

Direzione servizi digitali

Invito rivolto a “utenti commerciali” e “utenti titolari di sito *web* aziendale” a partecipare al monitoraggio sull’applicazione del Regolamento UE 2019/1150 in materia di *platform to business*

Premessa

L’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), nell’ambito delle competenze ad essa attribuite dall’art. 1, comma 515, lett. a), della legge 30 dicembre 2020, n. 178, intende acquisire informazioni sull’applicazione del [Regolamento UE 2019/1150](#) (c.d. “Regolamento *Platform to Business* – P2B”) da parte dei fornitori di servizi di intermediazione *online* (anche “piattaforme *online*”) e dei motori di ricerca *online*.

Si invitano pertanto gli “utenti commerciali” e gli “utenti titolari di sito *web* aziendale” che per lo svolgimento della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale utilizzino i servizi di intermediazione *online* forniti da piattaforme *online* e i servizi di motori di ricerca *online* a compilare il seguente questionario per la parte di competenza.

In base a quanto previsto dal Regolamento P2B, si definisce:

- “utente commerciale” un privato che agisce nell’ambito delle proprie attività commerciali o professionali o una persona giuridica che offre beni o servizi ai consumatori tramite servizi di intermediazione *online* (forniti da piattaforme *online*) per fini legati alla sua attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale;
- “utente titolare di sito *web* aziendale” una persona fisica o giuridica che usa un’interfaccia *online*, vale a dire un *software*, inclusi un sito *web* o una parte di esso e applicazioni, incluse le applicazioni mobili, per offrire beni o servizi ai consumatori per fini legati alla sua attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

Al riguardo, si rimanda anche a quanto chiarito nelle Q&A dedicate disponibili anche in italiano e reperibili alla seguente pagina <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/platform-business-trading-practices>

Dati anagrafici (Facoltativo)

INFORMAZIONI GENERALI	
Nome del rispondente	
Marchio commerciale	
Settore di attività	
Contatti	Riferimento
	Telefono
	Email

Quesiti per gli utenti commerciali che utilizzano servizi di intermediazione *online*

1. Indicate la tipologia di piattaforma *online* utilizzata:

- Marketplace*
- App store*
- Social network per business*
- Comparatore di prezzi
- Altro (specificare):

2. Ritenete che i “termini e le condizioni”¹ applicati dalla piattaforma *online* utilizzata siano redatti in un linguaggio semplice e comprensibile e siano facilmente reperibili?

SI

NO (specificare)

3. Ritenete che i “termini e condizioni” di cui al punto 2 risultino conformi a quanto previsto dal Regolamento P2B? Indicare se i “termini e condizioni” riportino le seguenti informazioni (SI) o meno (NO).

[indicare la tipologia di piattaforma <i>online</i> utilizzata]	SI	NO
Descrizione dei casi in cui è possibile sospendere, limitare o far cessare l'uso di un servizio di intermediazione <i>online</i> .		
Descrizione dei canali di distribuzione aggiuntivi e dei programmi affiliati – come altri siti <i>web</i> o <i>app</i> – resi disponibili dalla piattaforma <i>online</i> per commercializzare i prodotti e servizi dell'utente commerciale.		
Descrizione degli eventuali effetti dei termini e condizioni applicati dalla piattaforma <i>online</i> sulla proprietà e sul controllo dei diritti di proprietà intellettuale (ad esempio sull'uso dei loghi, dei marchi o delle denominazioni commerciali) dell'utente commerciale.		

¹ Per "termini e condizioni" si intende "i termini e le condizioni o le specificazioni, indipendentemente dal loro titolo o dalla loro forma, determinati unilateralmente dal fornitore di servizi di intermediazione *online*, che disciplinano il rapporto contrattuale tra il fornitore di servizi di intermediazione *online* e gli utenti commerciali di tali servizi". Per maggiori dettagli si rimanda alla definizione di cui all'art. 2, punto 10 del Regolamento UE 2019/1150.



[indicare la tipologia di piattaforma online utilizzata]	SI	NO
Descrizione dei principali parametri che determinano il posizionamento dei prodotti e servizi dell'utente commerciale sulla piattaforma <i>online</i> . Indicazione della possibilità per l'utente commerciale di influire sul posizionamento dei propri e servizi a fronte di un corrispettivo versato direttamente o indirettamente.		
Descrizione dei prodotti e servizi complementari ("accessori"), compresi i prodotti finanziari, che il fornitore di servizi di intermediazione <i>online</i> o terzi possono proporre ai consumatori insieme ai beni o servizi offerti dall'utente commerciale.		
Descrizione di qualsiasi trattamento differenziato (incluso il posizionamento) riservato ai beni o servizi offerti dalla piattaforma <i>online</i> , o dagli utenti commerciali controllati, rispetto al trattamento riservato a beni e servizi offerti dagli utenti commerciali terzi.		
Informazioni chiare sulle condizioni di risoluzione della relazione contrattuale con la piattaforma <i>online</i> .		
Descrizione della politica di accesso dell'utente commerciale ai dati (personali e/o altro tipo) forniti dall'utente commerciale o dai consumatori per l'uso dei servizi di intermediazione <i>online</i> in questione o generati tramite la fornitura di tali servizi. Descrizione della possibilità di accesso o meno ai suddetti dati anche dopo la fine della relazione contrattuale.		
Descrizione motivata e dettagliata di eventuali limitazioni della capacità dell'utente commerciale di offrire prodotti e servizi ai consumatori a condizioni più convenienti o a prezzi più bassi sul proprio sito <i>web</i> o attraverso altri canali, c.d. "clausole della nazione più favorita".		
Informazioni sull'accesso e sul funzionamento del Sistema interno di gestione dei reclami.		
Indicazione di due o più mediatori nominati dalla piattaforma <i>online</i> cui l'utente commerciale può rivolgersi per tentare la risoluzione extragiudiziale di eventuali controversie che insorgano con la piattaforma in questione.		

4. Avete ricevuto apposita comunicazione da parte della piattaforma *online* utilizzata su eventuali modifiche di termini e condizioni, intervenute nel corso del 2021?

- SI, prima dell'inizio dell'applicazione delle modifiche
- SI, ma senza apposito preavviso
- NO, non ho ricevuto alcuna comunicazione e non ho rilevato alcuna modifica
- NO, non ho ricevuto alcuna comunicazione sebbene abbia notato che termini e condizioni siano stati modificati



5. Ritenete che l'identità della vostra attività (logo, marchio o altra informazione che consente di identificare la vostra attività o i vostri marchi) come fornitore del bene o del servizio sia chiaramente visibile?

SI

NO

6. Avete ricevuto apposita comunicazione da parte della piattaforma *online* utilizzata su eventuali misure di limitazione/sospensione/cessazione alla fornitura dei servizi di intermediazione, intervenute nel corso del 2021?

SI, prima che la misura entrasse in vigore

SI, quando la misura è entrata in vigore

NO, non ho ricevuto alcuna comunicazione e non ho rilevato alcuna limitazione/sospensione/cessazione

NO, non ho ricevuto alcuna comunicazione sebbene siano state effettuate limitazione/sospensione/cessazione alla fornitura dei servizi di intermediazione

7. La piattaforma *online* utilizzata ha predisposto un sistema interno di gestione dei reclami degli utenti commerciali facilmente accessibile e gratuito?

SI

NO

Se "SI" il sistema di interno di gestione è:

• facilmente accessibile SI NO

• gratuito SI NO

• rapido ed efficace SI NO

• comunica l'esito individualmente con linguaggio semplice e comprensibile SI NO

8. Nel corso del 2021, avete presentato dei reclami direttamente alla piattaforma *online* utilizzata?

SI

NO

² Non si applica ai fornitori di servizi di intermediazione online che sono piccole imprese ai sensi dell'allegato della raccomandazione 2003/363/CE con < 50 dipendenti e un fatturato o un totale di bilancio < 10 milioni di EUR.

Se “SI”, specificare l’oggetto dei reclami:

- Trasparenza e completezza di termini e condizioni
- Modifiche a termini e condizioni
- Comunicazione su limitazione o sospensione o cessazione del vostro account aziendale
- Trasparenza delle politiche di posizionamento (c.d. “ranking”)
- Discriminazione sull’accesso ai dati
- Altro (specificare):

9. La piattaforma *online* utilizzata ha fornito nei “termini e condizioni” l’indicazione dei mediatori individuati per la risoluzione extragiudiziale di possibili controversie?³

- SI
 NO

Se “SI” i mediatori individuati:

- sono imparziali e indipendenti SI NO
- prestano i servizi di mediazione a prezzi sostenibili SI NO
- forniscono i servizi di mediazione nella lingua in cui sono redatti i termini e le condizioni che regolano il rapporto contrattuale con la piattaforma *online* SI NO
- sono facilmente raggiungibili (fisicamente oppure virtualmente a distanza SI NO
- forniscono i servizi di mediazione senza indebito ritardo SI NO
- contribuiscono efficacemente al tentativo di dirimere le controversie SI NO

10. Nel corso del 2021, avete attivato tentativi di mediazione?

- SI
 NO

³ Non si applica ai fornitori di servizi di intermediazione online che sono piccole imprese ai sensi dell’allegato della raccomandazione 2003/363/CE con < 50 dipendenti e un fatturato o un totale di bilancio < 10 milioni di EUR.



11. Ritenete adeguato quanto comunicato dalla piattaforma *online* di cui vi avvalete circa i parametri utilizzati per il posizionamento dei prodotti e servizi da voi commercializzati (c.d. “ranking”)?

SI

NO

12. Ritenete adeguato quanto comunicato dalla piattaforma *online* utilizzata circa l’eventuale trattamento differenziato che riservino o possano riservare ai prodotti o ai servizi che essi stessi forniscono ai consumatori?

SI

NO

13. Riportate ogni altra osservazione ritenuta utile a valutare la corretta applicazione del Regolamento P2B da parte delle piattaforme *online*, nonché eventuali criticità rilevate al riguardo.

Quesiti per gli utenti titolari di sito *web* aziendale che utilizzano servizi di motore di ricerca *online*

1. Ritenete adeguato quanto comunicato dal fornitore di motore di ricerca *online* di cui vi avvalete circa ai parametri utilizzati per il posizionamento dei prodotti o servizi da voi commercializzati e del vostro sito *web* (c.d. “ranking”)?

SI

NO

2. Ritenete adeguato quanto comunicato dal fornitore di motore di ricerca *online* circa l'eventuale trattamento differenziato che riservi o possa riservare ai ai beni o ai servizi che esso stesso fornisce ai consumatori attraverso detto motore di ricerca?

SI

NO

3. Riportate ogni altra osservazione ritenuta utile a valutare la corretta applicazione del Regolamento P2B da parte dei fornitori dei motori di ricerca *online*, nonché eventuali criticità rilevate al riguardo.

Istruzioni per la compilazione

Nel caso in cui un “utente commerciale” sia contemporaneamente un “utente titolare di sito *web* aziendale”, si richiede di fornire un riscontro per entrambe le categorie di quesiti.

Eventuali chiarimenti in merito potranno essere rivolti alla dott.ssa dott.ssa Concetta Paolino (tel. 06.69644.291 – c.paolino@agcom.it), funzionario dell’Ufficio Piattaforme, servizi digitali e Platform to Business.

Si precisa che le informazioni fornite saranno utilizzate esclusivamente per l’assolvimento dei compiti istituzionali che la legge attribuisce all’Autorità e che le stesse non preconstituiscono alcun titolo, condizione o vincolo rispetto ad eventuali successive decisioni dell’Autorità stessa.

Tutte le informazioni saranno trattate in via confidenziale fermo restando le prescrizioni di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241.