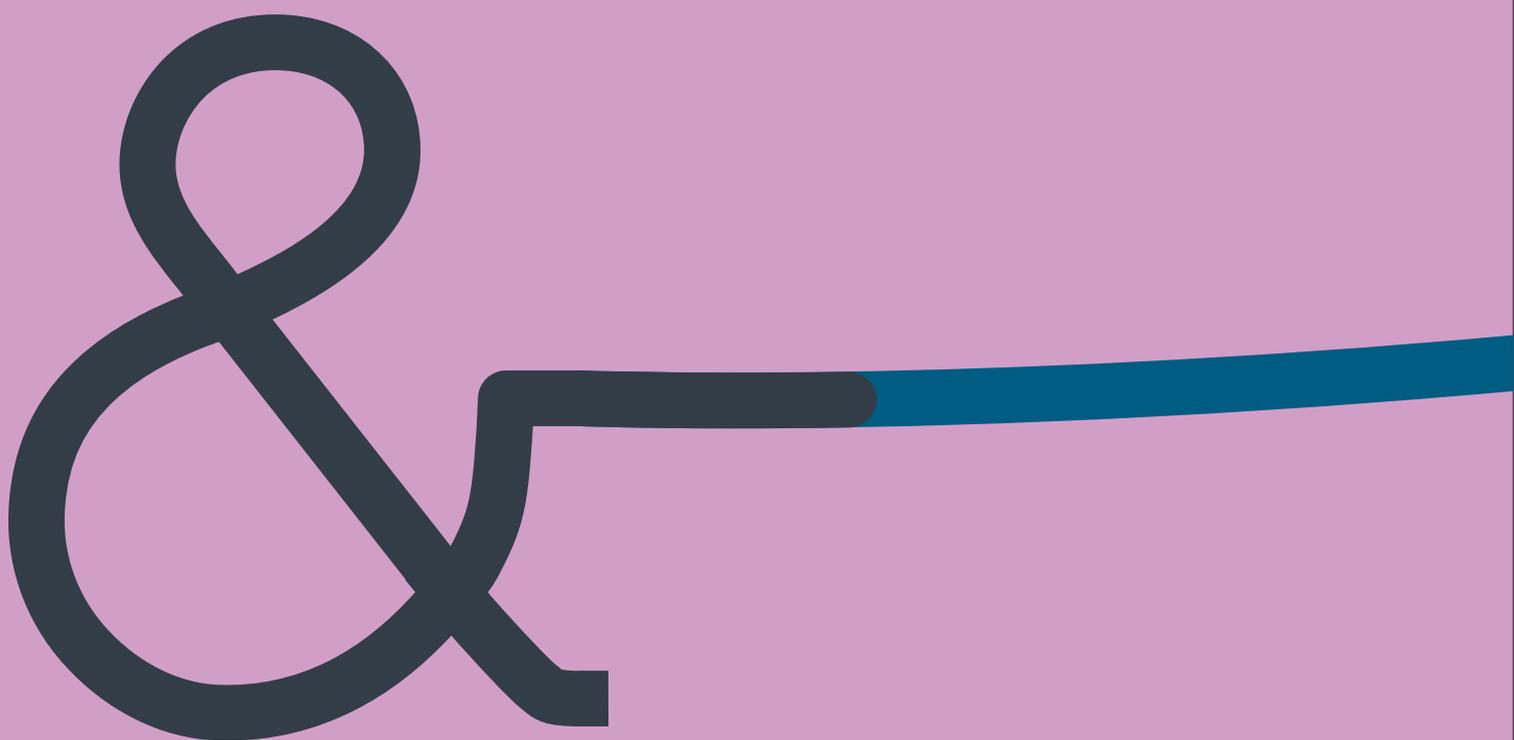


Regolamento P2B

Best practices dell'AGCOM sul
requisito del sistema interno di gestione
dei reclami

28 marzo 2024



Regolamento P2B: *best practices* dell'AGCOM sul requisito del sistema interno di gestione dei reclami

Dopo la pubblicazione delle prime *best practices* relative al requisito della reperibilità dei termini e condizioni, AGCOM ha pubblicato le *best practices* in merito al sistema interno di gestione dei reclami.

Il 20 marzo 2024, AGCOM¹ ha pubblicato le *best practices* per l'implementazione del sistema interno di gestione dei reclami previsto dal Regolamento EU 1150/2019 ("**Regolamento P2B**"), a cui sono tenuti i fornitori di servizi di intermediazione online (che non siano piccole imprese).

Il sistema interno per la gestione dei reclami deve essere improntato ai principi di trasparenza e parità di trattamento, nonché gratuito, facilmente accessibile e tale da garantire altresì che i reclami siano gestiti in un lasso di tempo ragionevole in modo proporzionato alla loro importanza e complessità.

A tal fine l'AGCOM, con la pubblicazione delle *best practices* in esame, ha inteso fornire le seguenti indicazioni per soddisfare al meglio le esigenze riscontrate nella prassi dagli utenti commerciali:

- distinguere le informative sul sistema di gestione dei reclami per gli utenti commerciali da quelle per i consumatori, ad esempio creando aree dedicate;
- rendere disponibili, agli utenti commerciali che utilizzano la piattaforma - in aggiunta alle informative incluse nei T&Cs - le informazioni di accesso al sistema interno di gestione dei reclami anche nell'area riservata;
- inserire nei T&Cs i riferimenti al punto di contatto (ad esempio, un *link* ad un form online, un indirizzo e-mail e/o recapito telefonico, chat o altro tipo) per accedere al sistema di gestione dei reclami;
- fornire un riscontro individuale (in lingua italiana) all'utente commerciale sull'esito del reclamo;
- mettere a disposizione dell'utente commerciale una risorsa dedicata per informazioni e chiarimenti sulle motivazioni a supporto dell'esito del reclamo;
- rendere disponibili anche punti di contatto dedicati per un'assistenza di secondo livello più evoluta e specializzata di personale adeguatamente qualificato in grado di interagire correttamente nella lingua dell'utente commerciale sulla materia oggetto del reclamo;
- diversificare la sezione sui reclami per materia o tipologia di problema riscontrato, in modo che l'utente commerciale possa indirizzare il reclamo verso l'area di pertinenza più appropriata per una efficiente gestione della segnalazione ricevuta.

Le suddette *best practices* contengono indicazioni che si aggiungono a quanto già espresso dall'AGCOM nelle [Linee Guida per l'adeguata ed efficace applicazione del Regolamento P2B](#) (di cui alle delibere 156/22/CONS e 406/22/CONS) sul medesimo tema.

¹ Già il 10 gennaio 2024, AGCOM aveva pubblicato le prime *best practices* sul requisito della reperibilità dei termini e condizioni. Per maggiori dettagli, si veda l'alert preparato dal nostro Studio disponibile qui: <https://www.twobirds.com/it/insights/2024/italy/2024-01-10-regolamento-p2b-best-practices-agcom>.

Rimangono in ogni caso salve le ulteriori previsioni di cui al Regolamento EU 2022/2065 sui servizi digitali (c.d. “Digital Services Act” o “DSA”) applicabili alle piattaforme online sempre con riferimento al sistema interno di gestione dei reclami.

Alla luce di quanto sopra, raccomandiamo ai fornitori di servizi di intermediazione online di tenere in massima considerazione le predette *best practices* relative alle modalità con cui rendere reperibili e disponibili agli utenti commerciali le informazioni sull’accesso e sul funzionamento del proprio sistema interno di gestione dei reclami.

Infine, per completezza, ricordiamo che nei prossimi mesi AGCOM pubblicherà ulteriori *best practices* con specifico riferimento alle previsioni del Regolamento P2B sulla mediazione e sul posizionamento degli utenti commerciali.

Il nostro Studio è a disposizione per fornirvi chiarimenti e aggiornamenti sulle misure adottate dall’AGCOM in attuazione del Regolamento P2B, nonché assistenza nell’implementazione delle indicazioni dalla stessa fornite.

Contatti



*Federico Marini
Balestra*

Partner

+39 06 6966 7000
federico.marinibalestra@twobirds.com



Gian Marco Rinaldi

Counsel

+39 02 3035 6000
gianmarco.rinaldi@twobirds.com



Lucia Antonazzi

Senior associate

+39 06 6966 7000
lucia.antonazzi@twobirds.com



Marta Breschi

Associate

+39 02 3035 6000
marta.breschi@twobirds.com



Chiara Horgan

Associate

+39 06 6966 7000
chiara.horgan@twobirds.com

twobirds.com

Abu Dhabi • Amsterdam • Beijing • Bratislava • Brussels • Budapest • Casablanca • Copenhagen • Dubai • Dublin • Dusseldorf • Frankfurt • The Hague • Hamburg • Helsinki • Hong Kong • London • Lyon • Madrid • Milan • Munich • Paris • Prague • Rome • San Francisco • Shanghai • Shenzhen • Singapore • Stockholm • Sydney • Warsaw

The information given in this document concerning technical legal or professional subject matter is for guidance only and does not constitute legal or professional advice. Always consult a suitably qualified lawyer on any specific legal problem or matter. Bird & Bird assumes no responsibility for such information contained in this document and disclaims all liability in respect of such information.

This document is confidential. Bird & Bird is, unless otherwise stated, the owner of copyright of this document and its contents. No part of this document may be published, distributed, extracted, re-utilised, or reproduced in any material form.

Bird & Bird is an international legal practice comprising Bird & Bird LLP and its affiliated and associated businesses.

Bird & Bird LLP is a limited liability partnership, registered in England and Wales with registered number OC340318 and is authorised and regulated by the Solicitors Regulation Authority (SRA) with SRA ID497264. Its registered office and principal place of business is at 12 New Fetter Lane, London EC4A 1JP. A list of members of Bird & Bird LLP and of any non-members who are designated as partners, and of their respective professional qualifications, is open to inspection at that address.