



Risposta consultazione pubblica concernente le Linee guida per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento (UE) 2019/1150

1° luglio 2022

## SOMMARIO

<b>I. Reperibilità</b>	<b>2</b>
<b>II. Comprensibilità</b>	<b>2</b>
<b>III. Completezza</b>	<b>3</b>
<b>IV. Modifiche dei termini e delle condizioni</b>	<b>3</b>
<b>V. Limitazione, sospensione, cessazione</b>	<b>4</b>
<b>VI. Visibilità dell'identità dell'utente commerciale</b>	<b>4</b>
<b>VII. Prodotti e servizi accessori</b>	<b>5</b>
<b>VIII. Canali di distribuzione aggiuntivi</b>	<b>5</b>
<b>IX. Limitazioni all'offerta di condizioni diverse mediante altri mezzi</b>	<b>6</b>
<b>X. Accesso ai dati</b>	<b>6</b>
<b>XI. Posizionamento e Trattamento differenziato</b>	<b>6</b>
<b>XII. Sistema interno di gestione dei reclami</b>	<b>7</b>
<b>XIII. Mediazione</b>	<b>8</b>

## I. Reperibilità

Q.1	<p>Si condivide la proposta dell'Autorità in merito alle indicazioni per l'applicazione del requisito della reperibilità dei termini e condizioni, come sopra formulate?</p> <p>Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.</p>
R.1	<p>Si condividono le proposte dell'Autorità, anche quelle volte a assicurare l'agevole reperibilità delle condizioni contrattuali al momento del primo contatto con l'utente commerciale.</p> <p>Per facilitare la lettura e comprensione del contratto, sarebbe utile prevedere che i documenti contengano l'intera disciplina contrattuale e non prevedano link "a cascata" a ulteriori documenti, a meno che non sia strettamente necessario per la chiarezza e sinteticità del testo (ad esempio, nel caso di link di rinvio all'informativa privacy).</p> <p>Sarà importante non creare confusione nella reperibilità di T&amp;C destinate agli utenti finali e a quelli commerciali, pertanto, il posizionamento del link dovrebbe essere valutato sulla base della specificità di ciascuna piattaforma.</p>

## II. Comprensibilità

Q.2	<p>Si condivide la proposta dell'Autorità in merito alle indicazioni per l'applicazione del requisito di comprensibilità dei termini e condizioni, come sopra formulate?</p> <p>Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.</p>
R.2	<p>La proposta è condivisibile.</p> <p>In generale i T&amp;C sono contenuti in contratti molto lunghi e articolati. Per agevolare la comprensione di questi contratti, potrebbe essere prevista l'indicazione di un contenuto minimo di dettaglio su T&amp;C essenziali che consenta la veloce conoscenza delle informazioni principali, come quelle sull'utilizzo dei dati; sulla legge applicabile; sulle condizioni economiche; etc.</p> <p>L'indicazione delle informazioni essenziali dovrebbe essere decisa dalla Autorità di regolazione, per assicurare l'uniformità applicativa e la possibilità di integrare e modificare le informazioni essenziali sulla base delle esigenze evidenziate dalle prassi o dallo sviluppo tecnologico.</p> <p>Le informazioni essenziali, quelle che incidono sull'attività di business in modo rilevante e per le quali il rispetto dei requisiti di trasparenza, comprensibilità, chiarezza e completezza della motivazione è fondamentale, potrebbero comprendere, a titolo di esempio, quelle su:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- la limitazione della capacità dell'operatore commerciale di offrire prodotti e servizi a condizioni economiche più convenienti;</li><li>- i casi di limitazione, sospensione e cessazione del servizio;</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- l'utilizzo di canali di distribuzione aggiuntivi, servizi accessori e/o programmi affiliati, quali altri siti web o applicazioni, resi disponibili dalla piattaforma online per commercializzare servizi all'utente;</li><li>- la gestione e protezione dei beni immateriali dell'utente commerciale;</li><li>- il rinnovo tacito del contratto con l'indicazione di un numero massimo di anni;</li><li>- l'accesso e funzionamento dei sistemi di gestione dei reclami.</li></ul>
--	--

### III. Completezza

Q.3	<p>Si condivide la proposta dell'Autorità in merito alle indicazioni per l'applicazione del requisito di completezza dei termini e delle condizioni, come sopra formulate?</p> <p>Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.</p>
R.3	<p>È importante che il contratto e i documenti annessi indichino con esattezza e completezza diritti e obblighi delle parti.</p> <p>In relazione al punto 15, la nullità prevista dal regolamento dovrebbe essere intesa come di carattere relativo, e quindi azionabile dal solo utente commerciale, per evitare eventuali abusi relativi alla "Legittimazione ad agire" ex art. art. 1421 c.c.</p>

### IV. Modifiche dei termini e delle condizioni

Q.4	<p>Si condivide la proposta dell'Autorità in merito alle indicazioni per l'applicazione delle prescrizioni relative alle modifiche ai termini e alle condizioni e alle modalità di recesso, come sopra formulate?</p> <p>Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.</p>
R.4	<p>L'informativa relativa alle modifiche ai T&amp;C e la previsione di tempistiche adeguate per la comunicazione e accettazione delle stesse è essenziale per assicurare che il rapporto negoziale continui a basarsi sui principi della buona fede, correttezza e trasparenza.</p> <p>Il termine di 15 giorni potrebbe essere insufficiente per consentire agli utenti commerciali di valutare gli effetti delle modifiche contrattuali proposte: molte imprese, soprattutto PMI, potrebbero doversi rivolgere a consulenti esterni per compiere queste valutazioni, con il relativo allungamento dei tempi.</p>



	<p>Ciò vale soprattutto per le modifiche che impattano su T&amp;C essenziali, come quelle relative alle condizioni economiche o normative su prezzi e pagamenti del servizio digitale, che dovrebbero essere valutate in un termine maggiore.</p> <p>In merito al punto 21, considerando che si tratta di convenzioni predisposte unilateralmente e sottoscritte per adesione dall'utente commerciale, occorrerebbe precisare che la nullità opera solo per le modifiche non comunicate che siano sfavorevoli o svantaggiose per gli utenti commerciali, restando salve quelle di miglior favore per questi ultimi.</p> <p>In relazione al punto 24 l'obbligo di inserire le informazioni concernenti le modifiche contrattuali direttamente nei T&amp;C, già lunghi e articolati, potrebbe comprometterne la comprensibilità; si condivide quindi la proposta di inserirle in sezioni dei T&amp;C concernenti le "modifiche contrattuali" e le "modalità di recesso" e si propone di prevederle come facoltative.</p>
--	--

## V. Limitazione, sospensione, cessazione

Q.5	<p>Si condivide la proposta dell'Autorità in merito alle indicazioni per l'applicazione delle prescrizioni relative alle azioni di limitazione, sospensione e cessazione dei servizi di intermediazione online, come sopra formulate?</p> <p>Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.</p>
R.5	<p>Le previsioni contrattuali relative alla limitazione, sospensione e cessazione del servizio sono molto delicate perché in grado di incidere profondamente sul business dell'utente commerciale.</p> <p>Per questo motivo si condividono le proposte dell'Autorità e si richiama l'attenzione su quanto segnalato nel punto 30, cioè sulla necessità di prevedere misure preventive graduali per assicurare il rispetto del principio della proporzionalità e di considerare la cessazione del servizio, con la chiusura dell'account, solo per i casi estremi.</p> <p>In relazione al punto 28, dovrebbe essere specificato che l'indicazione dei casi non è esaustiva.</p>

## VI. Visibilità dell'identità dell'utente commerciale

Q.6	<p>Si condivide la proposta dell'Autorità in merito alle indicazioni per l'applicazione delle prescrizioni relative agli effetti su proprietà e il controllo dei diritti di proprietà intellettuale, come sopra formulate?</p> <p>Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.</p>
-----	---



R.6	<p>Il tema dell'uso e della protezione dei beni immateriali degli utenti commerciali da parte dei prestatori dei servizi digitali è delicato e meritevole di attenzione.</p> <p>È condivisibile la proposta dell'Autorità, che potrebbe essere maggiormente dettagliata prevedendo misure minime di protezione dei beni immateriali che gli utenti commerciali affidano, in base agli accordi presi, ai mezzi digitali.</p>
-----	---

## VII. Prodotti e servizi accessori

Q.7	<p>Si condivide la proposta dell'Autorità in merito alle indicazioni per l'applicazione delle prescrizioni relative prodotti e servizi accessori, come sopra formulate?</p> <p>Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.</p>
R.7	<p>La proposta è condivisibile</p>

## VIII. Canali di distribuzione aggiuntivi

Q.8	<p>Si condivide la proposta dell'Autorità in merito alle indicazioni per l'applicazione delle prescrizioni relative all'utilizzo di canali di distribuzione aggiuntivi, come sopra formulate?</p> <p>Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.</p>
R.8	<p>In generale si condivide la proposta.</p> <p>I requisiti di trasparenza relativi all'uso di canali di distribuzione aggiuntivi dovrebbero essere implementati anche nei confronti dei consumatori finali, che dovrebbero essere messi nelle condizioni di sapere con semplicità e immediatezza quale canale stanno visitando (la pagina web dell'utente commerciale, quella della piattaforma o di un canale affiliato).</p> <p>In relazione ad alcuni servizi, come quelli alberghieri, sarebbe utile che T&amp;C indichino chiaramente la possibilità per i prestatori dei servizi digitali di offrire sconti sulla loro commissione di vendita, in caso di promozione e rivendita ad altri servizi di intermediazione, per evitare l'offerta on line di tariffe più basse rispetto a quelle applicate dal business user come <i>best available rate</i>. L'utente commerciale dovrebbe poi conoscere se lo sconto è stato applicato e in quale misura.</p>

## IX. Limitazioni all'offerta di condizioni diverse mediante altri mezzi

Q.9	Si condivide la proposta dell'Autorità in merito alle indicazioni per l'applicazione delle prescrizioni relative alle clausole NPF, come sopra formulate? Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.
R.9	L'applicazione di queste clausole deve essere non solo trasparente, con il ricorso ad apposita sezione, ma anche correttamente motivato.

## X. Accesso ai dati

Q.10	Si condivide la proposta dell'Autorità in merito alle indicazioni per l'applicazione delle prescrizioni relative all'accesso ai dati, come sopra formulate? Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.
R.10	<p>Il tema della gestione e protezione dei dati personali e non personali è delicato, perché i dati sono driver fondamentali per sviluppo commerciale dell'impresa.</p> <p>Tra le informazioni obbligatorie dovrebbe essere compresa anche quella relativa al paese in cui siano conservati e trattati i dati o quanto meno se i dati sono trasferiti in un paese extra UE o meno. È questa una informazione importante per rafforzare la consapevolezza degli utenti commerciali in ordine al paese in cui circolano le informazioni che li riguardano.</p> <p>In relazione al punto 51, si segnala che l'art. 9.3 del Regolamento si limita a stabilire che l'articolo stesso non pregiudica l'applicazione del regolamento (UE) 2016/679, della direttiva (UE) 2016/680 e della direttiva 2002/58/CE.</p> <p>Considerato che il rispetto della disciplina sulla protezione dei dati personali è imprescindibile per tutti gli operatori, l'inserimento di questa informazione nei T&amp;C potrebbe essere previsto come facoltativo.</p>

## XI. Posizionamento e Trattamento differenziato

Q.11	Si condivide la proposta dell'Autorità in merito alle indicazioni per l'applicazione delle prescrizioni relative al posizionamento e al trattamento differenziato, come sopra formulate? Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.
R.11	Il tema del posizionamento e del trattamento differenziato è decisivo per il business user che deve poter valutare, prima della adesione al contratto, sia la convenienza a attivare il servizio attraverso una preliminare individuazione del

	proprio posizionamento sia l'eventuale costo per acquisire una posizione "premium". Si condividono pertanto le indicazioni elaborate dall'Autorità.
Q.12	Si condivide la previsione dell'Autorità di istituire un Tavolo Tecnico relativo all'applicazione degli articoli 5 e 7 del Regolamento P2B? Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.
R.12	È sicuramente utile ed opportuno istituire un tavolo tecnico, con la partecipazione degli stakeholder interessati (prestatori dei servizi digitali e utenti commerciali) per l'elaborazione dei codici di condotta per la corretta applicazione degli artt. 5 e 7 del Regolamento e per altri eventuali temi di maggiore sensibilità.

## XII. Sistema interno di gestione dei reclami

Q.13	Si condivide la proposta dell'Autorità in merito alle indicazioni per l'applicazione delle prescrizioni relative al sistema interno di gestione dei reclami, come sopra formulate? Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.
R.13	<p>Il corretto ed efficace funzionamento dei sistemi di gestione dei reclami è indispensabile per ridurre l'eventuale contenzioso, spesso economicamente insostenibile per le PMI.</p> <p>Per quanto sia comprensibile che i piccoli e medi operatori digitali siano esentati dall'obbligo di dotarsi del sistema interno di gestione dei reclami, sarebbe utile incoraggiarli a adottarne uno proprio, attraverso, per esempio, la predisposizione di Linee guida dettagliate per le PMI predisposte sulla base di best practices.</p> <p>È imprescindibile che i T&amp;C ricordino la possibilità di attivare, in qualsiasi momento, gli ordinari rimedi di mediazione e giudiziali, tuttavia, gli operatori devono fare affidamento su strumenti di intervento agili e veloci, in grado di rispondere con rapidità alle richieste di risoluzione e di adattarsi alle evoluzioni del mondo digitale. Per questo motivo potrebbe essere previsto un ricorso "esterno" eventualmente affidato alla stessa AGCOM, che garantirebbe competenze tecniche e velocità nel trattamento dei casi.</p> <p>Si ricorda l'importanza delle indicazioni relative all'accesso al sistema interno di gestione dei reclami per gli utenti commerciali che siano destinatari di una misura di limitazione, sospensione o cessazione del servizio di intermediazione digitale (punto 64).</p>



### XIII. Mediazione

Q.14	<p>Si condivide la proposta dell'Autorità in merito alle indicazioni per l'applicazione delle prescrizioni relative alla mediazione, come sopra formulate?</p> <p>Si forniscano valutazioni, osservazioni e commenti.</p>
R.14	<p>Si condividono le proposte dell'Autorità.</p> <p>In relazione al punto 74, la descrizione della procedura di mediazione potrebbe essere eccessivamente lunga e appesantire la comprensione dell'informativa; potrebbe invece essere prevista una descrizione sommaria, inclusiva delle fasi di cui si compone, per consentire al <i>business user</i> di avere subito un'indicazione di massima e chiedere poi al mediatore maggiori dettagli sulla procedura.</p> <p>Si suggerisce di prevedere un coordinamento con il sistema, già esistente e ampiamente disciplinato, della media-conciliazione, che fornisce ampie garanzie di terzietà e professionalità nella gestione dei conflitti commerciali.</p>