

FONDAZIONE S.O.S. IL TELEFONO AZZURRO ETS

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI SEGNALATORE ATTENDIBILE

Digital Services Act – Trusted Flagger

*ai sensi dell'articolo 22, paragrafo 3, del Regolamento (UE) 2022/2065
e dell'articolo 8 del Regolamento AGCOM di cui alla delibera n. 283/24/CONS*

Qualifica riconosciuta con Delibera AGCOM n. 91/25/CONS dell'8 aprile 2025

Periodo di riferimento: 1 maggio - 31 dicembre 2025
Versione per trasmissione ad AGCOM e pubblicazione sul sito istituzionale

Relazione annuale ex art. 22, par. 3, Regolamento (UE) 2022/2065 • Documento istituzionale

Fondazione S.O.S. - Il Telefono Azzurro ETS

Sede legale:

Via Copernico, 1 20125 Milano – Italia

C.F. 92012690373

Tel. +39 02 550271

info@azzurro.it

www.azzurro.it

Tel. 1 96 96

www.114.it

www.116-000.it



1. Premessa

Fondazione S.O.S. Il Telefono Azzurro ETS (di seguito anche “Telefono Azzurro” o “Fondazione”) opera nella tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere di bambini e adolescenti, con particolare attenzione alla prevenzione e al contrasto delle diverse forme di abuso, violenza, sfruttamento e rischio che possono interessare i minori anche nell’ambiente digitale.

Con Delibera n. 91/25/CONS dell’8 aprile 2025, l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – AGCOM, nella propria funzione di Coordinatore dei Servizi Digitali per l’Italia, ha riconosciuto alla Fondazione la qualifica di segnalatore attendibile (Trusted Flagger) ai sensi dell’articolo 22 del Regolamento (UE) 2022/2065 – Digital Services Act (DSA).

La presente relazione è predisposta ai sensi dell’articolo 22, paragrafo 3, del DSA e dell’articolo 8 del Regolamento di procedura adottato da AGCOM con delibera n. 283/24/CONS. È redatta in forma facilmente comprensibile e dettagliata e non contiene dati personali né informazioni idonee a consentire l’identificazione dei minori o di altre persone interessate dalle singole segnalazioni.

2. Quadro normativo

Il Digital Services Act attribuisce ai segnalatori attendibili un ruolo specifico nel sistema europeo di contrasto ai contenuti illegali online. Le piattaforme online devono adottare le misure tecniche e organizzative necessarie affinché alle segnalazioni presentate dai Trusted Flaggers, nell’ambito delle rispettive competenze e tramite i meccanismi previsti dall’articolo 16 DSA, sia accordata priorità e siano trattate e decise senza indebito ritardo.

La qualifica presuppone capacità e competenze specifiche nell’individuazione, identificazione e notifica dei contenuti illegali; indipendenza dai fornitori di piattaforme online; svolgimento dell’attività in modo diligente, accurato e obiettivo.

La relazione annuale deve indicare almeno il numero delle segnalazioni classificate per prestatore, il tipo di presunto contenuto illegale notificato, le azioni adottate dal prestatore e le procedure adottate per garantire il mantenimento dell’indipendenza.

3. Ambito di competenza riconosciuto

La qualifica riconosciuta alla Fondazione riguarda la protezione dei bambini e degli adolescenti nella fascia di età 0–18 anni. In conformità alla Delibera AGCOM n. 91/25/CONS, gli ambiti di competenza comprendono:

- violazioni della protezione dei dati personali, della privacy e condivisione non consensuale di materiale;
- bullismo e intimidazione online;
- contenuti pornografici o sessualizzati;
- violazioni delle norme a tutela dei minori;
- istigazione all’autolesionismo;
- atti di violenza o criminali;

Relazione annuale ex art. 22, par. 3, Regolamento (UE) 2022/2065 • Documento istituzionale

Fondazione S.O.S. - Il Telefono Azzurro ETS

Sede legale:

Via Copernico, 1 20125 Milano – Italia

C.F. 92012690373

Tel. +39 02 550271

info@azzurro.it

www.azzurro.it

Tel. 1 96 96

www.114.it

www.116-000.it



- violazioni relative all'accesso alla piattaforma.

4. Organizzazione dell'attività di Trusted Flagger

Telefono Azzurro ha organizzato l'attività secondo un modello volto ad assicurare specializzazione, accuratezza, tracciabilità, tempestività, proporzionalità, protezione dei dati e indipendenza.

- Specializzazione: personale dotato di competenze nella tutela dei minori e nella sicurezza online.
- Accuratezza: verifica degli elementi rilevanti prima della trasmissione.
- Tracciabilità: registrazione delle segnalazioni e dei relativi esiti.
- Tempestività: attenzione prioritaria alle situazioni di rischio immediato o grave.
- Proporzionalità: valutazione del contenuto e del contesto.
- Protezione dei dati: rispetto della normativa applicabile e del principio di minimizzazione.
- Indipendenza: autonomia decisionale rispetto alle piattaforme destinatarie.

L'attività di Trusted Flagger si integra con l'esperienza complessiva della Fondazione nella tutela dei minori, mantenendo una specifica tracciabilità delle segnalazioni effettuate ai sensi degli articoli 16 e 22 DSA.

5. Procedura di valutazione e segnalazione

5.1 Acquisizione

La possibile presenza di un contenuto illegale può emergere attraverso i canali istituzionali della Fondazione, attività di monitoraggio consentite dalla normativa applicabile o altre fonti pertinenti all'attività istituzionale.

5.2 Valutazione preliminare

Il contenuto viene esaminato per verificarne la pertinenza rispetto all'ambito riconosciuto, il possibile coinvolgimento di un minore, la natura del presunto contenuto illegale, la disponibilità delle informazioni necessarie e la sussistenza degli elementi per una segnalazione sufficientemente precisa e adeguatamente motivata.

5.3 Classificazione

La segnalazione viene classificata sulla base delle categorie previste dalla qualifica riconosciuta da AGCOM e dei criteri interni della Fondazione.

5.4 Verifica

Prima della trasmissione sono verificati, ove applicabili, URL o altra localizzazione elettronica precisa, piattaforma interessata, natura del contenuto, motivazione della presunta illegalità, elementi di contesto, eventuale urgenza e completezza della segnalazione.

5.5 Trasmissione

Quando sussistono i presupposti, la segnalazione viene trasmessa attraverso i meccanismi messi a disposizione dal prestatore ai sensi dell'articolo 16 DSA e/o attraverso gli specifici canali predisposti per i Trusted Flaggers.

5.6 Monitoraggio dell'esito

La Fondazione registra, quando comunicati o verificabili, ricezione, data e ora, risposta del prestatore, azione adottata, eventuale mancata azione, richieste integrative e tempi di risposta/intervento.

6. Attività svolta nel periodo di riferimento

Nel periodo 1 maggio - 31 dicembre 2025, sono state registrate complessivamente 2.245 segnalazioni. Di queste, 99 sono riconducibili all'esercizio della qualifica di segnalatore attendibile (Trusted Flagger) ai sensi degli articoli 16 e 22 DSA.

Ai fini della presente relazione sono considerate esclusivamente le segnalazioni riconducibili all'esercizio della qualifica di segnalatore attendibile. Sono escluse le altre attività di assistenza, ascolto, consulenza, orientamento o segnalazione svolte dalla Fondazione al di fuori del meccanismo DSA.

7. Segnalazioni per prestatore

Prestatore / piattaforma	N. segnalazioni	% sul totale
X	71	71,7%
Tik Tok	8	8,1%
Instagram	7	7,1%
Meta/Facebook	3	3,0%
Non indicato	3	3,0%
Discord	2	2,0%
Pornhub	2	2,0%
YouTube/Google	2	2,0%
Threads	1	1,0%
TOTALE	99	100%

8. Segnalazioni per tipologia di presunto contenuto illegale

Tipologia	Numero	%
Contenuti pornografici o sessualizzati	75	75,8%
Violazioni delle norme a tutela dei minori	12	12,1%
Protezione dei dati personali	4	4,0%
Atti di violenza o criminali	5	5,1%
Bullismo / intimidazione online	2	2,0%
Istigazione all'autolesionismo	1	1,0%
Privacy / condivisione non consensuale	0	0,0%
TOTALE	99	100%

Ciascuna segnalazione è ricondotta a una sola macro-categoria.

8.1 Verifica della rimozione

Per tutte le 99 segnalazioni Trusted Flagger è stata effettuata una verifica a posteriori sullo stato di accessibilità del contenuto. Dalla verifica, 84 contenuti risultavano rimossi e 15 risultavano ancora disponibili, con un removal rate osservato pari all'84,8%.

Esito della verifica a posteriori	Numero	%
Rimosso	84	84,8%
Non rimosso	15	15,2%
TOTALE	99	100%

9. Situazioni di particolare gravità e tutela urgente del minore

La Fondazione presta particolare attenzione ai casi relativi, tra l'altro, a sfruttamento sessuale dei minori, diffusione non consensuale di immagini o materiale sessuale, adescamento, minacce gravi, violenza, rischio autolesivo e altre situazioni suscettibili di determinare un pregiudizio grave per il minore.

In tali circostanze l'attività di Trusted Flagger non sostituisce gli ulteriori obblighi e procedure eventualmente applicabili né le interlocuzioni con le autorità competenti. Il canale DSA e gli altri percorsi di protezione e intervento restano distinti, pur assicurandone l'appropriato coordinamento quando necessario.

10. Accuratezza e qualità delle segnalazioni

La procedura interna è finalizzata a ridurre il rischio di segnalazioni insufficientemente precise, incomplete, erronee, non adeguatamente motivate o estranee all'ambito di competenza riconosciuto.

- Segnalazioni per le quali la piattaforma ha richiesto integrazioni: 0
- Segnalazioni riconosciute come non sufficientemente precise/incomplete: 0
- Segnalazioni ritirate o rettificate dalla Fondazione: 0

11. Indipendenza della Fondazione

Fondazione S.O.S. Il Telefono Azzurro ETS mantiene la propria attività di Trusted Flagger indipendente dai fornitori di piattaforme online. Le decisioni relative alla valutazione, classificazione, sussistenza dei presupposti per la segnalazione, formulazione, trasmissione e eventuale richiesta di riesame sono assunte secondo criteri autonomi, nell'esclusivo perseguimento delle finalità istituzionali e della tutela dei diritti dei minori.

Eventuali rapporti di collaborazione, progettuali, istituzionali, scientifici, formativi o finanziari con operatori tecnologici non attribuiscono a questi ultimi alcun potere di indirizzo, interferenza o controllo sulle singole decisioni adottate nell'esercizio della qualifica.

12. Procedure per il mantenimento dell'indipendenza

- autonomia decisionale del personale responsabile delle segnalazioni;
- separazione funzionale, per quanto necessario, tra attività di Trusted Flagger e rapporti commerciali, progettuali, di partnership o fundraising;
- gestione dei potenziali conflitti di interesse, con obbligo di segnalazione interna;
- assenza di incentivi economici collegati al numero o all'esito delle segnalazioni;
- tracciabilità delle decisioni;
- formazione e aggiornamento del personale;
- supervisione interna e verifica periodica delle procedure;
- protezione della riservatezza e dei dati personali, con particolare attenzione ai minori.

Nel periodo di riferimento non sono emerse situazioni suscettibili di compromettere l'indipendenza della Fondazione.

13. Tutela dei dati personali e dei minori

La Fondazione applica i principi di liceità e correttezza del trattamento, minimizzazione, limitazione delle finalità, sicurezza, riservatezza e limitazione della conservazione. La presente relazione è predisposta in forma aggregata e non contiene dati personali. Particolare attenzione è prestata affinché nessuna informazione consenta, direttamente o indirettamente, l'identificazione dei minori coinvolti.

14. Formazione e competenze

La Fondazione assicura che il personale impegnato nell'attività disponga delle competenze necessarie per valutare le segnalazioni concernenti bambini e adolescenti. Le attività di formazione e aggiornamento possono riguardare DSA, tutela dei minori online, classificazione dei contenuti illegali, protezione dei dati, procedure delle piattaforme, rischi emergenti, sistemi di intelligenza artificiale e procedure di escalation.

- Numero di attività formative: 1
- Numero di operatori coinvolti: 4
- Ore complessive di formazione: 16

15. Principali criticità riscontrate

a. Eterogeneità dei canali delle piattaforme I sistemi di segnalazione, le interfacce e le modalità di interlocuzione possono variare significativamente tra i diversi prestatori.

b. Tempi di risposta La tempestività assume particolare importanza nei casi riguardanti minori, soprattutto quando la permanenza online del contenuto può determinare reiterazione o amplificazione del danno.

c. Trasparenza dell'esito È importante che il segnalatore possa conoscere con sufficiente precisione la decisione adottata dal prestatore e, ove possibile, le relative motivazioni.

d. Contenuti transfrontalieri La natura globale delle piattaforme può determinare complessità nella qualificazione giuridica e nella gestione di contenuti accessibili da più ordinamenti.

e. Evoluzione tecnologica La diffusione di contenuti generati o manipolati mediante intelligenza artificiale introduce nuove problematiche, incluse immagini sessualizzate artificialmente generate, deepfake, impersonation, grooming facilitato da sistemi digitali e altre forme emergenti di abuso.

16. Valutazione dell'esperienza

La qualifica di Trusted Flagger costituisce uno strumento importante per rafforzare la tutela dei minori nell'ambiente digitale. L'esperienza evidenzia l'esigenza di sviluppare progressivamente standard maggiormente uniformi, canali dedicati, meccanismi di escalation, feedback strutturati,

indicatori condivisi sui tempi di trattamento, interoperabilità e confronto periodico tra Trusted Flaggers, AGCOM e piattaforme.

Nel periodo analizzato, la componente prevalente delle segnalazioni Trusted Flagger riguarda contenuti pornografici o sessualizzati (75 su 99; 75,8%). Seguono le violazioni delle norme a tutela dei minori (12; 12,1%), gli atti di violenza o criminali (5; 5,1%), la protezione dei dati personali (4; 4,0%), il bullismo/intimidazione online (2; 2,0%) e l'istigazione all'autolesionismo (1; 1,0%). La verifica a posteriori sullo stato dei contenuti evidenzia 84 rimozioni su 99 segnalazioni verificate (84,8%).

17. Proposte per il rafforzamento del sistema

17.1 Protocollo specifico “Child Safety Trusted Flagger”

Sviluppo di un protocollo operativo dedicato alle segnalazioni riguardanti minori, con criteri comuni di priorità, urgenza ed escalation.

17.2 Canale di emergenza

Definizione di un meccanismo chiaramente identificabile per i casi nei quali la permanenza online del contenuto possa comportare un rischio grave e immediato per un minore.

17.3 Tassonomia condivisa

Adozione di una classificazione armonizzata delle principali categorie di illegalità online che coinvolgono bambini e adolescenti.

17.4 Indicatori di performance

Definizione di indicatori comuni relativi almeno a ricezione, presa in carico, tempo di risposta, tempo di intervento, tipologia di decisione ed eventuale richiesta di integrazione.

17.5 Intelligenza artificiale

Approfondimento specifico dei nuovi fenomeni di rischio per i minori collegati all'AI generativa e ai sistemi conversazionali, anche in relazione al notice-and-action previsto dal DSA.

17.6 Confronto strutturato

Istituzione di un tavolo periodico tra AGCOM, Trusted Flaggers e piattaforme per analizzare criticità operative, casi ricorrenti e nuove tipologie di rischio.

18. Impegni per il periodo successivo

- consolidare il sistema di registrazione e monitoraggio delle segnalazioni;
- rafforzare la misurazione dei tempi di risposta;

Relazione annuale ex art. 22, par. 3, Regolamento (UE) 2022/2065 • Documento istituzionale

- perfezionare la tassonomia dei contenuti;
- sviluppare procedure specifiche per i rischi emergenti legati all'intelligenza artificiale;
- incrementare la formazione degli operatori;
- rafforzare il confronto operativo con i prestatori di servizi;
- contribuire al dialogo promosso da AGCOM tra i Trusted Flaggers operativi in Italia;
- promuovere un approccio europeo fondato sui principi di child safety by design e child rights by design.

19. Conclusioni

Fondazione S.O.S. Il Telefono Azzurro ETS conferma il proprio impegno a esercitare la funzione di segnalatore attendibile secondo criteri di indipendenza, competenza, diligenza, accuratezza, obiettività e trasparenza, ponendo al centro il superiore interesse, i diritti, la sicurezza e il benessere dei bambini e degli adolescenti.

La Fondazione conferma la propria disponibilità a partecipare al confronto promosso dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e a contribuire alla definizione di procedure e standard condivisi per rendere sempre più efficace il sistema dei segnalatori attendibili.

Fondazione S.O.S. Il Telefono Azzurro ETS

Il Presidente

Prof. Ernesto Caffo



ERNESTO
CAFFO
25.09.2026
14:19:22
GMT+02:00

Relazione annuale ex art. 22, par. 3, Regolamento (UE) 2022/2065 • Documento istituzionale

Fondazione S.O.S. - Il Telefono Azzurro ETS

Sede legale:

Via Copernico, 1 20125 Milano – Italia

C.F. 92012690373

Tel. +39 02 550271

info@azzurro.it

www.azzurro.it

Tel. 1 96 96

www.114.it

www.116-000.it



ALLEGATO 1 – Quadro statistico riepilogativo

Indicatore	Valore
Periodo di riferimento	1 maggio - 31 dicembre 2025
Segnalazioni complessive ricevute nel periodo	2.245
Segnalazioni riconducibili all'attività di Trusted Flagger (artt. 16 e 22 DSA)	99
Prestatori/piattaforme identificati	8
Segnalazioni con piattaforma valorizzata	96/99 (97,0%)
Contenuti risultati rimossi	84
Contenuti risultati non rimossi	15
Removal rate rilevato	84,8%

ALLEGATO 2 – Dichiarazione sull'indipendenza

Fondazione S.O.S. Il Telefono Azzurro ETS dichiara che nel periodo di riferimento ha esercitato l'attività di segnalatore attendibile in condizioni di autonomia e indipendenza dai fornitori di piattaforme online.

Le procedure organizzative interne sono finalizzate a prevenire interferenze e conflitti di interesse e ad assicurare che ciascuna segnalazione venga valutata esclusivamente sulla base degli elementi disponibili, della normativa applicabile e della tutela dei diritti dei minori.

Eventuali collaborazioni istituzionali, progettuali o finanziarie con soggetti operanti nel settore tecnologico non incidono sull'autonomia della Fondazione nella valutazione, classificazione e trasmissione delle segnalazioni.

La Fondazione si impegna a mantenere e verificare periodicamente tali presidi durante l'intero periodo di validità della qualifica.



ERNESTO
CAFFO
25.09.2026
14:19:24
GMT+02:00

Relazione annuale ex art. 22, par. 3, Regolamento (UE) 2022/2065 • Documento istituzionale

Fondazione S.O.S. - Il Telefono Azzurro ETS

Sede legale:

Via Copernico, 1 20125 Milano – Italia

C.F. 92012690373

Tel. +39 02 550271

info@azzurro.it

www.azzurro.it

Tel. 1 96 96

www.114.it

www.116-000.it

