

## Il Regolamento Platform To Business

Il **Regolamento P2B**<sup>1</sup> persegue l'obiettivo di garantire agli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online e ai titolari di siti web aziendali che siano in relazione con motori di ricerca online, un "campo di gioco" equo, trasparente e prevedibile.

### I destinatari delle tutele

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Utenti commerciali</b>             | Individui o aziende che offrono beni o servizi ai consumatori tramite servizi di intermediazione online  |
| <b>Titolari di siti web aziendali</b> | Individui o aziende che usano un software, un'App, un sito web per offrire ai consumatori beni o servizi |

### I destinatari delle norme

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Fornitori di servizi di intermediazione online (FSIO)</b> | <b>Servizi della "società dell'informazione" (Dir. UE 2015/1535)</b> | Requisiti cumulativi: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Qualsiasi servizio prestato normalmente dietro retribuzione, a distanza, per via elettronica, su richiesta dell'interessato;</li> <li>2) consentono agli utenti commerciali di offrire beni o servizi ai consumatori con l'obiettivo di facilitare l'avvio di transazioni dirette;</li> <li>3) sono forniti in base a rapporti contrattuali.</li> </ol> |
|--|--|---|

Devono garantire trasparenza ed equità in merito a:

- termini e condizioni,
- ranking dei beni e servizi offerti e a
- eventuali trattamenti differenziati applicati ai prodotti o servizi offerti dai FSIO rispetto a quelli degli utenti commerciali (articoli 3-10),
- mezzi per la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere con gli utenti commerciali.

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX:32019R1150>, applicabile dal 12 luglio 2020.



## La Guida di AGCOM

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha predisposto una Guida per gli utenti commerciali.

|   |  |  |
|---|--|--|
|    | <b>Termini e Condizioni (online)</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilmente reperibili dagli utenti commerciali in tutte le fasi del rapporto con la piattaforma, anche prima di attivare la relazione commerciale;</li> <li>• scritti in un linguaggio semplice e comprensibile e, ove possibile, resi disponibili su richiesta anche in lingua italiana.</li> </ul>                                      |
|    | <b>Limitazione, sospensione, cessazione del servizio</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrivere chiaramente le circostanze e ipotesi;</li> <li>• Comunicare necessariamente le motivazioni di applicazione dell'eventuale misura.</li> </ul>   |
|   | <b>Parametri di ranking</b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrivere chiaramente parametri che influenzano e determinano il ranking di un utente commerciale;</li> <li>• Informare sulle possibilità di influenzare il posizionamento e in che modo;</li> <li>• Indicare se quanto offerto dalla piattaforma riceve un trattamento differenziato rispetto a quanto offerto dagli utenti.</li> </ul> |
|  | <b>Modifiche a T&amp;C</b>                               | Notifica almeno 15 gg prima. No retroattive.   |
|  | <b>Reclami</b>   | Predisporre sistema efficace per la gestione.  |
|  | <b>Risoluzione controversie</b>                          | Nei T&C indicare almeno due mediatori  |
|  | <b>Accesso ai dati</b>                                   | Chiara indicazione di quali dati degli utenti commerciali e dei consumatori siano accessibili.   |
|  | <b>Ruolo AGCOM</b>                                       | Attività di vigilanza e sanzionatoria.   |

La sezione P2B di AGCOM è disponibile qui: <https://www.agcom.it/platform-to-business>.