

OGGETTO: Report AGCOM attività di monitoraggio 2024 sul Regolamento UE 2019/1150 (c.d. "P2B")

L'AGCOM ha pubblicato il Report 2024 sullo stato di applicazione in Italia del Regolamento UE 2019/1150 (c.d. "P2B"), primo atto legislativo dell'UE volto a introdurre un sistema armonizzato di regole a tutela degli utenti commerciali e i titolari di siti web aziendali, che si servono dei fornitori di servizi di intermediazione online e dei motori di ricerca online per offrire beni e servizi ai consumatori. Si tratta di un Regolamento rilevante per i Pubblici Esercizi vista la crescente centralità dei servizi online (visibilità sul web, prenotazione, recensioni, *delivery*) offerti dalle piattaforme e motori di ricerca online.

Sebbene sia emerso un maggiore grado di compliance da parte dei fornitori di servizi di intermediazione on-line alle prescrizioni normative, l'Autorità ha rilevato che gli utenti commerciali e titolari di siti web aziendali hanno per lo più espresso un'esperienza non soddisfacente in ordine alla trasparenza delle condizioni contrattuali, l'accessibilità agli strumenti di tutela nonché al sistema di gestione interno dei reclami. Nel Report viene altresì riconosciuto che la posizione di forza detenuta dai fornitori di servizi di intermediazione e motori di ricerca online non riguarda solo la possibilità di dettare il contenuto contrattuale ma anche l'acquisizione e la gestione di informazioni e dati, acquisiti su tutti i versanti del mercato; tali attività hanno un impatto importante per gli utenti commerciali, sia per le prospettive di innovazione, crescita ed espansione, incidendo direttamente sulla capacità competitiva delle imprese. Al fine di contemperare questa asimmetria, risulta indispensabile una maggior consapevolezza degli utenti commerciali sulle tutele apprestate dal quadro regolatorio.

Nel corso dell'ultima riunione plenaria del Tavolo tecnico AGCOM "*per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150*" c.d. "platform to business" (P2B) – di cui la Federazione è membro attivo - è stato presentato il "**Report P2B 2024**" recante gli esiti dell'attività di monitoraggio che l'Autorità (in conformità con quanto previsto dall'art. 1, comma 515, legge n. 178/2020) svolge annualmente sullo stato di applicazione in Italia delle disposizioni contenute nel predetto provvedimento europeo, direttamente applicabile negli Stati membri dal 12 luglio 2020.

Giova ricordare che tale provvedimento è volto a garantire una maggiore equità e trasparenza nei rapporti tra i fornitori di servizi di intermediazione online e titolari di sito web aziendali e utenti commerciali, vale a dire quei soggetti che si rivolgono alle piattaforme per promuovere la propria attività imprenditoriale.

I fornitori dei servizi di intermediazione online specializzati nel food & beverage e i motori di ricerca online hanno assunto una crescente importanza nei settori della ristorazione, soprattutto per quanto riguarda i servizi di ricerca e comparazione di offerte, prenotazione, *delivery*, oltre alle più note recensioni.

Questa la ragione per cui la Federazione negli scorsi mesi ha esortato le Associazioni in indirizzo a diffondere presso le imprese associate i questionari realizzati dalla Commissione Europea (lettera circolare Fipe prot. n. 116/2024) e dalla stessa AGCOM (lettera circolare Fipe prot. n. 169/2024), ha rilanciato lo sportello “SOS Recensioni”, ora utilizzabile anche per segnalare qualsiasi irregolarità riscontrata con le piattaforme di intermediazione online (circolare Fipe n. 141/2024), e ha avviato alcune interlocuzioni con le principali piattaforme *on-line* attive sul territorio nazionale, con l’obiettivo di verificare le modalità con le quali esse si stanno adeguando a detta normativa ed i cui esiti sono stati condivisi con il tavolo tecnico citato in premessa.

Va inoltre considerato che il quadro regolamentare si è recentemente arricchito delle disposizioni contenute nel [Regolamento UE 2022/2065](#) c.d. “Digital Service Act” (DSA). Provvedimento divenuto pienamente applicabile a partire dallo scorso 17 febbraio, che si applica alla più ampia totalità dei prestatori di servizi intermediari e che individua un sistema di tutele rivolto alla tutti i destinatari dei servizi intermediari digitali (quindi non solo operatori commerciali ma anche consumatori, utenti dei servizi) per il contrasto dei contenuti online c.d. illegali. Dalla lettura integrata dei due Regolamenti si rileva dunque che il DSA introduce per i soggetti P2B ulteriori obblighi di trasparenza rispetto a quelli previsti dal Regolamento 2019/1150, rafforzandone la portata, inoltre gli operatori commerciali non sono più solo titolari di diritti ma anche destinatari di obblighi per il contrasto alla circolazione di contenuti illegali online.

Tutto ciò premesso, il report P2B 2024 attesta, da un lato, una maggiore conformità delle piattaforme all’adempimento formale delle prescrizioni del Regolamento 2019/1150 e, dall’altro, ampi margini di miglioramento rispetto a diversi profili.

Il documento risulta così strutturato:

1. analisi sugli sviluppi del quadro regolamentare applicabile ai servizi del P2B, con indagine sulla conoscenza del Regolamento da parte degli utenti business;
2. lavori svolti dal Tavolo tecnico P2B;
3. evidenze emerse dal monitoraggio
4. considerazioni conclusive.

Rinviando alla lettura integrale del documento per tutti i dettagli, si trasmette un breve riepilogo realizzato dagli Uffici in ordine alle risultanze di principale interesse per le imprese del settore (allegato). In estrema sintesi, l’Autorità afferma che, anche grazie alle indicazioni e ai chiarimenti forniti con le "[Linee Guida per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento \(UE\) 2019/1150](#)" (adottate con Delibera n. 406/22/CONS) e alla pubblicazione delle *best practices* in ordine a temi specifici ([Reperibilità di T&C](#); [Sistema interno di gestione dei reclami](#); [Mediazione](#)) è cresciuta la disponibilità delle piattaforme online rispetto alla necessità di improntare modifiche ai propri portali per renderli conformi alle prescrizioni europee. Rimane, tuttavia, un senso di sfiducia diffuso tra gli utenti commerciali (come le imprese del settore) riguardo alla concreta possibilità di risolvere efficacemente le problematiche sorte nei rapporti con le piattaforme. Tale condizione è dovuta anche alla persistente asimmetria, sia economica che informativa, che pone queste ultime in una posizione di forza nel dettare le condizioni contrattuali, nel raccogliere e gestire i dati.

Ad avviso dell'AGCOM è quindi indispensabile promuovere una maggiore consapevolezza sia tra le imprese, riguardo alle garanzie di trasparenza ed equità previste dalla normativa a loro favore, sia tra le piattaforme, in relazione ai corrispondenti obblighi a loro carico. La Federazione sta valutando quali tipi di azioni mettere in campo per supportare l'attività dell'Autorità in entrambe le direzioni, fornendo la massima disponibilità per programmare iniziative di informazione e comunicazione e continuando le interlocuzioni con i fornitori dei servizi di intermediazione online specializzati nel *food & beverage*.

Gli uffici restano a disposizione per ogni chiarimento.

Cordiali saluti.

IL DIRETTORE GENERALE
Roberto Calugi



Allegato

Circolari correlate	Collegamenti	Parole chiave
Circolare Fipe n. 141/2024 Lettera circolare prot. 116/2024 Lettera circolare prot. 169/2024	https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R1150&from=IT https://www.agcom.it/comunicazione/avvisi/report-p2b-2024 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX%3A32022R2065 https://www.agcom.it/provvedimenti/delibera-406-22-cons https://www.agcom.it/sites/default/files/media/alllegato/2024/reperibilita termini e condizioni.pdf https://www.agcom.it/sites/default/files/media/alllegato/2024/sistema interno.pdf https://www.agcom.it/sites/default/files/media/alllegato/2024/Best practice su mediazione.pdf	Servizi digitali; piattaforme online; platform to business; AGCOM; report 2024