

**IN ITALIA E' BOOM PER E-COMMERCE, PAY-TV E CONTENUTI ON DEMAND:  
IN 10 ANNI ACQUISTI SUL WEB SALITI DEL +273%, ABBONAMENTI A TV  
+200%. NEL 2025 SPESA ITALIANI VOLA A 66 MILIARDI DI EURO**

**E CON FOOD DELIVERY SPESA ONLINE PER ALIMENTARI E RISTORAZIONE  
AUMENTA DEL +1200%**

**MA CRESCE STRAPOTERE PIATTAFORME: NEGLI ULTIMI 4 ANNI MOLTE DA  
COMPLESSIVI 22,5 MILIARDI DI DOLLARI ALLE BIG-TECH PER VIOLAZIONI DEI  
DIRITTI DEI CONSUMATORI, PRIVACY E OSTACOLI ALLA CONCORRENZA**

Negli ultimi 10 anni si è registrato in Italia un vero e proprio boom nell'utilizzo dei servizi digitali da parte dei consumatori, che siano acquisti online o abbonamenti alle pay-tv, passando per la fruizione di contenuti on demand, al punto che la spesa dei cittadini solo per tali voci ha raggiunto la ragguardevole cifra di 66 miliardi di euro nell'ultimo anno. Al tempo stesso, però, è cresciuto lo strapotere delle piattaforme che offrono servizi digitali al pubblico, e con esso le pratiche scorrette a danno dei consumatori e del mercato.

Lo svela una ricerca condotta da **Consumers' Forum** - ente indipendente di cui fanno parte associazioni di consumatori, imprese industriali e di servizi e le loro associazioni di categoria - a margine del convegno "[Il Potere delle Piattaforme: il ruolo di consumatori, imprese e Authority](#)", che ha visto coinvolte le principali autorità indipendenti italiane (Antitrust, Ivass, Arera, Bankitalia, Garante Privacy, Art, Consob, Agcom, Anac).

### **E-COMMERCE**

Nel 2015 gli italiani che ricorrevano all'e-commerce per l'acquisto di beni e servizi erano 17,7 milioni, oggi il numero è raddoppiato, e si contano 35,2 milioni di connazionali che usano il web per shopping, prenotazioni turistiche, acquisto di servizi vari. In 10 anni la spesa dei cittadini è così passata dai 16,6 miliardi di euro (di cui 10 miliardi per servizi, 6,6 miliardi per beni) agli attuali 62 miliardi di euro (di cui 22 miliardi per servizi, 40 miliardi per beni), con una crescita del +273% - svela **Consumers' Forum** - L'incidenza dell'e-commerce sulle vendite retail sale così da una quota del 4% del 2015 a oltre l'11% del 2025.

Se elettronica, abbigliamento e turismo rimangono le voci che concentrano la maggior parte degli acquisti online degli italiani, una impennata si registra per il comparto "Food&Grocery" (ristorazione, alimentare, cura della persona), la cui spesa online passa

da 377 milioni di euro del 2015 ai 4,9 miliardi del 2025, +1.200%, grazie soprattutto al Food Delivery che, da solo, vale in Italia quasi la metà degli acquisti alimentari sul web.

## **PAY-TV**

A cambiare radicalmente è anche il modo in cui gli italiani usufruiscono della televisione. Nel 2015 i cittadini che avevano un abbonamento ad una pay-tv erano circa 7 milioni; oggi, nonostante non esistano numeri ufficiali, si stimano in Italia circa 21 milioni di abbonamenti a servizi televisivi a pagamento (+200% in 10 anni), grazie anche all'arrivo di nuove piattaforme che operano sul mercato italiano e offrono pacchetti diversificati al pubblico. La spesa delle famiglie italiane per i contenuti digitali di intrattenimento ha raggiunto oggi quota 3,7 miliardi di euro annui.

## **PIATTAFORME**

Assieme alla spesa degli italiani per i servizi digitali, è aumentato anche il potere delle piattaforme che dominano il mercato, e che spesso realizzano pratiche scorrette a danno dei consumatori o comportamenti lesivi della concorrenza. Basti pensare che solo tra il 2022 e il 2025 le principali big tech – Google, Meta, Apple e Amazon – hanno accumulato tutte insieme sanzioni per oltre 22,5 miliardi di dollari (circa 19,4 miliardi di euro) da parte delle autorità di controllo di tutto il mondo per violazione della privacy degli utenti, ostacoli alla concorrenza, posizioni dominanti, pratiche sleali o ingannevoli, ecc. A guidare la classifica delle sanzioni è Google, chiamata a pagare 13,1 miliardi di dollari negli ultimi 4 anni, seguita da Apple (4,2 miliardi) e Meta (circa 4 miliardi).

Multe che, tuttavia, rappresenta una goccia nel mare e non scalfiscono minimamente i bilanci di queste super potenze economiche: in base agli ultimi dati relativi ai risultati d'esercizio del terzo trimestre 2025, Google, Meta, Apple e Amazon registrano ricavi totali pari alla cifra monstre di 436 miliardi di euro, con gli utili netti che, solo nel trimestre considerato, volano a complessivi 86,4 miliardi di euro – **calcola Consumers' Forum**.

*“I dati dimostrano chiaramente come le grandi piattaforme abbiano cambiato negli anni le abitudini quotidiane dei cittadini al punto da diventare indispensabili per milioni di italiani anche per le operazioni più semplici come un acquisto, una prenotazione, o guardare la tv – afferma il Presidente di Consumers' Forum, Furio Truzzi – Una dominanza che interessa non solo i consumatori, ma anche le imprese, sottraendo preziose risorse al mercato e causando una massiccia desertificazione nello sviluppo delle start-up, se non funzionali agli interessi economici delle big tech. Un potere che preoccupa e che deve portare da un lato a norme più efficaci sul fronte della tutela dei consumatori, delle imprese, della privacy e della concorrenza, dall'altro a maggiori poteri in capo alle authority di settore che vigilano su tali piattaforme” – conclude Truzzi.*

Fonti: Politecnico di Milano, Proton

[Qui il video del convegno del 19 novembre con le nove Authority](#)

[Qui le video interviste alle Authority](#)

Contatti Consumers' Forum: Alessandra Piloni - Comunicazione, Relazioni Esterne e Relazione con i Mezzi di Informazione  
+39 388 8592384 [ufficiostampa@consumersforum.it](mailto:ufficiostampa@consumersforum.it)