



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

COMUNICATO STAMPA

RAPPORTO 2023 SULL'ATTUAZIONE DEL REGOLAMENTO PLATFORM TO BUSINESS

Il [Rapporto](#) evidenzia un progressivo adeguamento delle piattaforme online e dei motori di ricerca online, che offrono servizi in Italia, alle prescrizioni del Regolamento (UE) 2019/1150 in materia di *platform to business*, sebbene permangano alcuni aspetti critici. Tra questi, una carenza di informazione sugli strumenti di tutela previsti dalla normativa europea per gli utenti commerciali che utilizzano i servizi di intermediazione online per svolgere la loro attività.

Sono queste le principali evidenze emerse dal monitoraggio realizzato dall'Autorità (per il secondo anno consecutivo) sullo stato di applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150 (*c.d. Regolamento P2B*) da parte dei fornitori di servizi di intermediazione online e motori di ricerca che offrono servizi in Italia e illustrate nel Rapporto P2B 2023, approvato il 13 luglio 2023.

Il Rapporto, frutto di un'analisi più ampia rispetto a quella dello scorso anno, oltre a fornire elementi di analisi del contesto di mercato in cui il Regolamento P2B trova applicazione, descrive l'attività di monitoraggio svolta nei primi mesi del 2023 e i dati raccolti sia dal lato delle piattaforme che offrono i servizi di intermediazione sia dal lato degli utenti commerciali che ne fanno uso.

Dagli esiti del monitoraggio risulta un netto miglioramento per ciò che concerne l'aderenza delle **informative su termini e condizioni di servizio pubblicati dalle piattaforme e dai motori di ricerca online al Regolamento P2B**. In tal senso, è rilevante il contributo dell'intervento di AGCOM con l'adozione delle "Linee Guida per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150" (Delibera n. 406/22/CONS).

In circa il 60% dei casi le piattaforme online hanno integrato e aggiornato le informative, con effetti positivi in termini di:

- reperibilità dei termini e condizioni di servizio anche in fase precontrattuale e, generalmente, in sezioni del sito web pubblicamente accessibili (in oltre il 70% dei casi);
- disponibilità dei termini e condizioni di servizio anche in lingua italiana (nel 78% dei casi);
- completezza rispetto agli elementi informativi previsti da Regolamento P2B.

Riguardo agli strumenti **di risoluzione extragiudiziale delle controversie, si rileva un progressivo adeguamento alle prescrizioni del Regolamento P2B** rispetto al precedente monitoraggio del 2022.

Tuttavia, il ricorso alla mediazione da parte degli utenti commerciali rimane marginale (2 casi nel 2023), a conferma della scarsa propensione degli utenti commerciali ad attivare gli strumenti di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa.

Al contempo, **si osserva il permanere di alcuni elementi di criticità, soprattutto in relazione all'adeguatezza delle informazioni rese agli utenti commerciali, in particolare sulle differenze di trattamento praticato dalle piattaforme ai propri prodotti e servizi e sull'accesso ai dati degli utenti.** Analoghe considerazioni valgono anche per le informative che i motori di ricerca online sono tenuti a pubblicare, con particolare riferimento al posizionamento nei risultati delle ricerche.

Preoccupante il dato sulla conoscenza del Regolamento P2B: dall'analisi dei dati raccolti emerge che l'86% degli utenti business ha una conoscenza nulla o appena sommaria del Regolamento europeo e il rimanente 14% ha solo una conoscenza limitata agli elementi principali.

Il Rapporto attesta che il 75% degli utenti business intervistati si avvale di *marketplace* come canale di vendita, ma ha una scarsa conoscenza e consapevolezza degli strumenti di tutela connessi all'utilizzo dei servizi di intermediazione delle piattaforme online.

Emerge inoltre una diffusa insoddisfazione circa gli strumenti predisposti dalle piattaforme online per la gestione delle problematiche nel rapporto con gli utenti business: il 68% degli utenti rispondenti dichiara che i sistemi di gestione dei reclami predisposti non risultano facilmente accessibili e che solo il 15% dei reclami presentati ha avuto esito positivo.

Alla luce di tali risultanze, l'Autorità intende rafforzare il proprio intervento nella concreta implementazione delle disposizioni regolamentari da parte delle piattaforme, anche attraverso

azioni di vigilanza *ad hoc* riservandosi di esercitare, laddove emergano profili di non conformità, l'esercizio dei poteri sanzionatori di competenza.

Inoltre, saranno avviate – con il coinvolgimento delle associazioni di categoria degli utenti commerciali e dei titolari di siti web – iniziative di informazione e di sensibilizzazione degli utenti business alla cui tutela è destinato il Regolamento P2B. Ciò anche al fine di dare impulso ad una più sostanziale attuazione della normativa, promuovendo al contempo l'instaurarsi di corrette relazioni commerciali tra i soggetti coinvolti e favorire lo sviluppo di condizioni concorrenziali e non discriminatorie nel mercato online, a vantaggio di tutti gli attori del mercato e dei consumatori finali.

Il Rapporto è scaricabile sul sito web di AGCOM: <https://shorturl.at/anzC7>

Roma, 24 luglio 2023