



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Platform

to

Business



«Mediazione»
Best Practice




Premessa

Le seguenti “best practice” promuovono l’applicazione adeguata ed efficace delle prescrizioni normative europee in materia di *platform to business*, con particolare riferimento all’accesso e al funzionamento del sistema di gestione dei reclami che i fornitori di servizi di intermediazione online devono predisporre per la risoluzione di potenziali problemi legati alla fornitura dei loro servizi e riscontrati dagli utenti commerciali.

Le best practice si riferiscono a pratiche che AGCOM valuta positivamente ai fini dell’applicazione da parte dei fornitori di servizi di intermediazione online delle prescrizioni del Regolamento (UE) 2019/1150 (Regolamento P2B), nell’ottica di una migliore fruibilità degli strumenti di tutela e di salvaguardia dei diritti degli utenti commerciali.

Fermi restando gli obblighi imposti dal Regolamento P2B, nonché dall’ulteriore normativa europea applicabile ai servizi in oggetto (cfr. Regolamento 2022/2065 sui servizi digitali, c.d. “Digital Services Act” o “DSA”), le seguenti best practice devono intendersi come possibili modalità con cui i fornitori di servizi di intermediazione online garantiscono uno strumento di tutela immediato ed efficace per la gestione dei reclami degli utenti commerciali in relazione a specifici eventi o decisioni adottate dal fornitore.



Le best practice tengono conto delle indicazioni emerse dai documenti informativi elaborati dalla Commissione europea¹ e da altre autorità nazionali europee, nonché dei contributi dei soggetti aderenti al [Tavolo tecnico P2B istituito da AGCOM con delibera n. 406/22/CONS](#).

¹ Si veda il documento della Commissione europea "[Domande e risposte Stabilire un ecosistema equo, affidabile e spinto dall'innovazione nell'economia delle piattaforme online](#)".




RIFERIMENTI REGOLAMENTARI



Regolamento P2B

- ⇒ Il Regolamento P2B prevede che i fornitori di servizi di intermediazione online devono indicare nei loro termini e nelle loro condizioni due o più mediatori per la risoluzione extragiudiziale di controversie che insorgano tra il fornitore e gli utenti commerciali nell'ambito della fornitura dei servizi di intermediazione online in questione, compresi i reclami che non è stato possibile risolvere mediante il sistema interno di gestione dei reclami di cui all'articolo 11.²
- ⇒ I fornitori di servizi di intermediazione online possono indicare mediatori che forniscono servizi di mediazione da un luogo al di fuori dell'Unione europea, fatte salve le tutele per gli utenti commerciali previste dal diritto dell'Unione e dalla legislazione nazionale.
- ⇒ Il Regolamento P2B individua precisi requisiti che i mediatori devono soddisfare in termini di imparzialità e indipendenza, sostenibilità dei costi connessi al servizio di mediazione prestato, capacità di fornire servizi di mediazione nella lingua in cui sono redatti i termini e le condizioni che regolano il rapporto contrattuale tra il fornitore di servizi di intermediazione online e gli utenti commerciali in questione, facile raggiungibilità, tempestività di intervento, competenza (art. 12, paragrafo 2).
- ⇒ A norma del Regolamento P2B, i fornitori di servizi di intermediazione online e gli utenti commerciali s'impegnano in buona fede in tutti i tentativi di mediazione. Il tentativo di raggiungere un accordo ricorrendo alla mediazione non pregiudica il

² Le disposizioni del presente articolo non si applicano ai fornitori di servizi di intermediazione online che sono piccole imprese ai sensi dell'allegato della raccomandazione 2003/361/CE.



diritto dei fornitori di servizi di intermediazione online e degli utenti commerciali interessati di promuovere un'azione giudiziaria in qualsiasi momento.


- ⇒ I fornitori di servizi di intermediazione online sostengono una parte ragionevole dei costi totali della mediazione – determinata in base alla proposta del mediatore, tenendo conto di tutti gli elementi pertinenti del caso di specie ovvero della fondatezza delle affermazioni, del comportamento, delle dimensioni e della relativa capacità finanziaria delle parti – in ogni singolo caso.
- ⇒ I fornitori di servizi di intermediazione online sono tenuti a mettere a disposizione su richiesta di un utente commerciale, prima di avviare la mediazione o durante la mediazione informazioni sul funzionamento e sull'efficacia della mediazione relativamente alle loro attività.



Linee guida AGCOM³

- ⇒ Al fine di potenziare il grado di neutralità della mediazione, le Linee guida P2B approvate dall'Autorità suggeriscono che, laddove possibile, i fornitori di servizi di intermediazione online indichino nei T&C dei mediatori riferiti a centri di imputazione distinti.
- ⇒ I fornitori di servizi di intermediazione online devono predisporre una specifica informativa sulla mediazione da rendere facilmente accessibile agli utenti commerciali, anche potenziali, formulata in un linguaggio semplice e comprensibile, riportando un adeguato livello di dettaglio.
- ⇒ Le linee guida P2B prevedono altresì che, ove possibile, i fornitori riportino nell'informativa anche i riferimenti necessari a identificare e attivare il contatto con i mediatori (ad esempio, nome, denominazione, indirizzo e-mail, recapito telefonico, link al sito web o alla pagina web dedicata o app dei mediatori).
- ⇒ I mediatori individuati devono essere facilmente raggiungibili e in grado di fornire i servizi senza indebito ritardo utilizzando la lingua in cui sono redatti i T&C stessi: a tal fine, gli orari di disponibilità del servizio prestato dovrebbero essere ragionevolmente compatibili con quelli dell'attività lavorativa degli utenti commerciali che si avvalgono dei servizi di intermediazione online forniti in Italia, salvo ove diversamente concordato tra le parti.

³ Per un'analisi completa si rimanda a: "[Linee Guida per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento \(UE\) 2019/1150](#)".

- 
- ⇒ Gli utenti commerciali possono cercare un accordo con il fornitore di servizi di intermediazione online per ricorrere a un mediatore diverso o supplementare di loro scelta, secondo i termini previsti dal Regolamento P2B.
 - ⇒ È buona prassi che, laddove possibile, i fornitori di servizi di intermediazione online dovrebbero consentire di reperire facilmente per ciascun mediatore individuato le informazioni relative a:
 - a) struttura, comprese le informazioni sui mediatori a disposizione per la risoluzione delle controversie, sul loro mandato e sul loro datore di lavoro;
 - b) descrizione dell'iter procedurale seguito per la mediazione;
 - c) costi connessi alla mediazione e criteri generali di ripartizione tra le parti;
 - d) durata media della mediazione;
 - e) indicazione circa la possibilità che la procedura di risoluzione delle controversie venga svolta nella lingua dei T&C ovvero in lingua italiana su richiesta dell'utente commerciale
 - f) dichiarazione sui tipi di controversie trattati mediante la mediazione.
 - ⇒ Fermo restando che gli utenti commerciali possano esperire il reclamo in via preventiva attraverso il sistema interno di gestione dei reclami del fornitore, non sono conformi al Regolamento P2B eventuali prescrizioni che condizionino l'accesso alla mediazione al previo esperimento della procedura di reclamo e non lo garantiscano anche come rimedio diretto.
 - ⇒ Qualsiasi tentativo di raggiungere un accordo attraverso la mediazione non pregiudica il diritto di adire un giudice, sia per gli utenti commerciali sia per il fornitore di servizi di intermediazione online interessato, in qualsiasi momento prima, durante o dopo il processo di mediazione



BEST PRACTICE



Indicazione dei mediatori

- ⇒ I fornitori di servizi di intermediazione online individuano nei loro termini e nelle loro condizioni (T&C) due o più mediatori per la risoluzione extragiudiziale di controversie che insorgano tra loro e gli utenti commerciali nell'ambito della fornitura dei servizi di intermediazione online, compresi i reclami che non è stato possibile risolvere mediante il sistema interno di gestione dei reclami di cui all'articolo 11.⁴
- ⇒ I fornitori assicurano che i mediatori individuati soddisfano i requisiti stabiliti dal Regolamento P2B (art. 12, paragrafo 2) in termini di:
- imparzialità e indipendenza; sostenibilità per gli utenti commerciali dei costi connessi al servizio di mediazione prestato;
 - capacità di fornire servizi di mediazione nella lingua in cui sono redatti i termini e le condizioni che regolano il rapporto contrattuale tra il fornitore di servizi di intermediazione online e gli utenti commerciali in questione;
 - facile raggiungibilità;
 - tempestività di intervento senza indebito ritardo;
 - conoscenza dei rapporti commerciali tra imprese che consente loro di contribuire efficacemente al tentativo di dirimere le controversie.

⁴ Le disposizioni del presente articolo non si applicano ai fornitori di servizi di intermediazione online che sono piccole imprese ai sensi dell'allegato della raccomandazione 2003/361/CE.



Accessibilità dell'informativa sulla mediazione

- ⇒ L'utente commerciale deve essere nella condizione di accedere facilmente alle informazioni sui mediatori individuati dal fornitore dei servizi di intermediazione online con una rapida e facile consultazione del sito web/app del fornitore. Tali informazioni sono inserite in una sezione del sito web o app che sia ben riconoscibile, facilmente identificabile e raggiungibile con pochi click dalla homepage e/o comunque in un punto del sito web/app in cui l'utente commerciale si aspetta di trovarli – per prassi di navigazione – in maniera immediata e intuitiva.
- ⇒ I fornitori distinguono le informative sulla mediazione da quelle afferenti i rimedi giudiziali.
- ① I fornitori rendono disponibili le informazioni sulle modalità con cui gli utenti commerciali possono proporre di ricorrere a un mediatore diverso o supplementare di loro scelta rispetto a quelli indicati nei T&C.



Attivazione e funzionamento della mediazione

- ⇒ Nei T&C sono puntualmente esplicitate le modalità di attivazione del processo di mediazione anziché indicare meramente i riferimenti dei mediatori designati.
- ⇒ I fornitori rendono disponibile una descrizione formulata in un linguaggio semplice e comprensibile (in lingua italiana), tale da consentire non solo di identificare il mediatore ma anche di comprendere chiaramente la modalità con cui attivare il contatto con il mediatore, nonché il funzionamento delle attività di mediazione.
- ⇒ In tal senso, i T&C includono, ad esempio, indicazione su nome, denominazione, indirizzo e-mail, recapito telefonico, link al sito web o alla pagina web dedicata o app dei mediatori: le suddette informazioni sono utili anche per reperire indicazioni più precise e complete sulla struttura dei mediatori, sull'iter della procedura e sulle modalità di svolgimento della mediazione, sulla possibilità di svolgere la mediazione in lingua italiana, nonché della ripartizione dei costi pertinenti e, ove possibile, dei tempi stimati per la gestione in proporzione alla complessità del caso.



Sostenibilità per gli utenti commerciali dei costi della mediazione

I fornitori informano l'utente commerciale dei costi connessi alla mediazione ovvero rendono facilmente reperibili – anche tramite rimando al sito web o app dei mediatori – le informazioni rilevanti circa l'entità dei costi e i criteri di ripartizione, tenuto conto delle prescrizioni di cui al Regolamento P2B.

In dettaglio, sono esplicitati i criteri di ripartizione degli eventuali costi per ogni singolo caso determinati in base alla proposta del mediatore, tenendo conto di tutti gli elementi pertinenti del caso di specie ovvero della fondatezza delle affermazioni, del comportamento, delle dimensioni e della relativa capacità finanziaria delle parti.

- ① Il fornitore potrebbe rendere disponibile nei T&C anche un rimando alla sezione del sito/app dei mediatori in cui sono riportate tutte le informazioni rilevanti pertinenti il funzionamento della mediazione, ivi incluse le informazioni relative agli eventuali costi e alla ripartizione tra le parti.



ALCUNI ESEMPI

Esempio 1: disponibilità di informazioni facilmente accessibili sui mediatori

L'account dell'albergatore "A" che vende i propri servizi mediante la piattaforma di intermediazione online "B" è stato sospeso: non è possibile per i clienti interessati acquistare i suoi servizi. L'albergatore ha già inoltrato un reclamo alla piattaforma per contestare la misura di sospensione, tuttavia ha ricevuto esito negativo. Pertanto, A decide di ricorrere allo strumento della mediazione, ma le informazioni sui mediatori non sono facilmente rinvenibili sul sito della piattaforma, cosicché deve cercare più volte su diverse sezioni del sito di B prima di poterle reperire in una sezione avente un titolo non facilmente riconducibile a quanto cercato.



In questa situazione le informazioni sui mediatori non sono facilmente reperibili, poiché l'albergatore deve accedere al portale della piattaforma e provare a cercare in più sezioni prima di rinvenirle, con un allungamento dei tempi di ricerca, maggiori impatti potenzialmente negativi sull'operatività di impresa a causa della sospensione dell'account.



L'aggiunta di una sezione con nomi "parlanti", che punti ad una pagina o sezione separata rivolta esclusivamente agli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie, e che sia facilmente individuabile nella homepage, potrebbe migliorare la reperibilità delle informazioni rilevanti per attivare la mediazione senza creare confusione con gli strumenti di tutela giudiziale.

Esempio 2: informazioni complete sull'accesso alla mediazione

L'utente commerciale "A" per vendere il proprio abbigliamento si avvale della piattaforma online "B" specializzata nella vendita di capi di moda. L'utente A intende ricorrere alla mediazione nel tentativo di risolvere dei problemi relativi al servizio offerto dalla piattaforma. L'unica informazione reperibile nei termini e condizioni (T&C) è il nome del mediatore, senza indicazioni su sede di stabilimento o link alla pagina web o app del mediatore in questione o recapito di contatto.



In questa situazione il fornitore non ha reso disponibili all'utente commerciale informazioni chiare e trasparenti sulle modalità di accesso alla mediazione, ma ha indicato genericamente solo la denominazione del mediatore.



La piattaforma B rende disponibili nell'informativa anche i riferimenti necessari a identificare e attivare il contatto con i mediatori (ad esempio, nome, denominazione, indirizzo e-mail, recapito telefonico, link al sito web o alla pagina web dedicata o app dei mediatori) anche per eventuali domande su procedura, descrizione di come si svolgerà la mediazione, ripartizione dei costi e, ove possibile, indicazione delle tempistiche stimate per la gestione in proporzione alla complessità del caso.

Esempio 3: indicazioni sulla possibilità di ricorso alla mediazione

Un utente commerciale "A" che si avvale dei servizi di intermediazione di una piattaforma online di *marketplace* per la vendita dei propri prodotti, intende ricorrere alla mediazione nel tentativo di risolvere una controversia in essere con la piattaforma. Dalle informazioni disponibili sul sito web della piattaforma apprende che quest'ultima indica che possono ricorrere alla mediazione esclusivamente gli utenti commerciali che hanno dapprima tentato di risolvere eventuali controversie tramite il sistema interno di gestione dei reclami.



In questa situazione, le indicazioni riportate dalla piattaforma non sono conformi alle disposizioni del Regolamento P2B in quanto vincolerebbero il ricorso alla mediazione al preventivo utilizzo del sistema interno di gestione dei reclami predisposto dalla piattaforma stessa.



La piattaforma informa gli utenti commerciali – anche potenziali – della possibilità di tentare di risolvere una controversia tramite la mediazione senza ricorrere in primo luogo al sistema di gestione dei reclami.

Esempio 4: disponibilità di informazioni sui costi della mediazione

Un utente commerciale "A" sta valutando di ricorrere alla mediazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in essere con la piattaforma online "B" di cui si avvale per la vendita dei propri servizi, tuttavia non riesce a reperire tutte le informazioni utili sugli eventuali costi della mediazione che potrebbe dover sostenere. Sui T&C la piattaforma ha esclusivamente indicato il nome dei mediatori senza riportare un link al sito/app di questi ultimi.



Seppur la piattaforma ha indicato i mediatori, manca qualsivoglia riferimento utile al sito/app dei mediatori ovvero alle informazioni relative alle modalità di accesso e funzionamento della mediazione, ivi incluse quelle relative agli eventuali costi e alla ripartizione tra le parti.



La piattaforma B pubblica nei T&C i riferimenti ai mediatori indicati assieme alle informazioni utili per attivare il contatto con i mediatori e alla sezione del sito/app dei mediatori in cui è possibile rinvenire tutte le informazioni rilevanti sul funzionamento della mediazione. Sarebbe auspicabile che l'utente commerciale potesse aver accesso anche preventivamente ad alcune informazioni relative agli eventuali costi della mediazione e alla ripartizione tra le parti per una scelta ponderata.



Ulteriori informazioni sul Regolamento P2B

- ① [sezione P2B sito web Agcom](#)
- ① [Regolamento P2B](#)
- ① [Q&A Commissione europea](#)
- ① [Linee guida P2B Agcom](#)

www.agcom.it

agcom@cert.agcom.it