una fattura sia dall'operatore cedente che dal nuovo operatore.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

È stato, altresì, concluso, con la delibera n. 24/26/CONS, un procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di Iliad S.p.A., per aver addebitato, in modo non conforme a quanto previsto dalla regolamentazione, il costo degli SMS di trasmissione del televoto, nel corso della edizione di Sanremo 2024, e degli SMS per le donazioni solidali.

In taluni casi, l'Autorità è intervenuta anche mediante valutazione e approvazione degli impegni presentati dagli operatori nell'ambito di procedimenti sanzionatori.

Con delibera n. 88/26/CONS, l'Autorità ha approvato la proposta di impegni presentata da Iliad Italia S.p.A., nell'ambito del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della società per la scarsa trasparenza delle informazioni contrattuali in merito alla fornitura del servizio di trasloco della linea. In particolare, la società ha omesso di rendere informazioni trasparenti, chiare ed esaustive rispetto all'esecuzione della prestazione di trasloco delle utenze di rete fissa, nonché di fornire informazioni sugli oneri previsti a carico dell'utenza, non favorendo scelte contrattuali consapevoli da parte degli utenti a causa della mancata pubblicazione di tali dati nei prospetti di trasparenza tariffaria.

La società si è impegnata a consentire agli utenti di mantenere le condizioni economiche dell'offerta originariamente sottoscritta, fatte salve eventuali limitazioni di fattibilità tecnica connesse alle aree in cui è aperta la commercializzazione dei servizi FTTH, a prescindere che la stessa sia ancora presente nel portafoglio offerte della società al momento della ricezione della richiesta di trasloco. Inoltre, Iliad si è impegnata a fornire all'utente l'Iliad-box (CPE/*router* Wi-Fi) più aggiornato alla data di richiesta del trasloco.

Iliad si è anche impegnata a integrare la documentazione contrattuale, quale la carta dei servizi e la *brochure* dei prezzi, con una descrizione dettagliata del servizio di trasloco, nonché a inserire una pagina informativa, sul proprio sito *web*, dedicata al servizio offerto con una descrizione specifica delle modalità di esecuzione della prestazione e degli oneri previsti a carico dell'utenza. Infine, la società ha definito l'introduzione di un nuovo KPI relativo alle richieste di trasloco ricevute, alla loro gestione, inclusi i KO, e ai reclami presentati dalla clientela.

Con delibera n. 229/25/CONS, infine, sono stati approvati gli impegni della società CIM S.r.l. per il *brand* Uno Mobile, nell'ambito del procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della società che, nelle condizioni contrattuali aveva previsto che l'utente, in caso di esaurimento del *plafond* del traffico dati disponibile, proseguisse automaticamente a fruire del servizio dati in modalità onerosa, senza facoltà di esprimere un consenso esplicito al riguardo. La condotta tenuta dall'operatore è risultata non conforme alla normativa vigente che impone, all'esaurimento del *plafond* disponibile, l'immediata cessazione del collegamento dati, senza ulteriori addebiti e oneri per i clienti. La medesima società è risultata altresì inadempiente rispetto ai previsti obblighi informativi relativi al raggiungimento dell'80% del traffico dati, avendo omesso di adottare i meccanismi di *alert* nei confronti degli utenti. La società CIM, con gli impegni presentati in corso di procedimento, ha previsto l'inserimento di un'apposita opzione all'interno dell'albero IVR collegato al numero gratuito (401002), contattabile dal cliente, al fine di consentire la riattivazione del servizio successiva al blocco causato dall'esaurimento del *bundle*. La società ha anche individuato un canale di contatto dedicato per i casi di esaurimento del traffico dati, fornendo immediatamente agli utenti uno strumento gratuito idoneo a far conoscere le varie opzioni disponibili e permettere di scegliere, mediante consenso espresso, la eventuale riattivazione della navigazione. La società, inoltre, si è impegnata a predisporre un modello di sintesi contrattuale innovativo e *pro-utente*, recante specifici collegamenti al sito aziendale, e tale da fornire una panoramica generale sui profili giuridici, economici e tecnici delle offerte sottoscritte. In particolare, l'utente, mediante i *link*, avrà la possibilità di accedere immediatamente a una serie di pagine informative presenti sul sito *web* dell'azienda. La misura integra la sintesi contrattuale, aggiungendo elementi informativi essenziali al *set* minimo contemplato dal Regolamento allegato alla delibera n. 307/23/CONS.

In aggiunta, CIM ha reso maggiormente agevole la presentazione dei reclami da parte dell'utenza e migliorato i processi interni per la loro gestione impegnandosi a fornire riscontro agli utenti nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre 15 giorni dalla ricezione del reclamo, a fronte dei 30 giorni concessi, da ultimo, dalla delibera n. 255/24/CONS.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

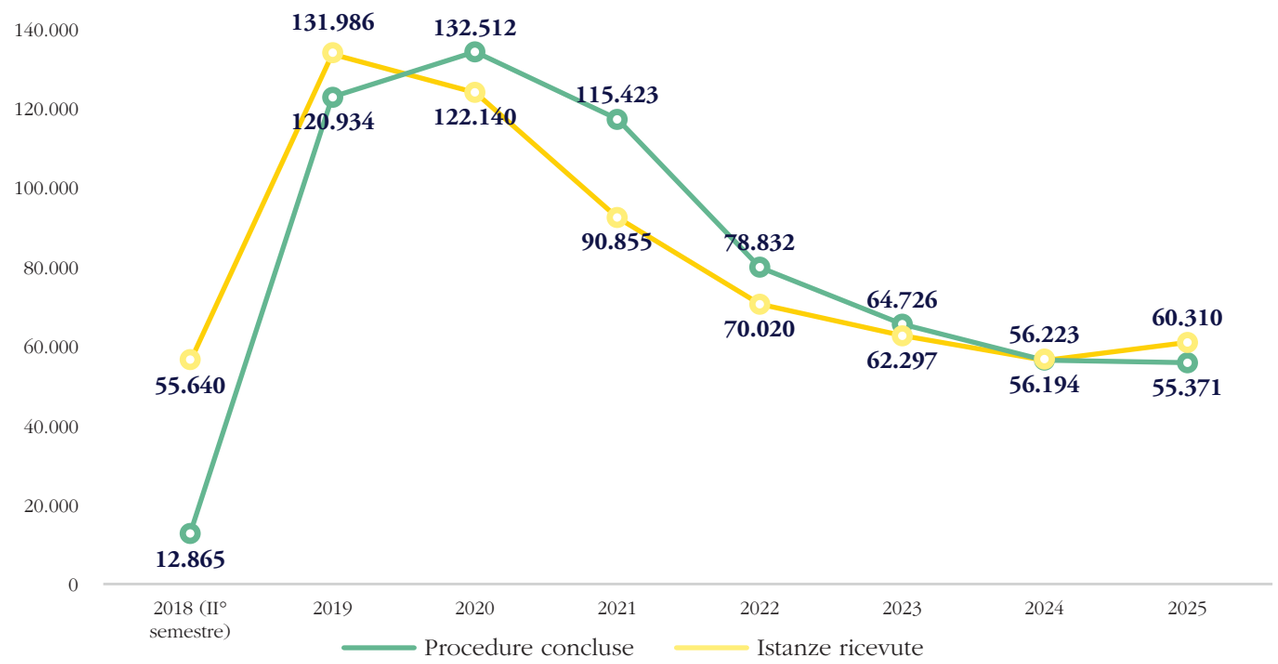
1.4.4 La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti

Nell'ambito delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche sono previste due tipologie di procedimento: la conciliazione, in cui AGCOM favorisce una composizione bonaria tra le parti mediante verbale di accordo, e la definizione della controversia, nella quale l'Autorità svolge una funzione decisoria nell'ambito di un procedimento amministrativo fondato sul contraddittorio e sull'onere probatorio delle parti.

Prima della decisione, il responsabile del procedimento svolge di norma un tentativo di conciliazione, volto a evitare la prosecuzione della procedura. In ogni fase, gli utenti e gli operatori possono comunque negoziare direttamente e raggiungere un accordo senza l'intervento di AGCOM, con conseguente chiusura del procedimento.

Nel periodo di riferimento il numero di istanze ricevute è stato pari a 60.310, (+7% rispetto al 2024) (Grafico 1.4.1).

Grafico 1.4.1 - Andamento delle istanze ricevute e delle procedure concluse



La circostanza per cui, nel secondo semestre del 2018 e nel 2019, il numero di istanze risulta superiore a quello dei procedimenti conclusi, è da ricondurre al fatto che i Co.re.com. fossero ancora impegnati nella gestione dei procedimenti pendenti alla data di entrata in funzione della piattaforma telematica (23 luglio 2018). A partire dal 2020 e nonostante la chiusura degli uffici a causa della pandemia, grazie a ConciliaWeb, il numero di conciliazioni portate a termine ha superato quello delle conciliazioni avviate, consentendo un progressivo smaltimento di tutto il *back-log*, tanto che a partire dal 2023 i due dati risultano quasi coincidenti, al netto di una fisiologica differenza legata ai tempi procedimentali.

Nel periodo di riferimento il numero di procedure di conciliazione concluse è stato pari a 55.371, con tempi medi di risoluzione pari a 25 giorni per le conciliazioni TLC, a fronte del termine regolamentare di 30 giorni.

Per quanto attiene i risultati dell'attività conciliativa, per una compiuta valutazione circa l'efficacia dell'attività svolta dai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.) tramite la piattaforma telematica ConciliaWeb, si ritiene utile considerare solo le conciliazioni effettivamente svolte, pari a 39.758, al netto quindi di quelle dichiarate inammissibili (5.327) e archiviate (8.899), nonché di quelle per le quali l'istante non ha partecipato alla procedura (1.384)

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

ovvero concluse per mancata adesione dell'operatore (3).

Avuto riguardo, poi, alle conciliazioni svolte con l'intervento del conciliatore (28.270), escludendo quindi le procedure chiuse con accordo in negoziazione (pari a 11.487), in 20.957 casi (-8% rispetto al 2024) è stato raggiunto un accordo tra le parti, mentre solo in 7.313 controversie (-1% rispetto al 2024) la conciliazione si è conclusa con un verbale di mancato accordo.

Altro dato molto positivo riguarda il grado di partecipazione degli operatori convenuti, atteso che il numero di mancate adesioni è stato pari allo 0,005% sul totale delle istanze presentate.

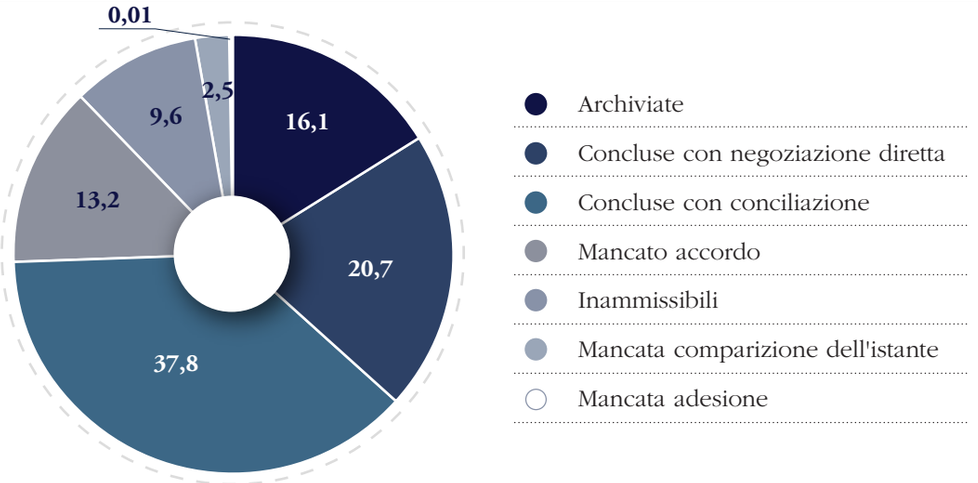
Con riferimento all'attività di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, che può aver luogo qualora l'accordo conciliativo non sia stato raggiunto o sia stato parziale, tramite ConciliaWeb sono pervenute 5.975 istanze, con un incremento pari al 13% rispetto all'anno precedente.

In base alla ripartizione per materie stabilita dal Regolamento di procedura, le controversie in tema di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, di competenza dell'Autorità, hanno rappresentato il 10% del totale (602).

Dei procedimenti conclusi tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2025 (pari a 4.916), 1.655 sono stati archiviati per inammissibilità dell'istanza o per rinuncia dell'utente. Negli altri casi in 2.572 procedimenti le parti hanno raggiunto un accordo conciliativo nel corso della procedura e per 689 controversie si è addivenuti a un provvedimento decisorio.

Quanto, infine, ai procedimenti finalizzati all'adozione di provvedimenti temporanei per garantire la continuità del servizio in costanza delle procedure di risoluzione delle controversie (c.d. GU5), nel 2025 le istanze presentate sono state 6.872. I provvedimenti di accoglimento sono stati 1.908, mentre quelli di rigetto 224. La maggioranza dei procedimenti, quindi, si sono conclusi con la risoluzione del disservizio senza la necessità di un intervento provvedimentale (infatti 3.995 sono state archiviate e in 347 casi l'utente ha rinunciato alla prosecuzione del procedimento). Le istanze dichiarate inammissibili sono state invece 398.

Grafico 1.4.2 - Esito delle procedure di conciliazione chiuse nel 2025 (% sul numero di procedure concluse)



1.4.5 I progetti per la qualità della rete

AGCOM è stata tra le prime Autorità europee a occuparsi della qualità dei servizi di accesso a Internet a banda larga, attraverso il progetto MisuraInternet, dedicato al monitoraggio degli accessi da postazione fissa. Il progetto è realizzato in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni[71] e con il supporto del Dipartimento per il digitale, la connettività e le nuove tec-

71 L'Autorità, nel periodo di riferimento, con la delibera n. 94/25/CONS ha approvato il preventivo dei costi sostenuti per il periodo 2024-2027 dalla Fondazione Ugo Bordoni, soggetto indipendente incaricato delle attività tecniche legate alla realizzazione del progetto MisuraInternet.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

nologie della Direzione generale per il digitale e le telecomunicazioni - Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione del ministero delle Imprese e del Made in Italy. Esso prevede la pubblicazione semestrale e annuale dei risultati delle misurazioni effettuate tramite sonde installate in ciascuna regione italiana, fornendo un quadro significativo della qualità del servizio *broadband* da rete fissa offerto dagli operatori nazionali.

I risultati, disponibili sul sito www.misurainternet.it, organizzati anche a livello comparativo, riguardano la velocità di trasmissione e di ricezione dei dati, il tasso di perdita dei pacchetti, la latenza e il *jitter*. I valori delle rilevazioni ottenute con Ne.Me.Sys, (*software* gratuito che consente di misurare autonomamente, da postazione fissa, la qualità dell'accesso a Internet) hanno carattere probatorio per esercitare il diritto di reclamo, di richiesta di indennizzi e di recesso, nel caso in cui la qualità del servizio sia inferiore rispetto a quanto stabilito dal contratto. Il progetto, dal suo avvio, si è evoluto, al fine di consentire la misurazione di connessioni sempre più veloci e su diverse tecnologie, incluse quelle FWA. Sono misurate le velocità minime, massime e normalmente disponibili della linea, nonché il ritardo massimo e il massimo tasso di perdita di pacchetti. Inoltre, AGCOM ha messo a disposizione dell'utenza lo strumento denominato *MisuraInternet Online Speed Test*, per la misura, da *web browser*, della qualità istantanea di accesso a Internet.

L'Autorità, inoltre, con il progetto MisuraInternet Mobile, assicura all'utente finale la trasparenza informativa sulle prestazioni delle reti mobili e sulla qualità del servizio di connessione a Internet da dispositivi mobili. I risultati delle campagne di misura annuali costituiscono significativi resoconti sui dati di qualità del servizio *broadband* in mobilità fornito dagli operatori dotati di infrastrutture proprie in Italia. I risultati sono resi disponibili sul sito www.misurainternetmobile.it anche in modalità comparativa su singolo *pixel* di misura. I risultati riguardano: la velocità di trasmissione e ricezione dei dati, il tempo di scaricamento di una pagina *web*, il ritardo trasmissivo, il tempo di inizio della riproduzione di un video e il tasso di interruzione di un video per *freezing*. Il progetto ha subìto alcune modifiche nel corso degli anni coerentemente con lo sviluppo delle tecnologie radiomobili.

Ai sensi delle delibere n. 23/23/CONS e n. 167/25/CONS, nel corso del 2025 è stata condotta la campagna annuale di *drive test* di verifica della qualità del servizio di accesso a Internet su reti 4G e 5G. La campagna si è svolta in modalità *best technology*, tramite rilevazione della miglior connessione disponibile nei diversi punti di misura. Le elaborazioni complessive hanno riguardato le reti di 5 operatori, i quali hanno raggiunto, con infrastruttura propria, una copertura della popolazione almeno pari al 50%[72].

Con la delibera n. 62/26/CONS, l'Autorità ha modificato la delibera n. 23/23/CONS, eliminando l'obbligatorietà della misura della qualità del servizio di *browsing* di pagine *web* su protocollo *http*, ormai ritenuta obsoleta.

In tema di neutralità della rete, l'Autorità ha proseguito nello svolgimento dell'attività di vigilanza sulla corretta applicazione del Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015, che ha introdotto, nell'ordinamento europeo, un insieme di norme in materia di *net neutrality*, riguardanti gli accordi, le politiche commerciali e le misure di *traffic management* realizzate dagli operatori italiani.

Il Regolamento, con particolare riferimento alla libertà di scelta dei terminali, impedisce agli *Internet Service Provider* (ISP) di imporre restrizioni arbitrarie o ingiustificate sui dispositivi

72 I risultati ottenuti nelle città misurate in modalità statica sono:
- Bari: velocità in *download* pari a 416 Mbps; velocità in *upload* pari a 75 Mbps.
- Bologna: velocità in *download* pari a 347 Mbps; velocità in *upload* pari a 58 Mbps.
- Firenze: velocità in *download* pari a 343 Mbps; velocità in *upload* pari a 52 Mbps.
- Genova: velocità in *download* pari a 348 Mbps; velocità in *upload* pari a 58 Mbps.
- Milano: velocità in *download* pari a 329 Mbps; velocità in *upload* pari a 64 Mbps.
- Napoli: velocità in *download* pari a 284 Mbps; velocità in *upload* pari a 51 Mbps.
- Palermo: velocità in *download* pari a 299 Mbps; velocità in *upload* pari a 54 Mbps.
- Roma: velocità in *download* pari a 325 Mbps; velocità in *upload* pari a 52 Mbps.
- Torino: velocità in *download* pari a 355 Mbps; velocità in *upload* pari a a 67 Mbps.
- Verona: velocità in *download* pari a 330 Mbps; velocità in *upload* pari a 58 Mbps.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

che gli utenti intendono utilizzare per accedere a Internet. L'Autorità, a suo tempo, ha indicato le modalità con cui gli operatori devono consentire piena libertà di scelta delle apparecchiature terminali di rete fissa.

È proseguita, infine, l'attività procedimentale avviata dall'Autorità con la delibera n. 31/25/CONS finalizzata alla definizione del NTP (*Network Termination Point*) per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa, ossia a definire il punto di confine tra la rete dell'operatore di accesso e la rete privata del cliente per le diverse tecnologie (FTTE, FTTN, FTTB, FTTH e FWA), tenendo in debita considerazione sia le linee guida del BEREC sia l'evoluzione tecnologica e di mercato.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

1.5

La tutela giurisdizionale nel settore dei servizi di comunicazioni elettroniche

Il settore dei servizi di comunicazioni elettroniche è stato caratterizzato, nel periodo di riferimento, da un consistente numero di sentenze del giudice amministrativo favorevoli all'Autorità, con riguardo a una serie di misure regolamentari, e ai relativi presidi sanzionatori, adottati dal regolatore a tutela dell'utente finale e della promozione dello sviluppo concorrenziale del mercato di riferimento.

In particolare, con riguardo al profilo relativo alla tutela dell'utenza, un numero significativo di pronunce del giudice amministrativo ha riguardato i provvedimenti adottati dall'Autorità in materia di regolamentazione dei *call center* e della fissazione di *standard* minimi per i servizi di assistenza clienti, volti a garantire «*un adeguato livello di tutela degli utenti finali*», con riferimento non solo alla qualità tecnica del servizio, ma anche alla tempestività ed efficacia del supporto offerto dagli operatori.

Tra le tante si segnala la sentenza del Consiglio di Stato, Sez. VI, dell'11 giugno 2025, n. 5039, che ha pienamente confermato la legittimità del provvedimento sanzionatorio irrogato dall'Autorità, nei confronti della società Telecom Italia. Il giudice ha condiviso il principio secondo cui, durante la telefonata, l'albero di navigazione IVR deve garantire la possibilità per l'utente di comunicare in tempo reale con un addetto per presentare reclami e ottenere immediatamente riscontro in caso di furto o di smarrimento della SIM Card.

Inoltre, la validità del principio secondo cui è obbligo dell'operatore garantire la possibilità, da parte del cliente finale, di interloquire tramite *call center* in via agevole e immediata è stata riconosciuta anche dalla pronuncia del TAR del Lazio, Sez. IV, n. 12830 del 30 giugno 2025, avente a oggetto l'annullamento della delibera n. 255/24/CONS, proposto da Fastweb, relativa alla «*Disciplina e qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi*» (c.d. Nuova Direttiva), stabilendo la non conformità al parametro regolatorio di «*un modello in cui l'utente sia costretto, ad esempio, a prenotare un ricontatto tramite il sito web dell'operatore*», in quanto ciò non garantirebbe «*l'esigenza di immediata accessibilità che deve caratterizzare il canale telefonico*», fermo restando il potere di vigilanza dell'Autorità.

Sullo stesso tema è intervenuta la sentenza del 20 giugno 2025, n. 12219 con cui il TAR del Lazio, Sez. IV, avente a oggetto la già citata delibera n. 255/24/CONS, la quale, pur confermando l'impianto generale della delibera, l'ha annullata limitatamente alla parte in cui imponeva la gratuità del servizio di *call center*, stabilendo che «*la scelta di prevedere una numerazione gratuita o a pagamento, in tale ambito, costituisca una libera scelta imprenditoriale demandata all'operatore economico (fermo restando il rispetto del limite massimo addebitabile costituito "tariffa di base")*».

Sempre in materia di tutela degli utenti finali nel settore dei servizi di comunicazioni elettroniche vanno segnalate alcune rilevanti pronunce del giudice amministrativo riguardanti i provvedimenti adottati in tema di obblighi di trasparenza tariffaria, da ottemperarsi da parte dei fornitori del servizio attraverso strumenti di rapida consultazione, come i rispettivi siti *web*. Ciò in quanto, come affermato dal Consiglio di Stato nella sentenza n. 1463 del 24 febbraio 2026, che ha riguardato obblighi di trasparenza adottati da Fastweb, «*l'obbligo relativo all'utilizzo della dicitura "trasparenza tariffaria" non è meramente formale, ma risponde alla* ratio *di rendere immediatamente evidente e accessibile, per i consumatori e le microimprese, le informazioni ivi previste attraverso l'utilizzo di una denominazione chiara e uniforme per tutti gli operatori del settore*». In proposito, con la pronuncia del TAR del Lazio, Sez. IV, dell'11 giugno 2025, n. 11809, avente a oggetto un ricorso presentato dalla società Vodafone Italia, è stato stabilito che «*[…] deve ritenersi che le informazioni tariffarie applicate debbano essere presenti già nella pagina web descrittiva delle condizioni economiche dell'offerta, con l'obbligo di "evidenziare tutte le voci che compongono il costo del servizio"*

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

[…] senza dunque costringere il consumatore a ricercare e collazionare tali informazioni essenziali (quali l'importo del canone e il relativo sconto) consultando diversi documenti».

I profili relativi alla tutela dell'utenza sono stati inoltre affrontati da alcune pronunce che hanno riguardato la legittimità del presidio sanzionatorio applicato dall'Autorità in tema di attivazione dei servizi *premium* in assenza del previo consenso dell'utente. La sentenza del TAR del Lazio, Sez. IV, del 28 settembre 2025, n. 16701, pronunciata a seguito di un ricorso presentato da TIM, ha condiviso l'istruttoria e la sanzione applicata dall'Autorità nei confronti della «*prassi organizzativa e tecnica strutturalmente carente, che ha consentito per mesi addebiti non autorizzati su un numero elevatissimo di utenze vulnerabili, compromettendo gravemente i diritti dei consumatori e la fiducia nel sistema di micropagamenti telefonici*». Ancora, con riferimento al segmento dei servizi di comunicazioni elettroniche, e con specifico riguardo al periodo di fatturazione dei servizi forniti, si segnala la sentenza del 18 luglio 2025, n. 6385, con la quale il Consiglio di Stato. nella controversia che ha coinvolto la società Telecom Italia, ha precisato che «*il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione*» osservando come l'informativa «*sprovvista del costo mensile in valore assoluto […] abbia precluso la possibilità agli utenti di verificare con facilità ed immediatezza la convenienza dell'offerta*».

In tema di *ius variandi* e diritto di recesso, nel periodo d'interesse, è intervenuta la decisone del Consiglio di Stato, sez. VI, n. 2826 dell'8 aprile del 2026, a seguito dell'impugnazione, da parte di Telecom Italia, delle disposizioni di cui all'art. 8-*quater* dell'allegato B del «*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*» (delibera n. 307/23/CONS), volte a disciplinare le modalità con cui gli operatori telefonici possono applicare clausole di adeguamento dei prezzi all'inflazione nei contratti con gli utenti. In tale pronuncia il giudice amministrativo ha accertato che «*la delibera mira a proteggere gli utenti dall'introduzione "automatica" di meccanismi che rendono il prezzo variabile, rendere gli aumenti più trasparenti e comprensibili e limitare l'uso di indicizzazioni non basate su indici pubblici*». Ciò premesso, il giudice ha stabilito che i meccanismi di indicizzazione presenti nel regolamento contrattuale devono trovare fondamento nella legge, in un provvedimento del giudice, oppure in un accordo espresso tra le parti, ai sensi dell'art. 1322 c.c. Pertanto, ha concluso che l'Autorità ha legittimamente previsto che l'operatore possa inserire nelle condizioni contrattuali un meccanismo di adeguamento tariffario periodico all'indice dei prezzi al consumo - nei contratti che ne siano privi - solo previo consenso esplicito dell'utente finale espresso in forma scritta (*opt-in*), trattandosi di un elemento del tutto nuovo ed esterno rispetto alla pattuizione originaria, in grado di incidere «*sull'impegno economico dell'utente in misura non prevedibile nel suo esatto ammontare*». Il giudice ha quindi concluso nel senso che l'assenza del diritto di recesso è ammessa solo quando l'aumento è integralmente "ancorato" a parametri pubblici e non influenza la posizione contrattuale dell'utente rispetto a quanto in origine pattuito.

Sul tema deve segnalarsi, altresì, il recente rinvio alla CGUE *ex* art. 267 TFUE, sollevato dal Consiglio di Stato con ordinanza n. 1229/2026 (cfr. C-103/26) al fine di stabilire se gli artt. 105, par. 1, e 107, parr. 1 e 3, della Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, siano in contrasto con una normativa nazionale (quale è quella di cui all'art. 98-*novies-decies*, comma 3, cit. così come interpretato e attuato dall'Autorità attraverso il proprio Regolamento) che consenta, previo consenso espresso del consumatore, che i contratti relativi a servizi o apparecchiature terminali supplementari, forniti dal medesimo operatore, possano avere una durata del periodo di rateizzazione superiore al limite massimo di ventiquattro mesi (per cui i periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a servizi o apparecchiature, risultano più lunghi rispetto alla durata del contratto principale).

Nel periodo considerato, sul tema relativo allo sviluppo della rete veloce e delle infrastrutture di nuova generazione, il TAR del Lazio, sez. IV, con la sentenza del 29 luglio 2025, n. 15043, a seguito di un ricorso presentato dalla Società OpenFiber, ha stabilito la necessità di definire tramite una regolamentazione apposita, nell'interesse dell'intero mercato e a beneficio dei clienti finali, le specifiche modalità operative: ciò, per

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

consentire il transito dei cavi in fibra ottica degli operatori alternativi all'interno delle chiostrine di altro operatore, in conformità al Codice delle comunicazioni elettroniche, il quale tutela il diritto degli operatori alternativi ad accedere alle unità immobiliari preesistenti per installare, manutenere e sviluppare le proprie infrastrutture di rete.

Si segnala che, proprio sul tema dell'obbligo di accesso all'infrastruttura fisica, nel periodo considerato il giudice amministrativo ha anche sollevato alcuni rinvii alla CGUE (C-80/26; C-81/26; C-82/26, rispettivamente su ordinanza di rinvio del Consiglio di Stato nn. 1071/26, 1072/26 e 1073/26), al fine di chiarire se l'obbligo suddetto gravi esclusivamente sulle imprese che forniscono un'infrastruttura fisica funzionale all'esercizio di un servizio pubblico, oppure se l'obbligo medesimo sussista anche in capo a soggetti privati non esercenti tale richiamata attività.

Infine, con specifico riguardo al riparto di competenze fra questa Autorità e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato nel settore dei servizi di comunicazioni elettroniche, si segnalano alcune pronunce che hanno confermato la piena applicabilità della disciplina di settore alle condotte degli operatori che non integrano una violazione delle norme in tema di pratiche commerciali scorrette. Fra queste ultime, degna di nota è la sentenza del 3 febbraio 2026, n. 887 con la quale il Consiglio di Stato ha stabilito che, nella fattispecie oggetto di contenzioso con la società TIM, l'Autorità «*ha sanzionato esclusivamente la violazione della disciplina di settore prevista dall'art. 70, commi 1 e 4, d.lgs. n. 253/2003 e dall'art. 2, comma 2, della delibera 326/10/CONS, senza accertare specificamente, ai fini dell'esercizio del proprio potere sanzionatorio, la sussistenza degli altri presupposti richiesti dal d.lgs. n. 206/2005 per la configurabilità di una pratica commerciale scorretta né i presupposti per l'operatività della presunzione di ingannevolezza o aggressività previsti dagli artt. 23 e 26 d.lgs. n. 206/2005*».

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

1.6

Gli indicatori dell'azione regolamentare

Gli indicatori di monitoraggio del settore delle comunicazioni elettroniche riportati nella Tabella 1.6.1[73] costituiscono uno strumento analitico finalizzato alla valutazione dell'andamento dei mercati di riferimento e a fornire elementi informativi utili alla verifica dell'efficacia dell'azione regolamentare dell'Autorità. Il loro aggiornamento sistematico a cadenza annuale consente di monitorare l'evoluzione del comparto, misurando costantemente il perseguimento degli obiettivi regolamentari, quali la promozione della concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture digitali e la tutela degli utenti finali[74].

Nel 2025 prosegue la riduzione della concentrazione nel mercato dell'accesso fisso, come evidenziato dall'ulteriore diminuzione dell'indice HHI (*Herfindahl-Hirschman Index*)[75]. Tale andamento riflette il consolidamento di una struttura di mercato caratterizzata da una forte pressione competitiva, dalla crescente diffusione delle connessioni a banda ultra-larga, e in cui trovano spazio anche gli operatori di minori dimensioni il cui peso è in crescita in termini di linee complessive. Rilevanti cambiamenti interessano il segmento *wholesale*: a fronte di un ridimensionamento della domanda per alcune tipologie di servizi di accesso NGA, si registra un aumento di quella per gli accessi FTTH, con una conseguente maggiore competizione tra infrastrutture. In questo contesto, sono stati introdotti due nuovi indicatori per monitorare l'evoluzione nell'ultimo biennio della quota di mercato all'ingrosso di Fibercop (espressa come incidenza delle linee sul totale delle linee attive fisse e a banda larga)[76]. Entrambi gli indicatori risultano in flessione, confermando la presenza di un certo livello di concorrenzialità tra le diverse reti di comunicazioni elettroniche.

Ciò ha prodotto anche effetti sullo sviluppo infrastrutturale del Paese i cui indicatori di monitoraggio confermano la positiva evoluzione del processo di diffusione delle reti di nuova generazione sull'intero territorio nazionale. Nel 2025 la copertura NGA si mantiene al 99% delle famiglie, confermando la fase ormai avanzata del processo di infrastrutturazione delle reti a banda ultra-larga. Parallelamente, a fine 2025, la quota di accessi con velocità pari o superiori a 100 Mbps raggiunge l'83,9%, in aumento rispetto al 78,4% rilevato nell'anno precedente. Tali evidenze confermano il progressivo miglioramento qualitativo della domanda e dell'offerta di servizi di accesso alla rete fissa: permangono alcuni ostacoli alla diffusione (cfr. par. 1.1), concentrati in particolare sul segmento residenziale più restio a percepire i reali vantaggi di tecnologie più performanti.

Risultati particolarmente interessanti emergono anche con riferimento alle reti mobili: la copertura delle reti 5G, con particolare riguardo alle frequenze nella banda 3,4-3,8 GHz, risulta in crescita dal 93,3% del 2024 al 98,4% del 2025. Parallelamente si registrano miglioramenti anche negli indicatori di qualità dei servizi mobili, con velocità medie di *download* e *upload* in aumento rispetto all'anno precedente.

Con riferimento alle condizioni economiche di offerta dei servizi, gli indicatori mostrano come i prezzi dei servizi di accesso a Internet da rete fissa e mobile continuino a registrare dinamiche inferiori rispetto all'andamento generale dei prezzi al consumo (con valori degli indicatori, in tabella, inferiori a 1)[77]. Tale evidenza costituisce un segnale della persistente pressione concorrenziale presente nei mercati di riferimen-

73 La Tabella con tutti gli indicatori è pubblicata integralmente nell'Appendice Statistica allegata alla Relazione annuale – cfr. Appendice Statistica - Tavola A1.50.

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

75 L'HHI è un indice di concentrazione del mercato calcolato come somma dei valori al quadrato delle quote di mercato di ciascun gruppo societario.

76 A valle della separazione strutturale della rete fissa di accesso di TIM, divenuta operativa il 1° luglio 2024, FiberCop è l'unica titolare dell'infrastruttura di accesso di rete fissa, primaria e secondaria su rame e fibra, e opera nel solo mercato dei servizi di accesso all'ingrosso.

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

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

to e del conseguente trasferimento di benefici economici agli utenti finali. Anche nel confronto internazionale, l'Italia si colloca tra i Paesi europei caratterizzati da livelli tariffari relativamente contenuti sia nei servizi *broadband* fissi sia nei servizi mobili.

Particolare rilievo assume, infine, la dimensione della tutela degli utenti. Nel corso del 2025 l'Autorità ha proseguito l'attività di vigilanza sui rapporti contrattuali tra operatori e consumatori, registrando un incremento delle segnalazioni pervenute tramite posta elettronica certificata. Contestualmente, gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie hanno continuato a dimostrare elevati livelli di efficacia, come attestato dall'ampia quota di procedimenti conclusi con accordo tra le parti sia presso l'Autorità sia presso i Co.re.com. L'attività svolta ha determinato, nel 2025, un beneficio economico diretto per gli utenti quantificabile in circa 4,8 milioni di euro tra rimborsi, indennizzi e altre forme di ristoro economico.

Nel complesso, gli indicatori confermano come il settore delle comunicazioni elettroniche continui a caratterizzarsi per un elevato dinamismo competitivo e tecnologico. In tale contesto, l'Autorità riveste un ruolo strategico e centrale nell'applicazione del quadro normativo e regolamentare, sia a livello europeo sia nazionale, e la sua azione è orientata da una parte a garantire condizioni di mercato favorevoli allo sviluppo della concorrenza e degli investimenti nelle reti di nuova generazione, nel rispetto dei principi di neutralità tecnologica e proporzionalità dell'intervento regolamentare. Dall'altra, permane centrale l'obiettivo di assicurare un elevato livello di tutela degli utenti e di promuovere il miglioramento della qualità dei servizi offerti, contribuendo così al perseguimento degli obiettivi di sviluppo del mercato digitale e di benessere dei consumatori.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Tabella 1.6.1 - Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - settore comunicazioni elettroniche

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2021	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024	Valore 2025
Concorrenzialità	Quota di mercato di TIM nei mercati dell'accesso al dettaglio	Quota sul totale delle linee	43%	42%	40%	38%	36%
	Quota di mercato all'ingrosso dell'SMP Fibercop su totale linee attive fisse	Quota sul totale delle linee				70%	66%
		Quota sul totale delle linee a banda larga				68%	64%
	Risalita verso servizi NGA su rete Fibercop (prima del 2024 TIM) e su rete terzi[6]	Variazione della domanda su rete Fibercop (prima del 2024, TIM) di linee NGA di tipo SLU+VULA (C e H) + Bitstream NGA + Semi GPON (var. % rispetto all'anno precedente)[1]	11%	5%	-1%	0%	-2%
	Indice di concentrazione	Indice HHI - linee di accesso	2.518	2.372	2.252	2.088	1.981
Infrastrutture di rete	Copertura NGA	Famiglie raggiunte	97%	98%	99%	99%	99%
	Penetrazione dei servizi NGA	Linee con velocità ≥100 Mbps (% linee BB)	61,5%	67,8%	73,4%	78,4%	83,9%
	Copertura reti mobili	Copertura delle reti 4G (% popolazione)	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
		Copertura delle reti 5G (% popolazione)	99,6%[9]	99,6%[9]	99,5%[10]	99,5%[9]	99,8%[9]
		Copertura delle reti 5G (calcolato solo su frequenze 3.4–3.8 GHz)		80,3%	88,3%	93,3%	98,4%
Qualità del servizio	Qualità dei servizi 4G di accesso a Internet da postazione mobile	Velocità in *download* (Mbps)[2]	77,7[7]	268,5[7]	338,6[7]	294,5[7]	331,7[7]
			71,4[8]	168,9[8]	226,9[8]	231,9[8]	268,8[8]
		Velocità in *upload* (Mbps)[2]	31,6[7]	49,2[7]	59,0[7]	47,5[7]	58,3[7]
			28,8[8]	38,5[8]	45,3[8]	45,1[8]	54,2[8]
Benessere del consumatore	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo (2010=100)	Telefonia fissa - internet/banda larga (2010=100)	0,65	0,59	0,6	0,60	0,59
		Telefonia mobile - servizi internet (2015=100)[4]	0,76	0,67	0,66	0,66	0,64
Tutela dei consumatori	Segnalazioni	Numero di segnalazioni da parte di utenti gestite (PEC)	8.810	7.214	6.701	7.070	10.314
	Vantaggio economico diretto per i consumatori	Valore dei rimborsi/indennizzi derivante da attività di risoluzione delle controversie Co.re.com.[5]	€ 12.500.000	€ 12.240.000	€ 7.674.000	€ 5.609.715	€ 4850000

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

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

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

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

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

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

(6) Dal 2025 vengono considerati anche i volumi all'ingrosso acquistati da TIM.

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

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

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

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

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

2.
I MEDIA

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

2.1

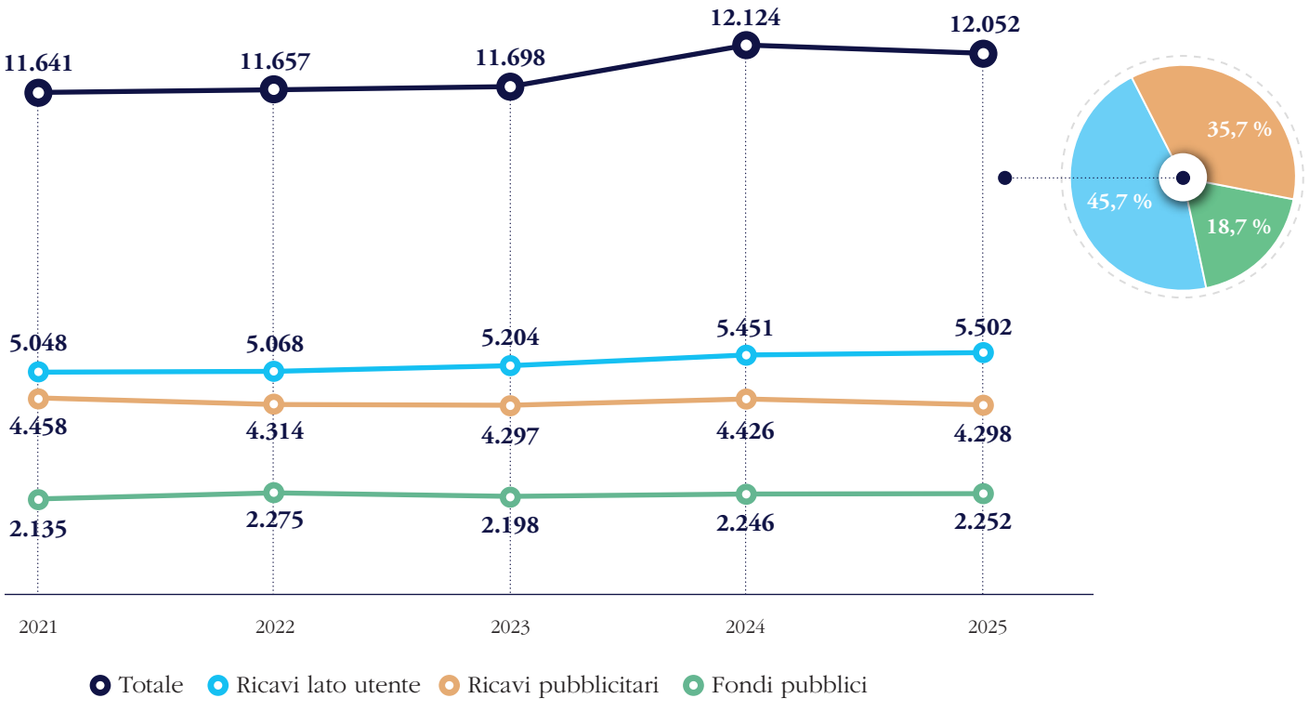
Gli scenari dei mercati

2.1.1 I media nell'economia italiana

Nel 2025, l'economia mondiale ha mantenuto un ritmo di crescita moderato, in un contesto caratterizzato da persistenti tensioni geopolitiche e dall'incertezza legata alle politiche commerciali. La progressiva stabilizzazione dei mercati energetici e gli investimenti nei settori ad alta tecnologia, inclusa l'intelligenza artificiale (IA), hanno contribuito a sostenere il quadro macroeconomico globale. Nell'Eurozona, il graduale superamento della fase di stagnazione ha favorito la ripresa dell'attività economica, grazie al calo dell'inflazione e al conseguente recupero del potere d'acquisto delle famiglie.

In Italia, si è registrata una dinamica espansiva più contenuta. L'incremento del PIL reale si è attestato intorno allo 0,5%, evidenziando una lieve decelerazione rispetto al biennio precedente, principalmente a causa dell'indebolimento della domanda estera. Tuttavia, l'economia nazionale ha beneficiato della tenuta del mercato del lavoro e del consolidamento degli investimenti. In tale scenario, il settore dei media ha mostrato segnali di rallentamento (Grafico 2.1.1).

Grafico 2.1.1 - Composizione dei ricavi nei servizi media (milioni di euro) - anni 2021-2025



I ricavi complessivi, di poco superiori ai 12 miliardi, tornano a diminuire, segnando una riduzione dello 0,6%. Il dato risente della flessione sia delle entrate pubblicitarie sia di quelle generate dalla vendita di prodotti e servizi.

Più in dettaglio, sul versante degli inserzionisti, dopo la crescita del 2024, **i ricavi da vendita di spazi pubblicitari subiscono una contrazione** (-2,9%) che interessa tutti i mezzi classici (televisione e stampa quotidiana e periodica), a eccezione della radio.

Dal lato degli utenti, sebbene l'andamento dei ricavi sia nell'insieme positivo (+0,9%), per effetto dell'ulteriore e deciso aumento della ven-

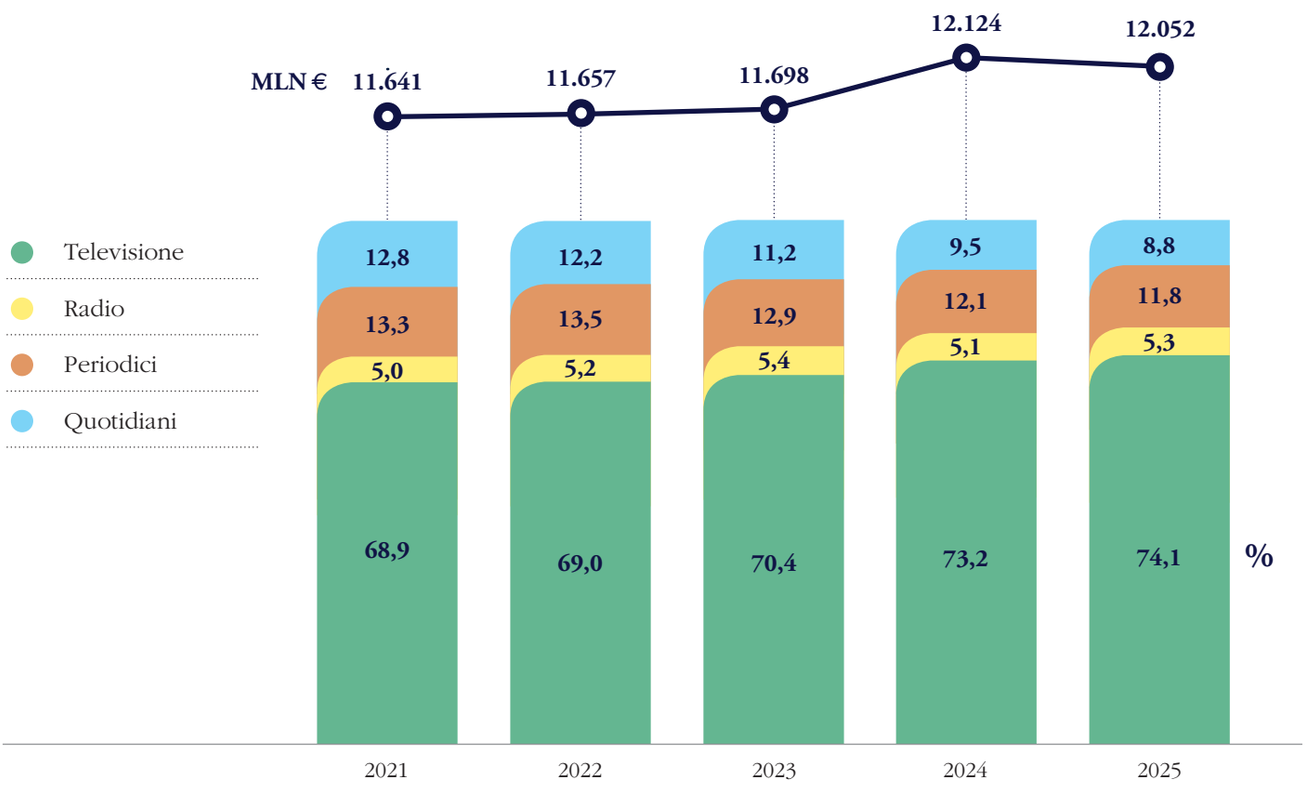
Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

dita di contenuti audiovisivi *online*, si conferma la **perdurante perdita di risorse derivanti dalla vendita di copie di quotidiani e periodici**, cui si aggiunge la **riduzione delle entrate da abbonamenti alla *pay tv* sulle piattaforme tradizionali**.

Un lieve rialzo si riscontra per i fondi pubblici, il cui *trend* positivo è imputabile principalmente ai maggiori introiti provenienti dalla riscossione del canone per il servizio pubblico radiotelevisivo (circa 1,9 miliardi).

In tale contesto, **persiste e si accentua il divario tra la televisione e gli altri mezzi di comunicazione**. La televisione, infatti, arriva a generare il 74,1% dei ricavi, mentre si riduce costantemente la quota dell'editoria quotidiana e periodica, che scende al di sotto del 21% del totale. Cresce leggermente il peso della radio, che nel 2025 vale il 5,3% delle risorse totali (Grafico 2.1.2).

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



L'incidenza dei mezzi di comunicazione classici, considerati congiuntamente, sul PIL a prezzi correnti, diminuisce nel 2025. Se, da un lato, il peso della televisione a pagamento e quello della radio sul prodotto interno lordo si mantengono su valori analoghi all'anno precedente (attestandosi rispettivamente allo 0,18% e allo 0,03%), dall'altro, la quota della tv in chiaro si riduce, passando dallo 0,23% allo 0,22%. Analogamente, per il settore editoriale (quotidiani e periodici) prosegue la tendenza al ribasso, in ragione della crisi strutturale che lo contraddistingue, con il peso sul PIL che scende allo 0,11%[1].

2.1.2 La televisione. Bilanci, tecnologie e ascolti

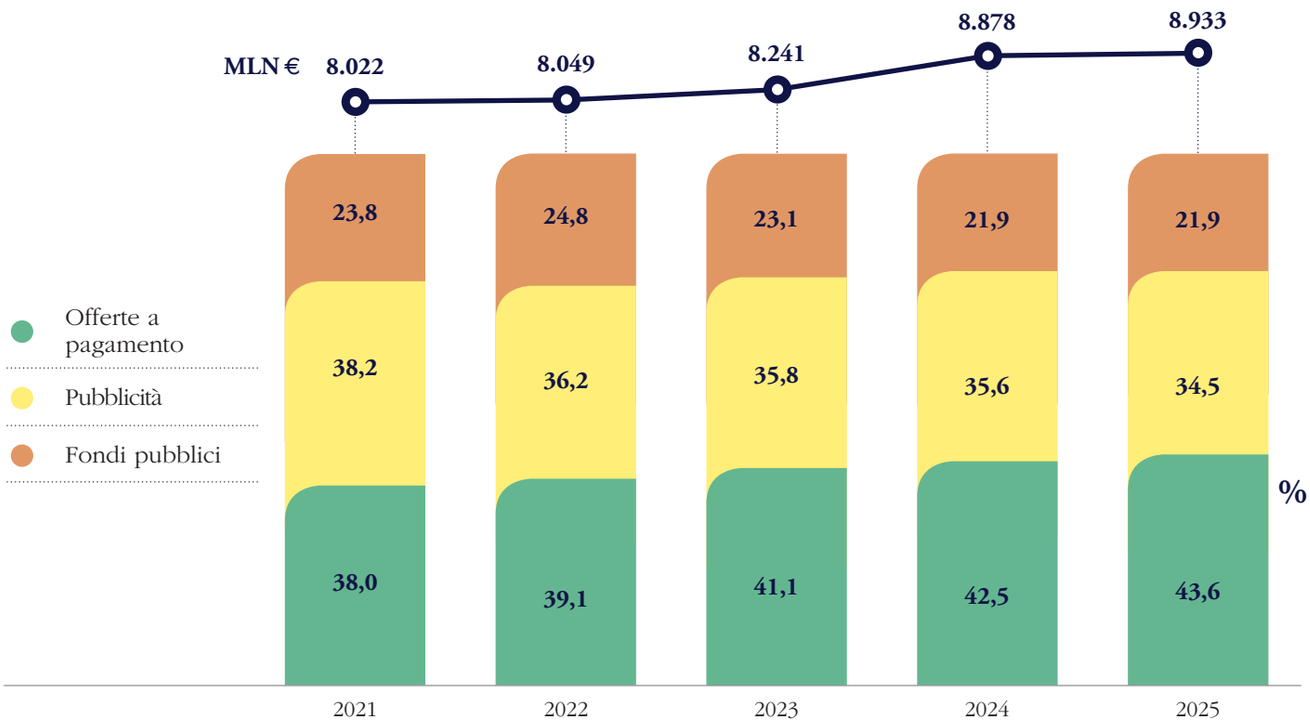
Nel 2025, il settore televisivo supera gli 8,9 miliardi di euro di ricavi, registrando un lieve incremento (+0,6%) rispetto al 2024 (Grafico 2.1.3). Tale risultato è legato principalmente al marcato aumento degli introiti generati

1 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A2.3.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

dalla vendita agli utenti finali di contenuti audiovisivi *online*, tanto che, nonostante la flessione delle entrate da abbonamenti ai canali tradizionali, l'insieme delle offerte televisive a pagamento continua a rappresentare la principale fonte di finanziamento del mezzo (43,6% del totale). Una crescita in valore assoluto, sebbene molto più contenuta, si osserva **anche per i fondi pubblici** (rappresentati per la gran parte dalla riscossione del canone per il servizio pubblico), che mantengono stabile la propria incidenza percentuale sul totale, di poco inferiore al 22%. Al contempo, anche **i ricavi derivanti dalla raccolta pubblicitaria televisiva mostrano un andamento negativo,** con un'incidenza che scende al 34,5%.

Grafico 2.1.3 - Ripartizione dei ricavi complessivi della televisione per tipologia (%, milioni di euro) - anni 2021-2025



L'analisi degli assetti rivela una **progressiva riduzione del livello di concentrazione del settore televisivo** (con l'indice HHI – *Herfindahl-Hirschman Index* che, nel 2025, scende al di sotto dei 1.700 punti)[2], sebbene i primi tre operatori detengano ancora il 67% delle risorse complessive.

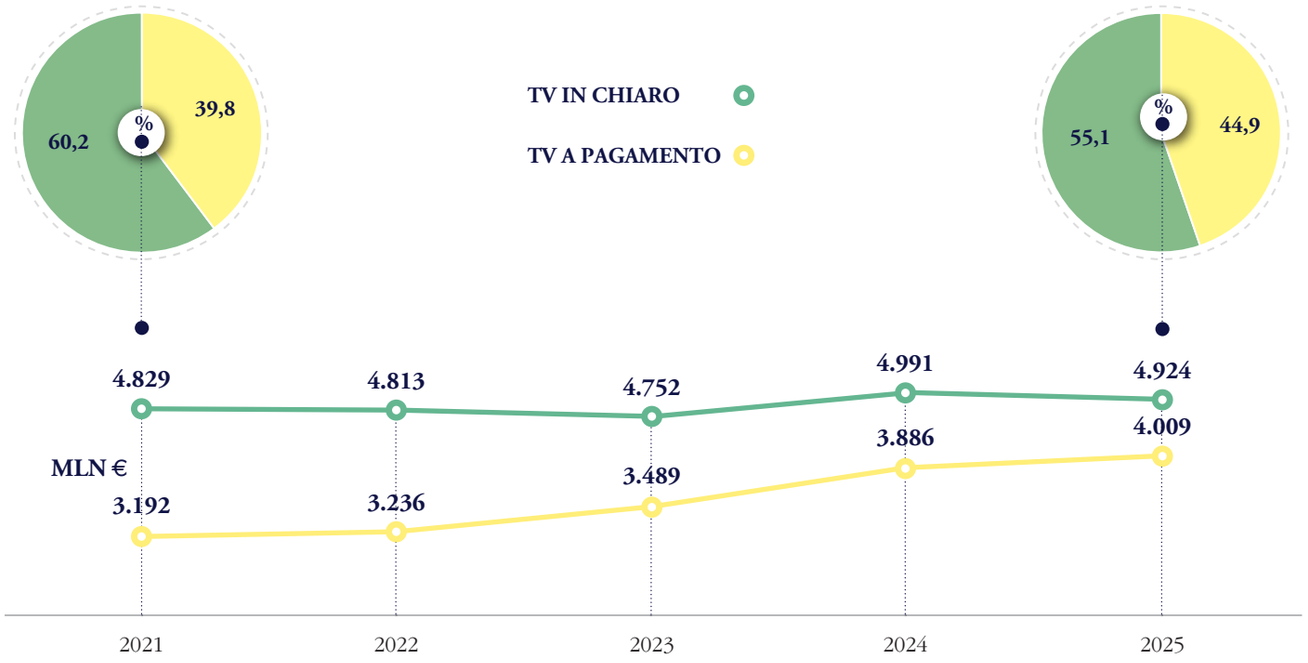
In particolare, Rai mantiene la prima posizione (con una quota del 26,6%), precedendo Comcast/Sky (22%) e Fininvest (18,5%), che opera nei servizi di media audiovisivi attraverso le società del gruppo MFE-Mediaset. Tra gli altri operatori si rafforza ulteriormente il peso delle piattaforme *online* - tra cui Netflix, DAZN, TIM, Amazon, The Walt Disney Company - la cui incidenza sale al 23,3% delle risorse economiche complessive, con un incremento di oltre 11 punti percentuali rispetto al 2021. Una dinamica favorita anche dall'attrattività dei contenuti *premium* (quali film, serie tv, eventi sportivi) che caratterizzano la loro offerta.

L'esame dei due ambiti di mercato, TV in chiaro e TV a pagamento (Grafico 2.1.4), mostra come il primo, pur registrando una riduzione dei ricavi dell'1,3%, mantenga, con 4,9 miliardi, la quota maggioritaria del settore (55,1%). Parallelamente, il segmento della televisione a pagamento presenta una dinamica espansiva (+3,1%), con 4 miliardi di ricavi.

2 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A2.5.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Grafico 2.1.4 - Ripartizione dei ricavi complessivi tra televisione in chiaro e televisione a pagamento (%, milioni di euro) anni 2021-2025

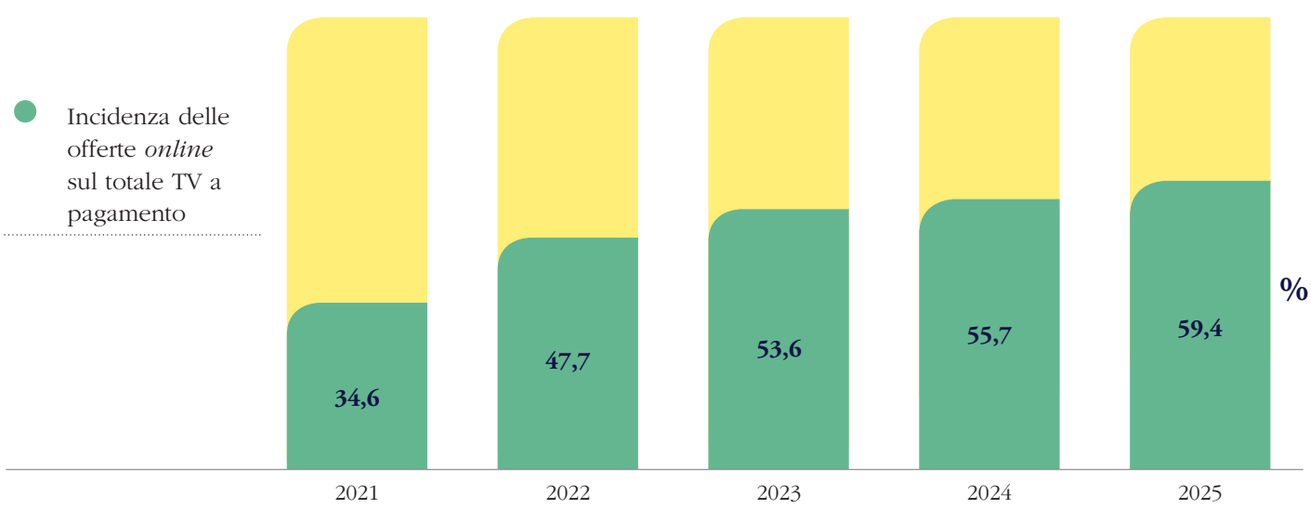


Nella **televisione a pagamento** si conferma la contrapposizione tra l'andamento negativo dei ricavi delle piattaforme tradizionali e quello positivo delle risorse riconducibili all'offerta di servizi di media audiovisivi *online*.

Più precisamente, i ricavi da vendita di offerte a pagamento (*pay tv* e *pay per view*) e pubblicità riconducibili alle piattaforme tradizionali diminuiscono del 5,5%.

Le risorse generate dalle offerte di contenuti audiovisivi *online*, comprensive degli abbonamenti (S-VOD - *Subscription Video on Demand*) e della vendita e noleggio di singoli contenuti (EST - *Electronic Selling Through* e T-VOD – *Transactional Video on Demand*), registrano invece una crescita del 10%, sfiorando i 2,4 miliardi e rappresentano il 59,4% del totale della tv a pagamento, quasi 25 punti percentuali in più rispetto al 2021 (Grafico 2.1.5).

Grafico 2.1.5 - Incidenza delle offerte *online* sui ricavi della tv a pagamento (%) - anni 2021-2025



Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

La crescita dei ricavi delle piattaforme *online* e la riduzione di quelli da abbonamenti ai servizi tradizionali si ripercuotono sull'assetto competitivo della tv a pagamento: prosegue la riduzione del livello di concentrazione, con l'indice HHI che, pur restando al di sopra dei 2.800 punti[3], si riduce di oltre 2.000 punti rispetto al 2021.

Sotto il profilo tecnologico, nel 2025 è proseguita la **transizione della piattaforma televisiva digitale terrestre verso lo standard DVB-T2**, con il consolidamento dei programmi trasmessi con codifica HEVC e il progressivo adeguamento delle infrastrutture di rete e degli apparati di ricezione. Nell'ambito di tale processo, gli operatori hanno continuato le attività di efficientamento della capacità trasmissiva, attraverso soluzioni di compressione avanzata e una più efficace configurazione del *multiplexing*. Contestualmente, si è riscontrato un **rafforzamento delle funzionalità ibride e interattive dei servizi audiovisivi**, anche tramite l'impiego dello standard HbbTV, favorendo una crescente integrazione tra diffusione televisiva e servizi *online*. Tali sviluppi concorrono al miglioramento della qualità dei servizi, all'ampliamento delle modalità di accesso ai contenuti e a un impiego più efficiente delle risorse frequenziali disponibili.

L'analisi degli indici di ascolto evidenzia, dopo la lieve ripresa dell'anno precedente, una **tendenza al ribasso, nel 2025, del numero complessivo di telespettatori**. Il *trend* negativo emerge sia dai dati di consumo della televisione tradizionale sulle piattaforme digitali terrestre e satellitare, sia dai valori di *total audience*[4], l'indicatore che misura, in forma integrata, la visione lineare e *on demand* sui dispositivi tradizionali (televisore) e digitali (TV connesse, *smartphone*, *computer* e t*ablet*) dei contenuti audiovisivi. Rispetto al 2024, la *total audience* segna una flessione del 2,8% nel giorno medio e del 2,6% nel *prime time*; allo stesso modo, nel solo settore della televisione tradizionale (piattaforme digitale terrestre e satellitare), gli ascolti nel giorno medio si riducono del 2,5% considerando il *prime time* (20:30-22:30) e del 2,8% considerando l'intero giorno.

In particolare, nel *prime time*, Mediaset sale al primo posto in termini di spettatori, pari, nel 2025, a quasi 7 milioni (37,6% di *share*), con un andamento in crescita rispetto al 2024 (+3%) che si riflette sullo *share* (+2%). Diversamente, per la Rai, seguita da 6,8 milioni di telespettatori, che rappresentano il 36,4% del totale del pubblico televisivo, si riscontra una dinamica decrescente rispetto al 2024 (-7% pari a -1,8% di *share*). Stabile al terzo posto WB/Discovery con 1,6 milioni di telespettatori in media (-7,9%), seguito da Comcast/Sky, i cui ascolti (1,4 milioni) mostrano una contrazione rispetto all'anno precedente (-3,9%). Infine, Cairo Communication/La 7, con 1,1 milioni di telespettatori nel giorno medio del 2025, registra un aumento di circa 2,6 mila telespettatori rispetto al 2024 (+0,2%).

Considerando gli spettatori nel giorno medio del 2025 riferiti all'intera giornata, si osserva al primo posto Mediaset, con 3 milioni di telespettatori, corrispondente ad una *share* del 37,5% e una dinamica in contrazione rispetto al 2024 (-1,1% di ascolti). Rai, con 2,9 milioni di spettatori al giorno, pari al 35,8%, presenta un'eguale riduzione rispetto all'anno precedente (-5,1%). Seguono Warner Bros Discovery (con 727 mila spettatori e 9,1% di *share*) e Comcast/Sky (seguito da oltre 608 mila spettatori pari al 7,6% di share), con una contrazione rispettivamente pari al -5,2% e al -3,3%. In controtendenza, con 437 mila telespettatori raggiunti e uno *share* del 4,6%, troviamo Cairo Communication/La7 che cresce del 4,6% rispetto al 2024.

Quanto ai servizi *online* di *video on demand* a pagamento, come si osserva dalle misurazioni di Comscore[5], **il numero medio mensile degli utenti unici di siti e delle piattaforme di VOD a pagamento si colloca al di sopra dei 15 milioni** (con picchi che si avvicinano ai 16 milioni) e **il tempo complessivo di navigazione (oltre 43 milioni di ore nel mese medio del 2025) cresce del 12%**[6].

Tra i programmi di informazione, anche nel 2025, il Tg1 rimane il telegiornale più seguito, con un ascolto medio di 4,2 milioni di spettatori per l'edizione delle ore 20 e 3,1 milioni per l'edi-

3 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A2.9.

4 La *total audience* è il nuovo standard adottato da Auditel, che esprime l'unione di due metodi di rilevazione: campionario per la tv tradizionale e censuario per il *digital*.

5 La rilevazione di Comscore considera esclusivamente il traffico *desktop* e mobile, non ricomprendendo le tv connesse.

6 Cfr. AGCOM, *Osservatorio sulle comunicazioni*, n. 1/2026.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

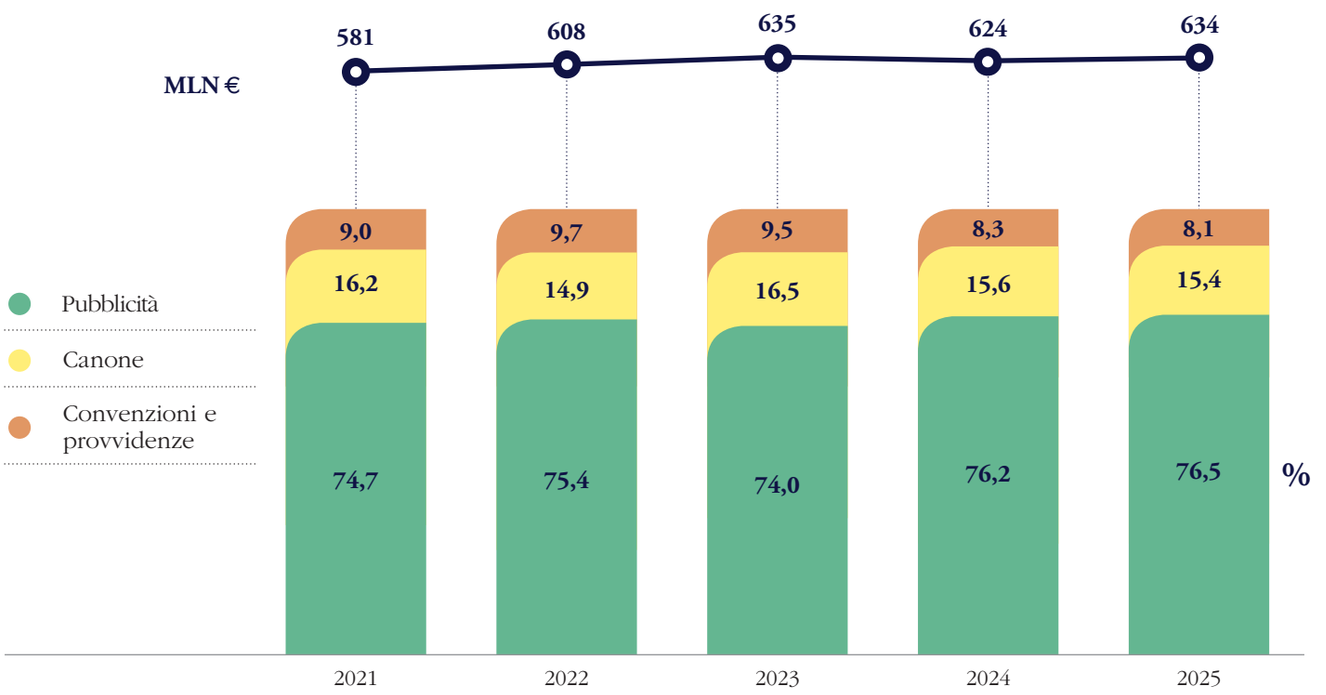
zione delle ore 13,30. Segue il Tg5, con una media di 3,4 milioni di telespettatori nell'edizione delle ore 20 e 2,6 milioni in quella delle ore 13. Resta particolarmente significativo il ruolo assunto, quale fonte di informazione locale, dalla TGR di Rai, con oltre 2 milioni di telespettatori sia nell'edizione delle ore 14 sia in quella delle ore 19,30[7].

La riduzione degli ascolti non incide, tuttavia, sulla rilevanza del mezzo all'interno del sistema dell'informazione sia per l'ampiezza del pubblico complessivamente raggiunto, sia per le risorse economiche mobilitate, come sopra rappresentato (Grafico 2.1.2): infatti, **la televisione conserva il primato tra i media per ammontare di ricavi realizzati.**

2.1.3 La radio. Bilanci, tecnologie e ascolti

Nel 2025, **i ricavi del settore radiofonico tornano a crescere**: dopo l'aumento registrato nel triennio 2021-2023 e la flessione osservata nel 2024 (principalmente riconducibile alla contrazione dei contributi pubblici), i ricavi raggiungono i 634 milioni (+1,6% rispetto all'anno precedente, cfr. Grafico 2.1.6).

Grafico 2.1.6 - Ricavi complessivi della radio per tipologia (%, milioni di euro) - anni 2021-2025



I ricavi da vendita di pubblicità radiofonica, fonte di finanziamento prevalente del settore, si attestano a 485 milioni di euro, con un incremento del 2,1% rispetto all'anno precedente.

La composizione delle entrate evidenzia una lieve crescita anche delle fonti di natura pubblica, trainata principalmente dal canone per il servizio pubblico radiofonico, pari a circa 97,6 milioni di euro, in aumento dello 0,5% su base annua.

La **concentrazione proprietaria nel settore resta contenuta**, con un indice HHI di poco superiore ai 1.000 punti.

In particolare, la *leadership* in termini di ricavi complessivi del settore continua a essere detenuta da Rai[8], con una quota del 22,5%, in lieve contrazione su base annua (-0,3 punti percentuali). Al secondo posto si colloca Fininvest (che opera anche nel settore radiofonico tramite Radio 105, Radio Monte Carlo, R101, Virgin Ra-

7 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A2.11.

8 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A2.14.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

dio, Radio Subasio, Radio Norba), le cui entrate, in crescita nel 2025 (+3,4%), si attestano al 16,1% del totale dei ricavi (+0,3 punti percentuali).

Segue GEDI, con ricavi in aumento del 4,6% e una quota dell'11,1% (+0,3 punti percentuali). In quarta posizione, il Gruppo RTL 102.5 registra una riduzione degli introiti (-4,8%) e della quota nell'anno, pari all'8,2% (-0,6 punti percentuali). Gli altri operatori presentano invece andamenti positivi: il Gruppo Radio Dimensione Suono, con un peso dell'8% (+0,1 punti percentuali), incrementa i ricavi del 3,1%; il Gruppo Il Sole 24 ORE e Radio Italia, che detengono rispettivamente il 3,5% e il 3,4% (entrambi in aumento di 0,1 punti percentuali), registrano variazioni delle risorse pari rispettivamente al 5,1% e al 4,3%.

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

Sotto il profilo tecnologico, **l'Autorità ha aggiornato il quadro regolamentare in materia di spettro radio a uso televisivo e radiofonico digitale** (delibere n. 22/25/CONS e n. 145/25/CONS) attraverso la ridestinazione al servizio DAB+ delle frequenze in banda VHF-III, originariamente pianificate per la rete televisiva nazionale n. 12, e la conseguente integrazione del PNAF-DAB con nuove reti locali.

Si rappresenta altresì che il Governo italiano, a seguito della segnalazione trasmessa dall'Autorità nel maggio 2025, ha notificato alla Commissione europea, quale regola tecnica, una modifica dell'art. 98-*vicies sexies* del Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. n. 259/2003), che estende ai veicoli di nuova generazione dotati di sistemi di *infotainment* connessi in banda larga, l'obbligo di predisposizione di apparati idonei per la ricezione dei servizi radiofonici in tecnica analogica (FM) e digitale terrestre (DAB+). Tale intervento, volto ad assicurare la continuità dell'accesso ai servizi radiofonici di interesse generale e a favorire la transizione digitale del comparto, è stato giudicato conforme al vigente quadro unionale.

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

Tabella 2.1.1 - Ascoltatori della radio nel giorno medio delle principali emittenti (valori in migliaia, %)

	2025		
	Ascoltatori nel giorno medio (in migliaia)	**% su totale degli ascoltatori**	**% sul totale della popolazione**
RTL 102.5	6.616	18,9	12,6
Radio Italia solo musica italiana	6.398	18,3	12,2
RDS 100% Grandi Successi	6.028	17,2	11,5
Radio Deejay	5.406	15,4	10,3
Radio 105	4.988	14,2	9,5
Radio Kiss Kiss	3.998	11,4	7,6
Rai Radio 1	3.109	8,9	5,9
Virgin Radio	3.037	8,7	5,8
Radio 24 Il sole 24 ore	2.615	7,5	5,0
Rai Radio 2	2.561	7,3	4,9
Totale ascoltatori della Radio	**35.053**	**100,0**	**66,9**
Totale popolazione	**52.359**		**100,0**

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Dalla ricerca emerge che, nel 2025, **la radio è stata ascoltata in media dal 66,9% degli italiani**[9], che nel giorno medio vi hanno dedicato 245 minuti.

Quanto ai luoghi di fruizione, si conferma la **tendenza ormai consolidata ad ascoltare le trasmissioni radiofoniche prevalentemente fuori casa** (56,6% degli ascolti in media) soprattutto durante i tragitti in automobile. La fruizione ibrida del mezzo, sia fuori che dentro la propria abitazione, rappresenta il 29,7% degli ascolti; mentre il restante 13,6% afferisce esclusivamente all'ascolto domestico.

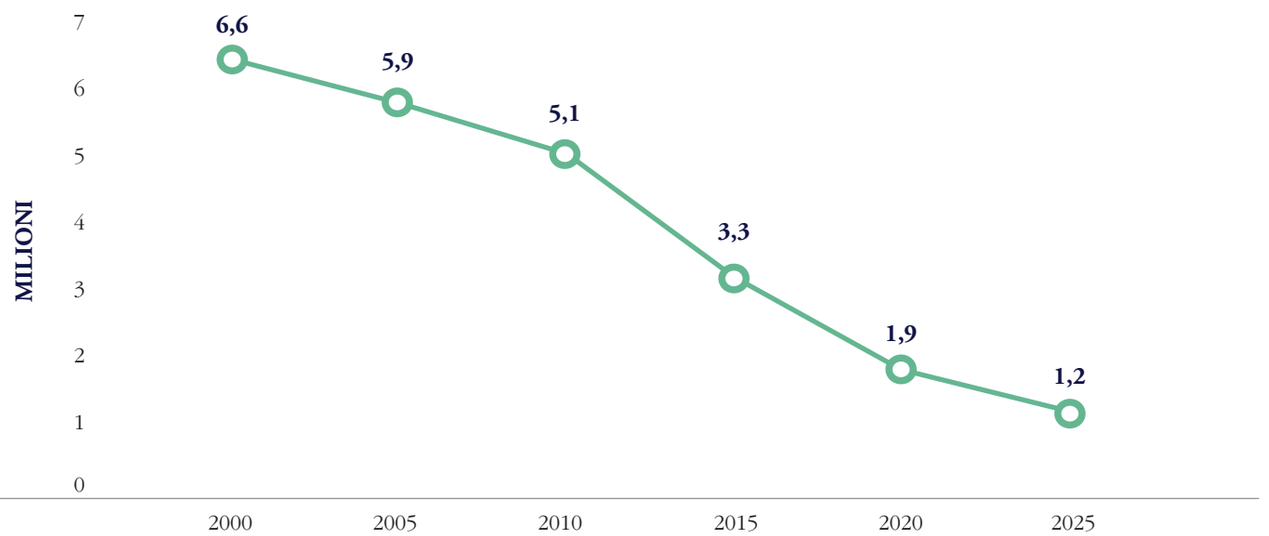
La distribuzione degli ascolti per tipologia di apparecchi conferma la persistente centralità degli strumenti tradizionali. L'autoradio si conferma il dispositivo prevalente, con un peso del 78,3% sul totale dei consumi, seguita dagli apparecchi fissi, cui è riconducibile il 29,8% dei consumi, e dai canali televisivi della radio, con un peso del 12,4%. Parallelamente, si consolida la diffusione delle modalità di ascolto più innovative, in particolare tramite *smartphone* e *smart speaker*/assistenti vocali che, pur mantenendo un'incidenza ancora contenuta sul totale (rispettivamente pari al 12,1% e al 5,7%), confermano l'evoluzione delle abitudini di consumo verso forme sempre più digitali e multipiattaforma.

2.1.4 I quotidiani

Nell'editoria quotidiana si conferma, anche nel 2025, una **crisi strutturale sia nel segmento cartaceo sia in quello digitale**.

La diffusione media giornaliera, pari a 1,2 milioni di copie cartacee distribuite a pagamento, registra nel 2025 un calo del 9,3% rispetto all'anno precedente.

Grafico 2.1.7 - Vendita media giornaliera di copie cartacee dei quotidiani (milioni) - anni 2000-2025



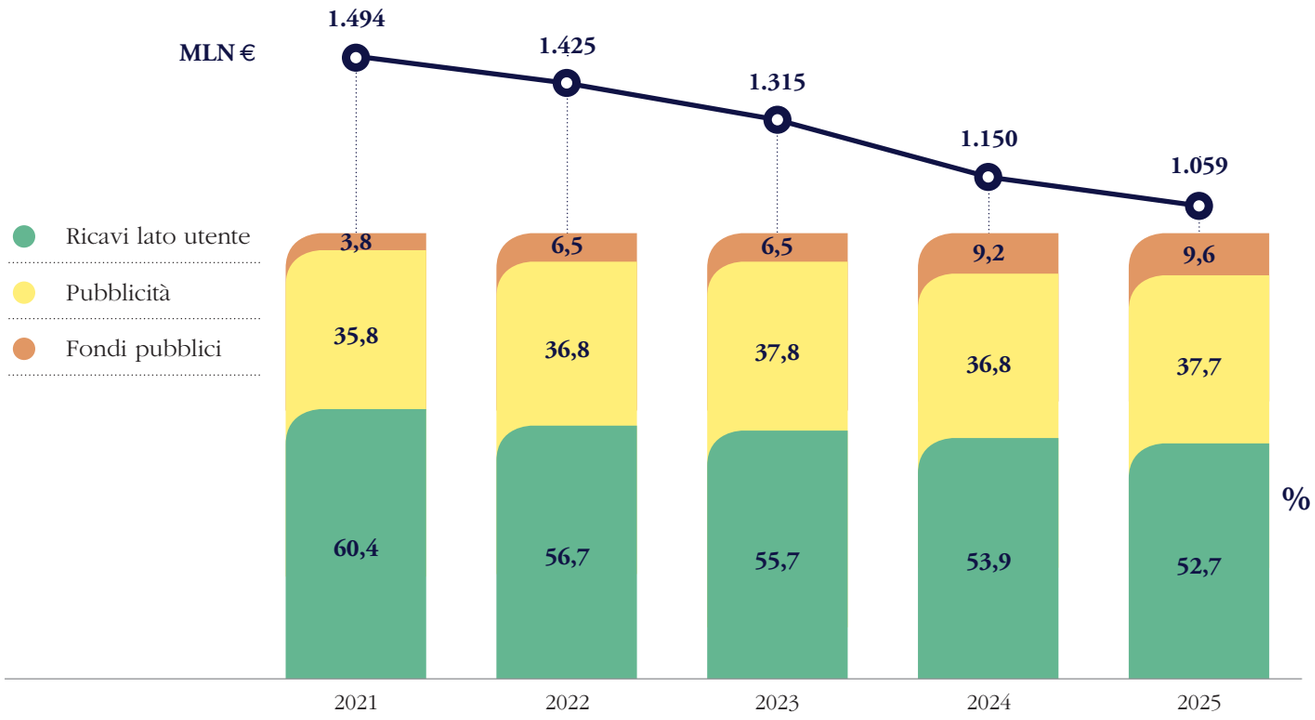
Sotto il profilo economico si evidenzia una **consistente flessione dei ricavi complessivi** (-7,9%). La riduzione interessa soprattutto le componenti di ricavo derivanti dalla vendita del prodotto editoriale, vale a dire i ricavi da copie cartacee e digitali (-8,7%), e quelli da prodotti collaterali (-23,6%). Anche i ricavi da pubblicità calano, seppur in misura meno accentuata (-5,7%), riflettendo il progressivo ridimensionamento della diffusione e della capacità di monetizzazione sul versante degli utenti. In tale contesto, le entrate di natura pubblica, seppur in

9 La quota è calcolata sulla collettività a cui si riferiscono i risultati dell'indagine condotta da Audiradio, costituita dagli individui presenti in Italia di almeno 14 anni, che nel 2025 ammonta a 52.358.608 di individui.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

diminuzione (-4,4% nel 2025), continuano a rappresentare un importante sostegno, con un'incidenza sul totale che tende a rafforzarsi nel tempo (Grafico 2.1.8).

Grafico 2.1.8 - Ricavi della stampa quotidiana per tipologia (%, milioni di euro) - anni 2021-2025



Circa 10,9 milioni di persone, pari al 20,7% della popolazione italiana dai 14 anni in su, leggono almeno una copia su carta e/o in digitale nel giorno medio. I quotidiani si caratterizzano per un pubblico la cui composizione si mantiene sostanzialmente stabile nel tempo, prevalentemente di sesso maschile (61,9%), con una quota significativa di lettori di età pari o superiore a 55 anni (49,9%) e con un livello di istruzione medio-alto (65,6% in possesso di diploma di scuola superiore o laurea), prevalentemente concentrato nelle aree del Nord e del Centro Italia. Fra i lettori di quotidiani, si confermano elevati i livelli di consumo, con il 61,5% delle letture effettuate con frequenza alta (da 4 a 7 giorni a settimana) e la prevalenza delle consultazioni riconducibili a copie stampate o digitali a pagamento (58%), in acquisto singolo (43,5%) o in abbonamento (14,9%)[10].

L'analisi dei limiti anticoncentrativi nella stampa quotidiana, condotta ai sensi dell'art. 3 della legge n. 67/1987, conferma, per il 2025, Cairo Communication S.p.A. (con le testate *Corriere della Sera* e *La Gazzetta dello Sport*) quale principale gruppo editoriale con una quota pari al 15,65% di tutte le copie stampate a livello nazionale utili per la distribuzione, un valore ampiamente al di sotto della soglia del 20% prevista dalla normativa vigente.

Il Gruppo GEDI si colloca al secondo posto con una quota delle tirature (riconducibile alle testate *La Repubblica*, *La Stampa* e *La Provincia Pavese*) pari al 10,68%[11].

Nel mese di marzo 2026 la proprietà del gruppo GEDI è stata interamente trasferita da Exor N.V. ad Antenna Media S.r.l., appartenente al gruppo greco Antenna Group. Nell'ambito delle trattative, sono state cedute al Gruppo SAE due delle testate del gruppo (*La Provincia Pavese* e *La Stampa*). Restano nel gruppo il quotidiano La Repubblica e le radio (Radio Deejay, Radio Capital, Radio M2O).

10 Audicom, Dati di scenario, Sistema Audipress, 2025/III.

11 La tiratura de *La provincia Pavese* è inclusa nella quota di GEDI fino alla data della cessione della testata al gruppo SAE. Inoltre, GEDI, nel marzo 2026, ha sottoscritto sempre con SAE un contratto preliminare per la cessione de *La Stampa*.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Anche a livello interregionale non si registrano superamenti delle soglie normative: le quote più elevate sono detenute da Cairo Communication nel Nord-Ovest (32,71%), da Monrif nel Nord-Est (18,18%), da Exor/GEDI nel Centro (25,39%) e da Caltagirone Editore nel Sud (22,23%), tutte significativamente inferiori al limite del 50%.

Per quanto concerne le quote di mercato, nel 2025, il gruppo Cairo Communication/RCS Mediagroup conserva la prima posizione con il 20,9% dei ricavi complessivi (-0,3 punti percentuali), seguito dal gruppo GEDI che si attesta al 17,8% delle entrate con una più rilevante contrazione (-1,7 punti percentuali). Andamenti di segno opposto si registrano per le quote dei restanti operatori, che risultano in crescita nonostante la riduzione in valore assoluto degli introiti.

Occorre tuttavia ricordare quanto segnalato al Governo dall'Autorità il 15 maggio 2024 in merito ai criteri di misurazione delle posizioni dominanti previsti dalla citata legge n. 67/1987, a oggi esclusivamente fondati sulle tirature delle copie cartacee dei quotidiani. Il quotidiano, in particolare nell'offerta dei principali gruppi editoriali, ha subito negli anni una sostanziale trasformazione rispetto alla concezione tradizionale su cui si fondano i parametri anticoncentrativi[12]. Per questo motivo l'Autorità ha ravvisato la necessità di armonizzare il quadro normativo a tutela del pluralismo informativo nel settore editoriale, così da coglierne l'evoluzione dal lato della domanda e dell'offerta e da considerare la nuova realtà dei quotidiani *online* registrati.

L'esigenza di procedere a una riforma della disciplina nazionale appare opportuna anche alla luce del nuovo **Regolamento europeo sulla libertà dei media (EMFA)**. La normativa europea è applicabile in tutti gli Stati membri dell'Unione già dall'8 agosto 2025 ed è volta a rafforzare il pluralismo informativo e l'indipendenza editoriale nel contesto della trasformazione digitale dello spazio mediatico. In tale quadro, una disciplina nazionale che imponga limiti *ex ante* fondati esclusivamente sulle tirature dei quotidiani cartacei rischia di risultare non proporzionata rispetto all'effettiva capacità di influenza degli operatori sul pluralismo informativo. Appare, inoltre, inadeguata a rappresentare le dinamiche cross-mediali e digitali e risulta incoerente con l'approccio delineato dagli artt. 21 e 22 del Regolamento che richiedono misure nazionali e valutazioni delle operazioni di concentrazione fondate su criteri oggettivi, proporzionati e non discriminatori.

A tutela degli editori, dei giornalisti e dell'intero settore della comunicazione è intervenuta la **Corte di giustizia dell'Unione europea nella causa C-797/23 | *Meta Platforms Ireland* (Equo compenso)**, con la sentenza pubblicata il 12 maggio 2026.

La Corte europea ha stabilito che la normativa italiana e il regolamento AGCOM di cui alla delibera n. 3/23/CONS sono compatibili con il diritto dell'Unione, a condizione che tale remunerazione costituisca il corrispettivo economico dell'autorizzazione all'utilizzo *online* delle loro pubblicazioni. Gli editori devono, inoltre, poter rifiutare tale autorizzazione ovvero concederla a titolo gratuito; correlativamente, non può essere richiesto alcun pagamento ai prestatori che non utilizzano tali pubblicazioni.

In particolare, **secondo la Corte, la normativa italiana è compatibile con il diritto dell'Unione** nella misura in cui non solo prevede che gli editori abbiano il diritto di ottenere un'equa remunerazione per l'utilizzo *online* delle loro pubblicazioni di carattere giornalistico, ma impone anche alle piattaforme, che utilizzano o intendono utilizzare tali pubblicazioni, l'obbligo di trattative con gli editori, di non limitare la visibilità dei contenuti di questi ultimi nei risultati di ricerca nel corso delle trattative e di mettere a disposizione degli editori e di un'autorità pubblica le informazioni necessarie per determinare l'importo di una equa remunerazione.

Tali obblighi, che rafforzano la tutela degli editori, e dell'intero settore della comunicazione, compresi i giornalisti, appaiono giustificati per i giudici europei poiché consentono di realizzare

12 Oltre all'inadeguatezza delle tirature cartacee come unica metrica in un mercato caratterizzato da elevata complessità e diversità di formati, l'Autorità ha segnalato il ricorso della legge n. 67/1987 a soglie rigide e la divergenza del suo impianto di accertamento rispetto al più generale sistema di tutela del pluralismo introdotto dal d.lgs. n. 208/2021 (TUSMA). Quest'ultimo, per l'individuazione di posizioni di significativo potere di mercato lesive del pluralismo, nel sistema integrato delle comunicazioni e nei mercati che lo compongono – compresa l'editoria quotidiana – prevede il ricorso ad un insieme di parametri (tra cui i prodotti e servizi editoriali e *online*) ben più ampio delle sole tirature di copie cartacee. La coesistenza di due regimi normativi distinti genera due rischi concreti: il possibile contrasto con gli orientamenti della Corte di giustizia europea, secondo la quale il superamento di soglie fissate *ex ante* non attesta automaticamente l'effettiva sussistenza di una minaccia al pluralismo e, in aggiunta, espone l'Autorità a potenziali conflitti interpretativi dovuti alla compresenza nell'ordinamento di criteri divergenti e applicabili alla medesima fattispecie.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

un giusto equilibrio tra la libertà d'impresa e il diritto di proprietà intellettuale, nonché di preservare il pluralismo dei media.

La Corte ha confermato anche il ruolo di AGCOM nel definire i criteri di riferimento da utilizzare per determinare l'equo compenso e quantificarne l'importo in caso di mancato accordo tra le parti, nonché a vigilare sul rispetto dell'obbligo di informazione gravante sui prestatori e imporre sanzioni in caso di inosservanza di tale obbligo.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

2.2

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

2.2.1 L'ambito nazionale ed europeo

Nel periodo di riferimento, le iniziative legislative e regolamentari dell'Unione europea hanno confermato una crescente attenzione sulla convergenza tra media tradizionali e digitali, in ragione della presenza di attori come le piattaforme di condivisione video e gli *influencer* e dei conseguenti impatti sulla tutela degli utenti, nonché della libertà e del pluralismo dell'informazione.

Il regolamento *European Media Freedom Act* (EMFA), quello **sulla trasparenza e sul *targeting* della pubblicità politica (TTPA)** e l'avvio della **revisione della direttiva sui servizi media (SMAV),** costituiscono traguardi significativi nel processo di adattamento del quadro normativo europeo alle innovazioni introdotte dalla digitalizzazione.

L'**EMFA** si configura come un cardine nella progressiva costruzione di un sistema europeo integrato di tutela del pluralismo e dell'indipendenza dei media, tradizionali e digitali, destinato a evolversi in coordinamento con le ulteriori iniziative dell'Unione nel campo della lotta alla disinformazione e della regolazione dei servizi digitali, con particolare riguardo alla tutela dei minori nell'ambiente *online*.

La piena applicabilità dell'EMFA ha segnato l'avvio di una fase di cooperazione tra la Commissione europea e gli Stati membri per l'adeguamento degli ordinamenti nazionali. Nella maggior parte degli Stati, le iniziative di attuazione si concentrano su specifici ambiti di intervento individuati dal regolamento, quali la trasparenza della proprietà dei media, la disciplina delle concentrazioni, il rafforzamento dei poteri delle autorità di regolamentazione, la misurazione delle *audience* e la trasparenza nell'allocazione delle risorse pubbliche destinate ai media.

Parallelamente, a livello europeo, sono stati adottati da parte della Commissione, atti di normazione secondaria per assicurare concreta attuazione di alcune disposizioni del nuovo quadro normativo sul pluralismo e l'indipendenza dei media. A seguito di una consultazione pubblica nell'estate del 2025, sono state adottate, nel febbraio 2026, le linee guida sull'articolo 18 EMFA. La norma affida alle piattaforme *online* di grandi dimensioni il compito di garantire maggiori tutele ai contenuti informativi dei media e prevede obblighi di trasparenza e procedure che impongono la notifica preventiva di dichiarazioni dei fornitori di media nonché la possibilità di contraddittorio con le piattaforme prima della rimozione o moderazione di contenuti giornalistici. Le linee guida recano norme di dettaglio circa l'applicazione del nuovo regime di integrità dei media sulle piattaforme *online* e forniscono indicazioni operative sia alle piattaforme, per la gestione delle dichiarazioni dei fornitori di media, sia a questi ultimi, quanto alle informazioni da fornire. Esse prevedono, altresì, il coinvolgimento delle autorità nazionali di regolamentazione e della società civile, inclusi i *fact-checker*.

Il 10 ottobre 2025 è entrato in vigore il **regolamento (UE) 2024/900 sulla trasparenza e il *targeting* della pubblicità politica (TTPA)**, che introduce uno specifico presidio a tutela dell'integrità dei processi democratici ed elettorali, e si è aperta la fase di attuazione nazionale delle disposizioni non direttamente applicabili. Tra queste, in particolare, l'articolo 22 sulla designazione delle autorità competenti e i punti di contatto nazionali, sulla scorta delle norme TTPA che chiedono di garantire equilibrio tra le competenze delle autorità di media e i Coordinatori dei servizi digitali (DSC) nazionali. A tal fine, l'Autorità ha partecipato al tavolo di coordinamento istituito presso il ministero degli Affari esteri e della cooperazione internazionale e, in ambito europeo, alle attività del *Network of National Contact Points* e del *Working Group on Political Campaigning* in the *framework* of the *European Cooperation Network on Elections* (ECNE) istituiti dalla Commissione europea.

Particolarmente significativa è l'iniziativa denominata ***European Democracy Shield*,** attraverso la quale la Commissione disegna un nuovo quadro strategico che raccoglie e coordi-

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

na misure, strumenti e processi europei nei settori dei media, della regolamentazione digitale, dell'intelligenza artificiale e della cybersicurezza per proteggere e promuovere la democrazia nell'UE, con particolare riguardo alle minacce all'integrità del sistema informativo e dei processi elettorali. La strategia si sviluppa lungo tre direttrici principali: la tutela dell'integrità dello spazio informativo; il rafforzamento delle istituzioni, delle elezioni libere e corrette e dei media indipendenti; il potenziamento della resilienza della società e della partecipazione dei cittadini.

Tra le riforme legislative identificate come prioritarie dal *Democracy Shield*, figura la **revisione della direttiva SMAV** - che continua a rappresentare il principale strumento di coordinamento tra le legislazioni nazionali in materia di servizi di media audiovisivi, sia lineari (televisione tradizionale) sia non lineari (servizi *on demand*), e piattaforme digitali - con particolare riguardo ai temi della *prominence*, degli *influencer* e dell'*advertising*. Nel novembre 2025, la Commissione ha pubblicato un primo invito a esprimere una valutazione sulla direttiva, per verificare le effettive esigenze di aggiornamento dell'attuale plesso normativo alla luce dell'evoluzione del settore e, in particolare, delle mutate preferenze degli spettatori e della progressiva affermazione delle piattaforme *online* quali punto di accesso ai contenuti mediatici e informativi. Tra le finalità annunciate si individuano anche una più stringente parità di condizioni tra attori digitali tradizionali e nuovi *player* nel mercato della pubblicità *online*, nonché protezioni adeguate degli spettatori, in particolare quelli più giovani, nell'accesso e fruizione di contenuti audiovisivi *online*.

A livello nazionale, il quadro normativo in materia di servizi di media audiovisivi è stato caratterizzato dalla progressiva implementazione del quadro legislativo europeo e nazionale. In particolare, il **Testo unico dei servizi di media audiovisivi (TUSMA)**, introdotto dal decreto legislativo n. 208/2021 e successivamente modificato dal decreto legislativo n. 50/2024, ha visto la piena applicazione proprio a partire dal 2025. Tale processo ha favorito un graduale adattamento della normativa alle evoluzioni del contesto digitale, in costante dialogo con le direttive e le sollecitazioni provenienti dall'ordinamento europeo. Con l'entrata a regime del TUSMA nella sua versione più aggiornata, viene superata la tradizionale distinzione tra servizi lineari e non lineari, assicurando una disciplina più omogenea agli operatori televisivi tradizionali, alle piattaforme digitali e ai servizi di video e audio *on demand*, in linea con i processi di convergenza tra media audiovisivi e servizi *online* che richiedono un approccio regolatorio integrato e coerente.

L'Autorità ha confermato un ruolo di primo piano nel dibattito istituzionale europeo, partecipando attivamente alla *governance* e a tutti i filoni di attività del Comitato europeo per i servizi media (EBMS, nell'acronimo inglese, o anche *Media Board*), istituito dall'EMFA e incaricato di potenziare i meccanismi di cooperazione tra autorità nazionali e tra esse e la Commissione europea. I nuovi compiti previsti dall'EMFA si aggiungono alle funzioni istituzionali già consolidate attraverso la precedente esperienza di ERGA per l'attuazione armonizzata della direttiva SMAV. In tale contesto, nel periodo di riferimento**, il Presidente Lasorella ha assicurato il proprio impegno come membro dello *Steering Group* e come presidente del gruppo di lavoro dedicato al monitoraggio e alla piena attuazione dell'EMFA** negli Stati membri.

In coerenza con la Strategia pluriennale, il Programma di lavoro 2025 ha definito le principali linee di intervento e istituito sei gruppi di lavoro tematici. Le linee di lavoro più rilevanti dell'anno includono:

a) le attività preparatorie in vista dell'entrata in vigore delle disposizioni chiave dell'EMFA, attraverso l'adozione, prima dell'8 agosto 2025, di guide operative interne per l'esercizio di funzioni in materia di misure nazionali (art. 21) e concentrazioni nel mercato dei media (artt. 22 e 23);
b) il dialogo strutturato sul regime di esenzione dei media dalla moderazione dei contenuti;
c) lo scambio di buone pratiche per l'istituzione di database nazionali sulla proprietà dei media;
d) gli approfondimenti e i *workshop* in materia di misurazione delle *audience*.

Parallelamente, il Media Board si è dedicato all'attuazione e alla revisione della direttiva SMAV, approfondendo temi quali la promozione delle opere europee, la protezione dei minori, la regolazione degli *influencer* e, più in generale, l'evoluzione del quadro normativo audiovisivo, attraverso il confronto tra autorità nazionali e *stakeholder* e l'elaborazione di raccomandazioni comuni.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Il Comitato ha inoltre partecipato alle consultazioni pubbliche europee su alcuni temi chiave, contribuendo in tal modo all'adozione di nuovi strumenti normativi quali le linee guida in materia di protezione dei minori sulle piattaforme *online* ai sensi dell'articolo 28 del *Digital Services Act*, la proposta legislativa al *Digital Fairness Act*, la strategia *European Democracy Shield*, oltre ai già citati orientamenti ai sensi dell'articolo 18 dell'EMFA.

L'Autorità ha contribuito alla valutazione *ex post* della direttiva sui media audiovisivi nell'ambito del documento del *Media Board* approvato nella Plenaria di dicembre 2025. Il documento rappresenta un contributo alla valutazione della Commissione ed evidenzia che il principio del Paese d'origine, pur rimanendo un pilastro del mercato interno, presenta criticità nei casi di servizi stabiliti in uno Stato membro ma diretti prevalentemente verso altri Stati. Ciò si riflette soprattutto in alcuni ambiti fondamentali per la regolazione dei contenuti e dei servizi di media *online*, come la protezione dei minori e dei consumatori. Se, da un lato, la complementarità tra disciplina orizzontale del *Digital Services Act* e discipline settoriali dei media evidenzia il ruolo fondamentale di queste ultime quali presidio di prossimità nella tutela degli utenti, dall'altro, l'efficacia delle misure nazionali appare compromessa in un contesto di mercato connotato dal crescente peso della fornitura di servizi transfrontalieri e la distinzione tra operatori audiovisivi e piattaforme *online* appare sempre meno netta, con conseguenti problemi di definizione del *level playing field*.

Sulla scorta di tale valutazione, il 10 febbraio 2026 è stata pubblicata la **consultazione europea che avvia formalmente il processo di revisione della direttiva SMAV**, al quale l'Autorità ha partecipato con un proprio contributo tecnico, oltre alla posizione espressa nell'ambito del *Media Board*. Un aspetto particolarmente innovativo emerso nella consultazione del 2026 riguarda l'estensione del perimetro regolatorio: si discute, infatti, della possibile inclusione di nuove categorie di soggetti, come gli *influencer*, di contenuti generati tramite intelligenza artificiale, nonché del rafforzamento delle norme in materia di tutela dei minori e trasparenza pubblicitaria.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

2.3

Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi

2.3.1 La tutela del pluralismo e della concorrenza

L'analisi economica del Sistema integrato delle comunicazioni (SIC), con particolare riferimento alla distribuzione delle quote tra gli operatori, rappresenta uno strumento essenziale per valutare sia l'assetto concorrenziale del settore sia i possibili effetti sul pluralismo informativo. Tale attività si inserisce nel quadro normativo del TUSMA, che pone tra i propri obiettivi fondamentali la promozione della concorrenza nei mercati dei media e della pubblicità e la tutela del pluralismo, attraverso il divieto di posizioni di significativo potere di mercato e l'obbligo di trasparenza degli assetti proprietari.

In questo contesto, l'articolo 51 del TUSMA disciplina in modo organico il sistema di vigilanza, stabilendo che nel SIC e nei mercati che lo compongono non possano costituirsi posizioni dominanti lesive del pluralismo. La norma individua, inoltre, i principali strumenti di intervento: da un lato, gli obblighi informativi e di *compliance* a carico degli operatori; dall'altro, il ruolo dell'Autorità, cui spettano poteri di controllo, accertamento e, ove necessario, di intervento correttivo o interdittivo. Sulla base delle linee guida adottate, il Consiglio verifica l'eventuale esistenza di posizioni lesive e, qualora accertate, ne dispone la rimozione. Nel periodo di riferimento l'Autorità ha avviato sei istruttorie preliminari, tutte conclusesi con archiviazione.

Il Titolo VI del TUSMA non si limita ad attribuire all'Autorità il compito di valorizzare annualmente il SIC nel suo complesso (art.51, comma 1), ma le impone di analizzare, con cadenza almeno annuale, anche i singoli mercati (art. 51, comma 2) che lo compongono, evidenziando, per trasparenza e conoscibilità del mercato, il superamento degli indici sintomatici "*di una posizione di significativo potere di mercato potenzialmente lesiva del pluralismo*", ai sensi dell'art. 51, comma 3.

Con delibera n. 97/24/CONS**, l'Autorità ha avviato il procedimento inerente all'individuazione dei singoli mercati che compongono il SIC**, con il quale ha sottoposto a consultazione pubblica *a*) l'ambito soggettivo delle attività economiche di cui all'art. 3, comma 1, lett. *z*), del TUSMA e *b*) l'ambito oggettivo dei ricavi da computare nei singoli mercati, come precisati dal legislatore nell'art. 51, comma 2[13].

In particolare, gli esiti della consultazione, approvati con delibera n. 251/25/CONS, del 28 ottobre 2025, hanno portato all'individuazione di 14 mercati, quali:

a) il mercato della stampa quotidiana nazionale, di dimensione nazionale;
b) i mercati della stampa quotidiana locale, di dimensione interregionale;
c) il mercato della stampa periodica nazionale, di dimensione nazionale;
d) il mercato delle agenzie di stampa a carattere nazionale, di dimensione nazionale;
e) il mercato della radio e dei servizi di media radiofonici, lineari e non lineari, di dimensione nazionale;
f) il mercato dei servizi di media audiovisivi, lineari e non lineari, in chiaro, di dimensione nazionale;
g) il mercato dei servizi di media audiovisivi, lineari e non lineari, a pagamento, di dimensione nazionale;
h) i mercati dei servizi di media audiovisivi locali, di dimensione locale;

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

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

i) il mercato della raccolta pubblicitaria cinematografica, di dimensione nazionale;
l) il mercato della raccolta pubblicitaria esterna, di dimensione nazionale.

L'Autorità procederà altresì a valorizzare annualmente il mercato

m) delle *video sharing platform*;
n) dei motori di ricerca *online*;
o) dei *social network*;
p) dei servizi di intermediazione pubblicitaria *online* (*ad tech*).

Ciò in ossequio alle disposizioni recentemente introdotte dall'EMFA con il quale il legislatore europeo oltre a definire i "servizi di media" in modo indipendente dalla piattaforma distributiva e delle fonti di ricavo, ha richiesto agli Stati membri di istituire un sistema di notifica delle operazioni di concentrazione che renda edotti i fornitori di servizi di media e i fornitori di piattaforme *online* che offrono accesso ai contenuti mediatici circa gli obblighi di *compliance* nell'ambito nazionale.

Quanto all'analisi del Sistema integrato delle comunicazioni nel suo complesso, l'Autorità, con la delibera n. 316/25/CONS, ne ha concluso la **valorizzazione per l'anno 2023**.

Dall'analisi svolta, è emerso che il **SIC presenta un valore complessivo pari a 20,4 miliardi di euro**, lo 0,95% del PIL, registrando un incremento del 5,3% rispetto alla valorizzazione precedente (Tabella 2.3.1). Tra le diverse aree di attività che compongono il SIC, quella riferibile ai servizi di media audiovisivi, radiofonici e di piattaforma di condivisione di video a pagamento mantiene il primato con il 43,6% del totale, nonostante la flessione rispetto all'anno precedente (-1,2 punti percentuali). Segue, con una rilevanza sempre maggiore, l'area economica dell'editoria elettronica e della pubblicità *online* che, nel 2023, è di circa il 36% del totale, con un incremento superiore a 2 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Il comparto editoriale costituito da quotidiani, periodici e agenzie di stampa conferma la terza posizione con il 14,4%, in riduzione rispetto al 2022. Infine, i ricavi della pubblicità esterna e del settore cinematografico incidono rispettivamente per il 3,5% e il 2,6%.

Tabella 2.3.1 - Ripartizione dei ricavi del SIC per aree di attività

Aree di attività	Milioni di euro		Incidenza sul totale	
	2022	2023	2022	2023
Servizi di media audiovisivi, radiofonici e di piattaforma di condivisione di video a pagamento	8.668	8.886	44,8%	43,6%
Editoria elettronica e pubblicità *online*	6.527	7.329	33,7%	35,9%
Editoria quotidiana, periodica e agenzie di stampa	3.127	2.935	16,2%	14,4%
Pubblicità esterna	657	715	3,4%	3,5%
Cinema	381	523	2,0%	2,6%
Totale SIC	**19.360**	**20.388**	**100,0%**	**100%**

Per quanto riguarda la distribuzione delle quote tra i principali soggetti, nel 2023, **nessun operatore ha realizzato ricavi eccedenti la soglia del 20% del SIC**, individuata dall'art. 51, comma 3, lett. *a)* del TUSMA, quale indice sintomatico di una posizione dominante potenzialmente lesiva del pluralismo. Al contempo, le quote dei primi due operatori si sono attestate su valori superiori al 10% dell'aggregato e quelle del terzo, quarto e quinto hanno superato l'8% (Tabella 2.3.2). Tali valori risultano superiori alle soglie individuate rispettivamente alle lettere *b)* e *c)* del comma 3 dell'art. 51 del TUSMA, quali indici sintomatici di una posizione di significativo potere di mercato potenzialmente lesiva del pluralismo. Tuttavia, il superamento di tali limiti non è sufficiente a configurare una posizione dominante: è indispensabile, infatti, il contestuale superamento anche delle ulteriori soglie relative alla percentuale dei ricavi complessivi nei mercati della fornitura al dettaglio di servizi di comunicazioni elettroniche e alla percentuale dei ricavi in uno o più mercati che compongono il SIC, nonché, nel caso della lettera *c)*, al possesso di partecipazioni in imprese editrici di giornali quotidiani non diffusi esclusivamente in modalità elettronica.

I primi dodici gruppi operanti nelle aree economiche che compongono il SIC - Rai Radiotelevisione Italiana; Alphabet/Google; Finin-

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

vest (MFE-Mediaset, Mondadori, Mediamond); Comcast Corporation/Sky Italian Holdings; Meta/Facebook; Amazon; Netflix; Cairo Communication; DAZN; GEDI Gruppo Editoriale; Warner Bros. Discovery, Telecom Italia) - rappresentano congiuntamente, con 14,1 miliardi di euro, il 69,3% del SIC, mentre il restante 30,7% dei ricavi totali si distribuisce fra una platea piuttosto ampia di soggetti, tutti con quote inferiori all'1%.

In particolare, Rai mantiene la prima posizione, con una quota del 12,3%, in calo di 0,7 punti percentuali rispetto al 2022; Alphabet/Google conferma il secondo posto con l'11,8% delle risorse complessive (+0,4 punti percentuali), riducendo il divario con il primo operatore. Seguono il gruppo Fininvest e Comcast/Sky, con quote rispettivamente del 9,4% (-0,4 punti percentuali) e del 9,2% (-0,7 punti percentuali). Tra gli altri soggetti, si conferma la rilevanza delle piattaforme *online* che vedono crescere il proprio peso sul totale delle risorse, con Meta/Facebook che occupa la quinta posizione e detiene una quota superiore all'8%, Amazon, Netflix e DAZN che si collocano al sesto, settimo e nono posto, con un'incidenza dei propri ricavi pari, rispettivamente, al 4,5%, 3,3% e 2,4%.

Tabella 2.3.2 - La tutela del pluralismo e della concorrenza - Principali soggetti operanti nel SIC

	Incidenza in % sul totale SIC 2023	Variazione p.p. 2022-2023
Rai	12,3%	-0,7
Alphabet/Google	11,8%	0,4
Fininvest	9,4%	-0,4
Comcast/Sky	9,2%	-0,7
Meta/Facebook	8,6%	1,0
Amazon	4,5%	0,8
Netflix	3,3%	0,1
Cairo Communication	3,2%	-0,3
DAZN	2,4%	0,5
GEDI Gruppo Editoriale	2,3%	-0,4
Warner Bros. Discovery	1,2%	-0,03
Telecom Italia	1,1%	0,1
Altri	30,7%	-0,3
Totale	**100,0%**	

Per quanto concerne le attività di vigilanza sul rispetto degli specifici limiti di concentrazione, previsti nel settore dell'editoria quotidiana, l'Autorità, sulla base delle dichiarazioni fornite dalle imprese editrici di quotidiani attive in Italia nel 2025, ha censito 98 testate per un valore complessivo di 679.781.591 copie stampate e utili per la distribuzione, un valore in diminuzione dell'8,36% rispetto al 2024.

Anche nel 2025, **nessun editore ha superato la soglia stabilita dalla legge 25 febbraio 1987, n. 67, pari al 20% della tiratura complessiva dei giornali quotidiani in Italia**. I dati relativi alle tirature dei giornali quotidiani sono pubblicati sul sito dell'Autorità.

Con riferimento alla disciplina dei titoli abilitativi (l'elenco dei fornitori di servizi media autorizzati dall'AGCOM, aggiornato con cadenza trimestrale, è consultabile sul sito istituzionale), **il numero dei fornitori di servizi via satellite si può considerare sostanzialmente stabile** con dodici rinnovi e quattro nuovi titoli autorizzati nel periodo di riferimento, a fronte di nove autorizzazioni decadute o oggetto di rinuncia nello stesso periodo. Diverso è il quadro dei servizi offerti su altri mezzi di comunicazione elettronica: nel secondo anno di applicazione del Regolamento - che subordina il riconoscimento della qualifica di fornitori di servizi media audiovisivi e radiofonici (FSMA-R) all'esistenza di una struttura aziendale o all'intenzione di contribuire effettivamente al pluralismo informativo mediante la diffusione di notiziari -, si registrano **25 nuovi fornitori di servizi lineari e quattro di servizi a richiesta**. Tali soggetti si aggiungono ai fornitori che diffondono su frequenze terrestri, ai quali è già consentita la ritrasmissione su altri mezzi senza la previa acquisizione del titolo abilitativo di competenza dell'Autorità.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Infine, dopo una consultazione pubblica, l'Autorità ha adottato (delibera n. 250/25/CONS) le **nuove linee guida in materia di *prominence* dei servizi di media audiovisivi e radiofonici di interesse generale** per garantire una posizione di rilievo a tali servizi, ferma restando la possibilità per l'utente di personalizzare le modalità di visualizzazione, come disposto dal Regolamento europeo sulla libertà dei media.

Le nuove linee guida rendono più stringenti i criteri di qualificazione di un servizio come "di interesse generale" e limitano il campo di applicazione ai soli dispositivi destinati alla fruizione dei servizi di media, quali *smart tv*, *decoder*, *dongle* e *box set*, i sistemi di *in-car infotainment*, le radio domestiche e le radio portatili, escludendo, pertanto, dal perimetro regolamentare dispositivi quali *smartphone*, *computer*, *tablet*, *smart speaker* e *console* di gioco. Inoltre, la nuova regolamentazione prevede una riduzione del numero di applicazioni dei servizi di interesse generale, includibili in una striscia (c.d. *rail*) nelle *home page* dei dispositivi televisivi, e introduce previsioni *ad hoc* per la *prominence* dei servizi radiofonici sui dispositivi installati nei veicoli e sulle radio domestiche e portatili. Da ultimo, le nuove linee guida attribuiscono a soggetti terzi, definiti "aggregatori", la responsabilità delle attività di realizzazione, gestione e aggiornamento delle applicazioni che aggregano i servizi di interesse generale. Tali soggetti, da individuarsi tramite accordo dei fornitori di servizi di media nell'ambito di una trattativa commerciale, fungono pertanto da intermediari tra fornitori dei servizi di media, da un lato, e i produttori di dispositivi e i gestori delle interfacce utente, dall'altro.

Per poter implementare e adattare le linee guida alle innovazioni tecnologiche e agli sviluppi di mercato, l'Autorità ha previsto la **prosecuzione dei lavori del tavolo tecnico permanente** istituito per poter rivedere la disciplina regolamentare trascorsi tre anni dalla sua pubblicazione.

2.3.2 La verifica degli obblighi della concessionaria del servizio pubblico

Nel panorama informativo attuale, caratterizzato anche dalla proliferazione di fonti di differente qualità, dalla diffusione virale di notizie false o ingannevoli, nonché da fenomeni di polarizzazione che i sistemi algoritmici tendono a valorizzare e amplificare, il servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale è chiamato a svolgere un'essenziale funzione di presidio della qualità dell'informazione e di contrasto alla disinformazione. Tale funzione assume una dimensione strategica, sia con riferimento alla generalità dell'offerta di contenuti informativi, sia in ordine alla specifica necessità di promuovere lo sviluppo delle competenze critiche indispensabili per l'esercizio della cittadinanza democratica.

In tale contesto, l'Autorità, in quanto organismo indipendente preposto alla vigilanza sul corretto svolgimento del servizio pubblico, considera prioritario il completamento della trasformazione di RAI in *digital media company,* come previsto dall'art. 3 del Contratto di servizio 2023-2028 (*rectius*, 2024-2029). È altresì necessario che il servizio pubblico, tanto più nel contesto descritto, ispiri costantemente e sistematicamente la propria offerta informativa ai principi di equilibrio, correttezza, completezza e imparzialità. In tale prospettiva e avuto riguardo all'affidabilità, alla trasparenza, alla qualità dei servizi offerti, nonché al rispetto degli utenti, quali tratti distintivi del servizio pubblico, l'Autorità ha, da ultimo, assunto i provvedimenti di cui alle delibere nn. 293/25/CONS e 19/26/CONS, rispettivamente in materia di qualità dell'informazione e di affidabilità del servizio pubblico.

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

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

Nell'anno 2025, è stata oggetto di monitoraggio l'informazione televisiva (telegiornali e programmi di approfondimento informativo) delle seguenti emittenti: Rai 1, Rai 2, Rai 3, Rai News, Rete 4, Canale 5, Italia 1, TgCom24, La7, La7d, La7 Cinema (che, dal 1° ottobre 2025, ha preso il posto di La7d), TV8, Cielo, Sky Tg24, Nove. In particolare, sono state monitorate 36.820 edizioni di telegiornali, con circa 16.052 ore di trasmesso (Tabella 2.3.3). Nelle diverse edizioni dei telegiornali sono state rilevate circa 522 ore di tempo di parola e 920 ore di tempo di notizia dei soggetti politici e istituzionali.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Tabella 2.3.3 - TG: numero edizioni e ore monitorate (2025)

TELEGIORNALI	Edizioni	Durata
TG RAI	12.662	5074:05:20
TG MEDIASET	16.444	7315:06:39
TG La7	1.964	678:53:51
TG SKY	4.684	2956:53:41
TG NOVE	1.066	27:09:18
Totale TG	**36.820**	**16052:08:49**

Tabella 2.3.4 - Programmi televisivi: ore monitorate di programmazione (2025)

Emittenti	Ore
RAI	5003:10:57
MEDIASET	3655:51:28
CAIRO	3800:16:39
SKY ITALIAN HOLDINGS	3029:00:58
NOVE	243:58:46
Totale	**15732:18:48**

Sono state inoltre monitorate circa 15.732 ore di programmi televisivi in onda nell'intera giornata (Tabella 2.3.4) e rilevate circa 3.600 ore di tempo in voce dei soggetti politici, istituzionali e sociali, di cui circa 1.458 ore di tempo di parola dei soggetti politici.

Nell'ambito della programmazione radiofonica, sono stati rilevati i radiogiornali e i programmi trasmessi da Radio 1, Radio 2, Radio 3, Radio 24, Radio 105, Virgin Radio, Radio 101, Radio Monte Carlo, M2O, Radio Deejay, Radio Capital, Radio Kiss Kiss, RTL 102.5, RDS, Radio Italia.

Tabella 2.3.5 - GR: numero edizioni e ore monitorate (2025)

RADIOGIORNALI	Edizioni	Durata
GR RAI	9.651	1424:50:47
GR MEDIASET	10.736	347:44:36
GR ELEMEDIA	7.082	295:15:54
GR RADIO 24	5.841	856:22:44
GR RTL 102.5	4.099	213:31:54
GR RDS	3.346	110:14:48
GR RADIO ITALIA	1.600	59:40:06
GR RADIO KISS KISS	1.656	79:37:00
Totale GR	**44.011**	**3387:17:49**

Tabella 2.3.6 - Programmi radiofonici: ore monitorate di programmazione (2025)

Emittenti	Ore
RAI	980:29:22
MEDIASET	0:14:11
ELEMEDIA	83:23:18
RADIO 24	629:35:04
RTL 102.5	46:21:20
RDS	19:25:39
RADIO ITALIA	0:51:53
RADIO KISS KISS	66:56:08
Totale	**1827:16:55**

Sono state monitorate 44.011 edizioni di notiziari, con circa 3.387 ore di trasmesso (Tabella 2.3.5), e 1.827 ore di programmi (Tabella 2.3.6). Sono state rilevate, inoltre, nei radiogiornali circa 90 ore di tempo di parola e 299 ore di tempo di notizia mentre nei programmi circa 355 ore di tempo di parola dei soggetti politici e istituzionali.

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

A esito di consultazione pubblica, con la delibera n. 70/25/CONS, **l'Autorità ha provveduto ad adeguare il testo del Regolamento in materia di programmazione e investimento in opere europee** (di cui alla delibera n. 424/22/CONS, c.d. Regolamento quote) alle modifiche apportate al TUSMA dal decreto legislativo n. 50/2024. Tale decreto, nel modificare gli articoli da 52 a 58 del Testo unico, ha previsto una generale semplificazione del sistema delle quote e sotto-quote da riservare a opere europee e di produttori indipendenti aggiornando, nel contempo, alcune percentuali delle quote di programmazione e investimento, al cui rispetto sono chiamati i fornitori di servizi di media audiovisivi. Esso ha altresì apportato modifiche agli articoli 54, comma 1, e 55, comma 2, lett. *b)*, del Testo unico, che incaricano espressamente l'Autorità di individuare, con proprio regolamento, le voci di costo eleggibili ai fini dell'adempimento degli obblighi di investimento in opere europee e di produttori indipendenti.

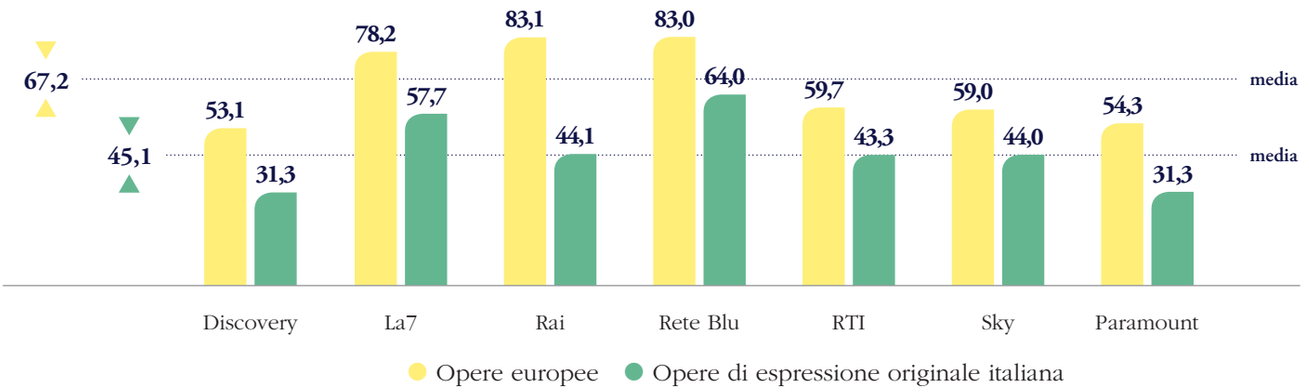
Nell'anno 2025, **sono state concesse tre esenzioni dagli obblighi di investimento** in opere europee.

Inoltre, l'Autorità ha vigilato sul rispetto degli obblighi di programmazione e investimento in produzione audiovisiva europea ed indipendente relativa all'anno 2024. Dalle attività di vigilanza condotte nel periodo di riferimento emerge **un valore medio della programmazione di ope-**

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

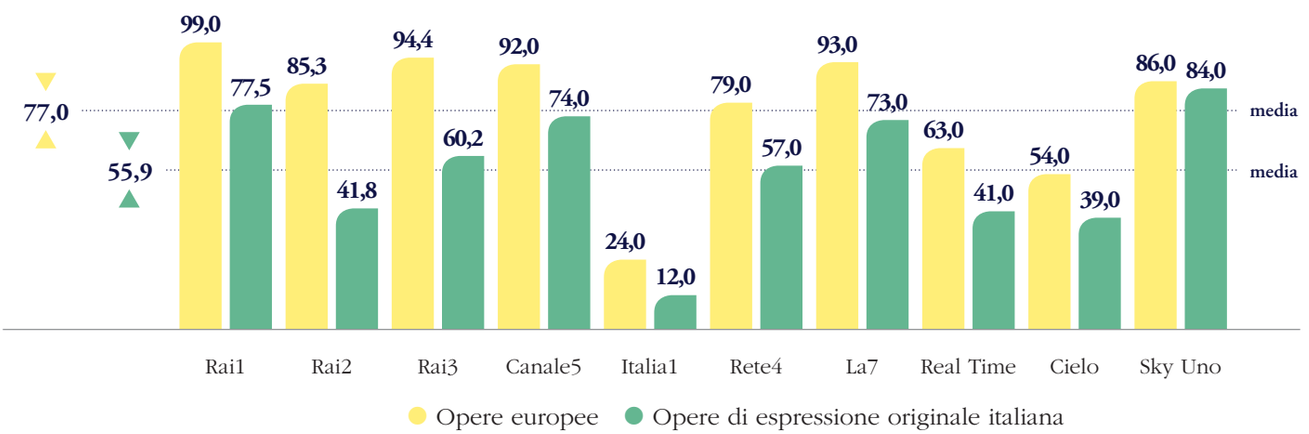
re europee da parte dei fornitori di servizi di media audiovisivi lineari nazionali pari al 67%, stabile rispetto all'anno precedente e largamente superiore alla soglia del 50% fissata dalla legge. Diversamente, **il valore medio della programmazione di opere audiovisive di espressione originale italiana risulta pari al 45%.** Il quadro normativo di riferimento su cui si è basata la verifica è, ovviamente, quello in vigore nel corso del 2024, vale a dire il d.lgs. n. 208/2021 ed il regolamento di cui alla delibera n. 424/22/CONS. Con specifico riferimento all'assolvimento dei citati obblighi da parte dei principali gruppi editoriali, si rinvia al Grafico 2.3.1 per un quadro di dettaglio.

Grafico 2.3.1 - Quote di programmazione di opere europee e di espressione originale italiana per gruppo editoriale (2024, %)



Nei principali palinsesti (Grafico 2.3.2), la quota di programmazione di opere europee è pari, in media, al 77%, contro il 56% di quelle di espressione originale italiana.

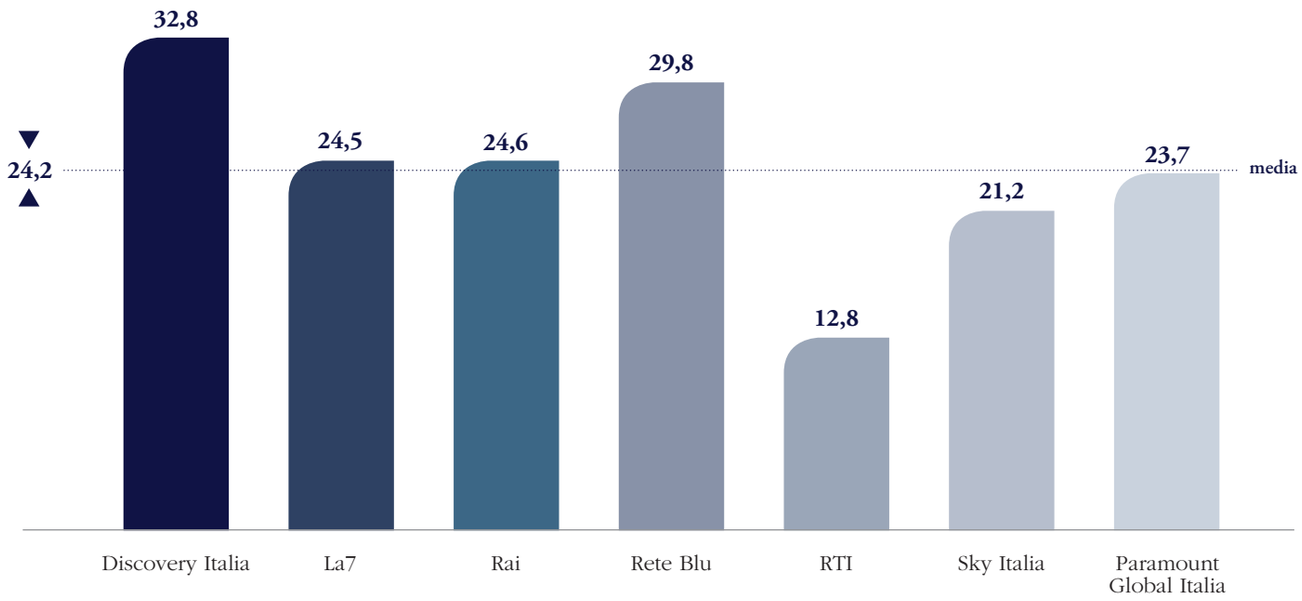
Grafico 2.3.2 - Quote di programmazione di opere europee e di espressione originale italiana per principali palinsesti (2024, %)



Con riferimento agli **obblighi di investimento nella produzione di opere europee di produttori indipendenti, il valore medio, pari al 24,2%, appare in aumento** rispetto all'anno precedente e si colloca ben al di sopra delle soglie minime di legge (12,5% per le emittenti private e 15% per la concessionaria del servizio pubblico). Il Grafico 2.3.3 reca il dettaglio degli investimenti in opere europee e di produttori indipendenti per singolo gruppo editoriale.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

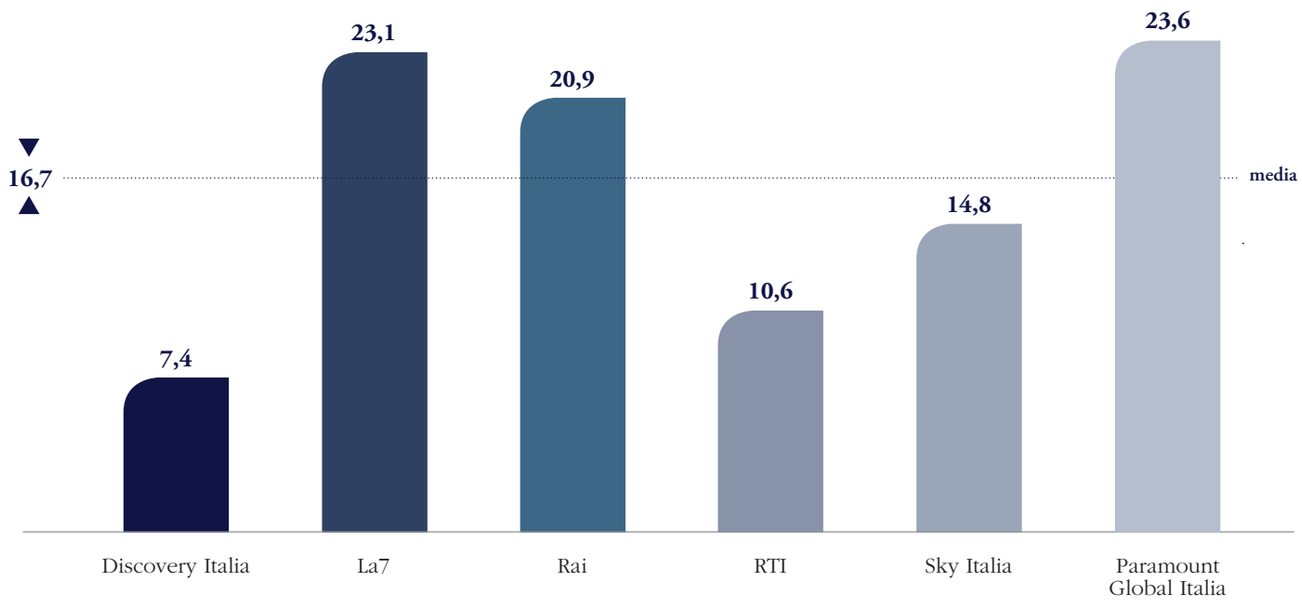
Grafico 2.3.3 - Quote di investimento in opere audiovisive europee di produttori indipendenti per principali *broadcasters* (2024, %)



Nel 2024, il valore complessivo degli investimenti dichiarati dai principali fornitori di servizi di media audiovisivi lineari risulta essere pari a 1.003.810.815,25 euro, in ripresa rispetto all'ultimo biennio.

Il TUSMA prevede un obbligo minimo di investimento in opere di espressione originale italiana ovunque prodotte da produttori indipendenti negli ultimi cinque anni, pari rispettivamente al 6,25% per i fornitori di servizi di media lineari privati e all'8,5% per la concessionaria del servizio pubblico. Il valore medio degli investimenti registrato nel 2024 è del 16,7%, per un ammontare complessivo di 807.094.548,23 euro investiti da parte di fornitori privati e della concessionaria, un dato in sostanziale continuità con gli anni precedenti (Grafico 2.3.4).

Grafico 2.3.4 - Quote di investimento in opere recenti di espressione originale italiana ovunque prodotte da produttori indipendenti (2024, %)



Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

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

Nel 2025 sono stati raccolti anche i dati relativi agli investimenti in opere audiovisive europee prodotte da produttori indipendenti, realizzati dagli operatori *video on demand* che, ancorché stabiliti all'estero, offrono servizi diretti al pubblico italiano. I relativi dati sono riportati nel Grafico 2.3.5.

Il valore complessivo degli investimenti effettuati in Italia e oggetto di comunicazione è pari a 344.415.681,87 €, includendo anche i due fornitori di servizi di media audiovisivi stabiliti in Italia.

Grafico 2.3.5 - Quote di investimento di opere europee su servizi a richiesta (VOD) stabiliti in UE (2024, % sul totale degli investimenti effettuati))



2.3.5 Eventi rilevanti e tutela del diritto di cronaca

Nel mese di giugno 2025, l'Autorità ha approvato le **modalità per l'esercizio del diritto di cronaca (produzione, distribuzione e trasmissione) con riferimento alle cosiddette "immagini correlate" alle partite di calcio di serie A e B e di lega A di pallacanestro** (delibera n. 173/25/CONS) ai sensi dell'art. 2, lett. m) del d.lgs. n. 9/2008 e dell'art. 3 del Regolamento allegato alla delibera n. 405/09/CONS.

Il provvedimento definisce le tipologie di immagini che devono essere messe a disposizione degli operatori della comunicazione accreditati e le modalità di richiesta. In base alla delibera devono essere rese disponibili anche le immagini relative alle proteste dei tesserati, incidenti sugli spalti, contenuti discriminatori o contrari all'ordine pubblico, episodi controversi di gioco e invasioni di campo. Gli operatori potranno richiedere tali immagini entro un'ora dalla fine dell'evento. Le modalità si applicano a partire dalla stagione sportiva 2025/2026 per le leghe professionistiche di Serie A e Serie B.

La delibera, frutto di un ampio confronto nel tavolo tecnico costituito dall'Autorità con le leghe sportive, la Federazione Nazionale della Stampa Italiana, l'Unione Stampa Sportiva Italiana, l'Ordine dei Giornalisti, l'Usigrai e le principali associazioni di categoria della stampa e dell'emittenza radiotelevisiva nazionale e locale, mira a garantire un accesso equo e trasparente alle immagini di fatti di cronaca rilevanti negli eventi sportivi di interesse pubblico, anche laddove esulino dall'accadimento agonistico e non siano oggetto di ripresa in diretta.

In relazione all'attività di monitoraggio degli operatori del settore, si registra l'avvio di

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

due procedimenti sanzionatori riguardanti la violazione delle norme in materia di cronaca radiofonica di cui alla delibera n. 406/09/CONS. Uno di questi procedimenti è stato archiviato all'esito del pagamento in misura ridotta della sanzione, ai sensi dell'art. 16 della legge n. 689/1981, mentre l'altro si è concluso con l'adozione della delibera n. 267/25/CONS[13].

Come noto, il Testo unico, nel 2021, ha modificato la competenza relativa all'individuazione degli **eventi di particolare rilevanza della società di cui è assicurata la diffusione in chiaro,** inizialmente prevista in capo all'Autorità (che aveva adottato la precedente lista eventi con delibera n. 131/12/CONS), attribuendola al MIMIT. Il TUSMA prescrive tuttavia che sia l'Autorità a individuare, con propria deliberazione:

a) le modalità idonee per assicurare che i fornitori dei servizi di media non esercitino i diritti esclusivi degli eventi in parola, in modo da privare una parte consistente del pubblico di un altro Stato membro della possibilità di seguirli in chiaro (articolo 33, comma 2);
b) l'esercizio delle relative funzioni sanzionatorie ai sensi dell'articolo 67 del TUSMA;
c) l'esercizio della funzione di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai sensi dell'articolo 40 del TUSMA.

A seguito dell'adozione da parte del MIMIT del decreto di individuazione della nuova lista eventi, pubblicato in GURI nell'ottobre del 2025, l'Autorità, con delibera n. 326/25/CONS, ha perciò avviato una consultazione pubblica concernente le disposizioni attuative dell'articolo 33 del TUSMA, relative alla lista degli eventi di particolare rilevanza per la società di cui è assicurata la diffusione su palinsesti in chiaro, conclusa nel mese di aprile di quest'anno con l'adozione della delibera n. 102/26/CONS.

Tale provvedimento stabilisce che gli eventi di particolare rilevanza per la società debbano essere trasmessi garantendo l'accesso gratuito ad almeno l'80% della popolazione. La nuova lista, ampliata rispetto al passato, include un ampio insieme di eventi sportivi e culturali - dalle grandi competizioni internazionali (Olimpiadi, Nazionale di calcio, coppe europee) a ulteriori discipline sportive e a manifestazioni culturali di rilievo come Sanremo ed Eurovision - con l'obiettivo di assicurarne la massima fruibilità, rafforzando i principi di pluralismo, diritto all'informazione e tutela del pubblico.

La delibera prevede inoltre che, in caso di acquisizione dei diritti da parte di operatori non qualificati, ovvero che non garantiscano l'accesso gratuito ad almeno l'80% della popolazione, questi pubblichino con ragionevole anticipo sul proprio sito internet la proposta di cessione, a condizioni di mercato eque, ragionevoli e non discriminatorie, dei diritti che permettono la trasmissione di tale evento alle condizioni previste dal decreto. Il Regolamento disciplina, inoltre, le modalità di trasmissione, il sistema sanzionatorio, la risoluzione delle controversie e l'aggiornamento della normativa in base all'evoluzione tecnologica e del mercato.

2.3.6 Le linee guida sugli *influencer*

Nel mese di luglio 2025 l'Autorità ha adottato la delibera n. 197/25/CONS, che integra e aggiorna le precedenti linee guida di cui alla delibera n. 7/24/CONS, introducendo altresì un Codice di condotta specificamente dedicato agli *influencer*.

Il provvedimento, redatto con il contributo di rappresentanti del settore, aziende e intermediari dell'*influencer marketing*, stabilisce criteri di trasparenza, riconoscibilità e responsabilità. Esso definisce "*influencer*" la persona fisica o giuridica che, anche tramite personaggi virtuali, diffonde contenuti al pubblico attraverso *social media* o piattaforme digitali esercitando un impatto significativo sulle scelte di consumo, in maniera assimilabile a un fornitore di servizi di media. A partire da questa definizione, l'Autorità individua, in base a parametri quantitativi (es. numero di *follower*, portata mediatica) e qualitativi, gli *influencer rilevanti,* imponendo loro l'obbligo di iscrizione a un elenco pubblico gestito dalla stessa AGCOM, allo scopo di renderne più trasparente la sfera di attività. In particolare, le linee guida individuano come rilevanti quegli *influencer* che, ai fini dell'ottenimento di un corrispettivo in denaro o qualsiasi altra utilità, creano o selezionano contenuti diffusi al pubblico, raggiungendo 500.000 *follower*, o un numero di visualizzazioni medie mensili pari a un milione su almeno una delle piattaforme di *social media* o di condivisione video utilizzate.

13 Delibera n. 267/25/CONS "Ordinanza-ingiunzione nei confronti della società C.D.F.- Centro Diffusioni Fonografiche srl (fornitore del servizio di media radiofonico in ambito locale "Teleradiostereo") per la violazione del combinato disposto dell'art. 5, commi 2 e 4, del decreto legislativo n. 9/2008 e dell'art. 4, commi 1 e 2, del regolamento allegato alla delibera 406/09/CONS (Cont. n. 6/25/DSM)".

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Nel mese di marzo 2026 sono stati poi **pubblicati due documenti di orientamento a supporto delle linee guida e del Codice di condotta** per gli *influencer* con finalità di chiarimento operativo e corretta applicazione delle regole da parte degli operatori del settore.

Il nucleo principale è costituito da risposte alle domande più frequenti - **FAQ rivolte agli *influencer*,** che traducono gli obblighi normativi in indicazioni pratiche, articolate in quattro ambiti: definizioni e quadro normativo, trasparenza pubblicitaria, tutela dei minori e diritti fondamentali, nonché comportamenti vietati e sanzioni. Le FAQ affrontano i casi più ricorrenti dell'attività (qualificazione dei contenuti promozionali, modalità di disclosure, gestione di omaggi e collaborazioni), fornendo istruzioni concrete per garantire chiarezza e uniformità, pur lasciando all'Autorità la valutazione caso per caso.

Un secondo documento, destinato agli operatori professionali, completa il quadro con un inquadramento tecnico-giuridico delle fonti applicabili e degli adempimenti previsti, inclusi quelli relativi all'iscrizione nell'elenco degli *influencer* rilevanti.

In sintesi, il perimetro regolatorio sin qui delineato pone le linee guida di cui alla citata delibera, l'elenco degli *influencer* rilevanti e le connesse FAQ quali pilastri di un sistema strutturato, volto a integrare il fenomeno dell'*influencer marketing* nella cornice di alcuni dei principi fondamentali del settore dei media audiovisivi e digitali, quali la trasparenza della pubblicità, la correttezza dell'informazione e la tutela dei consumatori.

2.3.7 La regolamentazione della qualità dei servizi degli OTT

L'Autorità vigila sulla qualità dell'esperienza (*Quality of Experience*, QoE) nella fruizione in *live streaming* degli eventi di particolare rilevanza della società di cui è assicurata la diffusione in chiaro definendo (delibera n. 74/24/CONS) standard minimi di qualità e adeguati indennizzi da corrispondere all'utente, laddove non rispettati.

Il provvedimento in questione stabilisce, inoltre, che gli operatori predispongano efficaci e tempestivi strumenti di supporto tecnico (con assistenza automatizzata o tramite operatore), nonché idonee procedure di gestione di reclami.

Nel 2025, l'Autorità ha continuato a svolgere le attività previste nell'ambito del Tavolo tecnico QoE, cui partecipano oltre 40 soggetti, in rappresentanza di associazioni di categoria, *media companies*, *telco* e OTT. In tale ambito, preso atto di alcune complessità operative e interpretative emerse in sede di confronto con gli operatori OTT, l'Autorità ha disposto (delibera n. 95/25/CONS) una proroga di sei mesi per la realizzazione delle misure relative alla qualità dell'esperienza nelle trasmissioni video *in live streaming* al termine della quale, ha avviato le prescritte attività di vigilanza previa verifica dei report di monitoraggio trasmessi periodicamente ad AGCOM dagli operatori, che includono anche le eventuali problematiche riscontrate dagli utenti.

Sempre in tema di qualità dell'esperienza degli utenti, l'Autorità ha altresì avviato un progetto di ricerca e sviluppo in collaborazione con il CINI - Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica. In tale ambito è stato condotto uno studio di fattibilità e realizzato un prototipo di sistema di rilevamento della qualità dell'esperienza degli utenti di piattaforme di *live video streaming*, che monitora, in modo indipendente dal fornitore del servizio, i parametri di QoE definiti dalla delibera n. 74/24/CONS. La metodologia proposta prevede misure oggettive e riproducibili di parametri di servizio per la valutazione simultanea della qualità del servizio offerto, a livello di rete di accesso, e dell'esperienza dell'utente.

2.3.8 Verifica delle spese per comunicazione istituzionale degli enti pubblici

L'Autorità ha rafforzato la propria opera di sensibilizzazione nei confronti di amministrazioni ed enti pubblici, in merito all'obbligo di destinazione di una percentuale delle spese in pubblicità istituzionale a favore della stampa quotidiana e periodica e a sostegno dell'emittenza radiofonica e televisiva locale.

In questo ambito, l'Autorità ha individuato un campione di soggetti sottoposti a verifica e controllo, indirizzando il monitoraggio nei confronti di enti che hanno destinato a fini di pubblicità istituzionale importi di spesa pari ad almeno 50.000 euro ma che, pur avendo inviato la prescritta comunicazione, non sono risultati adempienti rispetto alla previsione normativa sull'allocazione della spesa.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

2.4

La tutela e la garanzia dei diritti

2.4.1 La comunicazione politica e la *par condicio*

L'AGCOM è stata impegnata nell'attuazione degli obblighi derivanti dalla legge 22 febbraio 2000, n. 28, la quale dispone che l'Autorità e la Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, «previa consultazione reciproca e ciascuna nell'ambito delle proprie competenze», definiscano le regole per l'applicazione delle disposizioni in materia di parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie, nonché per la comunicazione politica.

I provvedimenti adottati dall'Autorità trovano applicazione nei confronti dell'emittenza privata, ovvero dei fornitori di servizi di media audiovisivi, delle emittenti televisive e radiofoniche e della stampa quotidiana e periodica. Le delibere della Commissione parlamentare, invece, riguardano la RAI Radiotelevisione italiana, in qualità di concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 9, della legge n. 249/1997, è attribuita all'Autorità la competenza a garantire l'applicazione delle disposizioni vigenti in materia di propaganda, pubblicità e informazione politica, nonché a vigilare sul rispetto dei principi di equità di trattamento e di parità di accesso nelle pubblicazioni e nella diffusione di informazione e propaganda elettorale, provvedendo altresì all'adozione delle relative norme attuative. In tale ambito, AGCOM esercita funzioni di vigilanza e di natura sanzionatoria sia con riferimento alle disposizioni da essa emanate per ciascuna campagna elettorale, sia nei confronti di quelle adottate dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi. L'Autorità assicura, inoltre, il rispetto dei principi di pluralismo informativo anche attraverso l'analisi dei dati di monitoraggio delle trasmissioni radiotelevisive; a livello territoriale, tali attività sono svolte dai Comitati regionali per le comunicazioni, organi dell'Autorità incaricati delle funzioni di garanzia e controllo nei rispettivi ambiti di competenza.

Si torna a segnalare - come già fatto con specifica segnalazione trasmessa al Governo il 28 luglio 2023, e portata contestualmente a conoscenza del Parlamento in considerazione della rilevanza costituzionale della materia, nonché nelle Relazioni annuali degli ultimi anni - la necessità adeguare la disciplina della *par condicio* alla luce dell'evoluzione del sistema delle comunicazioni e del sistema politico. In particolare, mentre i mezzi tradizionali – stampa, radio e televisione – risultano puntualmente regolamentati, l'ambito digitale continua a operare in assenza di vincoli stringenti. Nelle more di un intervento legislativo, AGCOM, come noto, con delibera n. 295/23/CONS, ha disposto l'equiparazione dei siti registrati come testate giornalistiche ai fornitori di servizi di media audiovisivi, assoggettandoli ai medesimi obblighi.

Tra maggio 2025 e aprile 2026 si sono svolte le elezioni comunali nella Provincia di Bolzano e nella Provincia di Trento (4 maggio 2025), in Friuli Venezia Giulia (13-14 aprile 2026) e in Sicilia (25-26 maggio 2026); i cinque referendum abrogativi dell'8 e 9 giugno 2025; i referendum consultivi in Sardegna (8-9 giugno 2025); il referendum confermativo nella Regione Valle d'Aosta (10 agosto 2025); le elezioni regionali (Valle d'Aosta, 28 settembre 2025 - Marche, 28-29 settembre 2025 - Calabria, 5 e 6 ottobre 2025 - Toscana, 12-13 ottobre 2025 - Campania, Veneto e Puglia, 23 e 24 novembre 2025) e il referendum popolare confermativo sull'ordinamento giudiziario del 22 e 23 marzo 2026.

L'Autorità ha applicato le disposizioni di attuazione della legge n. 28/2000, e, in particolare, sia quelle precedentemente adottate (delibera n. 122/24/CONS per le comunali e delibera n. 102/25/CONS per i cinque referendum dell'8 e 9 giugno 2025), sia quelle di nuova adozione nel periodo di riferimento, quali la delibera n. 212/25/CONS per le regionali Valle d'Aosta e Marche a cui hanno fatto riferimento le altre elezioni regionali - attesa l'omogeneità delle consultazioni - nonché la delibera n. 37/26/CONS per il recente referendum popolare confermativo.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

I provvedimenti approvati sono stati complessivamente 26, di cui 17 riguardanti l'informazione nazionale - compresi i due regolamenti contenuti nelle delibere nn. 212/25/CONS e 37/26/CONS - e nove in materia di comunicazione istituzionale.

Nei regolamenti dell'Autorità hanno trovato applicazione, oltre ai principi della legge n. 28/2000, i criteri previsti dal **Regolamento (UE) 2024/900** del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 marzo 2024 (trasparenza e *targeting* della pubblicità politica); dalla disciplina relativa al rilascio dei titoli autorizzatori alla fornitura di servizi di media audiovisivi e radiofonici via satellite, su altri mezzi di comunicazione elettronica e a richiesta (delibera n. 295/23/CONS); dalle **modifiche al TUSMA** introdotte con il d.lgs. n. 50/2024; dagli impegni assunti nel **"*The Strengthened Code of Practice on Disinformation 2022*" sulla disinformazione *online*** (come integrato in data 13 febbraio 2025) e dagli **Orientamenti per i fornitori di piattaforme *online*** di dimensioni molto grandi e di motori di ricerca *online* di dimensioni molto grandi sulla mitigazione dei rischi sistemici per i processi elettorali adottati dalla Commissione europea il 26 marzo 2024.

Per quanto concerne la disciplina in materia di tutela del pluralismo e della parità di trattamento nei programmi di informazione in ambito nazionale, nella disciplina relativa ai cinque referendum abrogativi dell'8 e 9 giugno 2025 e in quella relativa al referendum popolare confermativo del 22 e 23 marzo 2026 –l'Autorità ha continuato ad applicare le disposizioni adottate per la prima volta in occasione delle elezioni europee del 2024 in materia di monitoraggio. Tali disposizioni, introdotte all'esito delle sentenze del Consiglio di Stato[14] e fatte proprie anche dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, risultano l'elemento maggiormente innovativo rispetto alla legge n. 28/ 2000. Ciò attraverso criteri non solo meramente quantitativi, come il c.d. "tempo di parola", ma anche qualitativi, come il c.d. "tempo di antenna" (somma del "tempo di notizia" e del "tempo di parola").

Più precisamente, i tempi di parola fruiti dai soggetti politici sono stati riparametrati in base alla loro visibilità effettiva. Quest'ultima è stata misurata attraverso un indicatore che mette in rapporto gli ascolti medi delle singole emittenti - rilevati da Auditel nel periodo e nelle fasce orarie di riferimento - con gli ascolti medi dell'intera platea televisiva nell'arco della giornata. In tal modo, la verifica del rispetto del pluralismo, articolata su cicli di monitoraggio definiti dall'Autorità - che per le recenti elezioni referendarie ha avuto cadenza settimanale - ha riguardato tutte le tipologie di programmi (notiziari, programmi ricondotti alla responsabilità di una testata giornalistica di ciascun canale con cadenza quotidiana o trasmessi più di una volta alla settimana) di ciascuna società oggetto di monitoraggio (Rai Radiotelevisione Italiana S.p.a., R.T.I. Reti Televisive Italiane S.p.a., Sky Italia S.r.l., La7 S.p.a., Discovery Italia S.r.l.), nonché la programmazione informativa nel suo complesso.

Al riguardo, **l'Autorità ha approvato 13 delibere[15], con 9 archiviazioni e 4 ordini**, sulla base delle valutazioni degli scostamenti minimi e massimi in valore percentuale con una soglia di tolleranza definita e valutando il complesso dell'offerta informativa delle diverse testate anche nell'accertamento di singoli programmi di informazione oggetto di segnalazione[16].

Per l'inottemperanza all'ordine contenuto nella delibera n. 70/26/CONS è stato avviato il procedimento ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge n. 249/97.

Di particolare interesse sono le due delibere adottate dall'Autorità in tema di offerta di informazione da parte delle emittenti radiotelevisive nazionali una contenente il richiamo a garantire "*una adeguata copertura informativa ai temi dei referendum*" del 2025 (delibera n.

14 Sentenze del Consiglio di Stato nn. 10569/2022, 5045/2023, 5047/2023, 5049/2023, 5051/2023.

15 In particolare, la verifica dei dati del monitoraggio del pluralismo informativo ha avuto ad oggetto la valutazione della presenza dei soggetti referendari, nonché la rilevanza dei soggetti istituzionali con riguardo al tema referendario, ai fini dell'equilibrio informativo, comprendendo anche l'accertamento delle ottemperanze, determinando le seguenti delibere di archiviazione: nn. 52/26/CONS; 53/26/CONS, 56/26/CONS, 57/26/CONS e 75/26/CONS; nelle ipotesi di sovraesposizione e/o sottorappresentazione delle posizioni referendarie sono stati invece adottati i seguenti ordini: delibere nn. 50/26/CONS, 51/26/CONS, 70/26/CONS, 71/26/CONS.

16 Delibere nn. 223/25/CONS, 39/26/CONS, 55/26/CONS e 72/26/CONS.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

136/25/CONS[17]) e, l'altra, la raccomandazione, nel corso della campagna elettorale per il referendum confermativo del 22 e 23 marzo 2026, affinché la presenza dei soggetti istituzionali nei programmi di informazione fosse limitata al tempo strettamente necessario e funzionale alla trattazione di temi di attualità dell'agenda politica nazionale e internazionale, nell'esclusivo esercizio delle rispettive funzioni istituzionali (delibera n. 54/26/CONS).

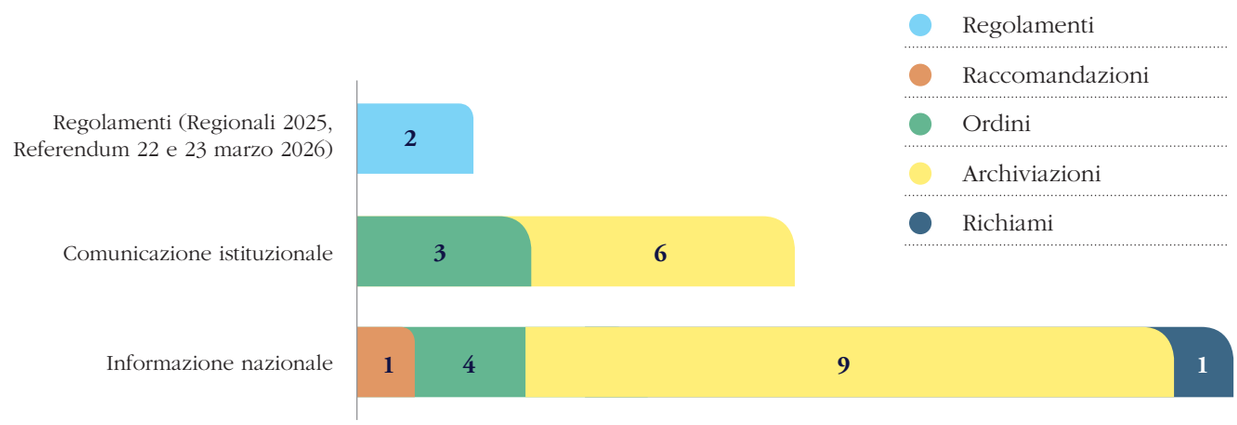
In materia di accertamento del divieto di comunicazione istituzionale, per la maggior parte sulle piattaforme *online*[18], l'Autorità ha approvato otto delibere nei confronti delle pubbliche amministrazioni destinatarie della contestazione e dell'istruttoria sommaria da parte dei competenti Comitati regionali per le comunicazioni, in particolare tre ordini (con obblighi non solo a pubblicare un messaggio che conferma la violazione commessa, ma anche a rimuovere tutti i contenuti oggetto del provvedimento) e cinque archiviazioni. A questo elenco, si aggiunge un provvedimento di archiviazione per adeguamento spontaneo da parte di un ministero.

Sul punto, va sottolineata **un'inversione di tendenza rispetto allo scorso anno, con una sensibile deflazione del contenzioso,** sulla base degli orientamenti emersi alla luce delle precedenti campagne elettorali e contenuti nel documento disponibile sul sito *web* dell'Autorità, - risposte alle FAQ - oggetto di aggiornamento.

Questo obiettivo è stato raggiunto sia attraverso la previsione regolamentare che ha attribuito ai Comitati regionali compiti di preistruttoria per favorire il ricorso all'adeguamento spontaneo, prima di dover avviare il procedimento amministrativo, sia tramite la limitazione della portata del divieto recato dall'art. 9 della legge n. 28/2000 durante la campagna referendaria solo ai "*casi in cui le attività di comunicazione e informazione istituzionale riguardano, anche in via indiretta, le tematiche connesse al quesito referendario*"[19].

Nel Grafico 2.4.1 è riportato il dettaglio di tutti i provvedimenti adottati nell'arco temporale di riferimento, distinti per ambito e tipologia.

Grafico 2.4.1 - Provvedimenti in materia di *par condicio* per tipo di provvedimento (1° maggio 2025 - 26 marzo 2026)



17 Delibera 136/25/CONS, recante il richiamo alla concessionaria del servizio pubblico radiofonico televisivo e multimediale e a tutti i fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici operanti in ambito nazionale ad assicurare "*una immediata e significativa inversione di tendenza rispetto a quanto rilevato garantendo una adeguata copertura informativa ai temi dei referendum, allo scopo di offrire all'elettorato un'informazione corretta, imparziale e completa sui quesiti referendari e sulle ragioni che sono avanzate a supporto delle due opzioni di voto, favorevoli e contrarie ai referendum, osservando i principi di pluralismo, obiettività, completezza ed imparzialità dell'informazione*".

18 Le fattispecie che si riferiscono all'utilizzo di siti *web* e profili *facebook* sono contenute nelle delibere nn. 113/25/CONS, 114/25/CONS, 115/25/CONS, 116/25/CONS, 224/25/CONS, 35/26/CONS e 38/26/CONS.

19 Sul punto cfr. delibere nn. 139/25/CONS e 140/25/CONS.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

2.4.2 I sondaggi

Alla luce delle competenze dall'art. 1, comma 6, lett. *b)*, n. 12, legge n. 249/97 e dalla legge n. 28/2000, l'Autorità vigila sul rispetto delle disposizioni del regolamento allegato alla delibera n. 256/10/CSP, verificando la completezza e la correttezza dei documenti informativi che devono corredare la pubblicazione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, tanto sulle testate quotidiane o periodiche e sul mezzo radiotelevisivo, quanto sui mezzi di comunicazione *online*.

Un profilo di particolare interesse della disciplina in materia di sondaggi concerne l'ambito di applicazione soggettivo. La legge istitutiva dell'Autorità indica, quale ambito di competenza, la generalità dei "mezzi di comunicazione di massa"; mentre la legge n. 28/2000, nel disciplinare le sanzioni applicabili alle ipotesi di violazione, stabilisce che l'ordine sia rivolto all'emittente o all'editore interessato, di fatto circoscrivendo in tal modo il perimetro sanzionatorio alle sole testate giornalistiche come tali registrate.

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

Si evidenzia, peraltro, che le violazioni in materia di omessa o incompleta pubblicazione del documento informativo si risolvono nella generalità dei casi con l'adesione, da parte delle testate giornalistiche, all'istituto dell'adeguamento spontaneo.

Quanto infine ai sondaggi d'opinione, nel periodo di riferimento, **345 documenti trasmessi dai realizzatori sono stati pubblicati sul sito dell'Autorità**, a seguito di una valutazione in merito alla conformità ai requisiti richiesti dall'art. 5, del Regolamento allegato alla delibera n. 256/10/CSP.

2.4.3 I discorsi d'odio

L'Autorità svolge un ruolo centrale nel garantire la tutela dei diritti fondamentali della persona nel settore delle comunicazioni, esercitando specifiche funzioni finalizzate al contrasto dei discorsi d'odio nell'ambito dei servizi di media audiovisivi e delle piattaforme di condivisione di video, in applicazione dall'art. 30 del Testo Unico dei servizi di media audiovisivi.

Il quadro normativo di riferimento è rappresentato dall'art. 30 del Testo Unico dei servizi di media audiovisivi e dal Regolamento in materia di tutela dei diritti fondamentali della persona, approvato con delibera n. 37/23/CONS, che definisce i criteri vincolanti che devono indirizzare la programmazione dei fornitori di servizi di media, al fine di prevenire contenuti di istigazione alla violenza o all'odio.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha concluso **un procedimento sanzionatorio** avviato per violazione delle disposizioni contenute nel Regolamento di cui alla delibera n. 37/23/CONS, irrogando una sanzione di euro 13.500 (delibera n. 240/25/CONS) nei confronti della società Teleradio Diffusione Bassano S.r.l., esercente l'emittente televisiva in ambito locale "Rete Veneta" nei giorni 14, 21, 23 e 28 gennaio 2025, per la diffusione di messaggi inviati dai telespettatori, discriminatori e lesivi della dignità umana e per la mancata predisposizione di misure idonee dirette ad impedirne la diffusione. Un secondo procedimento, avviato nei confronti dell'Associazione Febea esercente l'emittente radiofonica in ambito locale "Radio Antenna Febea" per analoga fattispecie, è tuttora in corso.

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

Le procedure di gestione e risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi sono disciplinate dalla delibera n. 339/18/CONS modificata da ultimo nel 2023 (delibera n. 194/23/CONS), per adeguare il plesso regolamentare alle disposizioni di cui all'art. 42 del TUSMA in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di piattaforme per la condivisione di video.

Nel corso del 2025, **attraverso la piattaforma ConciliaWeb, sono state gestite 2.703 istanze**, aventi ad oggetto controversie tra utenti e fornitori di servizi media audiovisivi. **Il numero di procedimenti è significativamente superiore** rispetto al valore di 1.908 registrato nel 2024 (Tabella 2.4.1). I dati confermano una forte crescita anche nei primi mesi del 2026.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Tabella 2.4.1 - Procedimenti SMA aperti e conclusi - anni 2023-2026

	2023	2024	2025	2026*
Istanze aperte	1.124	1.908	2.703	1.164
Istanze chiuse [1]	939	1.862	2.314	1.239

* Valori al 30 aprile 2026
[1] Numero di procedimenti chiusi nell'anno, indipendentemente dalla data di avvio.

Nella tabella seguente (Tabella 2.4.2) sono riportati gli esiti dei procedimenti di conciliazione e definizione suddivisi per anno di chiusura.

Tabella 2.4.2 - Esiti dei procedimenti di conciliazione e definizione SMA - anni 2023-2026

Conciliazione	**2023**	**2024**	**2025**	**2026***
Archiviate	95	280	163	52
Concluse con negoziazione diretta tra le parti	81	34	329	128
Concluse con conciliazione alla presenza AGCOM	421	697	1007	519
Mancato accordo	204	437	255	234
Inammissibili	79	207	320	130
Mancata comparizione dell'istante	4	30	19	15
Totale chiuse	**884**	**1.685**	**2.093**	**1.078**
Definizione				
Archiviate	14	44	53	27
Concluse con conciliazione	35	97	96	108
Inammissibili	6	30	59	26
Provvedimento AGCOM di definizione	0	6	13	0
Totale chiuse	**55**	**177**	**221**	**161**

* Valori al 30 aprile 2026

In riferimento agli esiti procedimentali, a esclusione di quelli archiviati e inammissibili (ad esempio per rinuncia dell'istante, eccezioni di inammissibilità sulla materia contesa o sui termini di proposizione, ecc.), **la massima parte dei procedimenti si conclude con un accordo in conciliazione**, sulla base di una proposta da parte degli Uffici dell'Autorità, oppure in negoziazione diretta. Quest'ultima fattispecie risulta predominante nel corso del 2025, con una crescita di circa dieci volte rispetto al 2024.

I procedimenti di conciliazione chiusi con un mancato accordo, quando ripresentati in sede di definizione, quasi sempre vengono risolti nella fase di conciliazione preliminare o di negoziazione diretta. Solo una parte minima delle controversie chiuse con mancato accordo, circa il 5%, arriva fino alla decisione finale da parte di AGCOM.

Con riferimento agli indennizzi erogati, in Tabella 2.4.3 sono indicati i valori riconosciuti sia in fase conciliativa sia in fase di definizione, il valore medio per utente, nonché i tempi medi dei procedimenti SMA, distinti tra definizioni e conciliazioni. Considerato che tra le istanze molte sono inammissibili o archiviate, e non prevedono indennizzi, **gli importi corrisposti per utente devono ritenersi significativi**, anche in rapporto ai valori mediamente riconosciuti per le controversie in altri ambiti.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Tabella 2.4.3 - Indennizzi SMA erogati e tempi medi dei procedimenti SMA - anni 2023-2026

Indennizzi erogati	2023	2024	2025	2026*
Indennizzo totale	52.694,61 €	93.870,96 €	180.642,76 €	104.943,22 €
Indennizzo per utente	56,12 €	50,41 €	78,07 €	84,34 €
Tempi medi				
Definizioni	67 gg.	71 gg.	64 gg.	58 gg.
Conciliazioni	26 gg.	33 gg.	25 gg.	33 gg.
Definizioni concluse nei tempi regolamentari**	98%	95%	94%	99%
Conciliazioni concluse nei tempi regolamentari**	67%	52%	68%	53%
Definizioni concluse in un tempo inferiore a quello medio	49%	44%	47%	35%
Conciliazioni concluse in un tempo inferiore a quello medio	59%	57%	59%	56%

* Valori al 30 aprile 2026

** Tempo regolamentare: 180 giorni per le definizioni e 30 giorni per le conciliazioni

Con riferimento alle tipologie di disservizi (Tabella 2.4.4), le principali cause di controversie sono:

a) addebiti superiori a quelli previsti dal contratto sottoscritto con gli operatori SMA;

b) contestazioni sulle fatture emesse dagli operatori SMA;

c) modifica unilaterale dei prezzi da parte degli operatori SMA.

Tabella 2.4.4 - Principali problematiche segnalate dagli utenti - anni 2023-2026

	2023	2024	2025	2026*
Addebiti superiori a quelli previsti dal contratto	15%	20%	19%	18%
Contestazione fatture	15%	19%	16%	17%
Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali	11%	12%	7%	8%
Attivazione servizi non richiesti	6%	8%	9%	10%
Addebito per costi di recesso/disattivazione	4%	5%	4%	4%

* Valori al 30 aprile 2026

Riguardo a quest'ultima fattispecie, le modifiche si verificano tipicamente con cadenza annuale coinvolgendo gli utenti che aderiscono a pacchetti sportivi comprendenti campionati di calcio o altri eventi sportivi i cui diritti vengono rinegoziati periodicamente.

2.4.5 Alfabetizzazione mediatica e digitale. Il Patentino digitale

Il TUSMA ha attribuito all'Autorità una specifica competenza in materia di monitoraggio dell'attività di promozione dell'alfabetizzazione mediatica e digitale, esercitata attraverso la redazione di relazioni annuali (art. 4, comma 4). In tale quadro, come già evidenziato nella Relazione annuale dello scorso anno, l'Autorità ha avviato un apposito tavolo di coordinamento che riunisce istituzioni, operatori, società civile e mondo accademico, con lo scopo di favorire la raccolta e la catalogazione delle principali misure, iniziative e *best practice* in materia di alfabetizzazione mediatica e digitale. L'organismo si è riunito per la prima volta il 2 dicembre 2024 e ne fanno parte: nove istituzioni nazionali, dieci operatori nel settore dei servizi media e dei servizi digitali e relative associazioni, e sette associazioni, fondazioni e organizzazioni della società civile. Partecipano inoltre al tavolo, come osservatori, due fornitori di servizi media audiovisivi in ambito locale e relative associazioni; un operatore nel settore delle comunicazioni elettroniche; cinque soggetti

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

tra centri di ricerca, società scientifiche ed esperti della materia; quattro organizzazioni di altro tipo.

Nell'ultimo anno, **hanno aderito al tavolo di coordinamento nuovi soggetti**[20], rappresentativi della componente accademica e del mondo della ricerca, con i quali sono state svolte specifiche riunioni per la definizione delle iniziative e delle strategie e degli strumenti di valutazione di impatto.

Sulla base del lavoro del tavolo, delle informazioni fornite dagli operatori interessati e dell'attività di analisi *desk* svolta dagli uffici, **è stata pubblicata la "*Relazione di monitoraggio in materia di alfabetizzazione mediatica e digitale - anno 2025*"** (relativa in particolare alle attività condotte tra novembre 2024 e ottobre 2025), redatta ai sensi delle linee guida della Commissione europea[21] e inviata al ministero delle Imprese e del made in Italy, che la utilizzerà per il monitoraggio triennale da inviare alla Commissione.

La relazione di AGCOM indica:

a) la coesistenza di numerose iniziative introdotte, in maniera indipendente anche se in ambiti simili, da diversi attori istituzionali, associativi e del settore dei media audiovisivi;
b) una sensibile riduzione rispetto all'anno precedente delle iniziative di alfabetizzazione ai linguaggi mediali rivolte alla platea degli utenti in età scolastica, nonché delle iniziative in materia di disinformazione;
c) una rinnovata enfasi sulla dimensione della *digital safety* e/o della sicurezza in rete, sia tra gli operatori del settore dei media audiovisivi sia in ambito istituzionale o associativo;
d) il mancato ricorso, da parte degli operatori del settore dei media audiovisivi, a modalità e strumenti di valutazione di impatto delle proprie iniziative.

Nelle conclusioni, l'Autorità, alla luce di un quadro istituzionale stratificato e complesso, ha auspicato la definizione di una strategia nazionale, in grado di dettare priorità di azione e ambiti di riferimento per tutti gli attori coinvolti nelle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale, nonché la realizzazione di interventi finalizzati a orientare le azioni dei fornitori di servizi media audiovisivi e delle piattaforme di condivisione video, alla luce del ruolo ad essi attribuito dalla legislazione nazionale.

L'Autorità ha inoltre proseguito la sua attività di promozione e coordinamento delle **iniziative di *media education* delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni**. Nel periodo di riferimento si sono concluse le attività relative ai **percorsi formativi di cittadinanza digitale in ambito scolastico** indirizzati agli studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado, attivati da otto Co.re.com. (Basilicata, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Sicilia e Toscana) e patrocinati dall'Autorità ai sensi dell'Atto di indirizzo approvato con delibera n. 177/24/CONS. In particolare, hanno partecipato a tali percorsi formativi, propedeutici al rilascio del c.d. **"Patentino Digitale"**, circa 6.000 studenti, per più di due terzi iscritti alla scuola secondaria di primo grado.

Per l'anno scolastico in corso, l'Autorità ha inoltre certificato la conformità ai criteri stabiliti nell'Atto di indirizzo dei percorsi formativi di cittadinanza digitale in ambito scolastico, attivati da 13 Comitati Regionali e Provinciali per le Comunicazioni (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Lazio, Liguria, Lombardia, Molise, Marche, Piemonte, Provincia di Trento, Sardegna, Sicilia e Toscana), per i quali è prevista la partecipazione complessiva di oltre 20.000 studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado. Per tali percorsi formativi l'Autorità ha concesso il patrocinio e l'autorizzazione all'uso del proprio logo, ai sensi dell'art. 5, comma 2, del citato atto di indirizzo, garantendo la partecipazione alle attività didattiche attraverso un modulo di due ore elaborato *ad hoc* e costituito da videolezioni e materiali di approfondimento.

In seno al Comitato paritetico costituito ai sensi del protocollo di intesa del 19 dicembre 2024, l'Autorità continua a svolgere un confronto con il ministero dell'Istruzione e del merito (MIM) finalizzato alla valorizzazione dei percorsi formativi nell'ambito dell'insegnamento scolastico dell'educazione civica, anche attraverso attività di analisi del gradimento e dell'interesse degli studenti coinvolti.

20 OSSCOM Centro di Ricerca sui Media e la Comunicazione presso l'Università degli Studi "Cattolica" di Milano, Associazione Italiana Media Education, Osservatorio FAST (Futuro Algoritmi Società Tecnologie) presso l'Università degli Studi di Napoli "Federico II", Centro di Ricerca CybeRights presso l'Università degli Studi di Firenze.

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

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

L'Autorità ha inoltre pubblicato il **rapporto di ricerca in materia di fabbisogni di alfabetizzazione mediatica e digitale**, basato su una *survey* somministrata a un vasto campione rappresentativo della popolazione italiana dai sei anni in su. Il rapporto analizza:

a) il contesto di fruizione dei media e delle modalità seguite dai genitori per regolarne l'accesso da parte dei minori;
b) il livello di preoccupazione e la frequenza di esposizione alle attività e ai contenuti che possono costituire fattori di rischio nell'ambiente mediatico;
c) il livello di fiducia nei confronti della capacità degli attori istituzionali e di mercato di tutelare gli utenti e favorire un utilizzo critico e consapevole dei mezzi di comunicazione;
d) le figure di riferimento a cui i cittadini ricorrono per avere indicazioni e suggerimenti.

La ricerca affronta anche il tema dell'*algorithmic literacy* attraverso l'analisi dell'*algorithmic awareness* e dell'utilizzo, da parte della popolazione italiana, dei principali strumenti di *curation* messi a disposizione dalle piattaforme. Le conclusioni del rapporto si focalizzano, invece, su raccomandazioni di *policy* e proposte operative per interventi mirati di alfabetizzazione mediatica e digitale basati sui fabbisogni previamente individuati.

Infine, è proseguito il **confronto internazionale con altre Autorità di regolamentazione** impegnate sui temi della *media literacy* attraverso la partecipazione alla *Media & Information Literacy Task Force* di EPRA e alle attività dei gruppi di lavoro del *Media Board*.

2.4.6 La tutela dei consumatori e degli utenti. La salvaguardia dei minori

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha svolto attività di vigilanza e sanzionatorie a tutela dell'utenza. In particolare, sono **stati avviati 37 procedimenti sanzionatori**, di cui due in ambito nazionale, mentre i restanti in ambito locale. Per questi ultimi l'attività di vigilanza è stata condivisa con i Co.re.com. **La maggior parte dei procedimenti si è conclusa con un'ordinanza ingiunzione** e, complessivamente, sono state inflitte sanzioni per una somma pari a 104.849 euro. Sono stati, inoltre, emessi 18 provvedimenti di archiviazione in via amministrativa riguardanti approfondimenti preistruttori svolti a seguito di segnalazioni.

In tale contesto, assume crescente rilievo il tema dell'accessibilità dei contenuti audiovisivi, quale componente essenziale della tutela dei diritti fondamentali e dell'inclusione sociale. L'evoluzione dell'ecosistema digitale e la progressiva diffusione dei servizi su piattaforme multiple richiedono infatti che i contenuti siano fruibili da tutte le categorie di utenti, comprese le persone con disabilità sensoriali. In questa prospettiva, l'Autorità continua a promuovere l'adozione di *standard* e soluzioni tecnologiche per garantire un accesso equo e non discriminatorio ai servizi di media audiovisivi, favorendo al contempo una maggiore consapevolezza degli operatori circa l'importanza dell'accessibilità quale elemento qualificante dell'offerta.

Il legislatore nazionale ha recepito, all'articolo 31 del decreto legislativo, n. 208/2021, l'articolo 7 della Direttiva SMAV in materia di accessibilità dei servizi di media alle persone con disabilità. In attuazione di tale disposizione, nel 2022, l'Autorità ha avviato un **tavolo tecnico di co-regolamentazione**, coinvolgendo le associazioni di categoria, per stabilire criteri e misure per l'adozione dei piani di azione per l'accessibilità da parte dei fornitori di servizi di media audiovisivi, misure inizialmente finalizzate a garantire l'accessibilità a persone con disabilità visiva e uditiva. In coerenza con le finalità indicate dalla delibera n. 151/22/CONS e acquisito il parere del Consiglio Nazionale degli Utenti, di cui all'art. 1, comma 28, della legge n. 249/1997, l'Autorità ha approvato, con la delibera n. 291/25/CONS, gli orientamenti condivisi sui criteri "minimi" per la stesura dei primi piani d'azione.

Le misure di accessibilità si applicano ai fornitori dei servizi di media audiovisivi, lineari e non lineari, soggetti alla giurisdizione italiana ai sensi dell'art. 2 del TUSMA, compresa la concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale in virtù del richiamo operato dall'articolo 59 del Testo unico all'art. 31 del medesimo Testo. L'Autorità ha individuato i soggetti non obbligati ed esonerati in sede di prima applicazione delle misure.

Nel rispetto dei principi di proporzionalità e progressività, i servizi sono resi accessibili attraverso la sottotitolazione, la lingua italiana dei segni (LIS) e l'audiodescrizione. I fornitori dei servizi di media audiovisivi individuano autonomamente, nel rispetto del principio di non discriminazione tra persone con disabilità visiva

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

e uditiva, le tecniche da utilizzare per rendere accessibile la programmazione, garantendone un alto livello di qualità. È in corso l'attivazione, a cura dell'Autorità, del Punto di contatto unico *online* accessibile alle persone con disabilità visiva e uditiva in una apposita sezione del sito istituzionale dedicata all'accessibilità. Il Punto di contatto costituisce l'interfaccia alle richieste di informazioni e presentazione di reclami.

I fornitori dei servizi di media audiovisivi soggetti all'obbligo e la RAI riferiscono annualmente all'Autorità sulle misure adottate nell'anno solare secondo quanto previsto nei rispettivi piani d'azione, trasmettendo una relazione dettagliata che ne monitora regolarmente l'applicazione.

A seguito della verifica dei primi piani d'azione, l'Autorità si riserva di adottare ogni ulteriore misura utile a garantire una ottimale accessibilità dei servizi di media ai disabili, e di riesaminare gli orientamenti entro tre anni, per valutarne l'efficacia e l'adeguatezza rispetto all'evoluzione tecnologica e alle esigenze degli utenti.

In considerazione della rinnovata centralità delle questioni legate alla correttezza dell'informazione giudiziaria, alla tutela della presunzione di innocenza e al rispetto della dignità delle persone coinvolte nei procedimenti giudiziari, l'Autorità ha disposto, mese di giugno 2026, la ricostituzione del Comitato per l'applicazione del Codice di autoregolamentazione in materia di rappresentazione delle vicende giudiziarie nelle trasmissioni radiotelevisive, previsto dall'articolo 2 del Codice sottoscritto il 21 maggio 2009 dai principali operatori del settore e dagli organismi di categoria del giornalismo e già operativo nel periodo 2009-2012.

La decisione risponde all'esigenza di riattivare un ambito strutturato di confronto tra gli operatori, idoneo ad affrontare le criticità emergenti nella copertura mediatica delle vicende giudiziarie, anche alla luce dell'evoluzione dell'ecosistema informativo, caratterizzato dal crescente ruolo di nuovi attori digitali.

Il Comitato è composto da rappresentanti dell'Autorità, delle emittenti e delle rispettive associazioni, nonché degli organismi di categoria del giornalismo[22]. Nella prima riunione è stata nominata, quale presidente, Margherita Cassano, già prima presidente della Corte di Cassazione, e come vicepresidente Ferruccio de Bortoli, già direttore e ora presidente della Fondazione Corriere della sera.

Il Comitato sarà chiamato, in via prioritaria, ad aggiornare il Codice del 2009, estendendone i principi ai nuovi soggetti dell'informazione *online* e promuovendo l'adesione volontaria di ulteriori operatori. Ad esso sono altresì attribuite funzioni di monitoraggio sull'applicazione del Codice, attraverso l'analisi delle evidenze di settore e delle segnalazioni pervenute, nonché l'adozione di risoluzioni da sottoporre all'Autorità per i conseguenti profili di competenza, nel rispetto del principio del contraddittorio.

Particolare attenzione, nel 2025, è stata rivolta alla tutela dei minori.

Nel periodo in esame, l'**AGCOM ha potenziato le attività di vigilanza in materia di tutela di minori**, estendendo i controlli all'ambito degli *influencer* e alle piattaforme di condivisione video.

L'Autorità ha esaminato numerose segnalazioni, trasmesse principalmente da cittadini e associazioni, e ha monitorato i servizi media audiovisivi nazionali, sia lineari, sia non lineari. Inoltre, grazie al supporto dei Comitati regionali per le comunicazioni, ha verificato il rispetto delle norme a tutela dei minori da parte dell'emittenza locale.

Attraverso gli stessi Comitati sono stati realizzati progetti educativi regionali rivolti a studenti, docenti e famiglie, finalizzati a promuovere un uso consapevole e critico delle tecnologie digitali.

Rilevante è stato il contributo dell'Autorità all'interno del **Comitato consultivo interistituzionale** di cui all'art. 8, comma 2, del TUSMA. In

22 Il Comitato, che ha sede presso l'Autorità, è composto come segue:
Componenti di nomina dell'Autorità: Margherita Cassano, già Primo Presidente della Suprema Corte di Cassazione; Barbara Scaramucci, presidente dell'Associazione Articolo 21, già Direttore TGR e Teche RAI; Alessandro Casarin, già Direttore TGR.
Componenti designati dagli enti: per Confindustria Radio TV, Rosario Alfredo Donato, Direttore Generale CRTV; per AERANTI-CORALLO, Alessia Caricato, Membro del Comitato esecutivo di Aeranti-Corallo e Direttore di Corallo; per il Consiglio nazionale dell'Ordine dei giornalisti, Ferruccio de Bortoli, Presidente della Fondazione Corriere della Sera; per La7, Giovanni Crudele, Responsabile Affari Legali e Regolamentari; per RAI, Francesco Giorgino, Direttore Uffici Studi; per MFE-Mediaset, Maria Eleanora Lucchin, Direttore Documentazione e Analisi Istituzionali del Gruppo Mediaset; per la Federazione nazionale della Stampa italiana, Vittorio Di Trapani, Presidente della FNSI.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

tale sede, l'AGCOM coordina il Gruppo 1, incaricato di redigere la bozza del nuovo Codice di autoregolamentazione per i fornitori di contenuti di servizi media diffusi tramite qualsiasi canale e piattaforma. Il confronto, ampio e articolato, è giunto alle fasi conclusive, focalizzandosi sulla definizione di nuovi criteri di classificazione dei programmi.

L'Autorità ha adottato **14 provvedimenti di archiviazione in via amministrativa** riguardanti contenuti diffusi da servizi media audiovisivi e radiofonici (film, spot pubblicitari, autopromozioni, *reality show*, telegiornali, serie di animazione), video su TikTok[23], *video sharing platform* ricompresa nell'ambito di applicazione dell'art. 42 del TUSMA (v. cap. 3), nonché verifiche su singoli *influencer* in conformità alle relative linee guida e al Codice di condotta. Sono stati, infine, conclusi quattro procedimenti istruttori a carico di emittenti locali per l'impiego di minori in messaggi pubblicitari.

23 Nell'ultimo trimestre del 2025, ha avviato un procedimento nei confronti della società TikTok in relazione alla diffusione, sulla sua piattaforma, di contenuti recanti espressioni blasfeme ed evocative di violenza e odio razziale, nonché lesive della dignità umana. In particolare, l'Autorità ha ritenuto che tali contenuti potessero nuocere allo sviluppo fisico, psichico o morale dei minori, incitare il grande pubblico alla violenza e all'odio nei confronti di un gruppo di persone, nonché ledere la dignità umana. Dopo la notifica della comunicazione di avvio del procedimento, TikTok ha rimosso, nel termine previsto dal Regolamento di cui alla delibera n. 298/23/CONS, i contenuti oggetto di contestazione e l'Autorità ha, conseguentemente, disposto l'archiviazione del procedimento per adeguamento spontaneo.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

2.5

La tutela giurisdizionale nel settore dei servizi media audiovisivi

Sul piano processuale, nel periodo di riferimento considerato alcune sentenze hanno riguardato i provvedimenti adottati dall'Autorità, anche in via monocratica, a tutela dei soggetti minori e delle categorie di pubblico più vulnerabili, al fine di contrastare in via efficace, tempestiva e proporzionata i contenuti volti a diffondere i **c.d. discorsi d'odio**. In particolare, in una fattispecie sottoposta all'attenzione del Consiglio di Stato, l'Autorità ha rilevato, nel corso di una trasmissione su di una emittente radiofonica, l'utilizzo di espressioni suscettibili di diffondere, propagandare o fomentare l'odio e la discriminazione e istigare alla violenza nei confronti di un determinato insieme di persone, attraverso stereotipi relativi a caratteristiche di gruppo, etniche, di provenienza territoriale, rilevando profili di contrasto con le disposizioni contenute nel "*Regolamento in materia di rispetto della dignità umana e del principio di non discriminazione e di contrasto all'hate speech*" di cui alla delibera n. 157/19/CONS (c.d. "*Regolamento sull'hate speech*"). La sentenza del Consiglio di Stato, n. 1231 del 17 febbraio 2026, nel confermare i provvedimenti adottati dal regolatore, ha quindi respinto la censura relativa alla presunta incompetenza dell'organo presidenziale ad adottare il provvedimento interinale impugnato, giacché «*l'adozione di un provvedimento presidenziale è prevista dall'art. 3, comma 3, del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità, che consente il ricorso a detta particolare tipologia di atto "in casi straordinari di necessità e di urgenza", salva la necessità della ratifica da parte dell'organo collegiale della stessa Autorità*». Il Collegio ha, inoltre, chiarito che, in riferimento alla "diffida" adottata dall'Autorità, «*non si è in presenza di un provvedimento sanzionatorio, come ripetutamente dedotto con l'atto di appello, bensì di una diffida a non reiterare le condotte illecite rilevate, trattandosi di un utilizzo di espressioni suscettibili di diffondere, propagandare o fomentare l'odio e le discriminazioni nei confronti di un determinato insieme di persone*».

Sempre in tema di protezione dei soggetti fragili e tutela dei minori nel settore dei servizi media, si segnala la favorevole sentenza del Consiglio di Stato, Sez. VI, n. 3071, del 20 aprile 2026. La fattispecie trae origine da un contenzioso su iniziativa di Reti Televisive Italiane - R.T.I. S.p.A. - in quanto fornitore del servizio di media audiovisivo in ambito nazionale **"*Canale 5*"** – per aver mandato in onda, in fascia oraria "tv per tutti" (ossia, dalle ore 7 alle ore 22.30) e in fascia oraria protetta (ossia, dalle ore 16 alle ore 19), puntate del programma **"*Grande Fratello*"**, suscettibili di creare nocumento ad un pubblico di telespettatori minori e consistenti principalmente nel "*ricorso gratuito al turpiloquio e alla scurrilità, [nell']utilizzo di un linguaggio aggressivo intriso di riferimenti razzisti e sessisti, [in] comportamenti di bullismo*". Con tale pronuncia, il Collegio ha confermato la legittimità delle sanzioni irrogate dall'Autorità per i contenuti nocivi trasmessi, a presidio dei minori d'età e delle categorie di telespettatori più vulnerabili, e ha ritenuto corretta la contestazione di una pluralità di violazioni da parte dell'amministrazione, computata ai fini della quantificazione della sanzione, poiché le «*puntate del programma televisivo sono state trasmesse non solo su emittenti diverse ma anche in giorni ed orari differenti*».

Con riferimento ai nuovi obblighi regolamentari in tema di c.d. quote europee, si segnala la favorevole sentenza n. 3322 del 26 febbraio 2026, su ricorso della società **"The Walt Disney Company"** da tempo attiva all'interno dell'Unione europea e che offre in Italia il noto servizio media audiovisivo – a richiesta e in abbonamento – denominato **"*Disney +*"**. Con il ricorso in epigrafe, la società ricorrente ha impugnato la delibera n. 70/25/CONS, adottata dall'Autorità in data 6 marzo, recante "*Modifiche e integrazioni al Regolamento in materia di obblighi di programmazione ed investimento a favore di opere europee e di opere di produttori indipendenti di cui alla delibera n. 424/22/CONS*", chiedendo in particolare l'annullamento delle disposizioni, nonché la disapplicazione dell'art. 55 del decreto legislativo 25 marzo 2024, n. 50 (TUSMA), laddove impongono ai fornitori dei servizi media audiovisivi di destinare parte degli utili alla produzione di opere europee e nazionali. Il TAR per il Lazio ha respinto il ricorso e ha stabilito che,

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

in conformità con gli obiettivi perseguiti dalla direttiva n. 2015/1535 - volta a favorire la partecipazione e il controllo della normativa di settore da parte di tutti gli operatori - il testo del Regolamento, nella sua ultima versione, «*ha realizzato un equilibrato bilanciamento tra gli interessi coinvolti, riducendo gli oneri a carico degli operatori, come da questi richiesto, e, al contempo, soddisfacendo le istanze dei produttori di dare maggiore rilievo alla diffusione dei valori e dell'espressione artistica nazionale attraverso l'opera audiovisiva italiana. Tali disposizioni del progetto, come da ultimo modificate, non alterano il campo di applicazione della normativa di settore, ma anzi rendono meno rigorose per gli investitori le specificazioni e i requisiti previsti dalla disciplina interna*».

Alcune sentenze del giudice amministrativo nel **settore dei servizi media** hanno riguardato le pretese risarcitorie avanzate da società destinatarie di sanzioni per violazioni del presidio normativo, ma oggetto di successiva rimodulazione. In particolare, una fattispecie rilevante ha riguardato il caso di Adriano Panzironi che ha promosso una dieta quasi totalmente priva di carboidrati e di alimenti industriali a favore di proteine, e che ha pubblicizzato il proprio progetto e i propri libri nelle trasmissioni del canale 61 del digitale terrestre e del canale 880 del satellite, contribuendo alla diffusione di informazioni fuorvianti e scientificamente infondate su vari generi di malattie e possibili cure o modalità di prevenzione delle stesse. L'Autorità aveva quindi disposto la sospensione per un periodo di sei mesi dell'attività di diffusione dei contenuti, ai sensi dell'articolo 51, comma 9, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, per la violazione delle disposizioni di cui agli articoli 3 e 36 bis, comma 1, lett. c), n. 3 del predetto decreto. A seguito di un articolato contenzioso, i giudici amministrativi, chiamati a vagliare la legittimità delle delibere, nel merito hanno confermato la sussistenza delle violazioni accertate e la legittimità dell'operato dell'Autorità, a eccezione del (solo) profilo relativo alla quantificazione della sanzione, riscontrando la violazione del principio di proporzionalità; sicché, con due successive delibere l'Autorità ha rideterminato, diminuendolo, il numero di giornate di sospensione della programmazione del canale 61 del digitale terrestre e del canale 880 del satellite Hotbird Eutelsat 13, accertando nello stesso provvedimento, «l'inesigibilità» sia della sanzione originaria sia di quella così come rimodulata «*in considerazione dell'interruzione dell'irradiazione del segnale da parte della società sin dalla notificazione dell'atto di contestazione*». Con la sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 3 ottobre 2025, n. 7734, il Collegio ha quindi affermato che «*dinanzi un provvedimento di sospensione di sei mesi la società, nel dare immediata esecuzione alla sanzione (…) è stata forzatamente costretta ad interrompere i rapporti economico finanziari con fornitori, clienti ed in generale i terzi*» emergendo, dunque, «*una evidente difficoltà nel riavviare un'attività (…)*» che, secondo il Collegio, giustifica il riconoscimento del risarcimento del danno (liquidato dal giudice equitativamente nella somma pari ad euro mille per ogni giorno di sospensione ulteriore rispetto ai 48 oggetto di rideterminazione).

Infine, anche nel settore dei servizi media audiovisivi si sono registrate, nel periodo considerato, alcune rilevanti pronunce relative al riparto di competenze tra questa Autorità e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato. In merito, degna di nota è la sentenza del Consiglio di Stato, Sez.VI, del 29 maggio 2025, n. 4708, in cui la fattispecie oggetto di contenzioso riguardava una contestata ipotesi di comunicazione commerciale audiovisiva c.d. "occulta", realizzatasi durante la presentazione del 73° **Festival della Canzone Italiana di Sanremo**. L'Autorità ha quindi sanzionato la Rai con una multa di 175.000 euro per aver trasmesso pubblicità occulta a favore del *social network* Instagram, durante la presentazione della nota trasmissione. La promozione in forma occulta, in particolare, si era concentrata sulla reiterata menzione della piattaforma e sull'apertura, durante la diretta, di un profilo personale da parte del conduttore del Festival. Il giudice ha quindi ritenuto infondata la censura con cui era stata dedotta l'incompetenza dell'Autorità a sanzionare l'emittente pubblica, evidenziando che «[i]*l percorso giurisprudenziale relativo al riparto di competenze tra l'AGCM e le Autorità di settore che ha caratterizzato l'ultimo decennio è già stato ben descritto dalla Sezione nella sentenza n. 10470/24*». Segnatamente, il giudice ha disposto che «[i]*n concreto, nel caso di specie, vengono in rilievo disposizioni di legge che disciplinano le specifiche modalità di presentazione di comunicazioni commerciali nell'ambito di un servizio di media audiovisivo sulle quali, in base alla legge, è chiamata a vigilare l'Autorità appellata e non AGCM*». Inoltre, il Collegio ha specificato che «[l]*'intervento dell'Autorità appellata è pacificamente avvenuto entro il perimetro disegnato dalle disposizioni citate, sicché non si*

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

riscontra alcuna "invasione di campo" dell'AGCOM nell'ambito della competenza dell'AGCM in ordine all'applicazione del Codice del consumo, come reso evidente dal fatto che si contesta una violazione che non ha alcuna attinenza con una condotta commerciale scorretta atta a sviare il consumatore in riferimento ad un rapporto commerciale». Nel merito, il giudice ha ritenuto che la strategia editoriale della Rai abbia consentito a Instagram di ottenere, secondo un effetto emulativo facilmente pronosticabile, l'apertura di nuovi e numerosi profili da parte dei telespettatori, integrando gli estremi della comunicazione commerciale audiovisiva occulta. Tale strategia è stata peraltro assicurata dal preventivo reclutamento di *testimonial* provenienti dal mondo delle piattaforme *social*, tra cui una nota *influencer*, che ha affiancato il presentatore, e che vantava su Instagram circa 29 milioni di *follower*. Infine, il Collegio ha ritenuto che la gravità della violazione dovesse essere valutata alla luce della risonanza mediatica che il festival ha, non solo a livello nazionale, ma anche internazionale, nonché dell'elevato grado di accuratezza nell'organizzazione dell'evento esigibile dalla Rai, quale concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

2.6

Gli indicatori dell'azione regolamentare

Gli indicatori impiegati dall'Autorità per il monitoraggio delle diverse dimensioni del pluralismo - esterno, interno, sociale e culturale - sono sintetizzati nella Tabella 2.6.1[23]. La loro interpretazione richiede un inquadramento nell'ambito regolamentare complessivo e delle dinamiche di mercato delineate nei paragrafi precedenti.

Con riferimento al pluralismo esterno, gli indicatori relativi al grado di concorrenza, in particolare gli indici di concentrazione, restituiscono un quadro eterogeneo tra i diversi mezzi di comunicazione. Tale variabilità è riconducibile alle differenze nella struttura dei costi, nei livelli di investimento, nel quadro normativo e nella disponibilità di risorse che caratterizzano i vari settori. In questo contesto, si osserva un più elevato livello di concorrenza nei comparti dell'editoria e della radio, a fronte di una maggiore concentrazione nel settore televisivo, sia in chiaro sia a pagamento. Nel periodo 2021-2025, gli indici di concentrazione risultano sostanzialmente stabili, con oscillazioni contenute, nel settore della radio, mentre si osserva una riduzione graduale per i settori dell'editoria e della televisione a pagamento.

Per quanto concerne il pluralismo interno, gli indicatori si basano prevalentemente sull'attività di monitoraggio delle trasmissioni radiotelevisive, inclusi gli obblighi di programmazione del servizio pubblico. In tale ambito, i contenuti informativi assumono una rilevanza primaria, in quanto concorrono alla formazione dell'opinione pubblica. Nel 2025, il volume delle ore dedicate all'informazione televisiva si è mantenuto stabile rispetto all'anno precedente, attestandosi ad un valore di poco superiore alle 6.600 ore. Lo stesso dato se valutato sul biennio 2024-2025 evidenzia, invece, una lieve contrazione rispetto al biennio 2023-2024 quando il totale superava stabilmente le 6.700 ore.

Gli indicatori relativi al pluralismo sociale sono utilizzati, in particolare, per misurare la distribuzione del tempo di parola tra i diversi soggetti sociali, politici e culturali nell'ambito dei telegiornali trasmessi da tutte le emittenti. Anche nel 2025, oltre il 60% del tempo di parola risulta attribuito agli organi costituzionali e ai partiti politici. Rispetto al 2024, si evidenzia una lieve riduzione della quota destinata agli organi costituzionali (31,7%, -0,6 punti percentuali), mentre cresce, in misura contenuta, quella relativa ai partiti politici (29,9%, +0,1 punti percentuali). Nel 2025, l'attenzione dei media nei confronti del Vaticano e della Chiesa Cattolica ha registrato un incremento significativo, raggiungendo una quota del 13,3% (+5 punti percentuali) del tempo di parola complessivo. Tale crescita è riconducibile alla rilevanza di eventi storici quali la scomparsa di Papa Francesco, l'elezione al soglio pontificio di Leone XIV e le celebrazioni del Giubileo. Anche la presenza delle amministrazioni locali (7,9%, +0,8 punti percentuali) e dell'Unione Europea (2,1%, +0,2 punti percentuali) risulta in crescita, seppure in misura più lieve. In conseguenza di ciò, cala significativamente la quota relativa ai c.d. "altri soggetti" che risulta pari, nel 2025, a 15,1% (-5,5 punti percentuali rispetto al 2024). Un ulteriore elemento di rilievo riguarda la distribuzione del tempo di parola, per genere, dei soggetti politici nei telegiornali: nel 2025, il 74,0% risulta attribuito a soggetti di sesso maschile, in lieve aumento rispetto al 73,1% del 2024.

Per quanto attiene al pluralismo culturale, le quote di programmazione di opere europee e di produttori indipendenti mostrano una riduzione rispetto al 2024.

Quanto, infine, all'indicatore utilizzato per misurare gli investimenti in opere europee, questi non appare direttamente comparabile con il valore misurato degli anni precedenti in ragione delle modifiche intervenute, nell'ultimo anno, relativamente alla metodologia di calcolo utilizzata.

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

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Tabella 2.6.1 - Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - settore media

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2021	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024	Valore 2025
Pluralismo esterno	Indice di concentrazione	Indice CR4 - televisione in chiaro	88,9%	88,4%	89,2%	89,1%	89,0%
		Indice CR4 televisione a pagamento	92,2%	89,6%	86,9%	86,4%	86,1%
		Indice CR4 – settore radio	57,2%	56,7%	57,8%	58,1%	57,8%
		Indice CR4 - editoria quotidiana	59,3%	58,3%	55,8%	55,3%	54,1%
	Tirature quotidiani	Tirature del leader di mercato	17,7%	17,6%	15,8%	15,1%	15,7%
Pluralismo interno	Pluralismo informativo	Numero di ore di informazione – servizio pubblico radiotelevisivo(1)	6.266	6.775	6.747	6.627	6.625
Pluralismo sociale	Tempo di parola dei soggetti sociali	Tempo di parola dei soggetti sociali nei tg (%) – tutte le emittenti	Organi Costituz. 24,7%	Organi Costituz. 23,0%	Organi Costituz. 37,0%	Organi Costituz. 32,3%	Organi Costituz. 31,7%
			Partiti 27,1%	Partiti 37,0%	Partiti 30,4%	Partiti 29,8%	Partiti 29,9%
			Vaticano 4,9%	Vaticano 6,3%	Vaticano/Chiesa Cattolica 7,1%	Vaticano/Chiesa Cattolica 8,3%	Vaticano/Chiesa Cattolica 13,3%
			Ammin. locali 6,9%	Ammin. locali 4,7%	Ammin. locali 7,8%	Ammin. locali 7,1%	Ammin. Locali 7,9%
			UE 4,5%	UE 6,8%	UE 1,9	UE 1,9%	UE 2,1%
			Altri soggetti 31,9%	Altri soggetti 22,3%	Altri soggetti 15,8%	Altri soggetti 20,6%	Altri soggetti 15,1%
		Presenza di uomini e donne: tempo di parola dei soggetti politici nei tg – tutte le emittenti	Uomini 82,0% Donne 17,9%	Uomini 83,9% Donne 16,1%	Uomini 67,3% Donne 32,8%	Uomini 73,1% Donne 26,9%	Uomini 74,0% Donne 26,0%
Pluralismo culturale	Obblighi di programmazione e investimento	Quote di programmazione di opere europee - media dei principali *broadcaster*: superamento in percentuale della soglia minima(2)	22%	31%	23%	25%	15%
		Investimento in opere europee di produttori indipendenti - media dei principali *broadcaster*: superamento in percentuale della soglia minima(2)(3)	89%	94%	72%	81%	34%

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

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

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

(3) A partire dal 2025, l'indicatore relativo alle quote europee, oltre ai fornitori di servizi di media audiovisivi lineari, include anche i servizi di media audiovisivi a richiesta. Questa estensione non modifica la metodologia di calcolo, che rimane neutra rispetto ai diversi valori degli obblighi applicabili alle categorie di operatori considerate. Tuttavia, i valori dell'indicatore non sono direttamente confrontabili con quelli degli anni precedenti.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

3.

I SERVIZI INTERNET E LE PIATTAFORME *ONLINE*

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

3.1
I mercati

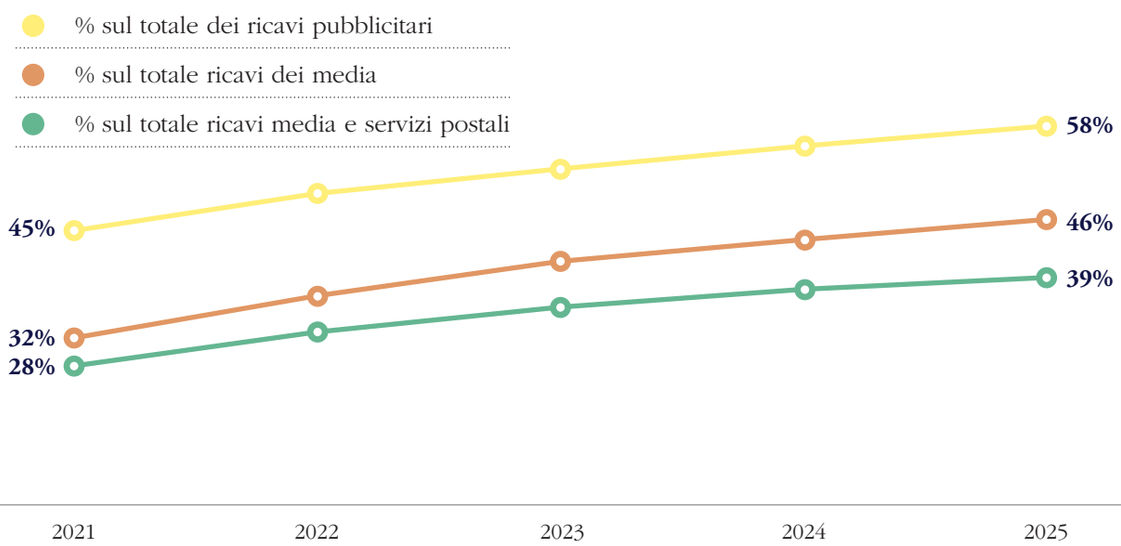
I servizi digitali, e in particolare le piattaforme *online*, svolgono un ruolo economico e sociale sempre più importante.

La rapida crescita delle **grandi piattaforme globali**, attive in molteplici ecosistemi digitali, è riconducibile alla capacità di integrare servizi e valorizzare l'enorme quantità di dati raccolti, che rappresenta un rilevante vantaggio competitivo nei diversi mercati.

Circoscrivendo l'analisi agli ambiti di competenza dell'Autorità, **si conferma la crescita del peso economico delle piattaforme nel mercato nazionale**, osservabile dall'evoluzione dei ricavi complessivi realizzati nei settori delle comunicazioni (Grafico 3.1.1).

Il quadro che emerge dal Grafico 3.1.1 è significativo: sul **fronte pubblicitario**, considerando l'insieme dei mezzi di comunicazione, nel periodo 2021-2025, **la quota delle piattaforme registra una crescita di circa 13 punti percentuali**, raggiungendo il 58% del totale dei ricavi pubblicitari.

Grafico 3.1.1 - Incidenza delle piattaforme *online* nei settori delle comunicazioni (ricavi, %) - anni 2021-2025



Allargando lo sguardo all'insieme delle **entrate dei media** (pubblicitarie, da utenza finale e di fonte pubblica), nello stesso quinquennio, **l'incidenza delle piattaforme è aumentata di oltre 14 punti percentuali**, oltrepassando il 46% delle entrate.

L'incremento è trainato principalmente dalla componente pubblicitaria, nel cui ambito la progressiva concentrazione di risorse a favore delle piattaforme avviene a scapito degli operatori tradizionali (editori e concessionarie). Come si vedrà più avanti, vi concorrono fattori strutturali di mercato, strategie degli operatori e modalità di transazione degli spazi pubblicitari. Altrettanto determinante, come anticipato nel capitolo 2, è la crescita del peso delle piattaforme nell'offerta di servizi audiovisivi *online* a pagamento.

Infine, anche estendendo il perimetro fino a includere i servizi postali di consegna dei pacchi, **il peso delle piattaforme sui ricavi totali risulta cresciuto di oltre 11 punti percentuali negli ultimi cinque anni**, attestandosi intor-

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

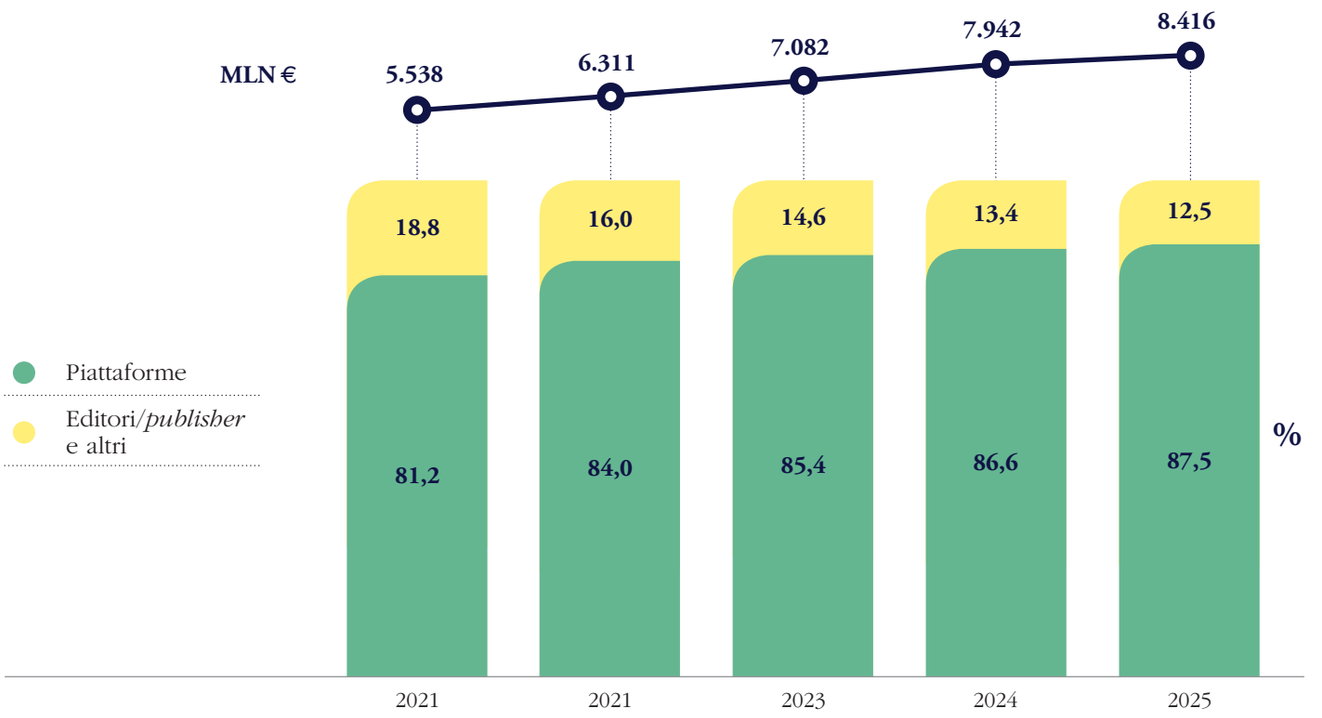
no al 39% degli introiti. Tale dinamica è legata alla trasformazione dei modelli di produzione e di consumo in atto, quali la progressiva diffusione dell'*e-commerce* e la conseguente flessione dei servizi postali tradizionali, che hanno agevolato l'ingresso e l'espansione delle piattaforme globali.

3.1.1 Il settore pubblicitario e la pubblicità *online*

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

In particolare, il settore della pubblicità *online* (Grafico 3.1.2) evidenzia una crescente concentrazione delle risorse in favore delle piattaforme. La loro incidenza sui ricavi lordi complessivi, che comprendono la raccolta pubblicitaria sui propri siti e applicazioni, e l'attività di intermediazione svolta per terzi al lordo delle quote retrocesse, cresce fino a raggiungere, nel 2025, un valore prossimo all'88%. Specularmente, i volumi di pubblicità gestiti e intermediati da *publisher* e concessionarie tradizionali si erodono, marginalizzando progressivamente la quota di mercato, a ulteriore conferma delle persistenti difficoltà di tali operatori nel sostenere la concorrenza delle piattaforme internazionali.

Grafico 3.1.2 - Incidenza delle piattaforme nella pubblicità *online* (% sul totale dei ricavi) - anni 2021-2025



La forte crescita delle piattaforme è una combinazione di diversi fattori: le caratteristiche economiche del comparto, quali la presenza di esternalità di rete, rendimenti crescenti di scala, *sunk cost*, ostacoli al *multihoming* e allo *switching*, le strategie di integrazione verticale e di differenziazione orizzontale adottate nel corso degli anni e il consolidarsi di *partnership* globali fra le principali piattaforme, in particolare con quelle dell'*e-commerce*.

Grazie all'ampiezza della propria offerta, **le piattaforme attraggono un pubblico sempre più vasto e raccolgono grandi quantità di dati** che, opportunamente elaborati per profilare gli utenti, rendono la loro intermediazione sempre più essenziale per gli investitori pubblicitari.

La filiera della pubblicità *online* si fonda su sistemi automatici di compravendita degli spazi gestiti da piattaforme tecnologiche. Questi sollevano problemi di trasparenza e limitano

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

il controllo degli inserzionisti sulla *performance* delle campagne pubblicitarie. Di conseguenza, l'intero sistema tende a dipendere in misura crescente dagli intermediari tecnologici (*ad network*, *network* di affiliazione, motori di ricerca, *social network*). In questo quadro, le piattaforme non solo presidiano l'intera catena del valore – detenendo in ogni fase le quote di ricavi più elevate – ma ricorrono raramente ai servizi di intermediazione di operatori terzi. All'opposto, i *publisher* e le concessionarie tradizionali fanno largo uso dei servizi di intermediazione delle piattaforme attestandosi su quote molto inferiori nella filiera.

In linea con il quadro internazionale, questi fattori contribuiscono a mantenere **una struttura del comparto nazionale della pubblicità *online* altamente concentrata**.

La ripartizione dei ricavi per operatore conferma, anche nel 2025, una marcata polarizzazione: poche piattaforme, prevalentemente internazionali, occupano saldamente le prime posizioni, a fronte di un'ampia platea di attori dal peso sempre più marginale.

I primi tre operatori coprono oltre il 72% del valore complessivo stimato del mercato, sia sul fronte dei ricavi lordi da inserzioni *online* – comprensivi della raccolta sui propri siti e applicazioni e delle attività di intermediazione pubblicitaria condotta per terzi, al lordo della quota retrocessa – sia su quello delle entrate nette pubblicitarie, calcolate al netto della quota retrocessa ai proprietari degli spazi venduti.

Alphabet/Google e Meta/Facebook si confermano i protagonisti del comparto, con fatturati complessivamente intermediati, o ricavi lordi, in crescita del 62%. Segue Amazon che, pur avendo quasi raddoppiato i propri ricavi dal 2021, resta ancora distanziata dal secondo operatore. Il divario si amplia poi nettamente a partire dal quarto operatore, Italiaonline, rafforzando ulteriormente l'asimmetria nella distribuzione dei ricavi a favore delle piattaforme internazionali.

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

L'**offerta di servizi da parte delle piattaforme è in costante ampliamento**, con effetti rilevanti sui settori delle comunicazioni e, più in generale, sulle attività di cittadini e imprese. Le piattaforme *online* forniscono infrastrutture e servizi di *cloud* (accesso a Internet, CDN, servizi di *hosting*); *software* e programmi applicativi (sistemi operativi, *browser*, *suite office*); servizi di *e-commerce* (*direct* e *retail*) e intermediazione; motori di ricerca (generici e tramite assistenza vocale) e *social network*, generici e specializzati; messaggistica istantanea; servizi pubblicitari; servizi audiovisivi (*video sharing*, *video streaming*, VOD); servizi di geolocalizzazione e altri servizi di comunicazione (quali la posta elettronica); sistemi di pagamento e tecnologie emergenti, come l'intelligenza artificiale e le tecnologie quantistiche.

Nel 2025, il volume complessivo di ricavi generato a livello globale da Alphabet/Google, Amazon, Apple, Meta/Facebook e Microsoft è cresciuto del 13%, superando i 2.000 miliardi di dollari, con un incremento del 46% rispetto al 2021. Gli elevati margini di profitto e la capacità di operare su scala globale, consentono alle piattaforme di sostenere consistenti investimenti in tecnologia e ricerca. Parallelamente, le strategie di integrazione verticale e di differenziazione orizzontale, che permettono di offrire in modo aggregato una pluralità di servizi, unite alla conseguente disponibilità di grandi quantità di dati sugli utenti rafforzano ulteriormente le posizioni di mercato detenute dalle piattaforme nei diversi settori.

Concentrando lo sguardo sui servizi *online* disciplinati dal regolamento *Platform to business* dell'Autorità (delibera n. 406/22/CONS c.d. regolamento P2B), i dati Comscore mostrano che i motori di ricerca sono interrogati in Italia, nel mese medio del 2025, dal 94% degli utenti unici della rete. Il loro modello di *business* si fonda essenzialmente sulla raccolta pubblicitaria, già esaminata nel paragrafo precedente.

Quanto ai **servizi di intermediazione *online*** oggetto del regolamento P2B (*e-commerce marketplace*, *marketplace* specializzati[1], pagine degli utenti commerciali all'interno dei social media, *app-store* e altri servizi di intermediazione, inclusi quelli di comparazione di prezzi) si registra un aumento rispetto al 2024, sia del numero medio mensile di utenti unici italiani di siti e *app* di vendita *online*, inclusi i *marketplace*, pari all'1,3%, sia del tempo di navigazione, 7,9%, con le piattaforme che mantengono stabilmente i primi posti nei *ranking* delle diverse categorie merceologiche.

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

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

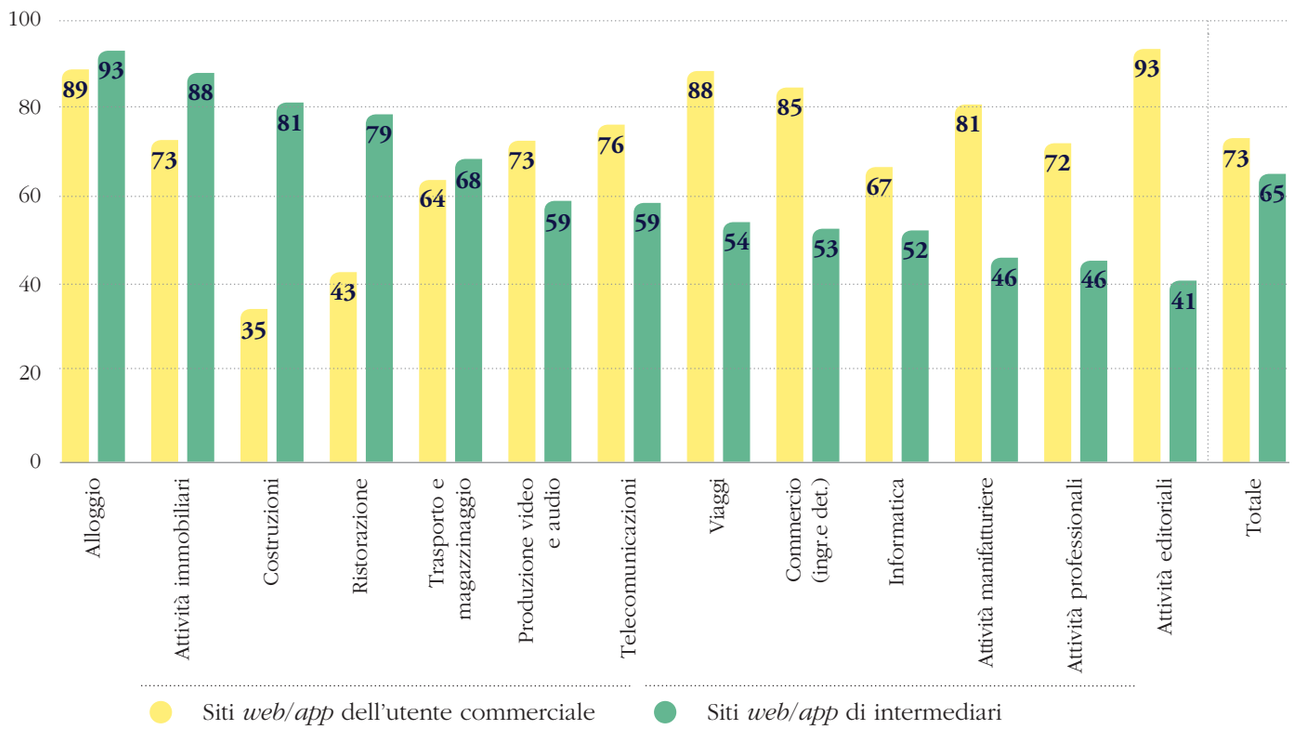
Nel 2025, la prima piattaforma di intermediazione contro lo spreco alimentare, Too Good To Go, raggiunge 3,4 milioni di utenti, in crescita del 2,7%, a fronte di un incremento del 18,6% dei minuti trascorsi nella consultazione dei servizi offerti. Cresce anche la piattaforma più utilizzata per la comparazione dei prezzi, visitata nel mese medio dell'anno da 6,8 milioni di utenti unici (+4,8%), con un tempo di navigazione in aumento dell'8,4%. Nel settore dei viaggi, invece, la piattaforma principale mostra una contrazione dell'8,1% del bacino di utenti unici - che continua comunque a superare i 13 milioni di individui - nonché del tempo speso (-7,6%).

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

Nel contesto italiano, tale fenomeno emerge con chiarezza dai dati sul ricorso degli utenti commerciali alle piattaforme come canale di vendita. Secondo le rilevazioni Istat condotte nel 2025 e riferite all'attività svolta nell'anno precedente dalle imprese italiane con almeno 10 addetti, il 20,1% di queste conclude vendite *online*, servendosi sia di canali diretti (i propri siti e le *app*) sia dell'intermediazione delle piattaforme. Tra le imprese che vendono sul *web*, il 65,1% dichiara di farlo attraverso siti e *app* di intermediazione. Cresce, inoltre, la percentuale di imprese – il 27% di quelle che vendono *online* – che si avvalgono delle piattaforme come unico canale di vendita sul *web*.

L'analisi disaggregata per settore (Grafico 3.1.3) mostra come, nel 2024, **il fenomeno continui a essere più marcato nel comparto degli alloggi**, dove il 92,8% degli utenti commerciali si affida a intermediari. Anche nei settori immobiliare, delle costruzioni, della ristorazione e del trasporto e magazzinaggio, le imprese ricorrono più frequentemente alle piattaforme rispetto ai propri siti e applicazioni. Nella maggior parte delle attività economiche, tuttavia, più della metà delle imprese ricorre a piattaforme per le vendite *online*.

Grafico 3.1.3 - Imprese italiane con almeno 10 addetti che realizzano vendite sul *web*, per settore merceologico e canale di vendita (% sul totale, 2024)



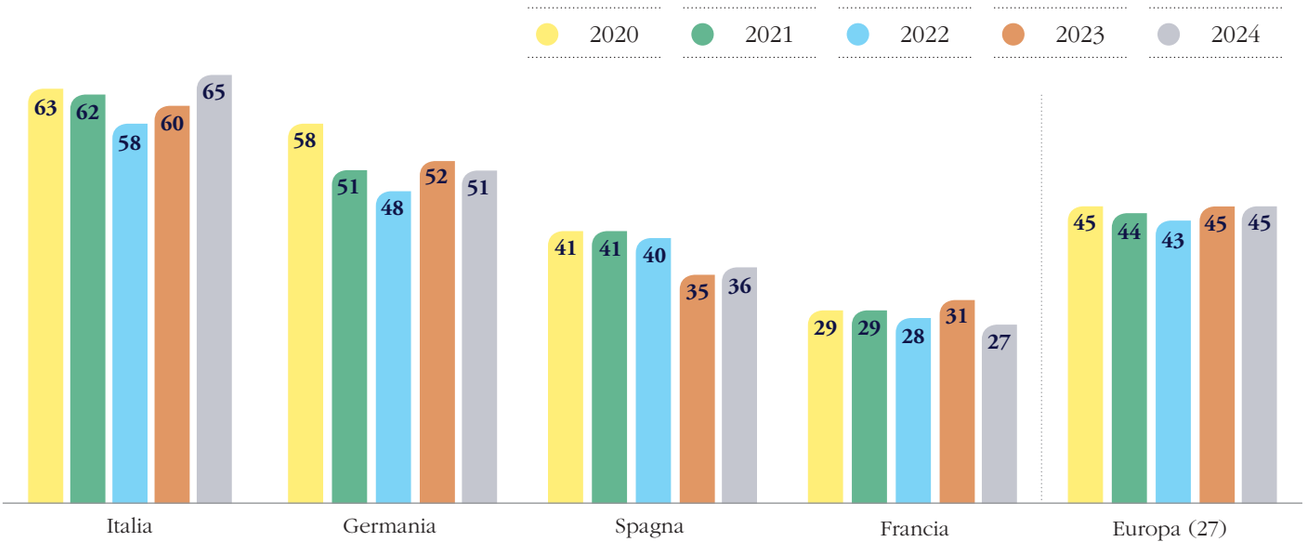
Fonte: Istat (rilevazione 2025)

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

L'Istat stima che, nel 2024, il valore delle vendite generato per gli utenti commerciali da ordini ricevuti tramite piattaforme di intermediazione abbia superato il 19% del fatturato *online* complessivo, con picchi nelle costruzioni (82,3%), nella ristorazione (76,1%), nelle attività immobiliari (68%) e negli alloggi (55,4%).

Il confronto con altri Paesi europei mostra l'**Italia stabilmente al di sopra della media europea** (+20%) (Grafico 3.1.4). Tale divario conferma l'importanza della tutela dell'utenza commerciale e il ruolo dell'Autorità nell'applicazione del regolamento P2B sul territorio nazionale.

Grafico 3.1.4 - Ricorso all'intermediazione delle piattaforme *online* nelle vendite sul *web* in Europa (% di imprese con almeno 10 addetti che realizzano vendite sul *web*)



Fonte: EUROSTAT (rilevazioni 2021-2025)

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

3.2

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

Nell'ultimo anno, la regolamentazione europea di mercati, servizi e piattaforme digitali, imperniata sull'attuazione del *Digital Services Act* (DSA)[2] e del *Digital Markets Act* (DMA)[3], e corredata più recentemente dal Regolamento sull'intelligenza artificiale (*AI Act*)[4], è stata al centro del dibattito pubblico, assumendo una crescente rilevanza anche sul piano geopolitico. **La regolamentazione, infatti, si configura quale elemento strategico per l'affermazione della sovranità digitale europea**, ed è strumentale alla definizione di *standard* globali di tutela dei diritti fondamentali investiti dalle innovazioni e transizioni in atto, e al riequilibrio dei rapporti di mercato tra gli attori economici che operano nel mercato globale dei servizi digitali.

Nel periodo di riferimento, **AGCOM ha svolto il proprio ruolo di Coordinatore dei servizi digitali (DSC) in Italia**, ai sensi del decreto-legge n. 123/2023, convertito con modificazioni dalla legge 13 novembre 2023, in costante coordinamento con la Commissione europea, con i Coordinatori dei servizi digitali degli Stati membri e con le autorità nazionali competenti. Inoltre, in qualità di membro del Comitato europeo per i servizi digitali (*European Board for Digital Services* – EBDS, anche DSA *Board*) previsto all'articolo 61 del DSA e pienamente operativo dal 17 febbraio 2024, AGCOM è integrata nel complesso meccanismo di collaborazione "verticale" dei DSC con il Comitato e con la Commissione, con riunioni a cadenza mensile.

Nel 2025, i DSC e la Commissione hanno proseguito l'attività di progressivo consolidamento delle buone prassi e di ridefinizione dei meccanismi di cooperazione su cui è imperniata l'azione del DSA *Board* e dei suoi gruppi di lavoro, cui l'Autorità ha sistematicamente partecipato con propri rappresentanti. Il programma di lavoro 2025-2026 ha confermato gli otto gruppi tematici (WG – v. *infra*) istituiti nell'anno precedente e presieduti dalla Commissione, cui partecipano gli esperti nazionali designati dai DSC, tra i quali è nominata un'Autorità nazionale con il ruolo di Vicepresidente. AGCOM riveste il ruolo di Vicepresidente del *WG 1 - Horizontal and legal issues*.

Il 19 febbraio 2026 il DSA *Board* ha celebrato il secondo anno di attività con una riunione plenaria nel corso della quale è stato tracciato un bilancio delle attività svolte. Il Comitato ha contribuito in modo significativo all'attuazione coerente del DSA, supportando la trasformazione dei principali strumenti di autoregolamentazione - quali il "*Code of Practice on Disinformation*" e il "*Code of Conduct on Countering Illegal Hate Speech Online*" - in codici di condotta vincolanti ai sensi dell'articolo 45 del Regolamento.

Un ambito in cui l'azione del DSA *Board* è risultata particolarmente incisiva, e che ha visto AGCOM impegnata in prima linea nella duplice veste di DSC e Autorità dei media, riguarda la **tutela dei minori sulle piattaforme *online*.**

Negli ultimi anni, soprattutto durante la pandemia, i minori hanno diffusamente utilizzato le piattaforme per accedere a risorse didattiche, acquisire competenze e ampliare le loro conoscenze. Tuttavia, tale uso crescente preoccupa le Autorità di regolazione perché il livello di tutela della vita privata, di sicurezza e di protezione *online* dei minori risulta spesso inadeguato. Così, al fine di conseguire l'obiettivo di un ambiente *online* sicuro, trasparente e affidabile per i minori, l'articolo 28 del Regolamento DSA ha previsto che i fornitori di piattaforme *online* debbano adottare misure di protezione

2 Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 *relativo a un mercato unico per i servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/EC (regolamento sui servizi digitali)*.

3 Regolamento (UE) 2022/1925 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 settembre 2022 *relativo a mercati equi e contendibili nel settore digitale e che modifica le direttive (UE) 2019/1937 e (UE) 2020/1828 (regolamento sui mercati digitali)*.

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

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

specifiche, adeguate e proporzionate agli obiettivi di tutela perseguiti al riguardo dall'ordinamento.

In attuazione del paragrafo 4 dell'articolo 28, il 14 luglio 2025 la Commissione ha adottato **"*Orientamenti su misure per garantire un elevato livello di tutela della vita privata, di sicurezza e di protezione dei minori online, a norma dell'articolo 28, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2022/2065*"** (C/2025/5519) (in seguito "Orientamenti") che stabiliscono un elenco non esaustivo di misure proporzionate e adeguate a proteggere i minori dai rischi *online*[5].

Gli Orientamenti adottati hanno l'obiettivo di aiutare le piattaforme *online* a garantire un elevato livello di tutela dei minori nello spazio digitale, e in particolare, si concentrano sulla protezione della vita privata, sulla sicurezza e sul benessere dei minori che utilizzano servizi *online*, prevedendo ad esempio servizi digitali che tutelino la *privacy* fin dalla progettazione dei servizi (*privacy by design* e *by default*) e che garantiscano trasparenza e non discriminazione.

Centrale, al riguardo, è la **valutazione dei rischi**. A tal proposito, le piattaforme sono chiamate a individuare e analizzare i possibili pericoli che i minori possono incontrare *online*, come l'esposizione a contenuti dannosi o inappropriati, il cyberbullismo, l'uso compulsivo dei servizi digitali, la manipolazione commerciale e le violazioni della *privacy*. Sulla base dei rischi individuati, le linee guida prevedono che le piattaforme debbano adottare un *design* sicuro e adatto all'età degli utenti, con impostazioni di *privacy* elevate attivate di *default* e con limitazioni alle funzionalità che possono comportare rischi, come il contatto con sconosciuti.

Gli Orientamenti raccomandano inoltre l'uso di **strumenti efficaci per garantire la verifica dell'età** a condizione che siano accurati, affidabili, robusti, non intrusivi e non discriminatori.

In tale ambito, oltre al contributo fornito nella preparazione delle "*Commission Guidelines under Article 28(1) DSA on the protection of minors online*" (cfr. *infra*), AGCOM ha partecipato all'avvio della prima azione coordinata del DSA *Board* a tutela dei minori per bloccarne l'accesso sulle piattaforme che offrono contenuti pornografici. L'Autorità ha supportato, inoltre, la Commissione nello sviluppo della prima versione del sistema europeo di verifica dell'età (*EU Age Verification Blueprint – White-label solution*), partecipando sin dall'inizio alla sperimentazione prevista dal progetto pilota. Il progetto mira a realizzare, entro la fine del 2026, una soluzione UE armonizzata e rispettosa della *privacy*, basata su un'applicazione *open source white-label*. Gli utenti potranno ottenere da soggetti terzi certificati una prova digitale della maggiore età, priva di dati identificativi e conservata solo sul dispositivo, da trasmettere in forma anonima ai siti o alle piattaforme che la richiedano.

In particolare, **AGCOM è stata selezionata dalla Commissione**, assieme a Francia, Spagna, Grecia e Danimarca, per la sperimentazione della soluzione individuata per la verifica, rilasciata a luglio 2025, in vista della rapida adozione a regime di soluzioni europee condivise. La sperimentazione, condotta in collaborazione con il Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, si è conclusa positivamente nel dicembre 2025.

Il DSA *Board* ha, inoltre, contribuito a garantire piena attuazione al nuovo regime di accesso ai dati per la ricerca, contribuendo all'adozione del "*Draft Delegated Act on Data Access under the Digital Services Act"* definitivamente adottato dalla Commissione ai sensi dell'articolo 40 DSA il 2 luglio 2025. L'Autorità ha attivamente contribuito alla definizione del nuovo regime di cooperazione tra DSC per l'accesso ai dati delle piattaforme di grandi dimensioni - VLOPs (*Very Large Online Platforms)* e dei motori di ricerca *online* di grandi dimensioni - VLOSEs (*Very Large Online Search Engines*) da parte di ricercatori abilitati.

In materia di **integrità dei processi elettorali**, il coordinamento tra DSC e Commissione nel *Board* è essenziale per mitigare i rischi sistemici connessi ai contenuti diffusi da grandi piattaforme e motori di ricerca stabiliti fuori dall'Italia, ma rilevanti per la formazione dell'opinione pubblica nazionale.

Nel periodo di riferimento, il DSA *Board* ha aggiornato l'"*Election Toolkit*", sulla base dell'esperienza applicativa delle "*Commission*

5 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:C_202505519.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Guidelines on the mitigation of systemic risks for electoral processes under the DSA", supportando nel contempo l'attività nazionale dei DSC attraverso la definizione di un modello comune per i report annuali ai sensi dell'art. 55 DSA e favorendo lo scambio di buone prassi sulla gestione dei reclami *ex* art. 53, nonché sull'esecuzione degli ordini di contrasto ai contenuti illeciti e delle richieste di informazioni ai sensi degli artt. 9 e 10.

Da ultimo, il DSA *Board* ha fornito le proprie valutazioni preliminari nei principali procedimenti di *enforcement* della Commissione nei confronti di grandi piattaforme *online*, tra cui i casi delle istruttorie avviate nei confronti di X, TikTok, AliExpress e Temu. La partecipazione all'adozione di pareri sui procedimenti di competenza esclusiva della Commissione e il coinvolgimento dei DSC nella redazione della prima relazione di sintesi sulla valutazione dei rischi sistemici di VLOPs e VLOSEs (*First report of the European Board for Digital Services in cooperation with the Commission pursuant to Article 35(2) DSA on the most prominent and recurrent systemic risks as well as mitigation measures - 18 November 2025*) hanno consentito all'Autorità di verificare punti di forza e criticità della regolamentazione di VLOPs e VLOSEs stabiliti fuori dal territorio nazionale.

In ragione delle sue competenze convergenti in queste materie, **l'Autorità ha promosso un coordinamento diretto tra il DSA *Board* e il Media *Board*** nel nuovo programma di lavoro che si concentrerà sulla declinazione dei rischi sistemici che incidono sul pluralismo dei media.

Nell'articolato contesto della *governance* europea dei servizi digitali, AGCOM ha, inoltre, fornito il proprio contributo partecipando al DMA *High Level Group*[6], presieduto dalla Commissione europea e composto da rappresentanti delegati dagli organismi di cooperazione regolamentare settoriale:

- Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche (BEREC);
- Garante europeo della protezione dei dati (EDPS);
- Comitato europeo per la protezione dei dati (EDPB); Rete europea della concorrenza (ECN);
- Rete di cooperazione per la tutela dei consumatori (CPC);
- Comitato europeo dei servizi di media (EBMS).

Il Presidente dell'Autorità partecipa alle riunioni nell'ambito della delegazione del Media *Board*. Tra i sottogruppi tematici si segnala l'istituzione di un gruppo di lavoro, cui partecipano attivamente esperti dell'Autorità, dedicato all'intelligenza artificiale (anche IA o AI) e al coordinamento normativo tra DMA e l'*AI Act*, che ha redatto il documento congiunto sulla mappatura delle interazioni con la legislazione in materia di intelligenza artificiale, adottato il 12 dicembre 2025.

Tra le iniziative assunte in risposta alle istanze emerse nel dibattito sulla regolamentazione digitale europea, il 19 novembre 2025 la Commissione ha presentato un pacchetto di riforme c.d. **"*Digital Omnibus*"**[7], volto a semplificare e razionalizzare il complesso delle norme UE in materia, riducendo sovrapposizioni e oneri amministrativi, e prevedendo una revisione coordinata della normativa europea in materia di dati personali e non personali.

Le proposte legislative del *Digital Omnibus Package*[8] sono attualmente in fase di ne-

6 L'organismo di coordinamento delle reti di regolatori settoriali istituito ai sensi dell'art. 40 del *Digital Markets Act*, con decisione della Commissione C(2023) 1833 del 23 marzo 2023.

7 COM(2025) 837 – Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica i regolamenti (EU) 2016/679, (EU) 2018/1724, (EU) 2018/1725 e (EU) 2023/2854 e le direttive 2002/58/EC, (EU) 2022/2555 e (EU) 2022/2557 per quanto riguarda la semplificazione del quadro normativo nel settore digitale e che abroga i regolamenti (EU) 2018/1807, (EU) 2019/1150 e (EU) 2022/868 e la direttiva (EU) 2019/1024 (*Omnibus* digitale); COM (2025) 836 - Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica i regolamenti (UE) 2024/1689 e (UE) 2018/1139 per quanto riguarda la semplificazione dell'attuazione di regole armonizzate sull'intelligenza artificiale (*Omnibus* digitale sull'IA); COM (2025) 836 – Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio sull'istituzione dei portafogli delle imprese.

8 La *Digital Omnibus Regulation Proposal* interviene in modo organico su economia dei dati, cybersicurezza e *privacy*. In particolare, prevede una revisione coordinata della normativa europea esistente in materia di dati personali e non personali, con l'obiettivo di semplificarne l'assetto attraverso la confluenza in un *Data Act* ristrutturato. Sul versante della cybersicurezza, introduce un punto di accesso unico per la segnalazione di incidenti e violazioni dei dati. Dispone l'abrogazione del Regolamento P2B, ritenuto assorbito dalle previsioni del *Digital Services Act*. Il *Digital Omnibus* sull'intelligenza artificiale propone modifiche mirate all'*AI Act*, volte a rendere più sostenibile e coerente la sua attuazione: tra queste, l'allineamento dei tempi di applicazione degli obblighi per i sistemi ad alto rischio alla disponibilità degli *standard* tecnici, l'estensione delle semplificazioni per le PMI e il rafforzamento del ruolo dell'*AI Office* nella *governance*. Infine, la proposta relativa agli *European Business Wallets* si inserisce nel quadro dell'identità digitale europea e mira a facilitare l'attività delle imprese attraverso sistemi di identificazione digitale più semplici ed efficienti.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

goziato presso Parlamento europeo e Consiglio. Nel contesto dei negoziati europei, AGCOM ha svolto un ruolo attivo di supporto tecnico-istituzionale, partecipando ai lavori del tavolo di coordinamento nazionale promossi dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, in raccordo con la Rappresentanza Permanente d'Italia presso l'UE. L'Autorità ha fornito pareri tecnici e di analisi, contribuendo alla definizione della posizione italiana e al monitoraggio delle evoluzioni negoziali. Tale attività ha consentito di valorizzare l'esperienza maturata nell'*enforcement* del quadro regolatorio digitale e di assicurare coerenza tra le esigenze di semplificazione normativa, la tutela dei diritti fondamentali e il corretto funzionamento dei mercati digitali.

In particolare, con riferimento alle discipline oggetto di semplificazione a opera del *Digital Omnibus* di maggiore rilievo per il settore delle comunicazioni digitali, l'attenzione dell'Autorità si è concentrata sugli effetti delle modifiche al GDPR in materia di consenso e accesso ai dati nei terminali, suscettibili di incidere sui sistemi di misurazione delle *audience*, nonché sulle implicazioni derivanti dall'abrogazione del Regolamento P2B e dal possibile riassorbimento delle relative tutele nel quadro del *Digital Services Act*. Al riguardo, l'Autorità contribuisce attraverso analisi tecniche, valutazioni di impatto e partecipazione ai *network* europei.

In materia di **intelligenza artificiale**, a livello europeo l'*AI Act* ha definito le basi del nuovo quadro normativo, secondo un approccio fondato sul rischio, mettendo al contempo in evidenza la necessità di raccordo con il *Digital Services Act*. In particolare, il coordinamento è richiesto soprattutto per la gestione dei rischi sistemici connessi alla diffusione di contenuti generati o manipolati artificialmente, laddove essi siano veicolati attraverso piattaforme *online* di dimensioni molto grandi o motori di ricerca.

Nel 2025, tale impostazione ha registrato un ulteriore passaggio di rilievo con la proposta COM(2025) 836, recante il c.d. *AI Omnibus*, mediante la quale la Commissione ha avviato un intervento di semplificazione per rendere l'attuazione dell'*AI Act* più tempestiva, lineare e proporzionata, anche attraverso un più intenso ricorso a norme armonizzate, specifiche comuni e linee guida, in parallelo al rafforzamento operativo dell'*AI Office*. Si consolida, così, il coordinamento tra la disciplina dell'intelligenza artificiale e quella dei servizi digitali, con effetti particolarmente significativi per le Autorità nazionali di regolazione chiamate a presidiare i mercati digitali e i relativi rischi sistemici. Per AGCOM, in qualità di *Digital Services Coordinator*, ciò si traduce in un quadro di riferimento più definito sul piano della vigilanza, della cooperazione istituzionale e dello scambio informativo rispetto a modelli e servizi che integrano componenti di intelligenza artificiale nei mercati digitali.

Sul piano nazionale, tale evoluzione ha trovato ulteriore espressione nella legge 23 settembre 2025, n. 132 recante "Disposizioni e deleghe al Governo in materia di intelligenza artificiale" che introduce la prima normativa organica nazionale di settore.

Il testo legislativo richiama espressamente, all'articolo 4, l'importanza di garantire la libertà di espressione e informazione, il pluralismo e i principi generali dei media negli utilizzi dell'intelligenza artificiale. La legge n. 132/2025 configura un sistema multilivello in cui il Governo esercita le deleghe normative e le funzioni tecniche sono affidate principalmente ad AgID e ACN. In attuazione di tale disciplina, nel mese di giugno 2026, il Governo ha esaminato in via preliminare due decreti legislativi volti a regolamentare l'utilizzo dell'IA in diversi ambiti socio-economici, che saranno definitivamente approvati all'esito dell'esame delle Commissioni parlamentari, della Conferenza delle Regioni e delle Autorità competenti.

In tale assetto, **AGCOM mantiene le proprie competenze orizzontali di vigilanza e regolamentazione** per la tutela di detti principi, esercitando le connesse attività di monitoraggio sull'impatto degli algoritmi nei settori dei media, dell'editoria, delle piattaforme *online*, e della tutela del diritto d'autore, al fine di garantire che l'AI non violi i diritti degli utenti e assicuri un mercato equo, soprattutto nel contesto del *Digital Services Act* e secondo i principi dell'*AI Act*. Oltre a emendare la legge sul diritto d'autore del 1941, apportando modifiche per comprendere nella tutela le opere generate con l'ausilio dell'IA, purché costituenti risultato del lavoro intellettuale dell'autore, la prima legge italiana sull'intelligenza artificiale ha introdotto l'art. 70-*septies*. La legge stabilisce che le riproduzioni e le estrazioni da opere o da altri materiali contenuti in rete o in banche di dati a cui si ha legittimamente accesso, effettuate con il ricorso a modelli e sistemi

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

di intelligenza artificiale, anche generativa, sono consentite in conformità alle disposizioni di cui agli articoli 70-*ter* (allorché eseguite da organismi di ricerca e istituti di tutela del patrimonio culturale, per scopi di ricerca scientifica) e 70-*quater* (allorché trattasi di riproduzioni ed estrazioni cui si ha liberamente accesso e quando l'utilizzo non è stato espressamente riservato dai titolari. Le riproduzioni e le estrazioni possono essere conservate solo per il tempo strettamente necessario al reperimento dei dati).

Sempre in tema di intelligenza artificiale, va segnalato che, il 10 marzo 2026, il Parlamento europeo ha approvato una risoluzione per tutelare le opere creative nell'era dell'intelligenza artificiale generativa, con una serie di raccomandazioni sul tema.

In particolare, nel testo, si afferma che la normativa europea sul diritto d'autore debba applicarsi a tutti i sistemi di intelligenza artificiale generativa presenti sul mercato dell'UE, indipendentemente dal luogo in cui sono stati addestrati. Il Parlamento europeo chiede inoltre che l'uso di opere protette da diritto d'autore da parte dell'intelligenza artificiale sia trasparente ed equamente remunerato. Di particolare rilevanza è l'invito alla Commissione a proteggere il settore della stampa e dei media, i cui contenuti sono frequentemente sfruttati dai sistemi di IA: si chiede che le testate giornalistiche siano compensate per traffico e ricavi dirottati dai sistemi di IA. Il Parlamento europeo segnala inoltre il rischio di "selezione distorta" delle notizie da parte dei *gatekeeper* digitali, chiedendo garanzie per il pluralismo. Viene infine ribadito l'obbligo per i fornitori di servizi digitali di intervenire contro la diffusione di contenuti manipolati o illegali generati dall'IA.

In materia di DSA e false recensioni, nel marzo 2026 il Senato ha approvato definitivamente la legge annuale sulle PMI (legge 11 marzo 2026, n. 34, pubblicata in GU n. 68 del 23 marzo 2026 ed entrata in vigore il 7 aprile), al cui *iter* l'Autorità, quale *Digital Services Coordinator*, ha contribuito su impulso dei ministeri proponenti per il Capo IV, dedicato al contrasto delle false recensioni. Nell'ambito della procedura *Technichal Regulation Information System* (TRIS) (Notification: 2025/0022/IT), il contributo dell'Autorità è stato volto ad assicurare la compatibilità delle norme con il Regolamento DSA. In fase attuativa, l'art. 21 prevede che l'AGCM adotti, sentita anche AGCOM, linee guida sui requisiti di liceità delle recensioni *online*; il comma 3 consente inoltre alle associazioni rappresentative delle imprese della ristorazione e del turismo stabilite in Italia di chiedere la qualifica di segnalatore attendibile, se in possesso dei requisiti dell'art. 22 DSA e del regolamento AGCOM di cui alla delibera n. 283/24/CONS.

Ulteriori novità normative riguardano il ***secondary ticketing***: a seguito dell'adozione del decreto-legge n. 19/2025, convertito in legge n. 60/2025, i poteri dell'Autorità in materia di contrasto a tale fenomeno sono stati ulteriormente rafforzati. A seguito dell'intervento legislativo, infatti, il comma 545 dell'art. 1 della legge 11 dicembre 2016, n. 232, è stato modificato prevedendo che "*[...] In ogni caso il mancato pagamento di sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi del presente comma per importi complessivamente non inferiori a 1 milione di euro, sempreché la sanzione non sia più contestabile in giudizio per decorso dei termini o per intervenuto giudicato dell'eventuale impugnazione, comporta l'oscuramento del sito internet. [...]*".

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

3.3

Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi

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

L'Autorità ha proseguito l'azione di tutela del diritto d'autore *online*.

Con la delibera n. 209/25/CONS, **AGCOM ha aggiornato il regolamento sulla tutela del diritto d'autore *online***, adeguandolo alle novità normative introdotte dal DSA, dal decreto *Omnibus* (d.l. n. 113/2024, convertito in legge n. 143/2024) e dal d.lgs. n. 50/2024, estendendo il perimetro di applicazione delle misure cautelari e della piattaforma *Piracy Shield* a tutti i contenuti audiovisivi – non solo sportivi – trasmessi in diretta.

Nel periodo compreso tra il 1° aprile 2025 e il 31 marzo 2026, sono state ricevute 352 istanze, da cui sono scaturiti 121 procedimenti, dei quali il 33,1% trattati con rito abbreviato e la restante parte con rito ordinario. Il 36% delle istanze ha comportato l'adozione di misure cautelari, mentre il 44,4% ha riguardato reiterazioni di violazioni commesse da siti già destinatari di precedenti ordini di disabilitazione che hanno modificato il proprio nome a dominio (c.d. *alias*).

In linea con l'andamento evidenziato nella Relazione annuale del 2025, dall'entrata in vigore del Regolamento si è confermato un **calo delle istanze ricevute** (-9,3% rispetto all'anno precedente, che già aveva fatto registrare una diminuzione -47,7%), imputabile all'entrata in funzione della piattaforma *Piracy Shield* (v. *infra*). Si riconferma, inoltre, il *trend* dello scorso anno riguardo alla percentuale (36,1%) delle istanze sottoposte alla trattazione con rito ordinario, vale a dire le richieste riguardanti una singola opera o un numero ridotto di opere segnalate; in particolare si registra l'aumento delle segnalazioni relative a opere audiovisive (con riferimento alla categoria dei "corsi *online*"), a opere sonore (in special modo le *web* radio) e a opere di natura editoriale diffuse tramite piattaforme di messaggistica.

Poco più della metà delle istanze pervenute (il 60,8%) ha comportato l'adozione di ordini di disabilitazione dell'accesso tramite blocco del DNS, rivolti ai prestatori di servizi di *mere conduit* operanti in Italia. Gli ordini adottati dall'Organo collegiale al termine del procedimento rappresentano il 19,6% del totale degli interventi di disabilitazione. Nessuno di tali ordini è stato oggetto di reclamo (ai sensi degli artt. 8-*bis*, comma 4, e 9-*bis*, comma 5, e 10, comma 7, del Regolamento).

Le archiviazioni per adeguamento spontaneo nel periodo di riferimento sono state pari al 33,9% dei procedimenti e hanno riguardato in particolare le *web* radio che, dopo l'avvio del procedimento, nella maggior parte dei casi sottoscrivono una licenza con le *collecting* per la diffusione del repertorio musicale da queste gestito. Ciò conferma ulteriormente l'efficacia dell'azione dell'Autorità che, oltre a reprimere le condotte illecite, persegue finalità di promozione della legalità, spingendo gli utilizzatori a rispettare gli obblighi relativi alla tutela di autori, artisti, interpreti ed esecutori.

Per quel che concerne il contenzioso in materia, si segnala l'ordinanza n. 1613/2026 del 13 marzo 2026, con la quale il TAR Lazio ha respinto la domanda cautelare di un'associazione radiofonica, presentata avverso il blocco del sito di una *web* radio disposto dall'Autorità, per una violazione di carattere massivo, consistita nella sistematica messa a disposizione dell'intero repertorio amministrato da una *collecting* senza il pagamento dei relativi diritti. Da rilevare anche la rinuncia da parte di Assoprovider agli atti del giudizio R.G. 3220/2024 - con contestuale richiesta al Consiglio di Stato di dichiararlo estinto - avente a oggetto, tra l'altro, le misure cautelari previste dal Regolamento, comprese quelle a tutela degli eventi sportivi trasmessi in diretta.

3.3.2 L'evoluzione della piattaforma *Piracy Shield*

La piattaforma *Piracy Shield* ha conosciuto nel periodo di riferimento significative evoluzioni.

Le novità normative, di cui si è dato conto nel paragrafo precedente, hanno infatti **esteso l'ambito di applicazione della piattaforma**, ampliando il perimetro di intervento delle co-

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

siddette "ingiunzioni dinamiche" a tutti i titolari di contenuti trasmessi in diretta, alle prime visioni di opere cinematografiche e audiovisive, ai programmi di intrattenimento, ai contenuti audiovisivi, compresi quelli sportivi, e ad altre opere dell'ingegno assimilabili, compresi eventi di interesse sociale o di grande interesse pubblico, ai sensi dell'art. 33, comma 3, del decreto legislativo n. 208/2021, così come previsto dalla legge n. 93/2023 (c.d. legge antipirateria). In attuazione delle disposizioni introdotte dal decreto *Omnibus*, destinatari dei provvedimenti dell'Autorità sono ora tutti i prestatori di servizi coinvolti nell'accessibilità dei siti *web* o dei servizi illegali, compresi i fornitori di servizi di VPN e quelli di DNS pubblicamente disponibili, ovunque residenti e ovunque localizzati, nonché i soggetti gestori di motori di ricerca.

I titolari dei diritti, quindi, sono legittimati a presentare istanza all'Autorità per le violazioni concernenti tutti i contenuti audiovisivi trasmessi in diretta e ad accreditarsi alla piattaforma *Piracy Shield*. Il nuovo Regolamento (art. 10, comma 5) prevede, inoltre, che le comunicazioni inviate dai segnalatori accreditati tramite *Piracy Shield* siano trasmesse anche all'indirizzo indicato da ciascuno dei prestatori di servizi della società dell'informazione non stabiliti in Italia ai sensi degli artt. 11 e 13 del DSA. La tempestività di tale intervento rappresenta uno dei principali punti di forza dell'azione dell'Autorità, considerando il danno economico generato dalla diffusione illecita di contenuti protetti trasmessi in diretta. La misura cautelare e il ricorso a *Piracy Shield* costituiscono quindi uno strumento più efficace per la tutela dei titolari dei diritti, coinvolgendo sia gli operatori di accesso (ISP) sia tutti i prestatori di servizi della società dell'informazione che incidono sull'accessibilità e sulla fruizione dei contenuti illegali.

Continua il lavoro del tavolo tecnico previsto dalla legge antipirateria che, nel periodo di riferimento, si è riunito due volte (ottobre 2025 e marzo 2026). I partecipanti, come di consueto, sono stati divisi in quattro sottogruppi: uno dedicato ai titolari dei diritti, due ai fornitori di accesso alla rete e uno ai soggetti gestori di motori di ricerca, ai fornitori di VPN e ai fornitori di DNS pubblicamente disponibili.

Le interlocuzioni con i soggetti gestori di motori di ricerca e fornitori di DNS pubblici sono state finalizzate, in particolare, a individuare le misure tecnologiche e organizzative necessarie per rendere non fruibili, da parte degli utilizzatori finali, i contenuti diffusi abusivamente.

In tale ambito, si segnala la positiva conclusione della sperimentazione avviata con Google, in qualità di fornitore di servizi di DNS pubblicamente disponibili e gestore di motore di ricerca per l'adempimento degli obblighi previsti dalla legge antipirateria. Tale soluzione tecnica consente la tempestiva segnalazione da parte dell'Autorità a Google, tramite il suo punto di contatto ai sensi del Regolamento sui servizi digitali, delle risorse segnalate dai titolari dei diritti tramite *Piracy Shield*. In tal modo, Google interviene non solo sui DNS pubblici, ma anche per il *delisting* delle risorse dal motore di ricerca. L'Autorità ha, inoltre, avviato una proficua e stabile interlocuzione con AKAMAI per condividere aspetti tecnici di funzionamento della rete e rafforzare l'azione di contrasto alla pirateria *online*. Per quel che concerne il motore di ricerca Bing di Microsoft, sono state avviate le attività propedeutiche alla definizione della soluzione tecnica per il *delisting* delle risorse[9]. Accanto all'apertura di Google a supporto della lotta alla pirateria, si segnala anche l'**avvio di un confronto con i fornitori di servizi VPN**. L'iniziativa segue una lunga istruttoria culminata con una sanzione irrogata dall'Autorità nei confronti di Cloudflare, uno dei principali operatori del settore, tesa a definire modalità condivise di intervento contro la diffusione illecita di contenuti.

In totale, i soggetti accreditati alla piattaforma sono 359. Le richieste di accreditamento, propedeutiche all'accesso e all'utilizzo della piattaforma, provengono in larga misura da *Internet Service Provider*, mentre non si rileva un aumento significativo di richieste da parte dei segnalatori. Nello stesso periodo, sono stati adottati 30 ordini cautelari e bloccati tramite la piattaforma *Piracy Shield* 50.990 FQDN e 6.657 indirizzi IP che diffondevano illecitamente eventi trasmessi in diretta. Nel periodo di riferimento, l'incidenza delle segnalazioni riguardanti contenuti audiovisivi trasmessi in diretta, diversi da quelli sportivi, è stata pari a circa il 30%.

9 Si ricorda che l'ordine notificato a Bing nel marzo 2025 (delibera n. 50/25/CONS) è stato da Microsoft tempestivamente eseguito.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Non sono stati attuati blocchi di indirizzi segnalati per errore dai titolari dei diritti. L'Autorità ha provveduto alla riabilitazione delle risorse bloccate[10] trascorso il periodo di sei mesi, in relazione al raggiungimento della capacità massima dei sistemi di blocco implementata dagli ISP e di quelle indicate dai segnalatori, in quanto non più destinate ad attività illecita.

Nel 2025, l'attività sanzionatoria di AGCOM in materia di tutela del diritto d'autore *online* ha registrato un passaggio di particolare rilievo, con la **conclusione dei primi procedimenti avviati** per violazione delle relative disposizioni.

Con delibera n. 333/25/CONS l'Autorità ha sanzionato la società Cloudflare Inc., piattaforma globale che offre servizi VPN, DNS e *caching*, per inottemperanza all'ordine impartito con delibera n. 49/25/CONS a norma del combinato disposto dell'art. 2 della legge n. 93/2023 e dell'art. 9 del Regolamento sui servizi digitali.

Il provvedimento, oltre a costituire una delle prime sanzioni pecuniarie in materia di diritto d'autore, assume particolare rilevanza alla luce del ruolo svolto da Cloudflare.

La società, da sempre restia a ogni forma di collaborazione, è coinvolta, a vario titolo, tramite i propri servizi, nell'accessibilità dei siti *web* o dei servizi illegali: una larghissima percentuale dei siti oggetto di blocco da parte dell'Autorità in applicazione del regolamento sulla tutela del diritto d'autore *online* utilizza, infatti, i servizi offerti da Cloudflare per diffondere illecitamente opere tutelate dal diritto d'autore e connessi.

A Cloudflare, in particolare, era stato ordinato di provvedere alla disabilitazione della risoluzione DNS dei nomi di dominio e dell'instradamento del traffico di rete verso gli indirizzi IP segnalati dai titolari dei diritti tramite *Piracy Shield* (il cui elenco è stato allegato al provvedimento) o, comunque, di adottare le misure tecnologiche e organizzative necessarie per rendere non fruibili da parte degli utilizzatori finali i contenuti diffusi abusivamente. Con lo stesso provvedimento, l'Autorità aveva ordinato alla società di comunicare il seguito dato all'ordine ai sensi dell'art. 9, paragrafo 1, del Regolamento sui servizi digitali.

A esito del procedimento, rilevata l'inottemperanza all'ordine, l'Autorità ha irrogato nei confronti di Cloudflare una sanzione pari a 14,2 milioni di euro, equivalente all'1% del suo fatturato e ha informato ANACOM (DSC competente in ragione della nomina del rappresentante legale di Cloudflare in Portogallo), della violazione dell'articolo 9, paragrafo 1, per i seguiti di competenza. Sia l'ordine di cui alla delibera n. 49/25/CONS sia la sanzione adottata con delibera n. 333/25/CONS sono oggetto di ricorsi promossi da Cloudflare.

Nello stesso periodo, si è concluso il procedimento sanzionatorio contro SmartOne IPTV per inosservanza della diffida impartita con delibera n. 110/24/CONS. La diffida era stata adottata a valle di un procedimento avviato a seguito della presentazione del reclamo contro un blocco effettuato tramite la piattaforma *Piracy Shield*. In esito al procedimento, l'Organo collegiale (CSP) aveva sbloccato la risorsa ma diffidato la società, ormai resa consapevole dell'attività illecita commessa per suo tramite, dal rendere accessibili le opere audiovisive di titolarità del segnalante "adottando le misure tecnologiche e organizzative necessarie per rendere non fruibili da parte degli utilizzatori finali i contenuti diffusi illegalmente" (cfr. art. 2, comma 5, legge antipirateria). Il procedimento si è concluso con l'irrogazione di una sanzione pecuniaria (delibera n. 110/25/CSP) cui il destinatario del provvedimento si è uniformato nei termini assegnati.

Sulla scorta degli accertamenti resisi necessari nell'ambito di quest'ultimo procedimento, è emersa l'opportunità di acquisire con continuità anche dai produttori di apparati le informazioni utili a chiarire il contesto di utilizzo delle applicazioni c.d. "pirata" e supportare le analisi di competenza. Negli ultimi anni, infatti, il comparto delle piattaforme televisive connesse (*smart tv*) ha registrato un incremento significativo, sia in termini di dispositivi immessi sul mercato, sia di applicazioni rese disponibili agli utenti. Tra queste, un ruolo di crescente rilievo è assunto dai cosiddetti *client* IPTV, applicazioni che consentono agli utenti di accedere a flussi televisivi e multimediali attraverso la rete.

Tali applicazioni costituiscono certamente elemento di innovazione e favoriscono nuovi

10 Per verificare l'eventuale blocco di una risorsa da parte di *Piracy Shield*, è possibile effettuare una consultazione del motore di ricerca disponibile all'indirizzo blocchips.agcom.it.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

modelli di fruizione audiovisiva. Al tempo stesso, come emerso da recenti analisi nazionali e internazionali, esse possono diventare potenziali veicoli di diffusione illecita *online* di contenuti protetti dal diritto d'autore e connessi. La complessità e l'ampiezza del fenomeno hanno dunque indotto l'Autorità a prevedere l'avvio di un osservatorio permanente alimentato da dati di natura aggregata forniti dai produttori di apparati – non riconducibili a singoli utenti e, pertanto, sottratti a qualsiasi ambito di tutela della *privacy* o trattamento di informazioni personali – relativi alla diffusione (numero totale di *download*) e all'utilizzo (percentuale di *app* attive sul totale scaricato) delle diverse applicazioni oggetto di approfondimento. L'analisi di tali informazioni consentirà all'osservatorio di offrire un quadro informato e aggiornato sull'evoluzione del mercato, individuandone andamenti, dimensioni e possibili criticità.

3.3.3 I provvedimenti in materia di equo compenso

Nel mese di maggio 2026, con la **sentenza C-797/23**, la Corte di Giustizia Europea (cfr. par. 2.1.4) ha confermato la piena legittimità della normativa nazionale che impone un equo compenso a favore degli editori di giornali per l'uso *online* delle loro pubblicazioni da parte delle piattaforme digitali assegnando ad AGCOM, in caso di mancato accordo tra le parti, il compito di stabilirne, sulla base di parametri oggettivi e di riferimento, il corretto ammontare.

Nel periodo di riferimento sono pervenute all'Autorità diverse istanze a norma del Regolamento di cui alla delibera n. 3/23/CONS[11], alcune delle quali sono state archiviate in via amministrativa mentre altre procedure sono ancora in corso.

In particolare, per quanto concerne la determinazione dell'**equo compenso dovuto dalle imprese di *media monitoring* e rassegne stampa (IMMRS)**, sono state archiviate due istanze per inammissibilità, in quanto il mancato accordo non concerneva l'ammontare del compenso e non erano quindi riconducibili all'ambito di applicazione del Regolamento. In particolare, in un caso, l'istanza, presentata da una IMMRS, è stata archiviata, mancando la volontà di negoziare da parte dell'editore, che non ha inteso autorizzare la riproduzione e la comunicazione delle proprie pubblicazioni di carattere giornalistico da parte della IMMRS (determina n. 1/25/DSDI/EC). Nell'altro, l'istanza, presentata da un editore, è stata archiviata in quanto aveva a oggetto una richiesta di risarcimento del danno subito a causa della presunta violazione dei diritti d'autore e connessi (determina n. 3/25/DSDI/EC). Sono tuttora in corso due procedure concernenti la determinazione dell'equo compenso per l'utilizzo delle pubblicazioni di carattere giornalistico dello stesso editore da parte di due imprese di *media monitoring* e rassegne stampa, avviate rispettivamente nei mesi di febbraio e marzo 2026.

Relativamente, invece, alla determinazione dell'**equo compenso dovuto dai prestatori di servizi della società dell'informazione diversi dalle imprese di *media monitoring* e rassegne stampa**, un'istanza - presentata da parte di un motore di ricerca per l'utilizzo delle pubblicazioni di carattere giornalistico di un editore - è stata archiviata (determina n. 2/25/DSDI/EC), in quanto presentata oltre i termini previsti dalla legge e dal Regolamento. Sono tuttora in corso nove procedure per la determinazione dell'equo compenso che coinvolgono quattro distinte piattaforme (Google, Microsoft, X e LinkedIn), avviate su istanza sia di singoli editori sia della SIAE, che agisce su mandato di un rilevante numero di editori (taluni riconducibili alla FIEG, altri a FILE).

Inoltre, si sono concluse le procedure avviate su istanza di GEDI per la determinazione dell'equo compenso dovuto rispettivamente da Meta e da LinkedIn (delibere nn. 180/25/CONS e 321/25/CONS). Tali provvedimenti, che costituiscono le prime delibere in applicazione del Regolamento nei confronti dei *social network*, sono oggetto di ricorso promosso dalle piattaforme coinvolte.

3.3.4 Le attività in materia di reclami e controversie tra prestatori di servizi di condivisione di contenuti *online* e utenti

Con riferimento alla delibera n. 115/23/CONS, relativa alla risoluzione delle controversie tra prestatori di servizi di condivisione di contenuti *online* e utenti in materia di diritto d'autore, in attuazione dell'articolo 102-*decies* della legge 22 aprile 1941, n. 633, nel periodo considerato

11 Delibera n. 3/23/CONS "Regolamento in materia di individuazione dei criteri di riferimento per la determinazione dell'equo compenso per l'utilizzo online di pubblicazioni di carattere giornalistico di cui all'articolo 43-*bis* della legge 22 aprile 1941 n. 633".

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

non sono pervenute segnalazioni nell'ambito della relativa procedura (allegato B alla delibera).

La procedura, attivabile gratuitamente e in modalità digitale, tramite la compilazione dell'apposito modello allegato alla delibera, è finalizzata a garantire una tutela efficace e tempestiva per gli utenti delle piattaforme di condivisione di contenuti *online*.

La citata delibera ha, inoltre, definito le linee guida sui criteri che i prestatori di servizi di condivisione di contenuti *online* devono seguire affinché siano messi a disposizione dei propri utenti meccanismi di reclamo celeri ed efficaci contro la rimozione o disabilitazione di contenuti per violazione del diritto d'autore (allegato A).

In ottemperanza all'articolo 8 della parte B) delle linee guida, relativo alle modalità tecnico-operative di implementazione dei meccanismi di reclamo, i prestatori di servizi di condivisione di contenuti *online* hanno trasmesso ad AGCOM le comunicazioni periodiche previste, sintetizzate in Tabella 3.3.1.

Tabella 3.3.1 - Numero di contenuti disabilitati o rimossi per violazione della normativa sul diritto d'autore e numero dei reclami presentati avverso tali decisioni

Società	Piattaforma	Dati al 30/06/2025	Dati al 31/12/2025
Google Ireland Limited*	Youtube	Rimozioni 17.394 Contronotifiche presentate 705 (4,1%)	Rimozioni 20.272 Contronotifiche presentate 982 (4,8%)
Meta Platforms Ireland Limited**	Facebook	Rimozioni 31.430 Reclami 320 (1,0%)	Rimozioni 26.190 Reclami 139 (0,5%)
	Instagram	Rimozioni 14.732 Reclami 71 (0,5%)	Rimozioni 12.732 Reclami 75 (0,6%)
TikTok Technology Limited+	TikTok	Rimozioni/disabilitazioni 46.526 Reclami 9.922 (21,3%)	Rimozioni/disabilitazioni 41.925 Reclami 10.103 (24,1%)

* I dati sono relativi al 2024.

** "dati al 30/06/2025" sono riferiti al periodo 1 luglio-31 dicembre 2024, mentre quelli "al 31/12/2025" al periodo 1 gennaio-30 giugno 2025.

3.3.5 L'attuazione del regolamento sulle *collecting* e la remunerazione di autori ed artisti, interpreti o esecutori

Con la delibera n. 142/25/CONS, **l'Autorità ha proceduto per la prima volta al c.d. calcolo della rappresentatività** degli organismi di gestione collettiva e delle entità di gestione indipendente, relativamente all'anno 2024, in osservanza delle disposizioni contenute nel regolamento di cui alla delibera n. 95/24/CONS e nel relativo allegato tecnico (allegato B).

Il calcolo è stato effettuato, come previsto dal citato Regolamento, in via transitoria e una *tantum*, sulla base della media annua dei compensi incassati per la tipologia di diritto rilevante negli ultimi tre anni di attività. Il quadro emerso, per ciascuna categoria di titolari dei diritti, è quello di un mercato altamente polarizzato e caratterizzato da un ampio divario tra le diverse *collecting*. Tuttavia, i valori definiti, come ribadito dall'Autorità nella delibera n. 142/25/CONS, devono essere considerati quali parametri puramente indicativi e non vincolanti qualora, nell'ambito di una negoziazione, un utilizzatore e una *collecting* fossero in grado di disporre di dati analitici basati sull'effettivo impiego, da parte del primo, del repertorio della seconda.

Inoltre, in linea con quanto previsto nel proprio Regolamento e nel relativo allegato tecnico, nell'ultimo trimestre del 2025, l'Autorità ha dato avvio al processo di acquisizione dei dati presso le *collecting* con lo scopo di conseguire, per la citata annualità, una valorizzazione delle quote di rappresentatività degli organismi di gestione collettiva e delle entità di gestione indipendente, fondata sul criterio del c.d. effettivo utilizzo.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

3.4
La tutela dell'utenza e dei diritti fondamentali

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha continuato a svolgere attività di vigilanza mirate alla tutela dei diritti fondamentali degli utenti, ponendo particolare attenzione alle sfide poste dall'ambiente digitale. Queste attività si sono rivelate essenziali per garantire che la libertà di espressione, la pluralità e la correttezza dell'informazione fossero rispettate, rispondendo così alle esigenze di una società sempre più interconnessa.

Un aspetto centrale dell'azione dell'Autorità è stato il costante impegno nel contrastare la diffusione di **contenuti illegali *online***; tra i fenomeni monitorati figura, in particolare, il ***secondary ticketing*.** La vigilanza si è estesa anche alla tutela della correttezza dell'informazione, con un'attenzione particolare nei periodi prossimi alle scadenze elettorali, con riferimento alle attività connesse all'*enforcement* del DSA.

3.4.1 Le attività di implementazione del *Digital Services Act* (DSA)

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha svolto numerose attività di *enforcement* delle previsioni del Regolamento (UE) n. 2022/2065 sui servizi digitali (DSA), sia nel ruolo di Coordinatore dei servizi digitali per l'Italia (DSC) sia in qualità di Autorità competente. Inoltre, sono state intraprese azioni di cooperazione con altri DSC, col Comitato europeo per i servizi digitali e con la Commissione europea.

Il Regolamento impone ai fornitori dei servizi intermediari **obblighi di *due diligence*** per il contrasto dei contenuti e dei prodotti illegali *online*, nonché di **adozione di *policy* di moderazione dei contenuti** a garanzia dei diritti fondamentali della persona e della libertà di espressione degli individui.

Tale prospettiva emerge da diverse disposizioni, in particolare da quelle riguardanti la moderazione dei contenuti degli utenti:

- la trasparenza di termini e condizioni (art. 14),
- l'obbligo di motivazione delle decisioni sulle restrizioni del servizio da parte dei fornitori (art. 17),
- il funzionamento del sistema interno di gestione dei reclami (art. 20),
- la predisposizione di sistemi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (art. 21).

Inoltre, il DSA prevede specifici obblighi di mitigazione di rischi sistemici connessi alla progettazione, al funzionamento e all'utilizzo delle piattaforme e motori di ricerca *online* di dimensioni molto grandi, individuando esplicitamente tali rischi in relazione agli effetti negativi suscettibili di prodursi sui diritti fondamentali, compresa la libertà di espressione e di informazione, e sul dibattito civico e i processi elettorali (art. 34, par. 1, lett. b) e c)), quali le pratiche di disinformazione.

L'Autorità ha valutato le istanze presentate dai soggetti interessati al **riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile** (definiti anche *trusted flaggers*), ai sensi dell'articolo 22, paragrafo 2, del Regolamento DSA. Nell'ecosistema digitale, tali soggetti svolgono un ruolo essenziale nell'architettura del DSA, assicurando che le segnalazioni da questi presentate siano trattate dai fornitori di piattaforme senza indebito ritardo e con priorità rispetto alle ordinarie procedure interne.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità, ai sensi della delibera n. 283/24/CONS ("*Regolamento di procedura per il riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile*"), ha valutato 18 istanze di riconoscimento, provenienti da soggetti operanti in settori eterogenei, accomunati dall'esigenza di contribuire alla segnalazione di contenuti illegali nelle rispettive aree di attività. Tra le istanze presentate, sei sono state archiviate a seguito dell'istruttoria preliminare in quanto i soggetti richiedenti non hanno dimostrato il possesso dei requisiti cumulativi previsti per il riconoscimento della qualifica, mentre per due istanze le istruttorie sono in corso. Nei restanti dieci

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

casi, l'Autorità ha riconosciuto la qualifica di segnalatore attendibile. La valutazione istruttoria ha riguardato, in particolare, la capacità dell'istante di individuare e notificare contenuti illegali con competenza e affidabilità, l'assenza di legami, anche indiretti, di natura decisionale o finanziaria con fornitori di piattaforme *online* e la capacità dimostrata di svolgere l'attività di segnalazione in modo diligente, accurato e obiettivo.

Con riferimento all'applicazione dell'art. 53 DSA, anche alla luce delle previsioni procedurali recate dalla delibera n. 25/25/CONS, l'Autorità ha trattato un rilevante numero di reclami.

In particolare, l'Autorità ha ricevuto circa 3.900 reclami afferenti a presunte violazioni del DSA e aventi prevalentemente ad oggetto:

a) misure assunte dall'intermediario che appaiono sproporzionate rispetto ai diritti e agli interessi legittimi del segnalante (art. 14 (4) DSA);

b) la mancata o non adeguata comunicazione delle motivazioni in caso di adozione di misure di sospensione o limitazione dell'*account* (art. 17 DSA);

c) la difficoltà ad accedere al sistema interno di gestione dei reclami o a ricevere una comunicazione chiara e argomentata in caso di esito negativo del reclamo (art. 20 DSA);

d) l'inottemperanza alle decisioni degli organismi certificati per la risoluzione extragiudiziale delle controversie (ODS).

La quasi totalità dei reclami ha riguardato piattaforme con sede di stabilimento al di fuori dell'Italia. L'Autorità, in qualità di DSC, a seguito di una valutazione preliminare, ha provveduto a inoltrare 66 reclami al DSC di competenza[12].

Nell'ambito dei vari reclami trattati, hanno rivestito particolare rilevanza le segnalazioni di truffe finanziarie veicolate sulle piattaforme di Meta, tramite l'utilizzo di *deepfake* di figure pubbliche di personaggi televisivi di *network* nazionali, nonché di figure istituzionali e sportive, sulle quali l'Autorità ha svolto un'approfondita istruttoria. I risultati di tale attività sono stati poi inviati alla Commissione europea nell'ambito del procedimento attualmente in corso nei confronti di Meta [C(2024) 3085] per i profili riguardanti i rischi sistemici connessi anche con pubblicità fraudolente su presunti servizi finanziari.

Sono state, poi, svolte attività d'ufficio nei confronti dei servizi di piattaforma *online* di Meta, aventi a oggetto l'adozione di misure di etichettatura e di limitazione della visibilità e della circolazione, conseguentemente a un'attività di *fact-checking* svolta dalla testata Open, partecipante al *Third Party Fact-checking Program* volontario di Meta ("3PFC"), in relazione al video recante l'intervento dello storico Alessandro Barbero, riguardante il proprio orientamento di voto sul quesito posto nel referendum costituzionale confermativo del 22/23 marzo 2026 indetto *ex* art. 138 della Costituzione.

Le risultanze dell'attività istruttoria, che è consistita sia nella formulazione di richieste di informazioni a Meta e al partner Open, sia nello svolgimento di autonome attività di vigilanza, sono state poi sintetizzate in una relazione inviata all'attenzione della Commissione europea. Dall'istruttoria sono, infatti, emersi sia profili relativi alla valutazione di rischi sistemici legati agli effetti negativi reali o prevedibili sui processi democratici, sul dibattito civico e sui processi elettorali (art. 34 Regolamento DSA) sia profili inerenti alle relative misure di attenuazione di tali rischi, come l'adozione di misure di moderazione che incidono sulla disponibilità, sulla visibilità e sull'accessibilità dei contenuti o informazioni in contrasto con le condizioni generali (art. 35, comma 1, lettera c) Regolamento DSA).

Sull'attuazione dell'articolo 40 DSA, che disciplina l'accesso ai dati non pubblici delle piattaforme di grandi dimensioni e dei motori di ricerca *online* di grandi dimensioni da parte dei "ricercatori abilitati", per lo studio dei rischi sistemici, si osserva che tale disposizione prevede una procedura articolata di richiesta, valutazione e decisione finale affidata al DSC dello Stato di stabilimento della VLOP/VLOSE, con il possibile coinvolgimento del DSC del Paese di origine del ricercatore. In attuazione di tali previsioni, e alla luce dell'Atto delegato adottato dalla Commissio-

12 In particolare, 57 reclami sono stati trasmessi al DSC irlandese, quattro a quello olandese, tre a quello lituano, uno a quello lussemburghese e uno a quello tedesco. Un solo reclamo è stato trasmesso alla nostra Autorità in qualità di DSC del paese di stabilimento della piattaforma. Dei restanti reclami, alcuni sono stati archiviati per manifesta infondatezza o inammissibilità, altri restano all'esame degli Uffici per l'acquisizione di informazioni integrative ai fini della formulazione del parere che AGCOM può fornire al coordinatore dello Stato di stabilimento del fornitore, come stabilito dall'art. 53 DSA.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

ne europea, nel luglio 2025, entrato in vigore il 29 ottobre scorso, **l'Autorità ha predisposto una pagina *web* informativa rivolta ai ricercatori interessati**, pubblicata in concomitanza con l'entrata in vigore del provvedimento. Inoltre, ha istituito un punto di contatto dedicato, per fornire supporto operativo e informazioni sull'accesso ai dati, integrato nel sistema europeo del *Data Access Portal*. Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha ricevuto un'istanza di accesso ai dati e, all'esito delle opportune attività di verifica, ha inoltrato l'istanza al DSC di stabilimento competente.

Sempre nel periodo in esame, sono proseguite le attività del *Board* e, segnatamente, dei vari sottogruppi costituiti al suo interno, coordinati dalla Commissione, dedicati a diverse e significative aree tematiche il cui obiettivo è quello di contribuire efficacemente ad un'applicazione armonizzata e coerente delle norme.

In quest'ottica, è rilevante l'attività svolta nell'ambito del gruppo di lavoro WG1 (*Horizontal and legal issues*), per l'individuazione e classificazione dei servizi intermediari, con l'obiettivo di pervenire a un'interpretazione coerente tra i diversi DSC dell'ambito soggettivo di applicazione delle norme. Tali attività includono la definizione di criteri per l'individuazione del luogo di stabilimento principale del fornitore di servizi, in particolare, nei casi di società con assetti proprietari e di controllo *cross-border* e in considerazione della natura dei servizi offerti, con particolare attenzione alla definizione di caratteristica minore o meramente accessoria di un servizio di intermediazione. Negli ultimi mesi del 2025, le discussioni hanno riguardato anche le attività di registrazione delle piattaforme nel sistema ufficiale di condivisione delle informazioni, ai fini degli adempimenti di trasparenza previsti dall'art. 24 DSA, portando alla registrazione delle prime piattaforme stabilite in Italia all'inizio del 2026.

Nell'ambito dei lavori del WG5, insieme alla rete degli esperti di comunicazione attiva nel Gruppo di lavoro 2, la Commissione europea ha avviato una campagna di comunicazione, articolata in contenuti social e in una *landing page* multilingua, sulle *online financial and shopping scams*, finalizzata a sensibilizzare gli utenti sull'uso del meccanismo di *notice and action* del DSA e sulla prevenzione delle truffe *online*. La campagna è stata lanciata nel periodo prenatalizio, caratterizzato da una particolare intensità degli acquisti digitali, ponendo particolare attenzione alle principali forme di *shopping scams* - *fake shops*, mancata consegna, contraffazioni e truffe sugli affitti brevi - per rafforzare la capacità degli utenti di riconoscere e segnalare contenuti fraudolenti. A livello nazionale, la campagna di comunicazione è stata veicolata sui principali canali social come LinkedIn, Instagram e Facebook e ne è stata data notizia sul sito istituzionale dell'Autorità.

Si segnalano, infine, i recenti lavori nell'ambito del WG 6 (Gruppo di lavoro sui minori) che hanno consentito di avviare alcune attività di sperimentazione della nuova applicazione per la verifica dell'età dei minori per l'accesso alle piattaforme *online* che ospitano contenuti pornografici (cfr. *infra*). Si tratta di una delle novità più importanti introdotte dal *Digital Services Act* che, all'articolo 28, ha introdotto l'obbligo in capo alle piattaforme *online* di rispettare i diritti fondamentali degli utenti, in particolar modo quelli dei minori.

Sempre nel contesto del WG6 i lavori si sono altresì concentrati sullo stato di mappatura delle piattaforme pornografiche nei rispettivi Stati di appartenenza. In via generale, è emerso che la stragrande maggioranza delle piattaforme risulta stabilita in ambito extra UE.

Inoltre, in vista di una mappatura delle piattaforme porno operanti nella UE, si è proceduto a un'attività di raccolta di tutte le informazioni necessarie per individuare le piattaforme stabilite o che ricadano nella giurisdizione dei Paesi UE.

3.4.2 La risoluzione delle controversie tra piattaforme *online* e utenti

L'art. 21 del DSA riconosce ai destinatari del servizio - compresi individui ed enti che abbiano presentato segnalazioni, cui sono rivolte le decisioni di moderazione dei contenuti assunte dalle piattaforme *online* ai sensi dell'art. 20, par. 1 – la possibilità di rivolgersi a qualsiasi organismo certificato per la risoluzione extragiudiziale delle controversie (ODS) al fine di risolvere le liti relative a tali decisioni, anche in caso di reclami non risolti mediante il sistema interno di gestione.

In tale contesto, l'Autorità, in applicazione del "*Regolamento sulla procedura di certificazione degli organismi di risoluzione extragiudizia-*

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

le delle controversie tra fornitori di piattaforme online e destinatari del servizio ai sensi dell'art. 21 del regolamento sui servizi digitali (DSA)" (delibera n. 282/24/CONS) ha certificato (delibera n. 501/24/CONS), per la durata di cinque anni, la società ADR Center S.r.l., quale organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai sensi dell'art. 21 del DSA, limitatamente alle controversie in lingua italiana e inglese. Quest'ultima ha avviato le proprie attività a gennaio 2025.

Nel corso del 2025, l'Autorità ha integrato la delibera n. 501/24/CONS, autorizzando lo stesso organismo a risolvere le controversie nelle materie ivi elencate, oltre che in lingua italiana e inglese, anche in altre lingue europee (delibera n. 107/25/CONS).

In ossequio all'obbligo di rendicontazione annuale, a gennaio 2026, è stata presentata all'Autorità la "*Relazione 2025 dei procedimenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e fornitori delle piattaforme online gestiti da ADR Center in qualità di organismo europeo di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ODS) certificato ai sensi dell'art. 21 del Digital Services Act (DSA)*", che illustra i principali risultati conseguiti nel primo anno di applicazione del meccanismo.

Nel periodo 18 dicembre 2024-31 dicembre 2025, ADR Center ha gestito 2.766 controversie, con un passaggio da meno di 100 casi nel primo trimestre del 2025 a circa 1.700 reclami concentrati tra settembre e novembre dello stesso anno. Tale crescita è attribuibile all'aumento della consapevolezza degli utenti e delle organizzazioni rappresentative rispetto agli strumenti ODS. La distribuzione delle controversie conferma la prevalenza dei reclami relativi alla sospensione o chiusura degli *account* (1.621 casi, pari al 58,6%), seguiti dalle controversie sulle azioni che incidono sui contenuti, sulla rimozione dei contenuti, sui presunti contenuti illegali e sulla sospensione della monetizzazione.

La relazione evidenzia una forte incidenza dei servizi riconducibili al gruppo Meta, seguiti da Snapchat, Google, dal gruppo Hinge, nonché da vari *marketplace* e piattaforme di intrattenimento, mentre a livello geografico la maggior parte dei casi proviene da Italia, Francia, Polonia, Germania e Spagna, che complessivamente rappresentano oltre i due terzi delle controversie gestite.

Il documento segnala, inoltre, una criticità di carattere strutturale legata alla mancata attuazione delle decisioni ODS da parte di numerose piattaforme, elemento che incide sull'effettiva efficacia del rimedio e costituisce la principale causa di insoddisfazione per gli utenti. Pur confermando la solidità procedurale del modello ODS, il documento sottolinea la necessità di rafforzare il quadro di *enforcement*, ambito nel quale l'Autorità è impegnata attraverso la partecipazione ai lavori del WG3 dell'*European Board for Digital Services* (EBDS).

3.4.3 Le attività in materia di *secondary ticketing*

Nell'ambito delle funzioni di vigilanza e sanzionatorie, particolare rilievo assume l'attività svolta dall'Autorità per il contrasto del fenomeno del c.d. *secondary ticketing*, in applicazione delle disposizioni introdotte dall'art. 1, comma 545, della legge n. 232/2016.

La disciplina introdotta dal legislatore nazionale mira, in generale, a contrastare la rivendita di biglietti a prezzi maggiorati allo scopo di tutelare non soltanto i consumatori, ma anche a garantire l'ordine pubblico e impedire l'elusione fiscale, distinguendo tra vendita abituale e vendita occasionale, quest'ultima consentita solo a un prezzo uguale o inferiore rispetto al valore nominale, occasionalmente e solo da parte di una persona fisica, e purché senza finalità commerciali.

L'ambito di applicazione della disciplina è particolarmente esteso, in quanto introduce un divieto generale di rivendita o di collocamento sul mercato secondario dei biglietti di accesso a eventi di spettacolo e intrattenimento, in assenza di un titolo autorizzatorio, risultando più restrittivo rispetto a normative analoghe vigenti in altri Stati membri.

L'Autorità esercita funzioni di monitoraggio, vigilanza e sanzionatorie nei confronti dei soggetti, incluse le piattaforme *online*, responsabili di condotte vietate dalla normativa vigente. Nel periodo considerato, l'attività di contrasto, anche con il supporto del Nucleo beni e servizi della Guardia di Finanza, ha condotto all'avvio di numerosi procedimenti sanzionatori.

Come sopra ricordato, inoltre, a seguito della modifica normativa introdotta dal decreto-legge n. 19/2025, convertito in legge n. 60/2025,

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

l'azione dell'Autorità è stata rafforzata, prevedendo - in caso di mancato pagamento della sanzione irrogata dall'Autorità per violazione del divieto, laddove la decisione non sia più contestabile in giudizio e l'importo sia almeno pari a un milione di euro (anche in virtù di sanzioni irrogate con provvedimenti diversi) – la possibilità per l'Autorità di disporre l'oscuramento del sito/piattaforma mediante la disabilitazione dell'accesso per gli utenti italiani. Con riferimento a quest'ultima fattispecie, un primo procedimento è in corso di svolgimento.

Nel periodo di riferimento, **sono stati avviati procedimenti sanzionatori** sia nei riguardi di piattaforme *online* di *secondary ticketing* non autorizzate, sia nei confronti di singoli soggetti identificati come "bagarini digitali".

Sono tuttora in corso sei procedimenti di cui due nei confronti di piattaforme internazionali per la vendita di biglietti relativi alla manifestazione sportiva delle Olimpiadi Milano-Cortina, tre nei confronti di piattaforme per la rivendita di biglietti per eventi calcistici e un procedimento nei confronti di un "bagarino digitale".

L'Autorità ha, inoltre, **concluso sei procedimenti con l'adozione di provvedimenti sanzionatori**. Nello specifico, è stata sanzionata due volte la società Gigsberg GmbH, con sede in Svizzera (delibere nn. 301/25/CONS e 323/25/CONS, con sanzioni pari rispettivamente a 160.000 euro e 80.000 euro); due provvedimenti sanzionatori hanno riguardato, rispettivamente, Ticketoo S.r.l., avente sede in Italia, e TicketSwap International B.V., quest'ultima con sede nei Paesi Bassi (delibere nn. 42/26/CONS e 43/26/CONS, entrambe con sanzione pari a 90.000 euro). Ticketoo e TicketSwap sono stati sanzionati perché, sebbene abbiano adottato misure volontarie per disincentivare rivendite fraudolente di biglietti sul mercato, il quadro normativo di rango primario e secondario vigente non consente la rivendita anche professionale su piattaforme diverse da quelle del distributore ufficiale e autorizzato.

Infine, sono state adottate le prime due **delibere di ordinanze-ingiunzione nei confronti di singoli soggetti** che avevano esercitato attività di bagarinaggio digitale (delibera n. 210/25/CONS, con sanzione pari a 675.000 euro e delibera n. 10/26/CONS, con sanzione pari a 4.080.000 euro) per la rivendita di ingenti quantità di biglietti in assenza di autorizzazione.

3.4.4 La vigilanza sugli indici di ascolto

Nel mese di marzo 2026 l'Autorità ha approvato (delibera n. 87/26/CONS) il provvedimento di chiusura dell'istruttoria, finalizzata all'**analisi delle metodologie di misurazione dei contenuti diffusi dalle piattaforme digitali** per definire indirizzi e prescrizioni idonei a garantire dati di *audience* trasparenti, comparabili e affidabili.

Il procedimento, avviato nel luglio 2025 (delibera n. 199/25/CONS), ha coinvolto tutti gli operatori del settore (fornitori di servizi media lineari, tra cui Rai, Mediaset, Sky, La7, e non lineari, tra cui Netflix e Amazon Prime, piattaforme OTT come Google, istituti di ricerca quali GFK, Ipsos, Nielsen e Comscore e associazioni di investitori pubblicitari, quali UPA, UNA e IAB).

L'istruttoria è stata avviata in considerazione della crescente rilevanza economica assunta dalla misurazione delle *audience* digitali nel mercato pubblicitario e dell'esigenza di superare l'attuale frammentazione metodologica. La perdurante assenza di *standard* condivisi e di metodologie certificate, indipendenti e verificabili può, infatti, determinare effetti distorsivi sul mercato e incidere sulla tutela del pluralismo.

L'Autorità ha approvato così una **misura innovativa a livello europeo** che, in linea con quanto previsto dal Regolamento EU 2024/1083 (EMFA) e con i precedenti indirizzi già espressi, attribuisce all'Italia un ruolo di apripista. All'esito del procedimento, l'Autorità ha ritenuto che la misurazione dell'*audience* dei contenuti diffusi originariamente ed esclusivamente in ambiente digitale debba essere effettuata dal *Joint Industry Committee* competente, Audicom[13], secondo metodologie conformi ai principi di trasparenza, imparzialità, comparabilità e verificabilità.

Il provvedimento individua nello *standard* basato su SDK la soluzione metodologica preferibile, ma ammette anche il ricorso a soluzioni *server-to-server*, purché queste rispettino

13 Audicom S.r.l. è un *Joint Industry Committee* nato dalla fusione di Audiweb S.r.l. e Audipress S.r.l. per realizzare e offrire al mercato una ricerca integrata sulla fruizione di contenuti multimediali, editoriali e/o pubblicitari, mediante internet e stampa quotidiana e periodica.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

requisiti rigorosi di tracciamento, *audit*, verifica indipendente e controllo del dato. Si prevede, inoltre, che Audicom individui uno o più soggetti terzi e indipendenti cui affidare le attività di *audit*, controllo e verifica della metodologia adottata e provveda tempestivamente all'adeguamento dello statuto e della propria *governance* allo scopo di assicurare, in linea con l'evoluzione del mercato, una adeguata rappresentanza ai nuovi soggetti che saranno misurati.

Infine, il provvedimento ha stabilito che l'Autorità monitori l'attuazione delle direttive impartite secondo una *roadmap* che la Società di rilevazione è tenuta a comunicare ai sensi della citata delibera.

3.4.5 Le attività in materia di intermediazione del diritto d'autore e dei diritti connessi: il ruolo delle c.d. *collecting*

Nell'esercizio delle funzioni conferite dal d.lgs. n. 35/2017 (c.d. decreto *collecting*), l'Autorità ha continuato a vigilare al fine di garantire l'efficiente funzionamento del mercato della gestione e dell'intermediazione dei diritti d'autore e dei diritti connessi da parte degli organismi di gestione collettiva (OGC) e delle entità di gestione indipendenti (EGI), anche con l'avvio, nei casi di mancato rispetto delle prescrizioni ivi contenute, dei conseguenti procedimenti sanzionatori.

Con riguardo alle dinamiche che caratterizzano il settore, l'**Autorità** ha registrato nel periodo di riferimento l'acuirsi delle criticità nei rapporti tra *collecting* e utilizzatori: pertanto, con delibera n. 322/25/CONS, **ha richiamato le parti al rispetto dei principi cui devono essere improntate le trattative** tra gli OGC e le EGI, da un lato, e gli utilizzatori dall'altro, in conformità a quanto previsto dal Decreto.

Con riferimento al novero dei soggetti autorizzati a operare nel mercato di riferimento, l'Autorità, con delibera n. 221/25/CONS, ha respinto l'istanza di iscrizione all'elenco di cui all'articolo 40, comma 3, del Decreto, presentata dalla società di diritto lussemburghese Jamendo SA, in quanto non si è conformata alle prescrizioni di cui alla delibera n. 119/25/CONS. Sotto altro profilo, l'Autorità ha poi preso atto, aggiornando conseguentemente l'elenco pubblicato sul proprio sito, dello scioglimento dell'Associazione Licensync, a far data dal 12 gennaio 2026. Parimenti, il 10 marzo 2026, l'organismo di gestione collettiva GetSound S.r.l. ha richiesto all'Autorità la cancellazione dall'elenco, per il venir meno dei requisiti di cui all'articolo 8 del Decreto. Esauriti i necessari accertamenti finalizzati a garantire la massima tutela agli aventi diritto, l'Autorità ha proceduto, come di consueto, ad aggiornare l'elenco.

In riferimento all'attività procedimentale, con delibera n. 153/25/CONS l'Autorità ha irrogato una sanzione pari a 80.000 euro alla Società Google Ireland Limited, avendo accertato la violazione delle disposizioni di cui agli articoli 22, comma 1, e 23, comma 1 del Decreto, in ragione della mancata trasmissione delle informazioni dovute per l'utilizzo delle opere protette, anche in relazione all'obbligo di negoziare in buona fede, nei confronti di Nuovo Imaie. Con ordinanza n. 7025/2025 dell'11 dicembre 2025, il Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio ha respinto la domanda cautelare, formulata dalla Società, nell'ambito dell'impugnativa promossa dalla stessa contro la citata delibera.

Sono, poi, in corso due procedimenti sanzionatori per la presunta violazione del citato articolo 23, comma 1, del Decreto, avviati nei confronti di due utilizzatori su segnalazione di una *collecting* per l'asserita violazione degli obblighi di rendicontazione, inerenti all'utilizzo dei repertori tutelati.

Sono, inoltre, pervenute le prime due istanze ai sensi dell'art. 84 della legge sul diritto d'autore (come modificato dal decreto legislativo n. 177/2021 di recepimento della direttiva *Copyright*) in materia di determinazione del compenso in difetto di accordo tra le parti[14]. Una prima procedura, relativa all'utilizzazione da parte di Sky Italia s.r.l. delle opere cinematografiche e assimilate, ivi incluse le opere teatrali amministrate dall'organismo di gestione collettiva RASI,

14 L'articolo 84 LDA, così come modificato dal decreto di recepimento suindicato, dispone che agli artisti interpreti ed esecutori delle opere cinematografiche e assimilate spetti un compenso adeguato e proporzionato per ciascun utilizzo dell'opera, a carico rispettivamente degli organismi di emissione (per le utilizzazioni via etere, via cavo e via satellite) e dei soggetti che esercitano i diritti di sfruttamento economico per ogni distinta utilizzazione. Il citato articolo prevede poi che, in caso di mancato accordo tra le parti in merito all'entità del citato compenso, spetti all'Autorità il compito di determinarlo, secondo le procedure dalla stessa definite. La competenza attribuita all'Autorità è stata declinata nell'ambito del Titolo V del regolamento allegato alla delibera n. 95/24/CONS. Prima del citato intervento normativo la determinazione del compenso era demandata alla procedura prevista dal Decreto Legislativo Luogotenenziale 20 luglio 1945, n. 440.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

si è conclusa nell'aprile di quest'anno (delibera n. 90/26/CONS). Una seconda procedura, avviata da Artisti 7607 nei confronti di RTI S.p.A., si è conclusa (delibera n. 108/26/CONS) lo scorso mese di maggio.

Circa le procedure per il conferimento dei mandati nella gestione dei diritti connessi e le linee guida in materia di consultazione dei database degli OGC e delle EGI, così come definite con delibera n. 392/22/CONS, è proseguita l'attività di vigilanza per garantire il rispetto delle disposizioni anche attraverso sollecitazioni puntuali rivolte alle diverse *collecting*.

Infine, con sentenza pubblicata in data 18 marzo 2026 (n. 5101/2026), il TAR del Lazio ha rigettato integralmente il ricorso, presentato dall'organismo di gestione collettiva denominato RASI, avverso la delibera n. 95/24/CONS, della quale ha confermato l'impianto (cfr. *infra*). In particolare, è stato condiviso l'approccio dell'Autorità in merito al fatto che "*nel caso di opere audiovisive provenienti da Paesi non coperti da accordi di reciprocità, gli aventi diritto che possono essere rappresentati da un organismo operante in Italia sono, di regola, esclusivamente quelli relativi all'edizione italiana dell'opera – tipicamente i doppiatori – mentre gli interpreti dell'opera originale restano soggetti alla disciplina del Paese di produzione dell'opera*."

3.4.6 La tutela dei minori nell'accesso a siti e piattaforme: *age verification* e *parental control*

Nel 2025, è stata adottata la delibera n. 96/25/CONS che ha definito le modalità tecniche e procedurali che le piattaforme di *video sharing* e i siti *web*, che rendono disponibili in Italia contenuti e immagini a carattere pornografico, devono utilizzare per la **verifica della maggiore età degli utenti**. Ciò in attuazione dell'art. 13-*bis* del c.d. decreto Caivano (decreto-legge del 15 settembre 2023, n. 123 convertito con modificazioni dalla legge n. 159/2023), che ha introdotto per i minori di 18 anni il divieto di accesso a contenuti a carattere pornografico, riconoscendone gli effetti lesivi della dignità e il potenziale danno al benessere fisico e mentale dei minori.

L'Autorità ha adottato la citata delibera, ad esito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 9/24/CONS e dell'interlocuzione avviata con la Commissione europea nell'ambito della notifica effettuata ai sensi della direttiva n. 2015/1535.

La norma ha previsto per i gestori di siti *web* e i fornitori delle piattaforme di condivisione video, che diffondono in Italia immagini e video a carattere pornografico, l'obbligo di verificare la maggiore età degli utenti (c.d. *age verification*), al fine di impedirne l'accesso ai minori, stabilendo un termine di sei mesi dalla data di pubblicazione del provvedimento dell'Autorità, entro cui i gestori di siti *web* e i fornitori delle piattaforme di condivisione video devono dotarsi di sistemi di verifica della maggiore età conformi alle prescrizioni impartite nello stesso provvedimento.

In conformità con gli orientamenti europei in materia, i sistemi di verifica dell'età utilizzati dalle piattaforme dovranno essere tecnologicamente neutrali e non implicare il trasferimento al sito *web* o alla piattaforma di informazioni personali e sensibili. Inoltre, la verifica deve essere svolta da un soggetto terzo certificato, secondo il modello del "doppio anonimato", che assicura un livello di sicurezza adeguato al rischio e il rispetto del principio di minimizzazione dei dati personali.

Le **funzioni di vigilanza e sanzionatorie** sulla corretta applicazione di tale obbligo sono affidate dal legislatore all'Autorità: in caso di inadempimento, l'Autorità contesta la violazione, applicando le disposizioni di cui all'articolo 1, comma 31, del decreto legislativo n. 249/1997, diffidando i gestori di siti *web* e i fornitori delle piattaforme di condivisione video ad adeguarsi nel termine di venti giorni. In caso di inottemperanza alla diffida, l'Autorità è tenuta ad adottare ogni provvedimento utile per il blocco del sito o della piattaforma fino al ripristino di condizioni di fornitura conformi ai contenuti della diffida adottata.

In linea con quanto previsto dalla delibera n. 96/25/CONS, è stata predisposta una prima lista - non esaustiva e soggetta ad aggiornamenti - dei soggetti già identificati come gestori di siti *web* e piattaforme di condivisione di video che diffondono in Italia immagini e video a carattere pornografico.

Al riguardo, si osserva che i cittadini, le associazioni e tutti i soggetti interessati possono segnalare all'Autorità la violazione delle disposizioni sulla verifica dell'età da parte di siti e piattaforme mediante posta elettronica certificata o i sistemi digitali messi a disposizione dall'Autorità per le segnalazioni (*https://segnalazioni.agcom.it/*).

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Decorso il termine di sei mesi stabilito dal Regolamento, a partire dal 12 novembre 2025, l'Autorità ha avviato interlocuzioni nei confronti di una pluralità di soggetti, ovunque stabiliti, presenti nell'elenco da essa pubblicato al fine di verificare l'effettiva implementazione dei richiesti sistemi di *age verification* e la loro *compliance* con le previsioni di legge e del regolamento.

Nei casi di omessa adozione, **sono stati invece avviati i primi procedimenti** nei confronti dei soggetti risultati privi di sistemi di verifica dell'età.

In particolare, a seguito del mancato adeguamento alla diffida rivolta alla società ONLAB S.R.L.S, l'Autorità ha impartito (delibere nn. 73/26/CONS e 74/26/CONS) ai fornitori di servizi internet operanti sul territorio italiano l'ordine di disabilitare, entro 48 ore dalla notifica del provvedimento medesimo, l'accesso dall'Italia a due siti pornografici (*www.giochipremium.com* e *www.hentai.com*) gestiti dalla società mediante blocco del DNS. Parimenti, sono stati avviati due procedimenti sanzionatori per violazione dell'articolo 1, comma 31, del decreto legislativo n. 249/1997.

Da ultimo, si segnala che alcune società (Tecom Ltd, Technius Limited, Hammy Media Ltd, Aylo Freesites Ltd) hanno contestato sotto molteplici profili la legittimità della disciplina primaria (art. 13-*bis* del decreto legislativo n. 123/2023), impugnando la lista pubblicata dall'Autorità e la delibera n. 96/25/CONS.

Con le sentenze del TAR del Lazio, Sezione Quarta, nn. 6280, 6281, 6282, 6283 del 7 aprile 2026, di parziale accoglimento dei ricorsi promossi, sono state respinte le principali critiche sollevate riconoscendo, alla luce del quadro nazionale e unionale di riferimento, la legittimità dell'intervento regolatorio dell'Autorità nei confronti dei soggetti stabiliti in altri Stati membri, come i ricorrenti, in quanto volto a realizzare un obiettivo di tutela di livello primario (la tutela dei minori) rientrante nel perimetro dell'art. 3, paragrafo 4, della direttiva *e-commerce*, nelle more dell'adozione di una soluzione tecnica europea che risulta ancora in fase di sperimentazione e, dunque, non essendovi ancora una piena armonizzazione a livello europeo (cfr. anche par. 3.5).

Ai sensi di tali pronunce, **l'Autorità potrà procedere anche nei confronti dei soggetti stabiliti in altri Stati membri dell'Unione europea diversi dall'Italia**, ma solo a seguito dell'attivazione delle procedure - disciplinate dalla direttiva *e-commerce*, recepita nel nostro ordinamento con il d.lgs. n. 70/2003 - di deroga al principio del Paese d'origine di cui all'articolo 3, par. 4 (procedura ordinaria che prevede la previa comunicazione al Paese di stabilimento e la notifica alla Commissione) e par. 5 (procedura d'urgenza debitamente motivata che consente ad AGCOM di procedere direttamente nei confronti del soggetto e di notificare tale azione allo Stato e alla Commissione) della citata direttiva.

In materia di tutela dei minori dai rischi del *cyberspazio*, l'Autorità ha proseguito le attività di vigilanza e monitoraggio sulla corretta attuazione delle linee guida per i **sistemi di controllo parentale** (*parental control systems*), adottate con delibera n. 9/23/CONS, verificandone l'effettiva implementazione da parte degli operatori, anche a seguito delle diffide intervenute nel 2024. Gli operatori di comunicazione elettronica hanno continuato a promuovere tali sistemi attraverso i propri canali informativi, inclusi siti *web*, Carte dei Servizi, campagne di comunicazione e avvisi in fattura. Parallelamente, in attuazione dell'art. 13, comma 2, del decreto-legge n. 123/2023 (c.d. decreto Caivano), l'Autorità ha svolto attività di vigilanza nei confronti dei principali produttori di dispositivi, accertando la disponibilità di applicazioni di controllo parentale integrate nei sistemi operativi e l'adeguata informazione agli utenti sulle modalità e sull'importanza del loro utilizzo.

In tale contesto, le azioni di controllo e di promozione dei sistemi di *parental control* si affiancano alle ulteriori iniziative di cooperazione istituzionale avviate dall'Autorità, sia a livello europeo sia sul piano nazionale, con l'obiettivo di rafforzare in modo coordinato la protezione dei minori nei servizi digitali.

In ambito comunitario, continua la partecipazione dell'Autorità al *Working Group* 6 (*Protection of Minors*) istituito dalla Commissione europea, nell'ambito del Comitato europeo per i servizi digitali. Sulla base dell'esperienza maturata in materia di *age verification*, come già anticipato, l'Autorità è stata selezionata dalla Commissione per contribuire alla sperimentazione dell'*app* europea.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

In ambito nazionale, prosegue la partecipazione dell'Autorità ai lavori del Tavolo tecnico per la prevenzione e il contrasto del bullismo e del *cyberbullismo*, ai sensi dell'art. 3, comma 1, della legge n. 71/2017, come modificato dall'art. 1, comma 1, lettera b), della legge n. 70/2024. Tra i compiti del Tavolo vi è quello di definire un piano di azione integrato per la prevenzione e il contrasto di detti fenomeni.

Infine, l'Autorità ha inviato al Dipartimento per le Politiche della Famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri la relazione annuale sull'uso delle applicazioni di controllo parentale e sull'attuazione delle misure di verifica della maggiore età nell'accesso ai contenuti pornografici *online,* come stabilito dall'articolo 14, comma 4, del decreto Caivano, riportando le informazioni sullo stato e l'impatto dell'attuazione degli articoli 13 e 13-*bis* dello stesso decreto.

3.4.7 Le attività in materia di *Platform to business* (P2B)

AGCOM ha proseguito l'attività di *enforcement* del Regolamento (UE) 2019/1150 (Regolamento in materia di *platform to business*) mediante:

a) il monitoraggio del mercato e l'elaborazione del rapporto annuale sullo stato di applicazione del Regolamento in Italia;

b) i lavori del tavolo tecnico P2B istituito con la delibera n. 406/22/CONS e lo sviluppo di iniziative condivise nell'ambito dei due sottogruppi (piattaforme e utenti commerciali);

c) l'attività di vigilanza;

d) la partecipazione alle attività di armonizzazione promosse in sede europea.

Per verificare lo stato di avanzamento nell'applicazione della normativa P2B, da parte del mercato italiano, nel primo trimestre del 2025 sono state avviate le attività di monitoraggio, attraverso richieste di informazioni a circa un centinaio di soggetti operanti in Italia, in qualità di fornitori di servizi di intermediazione *online* e motori di ricerca. Al fine di tener conto delle implicazioni derivanti dal Regolamento (UE) n. 2022/2065, si è ritenuto opportuno approfondire alcuni aspetti specifici sull'applicazione da parte delle piattaforme *online* della normativa DSA, aventi profili di complementarità rispetto alla regolamentazione in materia di *platform to business*. Gli esiti delle attività di monitoraggio sono stati illustrati nel **"*Report P2B 2025*"**, pubblicato sul sito dell'Autorità nel novembre 2025.

L'edizione 2025 contiene un approfondimento sulle modalità attuative delle disposizioni relative al "posizionamento" e al "trattamento differenziato", di cui agli articoli 5 e 7 del Regolamento P2B.

Rispetto all'anno precedente, si conferma il graduale, anche se faticoso, processo di allineamento delle piattaforme *online* e dei motori di ricerca alle disposizioni normative: in particolare, si sono registrati effetti positivi in termini di accessibilità dei termini e condizioni (T&C) anche in fase precontrattuale, di disponibilità dei T&C anche in lingua italiana, di completezza delle informative rispetto a quanto previsto dal Regolamento, di accessibilità al sistema interno di gestione dei reclami e di mediazione. Tali evidenze sembrano il risultato di un fisiologico processo di apprendimento nell'applicazione della normativa, anche a seguito delle indicazioni e dei chiarimenti forniti dall'Autorità, sia attraverso la pubblicazione di documenti di *best practice*, sia nel confronto diretto con gli operatori. Emerge con evidenza l'importanza strategica della trasparenza sui parametri di posizionamento dei beni, servizi e risultati di ricerca offerti sulle piattaforme digitali. L'accesso chiaro e comprensibile alle logiche che regolano tali meccanismi si conferma un fattore determinante per il corretto funzionamento del mercato digitale, garantendo agli utenti commerciali pari opportunità di visibilità e la possibilità di adottare scelte consapevoli in merito alle proprie strategie commerciali.

Nel corso dell'anno, i **lavori del Tavolo tecnico P2B** sono proseguiti mediante un'interlocuzione strutturata con le associazioni di categoria e l'esame di prassi operative e casi d'uso per individuare soluzioni condivise capaci di rafforzare le disposizioni normative in materia.

È stato, quindi, adottato il **documento "*Best practice sul posizionamento*"** sulle migliori modalità operative con cui i fornitori di servizi di intermediazione *online* e i motori di

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

ricerca possono garantire la reperibilità, la comprensibilità e la completezza delle informazioni sul posizionamento nelle informative rese all'utenza.

È proseguita, inoltre, l'ordinaria attività di vigilanza anche a seguito della ricezione di segnalazioni da parte di utenti commerciali. In generale, le segnalazioni hanno riguardato la scarsa trasparenza e comprensibilità dei T&C, la pratica di sospensione o disattivazione dei servizi senza preavviso né motivazioni adeguate e il malfunzionamento del sistema interno di gestione dei reclami.

AGCOM ha avviato due procedimenti nei riguardi di piattaforme *online*. In particolare, con delibera n. 263/25/CONS, ha approvato il primo provvedimento di diffida per la violazione del Regolamento P2B nei confronti della società Refurbed Marketplace GmbH, operante nel mercato italiano, a seguito di un'articolata attività istruttoria che ha evidenziato criticità nelle modalità di comunicazione e applicazione delle condizioni contrattuali, con particolare riferimento alla trasparenza e completezza delle informative sui criteri di posizionamento, alla possibilità di accedere ai dati generati con l'utilizzo della piattaforma e all'accesso e funzionamento del sistema interno di gestione dei reclami e alla mediazione. Le verifiche svolte hanno confermato il pieno adeguamento della Società alle prescrizioni impartite con il provvedimento di diffida, senza che emergessero reiterazioni delle condotte contestate.

Inoltre, a seguito della presentazione di una segnalazione da parte di un utente commerciale e dei conseguenti approfondimenti preistruttori, è stato avviato un altro procedimento nei confronti di una piattaforma per la presunta violazione dell'art. 4 del regolamento P2B. Il procedimento è in corso di svolgimento.

3.4.8 Le *video sharing platform*

Nel periodo di riferimento, AGCOM ha continuato a svolgere la propria attività di contrasto alla diffusione di contenuti potenzialmente lesivi destinati al pubblico italiano, in applicazione del Regolamento "*in materia di programmi, video generati dagli utenti ovvero comunicazioni commerciali audiovisive diretti al pubblico italiano e veicolati da una piattaforma per la condivisione di video il cui fornitore è stabilito in un altro Stato membro*" (delibera n. 298/23/CONS), con cui è stata data attuazione all'articolo 41, comma 9, del decreto legislativo n. 208/2021.

In particolare, nell'ambito delle proprie attività preistruttorie, l'Autorità ha avviato, nell'ultimo trimestre dell'anno, un procedimento nei confronti della società TikTok conclusosi con un provvedimento di archiviazione per intervenuto adeguamento spontaneo (cfr. par. 2.4.6).

Proseguono, inoltre, gli approfondimenti finalizzati ad allineare il Regolamento di cui alla delibera n. 298/23/CONS alla prassi applicativa dell'Autorità e all'evoluzione del quadro normativo europeo, con particolare riferimento alla procedura di coordinamento prevista dall'art. 15 del Regolamento EMFA, volta ad assicurare il rispetto, da parte delle VSP, degli obblighi di tutela degli utenti nell'Unione europea. In tale ambito, l'Autorità, quale Autorità nazionale di regolamentazione ai sensi della direttiva SMAV, ha avviato le attività connesse al predetto meccanismo di cooperazione, richiedendo alla competente ANR informazioni sulle specifiche *policy* adottate dalle piattaforme VSP dei fornitori stabiliti in Irlanda per i contenuti diretti al pubblico italiano. La richiesta mira ad acquisire gli elementi necessari a verificare la corretta applicazione dell'art. 28-*ter* della direttiva SMAV da parte di tali fornitori.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

3.5

Le nuove frontiere e le sfide connesse all'intelligenza artificiale

L'evoluzione del quadro europeo e nazionale in materia di intelligenza artificiale pone anche **AGCOM di fronte a nuove sfide nella regolazione dei mercati digitali e nella tutela dei diritti** interessati dalla trasformazione tecnologica avuto riguardo, in particolare, all'impatto dei modelli, anche generativi, sulla circolazione dei contenuti, sulla mediazione algoritmica, sul pluralismo informativo e sul diritto d'autore (cfr. par. 3.2).

A tal fine, l'Autorità ha istituito un **Ufficio per l'Intelligenza Artificiale** e un **Comitato di esperti**, con funzioni consultive, operativo dal 2024. Il Comitato ha predisposto il primo Rapporto AGCOM sull'Intelligenza Artificiale, dedicato all'analisi delle principali traiettorie di sviluppo dell'IA, delle trasformazioni industriali in atto e dei rischi emergenti per i diritti fondamentali, il pluralismo, la tutela dei minori e dei soggetti vulnerabili. L'attenzione dell'Autorità è, infatti, particolarmente focalizzata sulla crescente integrazione dell'IA nei servizi *online* e nelle piattaforme digitali, che rende sempre più rilevanti i temi della trasparenza, della tutela dei diritti fondamentali e del pluralismo informativo, nonché della protezione del diritto d'autore e dell'equilibrio economico nella filiera dei contenuti.

In particolare, sotto il profilo del diritto d'autore, l'uso di grandi quantità di contenuti protetti nei processi di addestramento dei modelli pone **questioni complesse in ordine all'*opt-out***, alle eccezioni per il *text* and data *mining* e alla distribuzione del valore economico lungo la filiera editoriale e informativa. In tale contesto, a seguito di una segnalazione circostanziata della FIEG, ricevuta nell'ottobre 2025, AGCOM, in qualità di DSC per l'Italia, ha avviato alcuni approfondimenti, anche attraverso l'audizione dei soggetti coinvolti, per verificare l'impatto dell'introduzione dei servizi di intelligenza artificiale generativa (*GenAI*) offerti al pubblico, denominati AIO (*AI Overviews*) e *AI Mode* da parte di Google. A seguito dell'acquisizione di informazioni fornite da Google e delle audizioni di Google, FIEG e FISC (Federazione Italiana Settimanali Cattolici), l'Autorità ha ritenuto di sottoporre la questione alla Commissione europea, ai sensi dell'articolo 65 del DSA, affinché quest'ultima ne valuti la fondatezza, ai fini dell'eventuale avvio di una indagine per la possibile violazione di alcuni obblighi previsti dal DSA in capo alle piattaforme e ai motori di ricerca di dimensioni molto grandi (le c.d. VLOP/VLOSE) in materia di mitigazione dei rischi sistemici, tra cui quelli legati alla libertà di informazione e al pluralismo dei media (articoli 34 e 35 DSA), e di trasparenza dei sistemi di raccomandazione (articolo 27 DSA) (delibera n. 104/26/CONS).

Con successiva delibera (n. 127/26/CONS), il Consiglio dell'Autorità ha deciso, anche alla luce delle sue competenze in materia di tutela del diritto d'autore e di determinazione dell'equo compenso per l'utilizzo *online* di contenuti editoriali, l'istituzione di un **Tavolo permanente di confronto tra Google, altre piattaforme che intendessero aderire ed editori**, con l'obiettivo di sviluppare un dialogo sui temi del *copyright*, dell'Intelligenza Artificiale e della tutela del pluralismo.

Parallelamente, AGCOM ha avviato una sperimentazione sul *Model Context Protocol* applicato alla *Broadband Map*, per verificare come strumenti di IA agentica possano migliorare l'accessibilità ai dati pubblici, riscontrando benefici in termini di usabilità, interoperabilità e accuratezza. In prospettiva, tali strumenti possono contribuire a rafforzare l'azione di vigilanza e la capacità dell'Autorità di presidiare un ecosistema digitale sempre più articolato.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

3.6

La tutela giurisdizionale nel settore dei servizi digitali

In tema di servizi digitali, il periodo di riferimento considerato è stato caratterizzato da significative pronunce del giudice amministrativo, in particolare nell'ambito di giudizi relativi alla impugnazione di provvedimenti sanzionatori adottati dall'Autorità nei confronti delle grandi piattaforme di rete e degli ISP, a fronte di reiterate condotte poste in violazione della disciplina di settore, nonché lesive dei diritti degli utenti della rete.

Con riferimento al divieto di ***secondary ticketing***, alcune pronunce hanno confermato la validità delle sanzioni adottate dall'Autorità, nei confronti di operatori attivi sul mercato secondario che, nella qualità di *marketplace* di dimensioni globali, sono dediti alla rivendita massiva e a un prezzo maggiorato di biglietti per spettacoli ed eventi, sebbene sprovvisti del titolo abilitativo richiesto dall'ordinamento italiano.

In particolare, sul tema si segnala la sentenza n. 9300 del 26 novembre 2025, con la quale il Consiglio di Stato ha pienamente confermato la legittimità della consistente sanzione amministrativa pecuniaria, pari ad € 23.580.000, irrogata dall'Autorità alla nota piattaforma di rivendita di biglietti Viagogo, per violazione delle disposizioni di legge che vietano la vendita o qualsiasi altra forma di collocamento di titoli di accesso ad attività di spettacolo effettuata da soggetti diversi dagli aventi titolo. Il Collegio ha, dapprima, soffermato la sua attenzione sul fenomeno del *secondary ticketing*, lì dove ha ritenuto che «*(…) non desta preoccupazione quando il meccanismo suddetto intende semplicemente favorire lo scambio tra chi ha acquistato un biglietto per un evento al quale non può più partecipare e chi non è riuscito a trovarlo sul mercato primario. Desta invece allarme sociale l'acquisto massivo di biglietti da parte di organizzazioni, che si servono di software creati appositamente (c.d. ticketbots), che poi li rivendono a prezzi maggiorati.* [...] *(Cons. Stato, sez. VI, n. 2414/2020)*». Il particolare disvalore attribuito dall'ordinamento alle pratiche di rivendita massiva dei biglietti giustifica, secondo il giudice, la reiezione delle censure di incostituzionalità avanzate avverso la legge n. 232/2016. Il Collegio ha, infatti, stabilito che «*il legislatore fiscale può decidere di vietare fenomeni che siano per la loro dimensione ed il loro impatto contrari all'ordine economico quali il c.d. bagarinaggio informatico senza che questo divieto risulti ex se risulti violativo della libertà d'impresa. La libertà d'impresa infatti non può svolgersi "in contrasto con l'utilità sociale*». Sicché, per il giudice amministrativo, la norma di legge non si pone in contrasto con l'art. 41 della Costituzione, in quanto circoscrive l'iniziativa economica privata nei limiti necessari alla tutela di interessi pubblici superiori, quali la tutela dei consumatori, la prevenzione di frodi, l'ordine pubblico e il contrasto all'evasione fiscale. Inoltre, sotto il profilo della responsabilità della piattaforma per i contenuti trasmessi in violazione di tale divieto, il giudice amministrativo ha ribadito l'importante principio della irrilevanza della natura della piattaforma ospitante, poiché «*quale che sia la qualifica di* hosting provider *applicata, attivo o passivo, risulta nella sostanza vietato in radice il mercato secondario svolto a fini commerciali*».

Sullo stesso tema, con la sentenza n. 4144 del 14 maggio 2025, il Consiglio di Stato, Sez. VI, ha dichiarato inammissibile il ricorso proposto contro l'Autorità dalla stessa piattaforma Viagogo, per la revocazione della sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, n. 10510/2023 (richiamata dalla sentenza n. 9300 del 26 novembre 2025, poc'anzi citata), rendendo, quindi, definitiva la sanzione pecuniaria, pari alla somma complessiva di euro 3.700.000, di cui alla delibera n. 104/20/CONS, irrogata dall'Autorità per violazione del divieto in commento.

Sempre in tema di divieto di rivendita dei biglietti sul mercato secondario, nel periodo temporale considerato si registra la sentenza del 17 marzo 2026, n. 2205, con la quale il Consiglio di Stato, sez. VI, ha confermato l'annullamento in primo grado della sanzione irrogata alla piattaforma di rivendita di biglietti Ticketbis, senza, tuttavia, entrare nel merito della vicenda processuale, avendo rilevato un vizio di natura procedimentale. Il Collegio ha, infatti, riscontrato il di-

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

fetto probatorio in ordine alla avvenuta notifica dell'atto di contestazione iniziale e, quindi, ha ritenuto condivisibile il precedente richiamato dal giudice di primo grado (Cass. civ., n. 9047/2024, cit.), secondo cui «*l'avviso di ricevimento prescritto dall'art. 149, comma 2, c.p.c. è il solo documento idoneo a provare sia l'intervenuta consegna del piego sia la data di essa sia l'identità della persona a mani della quale detta consegna è stata eseguita (…)*».

Ancora in tema di piattaforme, ma con riguardo al settore relativo al **divieto di pubblicità del gioco d'azzardo**, il periodo temporale considerato si caratterizza per l'intervenuta ordinanza del TAR del Lazio, Sez. IV, del 29 luglio 2025, n. 15037, con la quale è stata sollevata una questione di legittimità costituzionale dell'art. 9, comma 2, del decreto-legge 12 luglio 2018 n. 87, convertito, con modificazioni, nella legge 9 agosto 2018, n. 96 (c.d. decreto Dignità). Nel caso di specie, il TAR ha ritenuto rilevante e non manifestamente infondata la questione di legittimità costituzionale dell'art. 9, comma 2, del decreto-legge 12 luglio 2018 n. 87, nella parte in cui prevede una sanzione amministrativa pecuniaria non inferiore a 50.000 euro per ogni violazione, senza margini di discrezionalità, per contrasto con: i) l'art. 3 Costituzione (principio di uguaglianza e proporzionalità); ii) l'art. 42 Costituzione (diritto di proprietà); iii) l'art. 117 Costituzione in relazione a norme della Convenzione europea dei diritti dell'uomo e della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. In particolare, il giudice ha evidenziato che, pur essendo il bene tutelato (la salute pubblica) di rilevanza costituzionale, il meccanismo sanzionatorio predisposto dalla norma non consentirebbe una adeguata individualizzazione della pena, imponendo una soglia minima rigida che impedisce di modulare, dosandola, la sanzione in relazione alla gravità concreta dell'illecito e alle specifiche caratteristiche soggettive ed economiche del trasgressore.

In ogni caso, in tema di violazione del divieto di gioco d'azzardo, si segnala che, allo stato, risultano pendenti alcune rilevanti questioni pregiudiziali (C-421/24; C-194/25, rispettivamente su ordinanze di rinvio del Consiglio di Stato, n. 5235/2024 in un giudizio che vede coinvolto il noto motore di ricerca Google; e ord. n. 1919/25, in una fattispecie sanzionatoria irrogata alla società di gioco *online* Leovegas). La prima questione sottoposta all'attenzione della CGUE riguarda il tema della responsabilità della piattaforma che potrebbe profilarsi lì dove quest'ultima abbia consapevolmente stipulato contratti di *partnership* con il fornitore di contenuti (c.d. *content creator*); la seconda questione riguarda l'obbligo di previa notifica (alla Commissione e agli Stati membri) della norma nazionale contenente il divieto di promozione del gioco, ai sensi della Direttiva UE in materia di regole tecniche, n. 2015/1535.

In tema di **tutela del diritto d'autore in rete**, degna di nota è la pronuncia del TAR del Lazio, sez. IV, n. 5101 del 18 marzo 2026, avente a oggetto l'impugnazione da parte di "Rete artisti spettacolo per l'innovazione soc. coop. a.r.l." - organismo di gestione collettiva operante nel settore dei diritti connessi al diritto d'autore – di vari profili relativi al Regolamento con cui l'Autorità, in attuazione della delega conferita dall'art. 180-*ter* della legge 22 aprile 1941, n. 633, ha disciplinato le modalità di attuazione delle licenze collettive estese (delibera n. 95/24/CONS). Con la pronuncia in esame, il giudice amministrativo ha accertato che nella fattispecie considerata il principio di legalità e della riserva di legge che deve sorreggere l'esercizio del potere regolamentare sono stati pienamente rispettati dall'Autorità poiché, in aderenza alla c.d. teoria dei poteri impliciti, «*la previsione regolamentare che disciplina i criteri di ripartizione dei proventi riferibili ai titolari non associati si pone dunque come necessario completamento operativo della disciplina primaria, volto a colmare una lacuna applicativa e ad evitare incertezze nei rapporti tra utilizzatori e organismi di gestione collettiva, garantendo al contempo un funzionamento coerente ed efficiente del sistema*». Inoltre, il giudice ha altresì verificato che l'esercizio del potere regolamentare da parte dell'Autorità è stato assistito dai presidi che la giurisprudenza considera «*necessari per garantire il legittimo esercizio dei poteri impliciti, considerato: i) il carattere settoriale e tecnico della regolazione della gestione collettiva dei diritti d'autore; ii) la portata generale e astratta della previsione regolatoria, che definisce criteri applicabili in maniera uniforme a tutti gli utilizzatori e organismi di settore, senza incidere direttamente su posizioni individuali; iii) il previo esperimento di una consultazione pubblica che, assicurando la partecipazione dei soggetti regolati consente di surrogare la tradizionale interpositio legislatoris; iv) la coerenza del criterio adottato con il quadro normativo di riferimento (…)*». Inoltre, nel merito, il giudice ha altresì ritenuto conforme al parametro normativo di riferimento

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

il criterio della ripartizione dei proventi basato sulla rappresentatività degli organismi di gestione collettiva, in quanto in «*un sistema nel quale le somme da ripartire sono riferibili a titolari non associati ad alcun organismo, e dunque in assenza di un criterio diretto di imputazione, la rappresentatività dell'organismo costituisce un parametro razionale, fondato sulla ragionevole presunzione che l'organismo che rappresenta una quota più ampia di titolari appartenenti alla medesima categoria sia quello più idoneo a riflettere, in termini complessivi, gli interessi della categoria stessa, cui appartengono anche i titolari non mandanti*».

Si segnala che, in materia di diritto d'autore e con specifico riferimento al tema dell'**equo compenso**, è intervenuta la **pronuncia della CGUE, causa C-797/23** (cfr. l'ordinanza del TAR del Lazio, n. 18790/2023, nell'ambito di un giudizio avverso Meta Platforms Ireland), in materia di individuazione dei criteri di riferimento per la determinazione dell'equo compenso per l'utilizzo *online* di pubblicazioni di carattere giornalistico. La vicenda ha tratto origine da un ricorso di Meta avverso il Regolamento dell'Autorità in materia di determinazione dell'equo compenso per l'utilizzo *online* delle pubblicazioni di carattere giornalistico (delibera n. 3/23/CONS). La Corte europea ha stabilito che la normativa italiana e il regolamento sono compatibili con il diritto dell'Unione, lì dove dispongono che gli editori abbiano il diritto di ottenere un'equa remunerazione per l'utilizzo *online* delle loro pubblicazioni di carattere giornalistico e, parimenti, impongono alle piattaforme che utilizzano tali pubblicazioni l'obbligo di instaurare trattative con gli editori, di non limitare la visibilità dei contenuti di questi ultimi nei risultati di ricerca, e di mettere a disposizione degli editori e di un'autorità pubblica le informazioni necessarie per determinare l'importo per l'equa remunerazione. La CGUE, pertanto, non solo ha riconosciuto il ragionevole bilanciamento fra diritti realizzato dal quadro normativo e regolamentare di riferimento, ma ha confermato anche il ruolo dell'Autorità nel definire i criteri di determinazione dell'equo compenso e di quantificazione dell'importo in caso di mancato accordo tra le parti, accanto ai tradizionali poteri di vigilanza e sanzione.

Nel periodo considerato sono intervenute le sentenze del Tar Lazio, sez. IV, n. 6283 del 7 aprile 2026; TAR Lazio, sez. IV, n. 6281 del 7 aprile 2026; TAR Lazio, sez. IV, n. 6282 del 7 aprile 2026; TAR Lazio, sez. IV, n. 6280 del 7 aprile 2026 in tema di misure regolamentari e specifiche tecniche adottate dall'Autorità, volte a garantire l'accertamento della maggiore età a tutela dei soggetti minori (c.d. ***age verification***) in relazione a servizi che diffondono contenuti che possono nuocere allo sviluppo del minore, al fine di evitare ricadute pregiudizievoli sul benessere emotivo, psicologico e sociale dei soggetti in età evolutiva. Segnatamente, le fattispecie oggetto di contenzioso sono sorte a seguito di alcuni ricorsi – promossi da società aventi sede legale all'estero e che gestiscono diverse piattaforme di condivisione video volte alla diffusione di contenuti pornografici – per l'annullamento della delibera n. 96/25/CONS dell'8 aprile 2025, con cui l'Autorità, in attuazione della delega prevista dall'art. 13-*bis* del decreto-legge n.123/2023 (c.d. decreto Caivano), ha stabilito le modalità tecniche per l'accertamento della maggiore età degli utenti per l'accesso ai servizi forniti dai gestori di siti *web* e dalle piattaforme di condivisione di video che diffondono in Italia immagini e video a carattere pornografico. Al contempo, è stata impugnata la comunicazione del 31 ottobre 2025 recante la lista dei soggetti specifici e individuati *ex ante*, obbligati a garantire meccanismi per l'accertamento dell'età.

Nello specifico, il giudice, a fronte dei diversi e articolati motivi *ex adverso* proposti, ha accolto esclusivamente quello relativo al mancato rispetto - nei soli confronti dei soggetti stabiliti in altri Stati membri diversi dall'Italia - della procedura di cui all'articolo 3, paragrafo 4, lett. b), della direttiva n. 2000/31 (la cosiddetta direttiva *e-commerce*) quale necessario presupposto per l'adozione della misura restrittiva della "*libera circolazione di un determinato servizio della società dell'informazione proveniente da un altro Stato membro*".

Il giudice ha, invece, respinto tutte le contestazioni volte a sostenere l'illegittimità della misura nazionale adottata a tutela dei minori rispetto all'accesso a determinati contenuti *online,* riconoscendone espressamente la piena legittimità e compatibilità con il diritto unionale e il rango costituzionale del bene giuridico tutelato. Più in dettaglio, il Collegio ha respinto le plurime censure avanzate, ritenendo in particolare che: *a*) l'Autorità abbia specificato secondo discrezionalità tecnica il dettato legislativo nazionale (senza sconfinare dall'ambito riservatole dal precetto primario), in linea con il DSA, attraverso

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

una disciplina "rivedibile" e "tecnologicamente neutrale", che non impone un modello tecnico unico ma fissa principi e requisiti generali (proporzionalità, minimizzazione, sicurezza, limitazione della conservazione e trasparenza); *b*) con specifico riguardo alla disciplina dei sistemi di *age verification* per le piattaforme stabilite in altri Stati membri, l'Autorità abbia correttamente introdotto un meccanismo di individuazione dei destinatari mediante lista, come tale idoneo a superare il carattere generalizzato della misura; *c*) debba ritenersi infondata anche la doglianza sulla pretesa carenza del presupposto sostanziale della deroga al principio del paese d'origine, essendo la tutela dei minori riconducibile ai motivi di "ordine pubblico", in ragione della rilevanza della protezione dei minori e della dignità umana; *d*) non sussista la lamentata violazione della direttiva TRIS, dei principi di legalità e riserva di legge e della normativa in materia di protezione dei dati personali, essendo l'intervento dell'Autorità meramente tecnico-attuativo e la disciplina improntata ai criteri di "*proporzionalità, minimizzazione, sicurezza […] e trasparenza*".

Infine, sullo stesso tema, nel periodo di riferimento sono intervenute le due ordinanze del TAR del Lazio, sez. IV, 16 aprile 2026, nn. 2236 e 2237 con le quali il Collegio ha respinto l'istanza cautelare presentata dalla società italiana ONLAB S.r.l.s. per la sospensione dell'efficacia delle delibere nn. 73/26/CONS e 74/26/CONS, le quali hanno disposto l'oscuramento del sito internet, a seguito della accertata violazione dell'art. 13-*bis*, commi 2, 3 e 4, della legge n. 159/2023, per non aver predisposto efficaci sistemi di verifica dell'età per l'accesso a contenuti lesivi per i minori. Con tali ordinanze, il giudice ha chiarito che il provvedimento di oscuramento rappresenta «*legittima esplicazione dei poteri attribuiti all'Autorità a tutela del superiore interesse del minore nell'ecosistema digitale, connotato da elevati rischi di esposizione a contenuti inappropriati*», «*essendo sufficiente la potenziale accessibilità dei contenuti da parte di minori*», provvedimento d'altro canto pienamente applicabile a un «*operatore nazionale, sottoposto all'ordinaria vigilanza dell'Autorità, a differenza degli operatori esteri*».

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

3.7
Gli indicatori dell'azione regolamentare

La crescente complessità dell'ecosistema digitale e la rapidità con cui esso evolve richiedono un'attività costante di monitoraggio e vigilanza da parte dell'Autorità, che, ai sensi del DSA, è stata designata a svolgere il ruolo di Coordinatore dei servizi digitali in Italia (v. *supra*), assumendo una funzione centrale nel presidio e nella regolazione dell'ambiente *online*. In tale contesto, la cooperazione tra istituzioni, sia a livello nazionale sia europeo, rappresenta un elemento fondamentale della strategia digitale dell'Unione europea orientata alla creazione di uno spazio *online* sicuro e affidabile, capace di garantire al tempo stesso la libertà di espressione e lo sviluppo di opportunità economiche per le imprese. Il piano di monitoraggio dell'azione regolamentare nel settore dei servizi Internet e delle piattaforme *online* si basa su un insieme di indicatori (Tabella 3.7.1), finalizzati a fornire informazioni utili sia sull'evoluzione degli scenari di mercato sia sulle attività svolte da AGCOM negli ambiti di propria competenza.

Per quanto riguarda i mercati, l'analisi degli indicatori restituisce, anche per il 2025, l'immagine di un settore caratterizzato da un elevato grado di concentrazione in tutti i suoi principali segmenti. La crescente centralità delle piattaforme digitali trova conferma nell'aumento della quota di ricavi pubblicitari a esse attribuibile, passata dal 45% nel 2021 al 58% nel 2025 (cfr. par. 3.1). Una simile configurazione di mercato accentua le criticità strutturali della filiera pubblicitaria, poiché l'elevata concentrazione del mercato alimenta le forti asimmetrie informative presenti nei rapporti tra le piattaforme, che controllano l'accesso al mercato (c.d. *gatekeeper*), e le numerose imprese che ne utilizzano i servizi. Ne è dimostrazione sia l'evidenza che nel mercato della pubblicità *online* la quota detenuta dai primi quattro operatori raggiunge il 77,4%, confermando una tendenza già osservata negli anni passati, sia il livello di concentrazione, ancora più marcato, che si registra nel segmento dei motori di ricerca, dove il principale operatore presente in Italia, *Google Search*, continua a detenere una quota di mercato prossima al 93%.

In riferimento alla tutela del diritto d'autore *online*, il 33% dei procedimenti complessivi attivati in presenza di violazioni gravi o massive riguarda procedure abbreviate. Il dato risulta in riduzione rispetto all'anno precedente. In relazione agli esiti dei procedimenti, circa il 61% delle istanze ricevute si è concluso con l'adozione di ordini di disabilitazione dell'accesso ai contenuti illeciti, un valore in crescita rispetto a quello del precedente periodo di rilevazione. Si evidenzia, inoltre, una riduzione della percentuale degli ordini di disabilitazione di accesso, relativi alla reiterazione delle violazioni da parte di siti già destinatari di precedenti provvedimenti, scesa al 44,4%. La percentuale di adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione, sul totale dei procedimenti avviati con rito ordinario, è pari al 49,4% e risulta in linea con il valore medio calcolato sugli anni 2021-2024.

Sono proseguite, anche nel corso del 2025, le attività di contrasto all'illegalità *online*. In particolare, per ciò che riguarda il fenomeno del *secondary ticketing*, si registra un incremento del numero di procedimenti avviati (20), una riduzione dei procedimenti chiusi con ordinanza-ingiunzione (8), mentre risultano stabili quelli chiusi per archiviazione (14). Nel periodo di riferimento sono state inoltre comminate sanzioni per un importo complessivo superiore a 19 milioni di euro. Accanto alle attività di vigilanza e repressione delle violazioni, l'Autorità ha proseguito anche le sue attività di promozione di iniziative e campagne informative volte a sensibilizzare gli utenti sull'importanza di un utilizzo più consapevole e responsabile della rete.

L'evoluzione di un ecosistema digitale sempre più articolato e complesso comporterà, negli anni a venire, un impegno crescente da parte dell'Autorità nello svolgimento delle proprie funzioni di regolazione, vigilanza e tutela degli utenti. In tale contesto, il percorso di arricchimento e miglioramento dell'attività di monitoraggio, già da tempo intrapreso dall'Autorità, richiederà una continua evoluzione, al fine di rispondere in modo efficace non solo alle nuove competenze attribuite dal legislatore, ma anche alle continue e rapide trasformazioni che caratterizzano il contesto digitale, nell'intento di favorire lo sviluppo di un ambiente *online* più sicuro, equo e trasparente.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Tabella 3.7.1 - Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - servizi internet e piattaforme *online*

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2021	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024	Valore 2025
Concorrenzialità	Indice CR4 – pubblicità *online*	Indice CR4 – pubblicità *online*	72,3%	73,5%	74,4%	76,3%	77,4%
	Quota del *leader* di mercato - motori di ricerca[1]	Quota del *leader* di mercato - motori di ricerca	95,5%	94,7%	94,8%	93,8%	92,5%
Diritti digitali	Tutela del diritto d'autore[2]	Numero di procedimenti aventi ad oggetto violazioni gravi o massive - rito abbreviato (% sul totale dei procedimenti avviati)	66,5%	70,0%	64,1%	40,1%	33,1%
		Numero di procedimenti conclusi con ordini di disabilitazione dell'accesso (% sul totale delle istanze ricevute)	79,9%	83,6%	79,5%	53,6%	60,8%
		Numero reiterazioni concluse con ordini di disabilitazione di accesso (% sul totale degli ordini)	76,2%	74,4%	78,5%	72,6%	44,4%
		Numero di adeguamenti spontanei alle richieste di rimozione (% sul totale dei procedimenti avviati con rito ordinario)	47,8%	45,7%	55,1%	48,9%	49,4%
Tutela dell'utenza e dei diritti	Contrasto all'illegalità *online*[3]	Numero di procedimenti sanzionatori avviati[4]	6	12	42	6	20
		Numero di procedimenti chiusi con archiviazione[5]	0	1	4	17	14
		Numero di procedimenti chiusi con oblazione[4]	2	2	0	1	0
		Numero di procedimenti chiusi con provvedimenti di ordinanza-ingiunzione[4]	1	8	7	24	8
		Totale sanzioni amministrative pecuniarie irrogate (*secondary ticketing*)	750.000 €	36.820.000 €	6.600.000 €	5.270.000 €	5.175.000 €
		Totale sanzioni amministrative pecuniarie irrogate e oblazioni (divieto pubblicità gioco d'azzardo)	133.334 €	2.477.800 €	12.395.842 €	1.810.121 €	0 €
		Totale sanzioni amministrative pecuniarie irrogate e oblazioni	883.334 €	39.297.800 €	18.995.842 €	7.080.121 €	19.525.990 €

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

(1) Elaborazioni dell'Autorità su dati Statcounter (% pagine visitate).

(2) Per l'anno 2025 il periodo di riferimento dell'indicatore è aprile 2025-marzo 2026; similmente per gli anni precedenti si fa riferimento al periodo aprile-marzo.

(3) Per esigenze di monitoraggio gli indicatori sono stati sostituiti e non sono comparabili con quelli pubblicati nella Relazione annuale 2022. Periodo di riferimento dell'indicatore 1° maggio (anno t) - 30 aprile (anno t+1).

(4) Per l'anno 2025 gli indicatori relativi ai procedimenti sanzionatori (avviati, chiusi con archiviazione, chiusi con oblazione o con ordinanza-ingiunzione) si riferiscono unicamente al *secondary ticketing* e non anche al divieto di pubblicità del gioco d'azzardo, come per le annualità precedenti.

(5) Per l'anno 2025 le archiviazioni sono riferite a procedimenti avviati in materia di *secondary ticketing*, intermediazione diritti connessi, circolazione contenuti illegali su VSP, diversamente dagli anni precedenti in cui erano conteggiati anche i procedimenti avviati in materia di pubblicità del gioco d'azzardo.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

4.

I SERVIZI POSTALI

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

4.1

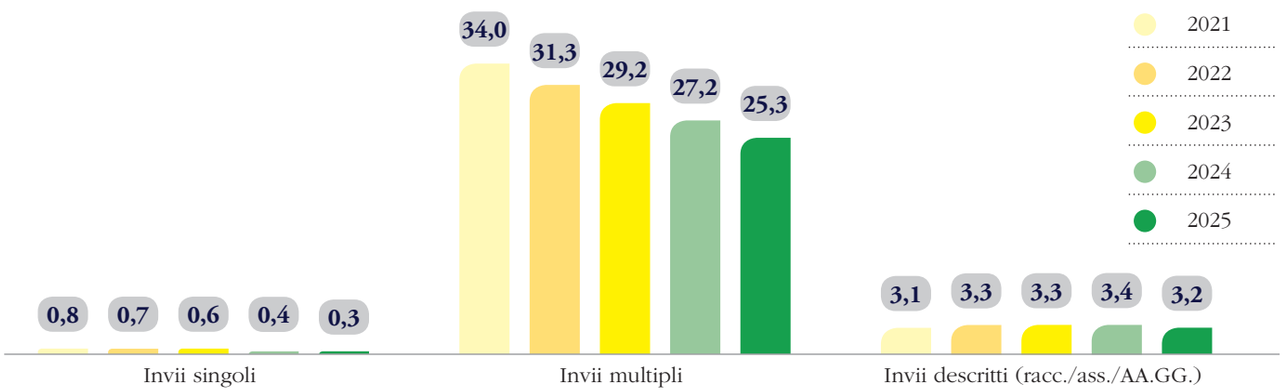
Gli scenari dei mercati

4.1.1 Il settore postale nell'economia italiana

Il consumo di servizi di consegna di corrispondenza e pacchi è da tempo caratterizzato da due opposte tendenze.

Il numero di invii di corrispondenza pro capite continua a ridursi, passando da 37,9 unità nel 2021 a 28,9 unità nel 2025, con una diminuzione del 23,8% nell'arco di 5 anni (Grafico 4.1.1).

Grafico 4.1.1 - Lettere nazionali pro capite - anni 2021-2025



Nel 2025 le 28,9 unità risultano così ripartite:

- 0,3 unità di corrispondenza *one-to-one* (invii singoli), scambiata tra individui e tra individui e imprese/pubblica amministrazione, in riduzione del 57,1% rispetto al 2021;
- 25,3 unità di corrispondenza *one-to-many* (invii multipli), spedita dalle imprese - bollette, estratti conto, ecc. - e dalla pubblica amministrazione - avvisi, comunicazioni, ecc. - in riduzione del 25,5% rispetto al 2021;
- 3,2 unità di invii raccomandati e assicurati, notifiche di atti giudiziari e di violazioni del codice della strada (posta descritta), in crescita del 2,5% rispetto al 2021.

Cresce invece la quota di invii di pacchi *pro capite* che passano da 16,5 unità nel 2021 a 20,9 unità nel 2025, con un incremento del 26,7% nell'arco di 5 anni (Grafico 4.1.2).

Grafico 4.1.2 - Pacchi pro capite - anni 2021-2025



Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Nel 2025 le 20,9 unità risultano così ripartite:

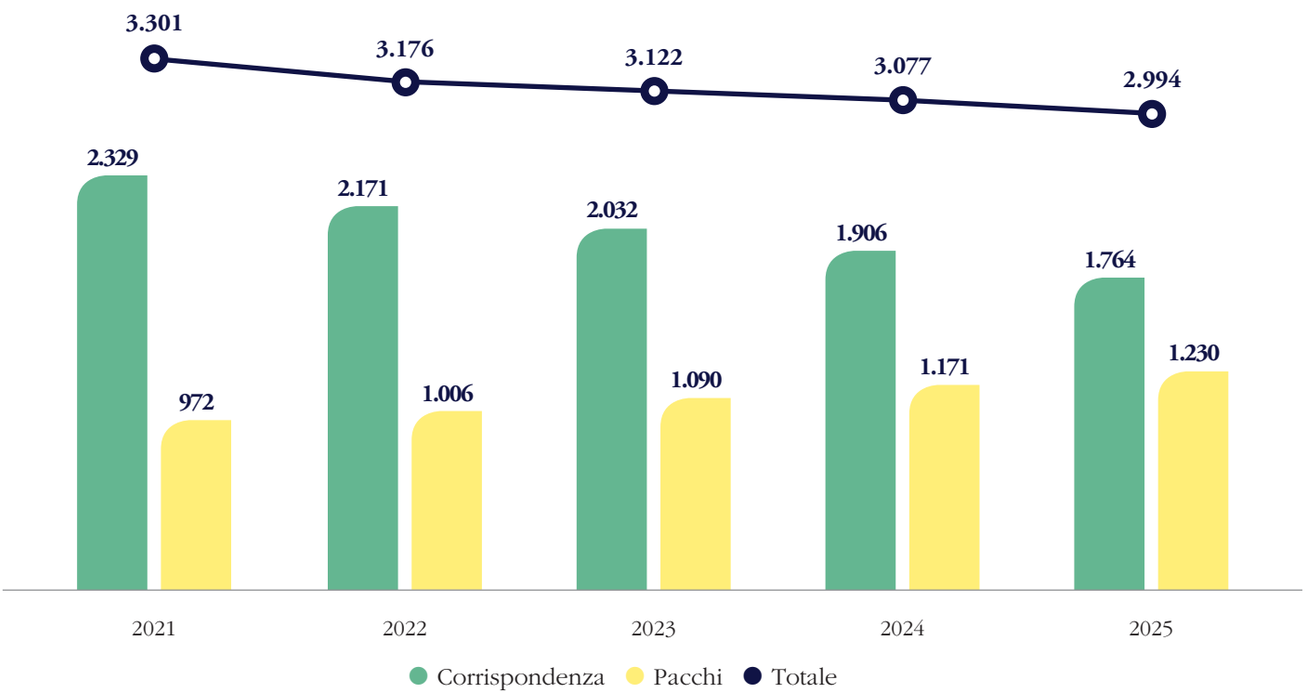
- 17,6 pacchi nazionali, ossia quelli in cui sia il mittente che il destinatario sono ubicati nel territorio nazionale, in crescita del 26,7% rispetto al 2021;
- 1,8 pacchi *inbound*, ossia quelli spediti dall'estero verso il territorio nazionale, in crescita del 20,6% rispetto al 2021;
- 1,5 per i pacchi *outbound*, ossia quelli spediti dall'Italia verso l'estero, in crescita del 36,4% rispetto al 2021.

Le mutate abitudini dei consumatori influenzano anche le strategie commerciali delle imprese che vanno progressivamente ridefinendo il proprio posizionamento nel mercato e il portafoglio dei servizi offerti. Gli operatori postali si stanno infatti focalizzando sul ramo della consegna dei pacchi e stanno investendo in mercati adiacenti a quelli postali tradizionali, quali, ad esempio, la logistica, i servizi di assistenza ai clienti (*customer relationship management* - CRM), i servizi di gestione delle catene di approvvigionamento (*supply chain management* - SCM), ovvero diversi, quali i servizi di pagamento e servizi di telecomunicazione.

Nel novembre 2025, Poste Italiane ha esercitato il diritto di opzione per l'acquisto di una partecipazione del 49% del capitale sociale di PagoPA S.p.A.[1] e, attraverso due acquisizioni di quote societarie perfezionate nei mesi di marzo e dicembre 2025, è divenuta la principale azionista di TIM S.p.A. con il 27,32% delle azioni ordinarie (v. cap. 1).

Le tendenze in atto nel mercato dei servizi postali si riflettono anche sull'andamento complessivo del settore che nel 2025 ha registrato circa 3 miliardi di invii (-2,7% rispetto al 2024) così suddivisi: 1,23 miliardi di pacchi (+5% rispetto al 2024 e +26,6% rispetto al 2021) e 1,76 miliardi di corrispondenza (-7,4% rispetto al 2024 e -24,3% rispetto al 2021), come rappresentato nel Grafico 4.1.3[2].

Grafico 4.1.3 - Andamento dei volumi dei servizi di corrispondenza e pacchi – anni 2021-2025 (milioni di invii)



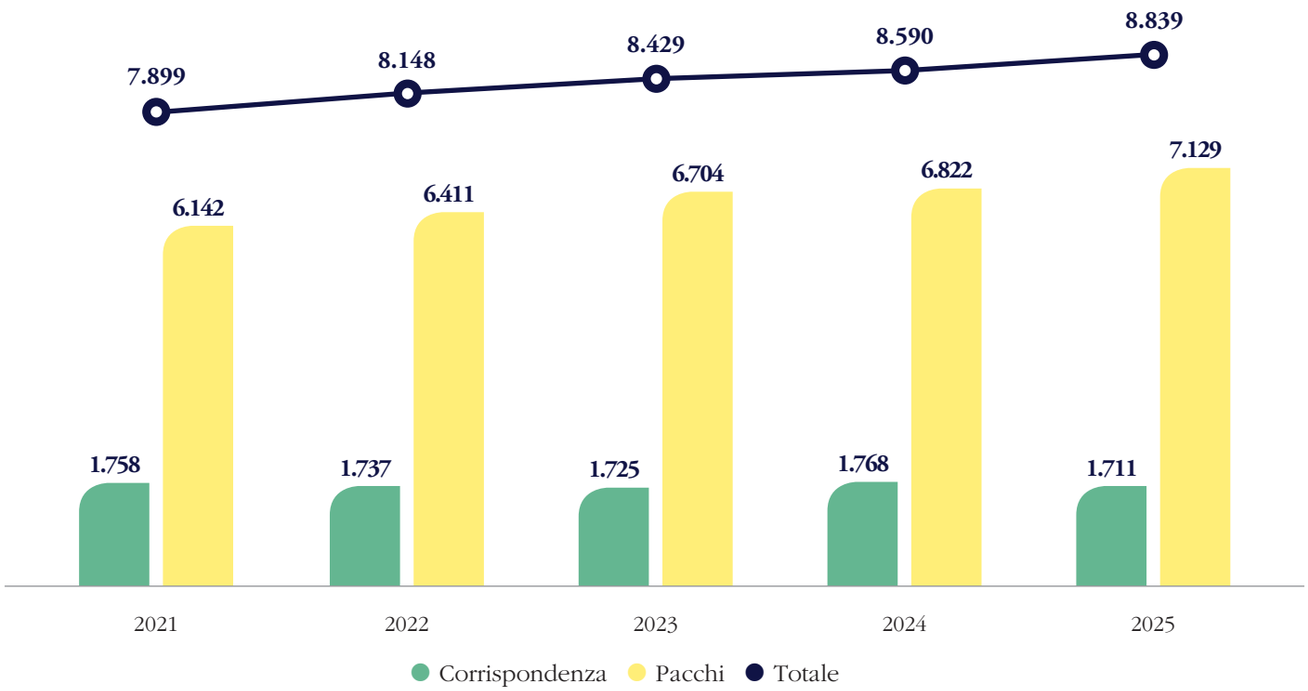
1 Il restante 51% del capitale sociale di PagoPA è stato acquisito dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato. Il perfezionamento dell'operazione è subordinato all'autorizzazione dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

2 I dati forniti nel presente capitolo attengono a 30 operatori (34 nell'anno precedente) che rappresentano le principali imprese del settore che hanno fornito i dati complessivi ed aggregati dell'intera filiera delle singole attività produttive che concorrono a fornire il servizio postale, al fine di censire anche gli operatori locali che, a vario titolo, collaborano con gli operatori oggetto del rilevamento statistico. Le eventuali differenze tra i valori pubblicati in questa edizione e quelli delle precedenti Relazioni dell'Autorità scaturiscono sia dalle revisioni sui dati trasmessi da alcuni operatori sia dalla diversità del campione.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

I corrispondenti ricavi sono risultati pari a 8,84 miliardi di euro (+2,9% rispetto al 2024) così ripartiti: 7,13 miliardi relativi alla consegna pacchi (+4,5% rispetto al 2024 e +16,1% rispetto al 2021) e 1,71 miliardi relativi ai servizi di corrispondenza (-3,2% rispetto al 2024 e -2,7% rispetto al 2021) (Grafico 4.1.4).

Grafico 4.1.4 - Andamento dei ricavi dei servizi di corrispondenza e pacchi – anni 2021-2025 (milioni di euro)



Il peso dei servizi postali sull'economia italiana, misurato dal rapporto tra i ricavi del settore e il valore del PIL, nel 2025 è stato pari allo 0,39%.

I prezzi dei servizi postali sono cresciuti, nel 2025, del 5% rispetto al 2024 e, nel quinquennio 2021-2025, dell'11,9%, un valore inferiore alla variazione dell'indice generale dei prezzi al consumo relativo allo stesso periodo (+15%)[3].

A dicembre 2025, risultavano in possesso di autorizzazione generale o di licenza 3.600 imprese, un valore in riduzione del 6,6% rispetto al 2024, ma in aumento dell'1,5% rispetto al 2021[4]. Il numero di lavoratori *full time equivalent* impiegati nel settore è pari a 141.655 addetti (-1% rispetto al 2024 e +1,4% rispetto al 2021), occupati in prevalenza presso il fornitore del Servizio Universale (SU) (82,4% del totale).

4.1.2 La corrispondenza

Nel 2025, **i servizi di recapito della corrispondenza** – rientranti nel Servizio Universale e non rientranti nel medesimo (NSU), nazionali e transfrontalieri[5], singoli e multipli, inclusi i servizi di notifica a mezzo posta – hanno totalizzato 1,76 miliardi di invii, **in riduzione** del 7,4% rispetto al 2024 e del 24,3% rispetto al 2021 (Grafico 4.1.5) e hanno generato ricavi per 1,71 miliardi di euro, in riduzione del 3,2% rispetto al 2024 e del 2,7% rispetto al 2021 (Grafico 4.1.6).

3 Gli indici considerati sono il NIC (indice Nazionale dei prezzi al consumo per l'Intera Collettività) e il corrispondente indice per la categoria servizi postali.

4 In dettaglio, il 39,4% sono imprese individuali, il 48,8% società a responsabilità limitata (s.r.l. e s.r.l.s.) e poco meno del 2% società per azioni. Inoltre, al 31 dicembre 2025, il numero di titoli rilasciati dal MIMIT sono stati 4.827: 2.113 licenze individuali, 2.640 autorizzazioni generali, 37 autorizzazioni ad effetto immediato, 37 licenze individuali speciali, nazionali e regionali, per la fornitura di servizi di notifica a mezzo posta.

5 I dati sulla posta transfrontaliera non includono gli invii di spessore superiore ai 20 mm che, in linea con il Regolamento (UE) n. 644 del 2018 (Regolamento sui pacchi transfrontalieri), sono considerati invii di pacchi postali.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Grafico 4.1.5 - Volumi da servizi di corrispondenza per tipologia – anni 2021-2025 (milioni di invii)

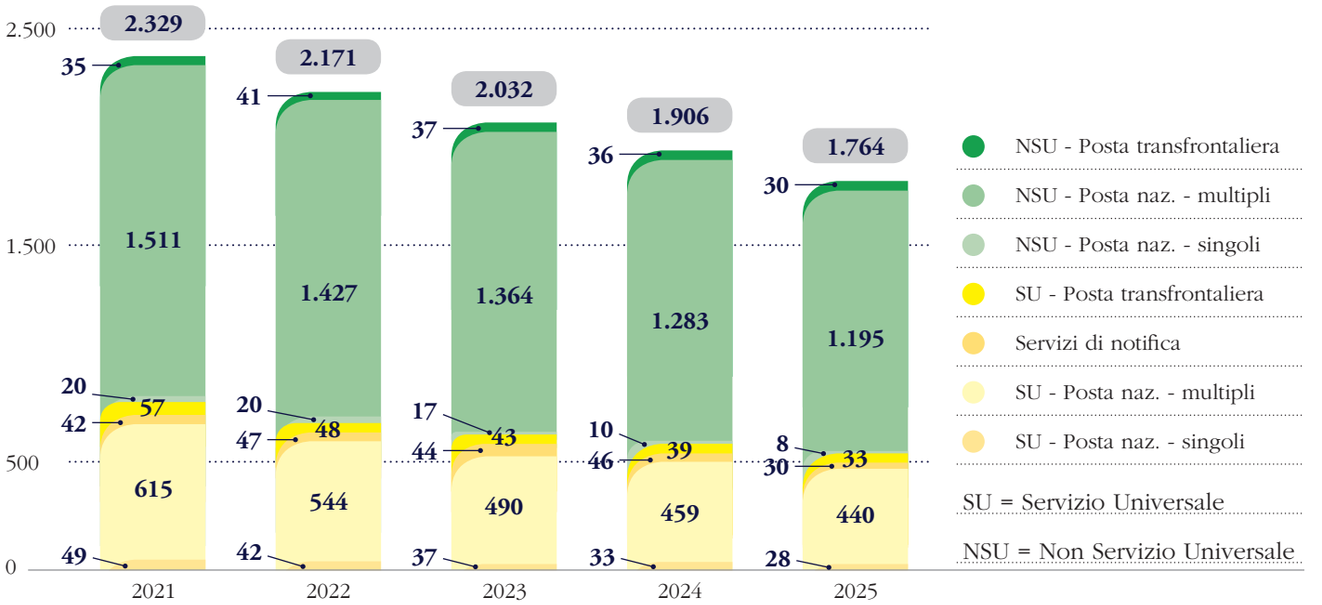
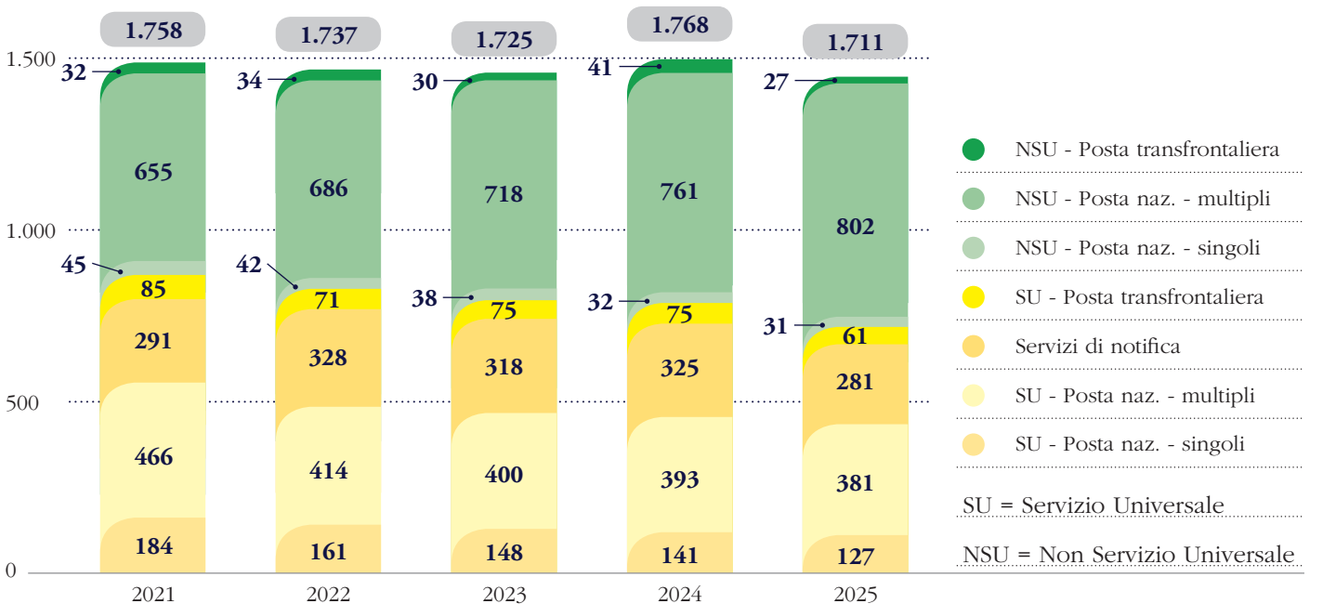


Grafico 4.1.6 - Ricavi da servizi di corrispondenza per tipologia – anni 2021-2025 (milioni di euro)



In particolare, la corrispondenza rientrante nel SU ha registrato ricavi pari a circa 569 milioni di euro (-6,6% rispetto al 2024 e -22,6% rispetto al 2021), mentre i relativi volumi sono risultati pari a 501,6 milioni di invii (-5,7% rispetto al 2024 e -30,4% rispetto al 2021).

La corrispondenza non rientrante nel SU ha generato ricavi pari a 860,8 milioni di euro (+3,2% rispetto al 2024 e +17,6% rispetto al 2021) e 1,23 miliardi di invii (-7,2% rispetto al 2024 e -21,3% rispetto al 2021). I servizi di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazio-

6 I servizi di notificazione a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del Codice della strada sono offerti in regime di concorrenza (si veda, da ultimo, la delibera n. 78/23/CONS), a partire dalla fine del 2020.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

ni del Codice della strada[6] hanno registrato ricavi complessivi pari a 281,2 milioni di euro e volumi pari a 29,7 milioni di invii, in calo, rispettivamente, del 13,5% e del 34,8% rispetto al 2024: tale riduzione è legata al sempre più frequente ricorso, da parte della PA, alle notifiche digitali veicolate attraverso la piattaforma SEND gestita da PagoPA, di proprietà della società Poste Italiane S.p.A.

Nel complesso, i servizi rientranti nel Servizio Universale[7] e quelli di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada hanno rappresentato, nel 2025, il 30,1% dei volumi complessivi e il 49,7% dei ricavi, mentre i servizi di corrispondenza non rientranti nel Servizio Universale[8] hanno rappresentato il 69,9% degli invii totali e il 50,3% dei ricavi complessivi (Grafico 4.1.7 e Grafico 4.1.8).

Grafico 4.1.7 - Volumi da servizi di corrispondenza per tipologia – anno 2025 (in %)

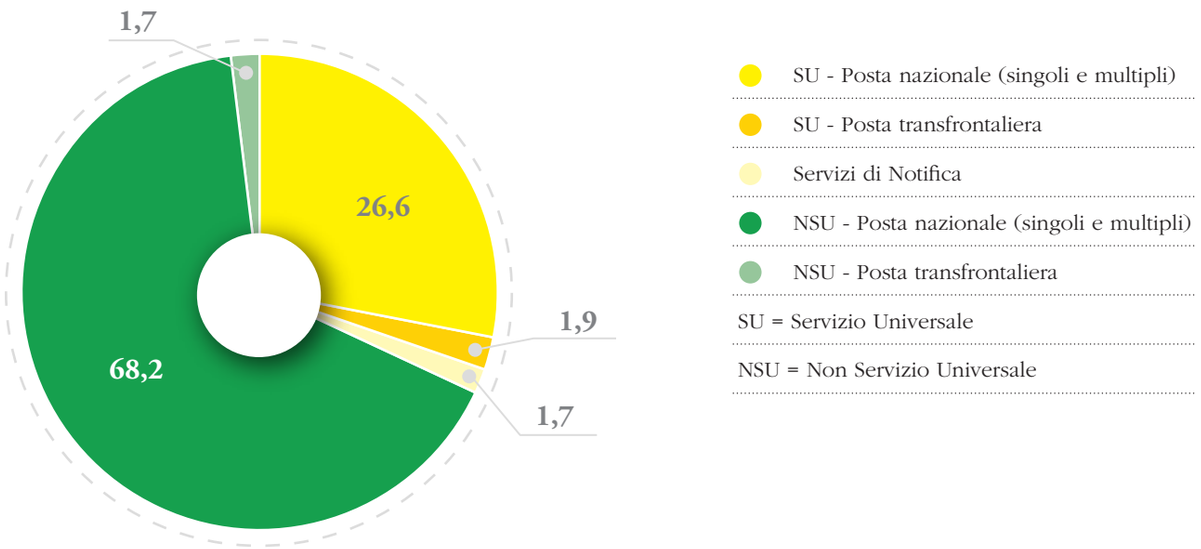
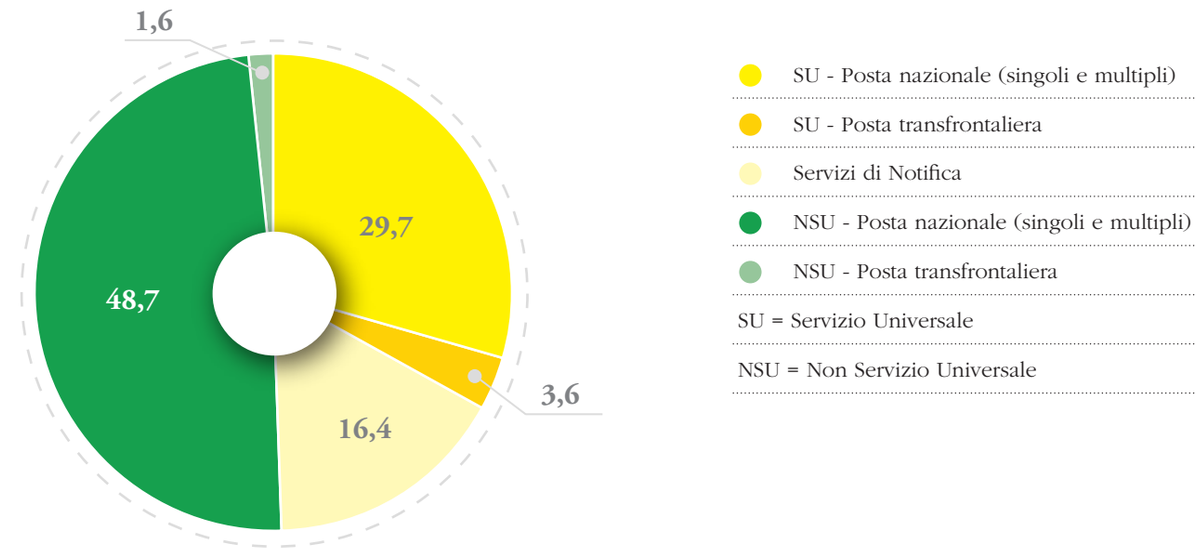


Grafico 4.1.8 - Ricavi da servizi di corrispondenza per tipologia – anno 2025 (in %)



6 I servizi di notificazione a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del Codice della strada sono offerti in regime di concorrenza (si veda, da ultimo, la delibera n. 78/23/CONS), a partire dalla fine del 2020.

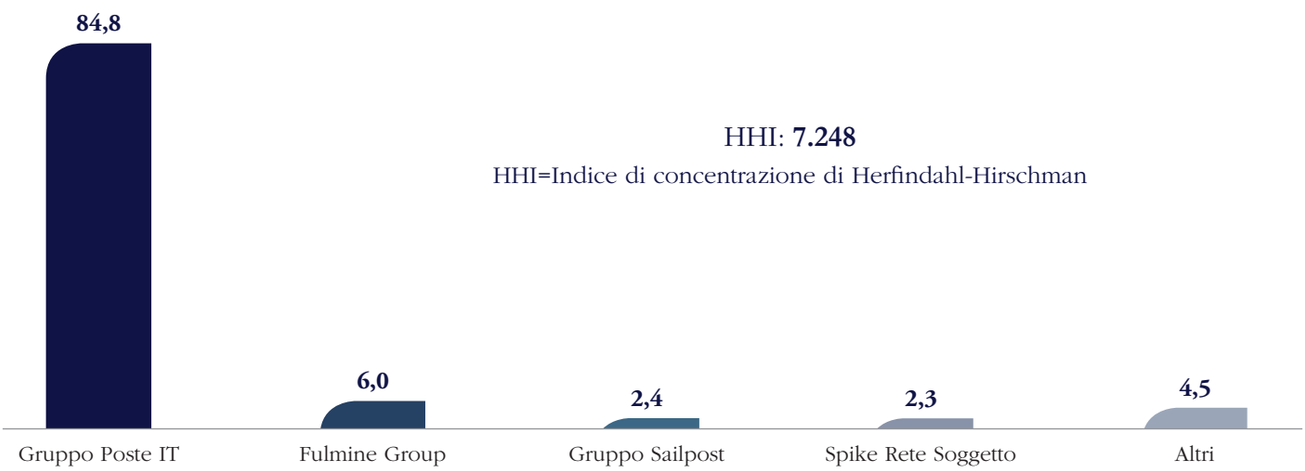
7 I servizi inclusi nel Servizio Universale e offerti da Poste Italiane sul territorio nazionale sono: posta ordinaria, posta prioritaria (fino al 30 aprile 2026), posta massiva, posta raccomandata, posta assicurata, invii editoriali e pacco ordinario, i servizi di notifica a mezzo posta di atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada.

8 Gli elementi che differenziano i servizi universali da quelli non universali sono: *a*) l'assenza di prestazioni aggiuntive; *b*) l'ubiquità (i servizi devono essere accessibili a tutta la popolazione); *c*) i principi imposti dalla normativa vigente per quanto concerne l'accessibilità e, ove possibile, l'uniformità dei prezzi. Inoltre, i servizi universali offerti da Poste Italiane, in qualità di operatore designato per la fornitura del Servizio Universale, sono esenti da IVA.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

La dinamica concorrenziale della corrispondenza NSU nel corso del 2025 risulta stabile (Grafico 4.1.9). Il gruppo Poste Italiane[9] è il primo operatore con una quota di mercato dell'84,8%, in crescita di 0,5 punti percentuali rispetto al 2024. Fulmine Group è il secondo operatore con una quota di mercato pari al 6%, che risulta stabile rispetto al 2024; seguono il Gruppo Sailpost con una quota del 2,4% (-0,3 punti percentuali rispetto al 2024) e Spike Rete Soggetto (*ex* Post & Service) con il 2,3% (+0,2 punti percentuali rispetto al 2024). Gli altri operatori raccolgono, nel complesso, il 4,5% del mercato, in riduzione di 0,4 punti percentuali rispetto al 2024.

Grafico 4.1.9 - Quote di mercato nel segmento della corrispondenza NSU (in ricavi, anno 2025, in %)



Il grado di concentrazione del mercato per l'anno 2025, come misurato dall'indice HHI, permane elevato con 7.248 punti, sostanzialmente invariato (+89 punti) rispetto al 2024.

4.1.3 Gli invii dei pacchi postali

Nel 2025 gli operatori postali hanno consegnato 1,23 miliardi di pacchi[10] (+5% rispetto al 2024 e +26,6% rispetto al 2021) (Grafico 4.1.10) e registrato ricavi pari a 7,13 miliardi di euro (+4,5% rispetto al 2024 e +16,1% rispetto al 2021) (Grafico 4.1.11), con un ricavo medio unitario pari a 5,80 euro, in leggero calo rispetto al 2024.

Nell'ambito dei servizi di consegna pacchi NSU, gli invii multipli registrano una sensibile crescita del 7,1% rispetto al 2024 e del 43,8% rispetto al 2021, a fronte di volumi sostanzialmente stabili degli invii singoli (+0,5% rispetto al 2021). **La quota dei pacchi nazionali si riduce nel tempo**, passando dall'86% del 2021 all'84,9% del 2025, mentre **aumenta corrispondentemente la quota dei pacchi transfrontalieri** che passa dal 14% del 2021 al 15,1% del 2025. I pacchi consegnati sul territorio nazionale, infine, hanno generalmente un peso uguale o inferiore ai 5 kg (85,8% del totale)[11].

Le consegne di pacchi rientranti nel SU si confermano marginali e in contrazione: nel 2025 hanno generato ricavi per 79,4 milioni di euro (-7,2% rispetto al 2024 e -28,6% rispetto al 2021) e volumi per 12,1 milioni di invii (-4,6% rispetto al 2024 e -46,1% rispetto al 2021), corrispondenti all'1% del totale dei pacchi circolati nelle reti italiane e composti in larga misura (circa il 60%) da pacchi transfrontalieri in entrata.

9 Il gruppo Poste Italiane include le società Poste Italiane s.p.a., Nexive, SDA, Postel e MLK Deliveries.

10 In linea con le indicazioni del Regolamento (UE) 2018/644, sono considerati pacchi tutti gli invii postali aventi uno spessore superiore a 20 mm e un peso non superiore a 31,5 kg, indipendentemente dalla natura del mittente e destinatario.

11 Cfr. Appendice Statistica – Tavola A4.12.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Grafico 4.1.10 - Volumi di pacchi per tipologia – anni 2021-2025 (milioni di invii)

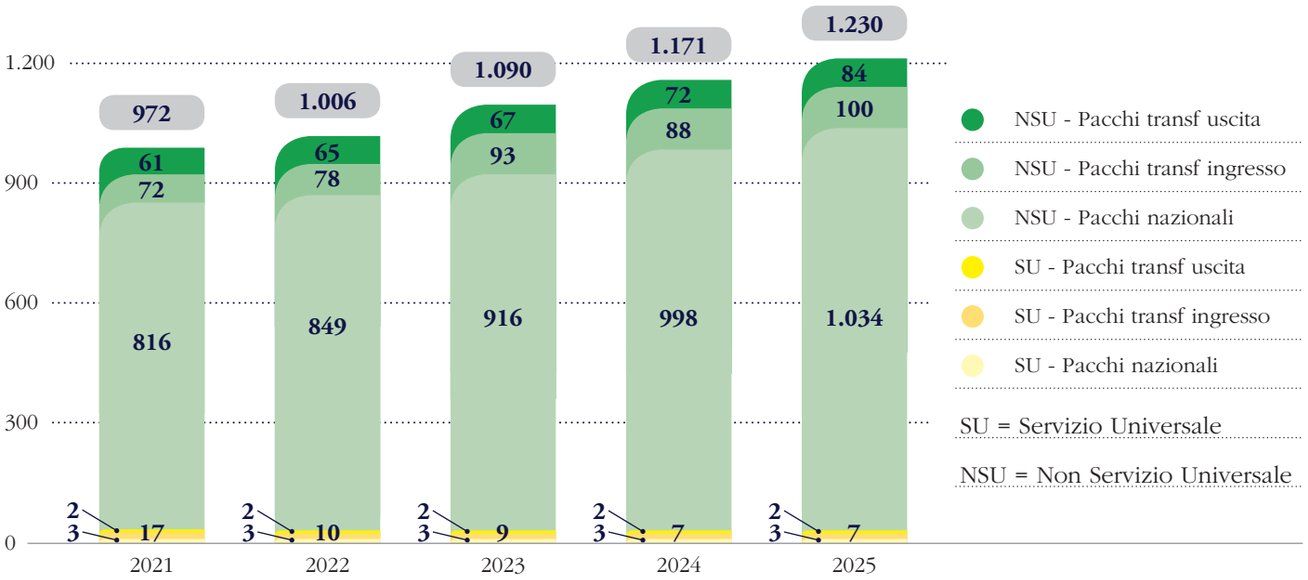
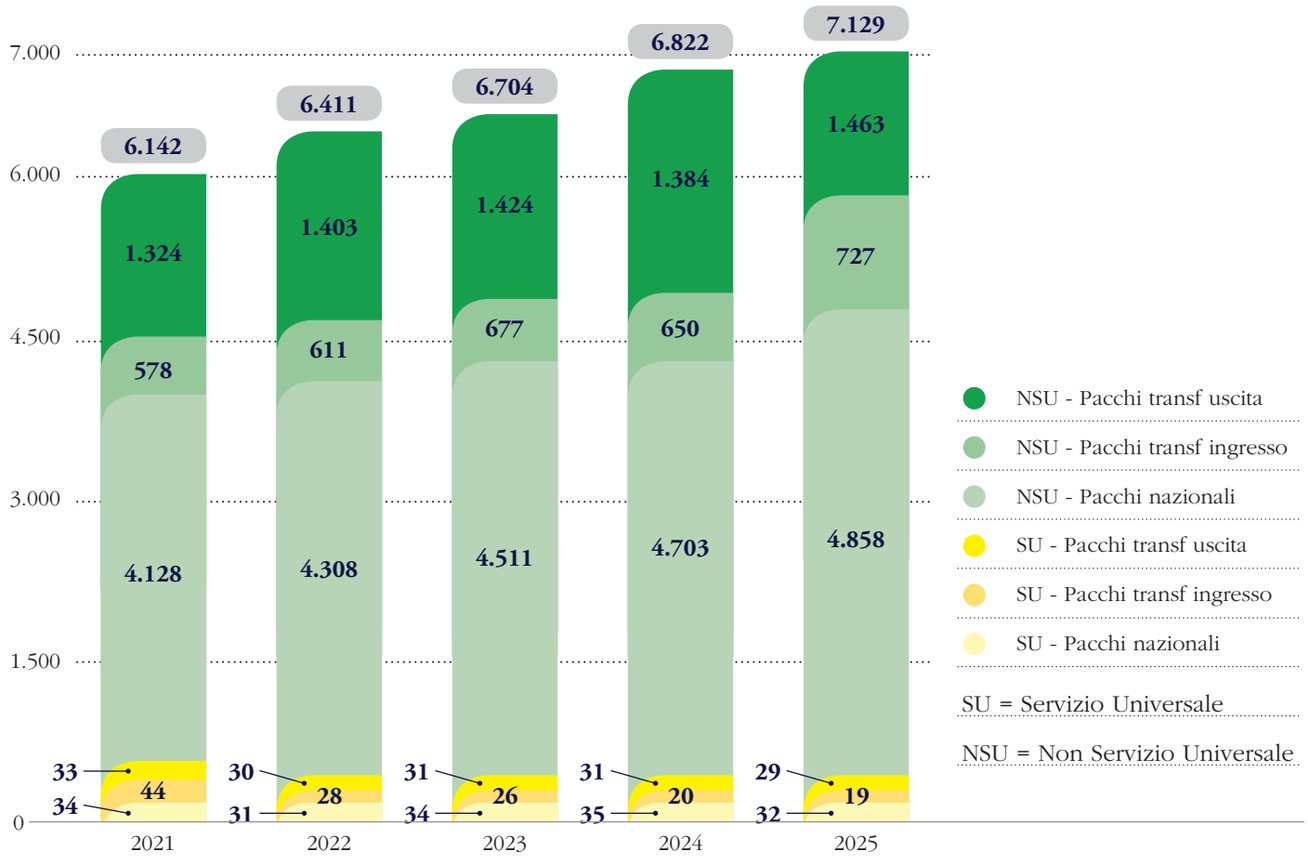


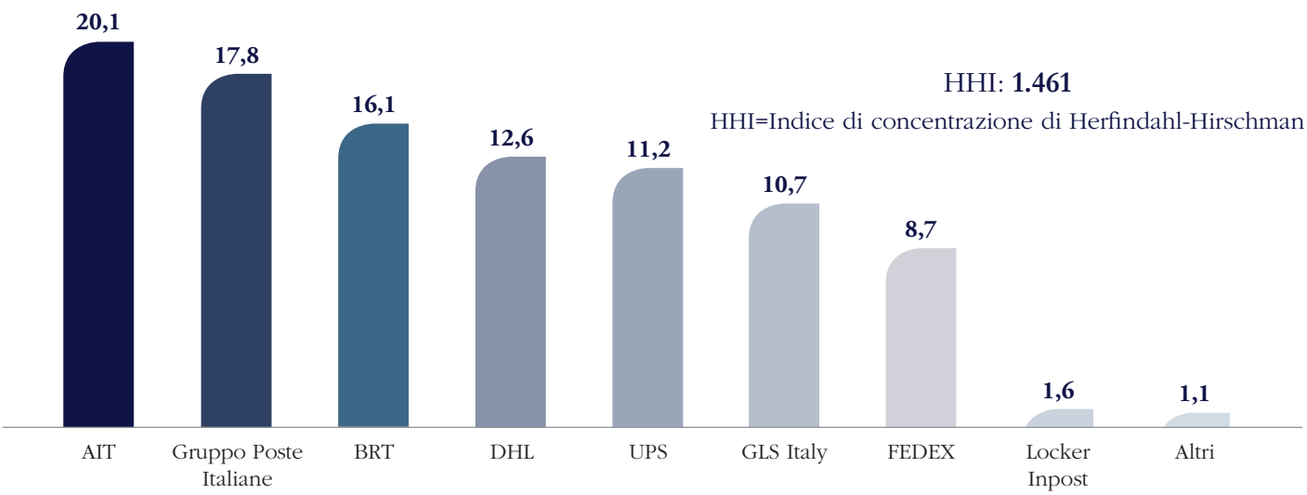
Grafico 4.1.11 - Ricavi da servizi di pacchi per tipologia – anni 2021-2025 (milioni di euro)



Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Il settore dei servizi di consegna dei pacchi conferma nel 2025 un buon livello di concorrenza: il grado di concentrazione del mercato, come misurato dall'indice HHI, si attesta a 1.461 punti, sostanzialmente stabile rispetto al 2024 (+1 punto). Con riferimento alle quote di mercato dei singoli operatori (Grafico 4.1.12), Amazon Italia Transport (AIT) si conferma il primo operatore, con una quota in aumento di 1 punto percentuale rispetto al 2024. Si registrano incrementi anche per il gruppo Poste Italiane (+ 0,7 punti percentuali rispetto al 2024) UPS (+0,6 punti percentuali), FedEx (+0,5 punti percentuali) e Locker Inpost

Grafico 4.1.12 - Quote di mercato nel segmento dei pacchi NSU (in ricavi, anno 2025, in %)



(+0,4 punti percentuali), mentre sono in flessione quelle di BRT (-0,4 punti percentuali), DHL (-0,8 punti percentuali) e GLS (-1,9 punti percentuali).

4.1.4 Altri indicatori di mercato

Nel 2025, il numero di punti di accettazione e giacenza in Italia è risultato in crescita e si è attestato a 107.874 (+19,3% rispetto al 2024).

Anche il numero dei punti di ritiro e consegna di pacchi (PUDO - *Pick-Up Drop-Off point*) è cresciuto del 21% rispetto al 2024 e più che raddoppiato nel quinquennio 2021-2025 attestandosi a 80.927 unità. In termini percentuali, il 23% del totale fa capo al fornitore del Servizio Universale, mentre AIT, BRT e GLS gestiscono rispettivamente il 23%, il 14% e il 13% dei PUDO presenti in Italia.

La crescita ha riguardato anche il numero degli armadietti automatici (c.d. *locker*) destinati al ritiro dei pacchi, pari a 12.576 unità (+41% rispetto al 2024 e più che triplicati rispetto al 2021), dei quali il 46% è gestito da AIT e il 38% da Locker Inpost.

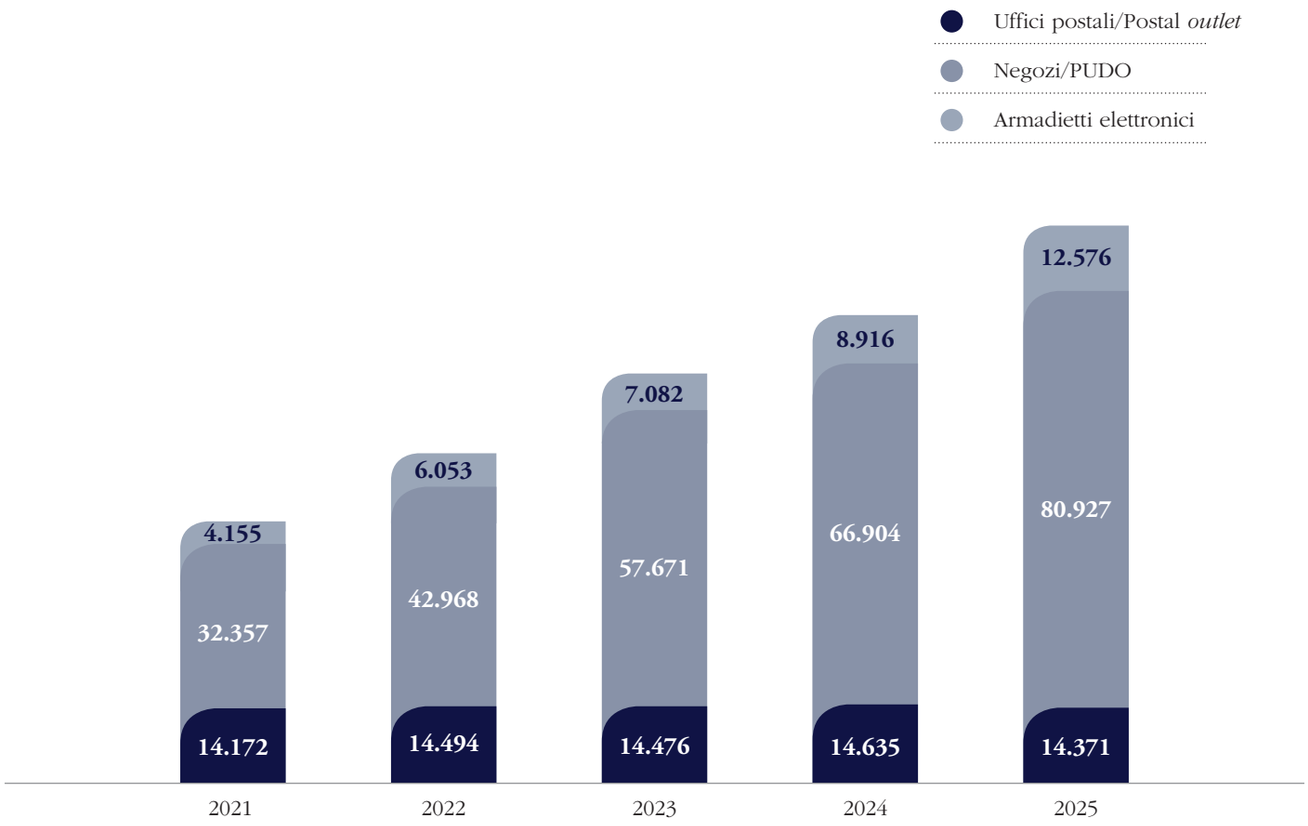
Al contrario, gli uffici postali e i punti vendita degli operatori dedicati esclusivamente alla fornitura di servizi postali (c.d. *postal outlet*) sono diminuiti dell'1,8% rispetto al 2024, raggiungendo complessivamente il numero di 14.371 unità (Grafico 4.1.13).

Le cassette di impostazione del fornitore del Servizio Universale ammontano, a dicembre 2025, a 28.174 unità distribuite sul territorio nazionale, in riduzione dell'8,7% rispetto al 2024.

Gli investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali degli operatori postali hanno raggiunto, nel 2025, circa 1,2 miliardi di euro (+17% rispetto al 2024 e +31,5% rispetto al 2021). Poste Italiane ha investito 1.063,6 milioni di euro (+16,2% rispetto al 2024), mentre gli altri operatori postali hanno investito complessivamente circa 173 milioni di euro (+22,3% rispetto all'anno precedente).

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Grafico 4.1.13 - Numero di uffici postali, punti PUDO e armadietti elettronici – anni 2021-2025



Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

4.2

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

4.2.1 L'ambito nazionale ed europeo

La regolamentazione europea di settore è in costante aggiornamento.

Nell'ambito della *EU single market strategy* adottata nel maggio 2025, **la Commissione europea sta lavorando ad un progetto di riforma denominato *EU Delivery Act***, in sostituzione della Direttiva servizi postali e del vigente Regolamento sui pacchi transfrontalieri. A tal fine, la Commissione ha avviato, lo scorso 6 ottobre, la *Call for evidence for an impact assessment* dell'*EU Delivery Act*, e successivamente, dall'11 dicembre 2025 al 5 marzo 2026, una consultazione pubblica, evidenziando come la direttiva abbia "*raggiunto solo in parte gli obiettivi prefissati: (i) garantire a tutti gli utenti la fornitura di un servizio postale universale accessibile e di alta qualità; (ii) istituire un mercato interno dei servizi postali ben funzionante e concorrenziale; (iii) stabilire principi armonizzati per la regolamentazione dei servizi postali*". La Commissione europea ha, pertanto, invitato gli *stakeholder* "*a condividere le loro opinioni sulla necessità di aggiornare i requisiti relativi ai servizi di consegna postale nell'UE*" ponendo, altresì, una serie di domande sui possibili sviluppi degli obblighi di Servizio Universale e sui principi ispiratori della riforma, tenendo conto che "*gli obblighi di Servizio universale allo stato assicurano che tutti gli utenti europei abbiano accesso a servizi postali di base. Il SU deve includere almeno una consegna e una raccolta ogni giorno lavorativo, eccetto in circostanze o condizioni geografiche eccezionali. Il SU deve essere disponibile almeno 5 giorni a settimana sull'intero territorio di ogni Stato membro. In aggiunta, il SU assicura spedizioni postali tra gli Stati membri per facilitare il mercato interno e promuovere la coesione nell'Unione*".

L'Autorità ha partecipato attivamente al processo di revisione sopra descritto, fornendo propri contributi alla Commissione europea e partecipando ai lavori dell'ERGP (*European Regulator Group – Postal services*). Nei contributi forniti alla Commissione - in risposta sia alla *call for evidence* che alla consultazione pubblica - l'Autorità ha auspicato che la riforma delle norme sui servizi postali possa garantire, a persone e imprese, spedizioni a prezzi accessibili, promuovere una concorrenza leale nei mercati della consegna, e rafforzare la tutela dei consumatori. L'Autorità ha anche sottolineato la perdurante necessità di prevedere obblighi di Servizio Universale al fine di garantire a tutti gli utenti un servizio accessibile e uniforme su tutto il territorio, con particolare riguardo alle aree rurali e alle zone remote, la cui copertura, a causa degli elevati costi di fornitura, non verrebbe altrimenti assicurata.

L'Autorità, in particolare, ha segnalato come meritevoli di adeguata riflessione, tra gli altri:

a) l'ampliamento del novero dei soggetti che svolgono attività postale (con riferimento alle piattaforme *online* e alla crescente ibridazione tra operatori postali e colossi digitali o ai nuovi sistemi e infrastrutture di consegna, come i *lockers* o i droni);

b) il crescente rilievo strategico di una rete postale capillare ai fini della fornitura a cittadini e imprese, non solo di servizi postali, ma anche di servizi ulteriori, rilevanti per la coesione sociale e territoriale e per l'accesso a servizi pubblici, in particolare, in situazioni di emergenza (disastri naturali, pandemie o conflitti).

L'Autorità ha ribadito anche l'esigenza di mantenere una regolamentazione postale che includa il rilascio di titoli abilitativi, gli obblighi di trasmissione di informazioni e dati, di separazione contabile, di frequenza del recapito, il rispetto di livelli minimi di qualità, l'accesso alle infrastrutture, prezzi trasparenti e orientati ai costi, nonché adeguate tutele degli utenti.

Inoltre, l'Autorità ha auspicato l'ampliamento dei poteri delle Autorità nazionali di regolamentazione (ANR) con riferimento agli ambiti di:

a) tutela dei consumatori, consentendo in modo esplicito la regolamentazione e la vigilanza

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

sulle condizioni contrattuali applicate da tutti gli operatori postali e ponendo l'attenzione sul sistema di risoluzione alternativo delle controversie e sull'importanza di introdurne una specifica regolamentazione armonizzata a livello europeo;

b) promozione della concorrenza, attribuendo alle ANR il potere di effettuare analisi di mercato nel settore postale e di imporre rimedi, analogamente a quanto avviene per le comunicazioni elettroniche.

Nell'ambito dei lavori dell'ERGP, l'Autorità ha sostenuto le posizioni assunte dalla rete dei regolatori europei sul processo di revisione del quadro normativo europeo. Le principali proposte formulate riguardano:

a) il rafforzamento dei meccanismi di protezione degli utenti, garantendo un *set* minimo di obblighi per tutti gli operatori, inclusi la trasparenza sui tempi di consegna e il tracciamento e la gestione dei reclami;

b) il rafforzamento e l'armonizzazione di un livello minimo di competenze delle ANR, inclusa la raccolta dati, l'analisi di mercato e l'imposizione di obblighi che garantiscano la parità delle condizioni concorrenziali e regole che si applichino a tutti i fornitori di servizi postali;

c) la riduzione degli oneri amministrativi, attraverso la semplificazione amministrativa per gli operatori e le autorità di regolamentazione, mantenendo al contempo la capacità delle ANR di raccogliere dati essenziali per monitorare il settore e garantire la concorrenza.

L'ERGP ritiene, in ogni caso, che il nuovo quadro regolamentare dovrebbe garantire flessibilità agli Stati membri per adattare gli obblighi di Servizio Universale alle circostanze nazionali e bilanciare le esigenze degli utenti con la sostenibilità finanziaria del servizio.

AGCOM, come detto, ha seguito attivamente anche i lavori dell'ERGP, con la partecipazione alle riunioni plenarie, ai relativi incontri preparatori (c.d. *contact networks*), all'*ERGP Stakeholders Forum* - tenutosi a Bruxelles il 14 ottobre 2025 e dedicato al confronto tra istituzioni e imprese, associazioni di categoria, rappresentanti degli utenti - nonché alle attività dei gruppi di lavoro della rete dei regolatori europei.

In particolare, AGCOM, di concerto con l'Autorità spagnola CNMC (*Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia*), coordina il Gruppo di lavoro "*Access and Interoperability WG*", che approfondisce le tematiche concernenti la promozione della concorrenza nel settore postale e, da quest'anno, di concerto con l'Autorità maltese MCA (*Malta Communications Authority*), il Gruppo di lavoro "*Consumer and core indicators WG*", che si occupa di qualità dei servizi, tutela degli utenti e raccolta di indicatori statistici.

L'Autorità è inoltre attivamente coinvolta in tutti gli altri *working group* (*WG*) dell'ERGP: il *Regulatory Framework WG*, che segue l'evoluzione del quadro regolamentare del Servizio Universale negli Stati membri, il *Cross-border parcel WG*, che monitora l'attuazione a livello nazionale del Regolamento (UE) n. 2018/644, relativo alla consegna di pacchi transfrontalieri, l'*Environmental sustainability WG*, dedicato alle *policy* in materia ambientale riguardanti il settore dei servizi postali, e la *task force* "*Efficiency*", incaricata di elaborare proposte volte a incrementare l'efficienza operativa e nuove soluzioni organizzative dell'ERGP.

In ambito nazionale, si segnalano le novità recate dalla legge di bilancio 2026, che ha rinnovato l'affidamento del Servizio Universale postale a Poste Italiane S.p.A. fino al 31 dicembre 2036 (l'incarico era in scadenza al 30 aprile 2026) e apportato diverse modifiche nelle sue modalità di erogazione e gestione.

A decorrere dal 1° maggio 2026, la posta prioritaria - ossia il servizio espresso di corrispondenza non massiva verso qualsiasi località del territorio nazionale ed estero, per il quale sono fissati obiettivi medi per il recapito da effettuare entro il primo giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale - è esclusa dall'ambito del SU e la fornitura di tale servizio è subordinata al possesso dell'autorizzazione generale per la fornitura di servizi non universali.

La normativa definisce nuovi livelli minimi di qualità per il recapito del SU: il tempo massimo di consegna al destinatario dell'invio postale universale è ora stabilito "[…]*entro il quinto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete postale, sulla base di obiettivi medi percentuali definiti dall'autorità di regolamentazione*" (art. 3, comma 6-*bis*, del d.lgs. n. 261/1999, come inserito dalla legge di bilancio 2026, che conte-

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

stualmente ha abrogato il precedente termine massimo di consegna fissato in quattro giorni).

Poste Italiane, inoltre, potrà offrire i servizi di raccomandata, di posta ordinaria e ogni altra prestazione inclusa nel Servizio Universale non solo attraverso i propri punti di accesso (sportelli, cassette postali, etc.), ma anche tramite quelli di soggetti terzi (per es. esercizi commerciali quali tabaccai, supermercati etc.), fermo restando che "[s]*e il fornitore del servizio universale* […] *si avvale di soggetti terzi rispetto alla propria rete per l'erogazione di uno o più specifici servizi, rimane comunque responsabile della corretta erogazione dei servizi medesimi*" (articolo 12, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999, come aggiunto dalla legge di bilancio 2026).

Ulteriori novità stabilite dal legislatore con la legge di bilancio 2026 attengono al finanziamento del Servizio Universale, ora interamente a carico dello Stato a seguito dell'abrogazione del fondo di compensazione alimentato dagli operatori del settore e all'inasprimento della sanzione pecuniaria irrogabile, modificata, nel minimo edittale, da 5.000 a 15.000 euro e, nel massimo, da 150.000 a 500.000 euro.

Alcune delle innovazioni sopra descritte sono coerenti con le proposte formulate nel tempo dall'Autorità ed espresse, da ultimo, nell'indagine conoscitiva sullo stato attuale e sulle prospettive del Servizio Universale in Italia (vedi *infra*, delibera n. 290/25/CONS del 3 dicembre 2025). Tra queste, si ricordano: l'esclusione della posta prioritaria dal perimetro del SU, l'introduzione di livelli di qualità meno stringenti, l'utilizzo di sportelli di terzi per la fornitura del SU, l'inasprimento delle sanzioni e l'abrogazione del fondo di compensazione come strumento di finanziamento del Servizio Universale.

Le novelle introdotte al d.lgs. n. 261/1999 dalla legge di bilancio 2026 sono state recepite nel Contratto di programma 2026-2031 tra il ministero delle Imprese e del made in Italy e Poste Italiane S.p.A. per l'erogazione del Servizio Universale postale. Tale contratto disciplina, come noto, le responsabilità delle parti e le condizioni per la fornitura di tale servizio su tutto il territorio nazionale, in attuazione delle previsioni europee e nazionali in materia e nel rispetto delle misure regolamentari finalizzate ad assicurare la qualità, l'efficienza e la continuità del Servizio Universale disposte dall'Autorità.

Nell'esprimere parere favorevole sul Contratto di programma 2026-2031 predisposto dal MIMIT (cfr. delibera n. 40/26/CONS del 4 marzo 2026), ai sensi dell'art. 1, comma 275, della legge n. 190/2014 (legge di stabilità 2015), l'Autorità ha sottolineato la necessità di preservare nel tempo, in termini di capillarità e continuità del servizio, l'attuale dimensione della rete degli uffici postali - a cui il fornitore del Servizio Universale (di seguito FSU) potrà aggiungere, nel periodo 2026-2031, punti di accettazione e consegna di soggetti terzi; ha proposto maggiori obblighi informativi sui punti di accesso di terzi e previsto comunicazioni periodiche e aggiornate da parte di Poste Italiane al regolatore; ha rilevato l'opportunità di inserire nello schema di contratto una specifica clausola di esenzione da responsabilità per il FSU (solo) per casi di forza maggiore, da documentare opportunamente all'Autorità, declinando in tal modo quanto prescritto in termini generali nella disciplina di settore (art. 3, comma 8, lett. d) del d.lgs. n. 261/1999).

Nel corso dell'ultimo anno, infine, **l'Autorità ha supportato le attività del ministero delle Imprese e del made in Italy nell'ambito dei lavori dell'Unione Postale Universale**.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

4.3

Gli interventi regolatori e la vigilanza dei mercati e dei servizi

4.3.1 Le attività di regolamentazione

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha progressivamente promosso e adottato diverse iniziative regolamentari. Nel mese di giugno 2025, **AGCOM, con delibera n. 152/25/CONS, ha avviato un'indagine conoscitiva sullo stato attuale e le prospettive del Servizio Universale in Italia**. In tale sede, sono state esaminate le trasformazioni di ordine giuridico, tecnico, economico e sociale che stanno ridefinendo le modalità di fornitura dei servizi postali e le abitudini dei consumatori e analizzate le principali tendenze destinate a caratterizzare, nel prossimo futuro, il SU, come prezzi, livelli di qualità e caratteristiche dei servizi.

All'esito dell'indagine, approvata con delibera n. 290/25/CONS, l'Autorità ha formulato diverse proposte poi recepite dal legislatore con la legge di bilancio 2026. Tra queste, come detto, il mantenimento della posta ordinaria nel perimetro del SU (e l'esclusione della posta prioritaria), l'introduzione di nuovi livelli di qualità, l'utilizzo di sportelli di soggetti terzi per la fornitura del SU in aggiunta agli uffici postali, l'inasprimento delle sanzioni in caso di mancato rispetto degli obblighi di SU e l'abrogazione del fondo di compensazione come strumento di finanziamento del SU.

Le modifiche al quadro normativo del Servizio Universale hanno richiesto, inoltre, specifiche azioni regolamentari per dare concreta attuazione alle nuove disposizioni sulla sua fornitura.

Nel mese di febbraio 2026, **l'Autorità ha concluso il procedimento, avviato con delibera n. 257/24/CONS, relativo all'attivazione del fondo di compensazione degli oneri del Servizio Universale accertati per gli anni 2020 e 2021**, per ripartirli tra gli operatori del settore, nella misura massima di 89 milioni annui. La chiusura del procedimento (delibera n. 30/26/CONS recante "*Conclusione del procedimento per l'attivazione e l'alimentazione del fondo di compensazione degli oneri del servizio universale per gli anni 2020 e 2021, di cui alla delibera n. 257/24/CONS, ai sensi dell'articolo 1, comma 857, legge 30 dicembre 2025, n. 199*") è conseguenza della sopravvenuta abrogazione della norma che istituiva il fondo e incaricava l'Autorità di disciplinarne l'attivazione e le modalità di alimentazione da parte dei fornitori di servizi postali, disposta con la legge di bilancio 2026.

Nel marzo 2026, **l'Autorità ha avviato il procedimento e la consultazione pubblica per la definizione degli obiettivi di qualità per il recapito degli invii postali universali**, ai sensi dell'art. 3, comma 6-*bis*, del d.lgs. n. 261/1999, per dare attuazione ai nuovi obiettivi di qualità stabiliti dalla legge di bilancio 2026 per la consegna degli invii postali universali: non oltre cinque (in precedenza quattro) giorni dal giorno successivo all'accettazione della corrispondenza o del pacco.

Sulla scorta della regolamentazione e della prassi nazionale ed europea, numerosi profili sono oggetto di approfondimento della consultazione pubblica, tra i quali:

a) l'elenco dei prodotti da includere negli obiettivi (posta descritta, indescritta[12], pacchi, prodotti editoriali, posta transfrontaliera, ecc.);

b) la modalità di articolazione dei *target* in termini di giorni di recapito e percentuale di invii effettivamente consegnati;

c) il numero di *target* (unico o più) da fissare per ciascun tipo di prodotto;

d) l'utilità di definire obiettivi su base regionale o locale; la possibilità di utilizzare gli obiettivi del servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del codice della strada come riferimento unico ovvero di rimodulare anche gli obiettivi di tale servizio rendendo omogenei eventualmente gli *standard* di qualità;

12 La posta "indescritta" è la corrispondenza che non necessita della sottoscrizione da parte del destinatario (posta prioritaria, posta massiva, posta ordinaria); quella "descritta" è la corrispondenza accettata e sottoscritta dal destinatario (raccomandate, assicurate e atti giudiziari).

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

e) l'opportunità di rivedere gli obiettivi di qualità con riferimento ai servizi erogati presso gli uffici postali, con riferimento agli orari di apertura e chiusura, ai tempi di attesa allo sportello, all'abbattimento delle barriere architettoniche, ecc.;

f) l'impatto della nuova disciplina sulla regolamentazione della c.d. fornitura a giorni alterni.

L'Autorità, in parallelo alle attività inerenti al nuovo quadro normativo del Servizio Universale, ha condotto le **ordinarie attività di regolamentazione finalizzate a promuovere la concorrenza e a garantire la sostenibilità finanziaria** di tale servizio.

Nel maggio 2025, sono stati aggiornati gli elenchi delle aree di recapito servite esclusivamente dalla rete di servizio postale universale, c.d. aree EU2 (delibera n. 144/25/CONS). Dall'analisi dei dati è emerso che, per la posta indescritta, nelle aree EU2 è presente il 29,4% della popolazione mentre per la posta descritta (incluse le notificazioni a mezzo posta) in tali aree risiede il 19,8% della popolazione. Tali elenchi saranno aggiornati nuovamente nel 2027.

In esito al procedimento e alla consultazione pubblica, avviata con delibera n. 218/25/CONS, nel dicembre 2025, l'Autorità ha approvato (delibera n. 289/25/CONS), con alcune prescrizioni, le condizioni economiche e tecniche dei servizi di accesso all'ingrosso offerti da Poste Italiane, nell'anno 2026, ai sensi della delibera n. 171/22/CONS. Nel dettaglio, l'Autorità, anche intervenendo su specifici aspetti attinenti alle garanzie contrattuali e alle modalità di calcolo dei conguagli tra operatori, ha approvato le offerte 2026 di accesso *wholesale* alla rete di Servizio Universale per:

a) il recapito della posta indescritta nelle aree EU2 con prezzi "*retail minus*";

b) il recapito della posta indescritta su base nazionale per un mix di aree eterogenee di recapito (AM, CP, EU);

c) il recapito della posta indescritta e descritta nelle aree EU2, a condizioni tecniche equivalenti a quelle dei servizi universali degli invii multipli (posta massiva e raccomandata *smart*);

d) l'accesso fisico a 4.000 uffici postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata.

Nel dicembre 2025, si è concluso il procedimento di verifica del calcolo del costo netto del SU, della quantificazione dell'onere e della valutazione della sua iniquità, determinandone le modalità del suo finanziamento per gli anni 2022 e 2023, secondo le indicazioni contenute nel d.lgs. n. 261/99 e nella Direttiva n. 2008/6/CE (delibera n. 213/25/CONS). Considerando l'insieme dei servizi - universali, non universali e altri (finanziari ecc.) - effettivamente offerti da Poste Italiane nel biennio e applicando la metodologia del *profitability cost*[13] per la valutazione economica e l'*Ebit margin* quale criterio per la determinazione dei profitti ragionevoli, il costo netto del SU è risultato pari a 522 milioni di euro per il 2022 e a 736 milioni di euro per il 2023.

Nel febbraio 2026, è stato altresì avviato il procedimento di verifica del costo netto del SU per l'anno 2024 (delibera n. 41/26/CONS), tenendo conto delle novità in materia e, in particolare, della sopravvenuta statuizione di un'unica forma di finanziamento e del trasferimento posto a carico del bilancio dello Stato, come stabilito dalla legge a seguito dell'abrogazione del fondo di compensazione alimentato dai fornitori di servizi postali. Nel testo di consultazione pubblica, il costo netto del SU per l'anno 2024 è quantificato nella misura di 758 milioni di euro, a fronte della valorizzazione pari a 1.264 milioni di euro calcolata da Poste Italiane.

Nel corso dell'anno, **l'Autorità ha inoltre promosso l'attuazione delle regole per garantire il funzionamento dei mercati dei servizi postali**. Nell'ottica di assicurare la continuità nella fornitura dei servizi universali, AGCOM ha seguito, in particolare, le modalità di esecuzione in Italia del nuovo regime doganale statunitense, introdotto a fine agosto 2025 (*Executive Order* del 30 luglio 2025, entrato in vigore il 29 agosto 2025), che ha abolito l'esenzione fiscale, in USA, per le spedizioni di valore inferiore ad ottocento dollari e cambiato le modalità di esazione delle imposte doganali, ora assolte nel Paese di origine, prima dell'ingresso degli invii negli Stati Uniti. Dopo la temporanea sospensione di alcuni servizi di spedizione di merci, il fornitore del SU ha comunque garantito la continuità del servizio attraverso spe-

13 Differenza tra il risultato d'esercizio effettivamente registrato dell'operatore FSU (c.d. "scenario fattuale") e il risultato d'esercizio che lo stesso operatore avrebbe conseguito nell'ipotesi in cui non fosse stato soggetto agli obblighi di SU (c.d. "scenario controfattuale").

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

cifici canali o tramite *partnership* con *global integrator* e ha progressivamente aggiornato i propri sistemi informatici e i processi operativi. Inoltre, Poste italiane ha anche introdotto il "Servizio Gestione Dazi", una nuova funzionalità necessaria per spedire invii contenenti merci - con e senza valore commerciale - destinate agli Stati Uniti d'America, che permette la riscossione anticipata degli oneri doganali tramite un soggetto qualificato statunitense (Zonos). A dicembre 2025, sono stati riattivati tutti i servizi *online* e-*business*, mentre quelli accettati in ufficio postale sono stati completamente ripristinati a febbraio 2026. In parallelo, l'azienda ha provveduto a informare la clientela, attraverso aggiornamenti sul proprio sito, dei contratti e dei materiali informativi.

L'Autorità si è infine confrontata con il MIMIT riguardo all'interpretazione di alcune disposizioni previste nel nuovo regolamento in materia di rilascio dei titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali (delibera n. 388/24/CONS), che saranno implementati dal Ministero con il nuovo disciplinare attuativo.

4.3.2 La vigilanza dei mercati e dei servizi

Nel periodo di riferimento le attività di vigilanza si sono concentrate sul monitoraggio di taluni aspetti critici del settore postale, sia nell'ottica della tutela degli utenti sia nella prospettiva di garantire un *level playing field* tra gli operatori presenti sul mercato. In particolare, **il monitoraggio ha riguardato:**

a) **l'obbligo di continuità del Servizio Universale** e, in generale, gli obblighi di qualità (soprattutto quelli relativi alle comunicazioni più rilevanti, quali atti giudiziari, comunicazioni relative a violazioni del Codice della strada, preavvisi di sospensione di servizi essenziali);

b) **l'esercizio abusivo dell'attività postale** da parte di imprese prive della necessaria abilitazione e le attività di soggetti che svolgono attività postali, anche mediante piattaforme digitali.

Il monitoraggio è stato svolto da *desk*, con l'ausilio della Polizia Postale, nonché tramite attività ispettive condotte anche col supporto della Guardia di finanza.

Per quanto riguarda l'attività sanzionatoria, **sono stati avviati 17 procedimenti nei confronti di 13 diversi operatori.**

In nove casi il procedimento si è concluso con il pagamento in misura ridotta della sanzione da parte degli operatori interessati, ai sensi dell'art. 16 della legge n. 689/1981, mentre cinque procedimenti sono stati conclusi con l'adozione di un provvedimento di ordinanza ingiunzione. Al 30 aprile 2026, risultano ancora in corso i restanti tre procedimenti, avviati nei primi mesi dell'anno.

Per quanto riguarda le fattispecie contestate, in dieci casi si è trattato di esercizio dell'attività postale in assenza del prescritto titolo abilitativo (autorizzazione generale, licenza individuale o licenza individuale speciale), in un caso di mancato rispetto degli obblighi di qualità relativi al rilascio della licenza individuale speciale, ai sensi della delibera n. 78/23/CONS, in un altro di mancato rispetto delle disposizioni in materia di carta dei servizi postali e, infine, in cinque casi, di violazione degli obblighi relativi alla fornitura del Servizio Universale.

In merito alla **violazione degli obblighi inerenti alla fornitura del SU**, sono stati avviati tre procedimenti nei confronti di Poste Italiane per la dispersione di corrispondenza, tutti conclusi con il pagamento in misura ridotta della sanzione amministrativa da parte dell'azienda, per un importo complessivo pari a 110 mila euro.

Nell'ambito della **verifica del rispetto degli obiettivi di qualità dei servizi postali rientranti nel Servizio Universale**, inoltre, alla luce dei risultati del monitoraggio svolto dall'Autorità tramite il soggetto verificatore incaricato, è stato evidenziato il mancato raggiungimento degli *standard* prefissati, non solo per la posta ordinaria e la posta raccomandata, ma anche per gli atti giudiziari e la posta massiva. Di conseguenza, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Poste Italiane, anche questo concluso con il pagamento spontaneo della sanzione in misura ridotta per un importo di 80 mila euro.

Infine, a seguito di una ispezione condotta in collaborazione con la Guardia di Finanza per la verifica di talune criticità relative alla mancata distribuzione della corrispondenza in alcuni comuni della provincia di Belluno, è stata contestata a Poste Italiane la **violazione dell'obbligo di continuità del Servizio Universale**. Il procedimento sanzionatorio si è concluso nel maggio

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

2026 (delibera n. 107/26/CONS) con l'irrogazione di una sanzione di 300 mila euro nei confronti di Poste Italiane.

Prosegue, in stretta collaborazione con la Guardia di Finanza, l'impegno nel contrasto all'esercizio abusivo dei servizi postali da parte di imprese prive delle necessarie autorizzazioni.

Nello specifico, come detto, sono stati individuati cinque operatori che esercitavano l'**attività senza il titolo abilitativo** previsto per il tipo di servizio postale svolto (licenza individuale o speciale) e altri cinque che esercitavano l'attività senza alcun titolo abilitativo. L'assenza di titolo è stata contestata anche con riferimento a servizi innovativi, rientranti nella definizione di servizio postale, quali quelli di consegna "collaborativa" (ove la consegna avviene per il tramite di soggetti privati, c.d. *driver*, disponibili a consegnare la spesa o altri prodotti lungo i loro percorsi abituali) e quelli cartolari, strumentali al servizio di "raccomandata elettronica". Tali servizi sono sostanzialmente assimilabili a quelli offerti da operatori postali tradizionali, sebbene forniti con modalità o in circostanze non ordinarie, che richiedono il medesimo livello di garanzie per gli utenti e il rispetto degli stessi obblighi regolamentari per gli operatori che li forniscono, a cominciare dal possesso del titolo abilitativo richiesto per la tipologia di servizi offerti.

L'Autorità svolge altresì attività di **monitoraggio e vigilanza anche nei confronti delle piattaforme digitali operanti nel settore postale** (v. cap. 3), per assicurare il rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento alla tutela dei diritti degli utenti, alla trasparenza delle condizioni di offerta e alla qualità delle prestazioni erogate.

Sempre nell'ambito del monitoraggio della qualità del Servizio Universale, gli Uffici hanno inoltre avviato un confronto con alcune associazioni di categoria degli editori, al fine di verificare e garantire il puntuale svolgimento del servizio di recapito della stampa quotidiana e periodica.

Riguardo alle compensazioni erogate agli utenti a causa di disservizi (c.d. "*private enforcement*"), nel 2025, gli indennizzi corrisposti agli utenti da Poste Italiane sfiorano i 5 milioni di euro, mantenendosi sostanzialmente stabili rispetto al 2024, nonostante una lieve diminuzione (-0,7%) del numero di reclami indennizzati dal FSU, che si è attestato a 165.836 casi, di cui il 15% riferito a clienti *retail* e l'85% alla clientela *business*. Tale dato suggerisce come i reclami continuino a concentrarsi prevalentemente sul segmento *business*, probabilmente in ragione dei maggiori volumi di spedizione gestiti.

Nello stesso anno, le procedure di conciliazione avviate nei confronti di Poste Italiane sono state 4.478, con un incremento di circa il 50% rispetto al 2024; tra queste, soltanto 307 si sono concluse con esito negativo. L'elevato numero di conciliazioni concluse con esito positivo conferma la crescente efficacia degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie, nonché una maggiore propensione degli utenti a ricorrervi.

Considerando i primi 30 operatori attivi in Italia in termini di fatturato (che rappresentano circa il 90% del mercato), nel 2025 il numero complessivo di reclami ricevuti è stato pari a 1.522.434, evidenziando una lieve flessione (-3,6%) rispetto al 2024 (1.578.704). Gli indennizzi totali riconosciuti agli utenti nello stesso anno ammontano a 18.071.427 euro, anch'essi in leggera diminuzione (-3,5%) rispetto ai 18.733.006 euro erogati nel 2024. Tale riduzione, peraltro molto contenuta, potrebbe non essere letta come il segnale di un miglioramento complessivo della qualità del servizio, ma piuttosto come l'effetto di una sopravvenuta diversa gestione dei reclami da parte degli operatori. Nel 2025, infatti, i reclami effettivamente indennizzati sono stati 828.824, in aumento (+5,9%) rispetto all'anno precedente. Tale incremento, a fronte della riduzione del numero totale di reclami, sembra più che altro indicare una maggiore incidenza dei casi in cui il disservizio viene effettivamente riconosciuto e compensato. L'analisi territoriale dei disservizi mostra una maggiore incidenza nelle regioni più popolose: la Lombardia ha registrato il 18,2% dei casi, seguita dal Lazio con il 9,7%, dall'Emilia-Romagna con l'8,4% e da Veneto e Piemonte entrambe con il 7%. Tale distribuzione appare coerente con la densità abitativa e con l'intensità dei flussi logistici in queste aree.

Le principali tipologie di disservizio rilevate nel 2025, come illustrato nel successivo Grafico 4.3.1, risultano in linea con quelle dell'anno precedente. Al primo posto si collocano lo smarrimento o il furto delle spedizioni (lettere e pacchi), che rappresentano il 35,3% del totale, confermandosi come la criticità più rilevante per gli utenti. Seguono i ritardi nella consegna

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

rispetto ai tempi previsti (18,1%), i danni o la manomissione degli invii (15,8%) e la mancata attivazione del servizio (12,3%). Nel complesso, questi dati evidenziano come le principali problematiche siano ancora legate alle fasi operative della gestione e del recapito e suggeriscono possibili margini di miglioramento nei processi logistici e organizzativi.

In sintesi, **i dati relativi al 2025 delineano una lieve riduzione dei reclami a fronte di un aumento dei casi indennizzati**. Questo andamento suggerisce un miglioramento nella capacità degli operatori di riconoscere e gestire i disservizi, anche attraverso strumenti di conciliazione sempre più efficaci. Permangono tuttavia criticità legate soprattutto alle fasi di recapito e gestione delle spedizioni, che continuano a rappresentare le principali cause di disservizio e sulle quali si concentrano i maggiori margini di intervento per un ulteriore innalzamento della qualità del servizio.

Grafico 4.3.1 - Distribuzione dei disservizi inerenti ai servizi postali (corrispondenza e pacchi), per tipologia (anno 2025, valori %)



Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

4.4

La tutela dei consumatori

Nel periodo di riferimento, la tutela degli utenti dei servizi postali ha riguardato, sul fronte regolamentare, l'attuazione della nuova direttiva generale sulle carte dei servizi postali, approvata con delibera n. 109/25/CONS ed entrata in vigore il 30 novembre 2025. Attraverso un costante confronto con le associazioni di categoria e gli operatori del settore, si è garantita la piena applicazione delle disposizioni della direttiva, con un'attenta attività di monitoraggio sulla completezza e la chiarezza delle carte dei servizi degli operatori e sulla loro effettiva attuazione.

Si è registrato, inoltre, un **utilizzo sempre più diffuso del Portale delle segnalazioni**, attivo dal 15 ottobre 2024 quale punto di accesso digitale, uno strumento prezioso per monitorare in tempo reale l'evoluzione del servizio postale e attivare tutti gli strumenti - non solo repressivi/sanzionatori - utili ai fini della tutela degli utenti. Nel periodo di riferimento, le segnalazioni digitali sono state 218, a fronte delle 473 pervenute attraverso i canali tradizionali e 776 sono state quelle registrate dal *contact center* dell'Autorità.

Delle segnalazioni pervenute (Grafico 4.4.1), il 53,2% ha riguardato i pacchi postali, il 36% la corrispondenza, l'1,1% problematiche relative a siti *web* ed uffici postali, mentre il 9,7% è risultato inammissibile poiché relativo a materie non rientranti nell'ambito di competenza dell'Autorità (ad esempio servizi finanziari).

Grafico 4.4.1 - Distribuzione delle segnalazioni inerenti ai servizi postali (corrispondenza e pacchi), per tipologia (anno 2025, valori %)



Si registra inoltre l'**aumento delle segnalazioni (5% del totale) nei confronti delle piattaforme digitali che offrono servizi postali**, a ulteriore testimonianza dell'evoluzione del settore sempre più caratterizzato dall'integrazione tra commercio elettronico e servizi logistici.

Nel 2025, l'Autorità ha proseguito l'**interlocuzione con le associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale**, raccogliendone le segnalazioni qualificate in ordine a disservizi o violazioni della normativa di settore, sia nell'ambito dei singoli procedimenti di consultazione, sia durante l'audizione periodica tenutasi il 19 novembre 2025, a cui hanno partecipato esponenti delle Associazioni rappresentate nel Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU).

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Nel periodo 1° gennaio 2025-31 dicembre 2025, sono state presentate 62 istanze da parte di utenti per la risoluzione di controversie relative a disservizi nei servizi postali, come ritardi o mancata consegna, danneggiamento del contenuto e problemi con l'attivazione o la ricezione di servizi accessori (ad es., mancata attivazione del servizio "Seguimi Tutta la Posta", mancata ricezione avviso di giacenza, mancata ricezione prova di consegna, etc.).

Di queste, 32 sono risultate improcedibili o inammissibili, una è stata archiviata, in quanto le parti coinvolte sono giunte autonomamente a un accordo e le restanti 29 hanno dato avvio ai relativi procedimenti.

La competente Direzione e il Consiglio dell'Autorità, per i rispettivi profili di competenza, ne hanno disposto, al ricorrerne dei presupposti, l'accoglimento (12 casi) con applicazione degli indennizzi previsti dal Regolamento di cui all'allegato A alla delibera n. 323/23/CONS ovvero l'archiviazione (2 casi).

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

4.5

La tutela giurisdizionale nel settore dei servizi postali

Nel periodo considerato, si sono registrate **numerose pronunce relative ai provvedimenti adottati dall'Autorità a tutela degli utenti finali** (in particolare, con riferimento agli obblighi previsti dal quadro regolatorio, come gli obblighi informativi e di qualità del servizio) e alcuni rilevanti rinvii del giudice amministrativo alla Corte di giustizia dell'Unione europea (CGUE).

Sotto il primo profilo, si segnala il contenzioso sorto a seguito del ricorso del noto operatore **GLS**: segnatamente, a seguito dell'espletamento dell'attività di vigilanza e controllo finalizzata alla verifica del rispetto delle Carte dei Servizi, era emerso che sul sito *web* della società, titolare di autorizzazione generale per l'offerta al pubblico di servizi postali, non risultavano soddisfatti gli obblighi in tema di trasparenza informativa, a presidio degli utenti. Con la sentenza n. 5989 del 9 luglio 2025, il Consiglio di Stato ha quindi ritenuto pienamente legittima la sanzione dell'Autorità che aveva accertato la contrarietà al presidio regolamentare della condotta assunta dall'operatore. In particolare, il giudice ha ritenuto che «*gli specifici doveri informativi, che si impongono agli operatori postali ai sensi della delibera n. 413 del 2014, mirano a tutelare l'intera e onnicomprensiva categoria degli "utenti", senza distinzione tra consumatori e aziende o tipologia di servizio; gli stessi doveri informativi e di trasparenza derivano da norme imperative comunitarie che si impongono in quanto tali a tutti gli operatori che esercitano servizi postali, in ossequio al principio di trasparenza e di tutela nei confronti delle categorie deboli a causa dell'asimmetria informativa rispetto gli articolati accordi negoziali tra operatori e imprese*». Il giudice ha, quindi, concluso per la piena legittimità della sanzione irrogata per non aver predisposto meccanismi idonei a ottemperare agli obblighi informativi consistenti nel: *i*) pubblicare «*la descrizione dei servizi offerti […] con indicazione dei prezzi e degli standard di qualità*»; *ii*) fornire «*i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti*»; *iii*) rendere disponibili «*il formulario per la presentazione del reclamo […] e per l'eventuale domanda di conciliazione*» e «*lo schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi per disservizi*».

In tema di servizi postali e obblighi di continuità del Servizio Universale, si segnala il contenzioso sorto su ricorso di **Poste Italiane S.p.A.**, la quale ha impugnato la sanzione pecuniaria adottata dall'Autorità per la violazione, da parte di PI nella sua qualità di fornitore del servizio postale universale, degli "*obblighi in materia di continuità della prestazione del servizio universale e degli obblighi informativi*" in relazione alla chiusura temporanea di 239 uffici postali nelle giornate del 28 dicembre 2019 e del 4 gennaio 2020. La sentenza del TAR del Lazio, Sez. IV, 9 luglio 2025, n. 13462, ha annullato la sanzione irrogata, rilevando che l'Autorità era decaduta dal potere sanzionatorio per la tardiva contestazione dell'illecito. In merito, il TAR ha ricordato il principio secondo cui «*l'esercizio di una potestà sanzionatoria, di qualsivoglia natura, non può restare esposta sine die all'inerzia dell'autorità preposta al procedimento sanzionatorio, ciò ostando ad elementari esigenze di sicurezza giuridica e di prevedibilità in tempi ragionevoli delle conseguenze dei comportamenti*».

Sempre con riferimento agli obblighi del Servizio Universale da parte di **Poste Italiane**, la sentenza del TAR del Lazio, del 9 luglio 2025, n. 13463, su ricorso per l'annullamento della delibera n. 314/21/CONS recante «*Atto di indirizzo sul rispetto dei principi di continuità e di capillarità del servizio universale*», ha confermato l'orientamento giurisprudenziale prevalente in merito alla natura non provvedimentale dei c.d. "atti di indirizzo". Segnatamente, il giudice ha evidenziato che quest'ultimo «*costituisce un mero atto di interpretazione, indirizzo e orientamento della condotta del fornitore del servizio universale postale, volto ad evidenziare quale sia la corretta applicazione dei principi di continuità e capillarità sanciti dalla normativa e regolazione di settore in relazione alla rimodulazione oraria e alle chiusure degli uffici postali. Il gravato Atto di indirizzo, quindi, risulta sprovvisto di valenza provvedimentale e, alla luce del suo carattere eminentemente interpretativo e ricognitivo, risul-*

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

ta di per sé inidoneo ad incidere negativamente, con valenza immediata e diretta, nella sfera giuridica della società ricorrente». Dalla carenza di natura regolamentare degli atti di indirizzo in questione è stata fatta poi logicamente discendere l'irrilevanza della mancata preventiva consultazione con gli *stakeholder* e l'inammissibilità del ricorso di Poste.

Sempre nel periodo considerato, alcuni orientamenti hanno confermato il principio del necessario rispetto dei tempi nell'ambito del procedimento sanzionatorio. Nella pronuncia del Consiglio di Stato, sez. VI, n. 2693 del 2 aprile 2026, è stato ritenuto che, in presenza di plurime violazioni che si susseguono nel tempo da parte dell'operatore **BRT**, l'eventuale ordinanza cautelare che sospende l'esecutività del primo provvedimento sanzionatorio non ha, al contempo «*sospeso l'attività amministrativa di vigilanza di competenza dell'AGCom, sicché l'attività ispettiva posta in essere è senz'altro legittima, se non anche doverosa*». Tuttavia, il Collegio ha ritenuto di annullare la sanzione impugnata per un ritenuto vizio di ordine procedimentale, basato sulla tardività dell'atto di contestazione, «*sussistendo ben prima del novantesimo giorno precedente la notifica della contestazione la conoscenza di tutti gli elementi, peraltro di carattere meramente oggettivo, utili alla configurazione dell'illecito, senza che fosse necessaria alcuna ulteriore valutazione*».

Con riferimento al sistema del *click-to call,* si segnala la sentenza del Consiglio di Stato, Sez. VI, 9 luglio 2025, n. 5957, a seguito del ricorso promosso **Amazon** per la mancata pubblicazione di un numero telefonico di assistenza sul sito. Segnatamente, l'Autorità ha sanzionato la nota società sul presupposto che la presenza sul sito *web* della società di un "contatto telematico", che permetta agli utenti di accedere telefonicamente al servizio di assistenza in modo gratuito, "*non può essere considerata una modalità equipollente alla chiamata diretta gratuita fatta dall'utente al numero messo a disposizione sul sito web in quanto, mentre il contatto telefonico è sicuramente di utilizzazione generale, non altrettanto può dirsi del canale telematico*". Il Collegio ha, invece, ritenuto che «*cliccare su un tasto di una pagina web per essere messo in contatto con l'operatore sembra equivalente a comporre un numero telefonico reperito* online. *Appare invero irrilevante, rispetto alle esigenze protettive dell'utente, che il contatto telefonico avvenga, a seguito della digitazione del numero telefonico da parte dell'utente, oppure per effetto di una chiamata dell'operatore che, a seguito del "click", richiama, pressoché nell'immediatezza, l'utente*». Nello specifico, il Collegio ha ritenuto che «*il livello di perizia nell'utilizzo degli strumenti tecnologici richiesto per utilizzare il sistema click-to call non appare dissimile da quello necessario per reperire un numero telefonico, trattandosi comunque di "navigare" sul sito*».

In tema di titolo abilitativo per l'esercizio dell'attività, nel periodo considerato è intervenuta la rilevante sentenza del Consiglio di Stato n. 965 del 6 febbraio 2026. La vicenda trae origine da accertamenti svolti dalla Polizia Roma Capitale nell'ambito di un'indagine per soppressione di corrispondenza postale, poi recuperata, da parte di personale di società private autorizzate, per un totale di 381 plichi, abbandonati in un cassonetto stradale, e risalente al mese di luglio 2019. L'esame dei plichi ha consentito di accertare che si trattava di invii di posta massiva contenenti bollette per la fornitura di servizi pubblici essenziali, comunicazioni di istituti di credito ed assicurativi. I plichi riportavano il logo "Sailpost", marchio commerciale dell'operatore Citypost, titolare dei necessari titoli abilitativi. Pertanto, su segnalazione dell'allora ministero dello Sviluppo Economico, veniva dato avvio al procedimento sanzionatorio, nel corso del quale la società sosteneva che il mancato recapito e il conferimento nel cassonetto sarebbero stati imputabili a un portalettere che non era dipendente né di Citypost, né della società affiliata T&T Roma, ma di un altro soggetto di cui quest'ultima si è avvalsa, peraltro privo di titolo abilitativo. A seguito dell'instaurarsi del giudizio, il Consiglio di Stato ha accolto l'appello dell'Autorità e, per l'effetto, in riforma della sentenza impugnata, ha respinto il ricorso di primo grado, confermando la sanzione irrogata per violazione degli obblighi del Servizio Universale. In particolare, il Collegio ha affermato che la circostanza per cui la ricorrente «*per lo svolgimento di detti servizi, si avvalga di altri soggetti, persone giuridiche diverse (…) e facenti parte della sua rete (le quali, a loro volta, possono avvalersi di altri soggetti), non esclude di per sé che (…) sia un fornitore di servizi postali e sia, quindi, soggetto agli obblighi nascenti dalla licenza sulla base della quale svolge i medesimi*». Pertanto, secondo il giudice, «*deve darsi rilievo alla sostanza economica dell'operazione di aggregazione tra imprese, dovendosi ritenere che il legislatore abbia inteso chiamare a rispondere per le violazioni degli obblighi di servizio anche*

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

il soggetto capogruppo il quale, nel caso di specie, da un lato cura l'"offerta al pubblico" e, dall'altro lato, è il titolare delle scelte strategiche relative all'organizzazione del servizio».

In tema di servizi postali e obbligo di iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione e postali (ROC), si segnala la sentenza del Consiglio di Stato, Sez.VI, 24 luglio 2025, n. 6601. Segnatamente, le ricorrenti in primo grado **Amazon Italia Transport e Amazon Italia Logistica** hanno impugnato la delibera n. 270/23/CONS con cui l'Autorità, a seguito dell'entrata in vigore dell'art. 25, comma 2, della legge 5 agosto 2022, n. 118, ha esteso agli operatori postali, inclusi i fornitori di servizi di consegna dei pacchi, l'obbligo di iscriversi al ROC; in conseguenza delle modifiche introdotte al Regolamento ROC, gli operatori postali erano obbligati a trasmettere all'Autorità, tramite una serie di appositi modelli, una pluralità di informazioni concernenti la propria organizzazione e l'attività svolta. Il Collegio ha quindi annullato la delibera suddetta, sottolineando, fra l'altro:

a) l'assenza di un chiaro collegamento tra le informazioni richieste e le funzioni attribuite all'Autorità nel settore postale, in particolare con riferimento alle competenze di tutela della concorrenza;

b) la necessità che l'Autorità calibri le informazioni da raccogliere in relazione alle specifiche competenze e funzioni esercitate nel settore regolato;

c) l'assenza di adeguata motivazione nella delibera impugnata circa la necessità e proporzionalità delle informazioni richieste, con particolare riferimento ai dati societari e all'appartenenza a gruppi/*network*.

Il periodo di riferimento ha, infine, registrato numerosi rinvii del giudice italiano alla CGUE, in particolare con riguardo al corretto inquadramento della nozione di invio e di fornitore di servizi postali. Negli ultimi anni, infatti, il mercato di riferimento ha visto l'emersione di operatori alternativi a quelli tradizionali, che si presentano nella eterogenea veste di intermediari logistici, piattaforme digitali, operatori di recapito specializzato, servizi di notificazione o consegna conto terzi. In tema, si segnala l'ordinanza n. 19942 del 10 novembre 2025 (incardinata come causa C-762/25), originata dal contenzioso promosso dalla società **Foodinho s.r.l.** innanzi al TAR per il Lazio, sez. IV, avverso la delibera dell'Autorità n. 347/24/CONS, con la quale l'Autorità ha sanzionato la predetta Società per aver realizzato sul territorio italiano una rete organizzata per la gestione di tutte le fasi tipiche del ciclo di lavorazione postale, raccolta, smistamento e consegna, senza il prescritto titolo abilitativo. Nello specifico nella delibera impugnata, l'Autorità ha ritenuto che la natura del bene consegnato (cibo o altro) fosse irrilevante, essendo decisivo il modello organizzativo concretamente adottato, qualificando l'operatore come fornitore di servizi postali e accertando lo svolgimento di attività postale in assenza del titolo abilitativo (art. 6 d.lgs. n. 261/1999). Il giudice del rinvio ha ritenuto che la definizione della controversia in esame, rispetto al quadro normativo europeo, abbia posto due distinti problemi interpretativi: il primo, riguardante la riconducibilità o meno dell'attività di *food delivery* alla definizione di "invio postale" ai sensi dell'articolo 2, n. 6), della direttiva sui servizi postali; il secondo, la considerazione dell'attività di organizzazione del servizio di recapito per i prodotti (anche diversi dal cibo), attraverso la piattaforma, quale fornitura di "*servizio postale*" ai sensi e ai fini di cui all'articolo 2, nn. 1) e 1-*bis*) della direttiva 97/67/CE.

Infine, nel periodo considerato, si segnalano le cause riunite C-535/25, C-536/25 e C-537/25 su rinvio promosso, ai sensi dell'art. 267 del TFUE, da parte del Consiglio di Stato, rispettivamente con ordinanze nn. 6908/2025, 6909/2025, 6910/2025. Con tali ordinanze sono state sollevate questioni pregiudiziali interpretative per accertare se le attività svolte da tre società appartenenti al "Gruppo Amazon" possano o meno ricondursi alla nozione di "servizi postali" di cui all'art. 2, specialmente punti 1) e 1-*bis*), della direttiva 97/67/CE, così come modificata dalla direttiva 2008/6/CE, con conseguente fondatezza delle sanzioni amministrative comminate dall'Autorità, in ragione dello svolgimento di servizi postali in assenza dei necessari titoli abilitativi, quali, in particolare, la c.d. "autorizzazione generale".

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

4.6

Gli indicatori dell'azione regolamentare

Il settore postale è caratterizzato da importanti trasformazioni legate all'innovazione tecnologica quali la digitalizzazione dei processi e il rafforzamento della sicurezza informatica. A ciò si affianca lo sviluppo di nuovi servizi pensati per rispondere alle mutate esigenze degli utenti.

In questo contesto dinamico, si inserisce l'attività regolatoria dell'Autorità volta a promuovere un adeguato livello di concorrenza nel mercato e garantire, al tempo stesso, la tutela dei diritti degli utenti.

Come descritto nelle sezioni precedenti, il settore è caratterizzato da **una riduzione dei volumi della corrispondenza tradizionale** e dalla **crescita dei servizi di consegna nazionale e internazionale dei pacchi**.

Nel segmento della consegna dei pacchi, storicamente caratterizzato da un elevato livello di competitività, si osserva una crescente attenzione alla qualità del servizio e alla personalizzazione dell'offerta da parte degli operatori. In questo contesto, si è ulteriormente rafforzata l'introduzione di nuove modalità di consegna e di servizi a valore aggiunto, soprattutto nell'ambito del cosiddetto "ultimo miglio". Tra questi rientrano, ad esempio, gli armadietti automatici (*locker*) e i punti convenzionati per il ritiro e la consegna dei pacchi. In tale senso, gli indicatori dell'azione regolamentare riportati nella Tabella 4.6.1[14] evidenziano, nel corso del 2025, un'ulteriore crescita su base annua del 19,3% dei punti di accesso *retail*, dopo l'aumento già fatto registrare negli anni scorsi; nel periodo 2021-2025 i punti di accesso sono più che raddoppiati (112,8%), passando da 50.684 punti nel 2021 a 107.874 a fine 2025. La quota relativa ai punti di accesso degli operatori alternativi, seppure in crescita, non mostra un incremento della stessa intensità, attestandosi al 69,3%.

Alla fine del 2025, **il numero di operatori titolari di licenza e/o autorizzazione, pari a poco più di 3.600, risulta in flessione rispetto al periodo precedente**. La presenza di un numero così elevato di imprese si spiega anche con la natura stessa dell'attività postale, che richiede organizzazioni caratterizzate da un elevato grado di flessibilità e da forme di cooperazione tra imprese per gestire le diverse fasi del servizio, quali la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione. In particolare, la distribuzione rappresenta una delle fasi più complesse, poiché richiede la capacità di raggiungere fisicamente il cliente finale su tutto il territorio nazionale. Garantire una rete capillare di distribuzione costituisce, quindi, una sfida significativa per gli operatori. Per superare questa criticità, le imprese ricorrono spesso a reti composte da operatori numerosi e di dimensioni diverse. Una simile struttura consente di individuare, di volta in volta, i soggetti più adatti allo svolgimento dello specifico servizio. Pertanto, non sorprende la presenza di un numero elevato ed eterogeneo di imprese di grandi, medie e piccole dimensioni, queste ultime, tuttavia, non sempre in grado di competere con gli operatori più strutturati.

Un livello di **competitività inferiore si osserva nel segmento di mercato relativo ai servizi di corrispondenza che non rientrano nel Servizio Universale**. Anche nel 2025, si conferma la tendenza già rilevata nell'anno precedente: a fronte di una riduzione dei volumi degli invii, si registra una crescita dei ricavi. Di conseguenza, il grado di concorrenza nel segmento rimane sostanzialmente stabile e storicamente caratterizzato da un elevato livello di concentrazione: la quota di mercato dell'operatore *incumbent* registra un lieve aumento e si attesta di poco al di sotto dell'85% dei ricavi complessivi del segmento.

Nel 2025, **i prezzi sono cresciuti in misura superiore rispetto all'indice generale dei prezzi al consumo**, anche per il perdurare di un contesto macroeconomico segnato dall'au-

14 La Tabella con tutti gli indicatori è pubblicata integralmente nell'Appendice Statistica allegata alla Relazione annuale – cfr. Appendice Statistica – Tavola A4.17.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

mento di diverse materie prime utilizzate nella fornitura dei servizi postali, tra cui carburanti, energia elettrica e carta. Un dato che non è solo italiano ma che riguarda i principali Paesi dell'Unione europea.

Infine, con riferimento alla tutela degli utenti, si rileva una **maggiore tempestività da parte degli operatori nella gestione e nella risposta ai reclami**. Una tendenza riconducibile al più frequente ricorso a soluzioni conciliative tra le parti prima della richiesta di definizione formale della controversia. In questo senso, le attività dell'Autorità hanno contribuito a incentivare gli operatori a migliorare la gestione dei reclami e, più in generale, a prestare maggiore attenzione alle esigenze, alle aspettative e ai diritti degli utenti.

Tabella 4.6.1 - Indicatori di monitoraggio dell'azione regolamentare - settore servizi postali

Ambito	Indicatore	Descrizione	Valore 2021	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024	Valore 2025
Concorrenzialità	Numero di operatori postali	Imprese titolari di licenza e/o autorizzazione	3.548	3.671	3.844	3.856	3.600
	Punti di accesso *retail* alla rete postale	Totale punti di accettazione degli operatori postali[1]	50.684	63.515	79.229	90.455	107.874
		Punti di accettazione degli operatori alternativi sul totale dei punti di accettazione (%)[1]	46,3%	54,7%	62,9%	64,7%	69,3%
	Quota di mercato dell'*incumbent* nel servizio postale non universale	Quota di mercato dell'*incumbent* - ricavi[2] [4] [5]	88,5%	85,7%	85,2%	84,3%	84,8%
	Indice HHI	Indice di concentrazione nel servizio postale non universale – ricavi[2] [4] [5]	7.855	7.391	7.301	7.159	7.248
Benessere del consumatore	Indice dei prezzi del settore delle comunicazioni rispetto ai prezzi al consumo	Servizi postali[3]	1,27	1,22	1,17	1,21	1,25

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

(1) Il valore include gli uffici postali, i *postal outlet*, i PUDO, i *locker* e i centri di accettazione postale.

(2) I valori sono relativi ai prodotti di corrispondenza non da servizio universale.

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

(4) A partire dall'anno 2021 il valore include anche la quota dell'operatore Nexive, acquisito da Poste Italiane S.p.A..

(5) L'indagine informativa è basata su un numero di operatori che cambia nel tempo e che ogni anno possono effettuare anche rettifiche sui dati dell'anno precedente: 30 operatori (anno 2022); 31 operatori (anno 2023); 34 operatori (anno 2024); 30 operatori (anno 2025).

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

5.

LE DIMENSIONI ISTITUZIONALI E ORGANIZZATIVE DELL'AUTORITÀ

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

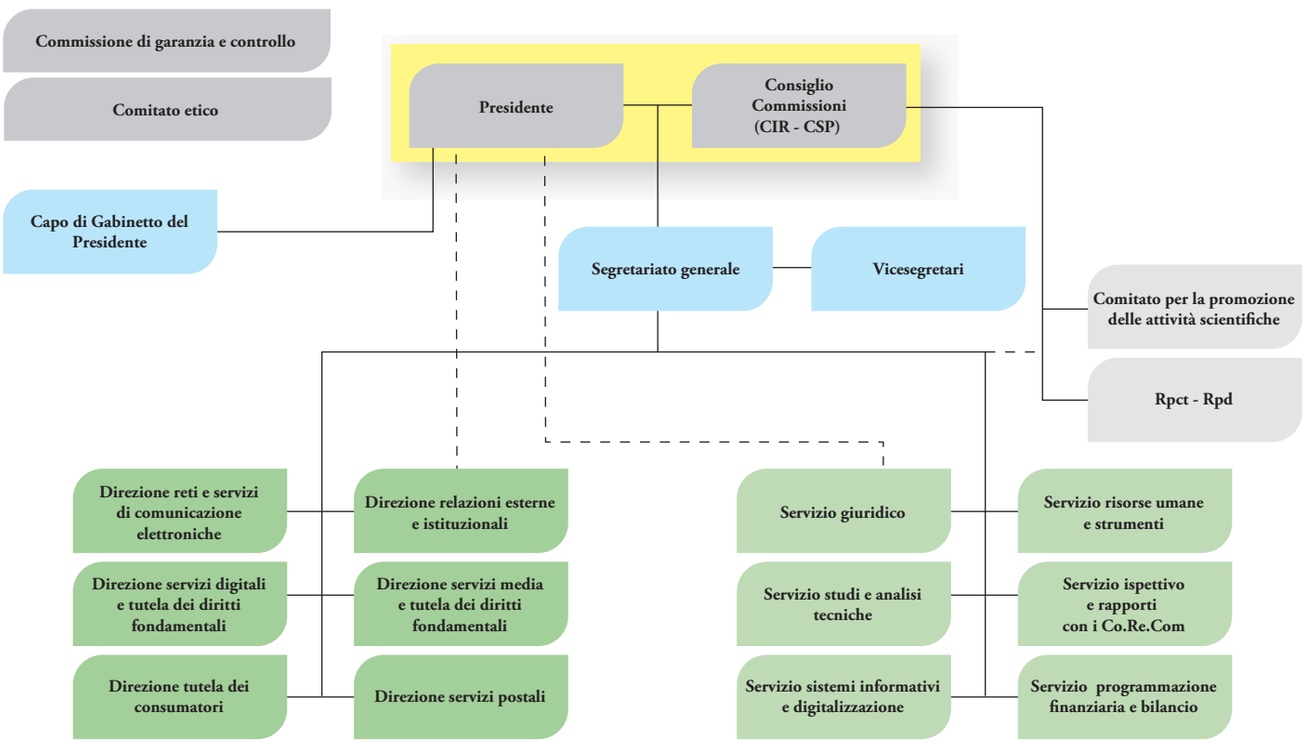
5.1

L'organizzazione e la gestione delle risorse umane

5.1.1 L'assetto organizzativo dell'Autorità

Rispetto all'anno precedente **la struttura organizzativa** dell'Autorità **è rimasta sostanzialmente invariata**, come riportato nel Grafico 5.1.1.

Grafico 5.1.1 - La struttura organizzativa dell'Autorità



5.1.2 Le risorse umane: formazione, sicurezza e tutela della salute

La dotazione organica dell'Autorità consta di 452 unità, ripartite per qualifica, secondo lo schema di seguito riportato, riferito al 4 maggio 2026 (Tabella 5.1.1). Il personale in servizio al 30 giugno 2026 è di 352 unità (Tabella 5.1.2).

Tabella 5.1.1 - Pianta organica dell'Autorità (delibera n. 301/23/CONS)

	Totale
Dirigenti	46
Funzionari	256
Operativi	122
Esecutivi	28
Totale	**452**

Tabella 5.1.2 - Personale in servizio

	Ruolo	Comando/ fuori ruolo/ distacco	Contratto a tempo determinato	Totale
Dirigenti	28	1	1	30
Funzionari	205	10	8	223
Operativi	74	3	3	80
Esecutivi	17	2	-	19
Totale	**324**	**16**	**12**	**352**

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Nel corso del 2025 **sono state completate le procedure concorsuali avviate nel 2024** per il reclutamento di 19 funzionari specializzati in ambito giuridico, economico, tecnico e sociologico e di cinque operativi per l'ambito amministrativo e informatico (delibera n. 104/24/CONS). Le graduatorie dei concorsi sono state pubblicate e, nei mesi di marzo e di maggio 2026, i vincitori sono stati assunti.

Con la procedura di interpello posta in essere per far fronte alle esigenze legate alle nuove competenze istituzionali acquisite dall'Autorità in materia di applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150 (c.d. regolamento ***Platform to Business***) e quale Coordinatore dei Servizi Digitali, sono state reclutate - in comando, distacco e fuori ruolo - le risorse dalle amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1, comma 2, del d.lgs. n. 165/2001. La Commissione nominata allo scopo ha valutato i candidati in conformità al decreto-legge n. 123/2023, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 159/2023.

Con la delibera n. 331/25/CONS è stata avviata una **procedura di mobilità, ai sensi dell'art. 30 del decreto legislativo n. 165/2001**, per il personale non dirigenziale di pubbliche amministrazioni e Autorità indipendenti, in comando o altra posizione equivalente presso AGCOM al 1° gennaio 2026, finalizzata all'immissione in ruolo, entro il 2026, di 12 risorse, tra funzionari, operativi ed esecutivi. Per lo svolgimento delle attività connesse a tale procedura, dalla fase di ammissione fino a quella di inquadramento, è stata nominata (delibera n. 11/26/CONS) un'apposita commissione, per provvedere al reclutamento del personale proveniente dalle pubbliche amministrazioni.

Nel periodo di riferimento, in ottemperanza alle disposizioni normative relative all'inserimento lavorativo delle persone con disabilità, mediante servizi di sostegno e collocamento mirato (legge n. 68/1999), l'Autorità ha continuato a operare in stretta collaborazione con gli Uffici regionali del lavoro, al fine di assicurare l'assolvimento degli obblighi relativi alla cosiddetta quota di riserva prevista dall'art. 3 della suddetta legge.

Nel corso del 2025 **sono proseguite le attività di collaborazione con le altre Autorità indipendenti** sulla base di protocolli d'intesa specifici. In particolare, si evidenziano percorsi strutturati di cooperazione con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, caratterizzati da scambi di personale, prevalentemente con qualifica di funzionario, attuati secondo il principio di reciprocità, al fine di valorizzare professionalità e competenze.

È inoltre proseguita la **collaborazione con gli organi di Governo e altre istituzioni**, inclusi organismi europei, mediante l'assegnazione temporanea di personale specializzato, appartenente ai ruoli dell'Autorità.

Durante il periodo di riferimento, l'Autorità ha continuato ad applicare il regolamento sul lavoro a distanza, assicurando l'accesso all'istituto del lavoro da remoto speciale alle categorie prioritarie, all'esito della verifica del medico competente.

In conformità al d.lgs. n. 81/2008, sono state poste in essere tutte le misure necessarie per tutelare la salute e l'integrità dei lavoratori, incluse la sorveglianza sanitaria ordinaria e straordinaria di tutto il personale, la formazione e l'aggiornamento in materia di sicurezza sul lavoro e di primo soccorso per gli addetti all'emergenza (primo soccorso e antincendio), compresa la formazione all'uso del defibrillatore.

Sono state effettuate le prove di evacuazione presso le due sedi e si sono svolte le riunioni periodiche previste dall'art. 35 del d.lgs. n. 81/2008 in materia di prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro, con il Datore di lavoro e tutti i membri del Servizio di Prevenzione e Protezione.

L'attività di formazione del personale è stata programmata sulla base delle esigenze funzionali delle strutture dell'Autorità. In questo contesto, in collaborazione con istituzioni e organismi accreditati a livello nazionale e internazionale, sono stati individuati e attivati percorsi di formazione specialistica che hanno riguardato i diversi settori di competenza dell'Autorità e hanno previsto anche la partecipazione dei dipendenti a *workshop* dedicati a tematiche di natura regolatoria.

Parallelamente, numerosi dipendenti hanno partecipato a percorsi formativi presso la SNA (Scuola Nazionale dell'Amministrazione), finalizzati all'approfondimento e all'aggiornamento delle attività di supporto amministrativo. Si è provveduto, inoltre, all'accreditamento di AGCOM sulla piattaforma *Syllabus*, che offre una formazione aggiornata e diversificata ai dipendenti pubblici.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Nell'ambito della formazione specialistica e obbligatoria, è stato promosso un percorso di aggiornamento continuo, ai sensi del d.lgs. n. 138/2024, dedicato alla consapevolezza delle minacce e dei rischi nell'ambito della *Cyber Security*. Inoltre, sono stati realizzati corsi obbligatori rincentrati sulla *privacy* e sulla prevenzione della corruzione, nonché percorsi formativi dedicati all'approfondimento e aggiornamento in materia di bilancio e contabilità, nonché di procedure di acquisto di servizi e forniture.

Inoltre, è stato avviato un ciclo di seminari interni, dedicati allo studio di tematiche di crescente rilevanza nel settore delle nuove tecnologie.

5.1.3 La digitalizzazione dei processi

Nel corso del 2025 l'Autorità **ha consolidato il proprio modello di *governance* della cybersicurezza**, in attuazione del decreto legislativo 4 settembre 2024, n. 138 (decreto NIS), che recepisce la Direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2), nonché della legge n. 90/2024. Il quadro normativo stabilisce obblighi stringenti in materia di gestione del rischio, prevenzione e risposta agli incidenti, con particolare riferimento ai soggetti individuati come "essenziali".

A tale riguardo, AGCOM **è stata inclusa dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale** (di seguito anche ACN) **nel perimetro dei "soggetti essenziali" ai sensi dell'articolo 6 del decreto NIS**. Conseguentemente, l'Autorità ha avviato un percorso strutturato di adeguamento organizzativo, tecnico e procedurale agli obblighi previsti dal quadro normativo di riferimento, definendo un insieme coordinato di iniziative finalizzate all'innalzamento progressivo della propria *cybersecurity posture*.

In tale contesto, assumono particolare rilievo gli articoli 23, 24 e 31 del citato decreto legislativo, che richiedono l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate e proporzionate per la gestione del rischio, la prevenzione e la notifica degli incidenti significativi, nonché il rafforzamento della continuità operativa. Le determinazioni e i provvedimenti applicativi dell'ACN hanno inoltre evidenziato la centralità di una chiara *governance* interna della cybersicurezza, basata sulla distinzione tra funzioni di indirizzo strategico e funzioni operative.

In attuazione di tali indirizzi, nel corso del 2025, l'Autorità ha adottato atti di regolazione interna per individuare la *governance* per la gestione della sicurezza informatica, in coerenza con le misure ACN, e avviare un **piano strutturato di formazione e sensibilizzazione del personale per lo sviluppo della consapevolezza sui rischi associati alle minacce informatiche** (di cui si è già detto).

Parallelamente, nell'ambito del **Piano di implementazione della Strategia Nazionale di Cybersicurezza 2022-2026** e, in particolare, della Misura #55 "Iniziative di rafforzamento della cybersecurity", l'Autorità ha individuato un insieme organico di interventi, da completare entro il 31 dicembre 2026, finalizzati a migliorare in modo sistematico il livello di protezione dei propri sistemi informativi e dei servizi essenziali.

Tra le **principali linee di intervento programmate e avviate nel 2025** figurano:

a) il rafforzamento delle prassi di sicurezza e della conformità normativa, attraverso la definizione di un compendio documentale e di processi strutturati allineati agli *standard* e alle misure ACN;

b) la progettazione di un modello avanzato di gestione delle identità digitali e degli accessi logici (IAM/IAG), unitamente alla revisione delle *policy* di riferimento;

c) la definizione di un approccio strutturato per la valutazione e la mitigazione delle vulnerabilità;

d) il potenziamento dei processi di *incident management* e di continuità operativa, mediante una prima ricognizione dei servizi critici;

e) il consolidamento delle procedure di gestione e notifica degli incidenti, in conformità alle determinazioni ACN, con la predisposizione del Piano per la gestione e la notifica degli incidenti informatici al CSIRT;

f) l'avvio del processo di gestione del ciclo di vita degli asset ICT, finalizzato a garantire una più efficace classificazione, tracciabilità e prioritizzazione delle risorse *hardware* e *software* dell'Autorità. In tale ambito, è stata condotta una ricognizione dei sistemi e dei processi

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

esistenti, propedeutica alla definizione di un modello di *asset management* allineato alle misure ACN e alle *best practice* di settore.

Le attività svolte hanno consentito di impostare criteri omogenei di censimento e qualificazione degli *asset*, nonché di porre le basi per una gestione più consapevole del rischio associato alle risorse ICT, attraverso la realizzazione della prima release del Registro ITAM, quale strumento centrale per il governo e il monitoraggio del patrimonio informatico dell'Autorità.

Tali attività sono state avviate progressivamente a partire dal quarto trimestre del 2025, a seguito della definizione del quadro normativo e finanziario attuativo mediante DPCM 4 luglio 2025. Al riguardo, su indicazione dell'ACN, **il Governo ha destinato all'AGCOM un finanziamento vincolato a valere sul Fondo per l'attuazione della Strategia nazionale di cybersicurezza** di cui alla legge n. 197/2022.

Nel complesso, gli interventi realizzati hanno permesso di avviare un percorso strutturato volto al rafforzamento della *governance* in materia di cybersicurezza dell'Autorità. Queste azioni hanno favorito un aumento della consapevolezza organizzativa, una maggiore capacità di gestione del rischio e una migliore reattività agli incidenti, in conformità con gli indirizzi strategici definiti dall'ACN e nel rispetto del quadro normativo nazionale ed europeo.

Nel corso del 2025, in linea con la **"Strategia Cloud Italia"** e con quanto previsto dal "Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026", l'Autorità ha proseguito il percorso di consolidamento e ottimizzazione dei sistemi e delle applicazioni ospitati nell'infrastruttura *cloud* del Polo Strategico Nazionale (PSN). In tale ambito è stata promossa la progressiva adozione di soluzioni *cloud native*, al fine di valorizzare le caratteristiche di affidabilità e resilienza del PSN, nonché le potenzialità offerte in termini di sicurezza, scalabilità ed efficienza. A tal proposito, nel corso del 2026 l'Autorità completerà il processo di migrazione dei propri dati e applicativi digitali verso il PSN.

Anche nel 2025, la piattaforma ***Piracy Shield*** ha costituito un essenziale strumento per il contrasto alla pirateria digitale e–per la tutela dei contenuti audiovisivi *online* (v. cap. 3).

L'efficacia della piattaforma è stata positivamente valutata anche a livello europeo. In occasione del *workshop* tecnico EUIPO sulle ingiunzioni dinamiche è stata, ad esempio, presentata come *best practice* internazionale, a conferma della sua efficacia e innovatività nel panorama delle soluzioni applicative antipirateria.

Le funzionalità della piattaforma sono state ulteriormente ampliate attraverso l'integrazione automatizzata con i servizi di Google per la deindicizzazione dei contenuti illeciti, l'implementazione di strumenti avanzati per il monitoraggio e la gestione delle segnalazioni e l'ottimizzazione dei profili di accesso per gli utenti accreditati. Parallelamente è stato avviato il percorso di migrazione della piattaforma *Piracy Shield* verso l'infrastruttura *cloud* del Polo Strategico Nazionale, al fine di rafforzarne ulteriormente la resilienza e la sicurezza.

Nel 2025, sono stati implementati importanti aggiornamenti anche al **Portale delle segnalazioni**, la piattaforma *web* dedicata alla raccolta e gestione delle segnalazioni presentate da cittadini, imprese e associazioni dei consumatori nei settori di competenza dell'Autorità, in conformità al regolamento di procedura relativo alle sanzioni amministrative e agli impegni, come previsto dall'allegato A alla delibera n. 410/14/CONS e successive modifiche.

Nello specifico, **sono state introdotte nuove funzionalità per la gestione delle segnalazioni su "*age-verification*", "piattaforme e motori di ricerca *online*" e "*secondary ticketing*"**. Inoltre, è stata prevista una nuova funzione che consente il trasferimento delle segnalazioni tra le strutture dell'Autorità. È stato infine sviluppato e testato un nuovo modulo per l'invio delle segnalazioni, ai sensi dell'articolo 53 del Regolamento sui servizi digitali (*Digital Service Act*), che garantirà la completa digitalizzazione del processo di gestione delle medesime, sostituendo il precedente metodo basato su PDF dinamico pubblicato sul sito istituzionale.

5.1.4 Il sistema di finanziamento dell'Autorità e il bilancio

Le risorse economiche impiegate dall'Autorità per il proprio funzionamento sono interamente assicurate dai contributi dei soggetti sottoposti al controllo e alla vigilanza di AGCOM. L'Autorità, infatti, ormai da

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

oltre dieci anni non percepisce alcun finanziamento dallo Stato, nonostante la legge del 2005 prevedesse che i contributi degli operatori si dovessero aggiungere a quelli statali[1]. Il sistema è frutto della sedimentazione di norme diverse. Ciò ha determinato, nel corso degli anni, difficoltà nell'applicazione e nella corretta interpretazione.

Al fine di razionalizzare il finanziamento, rendendolo più chiaro e garantendone la costante applicazione, **il legislatore**, nella legge di bilancio 2026 (articolo 1, comma 273, della legge n. 199/2025), **ha introdotto un nuovo regime sempre a carico del mercato**.

Il nuovo sistema[2] sostituisce interamente quello esistente e **sancisce la natura tributaria del contributo (sulla scia del consolidato orientamento giurisprudenziale formatosi in seno alla Corte di Cassazione e più di recente al Consiglio di Stato)**[3] e il definitivo superamento del sistema di finanziamento misto. Inoltre, la legge ha determinato la **misura e** la **modalità della contribuzione**, i**n maniera uniforme per tutti i settori di competenza** (media, piattaforme, comunicazioni elettroniche, servizi postali).

In dettaglio, è previsto che, a decorrere dal 1° gennaio 2026, alle spese derivanti dal funzionamento dell'Autorità si provveda mediante un contributo annuale avente natura tributaria, da corrispondere entro il 31 marzo di ciascun anno, nella misura del 2 per mille dei ricavi derivanti dalle seguenti attività:

a) fornitura, gestione e messa a disposizione di reti di comunicazioni elettroniche e infrastrutture digitali, nonché dall'attività di operatore di rete anche televisivo e dalla prestazione di servizi di comunicazioni elettroniche, inclusi i servizi interattivi associati o di accesso condizionato e l'utilizzo anche indiretto di risorse di numerazione, ai sensi del d.lgs. n. 259/2003;

b) prestazione dei servizi postali oggetto di licenza individuale e autorizzazione generale, ivi inclusi i servizi di corriere espresso e i servizi di consegna pacchi, ai sensi del d.lgs. n. 261/1999;

c) fornitura di servizi media audiovisivi e radiofonici, di radiodiffusione sonora, nonché di servizi di piattaforme di condivisione video e di contenuti, di creazione, produzione o organizzazione di contenuti sulle piattaforme per la condivisione di video, di produzione o distribuzione di programmi audiovisivi e radiofonici, compresi i format, nonché di opere cinematografiche e musicali, di attività pubblicitaria e di sponsorizzazione realizzata, anche *online*, direttamente o mediante concessionarie di pubblicità, ai sensi del d.lgs. n. 208/2021 e del d.lgs. n. 177/2021;

d) editoria, anche elettronica, dalla prestazione di servizi della società della informazione che consentono l'utilizzo *online* delle pubblicazioni di carattere giornalistico, nonché di agenzia di stampa, di *media monitoring* e di rassegna stampa di cui al d.lgs. n. 177/2021;

e) prestazione di servizi digitali, inclusi quelli di *e-commerce*, di prestazione di servizi intermediari di cui all'articolo 3, lettere g), i) e j) del Regolamento (UE) 2022/2065 non ricompresi nelle precedenti lettere da *a*) a *d*).

Per gli ambiti di cui alle lettere *a*) e *b*), in cui l'aliquota per l'anno 2025 è sotto tale soglia, la legge ha previsto un aumento annuo dello 0,1 per mille a partire dall'annualità 2026 sino al raggiungimento del suddetto limite del 2 per mille.

È inoltre stabilito, in analogia con il sistema attuale, un contributo con aliquota dello 0,5 per mille sui ricavi per la commercializzazione dei diritti sportivi, quale finanziamento per l'esercizio delle competenze attribuite dal d.lgs. n. 9/2008 e un contributo aggiuntivo per l'esercizio delle competenze attribuite all'Autorità dalla legge n. 93/2023, anch'esso nella misura dello 0,5 per mille (c.d. *Piracy Shield*).

Il nuovo modello impositivo declinato dal legislatore, dunque, risulta aver recepito e cristallizzato, sul piano normativo, quanto affermato

1 L'articolo 1, comma 66, della legge n. 266/2005, prevedeva, infatti, che la copertura degli oneri di funzionamento dell'Autorità fosse assicurata dai contributi degli operatori "*per la parte non coperta dal finanziamento dello Stato*".

2 Art 1, commi 66, 66-*bis*, 66-ter, 66-*quater* e 66-*quinquies*, della legge n. 266/2005, come riformulati.

3 Sulla natura tributaria del finanziamento dell'Autorità cfr. Corte di Cassazione, Sezioni Unite, ordinanza del 30 luglio 2021, n. 2196, natura confermata dal giudice amministrativo di secondo grado, con sentenze nn. 5966/2024, 6073/2024, 6075/2024, 6248/2024, 6358/2024, 6355/2024, 6701/2024, nonché più di recente da TAR del Lazio, nn. 15298/25 e 15618/25.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

dalla più recente giurisprudenza in ordine alla natura tributaria del contributo, anche nel tentativo di **superare le criticità**, registrate in sede contenziosa, **sulla questione concernente la debenza del finanziamento da parte degli operatori non stabiliti in Italia** (come si illustrerà più approfonditamente *infra* nel par. 5.5).

Sotto altro profilo, il nuovo sistema, per quanto concerne il settore delle TLC, proprio in forza della sancita natura tributaria (che non richiede la configurazione di un rapporto di sinallagmaticità tra contributi riscossi e costi sostenuti), si pone come nuovo paradigma contributivo, in quanto la relativa disciplina risponde a quella prevista per gli altri settori oggetto di finanziamento (ossia a quella dei tributi in senso stretto) e non più a quella dei diritti amministrativi.

Il nuovo impianto legislativo definisce, infatti, un paradigma c.d. "unitario" e "uniforme", la cui prestazione impositiva, per tutti i settori di riferimento, è svincolata dalla sussistenza di un rapporto sinallagmatico; ciò, anche, in ragione del riconoscimento da parte del legislatore del necessario superamento della precedente impostazione "settoriale", alla luce della continua e dinamica "convergenza" delle nuove forme di comunicazione, laddove i confini tra i diversi settori del mercato delle comunicazioni (in particolare tra quello dei servizi digitali e quello delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media) non sono più chiaramente delineabili e demarcabili.

Le entrate e le uscite dell'Autorità sono rendicontate in dettaglio negli atti di bilancio pubblicati nella sezione Amministrazione trasparente del sito *web*.

Nel corso degli ultimi dodici mesi l'Autorità ha **approvato il conto consuntivo dell'esercizio finanziario 2024** (delibera n. 202/25/CONS)[4] **e adottato il bilancio di previsione 2026** (delibera n. 65/26/CONS)[5], ponendo fine alla gestione provvisoria del bilancio (delibera n. 336/25/CONS)[6], deliberata a seguito dell'approvazione della citata legge n. 199/2025 di modifica del sistema delle entrate dell'Autorità. È in corso di approvazione il Conto consuntivo per l'esercizio 2025.

Di seguito **le principali evidenze dei risultati di bilancio**.

L'esercizio finanziario 2024 ha registrato un risultato della gestione di competenza pari a 4.640.801,72 euro con entrate accertate, al netto delle partite di giro, pari a 91.541.175,19 euro, mentre le somme complessivamente impegnate, in conto corrente e in conto capitale, sempre al netto delle partite di giro, si sono attestate a 86.900.373,47 euro. Quanto ai risultati per l'anno 2025, sulla base dei dati di consuntivo, le entrate accertate risultano pari a 108.450.546,83 euro mentre le uscite registrate risultano pari a circa 104.157.203,76 euro con una stima di risultato della gestione di competenza pari a circa 4,293 milioni di euro.

Il bilancio di previsione 2026 evidenzia, al netto delle partite di giro, uscite totali per 102.815.520 euro, di cui 101.752.110,00 euro in conto corrente e 1.063.410,00 euro in conto capitale, mentre, sul versante delle entrate, la relativa copertura finanziaria è assicurata da contributi al funzionamento dell'Autorità dovuti dai soggetti operanti negli ambiti di attività disciplinati dal nuovo sistema contributivo introdotto dalla legge n. 199/2025, pari a 89.236.000 e da altre entrate per complessivi 13.579.520 euro.

Nello specifico, tra le altre entrate nel 2026 è stata prevista la restituzione, da parte dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali, ai fini di perequazione ai sensi dell'articolo 2, comma 241 della legge n. 191/2009, delle somme in precedenza versate da questa Autorità, pari a 10.800.000,00 euro[7], nonché le entrate relative al finanziamento vincolato afferente al Fondo per l'attuazione della Strategia nazionale di cybersicurezza e al Fondo per la gestione della cybersicurezza, come previsto dal DPCM 4 luglio 2025, pari a 1.900.000,00 euro[8] e destinate specificata-

4 Delibera n. 202/25/CONS, del 23 luglio 2025, recante "Conto consuntivo dell'esercizio finanziario 2024 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", pubblicata nella G.U. della Repubblica italiana Serie Generale n. 184 del 9 agosto 2025.

5 Delibera n. 65/26/CONS dell'11 marzo 2026, recante "Bilancio di previsione per l'esercizio 2026 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni".

6 Delibera n. 336/25/CONS del 29 dicembre 2025, recante "Approvazione dell'esercizio provvisorio del bilancio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2026".

7 Al riguardo, si rappresenta che l'importo di 10,8 milioni di euro è relativo alla somma complessivamente trasferita dalla nostra Autorità nel triennio 2010, 2011 e 2012 al Garante per la protezione dei dati personali, in base all'articolo 2, comma 241 della legge n. 191/2009, successivamente prorogato ai sensi dell'art. 1, comma 523, legge n. 228/2012 modificato dall'art. 1, comma 416, della legge n. 147/2013.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

mente a progetti in tale ambito. Infine, le restanti entrate previste nel 2026, pari a 879.520 euro, sono relative al rilascio delle autorizzazioni ai servizi satellitari e media a richiesta e ai rimborsi provenienti dall'Unione europea e da altre amministrazioni, i trasferimenti dall'INPS e gli altri proventi (interessi attivi).

In questo contesto, caratterizzato, come detto, dal completo finanziamento da parte del mercato, la funzione di vigilanza sul rispetto degli obblighi contributivi riveste un ruolo imprescindibile per garantire l'equilibrio economico dell'Autorità e assicurare la parità di trattamento da parte dei soggetti sottoposti al suddetto onere. A tal riguardo l'Autorità, nel periodo di riferimento della presente Relazione, ha vigilato sull'adempimento degli obblighi contributivi da parte dei soggetti tenuti al versamento ai sensi della legge n. 266/2005. Nello svolgimento di tale attività l'Autorità si è avvalsa, laddove necessario, della collaborazione del Nucleo speciale della Guardia di Finanza presso l'Autorità, ai sensi dell'attuale Protocollo d'intesa.

Inoltre, l'Autorità ha proseguito nell'attività di mappatura della platea dei contribuenti, in particolar modo per i contributi di nuova istituzione, ricorrendo a molteplici fonti di indagine. In particolare, è stata effettuata un'attività di analisi e *scouting* per l'identificazione dei fornitori dei servizi intermediari, di cui all'art. 3 del Regolamento (UE) 2022/2065 (DSA), che ha comportato la consultazione di banche dati e l'effettuazione di richieste mirate a specifici enti e istituzioni volte all'acquisizione degli elenchi dei soggetti tenuti al versamento del contributo all'Autorità.

A seguito dell'entrata in vigore della nuova norma, inoltre, l'Autorità ha svolto tutte le attività preordinate alla predisposizione e messa a punto del **nuovo modello dichiarativo telematico**, quale strumento di calcolo per la determinazione del contributo dovuto dagli operatori e funzionale all'attività di vigilanza. Il modello, accessibile tramite il portale *impresainungiorno.gov.it*, è stato reso disponibile per consentire l'assolvimento degli obblighi contributivi nei termini previsti dalla legge (il 31 marzo di ogni anno). L'Autorità, inoltre, ha pubblicato sul proprio sito *web* apposito materiale informativo ("Guida al versamento del contributo per l'anno 2026") e di approfondimento (FAQ) e ha svolto un'attività di assistenza anche telefonica ai soggetti tenuti al versamento. Tale attività ha consentito di fornire un supporto fattivo ed efficace, in considerazione della novità legislativa che ha, da un lato, introdotto alcune modifiche nell'ambito di applicazione del contributo e, dall'altro lato, ampliato la platea dei contribuenti, agevolando l'adempimento dell'obbligo contributivo.

5.1.5 La gestione dei servizi strumentali dell'Autorità

Nell'ambito della convenzione del 17 dicembre 2014 per la gestione congiunta di servizi strumentali (ai sensi dell'art. 22 del decreto-legge n. 90/2014), sono proseguite le interlocuzioni con le altre Autorità indipendenti, in particolare con l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente, l'Autorità di regolazione dei trasporti e il Garante per la protezione dei dati personali, per l'acquisizione di beni e servizi. L'Autorità ha condotto le attività contrattuali in conformità alla normativa vigente, utilizzando gli strumenti Consip disponibili per ottimizzare la spesa.

Nel corso del 2025, sono stati espletati circa **182 affidamenti**, per un importo complessivo pari a euro 7.375.437,33[9]. Tra le principali procedure avviate si segnala l'affidamento del monitoraggio di alcuni servizi di media audiovisivi e radiofonici, dell'importo complessivo triennale a base di gara di euro 2.890.350,00, IVA esclusa.

Per la sede di Napoli nel 2025 è proseguito l'*iter* per il trasferimento degli Uffici presso l'immobile demaniale di Palazzo Fondi.

Nell'ambito di una politica di riduzione dei costi dei consumi energetici, l'Autorità per entrambe le sedi sta attuando un percorso virtuoso di contenimento con l'obiettivo di ridurre di almeno il 20% le spese complessive.

8 Il Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 luglio 2025, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Repubblica italiana n. 227 del 30 settembre 2025, recante "Ripartizione del Fondo per l'attuazione della Strategia nazionale di cybersicurezza e del fondo per la gestione della cybersicurezza, su proposta dell'Agenzia per la cybersicurezza nazionale" ha disposto che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni riceva un finanziamento vincolato MIMIT/MEF afferente al Fondo per l'attuazione della Strategia nazionale di cybersicurezza e al Fondo per la gestione della cybersicurezza di cui alla legge n. 197/2022 (legge di bilancio 2023).

9 Sono escluse dal computo le procedure di gara aggiudicate e con effetti economici dal 2026. Tra queste, si segnala la procedura aperta sopra soglia comunitaria, riguardante l'affidamento dei servizi assicurativi da gestire tramite casse di assistenza, fondi sanitari o RTI a copertura delle spese sanitarie, nonché infortuni professionali ed extra professionali del personale dell'Autorità, dell'importo complessivo biennale presunto di euro 4.427.053,52 IVA esente.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

5.1.6 Il sistema dei controlli interni e gli organismi indipendenti

Il sistema dei controlli interni dell'Autorità assolve le proprie funzioni sia attraverso l'azione degli Uffici dell'Autorità dedicati allo scopo sia attraverso l'apporto di due organismi indipendenti: la Commissione di garanzia e controllo e il Comitato etico.

L'attività dei controlli interni, a seguito dell'adozione del nuovo modello organizzativo, **è svolta dall'Ufficio di segreteria, coordinamento e controlli interni operante all'interno del Segretariato generale**.

Si ricorda che con la delibera n. 332/24/CONS, di modifica del ROF, è stato delineato un nuovo modello di pianificazione e controllo che, sempre nel rispetto dei princìpi generali del c.d. "*ciclo della performance*" (decreto lgs. n. 150/2009), tiene conto delle peculiarità di AGCOM quale Autorità amministrativa indipendente. Tale modello prevede che il Consiglio, su proposta del Presidente, definisca gli indirizzi per la programmazione strategica e operativa dell'Autorità e che il Segretario generale stabilisca, sulla base dei citati indirizzi, gli obiettivi della programmazione strategica e operativa. Al Segretario generale è attribuito anche il compito di svolgere "*le verifiche di natura economico gestionale sulle attività svolte dalle strutture organizzative, ivi comprese quelle relative all'efficacia, all'efficienza e all'economicità dell'azione amministrativa anche sulla base del rapporto tra costi sostenuti e risultati raggiunti*".

Il nuovo modello mira ad assicurare un **controllo sistematico dell'azione amministrativa dell'Autorità basato sull'applicazione dei principi di efficienza, efficacia ed economicità**, attraverso l'impiego di indicatori chiari e misurabili in grado di riflettere anche il rapporto tra costi sostenuti e risultati raggiunti.

Per garantire l'operatività del nuovo sistema dei controlli, il Segretariato ha svolto le attività preliminari alla definizione, da parte del Consiglio, degli indirizzi della programmazione strategica e operativa. **Il Consiglio, nella seduta del 25 giugno 2025, ha definito gli indirizzi per il triennio 2026-2028** (cfr. Le linee strategiche e i programmi di lavoro).

A seguito della definizione degli indirizzi strategici da parte del Consiglio, il Segretariato generale, in sinergia con le unità organizzative di primo livello, ha individuato gli obiettivi strategici e operativi da realizzare nel triennio 2026-2028 (determina n. 6/26/SG). Ogni indirizzo è stato declinato in uno o più obiettivi strategici, a loro volta tradotti in obiettivi operativi affidati alle unità competenti, secondo il ROF. Inoltre, è stata definita la programmazione delle attività di ordinaria amministrazione che, pur non essendo strategiche, devono comunque garantire efficacia, efficienza ed economicità nella gestione amministrativa.

A valle della fase di programmazione, l'Ufficio competente del Segretariato generale avvierà le procedure per il monitoraggio e la valutazione del livello di realizzazione degli obiettivi strategici e operativi; nel contesto del controllo di gestione, il monitoraggio riguarderà anche le attività ordinarie e, dunque, l'intero complesso delle attività svolte dall'Autorità e si avvarrà di uno specifico sistema informativo.

Sempre in tema di controlli interni, i due organismi indipendenti di cui si avvale l'Autorità – il **Comitato etico** e la **Commissione di garanzia e controllo** – hanno continuato a fornire il proprio apporto nei rispettivi ambiti di competenza.

In particolare, il primo ha contribuito a garantire l'applicazione delle norme del Codice etico e di comportamento dei dipendenti dell'Autorità, mentre il secondo ha proseguito le attività per assicurare la correttezza della gestione amministrativa e contabile dell'azione amministrativa degli Uffici nonché l'efficace funzionamento dei controlli interni. Al riguardo si segnala che, il 16 dicembre 2025, è cessata dalla carica la Commissione di garanzia e controllo nominata con la delibera n. 375/21/CONS e, successivamente, con la delibera n. 12/26/CONS dello scorso 15 gennaio l'Autorità ha proceduto a rinnovarne i componenti.

La verifica dello stato di attuazione dei regolamenti interni, svolta attraverso la revisione e l'aggiornamento dei singoli regolamenti, dei processi di lavoro e delle *performance* organizzative, rappresenta un altro tassello fondamentale del sistema dei controlli interni dell'Autorità. In questo ambito, il Segretariato generale esercita una funzione di supervisione e coordinamento, garantendo l'aggiornamento dei regolamenti interni secondo quanto previsto dall'art. 9, comma

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

2, lett. c) del ROF, mentre il Servizio giuridico si occupa della predisposizione degli schemi dei regolamenti, in materia di organizzazione, funzionamento, contabilità e personale, in collaborazione con i servizi competenti e delle attività di coordinamento normativo (art. 19, comma 1, lett. k) e l) del ROF).

In particolare, il Segretariato ha coordinato la complessa attività istruttoria necessaria per la stesura di un testo aggiornato del Regolamento di Contabilità dell'Autorità (delibera n. 166/26/CONS), tenendo conto dei numerosi aggiornamenti normativi e della necessità di adeguare il nuovo assetto organizzativo e contabile dell'Autorità alla disciplina vigente.

Ulteriori attività hanno riguardato gli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, nonché di prevenzione della corruzione, attraverso il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT).

L'Autorità si avvale di tale figura per garantire il rispetto della normativa, in conformità con la legge n. 190/2012 e il decreto legislativo n. 33/2013.

Tra le principali funzioni affidate al RPCT vi è, innanzitutto, la predisposizione annuale del **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) 2026-2028**, sottoposto a consultazione pubblica. Il piano individua i settori di attività a maggior rischio corruttivo e definisce le relative misure di prevenzione, in coerenza con le indicazioni contenute nel Piano Nazionale Anticorruzione predisposto dall'Autorità Nazionale di settore (ANAC).

Il RPCT è inoltre responsabile del monitoraggio dell'applicazione delle misure di prevenzione, che avviene attraverso la mappatura dei processi e l'individuazione di strategie di mitigazione dei rischi.

Ulteriore attenzione è posta sul rafforzamento della trasparenza nell'azione amministrativa.

In questo contesto, il Piano recepisce le linee strategiche individuate dall'ANAC in termini di rafforzamento della trasparenza, attraverso il miglioramento della qualità; valorizzazione dell'integrità dei procedimenti, con particolare attenzione ai presìdi che regolano i processi decisionali, i flussi informativi e i rapporti con gli *stakeholder*; semplificazione e ottimizzazione dei processi; gestione del rischio nei contratti pubblici; presidio delle inconferibilità e incompatibilità; tutela dei segnalanti (*whistleblower*), assicurando la piena applicazione delle garanzie previste dal quadro normativo nazionale ed europeo e dell'aggiornamento e dell'accessibilità dei dati pubblicati, che costituiscono l'architettura di riferimento per l'impostazione delle misure di prevenzione e per la programmazione del triennio 2026-2028.

Il RPCT cura, inoltre, la gestione delle segnalazioni di illeciti (*whistleblowing*).

A supporto della funzione di controllo è costantemente implementato il Portale Autorità Trasparente (PAT), che consente una gestione efficiente dei flussi informativi finalizzati al rispetto dei previsti obblighi di pubblicazione.

Il **Responsabile della Protezione dei Dati (RPD)** ha operato in continuità con l'attività svolta nell'anno precedente.

È stato avviato l'aggiornamento della sezione "*Privacy Policy*" del sito istituzionale, con l'obiettivo di rendere maggiormente fruibile la consultazione delle informative attualmente distribuite nelle diverse pagine.

La funzione di sorveglianza si realizza attraverso il monitoraggio del Registro dei trattamenti, la verifica della coerenza delle misure tecniche e organizzative adottate, il raccordo con i designati e i referenti *privacy* e il presidio delle procedure relative alla gestione delle richieste degli interessati e delle eventuali violazioni dei dati personali.

Le attività di gestione e aggiornamento del Registro dei trattamenti e delle valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA) sono state svolte attraverso una piattaforma dedicata quale strumento di supporto alla *compliance* in materia di protezione dei dati personali.

Infine, il RPD ha assiduamente partecipato alle attività del *network* dei responsabili della protezione dei dati delle Autorità amministrative indipendenti.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

5.2

Gli organismi strumentali e ausiliari

5.2.1 I Co.re.com.

Come è noto, importanti funzioni di garanzia e di tutela dell'utenza nel settore delle comunicazioni e dei servizi media audiovisivi sono delegate, a livello territoriale, ai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com.), strutturalmente incardinati presso le Regioni e operanti come organi funzionali dell'Autorità, ai sensi dell'art. 1, comma 13, della legge n. 249/1997.

I rapporti tra l'Autorità e i Co.re.com. sono regolati dall'**Accordo Quadro sottoscritto con la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative** (approvato con delibera n. 427/22/CONS), che definisce la cornice giuridica delle funzioni delegate a livello locale, anche in considerazione delle recenti modifiche normative.

In particolare, ai Comitati regionali - per gli ambiti territoriali di rispettiva competenza - è delegata la vigilanza in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione e postali, la gestione delle controversie tra operatori ed utenti, nonché le iniziative educative relative all'utilizzo dei media, nell'ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall'Autorità.

L'Accordo Quadro prevede, per le deleghe svolte dai Co.re.com. nell'anno 2025, la corresponsione di un contributo economico basato su un principio di premialità secondo predefiniti *standard* di efficienza.

Nell'ambito delle funzioni delegate in materia di tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riguardo ai minori, l'Autorità ed i Co.re.com., nel periodo di riferimento, in linea con quanto previsto nelle linee guida di cui alla delibera n. 182/23/CONS nonché nell'Atto di indirizzo approvato con la delibera n. 177/24/CONS, hanno intensificato la programmazione di azioni educative finalizzate a contrastare fenomeni di disinformazione e di incitamento all'odio diffusi attraverso il *web* nonché a rendere i minori sempre più consapevoli degli attuali rischi cui sono esposti nell'ecosistema digitale.

Nello specifico **alcuni Comitati regionali**, secondo quanto previsto dalla delibera n. 177/24/CONS, **hanno promosso percorsi di cittadinanza digitale (c.d. Patentino Digitale)** da svolgere negli istituti scolastici dei territori di competenza. Tali percorsi, a seguito della sottoscrizione del Protocollo d'intesa tra il ministero dell'Istruzione e del merito e l'Autorità, contribuiscono ad integrare, per le scuole aderenti, il monte orario annuale di educazione civica, previsto dalla legge n. 92/2019, per la parte specificamente dedicata all'educazione civica digitale (cfr. par. 2.4.5).

Nel periodo di riferimento, la **Commissione paritetica nazionale** di cui all'art. 5 del citato Accordo Quadro ha continuato ad approfondire e proporre soluzioni a eventuali problemi di coordinamento amministrativo e gestione delle funzioni delegate. Tale organismo, anche nel 2025, ha attuato un costante monitoraggio sull'andamento di tali funzioni, secondo quanto previsto dalla delibera n. 332/23/CONS, appurando il raggiungimento degli obiettivi di efficienza, introdotti dall'Accordo Quadro, da parte della quasi totalità dei Co.re.com. Tale dato testimonia la sempre più efficace gestione dei procedimenti e il ruolo di garanzia e tutela che i Comitati continuano ad esercitare a livello locale.

Nell'ambito delle attività delegate riguardanti il **settore radiotelevisivo locale**, nel corso del 2025 il monitoraggio da parte dei Co.re.com. ha interessato 181 servizi di media audiovisivi, inclusa la concessionaria del servizio pubblico per l'ambito di diffusione regionale, e ha portato all'avvio di 47 procedimenti sanzionatori riguardanti presunte violazioni di norme in materia di garanzie degli utenti (inclusa la tutela dei minori), pubblicità, obblighi di programmazione e pluralismo.

Nel settore delle comunicazioni elettroniche, i Co.re.com. gestiscono le controversie tra operatori e utenti. Lo svolgimento di tale attività, in forma decentrata e gratuita, ha assicurato rimborsi economici ai consumatori che hanno subito disservizi e ha contribuito a una maggiore autodisciplina da parte degli operatori stessi.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Per quanto riguarda la **distribuzione delle controversie sul territorio nazionale**, il primato, anche quest'anno, va alla Campania per numero di istanze di conciliazione ricevute, pari a 6.500 (circa il 13% del totale), un valore comunque in calo rispetto alle 7.427 del 2024. La Lombardia, con circa 5.600 istanze (12% del totale) registra una flessione di circa il 15% rispetto al 2024. Anche il Lazio, con 5.800 istanze (12% del totale), presenta un calo rispetto all'anno precedente.

In tale ambito, va sottolineato che lo strumento della conciliazione semplificata ha continuato a rivelarsi efficace per dirimere le controversie, attraverso uno scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il conciliatore.

Di contro, nel 2025, si registra un lieve aumento del numero di istanze di **definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche**, che possono aver luogo qualora l'accordo conciliativo non sia stato raggiunto o sia stato solo parziale: i Co.re.com. hanno gestito, infatti, circa 5.400 istanze a fronte delle 4.800 del 2024, di cui 830 presentate al Co.re.com. Lazio, 700 al Co.re.com. Toscana e 470 al Co.re.com. Campania.

Il valore totale degli indennizzi riconosciuti agli utenti è stato pari a circa 4 milioni 850 mila euro, di cui circa 3 milioni 300 mila euro in sede conciliativa.

Nel periodo di riferimento, i Co.re.com. hanno emesso complessivamente 6.870 provvedimenti temporanei finalizzati a garantire la continuità nella fruizione del servizio. Tali provvedimenti possono essere richiesti dall'utente insieme alla proposizione dell'istanza di conciliazione, nel corso della relativa procedura oppure nell'ambito dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia. Per maggiori informazioni sui singoli Comitati regionali e provinciali per le comunicazioni e sulle attività svolte si rimanda alla consultazione dei relativi siti istituzionali (Tabella 5.2.1).

Tabella 5.2.1 - I Co.re.com.: leggi istitutive e siti istituzionali

Co.re.com.	Legge istitutiva	Sito istituzionale
Abruzzo	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45	www.corecomabruzzo.it
Basilicata	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	https://www.regione.basilicata.it/il-corecom-basilicata
Bolzano – Provincia autonoma	Legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6	http://www.kommunikationsbeirat-bz.org/ http://www.comprovcomunicazioni-bz.org/it/default.asp
Calabria	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2	http://corecom.consrc.it/hp2/default.asp
Campania	Legge regionale 1° luglio 2002, n. 9	https://www.cr.campania.it/corecom/index.php/it/
Emilia-Romagna	Legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1	www.assemblea.emr.it/corecom
Friuli Venezia Giulia	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 11	www.corecomfvg.it
Lazio	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19	https://corecom.regione.lazio.it/
Liguria	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5	https://www.corecom.regione.liguria.it/
Lombardia	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20	www.corecomlombardia.it
Marche	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8	www.corecom.marche.it
Molise	Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18	www.corecommolise.it
Piemonte	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1	https://www.cr.piemonte.it/cms/corecom/home
Puglia	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3	http://corecom.consiglio.puglia.it/
Sardegna	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11	https://corecom.consregsardegna.it/
Sicilia	Legge regionale 26 marzo 2002, n. 2	https://www.corecomsicilia.it/
Toscana	Legge regionale 25 giugno 2002, n. 22	https://www.corecom.toscana.it/
Trento – Provincia autonoma	Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19	https://corecom.consiglio.provincia.tn.it/p/il-corecom-provincia-autonoma-di-trento
Umbria	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3	www.corecom.umbria.it
Valle d'Aosta	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26	https://www.corecomvda.it/home
Veneto	Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18	http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

5.2.2 Il Consiglio nazionale degli utenti

Il Consiglio Nazionale degli Utenti (CNU), organo collegiale istituito presso l'Autorità ai sensi della legge n. 249/1997, svolge funzioni di tutela dei diritti e delle legittime esigenze dei cittadini, quali utenti attivi e consapevoli del sistema delle comunicazioni.

Nel 2025 il CNU ha consolidato il proprio ruolo istituzionale attraverso attività consultive e propositive, operando in costante raccordo con l'Autorità e con gli altri soggetti istituzionali, definendo e trasmettendo pareri e proposte su materie di competenza.

L'attività del CNU ha riguardato, in particolare, lo sviluppo di linee guida in materia di *parental control* e sistemi di *age verification*, la regolamentazione degli *influencer*, l'attuazione delle misure previste dal c.d. decreto Caivano, nonché la promozione dell'alfabetizzazione digitale e mediatica, anche mediante la partecipazione al Tavolo di coordinamento istituito dall'Autorità e il contributo alla Relazione di monitoraggio nazionale.

Ulteriori ambiti di intervento hanno riguardato la digitalizzazione della pubblica amministrazione, la comunicazione istituzionale audiovisiva, la tutela dei consumatori, nonché le tematiche connesse allo sviluppo dell'intelligenza artificiale e ai profili di etica digitale.

Il CNU ha partecipato a organismi e attività istituzionali, tra cui l'Unità di Monitoraggio degli impegni con gli operatori telefonici, il tavolo tecnico per la prevenzione e il contrasto del bullismo e del cyberbullismo e la Consulta degli esperti per l'alfabetizzazione mediatica e digitale. Ha inoltre contribuito alle consultazioni pubbliche relative alle linee guida AGID sull'*Accessibility Act*, anche tramite il Gruppo Disabilità.

Particolare rilievo ha assunto l'impegno nella tutela dei soggetti vulnerabili - minori, donne, anziani e persone con disabilità - con iniziative di prevenzione e contrasto dei rischi digitali. In tale ambito si collocano la collaborazione con la Polizia Postale, le attività svolte in occasione del *Safer Internet Day 2026*, le iniziative di contrasto alla violenza di genere *online* e il contributo ai lavori della Commissione parlamentare di inchiesta sul femminicidio.

È stato rafforzato il dialogo con il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), anche nell'ambito della Sessione Programmatica CNCU-Regioni, con riferimento ai temi dell'intelligenza artificiale. È inoltre proseguita l'attività in ambito internazionale, mediante il confronto con gli omologhi organismi europei, in particolare in materia di accesso dei minori ai *social network* e di regolamentazione dei *baby influencer*.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

5.3
Le relazioni istituzionali

5.3.1 L'Autorità nel contesto nazionale, europeo e internazionale

L'Autorità, nell'ultimo anno, **ha rafforzato la propria posizione nel sistema istituzionale nazionale, consolidando i rapporti con Parlamento, Governo, altre Autorità indipendenti, magistratura ordinaria e amministrativa e forze di polizia**.

In particolare, ha risposto agli inviti delle Commissioni parlamentari assicurando la partecipazione del Presidente alle audizioni, al fine di aggiornare i membri del Parlamento sulle attività di regolamentazione e vigilanza nel settore delle comunicazioni.

L'Autorità, in uno spirito di leale collaborazione istituzionale, ha fornito ai ministeri richiedenti i contributi tecnici necessari per rispondere a interrogazioni e interpellanze parlamentari. I temi trattati sono stati soprattutto: la violenza di genere *online*, la vigilanza sui contenuti *online*; la trasparenza delle condizioni economiche e tecniche delle offerte di servizi telefonici, la connettività e i servizi postali.

Riguardo al **coordinamento legislativo per l'attuazione del diritto europeo**, l'Autorità ha collaborato nelle diverse sedi istituzionali, elaborando analisi tecniche e fornendo contributi specifici, in sinergia con il ministero delle Imprese e del made in Italy e con la Presidenza del Consiglio, in particolare, il Dipartimento per la trasformazione digitale, il Dipartimento per gli Affari europei e il Dipartimento per l'Informazione e l'editoria. I filoni di attività più rilevanti hanno riguardato:

a) l'attuazione del Regolamento europeo sulla libertà dei media (Regolamento UE 2024/1083), entrato in vigore l'8 agosto 2025;

b) l'attuazione del Regolamento sulla trasparenza e il *targeting* della pubblicità politica (Regolamento UE 2024/900), entrato in vigore il 10 ottobre 2025;

c) l'elaborazione di primi *input* alla Commissione europea in relazione alla revisione della Direttiva SMAV;

d) le prime analisi tecniche con organizzazione di quesiti e proposte sulla proposta di *Digital Networks Act*;

e) la partecipazione al tavolo tecnico interistituzionale presso il ministero della Giustizia per la trasposizione della direttiva UE 2023/1544 e l'attuazione del regolamento *e-Evidence*.

Su *input* del MIMIT, **l'Autorità ha assicurato il presidio della rete CPC (*Consumer Protection Cooperation*)**, anche nella prospettiva della revisione del Regolamento UE 2017/2394, e ha risposto all'invito del Dipartimento affari europei per l'incontro con la Commissione europea, DG JUST, propedeutico alla elaborazione di una proposta di *Digital Fairness Act*. **Ha fornito, inoltre, contributi tecnici nella fase ascendente del coordinamento nazionale alla proposta della Commissione europea "*Digital Omnibus*"** del 19 novembre 2025, con particolare riferimento alla prevista abrogazione del Regolamento (UE) 2019/1150, c.d. P2B.

AGCOM, inoltre, come Autorità nazionale di regolamentazione ai sensi del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, **ha garantito la partecipazione alla rete nazionale di cooperazione coordinata dall'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN)**, ai sensi dell'articolo 14 del d.lgs. n. 138/2024, con il quale l'Italia ha recepito la Direttiva (UE) 2022/2555.

L'Autorità **ha continuato a cooperare con il ministero delle Imprese e del made in Italy** nella condivisione di informazioni e nella definizione della posizione nazionale sulle materie di competenza nell'ambito delle attività dei vari comitati governativi settoriali operanti a livello europeo.

Nel contesto delle attività europee, l'Autorità ha continuato le attività di monitoraggio e aggiornamento sull'attuazione dei quadri legislativi,

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

come descritto nei singoli capitoli settoriali della Relazione e **ha assicurato il proprio contributo informativo alla Commissione europea, in particolare in materia di *Open Internet* e di servizi digitali**. Ha, inoltre, riscontrato il *fact-checking* della Commissione per la predisposizione della relazione annuale e il *Country Chapter* sul decennio digitale 2030 nell'incontro tecnico del 27 febbraio 2026.

AGCOM, nell'ambito del coordinamento nazionale curato dal Dipartimento per gli affari europei, **ha collaborato alla predisposizione del Rapporto sullo Stato di diritto 2026 della Commissione europea (DG JUST)**, con aggiornamenti specifici della sezione *Media pluralism and media freedom,* relativi ai profili transfrontalieri connessi al mercato unico, all'evoluzione del mercato dei media, agli assetti proprietari, agli strumenti di tutela del pluralismo e alle attività di monitoraggio svolte dall'Autorità.

L'Autorità, infine, h**a assicurato l'aggiornamento annuale per la predisposizione dell'EU *Justice Scoreboard*, focalizzato sul complessivo funzionamento dei sistemi giudiziari nazionali**, in termini di efficienza, qualità e indipendenza, in relazione all'applicazione del diritto europeo in materia di comunicazioni elettroniche.

In considerazione della dimensione globale dell'ecosistema digitale e della crescente esigenza di un coordinamento sempre più stretto tra istituzioni, organismi e regolatori impegnati, a diverso titolo, ad affrontare le sfide poste dai mercati digitali, AGCOM ha continuato a partecipare attivamente ai lavori degli organismi europei e degli organismi internazionali di cooperazione regolamentare settoriale di cui è parte.

Tra le principali attività si segnalano la **partecipazione ai lavori dell'*Independent Regulators Group* (IRG)** e l'**impegno in EMERG**, la piattaforma regionale che riunisce i regolatori delle comunicazioni elettroniche dei Paesi del Mediterraneo, partecipando al Segretariato permanente, coordinando le attività connesse ai temi delle piattaforme digitali, le attività di comunicazione esterna e le relazioni internazionali dell'organismo e collaborando allo sviluppo del programma annuale.

Si ricorda, inoltre, la partecipazione ai lavori di ***Regulatel*, la rete di regolatori del settore delle comunicazioni elettroniche dei Paesi dell'America latina** (che vede la partecipazione anche dei regolatori di Spagna e Portogallo, oltre all'Italia).

Tra le attività di cooperazione regolamentare su scala europea svolte dall'Autorità, si segnalano la **partecipazione alle attività dell'EPRA**, che nel periodo di riferimento ha continuato a rappresentare un importante luogo di confronto tra autorità nazionali di regolazione dei media audiovisivi provenienti da oltre 50 paesi europei e rappresentanti di istituzioni europee e internazionali in qualità di osservatori, tra cui la Commissione europea, il Consiglio d'Europa e l'Osservatorio europeo dell'audiovisivo.

Significativo anche l'**impegno profuso nel contesto del *Mediterranean Network of Regulatory Authorities* - MNRA/ReseauMed,** la rete dei regolatori dei media dell'area del Mediterraneo, **di cui AGCOM ha acquisito la vicepresidenza per il 2026, in vista del mandato di presidenza per il 2027**.

Sul piano della cooperazione con altri organismi europei e internazionali, è proseguito il coinvolgimento dell'Autorità nelle attività del *Global Forum of Networks* (GFN)[10], istituito in ambito UNESCO, in veste di rappresentante del *Media Board*, quindi del MRNA, in qualità di Autorità designata alla vicepresidenza.

L'Autorità, inoltre, **ha assicurato la partecipazione ai lavori dei vari comitati regolamentari operanti in ambito OCSE**, tra i quali il *Working Party on Connectivity Services and Infrastructures* (WPCSI).

Nel periodo di riferimento, sono proseguite, infine, le attività del **progetto di gemellaggio amministrativo (*twinning*) con il regolatore del settore audiovisivo dell'Ucraina** (N*ational Council of Television and Radio Broadcasting*) **dal titolo *"Reforming Audiovisual Media Regulation in Ukraine in line with EU standards and international best practices"***. L'Autorità, in qualità di *leading partner* di un consorzio costituito dalle Autorità di regolamen-

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

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

tazione dei media tedesca, francese e greca, sta conducendo il progetto della durata di 18 mesi, che la coinvolge sulle tematiche relative al trasferimento di *know-how* sulle più recenti normative adottate dalle istituzioni dell'UE, quali il *Code of Practice on online disinformation*, il DSA e il DMA, l'EMFA e il TTPA. In tale contesto, AGCOM e le altre autorità dei paesi partecipanti al consorzio mettono a disposizione del regolatore ucraino le proprie esperienze e le migliori pratiche, anche di natura organizzativa, e collaborano con il progetto EU4D nella stesura di *Table of Concordance* volte a trasporre il DSA in Ucraina ed in Moldavia, e a predisporre una procedura e le linee di attività finalizzate alla mappatura dei *digital intermediaries* nazionali. Nel corso del 2025, nell'ambito del progetto, sono state svolte una serie di missioni in videoconferenza e *study visit* presso i regolatori italiano, francese, greco e tedesco.

L'Autorità è membro di *think tank* e *forum* internazionali di analisi regolamentare nei settori di riferimento alle cui attività contribuisce sia mediante la partecipazione e il contributo all'organizzazione dei relativi eventi, sia attraverso l'impegno dei propri esperti nelle attività di ricerca. Si ricordano, in particolare, la partecipazione alle attività del ***Centre on Regulation in Europe* (CERRE)** e dell'***International Institute of Communications* (IIC)**. Con riferimento a quest'ultimo, si segnala che l'Autorità ha partecipato sia alle attività internazionali, sia a quelle del *Chapter* italiano, in cui l'Autorità è stata rappresentata per il 2025 dalla Commissaria Elisa Giomi. In tale contesto, l'11 novembre 2025, l'Autorità ha ospitato il convegno "*Le telecomunicazioni nella trasformazione digitale*", che ha riunito rappresentanti delle istituzioni, dell'industria e dell'accademia per discutere di sovranità digitale, infrastrutture, regolamentazione e investimenti nell'ecosistema digitale.

Nell'ambito della cooperazione tra istituzioni nazionali ed europee e della discussione con gli *stakeholders*, l'Autorità **ha partecipato all'organizzazione della XXXVIII edizione di Eurovisioni**, tenutasi a Roma il 20-21 novembre 2025, che è stata l'occasione per approfondire i temi della sovranità digitale dell'UE.

Infine, l'Autorità ha partecipato a incontri bilaterali con una delegazione della Commissione media del Senato della Repubblica Ceca (12 maggio 2025) e con una delegazione di alto livello dell'Autorità delle comunicazioni brasiliana *Agéncia Nacional de Telecomunicacoes* - ANATEL (25 febbraio 2026).

5.3.2 Il protocollo con la Procura di Roma a tutela del diritto d'autore. La collaborazione con la Guardia di Finanza e con la Polizia Postale

Nel 2025 è proseguito e si è ulteriormente consolidato il rapporto con la Guardia di Finanza, e, in particolare, con il Gruppo Radiodiffusione ed Editoria del Nucleo Speciale Beni e Servizi del Comando Unità Speciali. La collaborazione con il Corpo delle Fiamme Gialle è regolata da una serie di norme di legge e da un Protocollo di intesa.

Le attività ispettive condotte congiuntamente all'Autorità hanno riguardato la tutela dei diritti dei consumatori, la disciplina delle reti e dei servizi di comunicazione elettronica, il settore dei contenuti audiovisivi e radiofonici[11], il mercato degli operatori postali, il settore dei *call center* ed il *telemarketing* (*spoofing*, Registro delle Opposizioni), il fenomeno del *secondary ticketing*, il divieto di pubblicità di giochi con vincite in denaro *ex* art. 9, comma 1, del decreto-legge n. 87/2018, la verifica delle posizioni di controllo (anche indiretto) o di collegamento tra le imprese richiedenti i contributi per l'editoria[12].

Tuttavia, **è nella tutela del diritto di autore *online* e nel contrasto al *live streaming* illegale sulle reti di comunicazione elettronica che si è realizzata, in quest'anno, la collaborazione più significativa con la Guardia di Finanza**. Ciò attraverso il monitoraggio delle procedure di accesso alla piattaforma *Piracy Shield* (delibera n. 189/23/CONS), e la conseguente trasmissione alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Roma dell'elenco dei provvedimenti di oscuramento dei siti pirata adottati dall'Autorità e di tutte le altre informazioni previste dall'art. 2, comma 7, della legge n. 93/2023.

11 In tale ambito, in aggiunta alle ordinarie verifiche sulla diffusione di canali satellitari le cui autorizzazioni risultavano decadute di validità e/o cessate dai titolari sono stati effettuate verifiche in ordine corretto pagamento del canone di concessione da parte delle emittenti radiofoniche (c.d. Canorad) e, a seguito di approfondimenti condivisi con il ministero delle Imprese e del made in Italy, condotte ulteriori attività ispettive, secondo quanto disposto dall'art. 4, comma 2, del decreto ministeriale del 23 ottobre 2000, volte a verificare i fatturati conseguiti dagli operatori radiofonici. Le risultanze di dette verifiche sono state trasmesse al MIMIT per il seguito di competenza.

12 Nel periodo di riferimento il Nucleo Speciale Beni e Servizi ha eseguito, su richiesta dell'Autorità, accertamenti riguardanti 155 imprese editrici.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

In questo ambito, va sottolineata la **piena operatività dell'importante Protocollo di intesa, siglato nel 2024 da AGCOM con la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Roma e il Comando Unità Speciali della Guardia di Finanza per la tutela del diritto d'autore sulle piattaforme *online***. Il Protocollo attua la previsione di cui all'articolo 2, comma 7, della legge n. 93/2023, che attribuisce alla Procura di Roma il coordinamento delle attività di indagine a livello nazionale.

Continuano, nel periodo di rifermento, le attività di **collaborazione con la Polizia Postale.**

In ossequio al vigente **Protocollo d'intesa**, la Sezione del Servizio di Polizia Postale per la sicurezza cibernetica distaccata presso AGCOM ha svolto due distinte attività ispettive nei confronti di altrettante società in relazione alla presunta violazione delle disposizioni contenute nel decreto legislativo n. 261/1999, nella delibera n. 388/24/CONS, nella delibera n. 109/25/CONS e nella delibera n. 184/13/CONS[13]. Le verifiche ispettive, condotte tramite accertamenti da *desk*, hanno consentito di appurare lo svolgimento dell'attività di operatore postale in assenza del prescritto titolo abilitativo nonché la mancata adozione della carta dei servizi o delle specifiche previsioni di tutela all'utenza finale.

Sempre in ambito postale, la Sezione ha verificato la fondatezza di due reclami contro Poste Italiane riguardanti le modalità di utilizzo del canale telefonico *Interactive Voice Response* (IVR) per il servizio clienti n. 803-160 e 06-45263160. Nella fattispecie, gli utenti hanno segnalato che il sistema telefonico automatizzato condizionerebbe l'interazione con l'operatore umano e con la postazione di assistenza alla preliminare effettuazione di un sondaggio obbligatorio di servizio.

Sono state infine condotte, da parte della Polizia Postale, attività di monitoraggio di fenomeni di *phishing*, *smishing* e *vishing* finalizzati a indurre gli utenti a effettuare traffico telefonico fraudolento verso numerazioni a sovrapprezzo e verifiche, nel settore dei *call center*, sulla base di segnalazioni pervenute all'Autorità in ordine alla titolarità delle numerazioni telefoniche utilizzate da parte degli operatori e agli obblighi di comunicazione delle stesse nell'apposita sezione del Registro degli operatori di comunicazione e postali.

5.3.3 Le relazioni con le università e gli enti di ricerca. La promozione delle attività scientifiche

Nel 2025 l'Autorità ha ulteriormente sviluppato i rapporti con le università e i centri di ricerca, in materia giuridica, economica e di innovazione tecnologica, ciò per rafforzare la propria azione regolatoria e sostenere l'esercizio delle nuove funzioni in ambiti e mercati emergenti e in continua evoluzione. Tale impostazione consente all'Autorità di aggiornare le proprie strategie, confrontarsi con esperti accademici e contribuire alla crescita di capitale umano qualificato nelle materie di propria competenza.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha dato continuità alle attività previste dagli accordi e dalle convenzioni già sottoscritte con i principali atenei nazionali[14]. In particolare, **sono proseguite le collaborazioni con le università di Roma e Napoli, le città che ospitano le due sedi dell'Autorità**. **Contestualmente, sono state stipulate nuove convenzioni con altre istituzioni accademiche, tra cui la "Sapienza" Università di Roma e la "LUISS" Libera Università Internazionale degli studi sociali Guido Carli**, ampliando la rete di collaborazione tecnico-scientifica dell'Autorità.

Nell'ambito delle suddette convenzioni, **sono stati attivati numerosi tirocini formativi**, offrendo a studenti e dottorandi l'opportunità di svolgere periodi di studio e attività pratiche presso gli Uffici di AGCOM. Parallelamente, **si sono consolidate le attività di collaborazione con dipartimenti e gruppi di ricerca**, favorendo lo sviluppo di progetti congiunti e iniziative di studio su temi emergenti del settore delle comunicazioni. Si segnala che, con delibera

13 Delibera n. 184/13/CONS «Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale»; delibera n. 388/24/CONS «Nuovo regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali»; delibera n. 109/25/CONS «Adozione della nuova direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza».

14 Si fa riferimento alle convenzioni e agli accordi quadro sottoscritti dall'Autorità con i principali atenei nazionali, finalizzati allo svolgimento di attività di collaborazione tecnico-scientifica, programmi di tirocinio, periodi di studio presso gli Uffici dell'Autorità e iniziative di alta formazione. Tra gli atenei interessati si annoverano il Politecnico di Milano, la "LUMSA" Libera Università Maria SS. Assunta, l'Università degli Studi di Napoli "Federico II", l'Università degli Studi di Napoli "Parthenope", l'Università degli studi di Firenze, l'Università degli studi di Roma "Tor Vergata", l'Università degli studi "Roma Tre", il Politecnico di Torino.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

n. 150/25/CONS dell'11 giugno 2025, **l'Autorità ha definito i criteri e le modalità per lo svolgimento di periodi di studio presso i propri Uffici da parte di dottorandi iscritti agli atenei convenzionati**, rafforzando così il legame tra formazione accademica e attività regolatorie.

In questo quadro di consolidamento e ampliamento delle relazioni con il sistema universitario e della ricerca, AGCOM ha ulteriormente rafforzato il proprio impegno attraverso il **potenziamento degli strumenti interni dedicati alla promozione delle attività scientifiche**. Tale indirizzo si è tradotto, in particolare, nell'istituzione (delibera n. 515/24/CONS) e nell'avvio operativo del **Comitato per la promozione delle attività scientifiche (delibera n. 3/25/CONS)**.

Nello svolgimento delle funzioni ad esso attribuite, il Comitato ha, tra l'altro, dato avvio ad un ciclo di seminari finalizzati a promuovere l'approfondimento e il dibattito scientifico. L'iniziativa, realizzata con il contributo di esperti e docenti universitari, ha offerto un'analisi interdisciplinare sui profili tecnico-economici, regolatori e applicativi.

Inoltre, l'Autorità ha assicurato il proprio contributo a un'ampia varietà di convegni tecnici e scientifici, campagne di divulgazione e iniziative di sensibilizzazione su materie di propria competenza, concedendo il patrocinio gratuito a eventi e progetti ritenuti particolarmente meritevoli sotto il profilo della qualità e della rilevanza dei contenuti[15].

Da ultimo è proseguita l'attività di collaborazione finalizzata alla razionalizzazione delle attività statistiche e al riscontro delle richieste provenienti dal **Sistema Statistico Nazionale (Sistan)**, rete fondamentale per la produzione delle statistiche ufficiali in Italia, della quale l'Autorità è parte integrante dal 2021. Tale impegno contribuisce a garantire la qualità, l'accuratezza e l'omogeneità dei dati statistici a supporto delle decisioni regolatorie e delle politiche pubbliche.

5.3.4 I rapporti con i consumatori e con le associazioni

La comunicazione e l'informazione sono sempre più centrali nell'attività di AGCOM nei confronti di cittadini, consumatori e operatori.

L'azione è affidata all'**Ufficio comunicazione, sito internet, *social media* e rapporti con il pubblico** e si articola in **servizi di *front office***, contatti telefonici tramite un *contact center* multicanale collocato presso l'Autorità, e **servizi di *back office*** per la gestione delle richieste di informazioni giunte tramite posta elettronica, e per fornire riscontri a richieste più complesse.

Anche nel periodo di riferimento, l'Ufficio ha svolto una importante funzione di supporto. Si sono registrati **oltre 35.000 contatti con cittadini e imprese** (Tabella 5.3.1), per una media di 141 contatti al giorno che, nel 98% dei casi, risultano gestiti e portati a termine autonomamente, con inoltro agli Uffici competenti solo di un numero marginale di istanze (1.638, su base annuale), per le quali si è resa necessaria una più complessa attività istruttoria. Il 59% degli utenti si è rivolto al servizio tramite chiamate al numero verde 800.18.50.60 (da rete fissa) o al numero geografico 081.750.750 (da rete mobile); il restante 41% invece tramite casella di posta elettronica info@agcom.it.

Tabella 5.3.1 - Contatti con il pubblico nel periodo di riferimento

	maggio-luglio 2025	agosto-ottobre 2025	novembre 2025-gennaio 2026	febbraio-aprile 2026	Totale
Front office	4.766	5.037	5.154	6.044	21.001
Back office	3.081	3.190	4.244	3.791	14.306
Totale	**7.847**	**8.227**	**9.398**	**9.835**	**35.307**

15 Nel periodo di riferimento, sono pervenute 20 richieste di patrocinio da parte di enti pubblici e da soggetti privati (associazioni, fondazioni, comitati). Anche in questo modo, l'Autorità sostiene la diffusione della cultura scientifica e tecnologica, rafforzando il dialogo tra istituzioni, mondo accademico e società civile. A titolo meramente esemplificativo, si ricordano i patrocini concessi: al Dipartimento di Ingegneria gestionale del Politecnico di Milano per l'"Osservatorio *Digital Content*" e l'"Osservatorio Agenda Digitale"; all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato per l'iniziativa "Conoscere e utilizzare in modo consapevole la Carta d'identità elettronica"; all'Ordine nazionale dei giornalisti per l'"Osservatorio sul giornalismo digitale" - edizione 2025 e edizione 2026; alla Fondazione SOS - Telefono Azzurro per l'evento "Safer Internet Day 2026".

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Pur con una flessione rispetto ai precedenti periodi, le richieste inerenti ai servizi di comunicazione elettronica e l'assistenza per l'utilizzo della piattaforma telematica **ConciliaWeb** - dedicata alla risoluzione delle controversie tra gli utenti e i fornitori di servizi di comunicazione elettronica e di media audiovisivi in *streaming* - continuano a rappresentare il principale motivo di contatto da parte di utenti e imprese (65,9% del totale)[16].

In crescita (+2,4 punti percentuali rispetto al precedente periodo di osservazione) la domanda di assistenza da parte di imprese ed enti pubblici in relazione agli adempimenti cui sono tenuti nei confronti dell'Autorità, in particolare ROC e contributo (11,7%). Sempre consistente il numero di richieste (10,6%) relative a questioni non di pertinenza dell'Autorità, per le quali i richiedenti sono stati comunque reindirizzati al soggetto competente (spesso altre Autorità amministrative indipendenti, come AGCM e ARERA).

Attraverso l'ascolto telefonico, la gestione delle e-mail e l'assistenza agli utenti di ConciliaWeb, l'Ufficio contribuisce ad agevolare l'accessibilità e l'usabilità dei servizi *online* predisposti dall'Autorità e a diffondere la conoscenza delle disposizioni legislative e regolamentari a tutela dei diritti degli utenti[17]. In tale quadro si inserisce anche la realizzazione, attualmente in corso, del Punto di contatto unico *online* previsto dall'art. 31 TUSMA, per fornire al pubblico le informazioni in materia di accessibilità dei servizi di media audiovisivi, in particolare a favore delle persone con disabilità sensoriali, nonché per consentire la raccolta dei reclami in materia.

Nel 2025, in continuità con le attività già avviate nei periodi precedenti, l'Autorità **ha proseguito e ulteriormente sviluppato un articolato percorso di confronto e collaborazione con le associazioni dei consumatori**, coinvolgendole nei principali ambiti di intervento regolamentare.

In particolare, le associazioni hanno partecipato al confronto sulla proposta di TIM relativa all'adeguamento tecnologico delle postazioni di telefonia pubblica nei luoghi di rilevanza sociale, connesso alla dismissione della tecnologia ISDN.

Sempre in un'ottica di dialogo con le rappresentanze degli utenti, si è tenuto un incontro con le associazioni per illustrare le tematiche oggetto di confronto con gli operatori nell'ambito del tavolo tecnico sulle modalità di blocco e contrasto dello *spoofing* del CLI chiamante, istituito con delibera n. 106/25/CONS.

L'Autorità ha promosso inoltre un incontro con le associazioni dei consumatori per illustrare i contenuti della consultazione pubblica avviata con delibera n. 285/25/CONS, finalizzata all'introduzione di modifiche e integrazioni alla delibera n. 292/18/CONS in materia di trasparenza informativa per gli utenti finali delle offerte di rete fissa e a raccogliere eventuali osservazioni, proposte e contributi.

Il dialogo con le associazioni si inserisce, infine, anche nel più ampio percorso di aggiornamento delle procedure di migrazione tra operatori di rete fissa, conclusosi con l'approvazione, tramite delibera n. 194/25/CONS, di modalità condivise e trasparenti di cessazione automatica dei servizi, volte a prevenire il fenomeno della doppia fatturazione indesiderata e a rafforzare le tutele a favore degli utenti finali.

5.3.5 Gli Osservatori, i Focus e le attività di ricerca

Nel corso dell'anno, AGCOM ha reso disponibili dati e informazioni sui settori regolati, attraverso la pubblicazione sistematica di Osservatori, focus tematici e Ricerche. Tali prodotti, ampliando la capacità informativa e analitica offerta dall'Autorità, si sono imposti come punto di riferimento per le valutazioni istituzionali e il dibattito pubblico.

In particolare, l'***Osservatorio sulle comunicazioni*** costituisce lo strumento attraverso il quale l'Autorità svolge un'attività sistematica di monitoraggio dei mercati di propria competenza istituzionale, offrendo un'analisi congiunturale puntuale e strutturata[18]. La pubblicazione sul sito

16 Cfr. Appendice Statistica – Tavola 5.6.

17 Il gradimento del pubblico rispetto al servizio è espresso attraverso gli appositi strumenti di monitoraggio della qualità percepita. Al termine del contatto telefonico gli utenti sono invitati a esprimere un giudizio rispetto al servizio, rispondendo alle seguenti domande: (a) Come valuta la cortesia e la competenza del servizio ricevuto? (b) Come valuta il servizio ricevuto nel suo complesso? Nel 97% dei casi gli utenti hanno espresso soddisfazione per entrambi gli aspetti.

18 L'articolazione classica dell'Osservatorio prevede quattro sezioni: "comunicazioni elettroniche"; "media e piattaforme" (composta da TV, editoria quotidiana, piattaforme digitali); "servizi postali"; "prezzi dei servizi di comunicazione". Le edizioni dell'Osservatorio sono consultabili sul sito internet dell'Autorità al seguente indirizzo: https://www.agcom.it/pubblicazioni/osservatori.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

di AGCOM, con cadenza trimestrale, rappresenta oramai un riferimento informativo significativo per l'analisi delle dinamiche di mercato in atto. Il costante aggiornamento delle metodologie di rilevazione e l'ampliamento dei contenuti rispondono all'esigenza di intercettare i cambiamenti nei settori di interesse e di garantire informazioni sempre attuali e coerenti con le finalità istituzionali.

In tale contesto si collocano anche i **Focus periodici**, pubblicazioni tematiche rese disponibili in un'apposita sezione del sito, utili per fornire ulteriori elementi di approfondimento sull'andamento congiunturale dei mercati di riferimento. Tra questi, i "Focus bilanci" - pubblicazione annuale basata su elaborazioni specifiche dei bilanci di un ampio campione di imprese che operano nei settori di interesse dell'Autorità - offrono una rappresentazione sintetica e sistematica dello stato di salute reddituale, patrimoniale, economico e occupazionale dei comparti di interesse istituzionale.

Nel mese di aprile 2026 è stata pubblicata, sul sito istituzionale dell'Autorità, **la seconda edizione dell'*Osservatorio annuale sul sistema dell'informazione***, un nuovo strumento di analisi e monitoraggio che si configura come un *unicum* nel panorama nazionale per ampiezza, continuità e profondità di osservazione delle dinamiche che attraversano il sistema informativo. L'Osservatorio rappresenta un presidio conoscitivo stabile dell'Autorità, volto a restituire una lettura organica e sistematica delle trasformazioni in atto, con particolare riferimento agli effetti della crescente digitalizzazione sulle modalità di produzione, diffusione e fruizione dell'informazione.

L'Osservatorio si articola in sezioni, aggiornate annualmente, dedicate anche quest'anno all'evoluzione dei modelli di accesso e consumo dell'informazione da parte dei cittadini, alla fiducia e all'affidabilità delle fonti e all'offerta informativa della televisione generalista. A queste si aggiunge un'apposita sezione di approfondimento su specifici profili rilevanti per il sistema dell'informazione. In questa seconda edizione, l'attenzione si è concentrata su un tema rilevante: il crescente disinteresse del pubblico verso le notizie e i motivi che spingono gli individui a informarsi poco o niente. I principali esiti delle analisi sono raccolti in un documento di sintesi che fornisce un quadro organico e sistematico degli obiettivi, della metodologia adottata e delle evidenze emerse.

L'Autorità, a complemento delle analisi sull'offerta televisiva presenti nella seconda edizione dell'Osservatorio annuale sul sistema dell'informazione, ha realizzato per la prima volta uno studio sul tempo di parola dei soggetti politico-sociali e istituzionali nei programmi informativi delle emittenti nazionali generaliste e dei canali *All news* nazionali.

Lo studio analizza la distribuzione del tempo in cui ognuna delle 22 categorie di soggetti considerate ha parlato direttamente in voce, con riferimento a ciascuno dei 15 argomenti trattati, nei telegiornali, nei programmi *extra* TG e nei canali *All news* nella stagione televisiva compresa tra il 1° settembre 2024 e il 31 agosto 2025.

Il documento fornisce, in particolare, indicatori sintetici del grado di concentrazione degli interventi diretti in voce, sia con riferimento ai soggetti sia agli argomenti, offrendo una fotografia del pluralismo informativo nel sistema televisivo italiano. Include, inoltre, il *ranking* dei soggetti e degli argomenti per tempo di parola, delle analisi comparative tra generi televisivi (TG, *extra* TG, *All news*) ed emittenti, nonché un'analisi incrociata soggetti-argomenti che, per ciascuna categoria, scompone il tempo di parola secondo i temi affrontati.

Nel corso del 2026, l'Autorità ha curato l'edizione del **secondo Quaderno AGCOM**, dal titolo: **"I fabbisogni di alfabetizzazione mediatica e digitale"**. Il tema trattato si colloca nel quadro delle attività istituzionali svolte dall'Autorità in materia di *media literacy* (cfr. capitolo 2).

Il volume mette a disposizione di studiosi, *stakeholder* e istituzioni una sintesi dei principali risultati di un'attività di ricerca condotta dall'Autorità attraverso una *survey*, basata su un questionario somministrato a un ampio campione rappresentativo della popolazione italiana per fasce di età, con una specifica focalizzazione su minori e anziani.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

5.4
Le banche dati dell'Autorità

5.4.1 Il Registro degli operatori di comunicazione e postali

Il **Registro degli operatori di comunicazione e postali (ROC)** rappresenta lo strumento essenziale attraverso il quale l'Autorità censisce e monitora la platea degli operatori attivi nei diversi settori sottoposti alla propria vigilanza, dalla radiotelevisione alle comunicazioni elettroniche, dall'editoria alle agenzie di stampa, dalla pubblicità ai *call center*.

Tra il 1° maggio 2025 e il 30 aprile 2026 sono pervenute al Registro **30.603 dichiarazioni**, delle quali: 1.766 domande d'iscrizione, 5.798 domande di variazione, 14.451 variazioni di monitoraggio, 7.852 comunicazioni annuali, 369 richieste di cancellazioni, 367 cancellazioni di monitoraggio e sono state rilasciate 15 certificazioni d'iscrizione.

Con riguardo alla Sezione Speciale del Registro, destinata a censire le infrastrutture di diffusione sonora e televisiva (c.d. Catasto nazionale delle frequenze), si segnala che, alla data del 30 aprile 2026, risultano dichiarati al Catasto 31.604 impianti di radiodiffusione attivi, dei quali 13.156 di tipo televisivo digitale, 1.405 di tipo radiofonico digitale (DAB) e 17.043 di tipo radiofonico analogico in banda FM.

Con riferimento alle **verifiche in materia di contributi all'editoria**, previsti dall'art. 5 del D.P.R. n. 223/2010 e dal decreto legislativo n. 70/2017, anche sulla base del Protocollo d'intesa sottoscritto tra l'Autorità e la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Informazione e l'editoria, sono state rilasciate 148 attestazioni di regolare iscrizione al ROC e di conformità degli assetti societari delle imprese richiedenti i contributi. Sono state inoltre rilasciate 29 attestazioni ad altrettante imprese editrici richiedenti i contributi all'editoria a sostegno dei periodici editi in Italia e diffusi prevalentemente all'estero (d.lgs. n. 70/2017 Capo V, sez. I e III) e 11 attestazioni ad imprese richiedenti i contributi a sostegno dell'editoria speciale periodica per non vedenti e ipovedenti (d.lgs. n. 70/2017 Capo VI, sez. I e II). Infine, nel periodo considerato, sono stati avviati nove procedimenti sanzionatori per violazione degli obblighi di comunicazione al Registro, di cui otto conclusi con archiviazione per intervenuto pagamento in misura ridotta e uno concluso con un provvedimento di ordinanza ingiunzione.

Nel 2025, l'Autorità ha intensificato la propria attività di vigilanza sul rispetto da parte degli operatori di ***call center*** dell'obbligo di iscrizione al ROC e di comunicazione delle numerazioni utilizzate nello svolgimento della relativa attività. Le numerose segnalazioni pervenute dai cittadini sono state oggetto del monitoraggio periodico da parte dell'Autorità ai fini dell'adozione di eventuali interventi sia di carattere regolamentare che sanzionatorio. Le numerazioni più frequentemente segnalate sono state sottoposte a verifiche da parte della Polizia Postale e, ove necessario, ad ulteriori accertamenti con il coinvolgimento della Guardia di Finanza per ispezioni in loco.

5.4.2 L'Informativa economica di sistema

L'**Informativa economica di sistema (IES)** è una dichiarazione annuale obbligatoria per gli operatori delle comunicazioni[19] finalizzata a raccogliere dati principalmente, ma non esclusivamente, economici necessari allo svolgimento di diversi compiti istituzionali in numerosi settori di interesse dell'Autorità.

Attraverso un sistema informatico dedicato vengono acquisiti annualmente i dati di-

19 I soggetti obbligati alla IES sono gli operatori di rete, i fornitori di un *bouquet* di programmi *pay tv*, i fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici, i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato, i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione, le imprese concessionarie di pubblicità, le agenzie di stampa a carattere nazionale, gli editori, anche in formato elettronico, di giornali quotidiani, periodici o riviste, altre pubblicazioni periodiche ed annuaristiche e altri prodotti editoriali, nonché i fornitori di servizi di intermediazione *online* e i fornitori di motori di ricerca *online*. Con particolare riferimento a queste ultime due categorie di operatori, si precisa che, a seguito delle relative pronunce giurisdizionali, non sono tenuti alla trasmissione della IES i soggetti non stabiliti nel territorio italiano nella loro qualifica di fornitori di servizi di intermediazione *online* o di motori di ricerca *online*.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

saggregati relativi ai ricavi degli operatori attivi in Italia nei vari segmenti di mercato di competenza dell'Autorità, a prescindere dal luogo di stabilimento dell'impresa. Si tratta di dati che le imprese debbono fornire in coerenza con quelli esposti nei bilanci di esercizio e nei bilanci consolidati, o nelle omologhe scritture contabili, ma che, rispetto a questi ultimi, presentano un maggiore livello di disaggregazione e di dettaglio.

La IES consente, inoltre, l'acquisizione di dati di volume concernenti le testate quotidiane e periodiche, le testate *online*, i canali e programmi diffusi sulle diverse piattaforme, nonché informazioni relative alle concessionarie e agli altri intermediari operanti nel mercato della vendita di spazi pubblicitari.

L'insieme di questi dati permette di disporre di un sistema censuario completo ed efficace per la misurazione dei ricavi e dei volumi conseguiti in Italia dalle imprese italiane ed estere tenute a comunicare la IES.

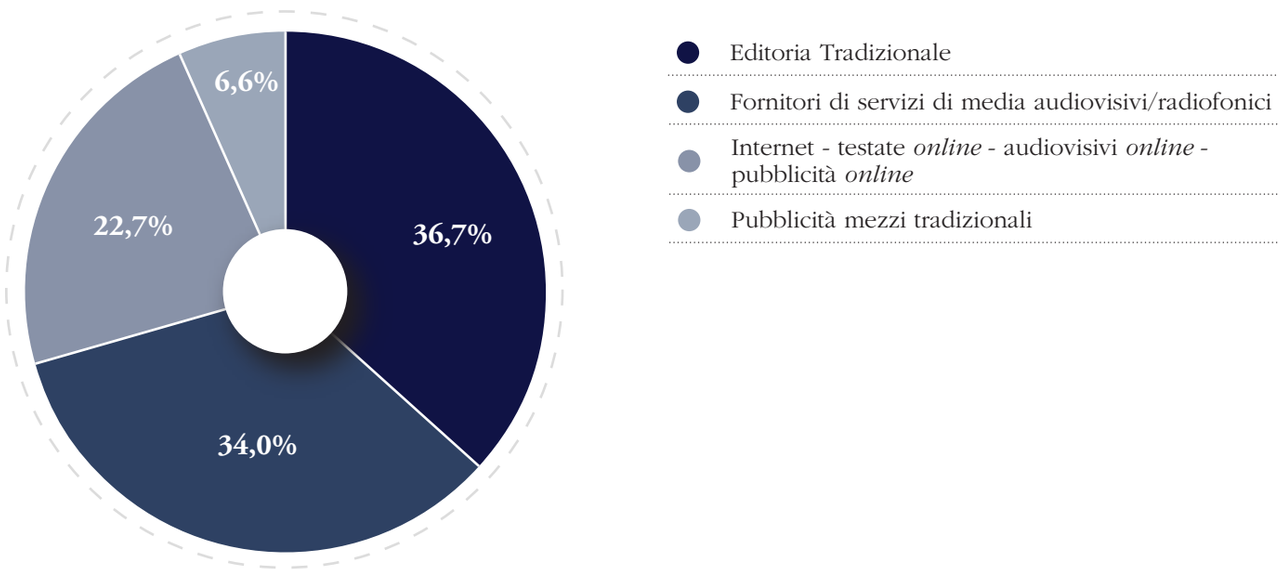
In ossequio al principio di buon andamento dell'azione amministrativa, le informazioni acquisite tramite l'Informativa economica di sistema sono utilizzate per la redazione della relazione annuale, per l'elaborazione delle analisi di mercato e per la conduzione di indagini conoscitive, assicurando un costante aggiornamento della base statistica riguardante gli operatori delle comunicazioni.

Il sistema censuario della IES è funzionalmente correlato alla vigilanza sull'andamento e l'evoluzione del Sistema integrato delle comunicazioni (SIC), alla sua valorizzazione e alle verifiche sull'esistenza di eventuali posizioni di significativo potere di mercato lesive del pluralismo.

L'Informativa economica di sistema rappresenta, infine, un importante strumento di supporto per altre amministrazioni pubbliche nell'analisi e nel monitoraggio di specifici settori di attività.

Il Grafico 5.4.1 illustra la **distribuzione percentuale delle informative trasmesse per la IES 2025**, suddivise per settore di attività.

Grafico 5.4.1 - Informative trasmesse per settori di attività (anno 2025)



5.4.3 La *Broadband Map*

L'art. 22 del Codice delle comunicazioni elettroniche e il decreto-legge n. 145/2013, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 9/2014, attribuiscono all'Autorità il compito di costituire e mantenere una **banca dati di tutte le reti di accesso a Internet esistenti sul territorio nazionale**. La banca dati offre la possibilità di analizzare lo stato di sviluppo dell'offerta di accesso a Internet al singolo indirizzo civico e di fare valutazioni comparative sulle diverse tecnologie e velocità.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Sulla scorta di tali disposizioni, l'Autorità ha realizzato il geoportale ***Broadband Map*** (*https://geo.agcom.it*), attraverso il quale è possibile visualizzare l'offerta dell'accesso a Internet sull'intero territorio nazionale. La *Broadband Map* di AGCOM rappresenta un esempio avanzato di mappatura della connettività a supporto delle politiche di sviluppo digitale, riconosciuto come riferimento a livello europeo per completezza, trasparenza e granularità dei dati.

Le informazioni contenute nella mappatura possono essere utilizzate infatti sia dagli utenti per individuare l'infrastruttura di accesso a Internet più vicina alla propria abitazione, sia dalle Autorità preposte per identificare eventuali misure utili a colmare il divario digitale.

La *Broadband Map*, che può essere consultata con modalità di visualizzazione opportunamente ottimizzate per PC o *smartphone*, è costantemente aggiornata con i dati forniti dagli operatori. Le pagine del geoportale comprendono mappe e infografiche con indicazioni di alta precisione, grazie alla suddivisione del territorio nazionale in 750 milioni di *pixel*. Navigando l'interfaccia grafica, l'utente può visualizzare l'effettiva copertura della rete, con un grado di dettaglio che va dall'intero Paese al singolo numero civico, e realizzare accurate analisi di copertura.

Nel 2025, si è registrato un **significativo incremento nell'utilizzo della piattaforma** da parte dell'utenza finale, con circa **1,5 milioni di visualizzazioni**, a conferma del crescente interesse verso strumenti che consentono di verificare in modo puntuale e trasparente le condizioni di connettività disponibili sul territorio.

Avvalendosi di tecniche geografiche computerizzate, nel corso del 2025 sono stati effettuati gli **aggiornamenti trimestrali secondo le definizioni dei KPI adottati dalla Commissione europea in relazione al *Digital Decade Program*** (*https://geo.agcom.it/reportistica)*; è stata aggiornata la *dashboard* di connettività DESI (*https://geo.agcom.it/reportistica/DESI)* e quella per il monitoraggio della connettività delle piccole e medie imprese (*https://geo.agcom.it/reportistica/PMI)*.

Dal punto di vista funzionale **sono stati introdotti due significativi miglioramenti**. Il primo riguarda la reportistica di livello comunale, provinciale e regionale, arricchita con il dato sulle famiglie raggiunte. Il secondo consiste nella possibilità di scaricare copie integrali delle mappe ad alta risoluzione della rete fissa, mobile e FWA, in formato compatibile con strumenti BIM/GIS (https://geo.agcom.it/opendata), resa disponibile attraverso un *server* dedicato.

Quest'ultima funzionalità, rivolta principalmente agli operatori impegnati nella pianificazione del territorio, negli investimenti di rete e nella valutazione di interventi di aiuti di Stato, ha riscosso notevole interesse: oltre 1.500 richieste di copie delle mappe geografiche, un risultato particolarmente significativo considerata la natura specialistica dell'utilizzo.

La reportistica e le mappe scaricabili consentono a singoli utenti, *stakeholder* e amministrazioni pubbliche di poter valutare le opzioni disponibili e di assumere decisioni informate riguardo allo stato e alla qualità della connettività nelle zone, a vario titolo, di proprio interesse. In particolare, i fornitori di servizi Internet possono utilizzare tali *report* per individuare le aree in cui migliorare o espandere la propria infrastruttura. Allo stesso tempo, le amministrazioni locali possono utilizzare i dati forniti dalla *Broadband Map* per identificare le zone che richiedono particolare attenzione in termini di connettività ed implementare misure utili a colmare il divario digitale.

Nel contesto della *Broadband Map*, assume particolare rilievo il recente intervento del legislatore che integra l'**art. 98-*quaterdecies* del Codice delle comunicazioni elettroniche**, che disciplina gli obblighi di informazione precontrattuale prevedendo, all'art. 13, lett. b), del decreto-legge n. 19/2026, recante "*Ulteriori disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e in materia di politiche di coesione*", uno **specifico obbligo per i fornitori di servizi di accesso a Internet di informare il consumatore**, sulla base della *Broadband Map*, circa le tecnologie di rete disponibili al singolo indirizzo di utenza e le relative prestazioni. L'intervento legislativo risponde all'esigenza di assicurare maggiore trasparenza all'utente finale in un contesto nel quale, anche in considerazione della rilevanza pubblica degli investimenti sottesi allo sviluppo delle reti FTTH, assume particolare rilievo la corretta rappresentazione delle alternative tecnologiche effettivamente disponibili.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Per rispondere a tale esigenza, **la *Broadband Map* è stata ulteriormente perfezionata nei primi mesi del 2026 per consentire un accesso più diretto all'informazione e semplificare l'interazione lato utente**. Attraverso apposite finestre informative, l'utente può oggi consultare in modo trasversale, in corrispondenza del medesimo indirizzo civico, le informazioni relative alle soluzioni di connettività fissa, mobile e FWA, senza dover effettuare navigazioni separate tra le diverse mappe mostrate nella piattaforma. Tale miglioramento, implementando il concetto di "visura", rafforza la funzione del geoportale quale strumento di trasparenza, orientamento e supporto alle scelte dell'utenza e degli operatori.



Immagine realizzata in occasione dell'emissione del francobollo ordinario appartenente alla serie tematica "Le Eccellenze del sapere", dedicata alle Autorità indipendenti. La rappresentazione raffigura, in forma grafica stilizzata, una veduta aerea della penisola italiana, evidenziando la densità delle infrastrutture di comunicazione elettronica in fibra ottica, così come rilevata dalla Broadband Map di AGCOM

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

5.5

5.5 La tutela giurisdizionale nell'attività dell'Autorità

Nell'ultimo anno, il **contenzioso in materia di finanziamento dell'Autorità** ha registrato un costante incremento, in continuità con il *trend* già emerso nel triennio precedente. L'aumento ha riguardato, in particolare, i settori impositivi di più recente introduzione, c.d. di "nuovo conio", riconducibili al mercato dei servizi digitali.

In tale ampia categoria sono ricompresi vari e diversi servizi (quali, in particolare, i servizi di vendita di spazi pubblicitari, quelli di c.d. *platform to business*, nonché i c.d. servizi di *video sharing platform*) offerti, agli utenti/consumatori sul territorio nazionale, attraverso il *web* da operatori (tra i quali i c.d. colossi del *web*, come *Google Ireland Limited, Meta Platforms Ireland Limited, Amazon Web Services Emea S.À R.L., Airbnb Ireland Unlimited Company* e le società del gruppo *Expedia*) che, pur maturando ricavi in Italia per l'erogazione dei suddetti servizi, lamentano la non debenza del finanziamento all'Autorità in quanto non stabiliti sul territorio nazionale.

Sotto tale profilo nel **settore dei servizi media**, si segnala il permanere, rispetto all'annualità precedente, delle criticità in ordine al tema dell'*an debeatur* da parte dei soggetti non stabiliti in Italia, avendo il giudice amministrativo esteso il *decisum* della Corte di Giustizia in tema di P2B anche al settore dei media. Sul punto, si richiama la sentenza del 17 luglio 2025, n. 6309, nella quale il giudice amministrativo ha dichiarato inammissibile il ricorso per revocazione avverso la sentenza del Consiglio di Stato n. 8696/24, compensando, tuttavia, "eccezionalmente", le spese, «*in considerazione in ragione della complessità della materia oggetto del giudizio*». *Al riguardo*, si osserva che il giudice amministrativo con sentenza del 25 luglio 2025, n. 6660, conformandosi alla citata sentenza del Consiglio di Stato n. 8696/24, ha dichiarato la non debenza del contributo media da parte di un soggetto non stabilito per gli anni 2020, 2021 e 2023.

Sempre nel solco del sopra richiamato orientamento giurisprudenziale di segno sfavorevole per l'Autorità per quanto concerne il finanziamento da parte degli operatori non stabiliti, si segnalano le sentenze del TAR per il Lazio (sez. IV, del 30 gennaio 2026, n. 1843, del 17 ottobre 2025, n. 17974 e dell'11 giugno 2026, n. 10896) in tema di annullamento delle delibere nn. 410/22/CONS, 277/23/CONS e 475/24/CONS con le quali l'Amministrazione ha determinato, per gli anni 2023, 2024 e 2025, il contributo dovuto nel settore dei servizi di media.

Ancora in tema, si segnala che il TAR del Lazio (con sentenze rispettivamente del 21 novembre 2025, nn. 20856 e 20860, del 27 ottobre 2025, n. 18680, del 31 ottobre 2025, n. 19321 e 19322, e del 7 novembre 2025, nn. 19797, 1798 e 19799) ha confermato il permanere delle criticità anche con riferimento alla debenza del finanziamento da parte degli operatori non stabiliti in Italia, rispettivamente, nei settori impositivi di c.d. nuovo conio, ossia per il segmento del c.d. *video sharing Platform* ("contributo VSP", annualità 2022, 2023 e 2024), del diritto d'autore *online* ("contributo DDA", annualità 2022, 2023 e 2024) e del c.d. citato *digital service coordinator* ("contributo DSC", annualità 2024).

Il suddetto orientamento è stato confermato di recente dalla sentenza del TAR del Lazio, sez. IV, n. 5360 del 23 marzo 2026, la quale ha richiamato i «*principi affermati dalla Corte di Giustizia dell'Unione europea - relativamente ai fornitori di servizi di intermediazione online e di motori di ricerca online - con la sentenza 30 maggio 2024, nelle cause riunite C-664/22 e C-666/22. Con tale pronuncia la Corte ha negato alla radice la possibilità di imporre un obbligo contributivo nei confronti dei prestatori dei servizi della società dell'informazione che (…) non sono stabiliti in Italia e ai quali conseguentemente non possono essere imposti (ai sensi dell'art. 3, par. 2, della direttiva 2000/31/CE, che fissa il suddetto principio del paese d'origine) obblighi aggiuntivi rispetto a quelli già applicati dallo Stato membro di stabilimento*».

Alla luce del sopra descritto quadro giurisprudenziale che si sta consolidando rispetto alla

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

non debenza del finanziamento dell'Autorità da parte degli operatori non stabiliti, si auspica che la richiamata disciplina introdotta dall'articolo 1, comma 273, della legge n. 199/2025, concernente il nuovo paradigma impositivo di questa Amministrazione (in vigore dal 1° gennaio 2026), possa superare il suddetto frammentario e sfavorevole scenario contenzioso, in forza della sancita natura tributaria sul piano legislativo del tributo *de quo*; natura che consentirebbe di sottrarre detto finanziamento dall'ambito di applicazione della citata direttiva *e-commerce*, e dunque, di superare il vincolo del principio del paese di origine dalla stessa fissato.

Passando ai punti di forza, si richiamano, invece, diverse pronunce, di segno favorevole, che hanno legittimato il potere impositivo di AGCOM, con particolare riguardo ai c.d. operatori stabiliti in Italia nei settori dei servizi postali, dei media e, di molto recente, anche nel settore dei servizi di comunicazione elettronica.

Segnatamente, nel **settore postale**, molteplici sentenze hanno confermato la legittimità dell'esercizio del potere impositivo e la compatibilità del contributo richiesto dall'Autorità con la disciplina eurounitaria, in linea con la significativa pronuncia della Corte di Giustizia dell'Unione europea del 7 settembre 2023, causa C-226/22 (cfr. le favorevoli sentenze del Consiglio di Stato del 5 novembre 2025, nn. 8551, 8552 e 8553, nonché, da ultimo, le sentenze TAR Lazio, Sez. IV, 28 aprile 2026, nn. 4935, 7760, 7761).

Nel **settore delle TLC**, si segnalano le sentenze del TAR per il Lazio, sez. IV, nn. 645, 647, 649, 652, 655 e 695, del 13 gennaio 2026, relative all'impugnativa della delibera impositiva del 2024, con le quali il giudice amministrativo, nel rigettare diversi profili di gravame, ha, comunque, ritenuto che la decisione dell'Autorità «*risulta in linea astratta, conforme al diritto dell'Unione nell'ammettere il finanziamento di costi trasversali*». Sempre nel medesimo settore dei servizi di comunicazione elettronica, degna di nota risulta la sentenza del Consiglio di Stato, del 27 maggio 2026, n. 4270, che nell'accogliere (previa loro riunione) gli appelli promossi dall'Autorità avverso le sentenze del TAR del Lazio nn. 9784/2025 e 9719/2025, ha dichiarato legittimo l'esercizio del potere impositivo dell'Autorità con riferimento al modello contributivo relativo all'annualità 2023, permanendo minimi vizi del provvedimento c.d. "Rendiconto CE" sempre per l'anno 2023, concernenti il difetto d'istruttoria e di motivazione.

Riguardo, invece, al potere impositivo nel **settore dei servizi media nei confronti degli operatori stabiliti in Italia**, si registrano i favorevoli pronunciamenti del TAR del Lazio in tema di annullamento della delibera n. 377/21/CONS, per l'anno 2022. Segnatamente, con la sentenza del 5 agosto 2025, n. 15298 (e, in termini sostanzialmente analoghi, TAR Lazio, n. 15618, 5 agosto 2025), il giudice amministrativo ha confermato la piena legittimità della citata delibera e, dunque, dell'esercizio del potere impositivo nel settore *de quo*. In particolare, nel merito, il Collegio, con la citata pronuncia n. 15298/25, ha rigettato la richiesta, formulata da una delle società ricorrenti, di declaratoria di sopravvenuta carenza d'interesse, precisando che «*la completa separazione a partire dall'anno 2021 degli atti e dei regimi regolatori dei rispettivi settori delle telecomunicazioni e dei media*» *impedisce di estendere gli effetti dell'annullamento della diversa delibera n. 376/21/CONS. Inoltre, il TAR ha affermato che «[i]l principio di 'stretta corrispondenza' […] si applica esclusivamente al settore comunicazioni elettroniche […] e non può quindi estendersi a settori diversi». Il* giudice amministrativo ha fatto, peraltro, rilevare come la delibera impositiva nel settore dei servizi media per l'anno 2022 fosse «*corredata da un'ampia esplicazione dei criteri di calcolo adottati*» *e da una «apposita relazione tecnico-finanziaria» validata dalla Ragioneria Generale dello Stato e dalla Presidenza del Consiglio, che quantifica i costi diretti e indiretti delle attività di regolazione dei servizi media, riconoscendo conseguentemente che, nella materia de qua*, il sindacato del giudice «*incontra noti limiti […] salvo macroscopiche incongruenze ed illogicità non emergenti nel caso di specie». Tale orientamento è stato confermato dal TAR Lazio,* (sentenze del 5 marzo 2026, n. 4173, e del 27 aprile 2026, n. 7658) con riferimento alla delibera n. 410/22/CONS, recante «*Misura e modalità di versamento del contributo dovuto all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'anno 2023 dai soggetti che operano nel settore dei servizi media*».

Sotto altro profilo, si rammenta che il TAR del Lazio ha dichiarato la piena legittimità, per gli operatori stabiliti in Italia, del modello impositivo adottato dall'Autorità per il "neo" settore del c.d. ***Digital Service Coordinator***, *ex* art. 15, comma 5, del decreto-legge n. 123/2023 (c.d. decreto Caivano). Segnatamente, il TAR del Lazio

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

con sentenze del 25 novembre 2025, nn. 21104, 21105, 21106, 21108, 21109 e 21111 in tema di annullamento della delibera impositiva c.d. DSC, anno 2024 (delibera n. 270/24/CONS) - per la prima volta al vaglio del giudice amministrativo - ha confermato la piena legittimità del modello impositivo del settore del DSC del finanziamento dovuto dagli operatori stabiliti in Italia, nonché la sua conformità ai principi unionali e nazionali di riferimento. In particolare, il Collegio ha chiarito che il contributo DSC e il contributo TLC presentano distinte basi imponibili, differenti presupposti giuridici e diverse finalità, atteso che «*la base imponibile del contributo DSC non è identica a quella prevista per il contributo a carico degli operatori di telecomunicazioni*» e che «*i due contributi hanno base giuridica e funzioni diverse*». *Ne consegue che la loro coesistenza non integra una vietata forma di doppia imposizione.*

Infine, con riguardo agli **obblighi di comunicazione dell'Informativa economica di sistema** ai fornitori di servizi di intermediazione *online* e di motori di ricerca *online*, nel periodo considerato è intervenuta la decisione del Consiglio di Stato, sez. VI, n. 2389 del 20 marzo 2026, la quale ha confermato l'orientamento prevalente, secondo cui «*con la pronuncia C-663/22, la Corte di giustizia ha affermato che "il regolamento 2019/1150 deve essere interpretato nel senso che esso non giustifica, ai fini dell'adeguata ed efficace applicazione del medesimo regolamento, l'adozione da parte di uno Stato membro di misure ai sensi delle quali, a pena di sanzioni, i fornitori di servizi di intermediazione online sono obbligati, allo scopo di prestare i loro servizi in tale Stato membro, a trasmettere periodicamente a un'autorità di quest'ultimo un documento relativo alla loro situazione economica, nel quale devono essere precisate numerose informazioni concernenti, in particolare, i ricavi degli stessi fornitori"*»; (in senso conforme, Consiglio di Stato, sez. VI, n. 2449, del 24 marzo 2026, il quale ha a sua volta richiamato il precedente della Corte di giustizia nella causa C-665/22).

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

5.6

5.6 Gli indicatori dell'azione amministrativa

Gli indicatori dell'azione amministrativa, presentati per l'ultimo quinquennio in Tabella 5.6.1[20], rappresentano uno strumento centrale per la valutazione dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità dell'operato dell'Autorità e si inseriscono organicamente nel quadro delle attività di analisi e verifica dell'impatto della regolazione (AIR e VIR).

In un'ottica complessiva, attraverso il ricorso a un sistema strutturato di indicatori, l'Autorità assicura, infatti, un monitoraggio sistematico degli effetti prodotti dall'azione regolatoria, contribuendo a verificare la coerenza tra obiettivi perseguiti, strumenti adottati e risultati conseguiti.

Il monitoraggio degli indicatori consente di supportare, in chiave *ex post*, le attività di verifica dell'impatto della regolazione (VIR), fornendo evidenze quantitative e qualitative utili a valutare l'effettiva attuazione delle misure adottate e a individuare eventuali profili di criticità o di miglioramento. Al contempo, le informazioni ricavate alimentano il processo decisionale *ex ante*, rafforzando le analisi di impatto della regolazione (AIR) e favorendo una progressiva integrazione tra pianificazione, attuazione e valutazione dell'azione amministrativa.

In tale prospettiva, il sistema degli indicatori costituisce non solo uno strumento di rendicontazione e trasparenza, ma anche un presidio essenziale di *accountability* istituzionale, orientato al miglioramento continuo dei processi organizzativi e al rafforzamento di un approccio *evidencebased* all'attività dell'Autorità, in coerenza con i principi di buon andamento, imparzialità ed efficacia dell'azione amministrativa.

Ciò posto, nel corso dell'anno di riferimento, l'Autorità ha proseguito nell'applicazione degli strumenti di analisi e di verifica dell'impatto della regolazione quali elementi qualificanti del processo decisionale regolatorio.

Per quanto riguarda l'**AIR** - che si fonda su un percorso conoscitivo basato su evidenze empiriche e analisi qualitative e quantitative, a supporto delle scelte regolatorie lungo l'intero *iter* procedimentale - un elemento centrale è l'integrazione con la consultazione pubblica, che ne costituisce parte essenziale.

Come segnalato anche nell'aggiornamento annuale in materia di AIR e VIR, che l'Autorità predispone per il Dipartimento per gli Affari Giuridici e Legislativi (DAGL), l'Autorità riconosce alla consultazione pubblica un ruolo centrale nel processo di AIR, uno strumento attraverso cui sottoporre preventivamente agli *stakeholder* le opzioni regolamentari allo studio con una valutazione dei possibili effetti su cittadini e imprese. La consultazione pubblica, pertanto, risulta essere uno strumento che consente di acquisire contributi qualificati da parte degli *stakeholder*, ampliando la base informativa, riducendo le asimmetrie conoscitive, permettendo di individuare criticità applicative e di affinare le soluzioni proposte, contribuendo - in definitiva - al miglioramento della qualità della regolazione. Tale modalità attuativa si caratterizza per un'applicazione trasversale a tutti i settori di intervento dell'Autorità e per un approccio flessibile, in cui l'analisi di impatto non è sempre formalizzata in modo autonomo, ma è spesso incorporata nei procedimenti consultivi. In ragione della sua flessibilità e tempestività, la consultazione pubblica si configura quindi come un valido strumento alternativo all'AIR, soprattutto nei contesti caratterizzati da elevata complessità ed evoluzione dei mercati.

Strettamente integrata con l'AIR è la **VIR**, svolta sulla base di un piano di monitoraggio consolidato e di un *set* di indicatori oggetto di continuo affinamento, in funzione dell'evoluzione del quadro regolamentare e dei flussi informativi tra le strutture interne. La descrizione degli indicatori, riferiti ai diversi settori di competenza, è riportata nei paragrafi conclusivi di ciascun ca-

20 La Tabella con la serie completa di indicatori è pubblicata nell'Appendice Statistica allegata alla Relazione annuale – Tavola A5.10.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

pitolo della presente Relazione annuale, nell'ambito di un monitoraggio unitario e organico.

Per quanto concerne la dimensione organizzativa dell'Autorità, nel corso dell'ultimo anno l'azione amministrativa ha attraversato una fase di rinnovamento. Per far fronte all'ampliamento e alla crescente complessità delle funzioni attribuite all'Autorità, AGCOM ha rafforzato la propria dotazione di risorse umane attraverso nuove assunzioni di personale specializzato e il ricorso a strumenti di mobilità e collaborazione interistituzionale, assicurando continuità ed efficacia all'azione amministrativa. Il rafforzamento della struttura organizzativa e la valorizzazione delle competenze interne hanno avuto ricadute sull'intera attività dell'Autorità.

Con riferimento ai rapporti con gli operatori, nel 2025 si osserva una contenuta riduzione del numero di comunicazioni gestite dal ROC (32.840) rispetto all'anno precedente, mentre le comunicazioni gestite tramite la IES sono in crescita (2.975), dopo il minimo raggiunto nel 2024.

In merito alla gestione delle segnalazioni, si evidenzia che l'andamento degli indicatori va letto in chiave qualitativa, quale misura indiretta della capacità dell'Autorità di intercettare e gestire le istanze provenienti da operatori e utenti. A tal proposito si osserva una flessione, nel 2025, delle segnalazioni pervenute dagli operatori imputabile all'attività di vigilanza e regolamentare svolta dall'Autorità.

Prosegue nel 2025 il *trend* di riduzione del numero di procedimenti conclusi dai Co.re.com. (52.549), in continuità con quanto già registrato dal 2021. La dinamica è riconducibile all'evoluzione delle procedure verso modelli maggiormente semplificati così come a misure regolamentari volte a ridurre il contenzioso.

Nel 2025 cresce il numero di incarichi di *governance* e coordinamento tecnico in organismi internazionali (28) e aumenta in modo significativo il numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro europei e internazionali (177). Il dato conferma il rafforzamento del ruolo dell'Autorità nei contesti sovranazionali e riflette l'ampliamento delle competenze attribuite ad AGCOM e l'intensificazione del contributo tecnico richiesto nei molteplici processi regolatori europei.

Infine, si conferma, nel complesso, l'andamento positivo degli esiti del contenzioso (65%), quale indicatore della solidità dell'impianto regolatorio e dell'adeguatezza dell'attività istruttoria svolta dall'Autorità. Tale risultato, pur a fronte di una lieve flessione registrata nell'ultimo anno, dimostra la capacità dell'Autorità di sostenere in sede giurisdizionale le proprie determinazioni.

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Tabella 5.6.1 - Indicatori di monitoraggio dell'azione amministrativa

Ambito	Indicatore	Valore 2021	Valore 2022	Valore 2023	Valore 2024	Valore 2025
Comunicazioni con gli operatori	Numero di comunicazioni di operatori gestite dal ROC	48.728	30.958	33.705	34.340	32.840
	Numero di comunicazioni di operatori gestite dalla IES	3.963	3.552	3.407	2.750	2.975
Gestione delle segnalazioni	Numero di segnalazioni da parte di operatori di comunicazione elettronica gestite (1)	751	874	950	949	877
	Numero di segnalazioni da parte di utenti gestite	2.166	2.288	2.696	2.152	3.004
Risoluzione delle controversie	Numero di procedimenti di definizione controversie operatori-utenti conclusi sul numero totale delle istanze pervenute - AGCOM	96%	96%	94%	87%	98%
	Numero di procedimenti conclusi dai Co.re.com. aventi ad oggetto controversie tra operatori e utenti (2)	79.280	76.792 (3)	72.078	60.226	52.549
Attività internazionale	Numero di incarichi di *governance* e di coordinamento tecnico degli organismi internazionali di settore	27	25	23	25	28
	Numero di dipendenti coinvolti in gruppi di lavoro attivi presso organismi europei ed internazionali di settore	90	122	97	122	177
Qualità dell'azione amministrativa	Numero di ordinanze e sentenze TAR e CDS favorevoli su numero di ordinanze e sentenze totali	69%	45%	68%	71%	65%

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

(1) Per l'anno 2025 il periodo di riferimento dell'indicatore è maggio 2025-aprile 2026; similmente per gli anni precedenti si fa riferimento al periodo maggio-aprile. Tale valore include anche le segnalazioni da parte di utenti, riguardando tematiche regolamentari e di vigilanza a livello *wholesale*.

(2) Dato riferito ai procedimenti conclusi riguardanti le istanze di conciliazione e le istanze di definizione delle controversie.

(3) Non sono compresi i provvedimenti temporanei nel computo dei procedimenti conclusi poiché non hanno un valore economico e non possono essere conclusi con accordo, ma solo con un obbligo in capo agli operatori.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Le linee strategiche e i programmi di lavoro

Questa sezione contiene i programmi di lavoro dell'Autorità per il prossimo anno, alla luce dei nuovi indirizzi e obiettivi strategici per il triennio 2026-2028 (cfr. cap. 5).

1. *Sviluppo delle infrastrutture per la garanzia della connettività alla rete a banda ultra-larga*
2. Take-up *dei servizi di comunicazione a banda ultra-larga*
3. *Garanzie per la sicurezza della Rete*
4. *Garanzia della universalità dei servizi essenziali nel settore delle comunicazioni e postale a tutela delle fasce deboli*
5. *Tutela dei diritti fondamentali dei minori*
6. *Attuazione del DSA*
7. *Tutela del pluralismo e dei diritti di rilevanza costituzionale, anche nell'ecosistema digitale, e relativo monitoraggio*
8. *Promozione dell'alfabetizzazione e della cultura digitale*
9. *Impulso alla competitività e agli investimenti in innovazione sostenibile*

1. Sviluppo delle infrastrutture per la garanzia della connettività alla rete a banda ultra-larga

L'Autorità intende promuovere la connettività come elemento chiave per la crescita economica e sociale, in linea con il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche e con le priorità strategiche del Board of Regulators of Electronic Communications (BEREC) *che individuano il potenziamento della copertura delle reti fisse e mobili a banda larga e ultra-larga come leva essenziale per la competitività nazionale e continentale, tenendo in considerazione la proposta* Digital Networks Act.

In attuazione della prima linea strategica, nel solco delle valutazioni espresse dal BEREC, nel parere pubblicato lo scorso 30 marzo 2026[1] e del contributo alla consultazione pubblica europea conclusasi lo scorso 21 maggio, l'Autorità dedicherà una particolare attenzione al dossier DNA, destinato a definire le regole del gioco per il settore delle comunicazioni elettroniche per il prossimo decennio. A tal fine, l'Autorità assicurerà il suo contributo alla definizione della posizione nazionale nel negoziato legislativo europeo, nei tavoli di coordinamento istituiti a tale scopo, e proseguirà il proprio impegno in seno al BEREC, anche in virtù del ruolo di coordinamento tecnico svolto in tale contesto.

L'azione di AGCOM è volta a favorire un'evoluzione del quadro europeo che si sviluppi in modo proporzionato, preservando i risultati già conseguiti dalla disciplina vigente, sia a livello europeo sia nazionale, in termini di concorrenza e tutela degli utenti e, al tempo stesso, accompagnando la transizione tecnologica verso reti e servizi digitali resilienti, sostenibili e coerenti con gli obiettivi definiti dalla nuova normativa settoriale dell'Unione. Particolare attenzione sarà inoltre dedicata a evitare che l'introduzione di nuovi obiettivi e strumenti regolamentari comprometta la certezza del quadro normativo o determini un aggravio di oneri burocratici per gli operatori, tale da disincentivare innovazione e investimenti. In tale contesto, resta imprescindibile la conferma delle prerogative di indipendenza dei regolatori nazionali e della loro centralità nel nuovo disegno europeo di *governance* delle comunicazioni elettroniche.

L'Autorità intende dare continuità all'attività di vigilanza sul programma di dismissione

1 BoR (26) 52, *Early BEREC Assessment of the Digital Networks Act*.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

(c.d. *decommissioning*) di una quota delle centrali locali di FiberCop, intervenendo, in particolare, sul tema dello spegnimento della rete in rame, nella prospettiva di sostituire la rete *legacy* in rame con apparati e portanti fisici realizzati nelle tecnologie UBB (FTTx, FWA).

In particolare, nel corso del 2026, verrà avviato un monitoraggio, ai sensi dell'art. 29 della delibera n. 58/26/CONS, sull'avanzamento del processo di dismissione in corso delle centrali in rame da parte di FiberCop: è previsto che la società trasmetta all'Autorità, con cadenza trimestrale, un *set* di informazioni su copertura, tasso di adozione dei servizi *Next Generation Access* e numero di linee attive nelle centrali locali interessate dalla dismissione. L'Autorità proseguirà, inoltre, la verifica del rispetto dei requisiti definiti dallo stesso articolo della citata delibera, con riferimento al quinto lotto di 887 centrali da dismettere presentato da FiberCop nel corso del primo trimestre dell'anno. Per questa attività l'Autorità si avvale anche della collaborazione dell'Organo di Vigilanza (OdV) sulla parità di accesso alla rete FiberCop, attraverso uno specifico programma annuale che approfondisce gli aspetti tecnici e metodologici riguardanti le problematiche di non discriminazione.

Nel 2026 si prevede di dare continuità, anche tramite proposte regolamentari, alle tematiche già oggetto di cooperazione con l'OdV: *a*) la revisione del sistema dei *Key Performance Indicator* di parità di trattamento e di qualità dei servizi di rete; *b*) il supporto nelle attività di verifica per il *decommissioning* delle centrali locali; *c*) l'aggiornamento della proposta di razionalizzazione e semplificazione delle causali di scarto e delle causali di rimodulazione e di sospensione; *d*) il monitoraggio della qualità del *data base* NetMap; *e*) la verifica della parità di trattamento in merito ai processi di desaturazione delle *Optical Network Unit* e della rete FTTH.

L'Autorità continuerà, poi, a esercitare un ruolo proattivo nell'attuazione dei Piani di Aiuti di Stato promossi dal governo nel settore delle comunicazioni elettroniche, in relazione al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, con riferimento a quanto previsto nella "Strategia italiana per la Banda Ultra Larga - Verso la *Gigabit Society*" del 2021 e nella "Nuova Strategia Italiana per la Banda Ultra Larga 2023-2026". Ciò riguarda, in particolare, i Piani di Aiuti di Stato "Italia a 1 Giga", "Italia 5G", "Isole Minori" e gli interventi previsti nell'ambito del Piano "Fondo Nazionale Connettività".

Parallelamente, l'Autorità proseguirà le attività di aggiornamento del quadro regolamentare in materia di trasparenza delle offerte e di definizione delle condizioni tecniche di accesso ai servizi, inclusi gli aspetti relativi al punto di terminazione della rete e al regime del modem libero.

Con riguardo allo spettro radio destinato ai servizi di comunicazione elettronica, l'Autorità intende favorire lo sviluppo delle infrastrutture digitali e la transizione verso la tecnologia 5G *full-fledged* (5G *standalone*) e, in prospettiva, 6G, anche per il raggiungimento degli obiettivi fissati dal Piano d'azione per il 5G della Commissione europea, dal *Digital Compass* e dal programma strategico per il decennio digitale 2030, assicurando, insieme con il MIMIT, l'assegnazione di tutte le porzioni di spettro disponibili[2] e fornendo al ministero i pareri di competenza per un uso sempre più efficiente dello spettro già assegnato. Tale attività costituisce un'importante fonte di regolazione secondaria in materia di gestione dello spettro radio.

In questo ambito, la principale attività di regolamentazione prevista nel prossimo periodo riguarda la riassegnazione dei diritti d'uso delle bande di frequenze che scadranno il 31 dicembre 2029, ossia le bande 800, 900, 1500, 1800, 2100, 2600 e 3400–3600 MHz (che costituiscono il nucleo portante delle reti radiomobili italiane), nonché la banda 28 GHz (con diritti d'uso WLL di vecchia generazione). Nel 2024 e nel 2025, come descritto nelle precedenti sezioni, l'Autorità ha avviato due consultazioni pubbliche in materia, proponendo finora due opzioni principali: *a*) prorogare o rinnovare i diritti d'uso che non sono mai stati prorogati in passato e procedere a una nuova gara aperta per l'assegnazione degli altri diritti d'uso; *b*) rinnovare tutti i diritti d'uso fino alla fine del 2037 (allineando la scadenza a quella degli altri diritti d'uso assegnati nel 2018 per il 5G). Per la banda 28 GHz è, invece, stata proposta una proroga a parità di condizioni d'uso.

In entrambe le opzioni sono stati proposti obblighi di copertura, di accesso e, più in

2 Tale attività è stata avviata a partire dalle frequenze della banda 26 GHz bassa, il cui regolamento è stato adottato dall'Autorità con delibera n. 232/25/CONS. Si attende la conseguente pubblicazione del bando di gara da parte del MIMIT.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

generale, di investimento, al fine di favorire lo sviluppo delle reti 5G *standalone*, che possono sbloccare funzionalità avanzate come il *network slicing* e abilitare applicazioni e servizi evoluti grazie a prestazioni migliorate, quali una copertura e un'affidabilità superiori, una minore latenza, un minor consumo della batteria dei dispositivi mobili, comunicazioni massive e una maggiore sicurezza. Sulla base dei risultati delle precedenti consultazioni, l'Autorità avvierà un'ulteriore consultazione pubblica prima dell'adozione del regolamento finale.

Sempre in tema di spettro radio, tra le altre attività previste per promuovere una regolamentazione pro-concorrenziale si segnalano:

a) la possibile adozione, dopo la consultazione pubblica avviata con la delibera n. 59/26/CONS, di un regolamento per l'assegnazione della banda a onde millimetriche a 42 GHz (40.5-43.5 GHz), particolarmente adatta per l'offerta agli utenti di elevata capacità e velocità di trasmissione dati con bassa latenza, consentendo quindi una maggiore densità di utenti, scenari con *small cell, download* più rapidi di video di alta qualità, tempi di risposta più veloci per il *gaming online*, migliori esperienze di realtà aumentata e virtuale e una riduzione delle limitazioni di banda nelle ore di picco, in aree localizzate (la consultazione pubblica dovrà anche accertare l'effettiva domanda per tali servizi, tenuto conto che l'ecosistema relativo non appare ancora maturo);

b) la possibile adozione, dopo una consultazione pubblica che dovrà essere avviata, di un regolamento ai fini dell'assegnazione della banda 3.8-4.2 GHz, di recente armonizzata nell'Unione dalla Commissione europea con Decisione (UE) 2025/2045, utilizzabile solo in aree locali per reti professionali, particolarmente rilevante per i settori c.d. verticali al fine di realizzare casi d'uso localizzati basati sulla tecnologia 5G (e in prospettiva 6G), che spaziano dalle applicazioni per le *smart city* e l'automazione industriale fino alla sanità a distanza e al monitoraggio remoto. Tale banda è stata armonizzata per l'uso con apparati specifici a bassa e media potenza e, inoltre, con il vincolo della protezione dei sistemi esistenti nella banda, quali il servizio fisso e quello satellitare, ampiamente diffusi in Italia, rendendo necessario lo sviluppo di uno specifico regime di assegnazione;

c) il monitoraggio degli studi e delle attività regolamentari in corso a livello CEPT e WRC riguardanti alcune gamme frequenziali di interesse per lo sviluppo delle comunicazioni elettroniche, tra cui la porzione alta della banda 6 GHz (6425-7125 MHz);

d) la cura degli aspetti implementativi del regolamento di cui alla delibera n. 231/18/CONS per l'utilizzo delle frequenze assegnate nelle bande pioniere del 5G 694-790 MHz, 3600-3800 MHz e 26.5-27.5 GHz, anche attraverso la partecipazione al Tavolo tecnico 5G, in corso, e il monitoraggio dell'evoluzione dei piani di sviluppo delle reti mobili;

e) la partecipazione alle nuove attività di armonizzazione dello spettro avviate con il nuovo ciclo di studi ITU e CEPT in previsione della prossima WRC dell'ITU che si terrà nel 2027, anche attraverso la partecipazione alle attività del Gruppo Nazionale di lavoro in materia di frequenze, istituito presso il MIMIT, che ha iniziato a definire la posizione nazionale;

f) la partecipazione al Tavolo tecnico Frequenze SAT, assieme al MIMIT, al ministero della Difesa e all'Agenzia nazionale per la cybersicurezza, istituito con decreto ministeriale ai sensi della legge 13 giugno 2025, n. 89 (c.d. legge Spazio), che dovrà definire regole tecniche per la facilitazione delle offerte di servizi satellitari;

g) il proseguimento della partecipazione ai lavori in ambito BEREC, RSC e RSPG, che, alla luce delle novità in ambito tecnologico e normativo, dovrà essere potenziata.

2. *Take-up* dei servizi di comunicazione a banda ultra-larga

L'Autorità, una volta realizzate le infrastrutture a banda ultra-larga, intende promuovere la migrazione dei clienti che ancora utilizzano infrastrutture meno performanti.

L'Autorità porterà avanti le attività di monitoraggio volte a garantire l'efficienza e la semplicità delle procedure di migrazione degli utenti di rete fissa, in particolare delle reti FTTH, analizzando le dinamiche di passaggio tra operatori e valutando, se necessario, un possibile aggiornamento del quadro regolamentare in materia.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Proseguirà, inoltre, l'aggiornamento della mappatura geografica della copertura delle reti di comunicazione elettronica in banda larga secondo le definizioni dei *Key Performance Indicator*, adottati dalla Commissione europea in relazione al *Digital Decade Program*. La mappatura riguarderà sia la rete fissa FTTH, sia la rete mobile in tecnologia 5G, considerando che lo sviluppo dell'ecosistema digitale presuppone una connettività omogenea ad altissima velocità in tutto il Paese, nell'ottica di promozione della concorrenza e degli incentivi per la realizzazione delle reti ad altissima capacità.

Nel dettaglio, per quanto riguarda le reti fisse, l'Autorità intende garantire l'aggiornamento dei dati della *Broadband Map* con cadenza quadrimestrale, in linea con le disposizioni dell'art. 22 del Codice. L'attività include anche l'aggiornamento delle *dashboard* di pubblica consultazione, la pubblicazione delle serie storiche a livello regionale e provinciale utilizzate per il monitoraggio dei principali indicatori definiti dalla Commissione europea, nonché la messa a disposizione di *report* dettagliati contenenti file scaricabili, con valori disaggregati fino al livello comunale.

In parallelo, proseguiranno anche le attività previste dal comma 3, del medesimo art. 22 del Codice, per integrare nella mappatura le informazioni sul grado di utilizzo delle reti. Saranno, altresì, avviati gli sviluppi *software* e l'integrazione delle c.d. API (*Application Programming Interface* - interfacce di interoperabilità) con la Piattaforma Digitale Nazionale Dati, quale strumento ufficiale per la condivisione, con le regioni e gli enti locali, di dati puntuali e di indicatori statistici aggregati sulla connettività a Internet, sia fissa che mobile.

Anche con riferimento alla rete mobile, è previsto l'aggiornamento della *Broadband Map*, per consentire la piena aderenza alle disposizioni della Decisione di esecuzione (UE) 2023/1353 della Commissione europea, del 30 giugno 2023, che definisce i *Key Performance Indicator* per misurare i progressi verso gli obiettivi digitali della *Digital Decade*, ai sensi dell'art. 4, paragrafo 1, della Decisione (UE) 2022/2481.

Inoltre, alla luce di quanto previsto dall'art. 13, lett. *b*), del decreto-legge 19 febbraio 2026, n. 19, recante "Ulteriori disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e in materia di politiche di coesione", saranno rese disponibili, attraverso apposite interfacce tecniche della *Broadband Map*, le informazioni necessarie affinché i fornitori di servizi di accesso a Internet possano informare il consumatore sulle tecnologie di rete disponibili presso il proprio indirizzo. Saranno, altresì, sviluppate le funzionalità necessarie allo svolgimento delle attività di vigilanza sulle nuove disposizioni.

Al fine di assicurare la trasparenza e la massima diffusione della conoscenza in merito allo sviluppo della banda larga e ultra-larga, mediante la pubblicazione sistematica dei dati sulla penetrazione delle infrastrutture digitali, l'Autorità fornirà, nel corso del prossimo anno, attraverso l'Osservatorio trimestrale sulle comunicazioni e la Relazione annuale, un quadro costantemente aggiornato e affidabile dell'evoluzione del sistema a livello nazionale e provinciale.

Con riferimento alla promozione dell'utilizzo delle reti a banda ultra-larga, l'Autorità, inoltre, svolge un ruolo centrale nello sviluppo di strumenti di trasparenza e nella diffusione della conoscenza presso gli utenti. In particolare, verranno organizzate iniziative formative rivolte a consumatori, associazioni e ai Comitati regionali per le comunicazioni, finalizzate a incrementare la consapevolezza sulle caratteristiche delle reti e sulle procedure di migrazione tecnologica.

L'Autorità sarà inoltre impegnata nella realizzazione e nel consolidamento di sistemi indipendenti di misurazione della qualità dei servizi, in particolare per il *media streaming*, nonché nell'evoluzione del sistema dei bollini informativi per la rapida conoscibilità, da parte dei consumatori, sulle prestazioni delle offerte, anche in collaborazione con enti di ricerca specializzati.

Nel corso del 2026, proseguirà l'attività di monitoraggio sul corretto esercizio delle funzioni delegate ai Co.re.com. ai sensi del vigente Accordo Quadro, anche mediante verifiche sul territorio. Particolare attenzione sarà rivolta alla gestione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica in relazione al raggiungimento, da parte dei Co.re.com., degli specifici obiettivi di *performance* previsti, finalizzati a garantire *standard* di tutela a livello locale progressivamente più elevati.

Sarà avviata, nell'ambito della Commissione paritetica AGCOM-Conferenze, un'analisi dell'attuale sistema di deleghe, anche in consi-

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

derazione della scadenza dell'Accordo Quadro prevista per il 2027, al fine di individuare, con il contributo delle Direzioni competenti per materia, eventuali interventi di aggiornamento.

3. Garanzie per la sicurezza della Rete

L'indirizzo in oggetto appare oggi quanto mai centrale considerata l'importanza che assume il tema in un complessivo ecosistema digitale che espone tutti gli utenti ad azioni fraudolente. Parimenti rilevante è il tema della gestione degli incidenti che possono colpire le infrastrutture digitali rilevanti per il sistema Paese. La proposta DNA individua la sicurezza e la resilienza delle reti di comunicazioni elettroniche tra gli obiettivi regolamentari settoriali e propone l'assegnazione di specifiche competenze al BEREC e alle ANR.

Coerentemente con questo orientamento strategico, AGCOM si adopererà per il rafforzamento delle misure di protezione degli utenti contro le pratiche fraudolente, monitorando l'efficacia degli strumenti tecnici adottati dagli operatori, tra cui i sistemi di filtraggio delle chiamate fraudolente e le misure contro l'uso improprio delle numerazioni.

In particolare, l'Autorità proseguirà l'attività di vigilanza contro il fenomeno del CLI *spoofing*, ossia l'alterazione illegittima dell'identificativo del chiamante, in violazione del Piano nazionale di numerazione.

A tal fine, l'Autorità intende proseguire nel perfezionamento del Piano nazionale di numerazione. Al riguardo, uno dei temi più rilevanti resta l'uso della numerazione geografica ed, eventualmente, di altre numerazioni svincolate dal punto terminale di rete associato (c.d. numerazioni virtuali).

Con il medesimo obiettivo, e nel contesto di una più ampia strategia finalizzata a garantire un ambiente digitale sicuro, l'Autorità proseguirà l'attività di vigilanza sul rispetto degli obblighi di iscrizione al ROC da parte dei *call center*, esaminando le segnalazioni degli utenti al fine di monitorare il fenomeno per eventuali interventi regolatori e avviando, ove ne ricorrano i presupposti, procedimenti sanzionatori.

In materia di portabilità delle numerazioni mobili, l'Autorità continuerà a vigilare sul rispetto del divieto, per ciascun operatore, di utilizzare le informazioni derivanti dagli accordi di interconnessione per recuperare quote di mercato, ai danni dei concorrenti.

Inoltre, AGCOM parteciperà ai tavoli tecnici con gli operatori, per promuovere il miglioramento dei meccanismi di prevenzione delle frodi, incluse quelle realizzate tramite SMS e numerazioni a sovrapprezzo. Sarà poi assicurata l'attuazione e la vigilanza sul Codice di condotta in materia di *teleselling* e *telemarketing*, attraverso attività di controllo mirate e l'avvio di procedimenti sanzionatori.

D'intesa con il Comitato tecnico sulla sicurezza delle comunicazioni elettroniche proseguirà anche l'attività di monitoraggio e l'aggiornamento delle procedure antifrode a garanzia del mercato e dell'utenza finale.

4. Garanzia della universalità dei servizi essenziali nel settore delle comunicazioni e postale a tutela delle fasce deboli

Nel settore delle comunicazioni elettroniche e in quello postale, l'Autorità si impegna a continuare a garantire l'universalità dei servizi essenziali, ossia l'accesso degli utenti ad un insieme minimo di servizi – come banda larga, telefonia fissa e recapito postale – di un determinato livello di qualità su tutto il territorio nazionale, prevedendo, se del caso, meccanismi di compensazione per gli operatori che sostengono costi eccessivi per la loro fornitura.

In attuazione del presente indirizzo, nel corso del 2026, l'Autorità contribuirà ai lavori della Commissione europea finalizzati alla revisione del quadro regolamentare sul Servizio Universale postale e applicherà il nuovo assetto normativo nazionale introdotto con la legge di bilancio 2026.

Si procederà quindi alla revisione degli obiettivi di qualità per il recapito del Servizio Universale, tenendo conto del termine fissato al riguardo dal legislatore (cinque giorni a partire dal giorno successivo all'accettazione della corrispondenza o del pacco). Saranno oggetto di approfondimento, tra l'altro, l'individuazione dei prodotti da includere negli obiettivi (posta descritta e indescritta, pacchi, prodotti editoriali, posta transfrontaliera, ecc.), la possibilità di definire *target* differenziati su base regionale o locale, nonché l'eventuale revisione degli *stan-*

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

dard qualitativi relativi ai servizi erogati presso gli uffici postali, con riferimento, ad esempio, agli orari di apertura e chiusura, ai tempi di attesa allo sportello e all'abbattimento delle barriere architettoniche.

Sempre in tema di servizio postale, l'Autorità anche alla luce di quanto emerso nell'ambito dei gruppi di lavoro dell'ERGP, provvederà ad avviare un percorso di aggiornamento regolamentare finalizzato al rilancio dell'attività di vigilanza a tutela degli utenti.

Con riferimento al Servizio Universale nel settore delle comunicazioni elettroniche, l'Autorità sarà impegnata nella definizione del nuovo quadro regolamentare, attraverso lo svolgimento del percorso avviato con delibera n. 315/25/CONS.

5. Tutela dei diritti fondamentali dei minori

L'Autorità intende proseguire il proprio impegno a garantire un ambiente digitale sicuro e protetto a favore dei soggetti più vulnerabili nel panorama digitale attraverso l'attuazione del quadro normativo, oltre che attraverso il coordinamento con altre istituzioni e il coinvolgimento delle associazioni e degli operatori lungo tutta la filiera del settore digitale.

Sul versante della tutela dei soggetti più vulnerabili, l'Autorità aggiornerà e integrerà la regolamentazione applicabile ai fornitori di piattaforme di condivisione video, con particolare riferimento alla protezione dei minori da contenuti nocivi e agli obblighi previsti dal quadro europeo e dal *Digital Services Act*.

Sarà rafforzata la vigilanza sull'attuazione delle linee guida AGCOM in materia di *age verification* di cui alla delibera n. 96/25/CONS, anche attraverso l'aggiornamento periodico delle liste di controllo e la predisposizione di strumenti tecnici che migliorino l'efficacia delle misure adottate dagli operatori, e, in particolare, con la partecipazione dell'Autorità ai lavori per l'adozione a livello nazionale di un'*app* di verifica. L'obiettivo è rendere effettivo il divieto di accesso dei minori ai contenuti pornografici diffusi dai gestori di siti *web* e dalle piattaforme di condivisione di video *online*.

Parallelamente, per proteggere i minori dai rischi connessi alla circolazione di contenuti illegali *online* e agli abusi delle piattaforme e dei motori di ricerca di dimensioni molto grandi, l'Autorità eserciterà la propria vigilanza applicando le disposizioni del DSA e, in particolare, le Linee guida sull'art. 28 DSA.

AGCOM parteciperà, inoltre, ai lavori del Comitato consultivo interistituzionale istituito presso il MIMIT, contribuendo all'elaborazione del nuovo Codice di autoregolamentazione "Media e Minori" e fornendo supporto tecnico in materia di offerta audiovisiva rivolta ai minori. Saranno altresì promosse iniziative di informazione e di sensibilizzazione rivolte a famiglie, istituzioni scolastiche e operatori del settore.

In tale quadro, le attività di collaborazione istituzionale e di promozione di iniziative di sensibilizzazione si inseriscono in una più ampia strategia di tutela dei minori nell'ambiente digitale. In questa prospettiva, l'Autorità rafforzerà la vigilanza sui contenuti potenzialmente nocivi o discriminatori veicolati anche dagli *influencer*, con particolare attenzione ai fenomeni di *hate speech* e cyberbullismo, nonché ai contenuti rivolti o esposti ai minori e all'uso di filtri che possano risultare ingannevoli.

A complemento dell'azione regolamentare e di vigilanza, l'Autorità continuerà a fornire il proprio contributo ai lavori del tavolo tecnico per la prevenzione e il contrasto del bullismo e del cyberbullismo coordinato dal ministero dell'Istruzione e del merito e dal Dipartimento per le Politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Inoltre, realizzerà campagne di sensibilizzazione su rischi e opportunità dei servizi digitali, con particolare attenzione alla tutela dei minori.

6. Attuazione del DSA

L'Autorità intende consolidare ulteriormente la governance digitale, in linea con la normativa europea e nazionale concernente i servizi digitali e le piattaforme online*, attraverso la prosecuzione dell'attuazione delle disposizioni del DSA, con l'obiettivo di garantire un ambiente online sicuro e rispettoso dei principi e delle norme applicabili all'ambiente* offline.

Per un'applicazione efficace del DSA, l'Autorità agirà su più fronti, attraverso l'*enforcement* dei regolamenti di procedura già adottati, il potenziamento del coordinamento con gli altri DSC

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

e con le istituzioni nazionali, e la promozione della consapevolezza del Regolamento europeo da parte degli utenti circa l'ambito di applicazione e le tutele previste.

Proseguiranno le attività di gestione delle segnalazioni e dei reclami ai sensi dell'art. 53 del Regolamento DSA, di valutazione delle richieste di accesso ai dati da parte dei ricercatori in applicazione dell'art. 40 DSA, nonché l'esame delle domande per il riconoscimento della qualifica di segnalatori attendibili ai sensi dell'art. 22 DSA dei soggetti che presenteranno le proprie candidature e le attività di certificazione degli organismi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra destinatari del servizio e piattaforme *online* ai sensi dell'art. 21 del DSA. AGCOM proseguirà altresì nell'esercizio della vigilanza sul mantenimento dei requisiti da parte dei segnalatori attendibili qualificati e degli organismi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie riconosciuti.

Per una gestione efficiente dei reclami *ex* art. 53, sarà essenziale instaurare meccanismi efficienti di cooperazione sia con i DSC di stabilimento - ai quali i reclami vengono inoltrati dopo lo svolgimento di un'attività di pre-istruttoria - sia con le autorità nazionali competenti. Tali attività richiederanno, caso per caso, l'attivazione delle forme di cooperazione più adeguate - anche attraverso tavoli tecnici intersettoriali - con i diversi soggetti competenti e il rafforzamento del ruolo propositivo dell'Autorità nei fori di coordinamento, come il Comitato europeo per i servizi digitali.

Per garantire la continuità e la coerenza dell'azione di *enforcement* del Regolamento DSA, sarà necessario lavorare alla mappatura dei soggetti rientranti nell'ambito di applicazione soggettivo del DSA.

Inoltre, sarà necessario approfondire l'impatto dell'intelligenza artificiale sulle misure previste dal DSA e sulle particolari tutele garantite da tale regolamento, ad esempio attraverso la realizzazione di studi e specifici rapporti di approfondimento, o contribuendo allo sviluppo di linee interpretative e raccomandazioni operative.

In riferimento alle competenze AGCOM in materia di tutela del diritto d'autore *online* e tenuto conto anche delle raccomandazioni contenute nella risoluzione del 10 marzo 2026, del Parlamento europeo sulla tutela delle opere creative nell'era dell'intelligenza artificiale generativa, sarà necessario valutare l'impatto dell'IA sulla tutela del diritto d'autore anche per ciò che concerne la tematica connessa all'equo compenso spettante agli editori per l'utilizzo delle opere giornalistiche.

In qualità di *Digital Services Coordinator*, l'Autorità continuerà a svolgere le attività di vigilanza, gestione delle segnalazioni e valutazioni relative agli obblighi delle piattaforme *online;* contribuirà alla realizzazione dell'elenco dei soggetti rientranti nel campo di applicazione del Regolamento e curerà la predisposizione della relazione annuale prevista dall'art. 55.

Sarà inoltre rafforzata la cooperazione con gli altri DSC europei mediante la partecipazione ai gruppi di coordinamento (EBDS), ai tavoli tecnici intersettoriali e alle attività di collaborazione finalizzate ad armonizzare le prassi di *enforcement* a livello europeo.

L'Autorità, infine, garantirà il coordinamento tra gli obblighi nazionali e quelli previsti dal DSA in materia di trasparenza pubblicitaria, incluse le misure relative ai registri pubblicitari delle piattaforme di grandi dimensioni.

Più in generale, a livello europeo, proseguirà l'impegno nell'applicazione di DSA e DMA e il contributo alla riflessione sulle prospettive di riforma di entrambi i regolamenti.

7. Tutela del pluralismo e dei diritti di rilevanza costituzionale, anche nell'ecosistema digitale, e relativo monitoraggio

L'Autorità intende dare seguito alla piena attuazione dei diritti fondamentali della persona, rafforzando tutti gli strumenti della normativa europea e nazionale posti a garanzia degli utenti nel panorama digitale attraverso il costante monitoraggio e la prevenzione della diffusione di contenuti lesivi della dignità umana e di fenomeni quali hate speech *e disinformazione. L'Autorità intende altresì tutelare il diritto d'autore, il pluralismo informativo e la serenità del discorso pubblico.*

Nel solco di tale indirizzo strategico, importanti filoni di attività, nel settore dei media, riguarderanno la completa e più efficace attuazione dell'EMFA e del regolamento europeo sulla trasparenza e il *targeting* della pubblicità

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

politica, nonché la partecipazione al processo di revisione della direttiva per i servizi audiovisivi, anche alla luce degli indirizzi strategici contenuti nella comunicazione europea *Democracy Shield* del 12 novembre 2025. A tale riguardo, l'Autorità parteciperà attivamente al dibattito istituzionale europeo, nel solco del contributo fornito alla consultazione pubblica chiusa lo scorso 1° maggio 2026, con particolare attenzione all'esigenza di adeguarne le definizioni alla nuova realtà tecnologica e di mercato, nonché ai profili della giurisdizione (per assicurare, al tempo stesso, un *level playing field* e adeguate tutele agli utenti nazionali), alle regole in materia di *prominence* e all'urgenza di una disciplina armonizzata in tema di *influencer*.

Con riferimento a quest'ultimo tema, nel corso del 2026, l'Autorità svolgerà una serie di attività orientate ad assicurare l'applicazione del Codice di condotta e delle linee guida per gli *influencer* (delibera n. 197/25/CONS), in coerenza con il TUSMA e il DSA. Al riguardo, sarà curata la gestione operativa dell'elenco degli *influencer* rilevanti, verificando iscrizioni, variazioni e dichiarazioni rese, pubblicando gli aggiornamenti semestrali e supportando la regolarizzazione dei soggetti obbligati all'iscrizione. Sarà inoltre intensificato il controllo sulle comunicazioni commerciali realizzate dagli *influencer*, con il monitoraggio della pubblicità occulta, delle sponsorizzazioni non dichiarate e dell'uso scorretto dei *tool* delle piattaforme. La vigilanza riguarderà, in particolare, i settori sensibili (gioco d'azzardo, tabacco/nicotina e prodotti sanitari).

L'Autorità coordinerà altresì i tavoli con piattaforme digitali, agenzie e *stakeholder*, aggiornando periodicamente linee guida e Codice per adeguarli all'evoluzione del mercato e delle pratiche del settore, anche in coordinamento con il MIMIT, l'AGCM e gli organismi di autoregolamentazione. Nell'ottica di rafforzare gli strumenti di supporto e vigilanza, sono previste al riguardo attività di aggiornamento delle FAQ operative, la pubblicazione di materiali divulgativi e iniziative formative rivolte a *influencer*, agenzie e brand, unitamente al potenziamento dei canali di segnalazione da parte degli utenti.

L'Autorità intensificherà il monitoraggio integrato dei contenuti informativi diffusi su emittenti tradizionali e piattaforme *online*, al fine di garantire criteri omogenei di analisi del pluralismo e l'equilibrio tra i diversi orientamenti politici, vigilando sulla presenza di eventuali contenuti lesivi. I sistemi di rilevamento saranno progressivamente potenziati mediante strumenti avanzati, anche basati su intelligenza artificiale, in grado di assicurare maggiore tempestività e più efficace capacità di analisi qualitativa e quantitativa.

Al fine di presidiare la trasparenza del sistema dell'informazione e la tutela del pluralismo, l'Autorità aggiornerà i dati e approfondirà le dinamiche di consumo e di offerta dei contenuti informativi, anche proseguendo nella pubblicazione e diffusione dell'Osservatorio annuale sul sistema dell'informazione. Assicurerà inoltre il monitoraggio trimestrale delle *audience* nei settori della televisione, dell'editoria e delle piattaforme digitali, con pubblicazione dei relativi dati nella sezione "Media e Piattaforme" dell'Osservatorio sulle comunicazioni.

L'Autorità rafforzerà il proprio impegno nelle attività di analisi, monitoraggio e raccolta dati funzionali al contrasto dei contenuti lesivi, dei fenomeni di *hate speech* e della disinformazione, contribuendo al posizionamento istituzionale e alle iniziative di *policy* sviluppate nei contesti di coordinamento nazionale e internazionale. Contestualmente, proseguirà nell'elaborazione e nell'attuazione di strumenti di co-regolamentazione volti a prevenire discorsi d'odio, incitamento alla violenza e comportamenti discriminatori, promuovendo il confronto con istituzioni e *stakeholder* ai fini dell'aggiornamento dei codici di settore e della diffusione di *standard* condivisi di responsabilità nell'informazione.

Con riferimento al contrasto dell'*hate speech* e della disinformazione, il DSA introduce specifiche tutele nell'ambito delle misure previste in capo alle piattaforme *online* e ai motori di ricerca di dimensioni molto grandi, sui quali gravano obblighi di diligenza molto più severi. Tra queste misure appare rilevante la valutazione di rischi sistemici in ambito elettorale e la conseguente adozione di specifiche misure di attenuazione dei rischi (art. 34 e 35 Regolamento DSA).

Nonostante il DSA preveda una competenza esclusiva della Commissione europea sui contenuti presenti sulle VLOP/VLOSE che investono l'integrità dei processi elettorali, è comunque riconosciuto ai DSC un ruolo di raccordo nella valutazione dei connessi rischi a livello nazionale, così come specificato negli Orientamenti della Commissione del 26 marzo 2024

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

(paragrafi 45-46). L'obiettivo dell'Autorità è pertanto quello di attivare specifici processi di cooperazione e di coordinamento istituzionale per favorire lo scambio di informazioni tra le piattaforme e le autorità nazionali a tutela dell'integrità del voto.

I servizi di misurazione delle *audience* sui diversi mezzi di comunicazione incidono in modo determinante sulla valorizzazione delle inserzioni di pubblicità, nonché sulla valutazione del ritorno sugli investimenti effettuati e sulla pianificazione e ottimizzazione degli investimenti futuri. Più in generale, i dati certificati di *audience* costituiscono la *currency* fondamentale non solo del mercato televisivo, ma dell'intero mercato dell'industria culturale, concorrendo, in tal senso, a garantire un'allocazione corretta e trasparente degli investimenti pubblicitari. Da sempre l'Autorità si impegna ad assicurare il rispetto dei criteri di correttezza metodologica, trasparenza e verificabilità da parte dei soggetti che realizzano le indagini anche in attuazione della delibera n. 194/21/CONS e in coerenza con l'EMFA. Allo stato attuale, in assenza di un sistema interoperabile di misurazioni sui vari mezzi, la presenza di editori e *publisher* misurati dai JIC da un lato, e di nuovi *player* digitali e OTT che autocertificano i propri volumi dall'altro, rischia di incidere in maniera impropria anche sul pluralismo dell'informazione. Per questa ragione AGCOM è intervenuta formulando indicazioni precise (delibera n. 87/26/CONS) allo scopo di garantire, nel pieno rispetto dell'EMFA, una misurazione trasparente, confrontabile e verificabile delle *audience* ascrivibili ai contenuti diffusi dalle piattaforme. AGCOM monitorerà con attenzione l'effettiva e corretta esecuzione del provvedimento, che costituisce una *best practice* a livello europeo anche in relazione alle linee guida che la Commissione può adottare in attuazione dell'art. 24 EMFA.

L'Autorità proseguirà il proprio impegno per rendere pienamente efficace la regolamentazione in materia di diritto d'autore e di intermediazione dei diritti d'autore e dei diritti connessi. Sulla tutela del diritto d'autore *online*, l'Autorità intende continuare la propria azione di vigilanza ed *enforcement* attraverso la piattaforma *Piracy Shield* per garantire l'applicazione della legge antipirateria e del proprio Regolamento, con il coinvolgimento di tutti i *provider* di rete interessati. In materia di intermediazione dei diritti d'autore e dei diritti connessi, tenuto conto delle criticità ancora presenti nel mercato e al fine di rendere più efficaci le negoziazioni tra utilizzatori e *collecting* - anche alla luce degli indirizzi forniti dall'Autorità con la delibera n. 322/25/CONS - e tra piattaforme ed editori, l'Autorità proseguirà nella vigilanza in attuazione del regolamento di cui alla delibera n. 95/24/CONS, anche attraverso il calcolo della rappresentatività delle *collecting* sulla base del criterio dell'effettivo utilizzo delle opere.

8. Promozione dell'alfabetizzazione e della cultura digitale

L'Autorità si impegna ad adottare iniziative mirate, come campagne informative, programmi educativi, in collaborazione con scuole e università ed enti locali, volti a diffondere l'uso consapevole delle tecnologie, in particolare a favore delle fasce più vulnerabili nella consapevolezza che la diffusione di competenze digitali di base è essenziale per favorire l'inclusione sociale, ridurre il divario digitale e permettere a tutti i cittadini di accedere in modo sicuro e autonomo ai servizi online, pubblici e privati.

Al fine di promuovere l'inclusione digitale anche tra le fasce più vulnerabili della popolazione, attraverso l'acquisizione della consapevolezza e lo sviluppo dello spirito critico, l'Autorità proseguirà nelle attività di valutazione e monitoraggio delle iniziative di alfabetizzazione mediatica e digitale adottate in particolare dai soggetti sottoposti alla sua vigilanza.

Inoltre, coordinerà e sosterrà, in collaborazione con il ministero dell'Istruzione e i Co.re.com., le iniziative formative finalizzate al conseguimento del c.d. patentino digitale, in linea con le previsioni contenute nell'atto di indirizzo di cui alla delibera n. 177/24/CONS, anche mediante la concessione di patrocini ai Comitati regionali. Gli esiti delle attività svolte saranno condivisi all'interno del "Comitato paritetico per la promozione e lo sviluppo di attività di alfabetizzazione digitale e mediatica in ambito scolastico", istituito a seguito della stipula del Protocollo d'intesa del 20 dicembre 2024 tra MIM e AGCOM.

Attraverso pubblicazioni, e la partecipazione a seminari e convegni, l'Autorità valorizzerà, in ambito nazionale e internazionale, i risultati delle attività di analisi e ricerca sui fabbisogni di alfabetizzazione mediatica e digitale, consolidando, in tal modo, il proprio ruolo di promotore dell'innovazione sociale.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

9. Impulso alla competitività e agli investimenti in innovazione sostenibile

L'Autorità dovrebbe orientare la propria azione regolatoria e di vigilanza verso la individuazione e promozione di spazi competitivi favorevoli per gli operatori alternativi, mettendoli nelle condizioni di competere con successo sul mercato attraverso l'offerta di prodotti e servizi che siano attrattivi per i clienti rispetto a quelli offerti dai concorrenti, in particolare, nel settore postale.

Per quanto riguarda la concorrenza nel settore postale, l'Autorità procederà alla valutazione della regolamentazione in materia di accesso alla rete del fornitore del Servizio Universale, con l'obiettivo di ridurre le barriere all'ingresso nei mercati della corrispondenza e dei pacchi per gli operatori alternativi e di garantire la parità delle condizioni concorrenziali (c.d. *level playing field*) alle imprese del settore. Particolare attenzione sarà riservata alle offerte di Poste Italiane sia sul versante *wholesale*, per il recapito di posta descritta e indescritta sull'intero territorio nazionale e nelle aree in cui non sono presenti reti di operatori alternativi (c.d. aree EU2), sia sul versante *retail*, con specifico riguardo alle offerte formulate nell'ambito di procedure selettive pubbliche (gare e richieste di offerte) e alla loro replicabilità. Ciò al fine di evitare indebite compressioni dei margini a danno delle imprese concorrenti, mediante l'applicazione dei c.d. *test* di prezzo.

Sempre nell'ottica di rafforzare l'efficacia pro-concorrenziale della regolazione del settore postale, con particolare attenzione alle esigenze degli utenti e alla tutela dei loro diritti, l'Autorità vigilerà sulla piena e corretta applicazione della normativa in materia di titoli abilitativi e della nuova disciplina, adottata nel 2025, relativa alle carte dei servizi che gli operatori sono tenuti a pubblicare sui rispettivi siti *web*. Il possesso del titolo abilitativo costituisce, infatti, una garanzia di affidabilità dell'operatore postale, mentre la disponibilità di dati chiari, completi e confrontabili costituisce un presupposto essenziale per consentire agli utenti di compiere scelte di consumo consapevoli. A tal fine, l'Autorità avvierà un'azione straordinaria di monitoraggio che interesserà la totalità degli operatori oggetto di segnalazione da parte degli utenti, nonché una quota significativa di quelli attivi sul mercato.

In materia di servizi di comunicazione elettronica, per garantire lo sviluppo della concorrenza nei mercati di accesso all'ingrosso alla rete fissa, l'Autorità svolgerà le attività regolamentari e di vigilanza previste dall'ultima analisi di mercato approvata con delibera n. 58/26/CONS, che ha aggiornato il quadro regolamentare alla luce della separazione strutturale della rete fissa di accesso di TIM e delle nuove dinamiche concorrenziali. L'Autorità dovrà, pertanto, monitorare e vigilare sul rispetto degli obblighi regolamentari - di accesso, non discriminazione e applicazione di prezzi equi e ragionevoli - imposti a FiberCop, identificato come operatore con significativo potere di mercato in alcune aree del Paese e anche come operatore *wholesale only,* ai sensi dell'art. 91 del Codice.

In tale ambito, l'Autorità sarà impegnata nell'approvazione delle offerte (listini) dei servizi di accesso alla rete in rame e in fibra ottica proposte da FiberCop, al fine di garantire l'equità e la ragionevolezza dei prezzi applicati e il rispetto dell'obbligo di non discriminazione.

A seguito della cessione della rete fissa di accesso di TIM e del rapporto contrattuale tra FiberCop e TIM definito dal *Master Service Agreement*, sempre al fine di garantire la parità di trattamento tra gli operatori richiedenti l'accesso alla rete di FiberCop, l'Autorità, anche con il supporto tecnico dell'Organo di Vigilanza, svolgerà le necessarie attività di implementazione della nuova disciplina regolamentare. In particolare, l'Autorità monitorerà la qualità e il rispetto della non discriminazione nella fornitura dei servizi accessori di *provisioning* e *assurance* per i servizi di accesso attivi e passivi alla rete in fibra ottica, valutando sulla base delle risultanze l'applicazione del modello di disaggregazione di tali attività ai servizi VULA FTTH e semi-VULA FTTH.

Proseguirà inoltre l'analisi dei mercati dei servizi di terminazione delle chiamate vocali all'ingrosso su singola rete fissa, avviata con delibera n. 101/26/CONS. In tale contesto l'Autorità verificherà se la regolamentazione *ex-ante* del mercato - imposta per effetto del precedente ciclo di analisi dei mercati dei servizi d'interconnessione alla rete fissa concluso con la delibera n. 13/22/CONS - sia ancora giustificata. In tale ambito, l'Autorità tiene anche conto dell'introduzione, da parte della Commissione europea, delle tariffe uniche massime di terminazione per le chiamate vocali su rete fissa a livello dell'Unione, imposte a tutti i fornitori del servizio di terminazione su rete fissa indipendentemente dalla

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

qualifica di operatore dotato di significativo potere di mercato a livello nazionale. L'imposizione della tariffa unica massima di terminazione per le chiamate vocali su rete fissa ha risolto, in maniera armonizzata per tutti gli operatori europei, il problema competitivo di maggior rilievo rappresentato dal rischio derivante dall'applicazione di prezzi eccessivi.

Principi trasversali dell'azione istituzionale

Tutte le attività finalizzate al raggiungimento delle linee strategiche si collocano in un quadro unitario che, in tutte le fasi di attuazione, è orientato al rispetto dei principi di efficacia, efficienza, economicità dell'azione amministrativa e di trasparenza, quali criteri guida trasversali all'operato dell'Autorità.

A tale riguardo, l'azione di AGCOM perseguirà il miglioramento dell'efficienza organizzativa mediante una pluralità di interventi quali, ad esempio: *a*) il completamento dell'organico mediante la predisposizione degli atti necessari, al fine di far fronte alle esigenze derivanti dall'attribuzione all'Autorità di nuove e maggiori competenze conferite dal legislatore, attraverso lo svolgimento delle attività di selezione e acquisizione di personale meritevole, anche proveniente da altre amministrazioni; *b*) il continuo studio delle necessità istruttorie delle singole attività di competenza e del personale ad esse dedicato, finalizzato non solo a migliorare la dotazione strumentale, anche informatica, e l'applicazione delle migliori tecnologie esistenti per il miglioramento delle *performance* individuali, ma anche a garantire il mantenimento di elevati livelli di eccellenza professionale nella pubblica amministrazione, propri delle Autorità amministrative indipendenti come l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Nell'ambito della gestione del nuovo sistema di finanziamento previsto dalla legge n. 199/2025, l'Autorità proseguirà nel percorso di semplificazione degli adempimenti contributivi a carico dei soggetti regolati. In particolare, sarà migliorato il sistema di dichiarazione contributiva, con l'obiettivo di ridurre gli oneri amministrativi per gli operatori di mercato, razionalizzare le informazioni richieste e rafforzare le attività di supporto.

Sul fronte della vigilanza, anche con il supporto del Nucleo Speciale della Guardia di Finanza presso l'Autorità, in continuità con il percorso di semplificazione delineato, l'Autorità proseguirà gli sforzi per individuare soluzioni operative che, integrando le basi informative disponibili, rendano più efficaci i controlli sugli obblighi contributivi. Sarà inoltre rafforzata l'attività di analisi delle attività economiche rientranti nel perimetro contributivo attraverso la collaborazione e lo scambio informativo con enti e istituzioni dei settori interessati, per assicurare un controllo sempre più completo e puntuale a tutela dell'equilibrio economico-finanziario dell'Autorità e della parità di condizioni tra gli operatori.

L'Autorità proseguirà, poi, le attività istruttorie funzionali alla riedizione del potere impositivo nel settore delle comunicazioni elettroniche con riferimento alle annualità pregresse, al fine di dare esecuzione alle sentenze del Consiglio di Stato e favorire la chiusura del relativo contenzioso.

Sul fronte contabile e di bilancio, nel corso del 2026, AGCOM approfondirà il quadro normativo e gli aspetti applicativi connessi alla progressiva introduzione di un sistema unico di contabilità economico-patrimoniale per le pubbliche amministrazioni, previsto dall'articolo 10 del decreto-legge n. 113/2024.

Sul piano organizzativo e gestionale, l'Autorità applicherà il nuovo sistema dei controlli interni, verificando l'effettivo conseguimento degli obiettivi da parte delle unità organizzative anche tenendo conto del rapporto tra costi sostenuti e risultati raggiunti, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, trasparenza ed economicità dell'azione amministrativa. Proseguirà inoltre l'impegno per rafforzare il funzionamento interno e migliorare l'efficacia dei processi organizzativi. In particolare, l'attuazione del nuovo sistema di valutazione e incentivazione del personale allineato agli obiettivi strategici, operativi e individuali, contribuirà a rendere più trasparente e meritocratica la gestione delle risorse umane. Parallelamente, il coordinamento per l'adozione dei protocolli di intesa con enti e istituzioni, quali la Polizia Postale, l'AGCM e l'ACN, e quello per la semplificazione e razionalizzazione dei lavori dei tavoli tecnici istituzionali, favoriranno una maggiore integrazione tra istituzioni e una più efficiente gestione delle attività condivise. Un ulteriore impulso ai processi interni deriverà dalla razionalizzazione e revisione dei regolamenti interni nonché dal rafforzamento del supporto degli organismi di garanzia, quali la Commissione di Garanzia e Controllo e il Comitato Etico, a

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

beneficio della qualità e dell'affidabilità dell'azione amministrativa. Nel complesso, tali interventi concorreranno a rendere l'organizzazione più snella, coordinata e orientata ai risultati, promuovendo un generale efficientamento dell'azione dell'Autorità.

In coerenza con gli interventi già delineati in materia di semplificazione, vigilanza e rafforzamento dei processi, l'Autorità investirà nell'aggiornamento normativo e giurisprudenziale interno, al fine di assicurare coerenza e uniformità ai propri provvedimenti e contribuire alla riduzione del contenzioso, a livello nazionale ed europeo.

A supporto di tali obiettivi, sarà ulteriormente sviluppata l'attività di monitoraggio e analisi giuridica, con particolare riferimento all'osservazione delle *best practices* adottate da altre autorità di settore, all'esame delle principali questioni pregiudiziali e all'analisi dei progetti di regole tecniche notificati dagli altri Stati membri nelle materie di competenza dell'Autorità *ex* direttiva (UE) 2015/153. Tale attività sarà integrata con pareri e interventi specialistici, promuovendo un dialogo strutturato e continuo tra istituzioni e rafforzando il raccordo a livello nazionale ed europeo.

Alla luce degli indirizzi provenienti dalla giurisprudenza nazionale ed europea, l'Autorità sarà inoltre impegnata nel consolidamento e nella stabilizzazione del quadro regolamentare, sia con riferimento al sistema contributivo sia in una più ampia prospettiva di efficacia della regolazione, con l'obiettivo di garantire condizioni di accesso eque tra gli operatori del nuovo ecosistema digitale.

Sul piano organizzativo, proseguirà la predisposizione e revisione dei regolamenti interni in materia di organizzazione, funzionamento, contabilità e personale, interventi che concorrono a rafforzare la qualità, l'integrazione e l'efficacia dei processi decisionali e operativi dell'Autorità.

Sempre sul versante interno, le attività dell'Autorità saranno finalizzate al progressivo rafforzamento della cybersicurezza, alla modernizzazione dell'infrastruttura digitale e alla evoluzione dei sistemi applicativi dell'Autorità. Tale percorso è volto a garantire non solo l'adempimento degli obblighi normativi, ma anche il miglioramento strutturale della qualità, della resilienza e dell'affidabilità dei servizi digitali, a supporto dell'esercizio delle funzioni istituzionali dell'Autorità e della tutela dell'interesse pubblico.

Tali interventi saranno sviluppati in modo coordinato, anche mediante il Piano operativo per la gestione del rischio di sicurezza informatica, al fine di garantire un miglioramento progressivo della postura di sicurezza complessiva.

Parallelamente, in un'ottica di rafforzamento dei meccanismi di controllo, tracciabilità e *accountability*, e in coerenza con i requisiti NIS2 e le *best practice* di settore, proseguirà lo sviluppo di un modello evoluto di gestione delle identità digitali e degli accessi, nonché il consolidamento delle attività di gestione degli *asset* ICT. In tale ambito si inserisce anche il completamento del percorso di migrazione delle applicazioni *software* verso l'infrastruttura del Polo Strategico Nazionale, che consentirà di disporre, entro la fine dell'anno, di sistemi interamente erogati in modalità *cloud* o *Software as a Service*, rafforzando l'infrastruttura digitale e ottimizzando i livelli di sicurezza e continuità operativa.

Proseguirà infine l'evoluzione delle principali piattaforme a supporto delle funzioni istituzionali, attraverso il potenziamento di strumenti quali la piattaforma *Piracy Shield* e lo sviluppo di soluzioni innovative, basate su tecnologie di intelligenza artificiale, per la gestione delle segnalazioni. Nel loro complesso, tali interventi contribuiranno a migliorare l'efficacia dei processi interni, la qualità dei servizi digitali e la capacità dell'Autorità di rispondere in modo tempestivo e strutturato alle esigenze di vigilanza e regolazione.

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Sigle e abbreviazioni

A	
ACN	Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale
ACRAN	African Communication Regulation Authorities Network
AGCM	Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
AGCOM	Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
AI	Artificial Intelligence
AIR	Analisi di Impatto della Regolamentazione
ANAC	Autorità Nazionale Anticorruzione
ANACOM	Autoridade Nacional de Comunicações
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ANR	Autorità Nazionale di Regolamentazione
API	Application Programming Interface
ARERA	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
ARPU	Average Revenue per User
ATECO	Attività Economiche

B	
BEREC	Body of European Regulators for Electronic Communications – Organismo dei Regolatori europei di comunicazioni elettroniche
BIM	Building Information Modeling
BTS	Base Transceiver Station

C	
CANORAD	Canone di concessione Radiofonico
CAP	Content Application Provider
CDN	Content Delivery Network
CEPT	Conference Europeenne des Administrations des Postes et Telecommunications – Conferenza Europea delle amministrazioni delle Poste e delle Telecomunicazioni – European Conference of Postal and Communications Administrations
CERRE	Centre on Regulation in Europe
CGUE	Corte di Giustizia dell'Unione Europea
CINI	Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

CIR	Commissione per le Infrastrutture e le Reti (AGCOM)
CLI	Calling Line Identification
CNCU	Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti
CNMC	Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
CNU	Consiglio Nazionale degli Utenti
CONS	Consiglio (AGCOM)
CONSIP	Concessionaria Servizi Informativi Pubblici
CO.RE.COM.	Comitati Regionali per le Comunicazioni
CPC	Consumer Protection Cooperation – Rete di cooperazione per la tutela dei consumatori
CRM	Customer Relationship Management
CSIRT	Computer Security Incident Response Team
CSP	Commissione per i Servizi e i Prodotti (AGCOM)
D	
D2D	Direct-to-Device
DAB	Digital Audio Broadcasting
DAB+	Digital Audio Broadcasting Plus
DDPP	Digital Decade Policy Programme
DESI	Digital Economy and Society Index
DMA	Digital Markets Act
DNA	Digital Networks Act
DNS	Domain Name System
DPCM	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
DPIA	Data Protection Impact Assessment
DPR	Decreto del Presidente della Repubblica
DSA	Digital Services Act
DSC	Digital Services Coordinator – Coordinatore dei Servizi Digitali
DSS	Dynamic Spectrum Sharing
DTT	Digital Terrestrial Television – Televisione Digitale Terrestre
DVB	Digital Video Broadcasting
DVB-T2	Digital Video Broadcasting – Second Generation Terrestrial
E	
E2E	End to End
EBDS	European Board for Digital Services
EBMS	European Board for Media Services – Comitato europeo per i servizi media
ECN	European Competition Network – Rete europea della concorrenza

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

ECNE	European Cooperation Network on Elections
EDPB	European Data Protection Board – Comitato europeo per la protezione dei dati
EDPS	European Data Protection Supervisor – Garante europeo della protezione dei dati
EECC	European Communications Code
EGI	Entità di Gestione Indipendente
EMERG	European Mediterranean Regulators Group – Gruppo dei Regolatori delle Comunicazioni Elettroniche del Mediterraneo
EMFA	European Media Freedom Act – Regolamento europeo sulla libertà dei media
EPRA	European Platform of Regulatory Authorities
ERGA	European Regulators Group for Audiovisual Media Services – Gruppo dei regolatori europei per i contenuti audiovisivi – Gruppo dei regolatori europei dell'audiovisivo
ERGP	European Regulators Group for Postal Services – Gruppo Europeo dei Regolatori Postali
EST	Electronic Sell-Through
EU	European Union
EU4D	Eu for Digital
EUIPO	European Union Intellectual Property Office
F	
FAQ	Frequently Asked Questions
FIEG	Federazione Italiana Editori Giornali
FILE	Federazione Italiana Liberi Editori
FISC	Federazione Italiana Settimanali Cattolici
FM	Frequency Modulation
FQDN	Fully Qualified Domain Name
FRMCS	Future Railway Mobile Communications System
FSMA-R	Fornitori di Servizi Media Audiovisivi e Radiofonici
FTTB	Fiber To The Building
FTTC	Fiber To The Cabinet
FTTE	Fiber To The Exchange
FTTH	Fiber To The Home
FTTN	Fiber To The Node
FTTx	Fiber To The x
FWA	Fixed Wireless Access
G	
GDPR	General Data Protection Regulation
GIA	Gigabit Infrastructure Act
GIS	Geographic Information System

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

GFN	Global Forum of Networks
GOSRN	Global Online Safety Regulators Network
GPON	Gigabit Passive Optical Network
GURI	Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana

H	
HbbTV	Hybrid Broadcast Broadband TV
HEVC	High Efficiency Video Coding
HHI	Herfindahl-Hirschman Index

I	
IA	Intelligenza Artificiale
IAB	Interactive Advertising Bureau
IAG	Identity and Access Governance
IAM	Identify and Access Management
ICT	Information and Communication Technologies
IIC	International Institute of Communications
IES	Informativa Economica di Sistema
IMMRS	Impresa di Media Monitoring e Rassegna Stampa
IoT	Internet of Things
IP	Internet Protocol
IRG	Independent Regulators Group
IRU	Indefeasible Right to Use
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISP	Internet Service Provider
ISTAT	Istituto Nazionale di Statistica
ITAM	Information Technology Asset Management
ITRE	Commissione parlamentare per l'industria, la ricerca e l'energia
ITS	Intelligent Transport Systems
ITU	International Telecommunication Union
IVR	Interactive Voice Response

J	
JIC	Joint Industry Committee

K	
KO	Knock Out
KPI	Key Performance Indicators

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

L	
LAN	Local Area Network
LDA	Legge sul Diritto d'Autore
LIS	Lingua Italiana dei Segni
LTE	Long Term Evolution

M	
MCA	Malta Communications Authority
MIM	Ministero dell'Istruzione e del Merito
MIMIT	Ministero delle Imprese e del Made in Italy
M2M	Machine to Machine
MMS	Multimedia Messaging Service
MNO	Mobile Network Operator
MNP	Mobile Number Portability
MNRA	Mediterranean Network of Regulatory Authorities
MVNO	Mobile Virtual Network Operator

N	
NGA	Next Generation Access
NGAN	Next Generation Access Network
NIC	Indice Nazionale dei prezzi al Consumo per l'Intera Collettività
NIS	Network and Information Security
NSU	Servizi Postali non Universali
NTP	Network Termination Point

O	
OAO	Other Authorised Operator
OCSE	Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico
ODS	Online Dispute Settlement
OdV	Organo di Vigilanza
OGC	Organismi di Gestione Collettiva
ONT	Optical Network Termination
OTT	Over The Top

P	
3-PFC	Third Party Fact Checking Program
P2B	Platform to Business
PA	Pubblica Amministrazione

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

PAT	Portale Autorità Trasparente
PEC	Posta Elettronica Certificata
PIL	Prodotto Interno Lordo
PMI	Piccole e Medie Imprese
PNAF	Piano Nazionale di Assegnazione delle Frequenze
PNN	Piano Nazionale di Numerazione
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza
PRAI	Platform of Ibero-American Audiovisual Regulators
PSN	Polo Strategico Nazionale
PTPCT	Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza
PUDO	Pick-Up Drop-Off point

Q	
QoE	Quality of Experience
QoS	Quality of Service

R	
REFRAM	Francophone Network of Media Regulators
REGULATEL	Reguladores de Latinoamérica
ROC	Registro degli Operatori di Comunicazione e postali
ROF	Regolamento concernente l'Organizzazione e il Funzionamento
RPCT	Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza
RPD	Responsabile per la Protezione dei Dati
RSC	Radio Spectrum Committee – Comitato Radio Spettro
RSPG	Radio Spectrum Policy Group – Gruppo per la politica dello spettro radio

S	
SCM	Supply Chain Management
SDK	Software Development Kit
SIAE	Società Italiana Autori ed Editori
SIC	Sistema Integrato delle Comunicazioni
SIM	Subscriber Identity Module
SISTAN	Sistema Statistico Nazionale
SLU	Sub-Loop Unbundling
SMA/SMAV	Servizi di Media Audiovisivi
SMP	Significant Market Power – Significativo potere di mercato
SMS	Short Message Service

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

SNA	Scuola Nazionale dell'Amministrazione
SRG	Short Range Device
SU	Servizio Universale
S-VOD	Subscription Video on Demand

T	
TAR	Tribunale Amministrativo Regionale
T&C	Termini e Condizioni
TFUE	Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea
TGR	Testata Giornalistica Regionale
TRIS	Technical Regulation Information System
TTPA	Transparency and Targeting of Political Advertising
TUSMA	Testo Unico dei Servizi di Media Audiovisivi
T-VOD	Transactional-Video on Demand

U	
UBB	UltraBroadBand
UE	Unione Europea
UEFA	Union of European Football Associations – Unione delle Federazioni Calcistiche Europee
ULL	Unbundling Local Loop
UNA	Aziende della Comunicazione Unite
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization – Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione, la Scienza e la Cultura
UPA	Utenti Pubblicità Associati

V	
VDSL	Very High Digital Subscriber Line
VHCN	Very High Capacity Networks
VHF	Very High Frequency
VIR	Verifica di Impatto della Regolamentazione
VLOPs	Very Large Online Platforms
VLOSEs	Very Large Online Search Engines
VOD	Video On Demand
VoIP	Voice over Internet Protocol
VPN	Virtual Private Network
VSP	Video Sharing Platforms – Piattaforme di condivisione di video
VULA	Virtual Unbundling Local Access

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

W	
WACC	Weighted Average Cost of Capital
WBB	Wireless Broadband
WG	Working Group
WLL	Wireless Local Loop
WPCSI	Working Party on Connectivity Services and Infrastructures
WRC	World Radio Conference

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

GRAFICA • IMPAGINAZIONE • STAMPA

KYOTO
PRODOTTI E SOLUZIONI PER L'UFFICIO

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Camera dei Deputati **ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN**

Camera dei Deputati ARRIVO 09 luglio 2026 Prot: 2026/0001154/TN