



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 maggio 2017;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III , del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTI i propri provvedimenti del 21 dicembre 2016 e del 14 febbraio 2017, con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, sono state disposte distinte proroghe del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. Moby S.p.A. (di seguito anche Moby o professionista), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. Moby è una società che svolge l’attività di trasporto marittimo di passeggeri e veicoli sulle principali rotte nazionali (ed es. Civitavecchia – Olbia, Livorno – Olbia, Cagliari – Napoli, Genova – Porto Torres, Piombino – Portoferraio, ecc.). Moby presenta un fatturato, per l’anno 2015, pari a 255.836.774,00 di euro.

2. L'associazione di consumatori ADUC e alcuni consumatori, in qualità di segnalanti.
3. La società Grimaldi Group S.p.A., in qualità di concorrente segnalante.

## II. LE PRATICHE COMMERCIALI

4. Il procedimento concerne due comportamenti posti in essere dal professionista di seguito descritti.

### *Pratica sub A)*

5. Sul sito internet di Moby e specificamente sulla *home page* sono promosse varie tariffe per le destinazioni dei servizi di trasporto marittimo offerte dal professionista, avvertendo specificamente che esse ricomprendono tutte le voci di costo (“Tasse e oneri inclusi”). Attraverso il richiamo di un asterisco, in calce alla medesima pagina e con modalità grafiche significativamente inferiori vengono fornite ulteriori specificazioni, fra le quali che tali prezzi non ricomprendono invece la commissione di 4 euro denominata “*Spese di Emissione biglietto a tratta per Sardegna, Corsica e Sicilia*”, che sarà addebitata ai consumatori alla fine del processo di prenotazione e di acquisto *on line* del biglietto.

The screenshot shows the Moby website interface. At the top, there is a navigation bar with language options (ITA, FRA, DEU, ENG, IED), a link to 'SPAZIO AGENZIE', and a customer support number 'ASSISTENZA 199 39 39 10'. Below this is a 'MOBY CLUB' section with a registration button and a 'Moby' cartoon character. A main navigation menu includes 'ROTTTE', 'OFFERTE', 'INFORMAZIONI E SERVIZI', 'MOBY CLUB', and 'LA COMPAGNIA'. The central banner features a search form on the left with fields for 'ANDATA' and 'RITORNO', and a 'CERCA' button. The main banner text reads: 'UN BUONO, PIÙ PIÙ... CON OGNI BIGLIETTO ACQUISTATO RICEVERAI UN BUONO SCONTO DEL 25% ESCLUSE TASSE E DIRITTI DA SPENDERE SULLA...'. Below this, there are four price cards for destinations: SARDEGNA (30,55 €\*), CORSICA (20,67 €\*), ELBA (11,63 €\*), and SICILIA (36,62 €\*). A footer note explains that the prices are per person one-way and that the 4 Euro emission fee is excluded for the specified destinations. Social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube are visible at the bottom right.

6. Nel corso del successivo processo di prenotazione nel sito *www.moby.it*, il consumatore, dopo aver selezionato la rotta che intende acquistare, si trova un'ulteriore griglia di offerte tariffarie per le varie date in cui viene offerto il servizio, ove appunto sono nuovamente indicate le diverse offerte tariffarie, al netto del supplemento denominato "Spese di emissione biglietto".

#### TRAGHETTI SARDEGNA: TUTTE LE OFFERTE

Scopri tutte le offerte per la Sardegna



Corse giornaliere tutto l'anno, in alta stagione più volte al giorno per raggiungere Olbia - Porto Torres - Arbatax e Cagliari immergiti nel mare cristallino o scopri le regioni interne regalandoti un'indimenticabile vacanza tra piacevoli escursioni e gustosi itinerari enogastronomici.

#### OFFERTE TRAGHETTI SARDEGNA SOLO ANDATA A PARTIRE DA:

→ Genova - Olbia	€ 30,55*	<b>SCEGLI</b>	→ Genova - Porto Torres	€ 32,90*	<b>SCEGLI</b>
→ Genova - Arbatax	€ 49,80*	<b>SCEGLI</b>	→ Livorno - Olbia	€ 32,08*	<b>SCEGLI</b>
→ Piombino - Olbia	€ 33,56*	<b>SCEGLI</b>	→ Civitavecchia - Olbia	€ 32,63*	<b>SCEGLI</b>
→ Civitavecchia - Arbatax	€ 34,36*	<b>SCEGLI</b>	→ Civitavecchia - Cagliari	€ 37,90*	<b>SCEGLI</b>
→ Napoli - Cagliari	€ 34,15*	<b>SCEGLI</b>	→ Bonifacio - S.T. di Gallura	€ 24,85*	<b>SCEGLI</b>
→ Olbia - Genova	€ 32,31*	<b>SCEGLI</b>	→ Porto Torres - Genova	€ 34,75*	<b>SCEGLI</b>
→ Arbatax - Genova	€ 37,86*	<b>SCEGLI</b>	→ Olbia - Livorno	€ 33,67*	<b>SCEGLI</b>
→ Olbia - Piombino	€ 33,16*	<b>SCEGLI</b>	→ Olbia - Civitavecchia	€ 26,14*	<b>SCEGLI</b>

7. Selezionate la tratta, la data e la correlata offerta tariffaria, il consumatore prosegue il processo di prenotazione, scegliendo il posto, indicando il numero di passeggeri e la presenza di un eventuale automobile.

8. Al momento di effettuare la transazione viene quindi indicato e addebitato al consumatore l'importo di 4 euro a titolo di "Spese emissione biglietto" come risulta dall'immagine che segue. Solo quindi in fase di conclusione del processo di prenotazione e acquisto del biglietto viene presentato al consumatore l'addebito di tale onere aggiuntivo rispetto alla tariffa indicata e scelta all'inizio e nel corso del processo di prenotazione.

Residente/Nativo in Sardegna

Codice promozione per sconto

Se sei in possesso di un codice promozionale inseriscilo qui:

Il tuo preventivo:

Il sistema applica automaticamente l'offerta più vantaggiosa tra quelle disponibili e compatibili con la composizione indicata

La corsa selezionata:

ANDATA Civitavecchia - Olbia

Partenza

Lun 30-01-2017 h 22:30

Arrivo

Mar 31-01-2017 h 08:30

€ 35.12 € 0.00 € 0.00 € 35.12

Spese emissione biglietto € 4.00

Costo totale della prenotazione € 39.12

Se sei socio Moby Club inserisci i tuoi dati di accesso per l'accredito del punto di vendita ricca sul bottone PROSEGUI

cb/wpreventivo\_it.xpd

30/01/2017

### Pratica sub B)

9. Il professionista - sempre nel sito internet *www.moby.it*, nella pagina dedicata a Informazioni e Servizi, sotto la voce Assicurazione – attraverso il claim “MOBY è l'unica Compagnia a risarcire per intero l'eventuale danno subito all'auto durante la navigazione, rinunciando spontaneamente ad avvalersi del massimale previsto dalla legge” prospetta alcune informazioni in merito all'assicurazione, compresa nel biglietto di viaggio (c.d. “Polizza Filo”). La polizza presenta numerose limitazioni, modalità di attivazione e franchigie, le quali, di fatto, vanificano la sussistenza della polizza stessa con la conseguenza che il consumatore che subisce un danno nel corso del viaggio non ottiene alcuna copertura. Infatti, la prospettazione della polizza assicurativa, così come descritta da Moby, determina nei consumatori l'idea che il professionista offra un vantaggio ai consumatori mentre, in realtà, detto vantaggio, per le franchigie e le limitazioni previste, risulta di fatto inesistente.

10. Inoltre, la prospettazione della polizza sembra lasciare intendere che l'unica forma di copertura per i danni subiti dal passeggero e dalle cose che

porta con sé sia quella prevista nella citata polizza assicurativa; al contrario, Moby la quale è tenuta – ai sensi del Codice Civile e del Codice della Navigazione – a risarcire i danni subiti dal viaggiatore durante il viaggio e per la perdita o avaria delle cose che il viaggiatore porta con sé. Tale prospettazione potrebbe avere l'effetto di ridurre i diritti dei consumatori sotto il profilo della responsabilità contrattuale ed extracontrattuale del vettore.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

11. In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 9 settembre 2016 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10413 nei confronti del professionista Moby S.p.A. per possibile violazione del Codice del Consumo.

12. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata la scorrettezza della pratica sub A), ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera d), 22, commi 1 e 2, e 22 del Codice del Consumo, in quanto i messaggi contestati non forniscono un'immediata, chiara e completa indicazione della presenza, entità e natura di oneri aggiuntivi rispetto al prezzo del biglietto inizialmente proposto, che si vengono ad aggiungere, nel corso del processo di prenotazione *on line*, al prezzo dei biglietti per ogni acquisto effettuato. Inoltre, trattandosi di una commissione che viene richiesta per tutti gli acquisti *on line*, è stata contestata a Moby anche la possibile violazione del l'art. 62 del Codice del Consumo che vieta di imporre spese al consumatore per l'utilizzo di determinati strumenti di pagamento.

13. In merito alla pratica sub B) l'utilizzo del *claim* "MOBY è l'unica Compagnia a risarcire per intero l'eventuale danno subito all'auto durante la navigazione, rinunciando spontaneamente ad avvalersi del massimale previsto dalla legge", a fronte di una descrizione sommaria ed ambigua delle condizioni della polizza, poteva integrare un'ipotesi di violazione degli articoli 20, 21, 22 del Codice del Consumo. Inoltre, la prospettazione della polizza come un'offerta particolare del professionista, laddove la stessa copriva le conseguenze dei danni subiti dal consumatore durante il viaggio, che dovrebbero essere, comunque, risarciti dal vettore marittimo, ai sensi della normativa vigente, poteva integrare una violazione dell'art. 23, comma 1, lettera l), del Codice del Consumo.

14. In data 23 settembre 2016, la società ha esercitato il diritto di accesso

agli atti del fascicolo estraendone relativa copia.

15. In data 29 settembre, il professionista ha presentato un'istanza di proroga del termine per il deposito di memorie.

16. In data 20 ottobre 2016, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista ha presentato una proposta di impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di contestazione<sup>1</sup>.

17. In data 31 ottobre 2016 e in data 18 novembre 2016, Moby ha risposto alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio e ha presentato una memoria difensiva.

18. In data 23 novembre 2016 l'Autorità ha deliberato il rigetto degli impegni proposti da Moby attesa al sussistenza di un interesse all'accertamento della pratica e in quanto ritenuti inammissibili perché inerenti a fattispecie di pratiche commerciali manifestamente gravi e scorrette.

19. In data 2 dicembre 2016, è stata data comunicazione al professionista della decisione dell'Autorità in merito agli impegni proposti.

20. In data 21 dicembre 2016 la società è stata sentita in audizione.

21. In data 22 dicembre 2016 è stata comunicata alle parti la proroga del termine del procedimento.

22. In data 2 febbraio 2017 è pervenuta un'istanza di partecipazione al procedimento da parte di Grimaldi Group S.p.A.

23. In data 3 febbraio 2017 è stato comunicato a Grimaldi e alle altre parti l'accoglimento dell'istanza di partecipazione

24. In data 15 febbraio è stato comunicato alle parti la proroga del termine di scadenza del procedimento.

25. In data 2 marzo 2017 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

26. In data 22 marzo 2017 sono pervenute le memorie finali delle altre parti del procedimento.

---

<sup>1</sup> Moby ha proposto, in sintesi, le seguenti misure:

- reclamizzare sul proprio Sito, sulle campagne promozionali, sulla cartellonistica e in qualsiasi altra forma pubblicitaria utilizzata un prezzo del biglietto "Tutto incluso", ovvero un prezzo che includa gli oneri accessori, le tasse portuali e tutti gli oneri comunque destinati a gravare sul consumatore, tra cui le Spese di Emissione; modificare negli stessi termini l'art. 3 delle Condizioni Generali di Trasporto;
- in merito alla polizza assicurativa: distinguere in due pagine web le informazioni inerenti la copertura assicurativa offerta dalla Polizza Filo (rinvenibile alla sezione "informazioni e Servizi", sotto la voce "Assicurazione") e la Responsabilità Contrattuale per i danni subiti dagli autoveicoli (rinvenibile alla sezione "Informazioni e Servizi", sotto la voce "Info", cliccando l'apposito link Condizioni Generali di Trasporto); fornire informazioni chiare sulle limitazioni e l'operatività della Polizza Filo.

27. In data 22 marzo 2017 Moby ha esercitato un ulteriore accesso agli atti del fascicolo estraendone copia.

28. In data 23 marzo 2017 Moby ha presentato la memoria finale.

### *Le evidenze acquisite*

#### *Pratica sub A)*

29. Il professionista ha fornito il volume di passeggeri trasportati per le diverse rotte servite (cfr. tabella 1), nonché il numero di biglietti venduti per i diversi canali di vendita utilizzati (cfr. tabella 2), che oltre al sito *on line* sono il call center, le agenzie e le biglietterie. Inoltre, il professionista ha fornito il valore delle prenotazioni *on line* per l'anno 2015 [70-80]\* milioni di euro e per l'anno 2016 [60-70] milioni di euro.

**Tab. 1 Volumi di passeggeri trasportati da Moby negli ultimi due anni su tali rotte**

Rotte	2015	2016
Da/per la Sardegna	[1-2 milioni]	[1-2 milioni]
Da/per isola d'Elba	[500.000-1.000.000]	[1-2 milioni]
Da/per Corsica	[300.000-500.000]	[300.000-500.000]

**Tab. 2 Numero di biglietti venduti per canale di vendita**

Canale di vendita	2015	%	2016	%
Sito Moby	[400.000-500.000]	[30-40%]	[400.000-500.000]	[30-40%]
Call center	[100.000-200.000]	[10-20%]	[100.000-200.000]	[10-20%]
Biglietterie	[300.000-400.000]	[20-30%]	[300.000-400.000]	[20-30%]
Agenzie	[400.000-500.000]	[30-40%]	[300.000-400.000]	[30-40%]
<b>Totale</b>	[1-2 milioni]	[omissis]	[1-2 milioni]	[omissis]

30. Dalle informazioni fornite acquisite e fornite dal professionista risulta che il supplemento relativo alle spese di emissione viene applicato in tutti casi in cui il biglietto venga prenotato *on line* sul sito della società o tramite *call center* di Moby oppure acquistato presso le biglietterie presenti nei *terminal* portuali, salva, in quest'ultimo caso, l'ipotesi in cui l'acquisto avvenga lo stesso giorno della partenza della nave.

31. Moby ha precisato che non addebita la commissione spese di emissione in caso di acquisto del biglietto nelle agenzie, perché in questo caso è l'agenzia stessa che si accolla tale commissione a copertura del rischio per il mancato imbarco e che viene compensata a fine mese, nel rendiconto tra acquisti venduti, commissioni agenzia e mancati imbarchi.

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

32. Sempre dalle informazioni fornite dal professionista, le spese di emissione biglietto sono applicate, nei sopraindicati canali di vendita, qualunque sia il mezzo di pagamento utilizzato e anche in caso di pagamento in contanti.

33. Moby ha poi rappresentato che la commissione per le “Spese di Emissione” applicate in caso di acquisto di biglietti sul proprio sito ha subito variazioni nel tempo e, per quel che attiene ai collegamenti da/per la Sardegna e la Corsica, tali variazioni possono essere così sintetizzate:

- dal 14 gennaio 2016 ad oggi: 4 euro;
- dal 14 settembre 2009 al 13 gennaio 2016: 6 euro;
- dal 06 maggio 2008 al 13 settembre 2009: 3 euro;
- dal 02 gennaio 2007 al 05 maggio 2008: 2 euro;
- dal 04 dicembre 2005 al 31 gennaio 2007: 1 euro.

34. L’importo di 4 euro, qualificato come “spese di emissione biglietto”, copre, secondo quanto indicato dal professionista, i costi correlati alle spese amministrative e il rischio derivante dal mancato imbarco dei passeggeri.

35. Quanto ai pagamenti *on line*, Moby ha precisato che sono tutti intermediati da Setefi, con la quale, nel 2013, ha stipulato un contratto per i pagamenti tramite POS e accettazione carte di credito. In forza di tale contratto, i corrispettivi previsti sono stati: un canone mensile di [omissis] euro per l’utilizzo di [omissis], [omissis] euro per il [omissis] e una percentuale del [omissis] per i pagamenti con le carte di credito [omissis], [omissis], [omissis], [omissis] e [omissis]; una commissione pari al [omissis] per il circuito [omissis] e [omissis]; [omissis] per il circuito [omissis] e [omissis] per [omissis]. In caso di pagamenti con carte di credito con modalità telematica, Moby corrisponde una commissione pari al [omissis] e del [omissis] per l’utilizzo delle carte in caso di vendite telefoniche o per corrispondenza. Nel mese di ottobre 2015 sono state riviste le condizioni economiche con una riduzione dell’importo della commissione per le singole transazioni, risultante, attualmente, in media pari a circa [omissis] per le carte di credito e di debito e del [omissis] per Pagobancomat.

36. In merito al regime di rimborso, il professionista ha precisato che i biglietti sono sempre e interamente rimborsabili entro 24 ore dall’acquisto, ivi incluse le spese emissione biglietto. Se, invece, il consumatore chiede il rimborso del biglietto nei giorni successivi è previsto un sistema di penali, riportato nelle condizioni generali di contratto, che comportano il rimborso di una parte del prezzo pagato; in questo ultimo caso, non sono mai rimborsate le spese di emissione biglietto mentre sono rimborsate le tasse

portuali<sup>2</sup>.

37. Specificamente, in merito alle “Spese di Emissione”, queste ultime non sono rimborsabili in caso di annullamento della prenotazione, come previsto dall’art. 3) delle Condizioni Generali di Trasporto, pubblicate sul sito di Moby e rese disponibili sia sulle navi, che presso le biglietterie presenti nei *terminal* portuali, il quale precisa che “*diritti ed oneri non sono mai rimborsabili*”. Tra i diritti sono, infatti, ricomprese anche le spese di emissione applicate da Moby<sup>3</sup>.

38. Moby nel corso del procedimento ha comunicato<sup>4</sup> che, dal 1° febbraio 2017, ha modificato la denominazione della voce “Spese emissione biglietto” in “Diritti di prenotazione”.

*Pratica sub B)*

39. La Polizza Filo è in vigore dal 31 dicembre 2004 ed è stata riemessa e rinumerata in data 21 dicembre 2015, come risulta dal contratto di assicurazione stipulato con Filo Diretto. L’estratto di polizza, pubblicato sul *web*, è stato fornito dalla compagnia assicurativa Filo Diretto.

Anno	Numero Polizze
2005	[omissis]
2006	[omissis]
2007	[omissis]
2008	[omissis]
2009	[omissis]
2010	[omissis]
2011	[omissis]
2012	[omissis]
2013	[omissis]
2014	[omissis]
2015	[omissis]
2016	[omissis]

La tabella seguente indica il numero di sinistri verificatisi dal 2004 ad oggi, i cui danni sono stati liquidati da Filo Diretto in virtù della Polizza Filo:

Servizio Assicurativo	Numero Sinistri	Importo Liquidato
Assistenza sanitaria alla persona	[omissis]	[omissis]
Spese Mediche	[omissis]	[omissis]
Bagaglio	[omissis]	[omissis]
Assistenza al veicolo	[omissis]	[omissis]

<sup>2</sup> Cfr. Verbale audizione rappresentanti Moby del 20 dicembre 2016.

<sup>3</sup> Memoria Moby del 20 ottobre 2016 prot. n. 66934.

<sup>4</sup> Cfr. Memoria prot. n. 28517 del 23 marzo 2017.

40. Filo Diretto, dando seguito alle indicazioni dell'IVASS, ha adottato opportune misure correttive, informandone l'istituto con comunicazione del 27 aprile 2016. Dalla stessa data, Moby ha aggiornato il contenuto del *link* che rinvia alle Condizioni di Assicurazione (già presente sul proprio sito), inserendo il nuovo testo della polizza emendata da Filo Diretto.

### **3) Le argomentazioni difensive delle Parti**

#### **a) Le osservazioni del professionista**

##### *Pratica sub A)*

41. Il professionista ha dichiarato che le Spese di Emissione sono connesse all'assistenza prestata da Moby al consumatore all'atto della prenotazione del biglietto su rotte operate direttamente ovvero sulle rotte servite da Tirrenia o da Toremar. Il professionista indica che il prezzo del biglietto sulle rotte in parola deve essere inteso "tasse e oneri inclusi" e – operando un rinvio tramite asterisco – che sono "*Escluse spese di emissione biglietto di 4 euro a tratta per Sardegna, Corsica e Sicilia*". Lungi dal trarre in inganno il consumatore sul prezzo finale del biglietto, l'informativa richiamata fornirebbe informazioni chiare, precise ed inequivoche circa le componenti di costo incluse nel prezzo del biglietto e quelle escluse. Il professionista ha sostenuto che, anzitutto, tutti i prezzi sono chiaramente indicati come "*a partire da*", rendendo subito noto al consumatore che la tariffa indicata non debba essere intesa quale definitiva, potendo subire aumenti durante il processo di prenotazione.

42. La reclamizzazione del prezzo finale, inoltre, sarebbe stata operata da Moby con sufficiente immediatezza e con ragionevole percepibilità, presentando in maniera contestuale alla tariffa le spese aggiuntive da applicare, con un rilievo grafico tale da rendere concretamente percepibile la presenza di siffatti elementi ulteriori rispetto a quelli visualizzabili nel *claim* principale. L'informativa fornita deve, pertanto, essere considerata assolutamente idonea a consentire al consumatore "*normalmente informato e ragionevolmente attento ed avveduto*" – che le norme in materia di pratiche commerciali scorrette intendono tutelare – di assumere una decisione commerciale consapevole.

43. Moby ha altresì rappresentato che, la *ratio* sottesa alle Spese di Emissione è duplice: da un lato, esse coprono alcune spese legate ai profili di

gestione (amministrativa e contabile) delle prenotazioni effettuate tramite tutti i canali distributivi di cui Moby si avvale; dall'altro, esse si configurano come veri e propri diritti di prenotazione, volti ad assicurare il rischio derivante dal mancato imbarco di passeggeri e, come indicato, sia nel corso dell'audizione, sia nelle memorie difensive, non sono rimborsabili in caso di annullamento. Tale circostanza trova conferma nel fatto che le "Spese di Emissione" non si applicano: (i) alle prenotazioni effettuate tramite agenzie e (ii) agli acquisti effettuati nelle biglietterie portuali il giorno stesso della partenza, dato che in tale ipotesi il rischio che il passeggero non si imbarchi è pressoché nullo. Infine — a prescindere da quale sia il canale di acquisto prescelto dal consumatore — le "Spese di Emissione" sono sempre rimborsabili entro le 24 ore dall'acquisto del biglietto, poiché in questo caso la società riesce ad abbattere quasi completamente il rischio che il biglietto rimanga invenduto.

44. Pertanto, non sarebbe configurabile nel caso di specie l'esistenza di una pratica commerciale ingannevole, ai sensi dell'art. 21, comma 1, lettera d) del Codice del Consumo, che "*presenti informazioni non rispondenti al vero*" oppure sia idonea, nella sua presentazione complessiva, a indurre in errore il consumatore medio con riguardo "*al prezzo o il modo in questo è calcolato*".

45. Sotto altro profilo, il professionista ritiene che non possa nemmeno ritenersi sussistente l'ipotizzata violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo, a mente del quale i professionisti "*non possono imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l'uso di detti strumenti*". Le spese di emissione, infatti, sono applicate da Moby non solo in caso di vendita *on line*, ma anche in caso di vendita attraverso altri canali "fisici", ad esclusione delle agenzie (in tal caso infatti Moby non svolge alcuna attività per la gestione della prenotazione e dell'emissione del biglietto) sia per i pagamenti con carta di credito, che in caso di pagamento tramite bonifici o contanti.

#### *Pratica sub B)*

46. Moby ha ribadito che ai sensi degli artt. 1681 del codice civile, 409 e 412 del codice della navigazione "*il vettore risponde dei sinistri che colpiscono la persona del viaggiatore durante il viaggio e della perdita o dell'avaria delle cose che il viaggiatore porta con sé, se non prova di avere adottato tutte le misure idonee a evitare il danno*". La dicitura "durante il

viaggio”, secondo il disposto dell’art. 409 del codice della navigazione, non è limitata all’effettiva durata del movimento del mezzo, ma comprende anche le operazioni di imbarco e sbarco. Questa forma di responsabilità civile verso terzi – comune a tutti i vettori marittimi – è coperta da Moby tramite una polizza assicurativa stipulata con Unipol Assicurazioni S.p.A. La Polizza Filo – inclusa in ogni tratta acquistata da Moby – comprenderebbe invece, diversi e ulteriori servizi assicurativi, concernenti: (i) spese mediche (*i.e.* spese che siano accertate e documentate sostenute dall’assicurato per cure o interventi urgenti manifestatisi nel periodo di vigenza della garanzia assicurativa); (ii) assistenza alla persona (ad esempio, consulenza medica telefonica, invio di un medico in caso di urgenza, trasporto sanitario organizzato, ecc.); (iii) bagaglio e (iv) assistenza al veicolo (ad esempio, soccorso stradale e traino, invio di pezzi di ricambio, auto sostitutiva, ecc.). Ciascun servizio presenta franchigie e massimali diversi, mentre i limiti generali a tutti i servizi (*i.e.* limiti ed esclusioni, validità e decorrenza della copertura assicurativa, *ecc.*) sono indicati in una apposita sezione (*i.e.* “Norme comuni a tutte le garanzie”). In particolare, la copertura offerta dalla Polizza Filo decorre: (i) per il viaggio di andata, dalle 48 ore prima dell’orario ufficiale di imbarco alle 12 ore successive allo sbarco dell’assicurato; (ii) per il viaggio di ritorno, dalle 12 ore prima dell’orario ufficiale di imbarco alle 48 ore successive dallo sbarco dell’assicurato (“Periodo di Validità della Garanzia”).

47. Filo Diretto, a seguito delle osservazioni mosse dall’IVASS, ha:

- inserito all’interno di ciascuna delle garanzie assicurative (*i.e.* Spese mediche, Assistenza alla persona, Bagagli e Assistenza al veicolo) una specifica indicazione in merito al Periodo di Validità della Garanzia (mentre nella versione precedente il Periodo di Validità della Garanzia era indicato esclusivamente nelle “Norme comuni a tutte le garanzie”);
- eliminato la dicitura “*durante il viaggio*” dalla descrizione dell’oggetto del servizio assicurativo “Spese Mediche”. L’articolo in questione prevede ora che: “*nel limite dei massimali per Assicurato pari ad € 1.000,00 in Italia e ad € 5.000,00 all’Estero verranno rimborsate le spese mediche accertate e documentate sostenute dall’Assicurato per cure o interventi urgenti e non procrastinabili, conseguenti a infortunio o malattia, manifestatesi durante il periodo di validità della garanzia*”;
- eliminato dal glossario la voce “*Viaggio: il viaggio risultante dal Biglietto marittimo*”, affinché la stessa non possa essere fonte di alcuna potenziale incongruenza rispetto al dettato contrattuale.

48. Conseguentemente, Moby ha provveduto tempestivamente ad aggiornare il contenuto del *link* che rinvia alle Condizioni di Assicurazione (già presente sul proprio sito), inserendo il nuovo testo della polizza emendata da Filo Diretto. Moby ha suddiviso in due distinte pagine *web* le informazioni relative: (i) alla copertura assicurativa offerta dalla Polizza Filo e (ii) la Responsabilità Contrattuale per i danni subiti dagli autoveicoli di cui agli artt. 409 e 412 del Codice della Navigazione, richiamata all'art. 21 delle Condizioni Generali di Trasporto. Inoltre, Moby ha definitivamente eliminato l'informativa, in precedenza presente nel proprio sito e richiamata sopra, che recitava: "*ASSICURAZIONE DANNI A MEZZI E/O INFORTUNI PASSEGGIERI A BORDO*" - *Moby è l'unica Compagnia a risarcire per intero l'eventuale danno subito all'auto durante la navigazione rinunciando spontaneamente ad avvalersi del massimale previsto dalla legge. Leggi le norme indicate al punto 21 delle nostre Condizioni Generali di Trasporto*".

***b) Le osservazioni del concorrente segnalante***

49. Nella memoria depositata il 22 marzo 2017, Grimaldi Group S.p.A., a sostegno delle argomentazioni riportate nella segnalazione depositata agli atti, nella quale aveva rappresentato l'illiceità della condotta in esame, ha sottolineato la rilevante durata della condotta e ha rimarcato la circostanza che il professionista non ha in alcun modo modificato la pratica commerciale in esame.

***c) Le osservazioni dei consumatori segnalanti***

50. Nella memoria depositata il 22 marzo 2017, i consumatori, a sostegno delle argomentazioni riportate nella segnalazione depositata agli atti, nella quale avevano rappresentato l'illiceità della condotta in esame, hanno rimarcato il fatto che il professionista non ha in alcun modo modificato la pratica commerciale in esame.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

51. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, il 24 marzo 2017 è stato

richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

52. Con parere pervenuto il 21 aprile 2107, la suddetta Autorità ha limitato le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica commerciale e ad incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica, esprimendo il proprio parere nel senso che, nel caso di specie, il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

53. Preliminarmente si osserva che le condotte descritte alle lettere A) e B) del punto II del presente provvedimento integrano due pratiche commerciali distinte, in ragione della rispettiva autonomia strutturale derivante dalle differenti modalità con le quali si concretizza l'influenza sul normale processo di formazione della volontà del consumatore e dalle specifiche finalità perseguite. Peraltro, le pratiche afferiscono alla vendita di biglietti marittimi *on line*. Da qui la necessità di offrire all'utente, in modo chiaro e evidente, nella fase prodromica alla scelta d'acquisto, un quadro informativo quanto più possibile preciso ed esauriente rispetto al principale elemento di scelta per il consumatore ovvero il prezzo, al fine di consentire al consumatore la verifica della convenienza della transazione e la comparazione con altre analoghe offerte.

### *Pratica sub A)*

54. Nello specifico si rileva che, la pratica A), come descritta al precedente paragrafo II, attiene alle modalità di indicazione del prezzo del servizio di trasporto marittimo proposto da Moby all'inizio del sistema di prenotazione *on line*. Moby, infatti, fornisce sulla home page del sito e all'inizio del processo di prenotazione e acquisto *on line*, quando il consumatore sceglie rotta e tariffa, una indicazione di prezzo scorporando la commissione per spese di emissione, che viene invece automaticamente addebitata al termine del processo di prenotazione e acquisto *on line*. Tale modalità di presentazione del prezzo del servizio è da considerarsi scorretta in quanto, non includendo *ab origine* nella tariffa proposta elementi di costo necessari, fornisce un'ambigua e incompleta rappresentazione delle condizioni

economiche richieste per l'acquisto del servizio, confondendo il consumatore rispetto all'esborso complessivo da sostenere per acquistare il biglietto prescelto.

**55.** L'addebito di tale onere aggiuntivo incrementa, infatti, il prezzo che il consumatore sarà tenuto a pagare che risulta quindi diverso e superiore a quello indicato nella *home page* e selezionato dal momento all'inizio del processo di prenotazione. Ed il prezzo, come noto, è per questa tipologia di servizi il primo elemento di scelta tra i diversi operatori del settore o tra i diversi mezzi di trasporto esistenti.

**56.** Il supplemento in questione, peraltro, si configura come un elemento di costo generale inevitabile e prevedibile del servizio di trasporto e, come tale, costituisce parte integrante del costo del biglietto e va quindi ricompreso nella tariffa proposta ai consumatori al momento della scelta di acquisto, all'inizio del processo di prenotazione via *internet*. Infatti, non corrisponde a un servizio diverso e ulteriore, rispetto a quello di trasporto, ma risulta inscindibilmente connesso a tale servizio in quanto applicato dal professionista indistintamente a tutti i biglietti venduti *on line*, call center e in biglietteria - salvo il caso di acquisto il giorno stesso della partenza - per tale ragione inscindibilmente legato a tali modalità di acquisto.

**57.** Dalle risultanze istruttorie e, in particolare, dalle informazioni fornite dal professionista è infatti emerso che il supplemento in esame, quale componente del servizio di trasporto e del relativo prezzo, è volto a coprire diverse voci di costo. In particolare, il professionista stesso<sup>5</sup> ha qualificato tale importo come correlato a distinti costi, nonché alle spese amministrative e al rischio derivante dal mancato imbarco dei passeggeri nell'emissione dei biglietti.

**58.** Al riguardo, non assume rilievo quanto dichiarato da Moby, che il prezzo pubblicizzato senza tale supplemento sarebbe quello praticato nelle agenzie di viaggio, in quanto trattasi di un altro canale di vendita, diverso da quelli in esame e nel quale, appunto, il professionista è libero di applicare anche prezzi diversi. Peraltro anche questa circostanza risulta completamente omessa nel sito.

**59.** Né d'altro canto si può pretendere, come sembra fare il professionista nelle sue memorie, un onere di avvedutezza da parte del consumatore per supplire alle omissioni o alle lacune informative del professionista. Nel caso di specie, invero, l'indicazione "a partire da" e la didascalia a fondo pagina con l'indicazione dell'eventuale importo suppletivo non sono elementi

---

<sup>5</sup> Cfr. verbale audizione 20 dicembre 2016

idonei a sanare la scorrettezza di fondo del professionista nel pubblicizzare un prezzo di fatto non fruibile dal consumatore. Semmai, peraltro, vale proprio il contrario, ovvero è la dicitura “tasse e oneri inclusi” riportata con adeguata evidenza grafica sotto il prezzo indicato nella *home page* ad indurre il consumatore a ritenere che il prezzo indicato sia quello finale, onnicomprensivo di tutte le voci accessorie, supplementi e tasse.

**60.** Secondo un orientamento costante dell’Autorità<sup>6</sup>, confermato dal giudice amministrativo<sup>7</sup>, la falsa rappresentazione del reale costo del biglietto attraverso lo scorporo dalla tariffa di supplementi di spesa non eventuali, inevitabili e prevedibili perché interni al controllo del vettore, che non sono inclusi *ab origine* nel prezzo dei biglietti mostrati al consumatore nelle pubblicità e/o all’inizio del processo di prenotazione/acquisto *on line*, induce in errore il consumatore medio circa il prezzo effettivo del servizio offerto e perciò costituisce una pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

**61.** L’Autorità ha infatti ritenuto che le norme del Codice del Consumo (artt. 18 e segg.) che hanno recepito la Direttiva n. 2005/29 sulle pratiche commerciali scorrette imponessero l’obbligo di informare il consumatore circa l’esistenza di sovrapprezzi applicati per qualsivoglia motivo (per l’uso di un determinato mezzo di pagamento, per spese amministrative, gestionali o di spedizione, ecc.) sin dal primo contatto con il consumatore.

**62.** Nel corso dell’istruttoria, poi, il professionista ha specificato meglio la natura di detto importo ed ha affermato che le spese emissione di biglietto intendono coprire i costi del mancato imbarco e, in tal senso, ha apportato una modifica del sito internet qualificando questa voce come “diritti di prenotazione”. Si tratterebbe, infatti, di un vero e proprio diritto di prenotazione che il consumatore è tenuto a pagare quando l’acquisto del biglietto viene effettuato nei giorni precedenti a quello di partenza della nave e che si aggiunge al sistema di penali già previsto dal professionista in caso di annullamento del biglietto, ai sensi dell’art. 3 delle Condizioni generali di contratto, il cui testo è riprodotto qui di seguito:

---

<sup>6</sup> A titolo esemplificativo cfr. provv. n. 22341 del 28 aprile 2011 - PS3773 - *BLU-EXPRESS - COSTI ECCESSIVI PER PAGAMENTI CON CARTA DI CREDITO*; provv. n. 23279 dell’8 febbraio 2012 - PS7505 - *AIR BERLIN-SPESE AMMINISTRATIVE*; e provv. n. 25543 del 1° luglio 2015, PS9670 - *TRANSAVIA.COM-SUPPLEMENTI PER PAGAMENTI CON CARTA DI CREDITO E PRENOTAZIONI*.

<sup>7</sup> Cons. Stato, 24 settembre 2012, n. 5073 e, *inter alia*, Tar del Lazio nella sentenza n. 3318/2012, del 12 aprile 2012 relativa al caso PS892 – *Ryanair*.

### **3) ANNULLAMENTO TOTALE DEL BIGLIETTO E RIMBORSI**

I biglietti emessi a tariffa ordinaria possono essere rimborsati purché l'annullamento avvenga prima della data di partenza prenotata, sia documentato con timbro di convalida, data e ora da parte di un ufficio del vettore o di un'agenzia di viaggio abilitata e trasmesso al nostro Centro Prenotazioni (limitatamente agli orari del call center). Il biglietto annullato, in originale dovrà essere obbligatoriamente consegnato all'agenzia che l'ha emesso. Il rimborso dovrà essere richiesto all'agenzia emittente ed è sempre soggetto alle seguenti penali (il numero di giorni indicato non include il giorno dell'annullamento):

**TUTTI I BIGLIETTI:**

- 10% fino a 30 giorni prima della partenza;
- 20% da 29 giorni fino a 48 ore prima della partenza;
- 50% da 48 ore fino a 4 ore prima della partenza.

Nessun rimborso se l'annullamento avverrà meno di 4 ore prima della partenza.

Per i biglietti acquistati nello stesso giorno della data di partenza, la penale di annullamento è del 100%. Acquistando la polizza assicurativa (vedi materiale informativo sul sito [www.moby.it](http://www.moby.it)) contestualmente al biglietto del vettore, se dovesse verificarsi un imprevisto indicato dalle relative condizioni, si potrà annullare il viaggio senza perdere il costo delle penali. Diritti e oneri, non sono mai rimborsabili.

**NON** verrà riconosciuto alcun rimborso qualora:

- il passeggero non si presenti alla partenza;
- i biglietti non vengano annullati prima della partenza.

Il diritto al rimborso decade se non viene richiesto entro il 31 gennaio successivo all'anno della partenza originariamente prevista.

**63.** Anche sotto tale profilo, la modifica apportata non giustifica l'indicazione separata di tale voce di costo e la sua applicazione al termine del processo di prenotazione. Come si evince dall'articolo su menzionato, il sistema di penali previsto è particolarmente gravoso, e copre già il rischio di mancato imbarco del passeggero, in quanto comporta per il consumatore la perdita dell'intero costo del biglietto nel caso di annullamento effettuato meno di 4 ore prima della partenza oltre alla perdita degli importi pagati a titolo di diritti e di oneri in quanto gli stessi non sono mai soggetti a rimborso.

**64.** In un tale contesto la previsione di un importo di 4 euro a biglietto separato e applicato al termine del processo di prenotazione, a titolo di diritti di prenotazione o spese amministrative, non trova quindi giustificazione se non quella di aggravare il consumatore di un costo supplementare non reso adeguatamente noto al momento della scelta di acquisto. Anche le Linee guida della Commissione sull'applicazione della direttiva in materia di pratiche commerciali scorrette qualificano come scorretta la pratica, molto diffusa nel settore aereo e marittimo, di prevedere spese amministrative e di prenotazione o di gestione, non rimborsabili quando le politiche in materia di annullamento del biglietto comportino il mancato rimborso del costo pagato per il biglietto stesso.

**65.** Priva di pregio, infine, è la notazione circa il fatto che tale supplemento è un costo per biglietto e non potrebbe essere applicato alla singola tariffa. In proposito, basti menzionare che negli impegni proposti e poi non attuati il

professionista aveva proposto “una tariffa tutto incluso” a conferma della facilità con cui tale supplemento possa essere integrato nelle tariffe offerte.

66. Tutto ciò comporta, nel caso di specie, la non correttezza commerciale del comportamento di Moby per quanto riguarda la prospettazione del pagamento di detto importo, ai sensi degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo. Infatti, la presentazione delle tariffe dei servizi di trasporto offerti dal professionista sul proprio sito *internet* attraverso lo scorporo dell’importo dei “*diritti di prenotazione*” dal prezzo del biglietto all’inizio del processo di prenotazione *on line*, non risponde ai criteri di trasparenza e completezza informativa cui il professionista deve attenersi quando promuove la propria offerta tariffaria e, di conseguenza, non consente al consumatore, sin dal primo contatto, di conoscere l’effettivo prezzo del biglietto, inclusivo dell’insieme di voci di costo che lo compongono, cioè di tutti gli oneri comunque destinati a gravare sul consumatore.

67. Nel caso di specie, pertanto, la condotta del vettore marittimo risulta non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile, avuto riguardo alla qualità del professionista stesso e alle caratteristiche dell’attività svolta. In particolare, in merito alla diligenza professionale tenuta dal professionista, si rileva come ampia giurisprudenza, proprio nel settore dei trasporti e in merito ai supplementi applicati al prezzo pubblicizzato in prima battuta, prevede una particolare delicatezza ed importanza in merito all’obbligo di correttezza e completezza informativa, con conseguente rafforzamento dell’onere di diligenza professionale incombente sui vettori aerei – ma nel caso in esame ciò deve valere per analogia anche per i vettori marittimi - dovendo garantirsi al consumatore di comprendere sin dall’inizio della procedura di acquisto *on line* del biglietto quale sia il costo finale della transazione, risultando quindi evidente l’insufficienza delle informazioni fornite dal professionista in ordine al costo finale del servizio<sup>8</sup>.

68. Il rispetto dei generali principi di correttezza e buona fede impone infatti ai professionisti di assicurare, nelle proprie comunicazioni commerciali, la trasparenza tariffaria e la chiarezza delle informazioni fornite ai consumatori al fine di consentire loro una piena e immediata percezione degli elementi essenziali delle offerte proposte. Inoltre, l’imposizione di costi surrettizi supplementari che aggravano il già oneroso sistema di penali è un comportamento contrario alla diligenza professionale. Pertanto, tale pratica commerciale deve ritenersi contraria agli artt. 20, 21, comma 1, lettera *d*), e 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo.

---

<sup>8</sup> Consiglio di Stato Sent. n. 5115 del 13 settembre 2011.

## ***Pratica sub B)***

69. In merito alla pratica sub B), si osserva che il sistema normativo vigente prevede una responsabilità in capo al vettore per i danni materiali a cose e persone che si verificano durante il trasporto dallo stesso effettuato. Il *claim* “*MOBY è l'unica Compagnia a risarcire per intero l'eventuale danno subito all'auto durante la navigazione, rinunciando spontaneamente ad avvalersi del massimale previsto dalla legge*”, accompagnato dalle indicazioni sulla polizza assicurativa offerta da Moby in collaborazione con Filo diretto sono idonee a creare confusione circa l'effettiva portata di questa polizza e delle responsabilità *ex lege* gravanti sul vettore. Infatti, il consumatore che voglia rivolgersi al vettore per chiedere il risarcimento dei danni subiti durante la navigazione potrebbe, tratto in errore dal *claim* sopra citato, attivare la polizza in argomento e non rivolgersi invece al professionista. La fattispecie in esame, pertanto, ricade nell'ipotesi di cui all'art. 23, lettera l), la quale prevede come pratica di per sé ingannevole quella di presentare i diritti conferiti ai consumatori dalla legge come una caratteristica propria dell'offerta fatta dal professionista. Infatti, la pubblicità di una polizza assicurativa gratuita può avere un'attrattiva peculiare, tale da motivare la scelta del consumatore medio orientandolo a scegliere e preferire un vettore rispetto ad un altro, sul presupposto di una maggiore copertura per danni a persone e cose mentre d'altro canto può indurlo a tralasciare l'acquisizione di tutti gli elementi informativi in merito agli effettivi diritti spettanti in caso di danni. In questo caso specifico poi il comportamento è ancora più rilevante stante il contenuto ambiguo dei contenuti della polizza offerta da Moby e prestata da Filo Diretto. Dal *claim* e dalle informazioni che in prima battuta si leggono in merito alla polizza pubblicizzata non risultano particolari limitazioni all'operatività della stessa, ma le condizioni integrali di contratto - contenute in una pagina diversa, accessibile attraverso un link, senza neppure essere richiamate con un asterisco - rivelano un'assicurazione di complessa attivazione, con la conseguenza di creare confusione in merito ai reali diritti dei passeggeri che abbiano subito i danni durante la navigazione e di privare il consumatore dalle coperture che gli spettano *ex lege*.

70. Infatti, la confusione creata con l'omessa indicazione di quali siano le effettive responsabilità in capo al vettore e quale siano le reali coperture della polizza offerta da Moby può incidere sul comportamento che il consumatore deve tenere successivamente all'evento dannoso e sviare il

consumatore dalle garanzie attribuite dal codice civile e dalle norme ordinarie sulla responsabilità contrattuale ed extracontrattuale, in violazione degli artt. 20, 22 e 23, lettera l), del Codice del Consumo.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

71. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

72. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

73. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo, in particolare: della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

74. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione del professionista che rappresenta uno dei principali vettori marittimi in Italia.

75. Si tiene altresì conto, anche sulla base del parere espresso dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dell'idoneità della pratica a raggiungere un numero considerevole di consumatori anche in ragione del mezzo utilizzato. Si noti, peraltro, che il numero di biglietti venduti tramite canali di vendita che prevedono il pagamento della commissione di 4 euro, nel periodo 2015- 2016, è stato complessivamente superiore oltre a 2 milioni.

76. Con riguardo alla pratica commerciale *sub A*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto: *i*) della modalità di diffusione dell'offerta attraverso internet, strumento suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori. *ii*) dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante per i consumatori.

77. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere quanto meno da marzo

2015 e ancora in corso<sup>9</sup>.

78. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Moby S.p.A. nella misura base di 150.000 € (centocinquantamila euro) tenuto conto della durata e della gravità dell'infrazione.

79. Con riguardo alla pratica commerciale *sub B*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della specificità della situazione di inevitabile asimmetria informativa rispetto all'operatività delle polizze assicurative del professionista che, di fatto, pongono il consumatore in una situazione di incertezza, nonché del mezzo di diffusione della pratica, suscettibile di raggiungere un numero ampio di destinatari.

80. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere quanto meno dal 2015 e fino al mese di aprile 2016.

81. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Moby S.p.A. nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro) sulla base della durata e della gravità dell'infrazione.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub A*) risulta in contrasto agli art. 20, 21, comma 1, lettera *d*), e 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo, in quanto omette informazioni rilevanti in merito al prezzo reale del servizio pubblicizzato;

RITENUTO, altresì, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub B*) risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 22 e 23, lettera *l*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea, mediante indicazioni fuorvianti a pregiudicare il comportamento economico dei consumatori;

---

<sup>9</sup> Segnalazione n. 24617 del 23 marzo 2015; Verbale acquisizione pagine internet del 7 marzo 2016 nonché memoria conclusiva Moby nella quale afferma di aver modificato la dicitura in "Diritti di prenotazione".

## DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Moby S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20 e 21, comma 1, lettera d), 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Moby S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 22 e 23, lettera l), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- c) di irrogare alla società Moby S.p.A., relativamente alla violazione di cui al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 € (centocinquantamila euro);
- d) di irrogare alla società Moby S.p.A., relativamente alla violazione di cui al punto b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro)
- e) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*