



### CHE COS'È IL REGOLAMENTO P2B?

Il **Regolamento Platform to Business (P2B)** è un regolamento europeo che individua una serie di norme intese a garantire condizioni eque, trasparenti e prevedibili per i soggetti che per lo svolgimento della propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale, utilizzano i servizi di intermediazione forniti da piattaforme online (marketplace, social network for business, app store, comparatore di prezzi, ecc.) e motori di ricerca online.

L'AGCOM (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) è l'autorità amministrativa competente a garantire la corretta applicazione della normativa in materia di platform to business da parte delle piattaforme online e dei motori di ricerca online che offrono servizi in Italia.



Il "PLATFORM TO BUSINESS" riguarda l'utilizzo dei servizi di intermediazione delle piattaforme online e dei motori di ricerca da parte degli utenti business per offrire beni e servizi ai consumatori

### QUALI SONO I SOGGETTI TUTELATI DAL REGOLAMENTO P2B?

#### UTENTE COMMERCIALE

Chi utilizza i servizi di intermediazione online per offrire beni o servizi ai consumatori per fini legati alla sua attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale

#### UTENTE TITOLARE DI SITO WEB AZIENDALE

Chi usa un'interfaccia online (software, sito web, applicazioni) per offrire beni o servizi ai consumatori per fini legati alla sua attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale

# PRINCIPALI TUTELE INTRODOTTE DAL REGOLAMENTO



## TERMINI E CONDIZIONI (T&C)

I T&C di una piattaforma online devono essere facilmente reperibili dagli utenti commerciali in tutte le fasi del rapporto con la piattaforma, anche prima di attivare la relazione commerciale. I T&C devono essere scritti in un linguaggio semplice e comprensibile e, ove possibile, resi disponibili su richiesta anche in lingua italiana.

## LIMITAZIONE, SOSPENSIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO FORNITO DALLA PIATTAFORMA

I T&C devono descrivere chiaramente le ragioni per cui la piattaforma online potrebbe sospendere, limitare o cessare il servizio a un utente commerciale (ad esempio riduzione dell'operatività o blocco dell'account, riduzione della visibilità nei risultati della ricerca, rimozione dei beni offerti dall'utente commerciale, etc.).

La piattaforma deve comunicare all'utente commerciale le motivazioni dell'applicazione di una eventuale misura di limitazione o sospensione prima o al momento che la misura abbia effetto.

In caso di cessazione del servizio la motivazione dovrà essere comunicata con 30 giorni di anticipo.

## PARAMETRI DI POSIZIONAMENTO E TRATTAMENTO DIFFERENZIATO

I T&C della piattaforma online devono descrivere i principali parametri che influenzano il posizionamento ("*ranking*") di beni e servizi sulla piattaforma o nei risultati di ricerca.

La piattaforma online deve informare gli utenti commerciali se è possibile influenzare il *ranking* per raggiungere un migliore posizionamento anche mediante il pagamento di un corrispettivo.

I T&C devono indicare se i beni e i servizi offerti direttamente dalla piattaforma online ottengono un posizionamento preferenziale nella classifica dei risultati di ricerca rispetto a quelli degli utenti commerciali o se ricevono qualsiasi altro tipo di trattamento differenziato.



Si applica anche ai motori di ricerca

## MODIFICHE AI T&C

Una piattaforma online deve notificare agli utenti commerciali eventuali modifiche ai T&C su un supporto durevole (ad esempio con un'e-mail), con un preavviso minimo di 15 giorni, se non esplicitamente concordato diversamente. Le modifiche non possono essere retroattive.

## GESTIONE DEI RECLAMI

La piattaforma online deve predisporre un efficace sistema interno per la gestione dei reclami degli utenti commerciali.

## ACCESSO AI DATI GENERATI TRAMITE L'UTILIZZO DEI SERVIZI DELLA PIATTAFORMA ONLINE

Il T&C devono descrivere quali dati degli utenti commerciali e dei consumatori finali sono accessibili, a chi e a quali condizioni.

Deve essere chiaramente specificato se tali dati non sono accessibili.

## RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE CON LA PIATTAFORMA ONLINE

La piattaforma online deve indicare nei T&C due o più mediatori per la risoluzione extragiudiziale di controversie.

# STRUMENTI PER L'ATTIVAZIONE DELLE TUTELE PREVISTE DAL REGOLAMENTO P2B



## SISTEMA INTERNO DI GESTIONE DEI RECLAMI

In caso di problemi con la piattaforma online, l'utente commerciale può inoltrare gratuitamente un reclamo al sistema di gestione dei reclami. La piattaforma online deve fornire una risposta puntuale sull'esito del reclamo entro un tempo ragionevole, tenuto conto della complessità del caso.



## MEDIAZIONE

L'utente commerciale può decidere di tentare la risoluzione extragiudiziale di controversie con la piattaforma online attraverso la mediazione. L'utente può utilizzare uno dei mediatori indicati dalla piattaforma nei T&C o proporre in alternativa un mediatore di sua scelta. Per avviare la mediazione non è obbligatorio presentare prima un reclamo.



**È sempre possibile attivare la risoluzione giudiziale della controversia rivolgendosi al giudice ordinario**



## SEGNALAZIONI AD AGCOM DI PRESUNTE VIOLAZIONI DEL REGOLAMENTO P2B

AGCOM svolge l'attività di vigilanza sull'applicazione del Regolamento P2B su segnalazione o d'Ufficio e, in caso di accertamento di violazioni della normativa, avvia i relativi procedimenti sanzionatori ai sensi dell'art. 1, comma 515, della legge n. 178/2020.

Tutti i soggetti interessati, nonché le relative associazioni od organizzazioni rappresentative, possono segnalare all'Autorità presunte violazioni delle disposizioni del Regolamento P2B da parte di piattaforme online e motori di ricerca online.

Per presentare una segnalazione occorre seguire le indicazioni disponibili sulla pagina web "[Segnalazioni in materia di platform to business - AGCOM](#)".

La segnalazione contenente gli elementi essenziali unitamente al "[Modello segnalazione in materia di Regolamento \(UE\) 2019/1150](#)" va trasmessa tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

## TROVA ULTERIORI CHIARIMENTI AI SEGUENTI LINK



[Sezione P2B  
sito Agcom](#)



[Regolamento P2B](#)



[Linee guida P2B](#)



[Q&A Commissione Europea](#)



AGCOM  
[agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)