



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

# RELAZIONE ANNUALE 2024

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA  
E SUI PROGRAMMI DI LAVORO



Camera dei Deputati  
*Aula dei gruppi parlamentari*

18 luglio 2024 - ore 11

PRESIDENTE  
GIACOMO LASORELLA

GRAFICA • IMPAGINAZIONE • STAMPA



# RELAZIONE ANNUALE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA  
E SUI PROGRAMMI DI LAVORO



SINTESI

*PRESIDENTE*  
GIACOMO LASORELLA



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

*Presidente*

GIACOMO LASORELLA

*Componenti*

LAURA ARIA  
MASSIMILIANO CAPITANIO  
ANTONELLO GIACOMELLI  
ELISA GIOMI

*Segretario generale*

GIULIETTA GAMBA

*Capo di gabinetto del Presidente*

GIORGIO GIOVANNETTI

# Indice

1. PREMESSA	5
2. LE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE	8
3. I MEDIA	10
4. I SERVIZI POSTALI	14
5. I SERVIZI INTERNET E LE PIATTAFORME ONLINE	15
6. CONCLUSIONI	20



# 1. Premessa

Nell'anno appena trascorso continuano ad essere **sempre più evidenti e intensi gli effetti della rivoluzione digitale**. È un cambio di era e di paradigmi che sta modificando la vita dei cittadini, delle aziende e delle istituzioni.

Nella mia relazione cercherò di sintetizzare il lavoro di AGCOM che nel 2024 è divenuta **Digital Services Coordinator** per l'Italia e per la quale il Ministero delle imprese e del made in Italy ha deciso di realizzare un **francobollo** che sarà emesso proprio oggi, con una brevissima cerimonia che si svolgerà al termine di questa relazione.

Prima di iniziare, però, consentitemi di **ringraziare** la Presidenza della Camera per l'ospitalità e per aver voluto inaugurare i nostri lavori.

Saluto e ringrazio per la loro presenza, anche a nome dei colleghi Laura Aria, Antonello Giacomelli, Elisa Giomi e Massimiliano Capitanio, che insieme a me compongono il Consiglio dell'Autorità e che sono qui con me a questo tavolo, gli onorevoli Parlamentari, cui è essenzialmente rivolta questa relazione, i componenti del Governo, i Presidenti delle Autorità consorelle, il Presidente e i componenti del Consiglio nazionale degli utenti, i rappresentanti della Guardia di finanza, della Polizia postale e dell'Agenzia per la cybersecurity, le altre autorità civili e militari presenti, gli esponenti delle aziende regolate e tutti voi che siete qui, oltre a coloro che ci seguono da casa tramite RAI 1 e tramite i siti della Camera e dell'Autorità.

Il digitale ormai caratterizza e connette tutti i mercati di competenza dell'Autorità, rendendo, tra l'altro, sempre più attuale, significativa e vincente, anche rispetto ad altre esperienze europee, l'impostazione convergente tra reti e contenuti, voluta dal legislatore 27 anni fa, quando l'Autorità fu costituita, in un periodo in cui non esistevano gli *smartphone*, dominava l'analogico e la televisione era solo lineare.

L'impatto del digitale incide naturalmente anche sulla dimensione geografica della regolamentazione. Le sfide imposte dal *web* sono globali e l'unico modo per affrontarle è quanto meno l'ambito continentale, in costante coordinamento con l'azione dei legislatori e dei regolatori nazionali e attraverso la cooperazione tra questi ultimi.

La legislazione europea, del resto, costituisce da sempre fonte di legittimazione e di coinvolgimento per AGCOM.

A questo riguardo, la novità più rilevante è la piena operatività, negli ultimi dodici mesi, di due importanti **Regolamenti europei**, quello per i servizi digitali, il cosiddetto *Digital Services Act* (DSA), e quello per i mercati digitali, il cosiddetto *Digital Markets Act* (DMA), che costituiscono – soprattutto il primo, dal punto di vista di AGCOM – la principale normativa di riferimento per il settore digitale.

Il **DSA** migliora sensibilmente le procedure per la rimozione dei contenuti illegali sulle piattaforme digitali, facilitando e semplificando anche le attività di segnalazione da parte dei soggetti terzi ed assicurando, in tal modo, una più efficace difesa dei diritti fondamentali degli utenti *online*. In particolare, si rafforza la tutela della dignità e della riservatezza delle persone, si contrastano i linguaggi d'odio e ogni forma di discriminazione, e naturalmente si consolida la tutela della libertà di parola e di espressione.

Il regolamento stabilisce, inoltre, un meccanismo di controllo più stringente sull'attività delle piattaforme *online* e dei motori di ricerca, in particolare di dimensioni molto grandi (VLOPSEs), ossia capaci di raggiungere oltre il 10% della popolazione dell'UE, responsabilizzando altresì le piattaforme rispetto a una serie di comportamenti ispirati alla trasparenza ed alla prevenzione dei cosiddetti rischi "sistemici". Si tratta di ambiti che prevedono una specifica responsabilità e puntuali poteri di intervento per AGCOM.

Al riguardo, la circostanza di maggior rilievo nel periodo di riferimento è certamente la designazione di **AGCOM** quale **coordinatore nazionale dei servizi digitali in Italia**, contenuta nel d.l. n. 123 del 2023, convertito con modificazioni dalla legge n. 159 del 2023.

Ciò ha comportato una intensificazione della partecipazione di AGCOM alle strutture di coordinamento europeo preposte all'attuazione del Regolamento.

AGCOM ha inoltre partecipato al **gruppo di Alto livello per il DMA**, l'organismo di coordinamento delle reti di regolatori settoriali, contribuendo alla definizione delle procedure interne di funzionamento e all'avvio dei gruppi tematici.

Altra importante direttrice di impegno per l'Autorità è stata ed è tutt'ora la **presidenza**, per gli anni 2023 e 2024, dell'**ERGA**, l'organismo che raggruppa i regolatori europei dell'audiovisivo. Tale incarico ha comportato, e comporterà ancora per i mesi a venire, una rilevante attività di coordinamento.

Vale la pena ricordare, inoltre, la **partecipazione** alla *Task Force* istituita dal nuovo *Code of Practice on online disinformation*; la collaborazione con EPRA (*European Platform of Regulatory Authorities*) e con UNESCO, nell'ambito delle iniziative seguite alla *International Conference on digital platforms governance* di febbraio 2023; l'interlocuzione con l'Alto Rappresentante OSCE per la libertà dei media.

Inoltre, il 17 aprile 2024 è stato pubblicato il **Regolamento europeo per la libertà dei media**, noto come *European Media Freedom Act* (EMFA).

Si tratta di un testo normativo di grande rilievo, risultato di un lungo *iter* legislativo cui l'Autorità ha partecipato attivamente, sia nell'ambito del mandato di presidenza dell'ERGA, sia nei tavoli governativi finalizzati a definire la posizione nazionale sul *dossier*.

Il regolamento EMFA – come si ricorda diffusamente nella Relazione – introduce un quadro normativo europeo per i servizi di media nel mercato interno dell'Unione europea, allo scopo di salvaguardare la libertà e il pluralismo dei mezzi di informazione, anche per quanto riguarda i contenuti *online*.



Sempre in aprile è entrato in vigore il **Regolamento europeo relativo alla trasparenza e al *targeting* della pubblicità politica**. Sebbene il provvedimento, con qualche eccezione, sarà vincolante nella UE solo a partire dal 10 ottobre 2025, buona parte delle sue previsioni sono state incorporate nelle Linee guida per le grandi piattaforme e motori di ricerca sulla mitigazione dei rischi sistemici nei processi elettorali, adottate nel marzo 2024 dalla Commissione europea, in vista delle elezioni europee di giugno.

Anche nel settore delle **comunicazioni elettroniche** è intenso il dibattito sulle trasformazioni indotte dalla rivoluzione digitale ed è di questi giorni l'approvazione da parte del BEREC, con il fattivo apporto di AGCOM, che ha coordinato l'apposito gruppo di lavoro, di un contributo alla consultazione sul cosiddetto "**Libro bianco**" della Commissione europea.

Sullo sfondo vi è naturalmente il nuovo **Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale** (il cosiddetto *AI Act*), che è stato approvato anch'esso alla fine della legislatura passata e pubblicato lo scorso 12 luglio, e che entrerà pienamente in vigore nel 2026. Su di esso mi soffermerò brevemente al termine di questo intervento.

La nuova legislatura europea sarà chiamata anche ad un aggiornamento delle direttive settoriali in materia di comunicazioni elettroniche, di servizi di media audiovisivi e di *copyright*, nonché, più in generale, ad uno sforzo insieme di attuazione, di raffinamento e di armonizzazione dei vari plessi normativi, cercando di superare sovrapposizioni e aporie interpretative.

In quest'opera, ovviamente le autorità nazionali, ed in particolare AGCOM, non mancheranno, nel quadro delle legislazioni nazionali, di assicurare il loro contributo.

## 2. Le comunicazioni elettroniche

Passiamo all'attività dell'Autorità in ambito nazionale, partendo dal settore delle **comunicazioni elettroniche**.

In tale settore, il valore del mercato nel 2023 supera i 27 miliardi di euro, arrestando una tendenza alla riduzione in atto da anni, ancorché persista, rispetto al 2019, una flessione di circa il 10% (pari, in valore, ad oltre 2,9 miliardi di euro).

Come risulta ampiamente dai dati dettagliati pubblicati nella Relazione, tale andamento è ascrivibile essenzialmente alla crescita delle risorse della rete fissa, indotta dalle nuove modalità di comunicazione, di organizzazione del lavoro e di consumo di media (in particolare allo *streaming* di contenuti video), che, dalla fase pandemica in poi, caratterizza la nostra esperienza.

L'aumento del traffico è stato reso possibile grazie a (e, nel contempo ha stimolato) un costante adeguamento della rete.

Le linee *broadband* complessive sono stimate in circa 19,12 milioni di unità, risultando in crescita sia su base trimestrale (+100 mila linee circa), che su base annua (+110 mila) controbilanciando la flessione delle linee DSL.

Come è noto, il mercato è stato caratterizzato da importanti **processi di riconfigurazione degli assetti strutturali degli operatori**, primo tra tutti, ovviamente, la **separazione della rete Tim**, ma anche il processo di **consolidamento che ha visto coinvolte Fastweb e Vodafone Italia**, rispettivamente il quarto ed il secondo operatore sul mercato italiano.

Il riassetto della proprietà della rete fissa costituisce un evento di fondamentale importanza per il comparto delle comunicazioni elettroniche nel nostro Paese, dal quale conseguono modifiche altrettanto fondamentali alla struttura dell'offerta e della domanda dei relativi servizi.

Tale trasformazione avrà inevitabilmente importanti ricadute per l'attività regolamentare di AGCOM.

Nelle more della definizione del processo che ha portato al nuovo assetto, l'Autorità ha deliberato, previa consultazione pubblica, una nuova **Analisi coordinata dei mercati dei servizi di accesso alla rete fissa**, destinata ad avere effetto **per gli anni dal 2024 al 2029**.

Tale attività, puntualmente avallata dall'AGCM e dalla Commissione europea, che ha anche espresso preziose osservazioni al riguardo, lungi dal costituire un esercizio inutile alla luce della successiva evoluzione del mercato, ha avuto lo scopo di definire il quadro regolamentare aggiornato sul quale fondare il passaggio al nuovo assetto strutturale attraverso una nuova Analisi di mercato che prenderà avvio al più presto.

In particolare, l'Analisi ha portato ad individuare aree del Paese pienamente concorrenziali, in cui sono stati rimossi gli obblighi regolamentari imposti a TIM, nonché i cosiddetti Comuni contendibili, nei quali è stato alleggerito l'obbligo di controllo dei prezzi per i servizi di accesso attivi (VULA). Per i servizi di accesso passivo su rete FTTH è stato, invece, imposto a TIM l'obbligo generale di fornitura a condizioni tecniche ed economiche eque, ragionevoli, trasparenti e non discriminatorie.

Naturalmente, per definire compiutamente il quadro e gli obblighi del nuovo assetto, e in particolare se ricorrano le condizioni previste dall'art. 91 del codice delle comunicazioni elettroniche per considerare il nuovo operatore come *wholesale only*, l'Autorità dovrà valutare attentamente gli accordi intercorsi tra i soggetti che hanno dato luogo allo scorporo, che non sono ancora stati integralmente trasmessi all'Autorità.

Non mi soffermo, per brevità, sulle diverse attività di monitoraggio e vigilanza esercitate in funzione della promozione degli investimenti in connettività alla banda ultra-larga a beneficio della concorrenza, del rafforzamento del mercato interno e della tutela degli utenti, effettuate in stretta sinergia con le varie istituzioni nazionali, nell'ambito del nuovo sistema di monitoraggio condiviso su scala europea; né sulle attività mirate alla gestione efficiente dello spettro radio.

Entrambi questi aspetti sono dettagliatamente illustrati nella Relazione.

Ci tengo invece a richiamare e a enfatizzare la delibera dell'Autorità che per la prima volta ha fissato i **parametri del Servizio universale per l'accesso ad Internet**, stabilendo in 20 Mbps la velocità nominale in download idonea a garantire, su tutto il territorio nazionale, la larghezza di banda necessaria per la partecipazione dei cittadini alla vita sociale ed economica (delibera n. 309/23/CONS).

In materia di tutela dei consumatori è inoltre continuata l'opera di **razionalizzazione e di aggiornamento della normativa di settore** attraverso la **creazione di testi unici**, da ultimo quelli che riguardano, rispettivamente la disciplina dei contratti, l'indicizzazione dei prezzi, le regole sulla portabilità del numero (delibera n. 307/23/CONS), il codice di condotta per i *call center* (delibera n. 197/23/CONS) e l'assistenza ai clienti, tanto da parte degli operatori telefonici quanto degli operatori televisivi a pagamento (delibera n. 255/24/CONS).

Sono stati aggiornati i servizi *MisuraInternet* e *Broadband Map*, orgoglio italiano e modello per tutta Europa, che consentono una conoscenza diretta, immediata e gratuita della copertura e della qualità della connessione di rete.

La piattaforma per la risoluzione digitale delle controversie, *ConciliaWeb*, si è affermata come modello utilizzato sia in altri settori di competenza di AGCOM, sia da altre Autorità.

Inoltre, a tutela dei minori – a testimonianza ulteriore dell'integrazione tra reti e contenuti – AGCOM ha approvato e, successivamente, attraverso diverse decisioni, implementato le Linee guida per i servizi di controllo parentale (SCP) che devono essere utilizzati dagli operatori di comunicazioni elettroniche per bloccare domini e siti che offrono contenuti illegali e dannosi (delibera n. 9/23/CONS).

## 3. I media

Passiamo al mercato dei **media**.

Il settore dei servizi media audiovisivi (televisione, radio, quotidiani e periodici) vale nel 2023 circa 11,5 miliardi di euro (nel 2019 erano 12,2).

Al suo interno **continua a crescere il peso relativo della televisione; la radio rimane** sostanzialmente **stabile**, mentre è **in calo progressivo e strutturale** la quota cumulata di **quotidiani e periodici** (rinvio per i dati di dettaglio alla Relazione e al nostro *Osservatorio*, che si è affermato come fonte autorevole per tutti i settori sottoposti al controllo dell'Autorità).

Queste tendenze, evidentemente connesse alla rivoluzione digitale, hanno effetti molteplici, investendo le dinamiche concorrenziali, la protezione dei consumatori e anche la tutela dei principi del pluralismo: in tale prospettiva esse richiedono sempre più un allineamento delle tutele e, più in generale, delle regole, tra settore audiovisivo tradizionale e settore audiovisivo digitale. Inoltre, la situazione di quotidiani e periodici pone probabilmente al legislatore la questione di una nuova legge sull'editoria.

Oltre a concludere il processo di **valorizzazione del SIC** per l'anno 2021 (delibera n. 223/23/CONS), l'Autorità, ad esito di una consultazione pubblica, ha approvato a marzo le **Linee guida** relative alle verifiche della sussistenza di **posizioni lesive del pluralismo**, ai sensi dell'art. 51 del TUSMA (delibera n. 66/24/CONS).

Le Linee guida, in un'ottica di *better regulation*, chiariscono le modalità in base alle quali l'Autorità accerta la sussistenza di una posizione lesiva del pluralismo e dettagliano gli indicatori individuati dal legislatore stabilendo le opportune modalità operative di misurazione degli stessi.

Tra i fattori considerati, nel nuovo contesto digitale, oltre ai ricavi conseguiti, assumono rilievo gli indici di diffusione dei contenuti informativi, la convergenza fra settori, le sinergie con mercati contigui, la disponibilità e il controllo di dati.

Nel mese di aprile 2024, l'Autorità ha **segnalato** al Governo l'opportunità di una **riforma della disciplina relativa alle concentrazioni nella stampa quotidiana** ai sensi dell'art. 3 della legge n. 67 del 1987.

AGCOM ha sottolineato che i limiti *ex ante* stabiliti dal legislatore nel 1987 - che fanno riferimento esclusivamente alle copie cartacee - non sembrano più in grado di rappresentare le posizioni all'interno del mercato, caratterizzato oggi dalla forte integrazione tra formato cartaceo, copia digitale e servizi *online*.

Per quanto riguarda la **televisione**, la cosiddetta TV connessa restituisce all'apparecchio televisivo una rinnovata centralità nella quotidianità delle famiglie italiane

costituendo un insostituibile centro di interesse (anche se forse, per molti aspetti, non più di aggregazione) oltre che di partecipazione dei cittadini alla vita civile e sociale del Paese.

Di fronte alla trasformazione dell'offerta, che vede come protagonisti del palcoscenico globale grandi gruppi internazionali, i *broadcaster* nazionali hanno fornito una risposta di tipo adattivo, che ha dato luogo ad una sostanziale "tenuta" degli ascolti sul versante della TV lineare e generalista, con la crescita dell'audience su dispositivi diversi dagli apparecchi televisivi e dunque con un modello di integrazione e complementarità tra i diversi media.

In tale contesto, naturalmente, vengono in gioco tematiche di grande rilevanza, in particolare per un regolatore convergente come AGCOM: da un lato, la corretta ripartizione delle frequenze, nonché la tenuta della rete e la qualità delle trasmissioni, e, dall'altro, la tutela contro la manipolazione delle notizie e i discorsi d'odio, la tutela della libertà e del pluralismo informativo, la tutela dei minori, la razionalizzazione degli investimenti in opere audiovisive europee ed indipendenti, la trasparenza del mercato dell'informazione, la corretta rilevazione degli indici di ascolto, la *par condicio* radiotelevisiva nel nuovo ecosistema digitale.

Temi cui l'Autorità ha anche quest'anno prestato attenzione in attuazione della direttiva SMAV, trasposta da parte del legislatore italiano nel TUSMA, e che sono quasi tutti oggetto di rinnovata attenzione nei testi normativi europei richiamati all'inizio, ed in particolare nel regolamento europeo sulla libertà dei media, il cosiddetto EMFA.

Per quanto riguarda il **monitoraggio del pluralismo informativo durante le campagne elettorali**, l'Autorità aveva già inviato nel luglio 2023 una segnalazione al Governo e al Parlamento relativa all'opportunità di una modifica della legge n. 28 del 2000, la cosiddetta legge sulla *par condicio*, anche tenendo conto del nuovo contesto digitale.

In occasione della campagna elettorale per le ultime elezioni europee, essa si è trovata ancora una volta a gestirne l'applicazione, adottando un approccio innovativo che, a mio sommo avviso, si è rivelato molto positivo.

In tale occasione l'Autorità, anche tenendo conto di alcune recenti sentenze del Consiglio di Stato, ha dapprima proposto alla Commissione di vigilanza e poi adottato, a maggioranza, un criterio di rilevazione innovativo della valutazione degli spazi e dei tempi nell'ambito dell'informazione in periodo elettorale, tanto nel merito quanto nel metodo.

In sostanza, il modello proposto ha inteso superare la precedente disciplina, fondata essenzialmente sulla rilevazione del solo tempo di parola dei soggetti politici nei soli telegiornali, per un verso, estendendo tale rilevazione anche ai programmi di informazione (con una distinzione tra quelli a cadenza giornaliera e quelli a cadenza settimanale), per l'altro, soprattutto, individuando un criterio di ponderazione del tempo di parola con gli ascolti relativi a specifiche fasce orarie predeterminate (dando così, ad esempio, una diversa valenza ad un minuto in *prime time* rispetto ad un minuto in piena notte).

Per quanto riguarda il procedimento, in base al nuovo regolamento si è dato luogo ad una verifica puntuale su base settimanale del rispetto dei parametri sopra

riportati per ciascun canale nazionale, valorizzando il contraddittorio preventivo con le emittenti, che ha dato modo di valutare in anticipo le ragioni di eventuali scostamenti.

Il nuovo regolamento, condiviso con la Commissione di Vigilanza, ha prodotto risultati molto positivi, anche grazie alla collaborazione delle emittenti e al puntuale lavoro istruttorio degli Uffici: da un lato, il Consiglio, nel corso dell'intera campagna elettorale, ha adottato un solo ordine di ripristino per una sola emittente (poi pienamente osservato) e nessuna sanzione pecuniaria; ma soprattutto non sono pervenute doglianze da parte dei soggetti politici rappresentati in Parlamento.

L'Autorità ha poi adottato, sempre a maggioranza, singole decisioni relative a specifici programmi, nonché in relazione alla questione dei cosiddetti "confronti" televisivi.

Passando ad altro argomento, sempre in ambito audiovisivo, desidero inoltre segnalare alla vostra attenzione **l'adozione delle Linee guida per garantire il rispetto delle disposizioni del Testo unico da parte degli *influencer***.

Le Linee guida individuano le norme del TUSMA immediatamente applicabili agli *influencer* e definiscono un insieme di soluzioni specificamente indirizzate ai maggiori *influencer* operanti in Italia (quelli con almeno un milione di *follower* sulle varie piattaforme o social media e che su almeno uno di questi mezzi abbiano superato un valore di *engagement rate* medio pari o superiore al 2%).

Si tratta di misure in materia di trasparenza delle comunicazioni commerciali nonché di tutela dei diritti fondamentali della persona, dei minori e dei valori dello sport.

Contemporaneamente l'Autorità ha anche istituito un Tavolo tecnico (insediato il 5 marzo 2024) per l'adozione di un codice di disciplina recante le ulteriori misure di dettaglio.

Il codice di disciplina definirà i criteri applicativi delle disposizioni individuate dalle Linee guida, gli accorgimenti tecnici, le modalità di registrazione degli *influencer* e le funzionalità di segnalazione delle violazioni all'Autorità.

Segnalo inoltre l'adozione dell'importante **regolamento in materia di accessibilità del sistema di numerazione automatica dei canali del digitale terrestre** (c.d. *prominence*).

Il regolamento prevede tra l'altro la presenza di una specifica icona, appena definita dall'Autorità a seguito dei lavori di un apposito tavolo tecnico, identica per tutti gli apparati, quale punto di accesso ai canali in digitale terrestre, nonché la disponibilità di telecomandi dotati di tasti numerici.

Vorrei chiudere la parte relativa al settore radiotelevisivo facendo un cenno al **tema degli indici di ascolto** e rilevando con soddisfazione che tutti i settori di riferimento sono dotati o comunque si avviano a dotarsi di un meccanismo di rilevazione dei dati trasparente e condiviso, che in qualche misura anticipa le disposizioni dell'EMFA.

A questo riguardo vorrei in primo luogo esprimere il plauso di AGCOM rispetto all'intesa conseguita per la costituzione e la piena operatività di un nuovo JIC per il settore della radio, che procederà all'avvio di una nuova indagine partire dal 1° gennaio 2025.

Si tratta di un risultato importante che ha posto fine, anche grazie agli indirizzi espressi dall'Autorità, a diversi anni di incomprensioni tra gli operatori e comunque a un modello non conforme agli *standard* più avanzati. Di questa intesa ringrazio tutti gli operatori coinvolti, ciascuno dei quali ha dato un contributo essenziale.

Quanto alla rilevazione dei dati di *audience* di contenuti multimediali tramite la rete internet, specifica attenzione è stata rivolta agli sviluppi della società Audicom, il JIC nato dalla fusione di Audiweb e Audipress che attualmente sta individuando le modalità per la definizione dell'impianto metodologico della nuova ricerca. L'Autorità sta seguendo con attenzione la progressiva e definitiva entrata in funzione del nuovo JIC.



## 4. I servizi postali

Il mercato dei **servizi postali**, anche nel 2023, ha evidenziato una tendenza alla crescita, ormai in atto da diversi anni, connessa all'espansione dell'*e-commerce* e quindi della spedizione e del recapito dei pacchi, cui fa però da contraltare il declino della corrispondenza tradizionale.

Nel contempo, l'evoluzione del mercato pone in modo sempre più intenso la questione delle caratteristiche e del significato del Servizio universale nonché quella di un ruolo rinnovato della rete degli uffici postali, diffusi capillarmente sul territorio nazionale.

Nel settore dei servizi postali, tra i molti importanti provvedimenti assunti nel corso del periodo cui la Relazione si riferisce, ricordo in particolare:

- la conclusione del procedimento per la **verifica del calcolo del costo netto del Servizio postale universale** per gli anni 2020 e 2021;
- la **determinazione delle nuove tariffe massime** delle prestazioni incluse nel Servizio universale;
- la **revisione della metodologia del test di replicabilità delle offerte formulate da Poste Italiane ai grandi clienti privati** e nell'ambito di gare a evidenza pubblica relativamente ai servizi di recapito di invii multipli;
- la **determinazione per l'anno 2024 delle condizioni economiche e tecniche dell'offerta dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete di Servizio universale** rivolte alle diverse tipologie di operatori postali presenti sul mercato;
- l'emanazione del regolamento concernente **indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale** in caso di smarrimento o furto di corrispondenza o pacco, danneggiamento, ritardo e mancata risposta al reclamo o all'istanza di conciliazione;
- l'**avvio del procedimento e della consultazione pubblica per la revisione del regolamento in materia di titoli abilitativi** per l'offerta al pubblico di servizi postali;
- l'approvazione del **Piano di razionalizzazione degli uffici postali per l'anno 2024** di Poste Italiane e l'approvazione del nuovo Piano di rimodulazione giornaliera ed oraria degli uffici postali nel periodo estivo per l'anno 2024.



## 5. I servizi internet e le piattaforme online

Passando all'esame dei **servizi digitali** la grande sfida è quella dell'attuazione del *Digital Services Act*, che, come accennavo all'inizio, per la prima volta rappresenta una legge di sistema per il settore, già pienamente vigente, sia pure in larga parte da attuare in concreto.

Al riguardo, oltre a collaborare attivamente con gli altri Coordinatori dei servizi digitali nell'ambito del *Board* europeo per i servizi digitali, per individuare, insieme e con la Commissione europea, le migliori soluzioni per un approccio coordinato ed efficace, che costituisce l'essenza stessa della regolazione europea in questo settore, l'Autorità ha avviato una serie di consultazioni pubbliche per pervenire all'elaborazione di regolamenti in materia di certificazione degli organismi di risoluzione delle controversie, di definizione della procedura per il riconoscimento della qualifica di segnalatore attendibile e per la presentazione dei reclami.

Oltre all'attività connessa con il *Digital Services Act*, l'Autorità ha continuato nell'opera di applicazione delle direttive di settore.

Per quanto riguarda la direttiva SMAV desidero segnalare l'approvazione del regolamento sulle *video sharing platforms*, col quale si definiscono **le procedure con cui l'Autorità, nei casi di urgenza, può limitare la circolazione online di particolari contenuti** (che possano nuocere allo sviluppo dei minori, che incitino all'odio, che offendano la dignità umana, o che non tutelino adeguatamente i consumatori), destinati al pubblico italiano, anche nel caso in cui le piattaforme ospitanti siano stabilite in un altro Paese membro.

Nel mese di gennaio 2024, l'Autorità ha avviato un procedimento avente ad oggetto la diffusione di alcuni video relativi alla cosiddetta "cicatrice francese" diffusi attraverso la piattaforma di condivisione di video TikTok (la società ha prontamente rimosso i video e il procedimento è stato conseguentemente archiviato per adeguamento spontaneo).

A marzo 2024 sono stati aperti altri due procedimenti per la diffusione di video sulle piattaforme TikTok e YouTube aventi ad oggetto una sfida *social* denominata "*Hot Chip challenge*" (il procedimento nei confronti di TikTok è stato archiviato per adeguamento spontaneo da parte della società che ha provveduto a rimuovere i video identificati).

Nei riguardi di Google, invece, con la delibera n. 120/24/CONS, l'Autorità ha adottato un ordine di rimozione.

Da ultimo, in un altro contesto normativo, l'Autorità è intervenuta per bloccare la diffusione di un **documentario sul Donbass realizzato da Russia Today**, le cui trasmissioni sono peraltro sottoposte a specifici divieti ai sensi del Regolamento del Consiglio UE n. 833/2014, come emendato, in seguito all'invasione russa dell'Ucraina.

Nel caso di specie, il documentario prodotto dall'emittente è stato diffuso tramite le piattaforme *YouTube* e *Telegram* e bloccato dall'Autorità in forza del regolamento sul divieto di incitamento all'odio (di cui alla delibera n. 298/23/CONS), perché i contenuti assumono un carattere politico di incitamento all'odio razziale in violazione della dignità umana.

Infine, l'Autorità ha dedicato una specifica attenzione al tema dell'accesso dei minori e alla verifica dell'età effettiva degli utenti: in attuazione del d.l. n. 123 del 2023, l'Autorità ha avviato una consultazione pubblica volta alla definizione delle modalità tecniche e di processo per l'**accertamento della maggiore età degli utenti da parte dei fornitori di siti web e piattaforme di video sharing** in caso di accesso a contenuti e a servizi a carattere pornografico.

Si tratta di un provvedimento importante, che dovrà coordinarsi con la disciplina europea in corso di definizione nell'ambito del DSA.

Lo schema di provvedimento, approvato dal Consiglio dell'Autorità nel mese di maggio 2024, al termine della consultazione, è stato trasmesso al Garante per la protezione dei dati personali ai fini dell'acquisizione del prescritto parere e verrà successivamente notificato alla Commissione europea.

Per quanto riguarda la direttiva *copyright*, il primo tema riguarda la **corretta remunerazione** spettante agli editori **per lo sfruttamento in ambiente digitale delle pubblicazioni di carattere giornalistico**, il cosiddetto **equo compenso**, una questione cruciale per il mondo dell'editoria e, in generale, per il pluralismo informativo.

Avevo già dato conto, presentando la Relazione dell'anno scorso, della conclusione del procedimento per l'adozione dell'apposito regolamento sulla materia, fermo restando che tale determinazione è rimessa in primo luogo alla libera contrattazione delle parti, potendo l'Autorità intervenire, su richiesta, solo in caso di mancato raggiungimento di un accordo.

Dalla data di entrata in vigore del regolamento, a quanto risulta, sono stati conclusi diversi accordi tra piattaforme ed editori e sono pervenute nove istanze di determinazione dell'equo compenso da parte dell'Autorità, due delle quali, in materia di rassegne stampa, decise dall'Autorità alla fine dell'anno scorso (rispettivamente con delibere nn. 221/23/CONS e 252/23/CONS) ed una, in materia di equo compenso tra editori e piattaforme, in corso di decisione proprio in questi giorni.

Entrambi i provvedimenti già adottati - così come del resto il regolamento stesso - sono stati oggetto di impugnativa.

Il TAR, pur respingendo due motivi di ricorso, ha rimesso alla Corte di Giustizia dell'Unione europea alcune questioni pregiudiziali.

Grazie a una successiva sentenza in materia cautelare del Consiglio di Stato, nelle more della decisione della Corte di Giustizia, il regolamento in materia di equo compenso continua a trovare applicazione.

Sempre in tema di tutela del diritto d'autore, l'Autorità ha approvato (delibera n. 94/23/CONS), a seguito di apposita consultazione pubblica, il **regolamento sui** cosiddetti **diritti connessi** (artt.18-*bis*, 46-*bis*, 80, 84, 110-*ter*, 110-*quater*, 110-*quinquies*, 110-*sexies*, 180-*ter* della legge sul diritto d'autore).

Il regolamento in questione disciplina uno spettro di tematiche molto ampio, che include l'assistenza negoziale per la concessione di licenze per piattaforme di VOD, gli obblighi di trasparenza ed il meccanismo di adeguamento contrattuale a beneficio di autori ed artisti, interpreti o esecutori, incluso il meccanismo di risoluzione di controversie su queste materie, fino alle c.d. "licenze collettive estese" e ai criteri per la determinazione della rappresentatività degli organismi di gestione collettiva titolati a concederle.

Vi è poi il tema del **contrasto alla pirateria online**, su cui l'Autorità è impegnata in prima linea.

Al riguardo, in ottemperanza alle disposizioni contenute nella legge n. 93/23, che hanno attribuito nuovi poteri all'Autorità per rafforzarne le funzioni di vigilanza e controllo in particolare con riguardo agli illeciti in ambito di eventi trasmessi in diretta, l'Autorità ha definito nuove modalità di adozione e di esecuzione "dinamica" dei provvedimenti cautelari, tali da inibire la fruizione di contenuti trasmessi illecitamente nel momento stesso della loro trasmissione.

Le nuove misure hanno richiesto lo sviluppo di una piattaforma tecnologica per l'esecuzione immediata delle misure di disabilitazione conseguenti al provvedimento cautelare, per ora riservata alle sole trasmissioni in *streaming* di eventi sportivi.

Dal 1° febbraio 2024, data di entrata in funzione della **piattaforma automatizzata Piracy Shield**, al 26 maggio 2024, sono stati adottati 13 provvedimenti cautelari su istanza dei titolari dei diritti concernenti la trasmissione illecita di manifestazioni sportive trasmesse in diretta. Nel medesimo arco temporale sono stati disabilitati 18.879 FQDN (*Fully Qualified Domain Name*) e 4.006 indirizzi IP che diffondevano illecitamente eventi sportivi trasmessi in diretta.

La piattaforma fin qui utilizzata, che è stata donata ad AGCOM dalla Lega Calcio, ma ha richiesto comunque un intenso lavoro di adattamento e un rilevante investimento, costituisce un primo tentativo, sostanzialmente riuscito – anche considerato che si trattava di un modello di intervento totalmente inedito a livello mondiale – per dare una risposta al grave problema della pirateria.

Occorrerà peraltro al più presto passare a una reingegnerizzazione della piattaforma stessa, per migliorare la qualità delle prestazioni a fronte della elevata mole di segnalazioni ricevute e per estenderne la portata anche al contrasto della pirateria degli altri contenuti multimediali.

L'Autorità procederà anche, a breve, alla firma di un protocollo di intesa con la procura di Roma, per assicurare l'eventuale seguito dei propri provvedimenti sul piano penale.

È proseguita l'attività di regolazione e di vigilanza, anche attraverso l'adozione di apposite Linee guida, in relazione al regolamento europeo c.d. P2B (*Platform to Business*) in materia di rapporti tra fornitori di servizi di intermediazione e motori di ricerca *online*, da un lato, e gli utenti commerciali, dall'altro, le cui competenze sono state attribuite ad AGCOM ai sensi dell'art. 1, comma 515, della legge n. 178/2020.

Gli Uffici hanno anche promosso incentivi formativi rivolti alle imprese per la diffusione della conoscenza di questo regolamento europeo.

Certamente l'attività in questa materia è stata in qualche modo resa più problematica alla luce delle sentenze della Corte di giustizia dell'Unione europea del 30 maggio 2024 che hanno dichiarato illegittimi, alla luce della direttiva *e-commerce*, alcuni oneri posti da AGCOM a carico delle piattaforme.

Vorrei, poi, accennare al **contrasto al secondary ticketing**, ossia la rivendita di biglietti per eventi di spettacolo su canali *online* da parte di soggetti non autorizzati, a prezzi notevolmente maggiorati. Di recente, in tale ambito, va segnalata l'attività realizzata in collaborazione anche in questo settore con la Guardia di Finanza, che ha consentito di individuare e bloccare, prima dello svolgimento dei concerti, la rivendita illecita dei biglietti.

È proseguita, inoltre, la vigilanza sul **divieto di pubblicità del gioco d'azzardo**, o comunque di giochi e scommesse con vincite in denaro. La lotta contro questo fenomeno si è concretizzata attraverso vigilanza e sanzioni anche nei confronti delle piattaforme digitali.

Infine, vorrei soffermarmi brevemente su due iniziative in tema di **alfabetizzazione mediatica e digitale**.

La prima è la **campagna promossa dall'ERGA**, sotto la guida di AGCOM, in collaborazione con la Commissione europea, **sui rischi di disinformazione** in occasione delle recenti elezioni europee.

La campagna, realizzata in inglese e in tutte le lingue dell'Unione, è stata diffusa in 16 Paesi dalle principali emittenti pubbliche (in Italia dalla RAI) e in rete dalle principali piattaforme, raggiungendo oltre 240 milioni di contatti e circa ottanta milioni di visualizzazioni.

L'altra iniziativa, promossa da AGCOM, consiste in un atto di indirizzo (delibera n. 177/24/CONS) in materia di **percorsi formativi di cittadinanza digitale** destinato ai Comitati Regionali per le Comunicazioni (Co.re.com.). L'Autorità ha proseguito nel suo percorso di accompagnamento e guida dei Co.re.com., delineando, a partire dalle

iniziative esistenti sul c.d. Patentino Digitale, un quadro organico e omogeneo per la progettazione e la valorizzazione di percorsi di alfabetizzazione digitale e mediatica nelle istituzioni scolastiche secondarie di primo e secondo grado, in collaborazione con il Ministero dell'istruzione e del merito.

## 6. Conclusioni

Le attività descritte finora delineano un quadro denso e complesso, che richiede uno sforzo di coordinamento per valorizzare e rafforzare la vocazione “convergente” dell’Autorità alla luce delle sfide del mondo digitale.

L’Autorità ha appena bandito una serie di **concorsi** per reclutare personale giovane e preparato con competenze giuridiche, tecniche, economiche e sociologiche.

Un altro tema da affrontare è certamente quello della **razionalizzazione delle risorse**.

Come è noto, **l’Autorità non pesa sul bilancio dello Stato, ma è finanziata dal contributo degli operatori**.

Appare sempre più necessaria un’opera di **omogeneizzazione delle fonti di finanziamento**, ed in particolare del contributo, ora parcellizzato, a causa di una serie di interventi legislativi occasionali e frammentari – in una pluralità di contributi diversi (ben nove), a carico delle diverse categorie di operatori – in relazione a specifiche funzioni, con diverse fonti normative e diversi obblighi di rendiconto.

Tale situazione rischia, da un lato, di far smarrire proprio quella vocazione unitaria e convergente che è uno dei punti di forza dell’Autorità, potenzialmente trasformandola in un aggregato di nove autorità distinte, peraltro con sovrapposizioni e duplicazioni; dall’altro, di non consentire di reperire le risorse per le attività non espressamente coperte da uno specifico contributo, ovvero quelle per le quali i contributi di anno in anno raccolti si rivelino insufficienti.

Occorre pertanto pervenire, sulla base dell’esperienza delle altre Autorità, ad un **contributo unico**, di cui sia ribadita, secondo la migliore giurisprudenza di Cassazione e del Consiglio di Stato, la **natura tributaria**.

All’orizzonte, nemmeno tanto lontano, come dicevo all’inizio, c’è **la sfida dell’intelligenza artificiale**.

Il Regolamento europeo sull’intelligenza artificiale (*AI Act*) costituisce il primo tentativo al mondo di normare questo fenomeno con lo scopo di promuovere lo sviluppo e l’adozione dell’intelligenza artificiale in Europa, e il duplice obiettivo di fare dell’Unione un ecosistema favorevole per innovazione e investimenti e, al contempo, di limitare i rischi che alcune applicazioni comportano per i diritti fondamentali e la sicurezza dei cittadini ed utenti europei.

Il disegno di legge all’attenzione del Parlamento investe diverse aree di competenza dell’Autorità, che saranno oggetto di esame approfondito nel corso del dibattito parlamentare: nel solo settore dei contenuti medial, si pensi ad esempio alla

tutela dei minori, dell'utenza, al diritto d'autore, alla lotta alla disinformazione e alla manipolazione del dibattito pubblico.

Importanti impatti dell'IA sono già conclamati anche nel settore delle comunicazioni elettroniche (in virtù dell'uso di applicazioni di IA nei processi di ottimizzazione delle reti fisse e dello spettro e della necessaria integrazione tra reti tradizionali e *cloud*) e nelle attività di fornitura dei servizi digitali.

AGCOM, al di là del ruolo specifico che le si vorrà riservare nell'attuazione del regolamento europeo, è a disposizione per contribuire alle riflessioni in corso, anche in relazione alle intersezioni tra l'*AI Act* e i plessi normativi settoriali.

A tale scopo essa si è anche tempestivamente dotata di un supporto qualificato in merito alle implicazioni dei sistemi di intelligenza artificiale sugli ambiti di competenza dell'Autorità e sul ruolo che la stessa potrà assumere, mediante l'istituzione di un **Comitato di esperti di alto livello**, con funzioni consultive (delibera n. 11/24/CONS), che può avvalersi della collaborazione degli Uffici dell'Autorità di volta in volta interessati.

La chiave per affrontare la sfida del digitale è certamente nella **cooperazione e nell'interazione di tutti i soggetti istituzionali** ed in particolare di tutte le Autorità competenti nei vari settori, coordinando gli sforzi in un'ottica di sistema. In questa prospettiva, anche alla luce delle nuove competenze di Coordinatore dei servizi digitali, intendiamo rafforzare la cooperazione con l'AGCM, e quella con il Garante Privacy, avviando la revisione di appositi protocolli d'intesa, nonché con tutti gli altri soggetti interessati.

Consentitemi di concludere ringraziando ancora una volta tutte le autorità istituzionali presenti e rivolgendo, per il tramite del Segretario generale, dott.ssa Giulietta Gamba, un ringraziamento speciale a tutte le persone che lavorano nella nostra Autorità.

Come tutti sanno, le idee lavorano sulle gambe degli uomini e il lavoro attento e competente dei nostri Uffici, svolto con dedizione e professionalità, è assolutamente fondamentale per lo svolgimento dei nostri compiti istituzionali.

Vi ringrazio.

