

## DELIBERA N. 406/22/CONS

### LINEE GUIDA PER L'ADEGUATA ED EFFICACE APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO (UE) 2019/1150 E ISTITUZIONE TAVOLO TECNICO

#### L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 24 novembre 2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione *online* (di seguito anche “Regolamento P2B”);

VISTA la Comunicazione della Commissione europea (2020/C 424/01) recante “*Orientamenti sulla trasparenza del posizionamento a norma del Regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio*” (di seguito anche “Orientamenti”);

VISTA la legge 30 dicembre 2020, n. 178, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023*” (legge di Bilancio 2021) e, in particolare, l’art. 1, comma 515;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/CONS del 13 aprile 2022;

VISTA la delibera n. 383/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante “*Adozione del Regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della 7 agosto 1990, n. 24 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33*”;



VISTA la delibera n. 107/19/CONS, del 5 aprile 2019, recante “*Regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*”;

CONSIDERATO che il citato articolo 1, comma 515, della legge n. 178/2020, ha emendato l’articolo 1, comma 6, *lett. c)*, della legge 31 luglio 1997, n. 249, introducendo il punto 14-*bis*, in base al quale all’Autorità è affidato il compito di garantire “*l’adeguata ed efficace applicazione del regolamento (UE) 2019/1150 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, che promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali di servizi di intermediazione on line, anche mediante l’adozione di linee guida, la promozione di codici di condotta e la raccolta di informazioni pertinenti*”;

CONSIDERATO il documento predisposto dai Servizi della Commissione europea recante “*Domande e Risposte - Stabilire un ecosistema equo, affidabile e spinto dall’innovazione nell’economia delle piattaforme online*”, pubblicato in data 10 luglio 2020, che intende offrire orientamenti pratici sulle principali disposizioni del Regolamento (UE) 2019/1150;

VISTA la delibera n. 156/22/CONS, del 19 maggio 2022, recante “*Avvio della consultazione pubblica concernente le linee guida per l’adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150*”;

CONSIDERATO che, nell’ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 156/22/CONS del 19 maggio 2022, sono pervenute richieste di audizione da parte di: Consorzio Netcomm (prot. n. 194996 del 21 giugno 2022), Google Ireland Limited (di seguito anche “Google”, prot. n. 195531 del 22 giugno 2022), Pinterest Europe Limited (di seguito anche “Pinterest”, prot. n. 195554 del 22 giugno 2022), Idealista S.p.A. (di seguito anche “Idealista”, prot. n. 195774 del 22 giugno 2022), Gruppo lastminute.com per le società BravoNext S.A., Pigi Shipping & Consulting S.r.l., Blue S.a.s., BravoMeta CH SA (di seguito anche “Gruppo lastminute.com”, prot. n. 195588 del 22 giugno 2022), Apple Distribution International Limited (di seguito anche “Apple”, prot. n. 197402 del 23 giugno 2022), Confindustria Radio Televisioni (di seguito anche “CRTV”, prot. n. 205657 del 1° luglio 2022);

VISTI i contributi inviati da parte di: WindTre S.p.A. (prot. n. 204906 del 30 giugno 2022), Apple (prot. n. 205518 del 1° luglio 2022), Consorzio Netcomm (prot. n. 205573 del 1° luglio 2022), Confindustria (prot. n. 205602 del 1° luglio 2022), Associazione Italiana per l’Information and Communication Technology (prot. n. 205648 del 1° luglio 2022), CRTV (prot. n. 205964 del 1° luglio 2022), Google (prot. n. 206822 del 4 luglio 2022 e prot. n. 216176 del 12 luglio 2022), Pinterest (prot. n. 206850 del 4 luglio 2022), Idealista (prot. n. 206852 del 4 luglio 2022), Gruppo lastminute.com (prot. n. 206853 del 4 luglio 2022), Meta Platforms Ireland Limited (prot. n. 206851 del 4 luglio 2022);

SENTITI in audizione i seguenti soggetti: Idealista in data 4 luglio 2022, Consorzio Netcomm in data 4 luglio 2022, Gruppo lastminute.com in data 5 luglio 2022, Pinterest in data 6 luglio 2022, Apple in data 6 luglio 2022, CRTV in data 7 luglio 2022, Google in data 21 luglio 2022;

AVUTO RIGUARDO ai contributi pervenuti e alle osservazioni, in merito alla proposta di linee guida per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150 (di seguito anche "Linee guida"), formulate dai soggetti interessati nel corso della consultazione pubblica, che di seguito si sintetizzano:

#### *Osservazioni di carattere generale*

La lettura del quadro normativo e l'impostazione complessiva delle Linee guida, proposte nel documento in consultazione, sono state condivise e apprezzate dalla quasi totalità dei soggetti intervenuti nell'ambito della consultazione pubblica.

In particolare, diversi rispondenti hanno evidenziato come le indicazioni di dettaglio formulate nelle Linee guida contribuirebbero ad assicurare l'applicazione uniforme e coerente del Regolamento P2B da parte dei fornitori di servizi di intermediazione *online* e dei fornitori di motori di ricerca *online* e il perseguimento delle finalità individuate dalla normativa di riferimento.

Parimenti, la maggior parte dei rispondenti ha formulato anche delle osservazioni su elementi di dettaglio.

Al contempo, due soggetti hanno osservato che le disposizioni del Regolamento P2B non ammetterebbero margini di discrezionalità nella loro applicazione ed esecuzione da parte delle autorità nazionali competenti: dal momento che il Regolamento P2B è un atto direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri, qualsivoglia norma adottata dalle autorità nazionali competenti volta a interpretare il dettato normativo europeo, oltre a porre dei profili di legalità della norma medesima, comprometterebbe l'uniforme applicazione a livello europeo del suddetto Regolamento P2B. In aggiunta, gli stessi soggetti hanno osservato che la previsione di linee guida nazionali potrebbe avere un impatto distorsivo sulla capacità competitiva di imprese operanti su più mercati europei (tra cui l'Italia) ed extra europei, nonché disincentivare l'innovazione, senza che se ne deducano effettivi benefici a tutela degli utenti commerciali e, quindi, dei consumatori. In tal senso, le Linee guida dovrebbero limitarsi a spiegare alcuni aspetti del Regolamento P2B non sufficientemente chiari e non introdurre obblighi aggiuntivi in capo ai fornitori che vadano oltre l'ambito di applicazione dello stesso Regolamento. In tale prospettiva, uno dei due soggetti ritiene che l'Autorità dovrebbe precisare nel documento di Linee guida che le stesse non hanno una portata vincolante e che non costituiscono una interpretazione autentica del Regolamento P2B.

### *Apparato definitorio e ambito soggettivo di applicazione*

La quasi totalità dei soggetti ha condiviso la proposta dell’Autorità di rimandare all’articolo 2 del Regolamento P2B quanto alla definizione dell’ambito soggettivo di applicazione, identificando quali destinatari i fornitori di servizi di intermediazione *online* e fornitori di motori di ricerca *online*, persone fisiche o giuridiche che, anche se non stabilite o residenti nel territorio nazionale, forniscono, od offrono di fornire, servizi, come definiti nel Regolamento P2B, agli utenti commerciali e titolari di siti *web* aziendali stabiliti o residenti in Italia.

Un’Associazione ha richiesto che l’Autorità precisi che le Linee guida non si applicano nel caso in cui gli utenti commerciali non usufruiscano di servizi di intermediazione *online*, come definiti dal Regolamento (UE) 2019/1150 e segnatamente *marketplace* ed *e-shop*, sebbene possano essere previsti termini di servizio specifici per gli utenti commerciali che aprono un profilo per accedere alla piattaforma. Altri rispondenti hanno presentato osservazioni circa la loro presunta esclusione dall’ambito di applicazione del Regolamento P2B e, conseguentemente, delle Linee guida, in virtù delle caratteristiche o peculiarità dell’attività svolta. Un soggetto ha richiesto che nel testo finale sia esplicitato che sono esclusi tutti quei soggetti la cui attività prevalente (quando non esclusiva) non consista nella fornitura di servizi di intermediazione *online*, bensì nella vendita di spazi pubblicitari. Un altro soggetto ha commentato che il presupposto dell’applicazione del Regolamento P2B è la valutazione dello squilibrio esistente tra il fornitore del servizio di intermediazione *online* e i soggetti che con esso intrattengono un rapporto commerciale per la fruizione di tale servizio. Pertanto, i requisiti di forma e di contenuto di termini e condizioni contrattuali (“T&C”) individuati nelle Linee guida dovrebbero applicarsi unicamente ai casi in cui i T&C vengano predisposti unilateralmente dal soggetto che fornisce il servizio di intermediazione *online*.

#### *I. Reperibilità*

I partecipanti alla consultazione hanno in generale condiviso l’orientamento dell’Autorità circa la necessità di garantire la facile reperibilità delle informative rese agli utenti commerciali (e agli utenti titolari di siti *web* aziendali), nonché la predisposizione di T&C chiari, trasparenti e leggibili, in conformità con i criteri stabiliti nel Regolamento P2B. Ciò premesso, i rispondenti hanno espresso osservazioni puntuali in merito ad alcune specifiche previsioni delle Linee guida.

Alcuni partecipanti alla consultazione hanno espresso piena condivisione per la proposta dell’Autorità, mentre altri soggetti hanno commentato alcune delle indicazioni delle Linee guida suggerendo delle proposte di modifica.

In particolare, due Associazioni hanno evidenziato come nell’esperienza del mercato nazionale italiano trovino conferma le difficoltà incontrate da parte degli utenti commerciali nel reperire e consultare i T&C, auspicando l’adozione di modalità che evitino onerose e difficili ricerche esplorative sul sito *web* delle piattaforme *online*, ciò anche al fine di garantire l’accesso anche agli utenti commerciali potenziali fruitori dei

servizi di intermediazione *online*. Infine, i rispondenti hanno osservato che la disponibilità delle informative in un unico documento ne faciliterebbe ulteriormente la reperibilità, pur rilevando come, per esigenze di chiarezza, specificità di contenuti e sinteticità del testo, talvolta possa essere utile un rimando – debitamente specificato e visibile – a documentazioni ulteriori (come nel caso in cui le informative riguardino differenti aspetti del rapporto con il fornitore del servizio).

Altri soggetti hanno ritenuto eccessivamente prescrittive alcune indicazioni della proposta di Linee guida. Al riguardo, hanno osservato che – fermo restando l’esigenza di garantire una efficace reperibilità delle informative in tutte le fasi della relazione contrattuale – risulterebbe eccessivamente vincolante e limitativo, anche ai fini di consentire una migliore fruibilità da parte degli utenti commerciali, implementare in modo puntuale le indicazioni previste nel documento in consultazione. Gli stessi rispondenti hanno evidenziato la necessità di prevedere un adeguato livello di flessibilità anche in ragione delle specificità dei diversi servizi offerti dai fornitori di servizi di intermediazione *online* e dai motori di ricerca *online* e dei rispettivi modelli di *business* (non solo *Business to Business* ma anche misto, ossia B2B e *Business to Consumer*), da un lato, nonché delle esigenze dei differenti utenti commerciali e titolari di siti *web* aziendali, dall’altro lato. Inoltre, i medesimi soggetti hanno esplicitamente dichiarato che l’obbligo di “rendere accessibile sul proprio sito web, con un link chiaramente individuabile dalla home page, una pagina tematica dedicata ai termini e condizioni per gli utenti commerciali, che includa tutte le informazioni relative al Regolamento P2B” equivarrebbe ad introdurre degli indebiti oneri aggiuntivi a carico dei fornitori di servizi di intermediazione *online*. Al riguardo, alcuni rispondenti hanno precisato che l’Autorità dovrebbe limitarsi a suggerire possibili modalità di efficace applicazione dei requisiti di visibilità e leggibilità delle informative previsti dal Regolamento P2B. In particolare, tali soggetti hanno osservato che non tutte le informative possono essere agevolmente raggruppate nei T&C ovvero in un unico documento e che l’organizzazione delle informative dovrebbe liberamente essere determinata dai fornitori di servizi di intermediazione *online* e di motori di ricerca *online*. Adottare un approccio *one-size-fits-all* potrebbe non essere proporzionato allo scopo di migliorare l’attuale livello di accessibilità e trasparenza a tutela degli utenti commerciali e titolari di siti *web* aziendali. Inoltre, un soggetto ha osservato che potrebbe non essere necessaria la pubblicazione di tutti i T&C, in quanto, ad esempio, alcune informative potrebbero essere rese disponibili solo nel caso in cui gli utenti commerciali potenziali soddisfino determinati criteri di ammissibilità o su invito.

## II. Comprensibilità

Un’Associazione ha suggerito la prescrizione di un contenuto minimo delle condizioni generali di contratto, con l’indicazione delle pattuizioni essenziali (come la durata del rapporto, il corrispettivo, i diritti di recesso, eventuali limitazioni di responsabilità del

fornitore del servizio, ecc.), da rendere disponibile all'utente commerciale anche in forma sintetica.

La maggior parte dei rispondenti ha osservato come la previsione di utilizzare obbligatoriamente la lingua italiana per la predisposizione di T&C, e delle informative correlate, possa costituire un obbligo eccessivo, tenuto conto sia del fatto che, per esigenze di uniformità, generalmente le aziende che operano su più mercati a livello europeo e internazionale, inclusa l'Italia, utilizzano la lingua inglese, sia del fatto che l'eventuale traduzione in lingua italiana potrebbe ritardare la disponibilità delle informative (soprattutto di quelle soggette a frequenti aggiornamenti o soggette a disponibilità di terzi, quali quelle relative ad aggiornamenti *software*, ad esempio). Altri rispondenti e due Associazioni, invece, si sono espresse a favore della previsione di rendere disponibile le informative in lingua italiana in quanto in tal modo risulterebbero più facilmente comprensibili per gli utenti commerciali, in particolare per le piccole e medie imprese, che offrono beni e servizi in Italia.

### *III. Completezza*

I partecipanti alla consultazione non hanno espresso osservazioni contrarie alle indicazioni generali formulate dall'Autorità nel documento di Linee guida circa i requisiti di completezza delle informative. Un soggetto ha commentato che dall'applicazione dell'art. 3, paragrafo 1, non dovrebbe derivare l'obbligo per i fornitori di specificare nei T&C come intendano conformarsi alle regole di condotta previste dal Regolamento P2B; ciò in quanto le regole di condotta imposte dal citato articolo, o da altre norme simili, sono distinte e devono essere valutate diversamente dai requisiti sostanziali relativi alle informazioni che i fornitori di servizi di intermediazione *online* sono tenuti ad includere, ai sensi del Regolamento P2B, nei termini e condizioni. Un'Associazione, invece, ritiene essenziale che le informative indichino con esattezza i diritti e gli obblighi delle parti, nonché le logiche dettagliate di funzionamento del servizio.

Nel merito, i rispondenti hanno formulato commenti e osservazioni puntuali su alcune specifiche previsioni relative ai singoli elementi di cui ai punti da IV a XIII.

### *IV. Modifiche dei termini e delle condizioni*

Alcuni rispondenti hanno osservato che la pubblicazione delle modifiche ai T&C non dovrebbe essere obbligatoria, ma i fornitori di servizi di intermediazione *online* dovrebbero poter scegliere come comunicare le suddette informazioni agli utenti commerciali (non necessariamente nei T&C). Al riguardo, gli stessi soggetti osservano che, per evitare di confusione tra differenti versioni, andrebbero pubblicati i T&C in vigore mentre le modifiche di T&C dovrebbero essere comunicate esclusivamente agli utenti interessati. Un'Associazione ha poi evidenziato la necessità di prevedere un termine di preavviso più ampio per tutte le modifiche di carattere economico o normativo su prezzi o pagamenti o che comunque possano incidere sui risultati economici degli utenti commerciali che si avvalgono dei servizi di intermediazione e ha evidenziato che la nullità prevista dal Regolamento dovrebbe essere intesa di carattere relativo

(coerentemente con la natura “di protezione”), e quindi azionabile dal solo utente commerciale.

#### *V. Limitazione, sospensione, cessazione*

Alcuni partecipanti alla consultazione hanno osservato che la pubblicazione nei T&C di una descrizione completa circa i fatti e le circostanze specifiche (compreso il contenuto di segnalazioni di terzi) che hanno portato all’azione da parte dell’intermediario non sia espressamente prevista dal Regolamento P2B. Tale descrizione, secondo tali soggetti, potrebbe essere facoltativa e non esaustiva, poiché potrebbe non essere possibile prevedere tutte le casistiche nei T&C o risultare troppo oneroso presentarle dettagliatamente nelle comunicazioni. Inoltre, gli stessi soggetti hanno commentato che tale livello di dettaglio non sarebbe richiesto dal Regolamento P2B, così come non sarebbe richiesto al fornitore di servizi di intermediazione *online* di conformarsi a criteri di gradualità e proporzionalità nell’applicazione di tali misure. In particolare, un soggetto ha osservato che la cessazione non dovrebbe essere riservata necessariamente a casi estremi; secondo un altro soggetto, la descrizione completa di fatti e circostanze nelle comunicazioni agli utenti commerciali solleverebbe delle criticità connesse ai profili di riservatezza delle informazioni gestite in tali circostanze. Diversamente, due Associazioni si sono espresse a favore in merito a quanto evidenziato dall’Autorità circa la gradualità con cui le azioni di limitazione, sospensione o cessazione dovrebbero essere adottate dal fornitore di servizi di intermediazione *online*. In ultimo, un soggetto ha osservato che per le comunicazioni relative a limitazioni, sospensioni o cessazioni del servizio sarebbe preferibile l’utilizzo della posta elettronica certificata (PEC) quale supporto durevole al posto della semplice *e-mail*.

#### *VI. Visibilità dell’identità dell’utente commerciale*

Due Associazioni hanno espresso apprezzamento per la proposta in consultazione e hanno altresì auspicato che l’Autorità introduca ulteriori precisazioni in merito alle tutele dei diritti di proprietà intellettuale, nonché al coordinamento con le norme in materia di tutela del diritto d’autore. Un soggetto, invece, ha osservato che collocare tali informative nei T&C potrebbe risultare ridondante, essendo già riportate, generalmente, nella specifica documentazione che disciplina le licenze per l’utilizzo dei contenuti. Lo stesso soggetto, inoltre, ha rilevato come le prescrizioni in tale sezione afferiscano alla proprietà e al controllo dei diritti di proprietà intellettuale da parte dell’utente commerciale più che alla visibilità della sua identità.

#### *VII. Prodotti e servizi accessori*

Alcuni soggetti hanno osservato che talune indicazioni del documento in consultazione in merito alle informative sull’offerta di prodotti e servizi accessori risultino eccessivamente prescrittive e, al limite, comportino un ampliamento della portata delle disposizioni del Regolamento P2B. In particolare, tali soggetti hanno evidenziato che i fornitori di servizi di intermediazione *online* non dovrebbero essere obbligati a inserire

nei T&C una esplicita dichiarazione nel caso in cui non offrano prodotti e servizi accessori anche per non ingenerare confusione negli utenti commerciali, attraverso la comunicazione di informazioni ridondanti o potenzialmente fuorvianti. Uno dei suddetti rispondenti ha altresì commentato che sarebbe eccessivamente oneroso richiedere che le informative riportino un elenco esaustivo di tutti i prodotti o servizi accessori che possono essere offerti dall'intermediario. D'altra parte, un'Associazione ha espresso piena condivisione per la proposta dell'Autorità. Infine, un altro soggetto ha evidenziato che le prescrizioni andrebbero declinate nel senso di consentire una maggiore flessibilità, prevedendo una loro applicazione proporzionata e rispondente alle eventuali specificità di determinati modelli di *business*.

#### *VIII. Canali di distribuzione aggiuntivi*

Alcuni soggetti hanno ritenuto che le indicazioni del documento in consultazione sarebbero eccessivamente rigide nel richiedere un livello di dettaglio aggiuntivo rispetto a quanto stabilito dal Regolamento P2B. In particolare, essi hanno commentato che sarebbe sufficiente specificare nei T&C l'utilizzo di canali distributivi, senza alcuna pretesa di fornire un elenco esaustivo di quelli utilizzati; in tal senso, non sarebbe in ogni caso necessario o proporzionato prevedere una esplicita dichiarazione nel caso di non utilizzo di canali aggiuntivi. Al riguardo, un soggetto, in considerazione del diffuso utilizzo di canali di distribuzione aggiuntivi, programmi di affiliazione, siti *web* di terze parti, *app* o altri servizi di intermediazione *online*, ha osservato che le Linee guida dovrebbero meglio precisare le modalità applicative di tale obbligo informativo, nel senso di esplicitare che – al limite – i T&C debbano includere la descrizione delle modalità di funzionamento di tali canali e le relative modalità di accesso da parte degli utenti commerciali. Infine, un'Associazione ha auspicato che analoghi requisiti di trasparenza circa l'utilizzo di canali di distribuzione aggiuntivi siano estesi anche alle informative rivolte ai consumatori.

#### *IX. Limitazioni all'offerta di condizioni diverse mediante altri mezzi*

Un'Associazione ha fatto notare che l'inclusione nei T&C di informative descrittive delle motivazioni di ordine economico, commerciale e giuridico alla base delle specifiche limitazioni potrebbe risultare onerosa. Diversamente, altre due associazioni hanno mostrato apprezzamento per la proposta dell'Autorità e hanno evidenziato l'importanza di assicurare una adeguata ed effettiva trasparenza sull'eventuale previsione di tali limitazioni, nonché sulle motivazioni che ne determinano l'applicazione, in relazione alle condotte discriminatorie potenzialmente applicabili dai fornitori di servizi di intermediazione *online*.

#### *X. Accesso ai dati*

Due Associazioni hanno ritenuto che le indicazioni del documento in consultazione imporrebbero un livello di dettaglio aggiuntivo rispetto a quanto previsto dal Regolamento P2B. In particolare, gli stessi hanno commentato che i fornitori di servizi di



intermediazione *online* dovrebbero rendere disponibili informative su come i dati raccolti e generati dalla piattaforma siano usati, secondo un livello di dettaglio proporzionato che tenga conto della rilevanza dell'informazione per l'utente commerciale. A questo proposito, le informazioni potrebbero fare riferimento alle condizioni generali di accesso dei dati, invece che a un'identificazione esaustiva dei dati effettivi o categorie di dati. Alcuni soggetti, inoltre, hanno evidenziato che l'inserimento nei T&C di riferimenti ad un set normativo specifico (in particolare relativo alla protezione dei dati e al trattamento dei dati personali) possa risultare superfluo valendo un obbligo generale di conformità a tutte le leggi applicabili, oltre che potenzialmente fuorviante nella misura in cui potrebbe non tener conto dell'evoluzione normativa in materia. Due Associazioni hanno osservato che l'informativa dovrebbe includere anche indicazioni circa l'eventuale trasferimento dei dati raccolti in Paesi extra-UE o, meglio, contenere indicazione del Paese in cui i dati sono conservati e trattati. Infine, un soggetto ha richiesto che venga data indicazione circa la gestione del consenso al trattamento dei dati raccolti limitatamente alla fornitura dello specifico servizio di intermediazione *online*.

#### *XI. Posizionamento e Trattamento differenziato*

In generale, i rispondenti non hanno espresso osservazioni contrarie rispetto a quanto previsto nel documento in consultazione. Alcuni rispondenti, rimandando agli specifici Orientamenti della Commissione europea in materia di posizionamento, hanno ritenuto che l'obbligo di fornire un'informativa costantemente aggiornata risulti eccessivo nonché ulteriore rispetto al Regolamento P2B, annoverando anche a supporto delle loro argomentazioni potenziali profili di riservatezza e rilevanza strategica delle informazioni richieste. Due Associazioni hanno, invece, apprezzato la scelta di prevedere apposite indicazioni in materia di posizionamento, onde garantire il controllo di eventuali abusi e distorsioni della concorrenza.

Alcuni rispondenti si sono esplicitamente pronunciati a favore dell'avvio di un Tavolo Tecnico relativo all'applicazione degli articoli 5 e 7 del Regolamento P2B, manifestando la disponibilità a parteciparvi, mentre nessuno ha espresso parere contrario. Sul punto un operatore ha precisato che gli eventuali risultati del tavolo dovrebbero essere diretti all'adozione di strumenti volti a facilitare l'applicazione del Regolamento, purché non vincolanti, mentre un'Associazione ha auspicato l'attivazione di un tavolo in materia di *platform to business* aperto a tutti i soggetti interessati, volto anche alla promozione di codici di condotta.

#### *XII. Sistema interno di gestione dei reclami*

In merito alle indicazioni di dettaglio circa il sistema interno di gestione dei reclami, alcuni soggetti hanno espresso osservazioni puntuali.

Due Associazioni hanno concordato sulla necessità di fornire informazioni dettagliate e comprensibili sull'accesso e sul funzionamento dei sistemi di gestione dei reclami. Inoltre, tali Associazioni hanno auspicato l'attribuzione in capo alla stessa Autorità dei poteri per la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra fornitore di servizi di

intermediazione *online* e utenti commerciali. Altri rispondenti hanno osservato che le indicazioni del documento in consultazione risulterebbero in alcuni punti eccessivamente prescrittive ed estensive rispetto alle disposizioni del Regolamento P2B. In particolare, gli stessi ritengono fuori ambito la richiesta di inserire nei T&C una puntuale descrizione della procedura di gestione dei reclami, che sia inclusiva delle fasi di cui si compone, dei recapiti di contatto e delle modalità per attivarla, nonché delle informazioni per garantirne la tracciabilità. Inoltre, alcuni soggetti hanno commentato che non sarebbe consentita la flessibilità prevista invece dal Regolamento P2B per l'implementazione dei sistemi interni di gestione dei reclami. In tal senso, prevedere un sistema dedicato e distinto per utenti commerciali e consumatori risulterebbe eccessivamente prescrittivo e non necessariamente garantirebbe migliori prestazioni a vantaggio degli utenti commerciali. Un altro soggetto ha osservato che eventuali modifiche del processo interno, non aventi alcun impatto sull'utente commerciale, non dovrebbero necessariamente richiedere una pre-notifica. Un'Associazione ha contestato il fatto che nei T&C sia obbligatoriamente previsto un collegamento alla reportistica sul funzionamento del sistema interno di gestione dei reclami. Infine, è stato osservato da un rispondente che non dovrebbe essere vincolante per i fornitori di servizi di intermediazione *online* indicare espressamente nei T&C che i tentativi di raggiungere un accordo attraverso il sistema di gestione dei reclami non pregiudicano il diritto di adire le vie legali o di accedere alla mediazione.

### *XIII. Mediazione*

In merito alle indicazioni di dettaglio circa la mediazione, alcuni soggetti hanno espresso osservazioni puntuali. Le osservazioni in generale afferiscono sia alle modalità in cui le informative vadano rese reperibili, in modo da risultare facilmente comprensibili, sia al livello di dettaglio richiesto per garantire agli utenti commerciali di avvalersi in maniera consapevole ed efficiente di processi di mediazione efficaci.

In particolare, un rispondente ha commentato che le indicazioni del documento in consultazione sui requisiti di mediazione esulino dall'ambito di applicazione del Regolamento P2B. Inoltre, altri soggetti, hanno osservato che le prescrizioni relative al set informativo che dovrebbe essere fornito nei T&C eccederebbero gli obblighi informativi previsti dal Regolamento P2B. In merito, è stato osservato da alcuni rispondenti che in molti casi i fornitori di servizi di intermediazione *online* non potrebbero gestire in autonomia le informazioni richieste (ad esempio, le informazioni sulle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, sul loro mandato e sul loro datore di lavoro), che sono invece di competenza del mediatore. Un'associazione ha suggerito che, per evitare un eccessivo livello di complessità dei T&C, potrebbe essere previsto che i fornitori di servizi di intermediazione *online* includano nei loro T&C delle informazioni essenziali per consentire agli utenti commerciali di prenderne visione sin da subito e rimandare al mediatore la fornitura degli elementi di dettaglio circa il funzionamento del processo di mediazione. In aggiunta, due rispondenti hanno osservato che il requisito previsto dal Regolamento P2B di indicare nei T&C due o più mediatori andrebbe interpretato nel senso che sia sufficiente l'individuazione di almeno due persone fisiche

e che non sarebbe richiesto invece di indicare due centri di imputazione distinti. In tal senso, l'individuazione di un centro di mediazione che metta a disposizione un panel di mediatori sarebbe rispondente alle disposizioni del Regolamento P2B. Infine, un soggetto ha contestato l'indicazione di non conformità al Regolamento P2B di eventuali prescrizioni che condizionino l'accesso alla mediazione al previo esperimento della procedura di reclamo ritenendo che tale previsione ecceda i requisiti previsti dall'art. 12 del Regolamento P2B. Da ultimo, è stato evidenziato che l'indicazione delle Linee guida di inserire nei T&C un rimando alla possibilità di ricorrere alle vie giudiziali in qualsiasi momento del processo di mediazione non è prevista dal regolamento e rischierebbe di ingenerare confusione negli utenti commerciali con informazioni potenzialmente fuorvianti;

RITENUTO, in merito alle osservazioni e proposte emerse dalla consultazione, di esprimere le seguenti valutazioni:

- preliminarmente occorre evidenziare che la Legge 30 dicembre 2020, n. 178, recante *“Bilancio di Previsione dello Stato per l'anno finanziario 2021 e Bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023”* ha modificato l'art. 1 della legge n. 249/1997, affidando all'Autorità l'adeguata ed efficace applicazione in Italia del Regolamento (UE) 2019/1150 *“al fine di promuovere l'equità e la trasparenza in favore degli utenti commerciali di servizi di intermediazione on line, anche mediante l'adozione di linee guida, la promozione di codici di condotta e la raccolta di informazioni pertinenti”*. Le norme richiamate hanno, pertanto, definito e dettagliato lo svolgimento di una serie di attività da parte dell'Autorità, al fine di dare concreta attuazione al dettato europeo.

In questo quadro, le Linee guida sono volte a fornire indicazioni operative che agevolino sia la predisposizione di termini e condizioni da parte dei fornitori di servizi di intermediazione *online* e informative da parte fornitori di motori di ricerca *online*, nonché l'applicazione delle prescrizioni relative al sistema interno di gestione dei reclami e alla mediazione, in conformità alle prescrizioni previste dal Regolamento europeo, sia la comprensione da parte degli utenti commerciali e titolari di siti *web* aziendali delle suddette previsioni normative. Le Linee guida, dunque, costituiscono uno strumento applicativo strettamente coordinato con il Regolamento P2B e non impongono obblighi aggiuntivi in capo ai fornitori dei servizi di intermediazione *online* e ai motori di ricerca *online*;

- *con riferimento all'apparato definitorio e all'ambito soggettivo di applicazione*, si osserva come nelle Linee guida non residuino margini di interpretazione dal momento che il testo richiama interamente il dispositivo del Regolamento P2B, proprio per garantire la massima aderenza al dettato normativo europeo ed evitare ogni rischio di frammentazione applicativa. Nel merito, non possono pertanto essere accolte le proposte, formulate da alcuni soggetti, di integrare il testo in consultazione prevedendo l'introduzione di nuove categorie applicative ovvero l'esenzione di alcune tipologie di attività dall'ambito di applicazione del Regolamento. Pertanto, si conferma quanto previsto circa l'apparato definitorio e l'ambito di applicazione del Regolamento P2B, in



conformità al diritto europeo e all'uniforme applicazione della normativa ivi contenuta. Inoltre, circa la richiesta di un rispondente di precisare che le disposizioni in materia di T&C debbano trovare esecuzione unicamente nei casi in cui i T&C vengano predisposti unilateralmente dal fornitore di servizi di intermediazione *online*, si richiama la definizione dei *“termini e condizioni”* ivi prevista. Al riguardo, si precisa che *“tale determinazione unilaterale è valutata sulla base di una valutazione complessiva, per la quale non è di per sé determinante la dimensione relativa delle parti interessate o il fatto che si sia svolta una negoziazione o che alcune disposizioni della stessa possano essere state soggette a tale negoziazione e determinate congiuntamente dal fornitore e dall'utente commerciale interessato (articolo. 2, punto 10 del Regolamento P2B)”*. Infine, in merito alle osservazioni circa la non applicazione del Regolamento P2B a singoli casi di specie segnalati dai rispondenti, si osserva che tali valutazioni esulano dallo scopo della Linee guida in oggetto che, al contrario hanno un carattere generale;

– *con riferimento alla reperibilità*, nel confermare in generale l'impostazione del documento di consultazione, alla luce dei contributi pervenuti appare opportuno adottare una formulazione maggiormente flessibile, tenendo conto dei differenti modelli di *business* adottati per l'offerta di servizi di intermediazione *online*, nonché delle esigenze degli utenti commerciali. Pertanto, si ritengono meritevoli di accoglimento le considerazioni sul fatto che i fornitori di servizi di intermediazione *online* possano autonomamente individuare le migliori modalità con le quali garantire la facile accessibilità ai T&C e alle informative correlate, fornendo al riguardo alcune indicazioni a titolo esemplificativo (come mediante apposito collegamento chiaramente identificabile tramite *link* ben visibile dalla *home page* del loro sito *web* o da *app* ovvero da apposita pagina tematica o sezione dedicata), pur ribadendo la necessità che tale facilità di accesso sia garantita anche in fase pre-contrattuale e, pertanto, che non sia condizionata alla preventiva registrazione o alla creazione di un *account* per accedere a un'area riservata su di un portale. In questa prospettiva, si rileva che un utente commerciale, in fase di valutazione dei canali su cui commercializzare i propri beni e servizi, potrebbe non riuscire a reperire facilmente gli elementi utili per assumere una scelta consapevole e adeguatamente informata, nel caso in cui i T&C di un fornitore di servizi di intermediazione *online* fossero accessibili esclusivamente a fronte della creazione di un *account* o in un'area riservata del suo portale. Peraltro, vale osservare come un'eventuale registrazione preventiva metterebbe l'utente commerciale in condizione di rivelare al fornitore di detti servizi l'intenzione di perseguire una determinata strategia commerciale. Ancora, riguardo alle osservazioni di alcuni rispondenti sui profili di criticità connessi all'organizzazione organica di T&C e informative correlate, nel confermare l'impostazione generale del documento in consultazione, si ritiene opportuno chiarire che la predisposizione di un testo organico non implica che necessariamente tutte le informazioni o tutte le informative confluiscono in un unico documento, ma che le stesse debbano essere parimenti reperibili e facilmente individuabili, nonché organizzate in modo coerente in maniera tale che gli utenti commerciali possano, con una certa ragionevolezza, avere una visione di insieme dei T&C ad essi applicabili. Ad esempio, un fornitore di servizi di intermediazione *online* potrebbe scegliere di indicare in una

pagina e/o in una sezione principale i contenuti essenziali dei T&C e rimandare a ulteriori documenti, sezioni e pagine *web* per le informative di dettaglio. A tal riguardo, si ritiene di precisare che quanto maggiore sarà la frammentazione delle informazioni, tanto più difficile potrebbe essere per gli utenti commerciali reperire le informative. Laddove le informative siano distribuite su più documenti, il fornitore di servizi di intermediazione *online* potrebbe, quindi, inserire un collegamento ipertestuale nel documento principale, che consenta agli utenti commerciali di rintracciare con facilità l'informativa completa, o allegarla alla documentazione principale. Peraltro, si aggiunge che la pubblicazione sul sito *web* dei termini e delle condizioni risponde al duplice scopo di consentire l'accesso in maniera facile e trasparente ai T&C sia agli utenti commerciali interessati alla scelta di un servizio di intermediazione *online* per l'esercizio della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale, sia all'Autorità per lo svolgimento delle attività di competenza funzionali alla adeguata ed efficace applicazione del Regolamento P2B;

– *con riferimento alla comprensibilità*, alla luce di quanto osservato dai partecipanti alla consultazione pubblica, circa il fatto che la previsione di utilizzare obbligatoriamente la lingua italiana per la predisposizione di T&C e delle informative correlate possa costituire un onere eccessivo per le imprese che operano su più mercati a livello europeo e internazionale, inclusa l'Italia, ovvero ritardare la disponibilità delle suddette informative, si ritiene opportuno precisare che il Regolamento P2B (articolo 3, paragrafo 1, lett. a e considerando 15 e successivi) riconosce che per consentire agli utenti commerciali di determinare le condizioni commerciali per l'utilizzo, la cessazione e la sospensione dei servizi di intermediazione *online* e di ottenere la prevedibilità riguardo alla loro relazione commerciale, le informative dovrebbero essere redatte in un linguaggio semplice e comprensibile. In tal senso, hanno mostrato pieno apprezzamento per la proposta dell'Autorità alcune associazioni di categoria. Pertanto, nell'ambito di una valutazione che tenga necessariamente conto di tutti gli interessi che vengono in rilievo con riferimento alla tematica in questione, al fine di evitare prescrizioni ulteriori in capo ai fornitori di servizi di intermediazione *online*, ma assicurando nel contempo un'adeguata tutela in particolare per gli utenti commerciali più piccoli che potrebbero non disporre di strutture dedicate o risorse per commissionare una traduzione puntuale delle informative in oggetto, appare condivisibile la proposta di modificare il documento in consultazione ribadendo comunque che i T&C e le relative informative debbano essere redatte in un linguaggio comprensibile per gli utenti commerciali stabiliti o residenti in Italia. Al riguardo, in considerazione del tessuto industriale italiano caratterizzato dalla prevalenza di piccole e medie imprese, è buona prassi che i T&C, e le relative informative collegate, siano rese disponibili in lingua italiana per assicurare un'adesione in piena consapevolezza dell'utente commerciale che ne abbia esigenza. Le medesime indicazioni sul requisito linguistico valgono anche per le informative che i fornitori di motori di ricerca *online* sono tenuti a rendere disponibili agli utenti titolari di siti *web* aziendali stabiliti o residenti in Italia;

- *con riferimento alla completezza*, tenuto conto delle osservazioni di alcuni soggetti, si ritiene opportuno chiarire che le Linee guida forniscono delle indicazioni operative di dettaglio e, in particolare, con riferimento agli obblighi informativi in capo ai fornitori di servizi di intermediazione *online*, individuano i contenuti che i T&C devono includere in conformità a quanto previsto dal Regolamento P2B. Non rientra nell'ambito delle Linee guida disporre ulteriori condizioni ovvero definire i contenuti delle informative contrattuali che non siano già oggetto del Regolamento P2B;
- *con riferimento alle modifiche dei termini e delle condizioni*, si reputano in parte condivisibili le osservazioni formulate dagli intervenuti alla consultazione in merito alla comunicazione delle modifiche dei T&C. In tal senso, si precisa che eventuali proposte di modifica dei T&C devono essere comunicate agli utenti commerciali interessati nei termini e nelle modalità previste dal Regolamento P2B e che, al contempo, devono essere resi disponibili i T&C nella versione aggiornata. Al riguardo si evidenzia che è buona prassi che sia riportata la data dell'ultimo aggiornamento, in linea con la finalità del Regolamento P2B di garantire un contesto commerciale prevedibile, sostenibile ed equo attraverso la promozione di relazioni commerciali trasparenti. Venendo, poi, alle osservazioni concernenti il carattere e la natura della nullità dei T&C, si ritiene che le Linee guida non possano fornire ulteriori indicazioni su tale aspetto, dal momento che ciò esula dall'ambito di applicazione del Regolamento P2B stesso, il quale peraltro non pregiudica il diritto europeo e nazionale applicabili (compreso il diritto civile). D'altra parte, il Regolamento P2B chiarisce la portata delle condizioni di nullità di cui all'art. 3, paragrafo 3 stabilendo che i T&C o loro disposizioni specifiche non conformi alle prescrizioni di cui al paragrafo 1 del medesimo articolo, nonché le relative modifiche in violazione alle disposizioni di cui al paragrafo 2, devono considerarsi nulle, ossia come mai esistite, con effetti *erga omnes* ed *ex tunc*; la nullità, inoltre, dovrebbe riguardare solo le disposizioni specifiche dei T&C e delle condizioni che non sono conformi, mentre quelle rimanenti dovrebbero restare valide e applicabili, nella misura in cui possono essere dissociate da quelle non conformi (considerando 20);
- *con riferimento alle misure di limitazione, sospensione e cessazione*, in considerazione delle posizioni emerse nell'ambito della consultazione pubblica, si ritiene utile richiamare, preliminarmente, quanto previsto dal Regolamento P2B all'art. 3, paragrafo 1, lettera c) secondo cui nei T&C devono essere riportate le ragioni che motivano le azioni di limitazione, sospensione e cessazione del servizio da parte dei fornitori di servizi di intermediazione *online*. Peraltro, alla luce delle osservazioni dei rispondenti e in linea con le previsioni del Regolamento P2B, le Linee guida chiariscono i contenuti delle comunicazioni agli utenti interessati dalle misure di limitazione, sospensione e cessazione nonché le informazioni da includere nei T&C. Con riferimento alle tempistiche di preavviso, tenuto conto delle osservazioni dei partecipanti alla consultazione, nelle Linee guida si è ritenuto opportuno precisare sia buona prassi che nell'informativa vengano indicati in via esemplificativa i termini di preavviso generalmente applicati per la comunicazione agli utenti commerciali delle decisioni di limitazione, sospensione, cessazione; inoltre, dovrebbero essere riportate le casistiche



previste dal Regolamento P2B per le quali in via eccezionale non si applicano i suddetti termini di preavviso (articolo 4). Tali informazioni risultano essenziali poiché hanno la finalità di permettere all'utente commerciale di identificare meglio le situazioni in cui potrebbe trovarsi qualora ricevesse una comunicazione specifica di limitazione, sospensione o cessazione del servizio (articolo 4 e considerando 22). Nel caso, poi, in cui si verifichi una delle azioni su menzionate, dato il potenziale rilevante impatto negativo che esse possono avere sull'utente commerciale, nonché la necessità che questi sia messo nelle condizioni di poter chiarire i fatti ed eventualmente correggere il proprio comportamento, è lo stesso Regolamento P2B a disporre che la comunicazione all'utente commerciale debba riportare le motivazioni della decisione, includendovi un riferimento a fatti e circostanze specifici, compreso il contenuto delle notifiche di terzi (art. 4, paragrafo 5). Quanto alla gradualità e proporzionalità delle azioni di limitazione, sospensione e cessazione, si ritiene di dover confermare quanto espresso nelle Linee guida, atteso che lo stesso Regolamento P2B fornisce dette indicazioni (considerando 23). Infine, in relazione alla proposta formulata, di prevedere il solo impiego della PEC quale modalità di comunicazione delle azioni di limitazione, sospensione e cessazione, si ritiene che la stessa non possa essere accolta, dal momento che il Regolamento P2B prevede l'utilizzo di un qualsiasi supporto durevole, come definito all'art. 2, paragrafo 13;

– *con riferimento alla proprietà e al controllo dei diritti di proprietà intellettuale e alla visibilità dell'identità dell'utente commerciale*, non possono essere accolte le proposte, formulate da alcuni soggetti, di prevedere ulteriori indicazioni in merito al coordinamento con le norme in materia di tutela del diritto d'autore, in quanto esulano dall'ambito di applicazione del Regolamento P2B. Diversamente, risultano condivisibili le osservazioni formulate da alcuni rispondenti circa l'opportunità di riportare in maniera distinta le previsioni riguardanti le garanzie a tutela dell'identità degli utenti commerciali in relazione alla loro offerta o presenza sul servizio di intermediazione *online*, al fine di comprendere le garanzie di visibilità sulla piattaforma di intermediazione rispetto all'offerta dei prodotti e servizi venduti dal fornitore di servizi di intermediazione *online*. In questa prospettiva, tenuto conto dei contributi dei rispondenti, si ritiene di confermare l'impostazione del documento di consultazione e di integrarlo in riferimento alle previsioni del Regolamento P2B in materia di visibilità dell'identità dell'utente commerciale;

– *con riferimento ai prodotti e servizi accessori*, nel confermare in generale l'impostazione del documento di consultazione, appare condivisibile l'indicazione di alcuni soggetti circa l'opportunità di declinare in maniera proporzionata l'obbligo informativo in capo ai fornitori di servizi di intermediazione *online* e, quindi, si ritiene ammissibile prevedere che la descrizione debba necessariamente includere quantomeno l'indicazione della tipologia di prodotti e servizi complementari al prodotto primario dell'utente commerciale (articolo 6 e considerando 24), anche tenendo conto delle eventuali specificità di determinati modelli di *business*. Inoltre, appare meritevole di accoglimento la proposta, formulata da diversi soggetti intervenuti, di rimuovere la previsione di un'esplicita dichiarazione concernente l'assenza di un'offerta di prodotti e

servizi accessori, al fine di non ampliare l'onere informativo in capo ai fornitori di servizi di intermediazione *online* e in un'ottica di privilegiare la semplificazione e la chiarezza informativa a beneficio degli utenti commerciali che si avvalgono dei loro servizi di intermediazione;

– *con riferimento ai canali di distribuzione aggiuntivi e potenziali programmi affiliati*, nel confermare in generale l'impostazione del documento di consultazione, alla luce dei contributi pervenuti, si precisa che è lo stesso Regolamento P2B (articolo 3, paragrafo 1, lett. d) e considerando 16) a prevedere che i fornitori di servizi di intermediazione *online* includano nei loro termini e condizioni una descrizione tale da consentire agli utenti commerciali di capirne le modalità di utilizzo, ossia dove avvenga la commercializzazione dei loro beni e servizi e a chi sia rivolta; in tal senso, in accoglimento delle osservazioni formulate dai rispondenti, si chiarisce che la suddetta descrizione non debba necessariamente illustrare in maniera puntuale le condizioni di funzionamento dei singoli canali di distribuzione aggiuntivi e dei potenziali programmi affiliati utilizzati. Inoltre, sempre in un'ottica di privilegiare la semplificazione e la chiarezza informativa a beneficio degli utenti commerciali, appare meritevole di accoglimento la proposta formulata da diversi soggetti intervenuti di rimuovere dalle Linee guida l'indicazione di includere un'esplicita dichiarazione da parte dei fornitori dei servizi di intermediazione *online* sul non utilizzo di canali di distribuzione aggiuntivi e potenziali programmi affiliati;

– *con riferimento alle clausole di limitazioni all'offerta di condizioni diverse mediante altri mezzi*, alla luce dei contributi pervenuti nel corso della consultazione pubblica, appare opportuno precisare che è il Regolamento P2B (articolo 10 e considerando 36) a prevedere che i fornitori di servizi di intermediazione *online* includano nei loro termini e nelle loro condizioni le ragioni di tali limitazioni, stabilendo altresì che tra le ragioni rientrano le principali considerazioni di ordine economico, commerciale o giuridico. Pertanto, si ritiene di confermare quanto previsto nel documento di consultazione;

– *con riferimento all'accesso ai dati*, alla luce dei contributi pervenuti appare opportuno precisare che è il Regolamento P2B (articolo 9 e considerando 33) a prevedere che i fornitori di servizi di intermediazione *online* nei loro termini e condizioni includano una chiara descrizione circa la portata, la natura e le condizioni di accesso da parte degli utenti commerciali a determinate categorie di dati, anche dati personali, e di utilizzo, tenuto conto di come la capacità di accedere e utilizzare i suddetti dati contribuisca alla creazione di valore, anche per gli utenti commerciali. Al riguardo, nel confermare in generale l'impostazione del documento di consultazione, con riferimento alle osservazioni dei partecipanti in relazione all'opportunità di modulare il suddetto obbligo informativo secondo criteri di proporzionalità, si ritiene condivisibile che la sopra richiamata descrizione debba essere fornita secondo un livello di dettaglio adeguato e proporzionato, in linea con quanto previsto dal Regolamento P2B. Non possono invece essere accolte le proposte, formulate da alcuni soggetti, di includere nelle Linee guida esplicite indicazioni circa il trasferimento dei dati raccolti in Paesi extra-UE o in merito





alla gestione del consenso al trattamento dei dati raccolti dai fornitori di servizi di intermediazione *online*, in quanto esulano dalle finalità del presente procedimento. Diversamente, risultano meritevoli di accoglimento le osservazioni formulate da alcuni rispondenti in merito alla non opportunità di richiamare nei T&C i riferimenti ad una specifica normativa e, in tal senso, si adotta una formulazione più ampia che rimandi all'applicazione del Regolamento P2B nel generale contesto normativo europeo e nazionale;

– *con riferimento al posizionamento e trattamento differenziato*, nel confermare in generale l'impostazione del documento di consultazione, alla luce dei contributi pervenuti, appare opportuno chiarire che la previsione di aggiornamento delle informative è in linea con i requisiti di trasparenza sui parametri di posizionamento (ivi incluso il trattamento differenziato), volti, tra l'altro, ad assicurare la prevedibilità per gli utenti commerciali e titolari di siti *web* aziendali secondo quanto previsto dal Regolamento P2B (articoli 5 e 7 e considerando da 24 a 28). Peraltro, in considerazione del favore manifestato dai partecipanti alla consultazione pubblica, si ritiene che eventuali indirizzi condivisi possano essere individuati nell'ambito di un apposito Tavolo tecnico in materia di adeguata ed efficace applicazione del Regolamento P2B, relativamente a specifiche tematiche, di volta in volta individuate (tra cui quelle di cui agli articoli 5 e 7), anche al fine di promuovere l'eventuale adozione di codici di condotta, in coerenza con il Regolamento P2B e con il contesto normativo europeo;

– *con riferimento al sistema interno di gestione dei reclami*, in considerazione dei contributi pervenuti nell'ambito della consultazione pubblica, si ritengono meritevoli di accoglimento alcune delle osservazioni formulate dai rispondenti circa l'esigenza di garantire una maggiore flessibilità ai fornitori dei servizi di intermediazione *online*, in considerazione della varietà dei modelli di business e delle differenze nelle modalità operative delle piattaforme. In tale prospettiva, si ritiene comunque opportuno che nei T&C siano incluse tutte le informazioni che consentano all'utente commerciale di comprendere effettivamente e in modo chiaro le modalità di accesso al suddetto sistema e il suo funzionamento, come previsto dal Regolamento P2B (art. 11, paragrafo 3 e considerando 37). In tale prospettiva, le Linee guida forniscono alcune indicazioni, anche di carattere pratico ed esemplificativo, circa i contenuti che tali informative dovrebbero recare al fine di consentire adeguata trasparenza e tracciabilità del contraddittorio. Si ritiene siano pertinenti, infatti, tutte le informazioni che riguardano gli elementi utili a capire sia come possa essere avviato un reclamo, sia l'iter previsto dal fornitore per la sua gestione, compresa la possibilità per l'utente commerciale di conoscere lo stato di avanzamento, oltre che l'esito, della pratica. Tali indicazioni risultano funzionali ad aiutare gli utenti commerciali nella comprensione dei principali tipi di problemi che possono insorgere nei rapporti con i fornitori di servizi di intermediazione *online*, nell'ottica di raggiungere, dove possibile, una soluzione rapida ed efficace per entrambe le parti, in coerenza con quanto previsto dal Regolamento P2B. Pertanto, pur nell'ottica di permettere ai fornitori dei servizi di intermediazione *online* un ragionevole grado di flessibilità nell'esercizio dei loro sistemi interni di gestione dei reclami, si evidenzia che

tali sistemi dovrebbero essere volti a consentire agli utenti commerciali possibilità di ricorso immediate, idonee ed efficaci; inoltre dovrebbero basarsi su principi di trasparenza e parità di trattamento e assicurare che una quota significativa di reclami possa essere risolta entro un lasso di tempo ragionevole (considerando 37);

– *con riferimento alla mediazione*, alla luce delle osservazioni formulate dai partecipanti alla consultazione, si ritiene meritevole di considerazione il rilievo sul fatto che le modalità con cui viene espletata la procedura sono decise in autonomia dal mediatore e potrebbero non essere note in ogni momento al fornitore di servizi di intermediazione *online*. Si conferma, d'altra parte, la necessità che il fornitore dei servizi di intermediazione includa nei T&C le informazioni necessarie all'utente commerciale a identificare e attivare il contatto con i mediatori; ciò appare indispensabile per agevolare il ricorso allo strumento della mediazione e in linea con la finalità del Regolamento P2B (si vedano in particolare i considerando 40 - 45). Per garantire la facile raggiungibilità dei mediatori e l'avvio della procedura senza indebiti ritardi, si ritiene che i mediatori individuati dovrebbero tenere in considerazione le esigenze degli utenti commerciali rendendo accessibile il suddetto servizio negli orari compatibili con l'attività lavorativa degli utenti commerciali in Italia, a meno che non sia diversamente concordato tra le parti. È auspicabile, inoltre, che, i fornitori di servizi di intermediazione *online* rendano disponibile, laddove possibile, una descrizione sommaria della mediazione comprensiva delle informazioni utili per consentire all'utente commerciale di avere subito un'indicazione di massima della procedura, salvo la possibilità di chiedere al mediatore stesso maggiori dettagli (ad esempio indicando le fasi di cui si compone, le tempistiche prevedibili, gli eventuali costi nonché la possibilità di svolgere la mediazione in lingua italiana). Quanto ai mediatori, fermo restando che il Regolamento P2B non fornisce prescrizioni ulteriori rispetto all'indicazione da parte del fornitore di servizi di intermediazione *online* di due mediatori, si osserva che la scelta di mediatori riconducibili a centri di imputazione distinti, in linea di principio, appare potenzialmente in grado di assicurare un adeguato livello di neutralità. Infine, relativamente alle osservazioni formulate dai partecipanti alla consultazione pubblica in merito all'attivazione del processo di mediazione e alle relative condizioni di accesso, in aderenza alle prescrizioni del Regolamento P2B, si ribadisce che il ricorso alla mediazione non possa essere condizionato al previo esperimento della procedura di reclamo, sebbene sia facoltà dell'utente commerciale esperire il reclamo in via preventiva e la partecipazione al processo di mediazione avvenga su base volontaria. Da ultimo, in considerazione dell'esigenza di fornire agli utenti commerciali la massima chiarezza informativa, si accoglie la proposta di eliminare dai T&C il riferimento alla possibilità di adire le vie giudiziali in qualsiasi momento del processo di mediazione, costituendo lo stesso un principio afferente ai diritti legali dei contraenti indipendentemente dalle disposizioni del Regolamento P2B;

VISTI gli atti del procedimento;

RITENUTO, pertanto, a seguito dei rilievi e delle osservazioni formulate nell'ambito della consultazione dei soggetti interessati, di approvare le Linee guida per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150;

AVENDO, altresì, informato i Servizi della Commissione europea delle Linee guida e dei loro contenuti;

CONSIDERATO che le suddette Linee guida non comportano obblighi aggiuntivi in capo ai fornitori dei servizi di intermediazione *online* e dei motori di ricerca *online* rispetto al Regolamento P2B, ma forniscono indicazioni operative per l'applicazione delle relative disposizioni;

CONSIDERATO che, al riguardo, la necessaria opera di allineamento del mercato possa essere facilitata mediante l'attivazione di un Tavolo tecnico funzionale all'adozione di soluzioni condivise tra i soggetti operanti nel mercato italiano concernenti le disposizioni contenute nel Regolamento P2B, nonché a monitorarne l'effettiva implementazione, anche attraverso la raccolta di informazioni pertinenti;

CONSIDERATO che, nell'ambito del citato Tavolo tecnico, possano essere individuati indirizzi condivisi, relativamente a specifiche tematiche, anche al fine di promuovere l'eventuale adozione di codici di condotta, in linea con il Regolamento P2B e con il contesto normativo europeo;

RITENUTO, alla luce di quanto sopra rappresentato, di istituire un Tavolo tecnico per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento P2B, con la finalità di promuovere e favorire l'applicazione condivisa e omogenea delle prescrizioni normative europee in materia di *platform to business*;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Sono adottate le “*Linee guida per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150*”, di cui all'allegato A alla presente delibera, che ne costituisce parte integrante e sostanziale.
2. Al fine di promuovere e favorire l'applicazione condivisa e omogenea delle prescrizioni normative europee in materia di *platform to business*, è istituito il “Tavolo tecnico per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150”, presso la Direzione servizi digitali.



3. L'oggetto e le modalità di funzionamento del Tavolo tecnico di cui al comma 2 sono riportati nell'allegato B alla presente delibera, che ne costituisce parte integrante e sostanziale.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione dello stesso.

La presente delibera è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 novembre 2022

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba