



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Platform

to

Business



**Reperibilità dei termini e delle condizioni
Best Practice**



Premessa

Le seguenti “best practice” sono volte a promuovere l’applicazione adeguata ed efficace delle prescrizioni normative europee in materia di platform to business, con particolare riferimento alla reperibilità dei Termini e delle Condizioni (T&C) praticate dai fornitori di servizi di intermediazione online agli 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 (es. DSA), le seguenti best practice devono intendersi come possibili modalità con cui i fornitori di servizi di intermediazione online garantiscono la facile reperibilità dei T&C, da applicare secondo le caratteristiche del servizio di intermediazione online offerto e tenendo conto degli eventuali vincoli tecnici e di prodotto.

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



Reperibilità T&C – Regolamento P2B

- ⇒ I fornitori di servizi di intermediazione online garantiscono che i loro termini e le loro condizioni (T&C) “siano facilmente reperibili dagli utenti commerciali in tutte le fasi del loro rapporto commerciale con i fornitori di servizi intermediazione online, anche in fase precontrattuale” (articolo 3, paragrafo 1, lettera b)).
- ⇒ I fornitori di servizi di intermediazione online, quindi, devono garantire che gli utenti commerciali abbiano sempre accesso ai termini e alle condizioni, per essere a conoscenza delle norme loro applicabili. I T&C dovrebbero essere reperibili anche dai potenziali utenti commerciali di un servizio di intermediazione online, prima che questi ultimi entrino in relazione con lo stesso (documento “Domande e risposte” della Commissione europea, punto 2.7).



Reperibilità T&C – Linee guida AGCOM²

- ⇒ Il Regolamento P2B prevede che i fornitori di servizi di intermediazione online garantiscono che i loro termini e le loro condizioni siano facilmente reperibili dagli utenti commerciali, in tutte le fasi del loro rapporto commerciale con il fornitore di servizi di intermediazione online, anche in fase precontrattuale (articolo 3, paragrafo 1, lettera b)).
- ⇒ I termini e le condizioni devono, quindi, essere reperibili anche per gli utenti potenziali, che non hanno ancora un rapporto contrattuale in essere con il fornitore di servizi di intermediazione online per la fruizione del servizio di intermediazione online. Gli utenti commerciali, anche quelli potenziali, devono ragionevolmente poter avere una panoramica dei termini e delle condizioni generali a loro applicabili.
- ⇒ Pertanto, i fornitori di servizi di intermediazione online individuano le modalità con le quali garantire la facile accessibilità ai T&C e alle informative correlate (ad esempio, mediante apposito collegamento chiaramente identificabile tramite link ben visibile dalla home page del sito web o da app ovvero da apposita pagina tematica o sezione dedicata), anche in fase precontrattuale (non condizionata alla preventiva registrazione o alla creazione di un account per accedere a un'area riservata).

² [Linee Guida per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento \(UE\) 2019/1150](#)



BEST PRACTICE




Reperibilità dei T&C

I fornitori di servizi di intermediazione online individuano le modalità con le quali garantire la facile reperibilità dei T&C.

L'utente commerciale deve essere nella condizione di conoscere con una rapida e facile consultazione del sito web/app del fornitore di servizi di intermediazione online i termini e le condizioni del servizio offerto da quest'ultimo, anche prima di concludere il contratto, senza dover necessariamente effettuare procedure di login, registrazione o compilazione di form che richiedano l'immissione dei propri dati per poter visualizzare il contenuto dei T&C.

A tal fine, il fornitore inserisce i T&C 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.

- 
- ① Al fine di garantire adeguata trasparenza, il fornitore rende pubblicamente disponibili almeno gli elementi essenziali dei T&C previsti dal Regolamento P2B, nel caso in cui i contratti contengano elementi riservati o personalizzati in relazione ai singoli utenti commerciali. In tal modo, l'utente commerciale può disporre delle informazioni sui T&C applicabili al servizio consultando la piattaforma del fornitore anche prima di entrare in relazione con quest'ultimo, così da poter conoscere in anticipo le principali condizioni in cui si troverà ad operare, valutare la potenziale adesione alla piattaforma e agevolare eventuali comparazioni con i servizi di intermediazione offerti da diversi fornitori.
 - ① I fornitori possono mettere a disposizione degli utenti commerciali dei canali di contatto diretti per approfondire gli aspetti specifici del rapporto contrattuale (ad esempio, delle chat o dei moduli telematici di richiesta di approfondimento).




Organizzazione delle informazioni dei T&C

I fornitori di servizi di intermediazione online distinguono le informative contenenti i T&C degli utenti commerciali da quelle per gli utenti finali (consumatori), ad esempio creando aree dedicate agli utenti/partner commerciali nelle quali siano raccolte tutte le informazioni di loro interesse.


- ① Il fornitore potrebbe inserire un collegamento ai T&C chiaramente identificabile nelle pagine o sezioni dedicate agli utenti commerciali (“Diventa un partner”, “Vendi con noi”, “Diventa un venditore”).
- ① Pagine che ospitano una molteplicità di contenuti eterogenei ovvero riconducibili a generiche “note legali” o “normativa applicabile”, originariamente predisposte per altri scopi, potrebbero non essere adeguate a fornire in maniera facile informazioni puntuali che sono necessarie per le esigenze operative di un utente commerciale; al contempo, potrebbero disorientare anche l'utente finale (consumatore) che potrebbe fare erroneamente riferimento a condizioni contrattuali che non sono di suo interesse.

I fornitori di servizi di intermediazione online organizzano le informazioni contenute nei T&C e le informative ad essi correlate in maniera organica e non dispersiva per consentire agli utenti commerciali di acquisire e mantenere un quadro d'insieme esaustivo delle condizioni generali loro applicabili.

- 
- ① Per evitare la frammentazione di informazioni correlate, e quindi agevolare la fruizione dei contenuti, i fornitori potrebbero organizzare le informative in manuali scaricabili, pagine FAQ, video, oppure raccogliere i contenuti minimi dei T&C su una pagina o sezione principale a partire dalla quale, attraverso una facile navigabilità, sia possibile reperire le informazioni specifiche di dettaglio relative agli elementi del Regolamento P2B.



ALCUNI ESEMPI




Esempio 1: l'albergatore A intende promuovere e vendere i propri servizi mediante la piattaforma di intermediazione online X. Al momento di reperire i T&C applicati dalla piattaforma X, l'albergatore A deve cliccare più volte su diverse sezioni del sito di X prima di poterli reperire in una sezione avente un titolo non facilmente riconducibile a quanto cercato.



In questa situazione i T&C non sono facilmente reperibili, poiché l'albergatore A deve accedere al portale della piattaforma e provare a cercare in più sezioni prima di trovare le condizioni generali, con un allungamento dei tempi di ricerca e maggiori oneri che rischiano di scoraggiare il soggetto a diventare un utente commerciale.



L'aggiunta di una sezione con nomi "parlanti", che punti ad una pagina o sezione separata rivolta esclusivamente agli utenti commerciali e che sia facilmente individuabile nella homepage, potrebbe migliorare la reperibilità delle condizioni generali e consentire alle imprese di familiarizzare con i termini e le condizioni generali prima di creare un account.




Esempio 2: un potenziale utente commerciale A intende vendere il proprio abbigliamento su una piattaforma online X specializzata nella vendita di capi di moda. L'utente A individua immediatamente la pagina web dove reperire i T&C, ma per accedervi gli viene chiesto di compilare un form che richiede l'inserimento di alcuni dati della sua azienda (es. fatturato). Sul sito è inoltre specificato che i T&C saranno inviati solo dopo una valutazione dei dati inseriti da parte della piattaforma X.



In questa situazione i termini e le condizioni generali non sono disponibili agli utenti potenziali, poiché l'utente A per accedere ai T&C deve prima compilare un form che richiede l'immissione di dati dell'utente commerciale.



La piattaforma X può creare una pagina o una sezione separata ove l'utente commerciale A può facoltativamente inserire alcuni dati, senza condizionare la reperibilità dei T&C alla previa trasmissione di dati identificativi dell'utente commerciale potenzialmente interessato ad usufruire dei servizi offerti dalla piattaforma.



Esempio 3: Sul sito della piattaforma online X esiste un'unica sezione dedicata alle condizioni contrattuali che si applicano sia ai consumatori sia agli utenti commerciali. L'utente commerciale A della piattaforma X vuole inoltrare un reclamo ma inavvertitamente segue le indicazioni dedicate ai consumatori.



Verosimilmente il reclamo dell'utente commerciale A verrà cestinato oppure si instaurerà una serie di interlocuzioni tra utente e piattaforma che ritarderanno la risoluzione del problema.



La piattaforma X rende disponibili i T&C applicabili alle due diverse tipologie di utenti in due sezioni separate e ben distinguibili.



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




AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI