

Principali risultanze d'interesse per i Pubblici Esercizi

Report AGCOM attività di monitoraggio 2024 sull'applicazione del [Regolamento \(EU\) 2019/1150](#) ("P2B")

1. Termini e condizioni "T&C"

• **Facile e immediata reperibilità online in tutte le fasi del rapporto commerciale**

Dal report 2024 emerge che l'80% delle piattaforme online pubblica termini e condizioni sul proprio sito, registrando un miglioramento rispetto al 2023 dove la percentuale era del 70%.

Tuttavia, permane la pratica di rendere disponibili tali informazioni solo a fronte della registrazione degli utenti commerciali sul sito web della piattaforma mediante la creazione di un account o su espressa richiesta. L'utente commerciale non è quindi sempre messo nelle condizioni di conoscere, anche prima di concludere il contratto, con una rapida e facile consultazione del sito web/app del fornitore, gli elementi essenziali dei T&C del servizio, senza dover immettere i propri dati per visualizzarne il contenuto.

- Fonte normativa **art. 3, par. 1, lett. b)** del Regolamento 2019/1150

"I fornitori di servizi di intermediazione online garantiscono che i loro termini e le loro condizioni (...) siano facilmente reperibili dagli utenti commerciali in tutte le fasi del loro rapporto commerciale con il fornitore di servizi di intermediazione online, anche in fase precontrattuale".

• **Comprensibilità: redazione in un linguaggio facile e organicità della documentazione**

Si è riscontrato che sempre più soggetti hanno organizzato i T&C sono stati organizzati in specifiche sezioni chiaramente identificabili e puntualmente riconducibili agli elementi previsti dal Regolamento P2B. Tuttavia, il report 2024 riporta solo lievi miglioramenti rispetto all'utilizzo della lingua italiana (l'80% dei T&C a fronte del 78% nel 2023).

Le piattaforme online, oltre a prevedere l'utilizzo della lingua italiana per i servizi che forniscono in Italia, sono tenute a garantire che termini e condizioni siano chiari e leggibili, formulati tramite un linguaggio semplice ed evitando termini vaghi, fuorvianti o omissivi.

- Fonte normativa **art. 3, par. 1, lett. a)** del Regolamento 2019/1150

"I fornitori di servizi di intermediazione online garantiscono che i loro termini e le loro condizioni (...) siano redatti in un linguaggio semplice e comprensibile"

• **Esaustività delle indicazioni fornite per consentire agli utenti commerciali scelte adeguatamente informate**

Nella quasi totalità dei casi, i soggetti monitorati dichiarano di aver comunicato agli utenti commerciali le modifiche ai T&C vigenti con adeguato preavviso (almeno 15 giorni prima dell'inizio dell'applicazione delle stesse) utilizzando un supporto durevole, prevalentemente tramite e-mail. L'80% delle imprese individuate, inoltre, ha apportato delle modifiche ai T&C integrando e adeguando le rispettive informative.

Secondo la normativa europea, i termini e condizioni devono consentire agli utenti commerciali di acquisire tutti gli elementi necessari ad assumere scelte informate e consapevoli anche in sede precontrattuale, oltre ad ottenere un ragionevole grado di prevedibilità sugli aspetti più importanti della relazione contrattuale. I T&C non conformi alle prescrizioni del Regolamento P2B, inoltre, sono da considerarsi nulli e privi di validità.

- Fonti normative

- **art. 3, par. 2** del Regolamento 2019/1150

"I fornitori di servizi di intermediazione online comunicano su supporto durevole agli utenti commerciali interessati qualunque modifica proposta dei loro termini e delle loro condizioni. Le

modifiche proposte non devono essere applicate prima della scadenza di un termine di preavviso ragionevole e proporzionato alla natura e alla portata di tali modifiche e alle loro conseguenze per gli utenti commerciali interessati. Detto termine di preavviso deve essere di almeno 15 giorni dalla data in cui il fornitore di servizi di intermediazione online informa gli utenti commerciali delle modifiche proposte (...)

- **art. 3, par. 3** del Regolamento 2019/1150
“I termini e le condizioni, o le loro disposizioni specifiche, non conformi alle prescrizioni di cui al paragrafo 1, così come le modifiche dei termini e delle condizioni, applicate da un fornitore di servizi di intermediazione online in violazione delle disposizioni di cui al paragrafo 2, sono nulle e prive di validità.”

2. Trasparenza sui motivi di limitazione, sospensione e cessazione dell’account

La maggioranza dei soggetti monitorati include nei propri T&C le ragioni che giustificherebbero l’eventuale adozione di misure che limitano, sospendono o cessano la fornitura di servizi agli utenti commerciali. Solo in alcuni casi, tuttavia, vengono esplicitate le tempistiche applicabili, così come le modalità con cui le misure saranno comunicate agli utenti commerciali. Nonostante il 98% dei soggetti dichiarati di aver indicato nei T&C le ipotesi di risoluzione del contratto per eventuali modifiche contrattuali e di servizio, si osserva che in diversi casi le indicazioni in merito al diritto di recesso risultano formulate solo genericamente.

Il Regolamento P2B richiede espressamente che i termini e le condizioni specifichino le motivazioni per le quali si può sospendere, interrompere o limitare, totalmente o parzialmente, la fornitura di servizi di intermediazione online agli utenti commerciali.

➤ Fonti normative

- **art. 3, par. 1, lett. c)** del Regolamento 2019/1150
“I fornitori di servizi di intermediazione online garantiscono che i loro termini e le loro condizioni (...) enunciano le ragioni che giustificano le decisioni di sospendere, cessare o limitare in altro modo, in tutto o in parte, la fornitura dei servizi di intermediazione online agli utenti commerciali”;
- **art. 4, par. 1** del Regolamento 2019/1150
“Un fornitore di servizi di intermediazione online che decida di limitare o sospendere la fornitura dei suoi servizi di intermediazione online a un determinato utente commerciale in relazione a singoli beni o servizi offerti da tale utente commerciale, comunica a quest’ultimo, preventivamente o al momento in cui la limitazione o la sospensione o prende effetto, le motivazioni di tale decisione usando un supporto durevole. (...);”
- **art. 4, par. 2** del Regolamento 2019/1150
“Un fornitore di servizi di intermediazione online che decida di cessare completamente la fornitura dei suoi servizi di intermediazione online a un determinato utente commerciale comunica a quest’ultimo, almeno 30 giorni prima che la cessazione prenda effetto, le motivazioni di tale decisione usando un supporto durevole.”;

3. Prodotti e servizi accessori

Circa il 50% dei soggetti analizzati offre prodotti e servizi accessori (prevalentemente nel campo dei servizi finanziari, assicurativi, di pagamento, logistica, garanzie post-vendita, marketing e supporto gestionale). Sebbene i T&C forniscano informazioni sui servizi offerti, non sempre specificano in dettaglio le condizioni di fornitura o le modalità attraverso le quali gli utenti commerciali possono offrire i loro prodotti e servizi accessori sulla piattaforma.

La normativa europea richiede che i fornitori di servizi di intermediazione online e soggetti terzi che offrono prodotti e servizi accessori predispongano un'apposita informativa, che deve essere facilmente accessibile in una sezione dedicata.

➤ Fonte normativa

art. 6 del Regolamento 2019/1150

“Quando il fornitore di servizi di intermediazione online o soggetti terzi offrono ai consumatori prodotti e servizi accessori, inclusi prodotti finanziari, tramite servizi di intermediazione online, i fornitori di servizi di intermediazione online predispongono, nei loro termini e nelle loro condizioni, una descrizione del tipo di prodotti e servizi accessori offerti e indicano se e a quali condizioni l'utente commerciale sia a sua volta autorizzato a offrire i propri prodotti e servizi accessori attraverso i servizi di intermediazione online.”

4. Limitazioni all'offerta di condizioni diverse mediante altri mezzi

Manca nel report 2024 dell'AGCOM un riscontro rispetto all'obbligo, a carico dei fornitori di servizi di intermediazione online, di indicare nei T&C le motivazioni per eventuali limitazioni sulla capacità degli utenti commerciali di offrire beni e servizi ai consumatori a condizioni diverse, come condizioni uguali o migliori o prezzi inferiori.

➤ Fonte normativa

art. 10, par. 1 del Regolamento 2019/1150

“Qualora, nell'ambito della fornitura dei loro servizi, i fornitori di servizi di intermediazione online limitino la capacità degli utenti commerciali di offrire gli stessi beni e servizi ai consumatori a condizioni diverse tramite mezzi che non siano i suddetti servizi, essi includono nei loro termini e nelle loro condizioni le ragioni di tale limitazione e le rendono facilmente accessibili al pubblico. Tra tali ragioni figurano le principali considerazioni di ordine economico, commerciale o giuridico.”

5. Posizionamenti dei prodotti e servizi venduti dagli utenti commerciali sulle piattaforme online

Particolarmente rilevante risulta il posizionamento degli operatori commerciali sulle pagine web delle piattaforme online, tema su cui la Federazione sta anche lavorando con Google. Dal monitoraggio, emerge che oltre il 90% dei soggetti pubblica nei T&C le informazioni riguardanti i parametri che determinano il posizionamento dei prodotti e servizi venduti dagli utenti commerciali. Tuttavia, non sono sempre disponibili descrizioni dettagliate su come tali parametri influiscono sul posizionamento dei business users: è poco chiara, ad esempio, la possibilità di incidere sullo stesso dietro corrispettivo (solo il 60% delle piattaforme dichiara espressamente di prevedere tale possibilità), così come non vengono esplicitate le ragioni per cui un parametro prevale su un altro. Sul punto, va tenuto presente che i parametri “Prezzo” e “Popolarità” si confermano tra i cinque più ricorrenti e quelli più utilizzati trasversalmente, indipendentemente dalla tipologia di servizio offerto e dalla categoria merceologica di riferimento.

Vale la pena ricordare che i fornitori di servizi di intermediazione online hanno l'obbligo di descrivere nei T&C i principali parametri che determinano il posizionamento e le ragioni della loro incidenza, indicando anche quelli più significativi per determinare il posizionamento.

➤ Fonti normative

- **art. 5, par. 1** del Regolamento 2019/1150

“I fornitori di servizi di intermediazione online stabiliscono nei loro termini e nelle loro condizioni i principali parametri che determinano il posizionamento e i motivi dell'importanza relativa di tali parametri principali rispetto ad altri parametri.”

- **art. 5, par. 2** del Regolamento 2019/1150

“I fornitori di motori di ricerca online indicano i principali parametri che, individualmente o collettivamente, sono i più significativi per determinare il posizionamento e specificano l'importanza relativa di tali parametri principali fornendo sui loro motori di ricerca online una descrizione facilmente e pubblicamente accessibile, redatta in un linguaggio semplice e comprensibile. Essi tengono aggiornata tale descrizione.”

6. Accesso ai dati

Tutti i soggetti coinvolti nel monitoraggio affermano di includere nei propri termini e condizioni un'informativa specifica sull'accesso ai dati e il 75% dichiara che l'informativa riguardante la relativa policy è separata e distinta dalle informative che trattano la normativa sulla privacy. Tuttavia, le informative sull'accesso ai dati sono spesso generiche, non essendo specificate le categorie di dati a cui gli utenti commerciali possono accedere o le modalità di accesso, anche al termine del rapporto. Inoltre, queste informazioni non sono facilmente comprensibili, poiché spesso distribuite in più documenti difficili da identificare.

La normativa europea richiede di specificare nei T&C anche le condizioni tecniche e contrattuali per l'accesso degli utenti commerciali ai dati personali e ad altri dati. L'informativa deve essere facilmente accessibile attraverso un link visibile nella sezione "accesso ai dati P2B" dei T&C e redatta in italiano, con un linguaggio chiaro. Deve poi essere specificato se i fornitori e gli utenti commerciali possono accedere ai dati e se i primi condividono i dati con terzi, specificando lo scopo della condivisione. Inoltre, è prevista l'indicazione delle categorie di dati accessibili ed una descrizione delle relative condizioni di accesso. Infine, i T&C devono espressamente informare sulla possibilità di accesso ai dati anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale.

➤ Fonti normative

- **art. 8, par.1, lett. c)** del Regolamento 2019/1150

“Al fine di garantire che le relazioni contrattuali tra i fornitori di servizi di intermediazione online e gli utenti commerciali siano condotte in buona fede e con correttezza, i fornitori di servizi di intermediazione online (...) inseriscono nei loro termini e nelle loro condizioni una descrizione relativa all'accesso tecnico e contrattuale, o alla mancanza di tale accesso, per quanto riguarda le informazioni fornite o generate dall'utente commerciale, che essi conservano dopo la scadenza del contratto tra il fornitore di servizi di intermediazione online e l'utente commerciale.”;

- **art. 9, par. 1** del Regolamento 2019/1150

“I fornitori di servizi di intermediazione online inseriscono nei loro termini e nelle loro condizioni una descrizione relativa all'accesso tecnico e contrattuale, o alla mancanza di tale accesso, da parte degli utenti commerciali ai dati personali o ad altri dati, o a entrambi, forniti dagli utenti commerciali o dai consumatori per l'uso dei servizi di intermediazione online in questione o generati tramite la fornitura di tali servizi.”;

- **art. 9, par. 2** del Regolamento 2019/1150

“Mediante la descrizione di cui al paragrafo 1, i fornitori di servizi di intermediazione online informano adeguatamente gli utenti commerciali in particolare dei seguenti aspetti: a) la possibilità o meno del fornitore di servizi di intermediazione online di accedere ai dati personali o ad altri dati, o a entrambi, che gli utenti commerciali o consumatori forniscono per l'uso dei servizi di intermediazione online in questione o generati tramite la fornitura di tali servizi e, in caso di accesso, le categorie di dati interessate e le condizioni; b) la possibilità o meno di un utente commerciale di accedere ai dati personali o ad altri dati, o a entrambi, da lui forniti in relazione all'uso dell'utente commerciale dei servizi di intermediazione online in questione o generati

tramite la fornitura di tali servizi o forniti dai consumatori dei beni e servizi dell'utente commerciale e, in caso di accesso, le categorie di dati interessate e le condizioni; c) a integrazione della lettera b), la possibilità o meno di un utente commerciale di accedere ai dati personali o ad altri dati, o a entrambi, anche in forma aggregata, forniti o generati mediante la fornitura di servizi di intermediazione online a tutti gli utenti commerciali e ai relativi consumatori e, in caso di accesso, le categorie di dati interessate e le condizioni; d) la fornitura o meno a terzi dei dati di cui alla lettera a), assieme a, qualora la fornitura di tali dati a terzi non sia necessaria per il corretto funzionamento dei servizi di intermediazione online, l'informazione che specifica lo scopo di tale condivisione dei dati nonché le possibilità di cui dispongono gli utenti commerciali per esimersi da tale condivisione dei dati."

7. Sistema interno di gestione dei reclami

A differenza del 2023, la quasi totalità dei soggetti individuati ha previsto una sezione relativa alle modalità di accesso e funzionamento del sistema di gestione dei reclami, con l'accesso al sistema che avviene spesso tramite e-mail dedicata (circa 45%) o form online (circa 25%). Permangono, comunque, diversi casi in cui questo tipo di informazioni sono fornite su richiesta o tramite accesso a un'area riservata (previa autenticazione).

In ossequio a quanto stabilito dal Regolamento europeo, i fornitori devono istituire un sistema interno per la gestione dei reclami improntato ai principi di trasparenza e parità di trattamento, gratuito, facilmente accessibile ed in grado di garantire la gestione dei reclami in un lasso di tempo ragionevole. Tale sistema deve inoltre consentire ai fornitori di *online* di prestare la dovuta attenzione ai reclami ricevuti in modo rapido ed efficace.

➤ Fonti normative

- **art. 11, par. 1** del Regolamento 2019/1150

"I fornitori di servizi di intermediazione online prevedono un sistema interno di gestione dei reclami degli utenti commerciali. Il sistema interno di gestione dei reclami deve essere facilmente accessibile e gratuito per gli utenti commerciali e garantisce che i reclami siano gestiti in un lasso di tempo ragionevole. Il sistema si basa sui principi della trasparenza e della parità di trattamento a parità di situazione, e tratta i reclami in modo proporzionato alla loro importanza e complessità. (...);

- **art. 11, par. 3** del Regolamento 2019/1150

"Nell'ambito del loro sistema interno di gestione dei reclami, i fornitori di servizi di intermediazione online: a) prestano la dovuta attenzione ai reclami presentati e al necessario seguito da darvi per risolvere in modo adeguato i problemi sollevati; b) trattano i reclami in modo rapido ed efficace, tenendo conto dell'importanza e della complessità dei problemi sollevati; c) comunicano individualmente al reclamante l'esito del processo interno di gestione dei reclami, utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile."

8. Mediazione

Per quanto riguarda la completezza delle informazioni sulle modalità di accesso e funzionamento del processo di mediazione, l'AGCOM registra un miglioramento rispetto ai risultati del Report 2023, dal momento che un maggior numero di piattaforme ha reso disponibili le informative anche in lingua italiana. Risulta tuttavia ancora problematica la reperibilità delle suindicate informazioni, poiché in molti casi le stesse sono state inserite in sezioni del sito web non facilmente identificabili. Va inoltre valutato

positivamente il fatto che nel 66% dei casi (rispetto al 45% del 2023) le piattaforme online hanno espressamente individuato più mediatori o un centro di mediazione in abbinata a singoli mediatori. Il regolamento P2B richiede ai fornitori di servizi di intermediazione online, di indicare nei T&C due o più mediatori disponibili a negoziare la risoluzione extragiudiziale delle controversie con gli utenti commerciali. I mediatori scelti, inoltre, devono soddisfare i requisiti previsti dal regolamento stesso (es. devono essere imparziali e indipendenti).

➤ Fonti normative

- **art. 12, par. 1** del Regolamento 2019/1150

“I fornitori di servizi di intermediazione online indicano nei loro termini e nelle loro condizioni due o più mediatori disposti a impegnarsi nel tentativo di raggiungere un accordo con gli utenti commerciali sulla risoluzione extragiudiziale di controversie che insorgano tra il fornitore e gli utenti commerciali nell’ambito della fornitura dei servizi di intermediazione online in questione, compresi i reclami che non è stato possibile risolvere mediante il sistema interno di gestione dei reclami di cui all’articolo 11.

- **art. 12, par. 2** del Regolamento 2019/1150

“I mediatori di cui al paragrafo 1 posseggono i seguenti requisiti: a) sono imparziali e indipendenti; b) prestano i servizi di mediazione a prezzi sostenibili dagli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online in questione; c) sono in grado di fornire servizi di mediazione nella lingua in cui sono redatti i termini e le condizioni che regolano il rapporto contrattuale tra il fornitore di servizi di intermediazione online e gli utenti commerciali in questione; d) sono facilmente raggiungibili, fisicamente nel luogo di stabilimento o di residenza dell’utente commerciale oppure virtualmente mediante le tecnologie di comunicazione a distanza; e) sono in grado di fornire servizi di mediazione senza indebito ritardo; f) hanno una conoscenza sufficiente dei rapporti commerciali tra imprese che consente loro di contribuire efficacemente al tentativo di dirimere le controversie.”