

PS11913 - TIRRENIA-POLIZZA ANNULLAMENTO

Provvedimento n. 29964

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 dicembre 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 7 settembre 2021, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito anche CIN o il Professionista) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo, titolare della linea di navigazione Tirrenia. La società esercita l'attività di vettore marittimo per il trasporto via mare di passeggeri e veicoli sulle principali rotte nazionali, quali ad esempio i collegamenti con la Sicilia e/o la Sardegna, in proprio o tramite le proprie controllate. La società presenta un fatturato, al 31 dicembre 2019, pari a 279.000.000 di euro¹.
2. La società Grimaldi Group S.p.A., in qualità di segnalante.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Sulla base delle evidenze acquisite è emerso che il professionista ha posto in essere le seguenti condotte commerciali in occasione dell'attività di promozione per la vendita di biglietti per la stagione estiva 2021.
4. In particolare, sul sito *internet www.Tirrenia.it*, CIN ha pubblicizzato, nel periodo novembre - dicembre 2020, l'apertura delle prenotazioni dei servizi di traghetto per la Sardegna e per la Sicilia per la stagione estiva 2021, prospettando l'omaggio di una polizza assicurativa a copertura dell'annullamento del biglietto per i biglietti acquistati entro il 31 dicembre 2020.



5. La pubblicità della suddetta polizza, valida sia per il biglietto di andata sia per quello di ritorno, vanta di includere in garanzia "l'impossibilità ad intraprendere il viaggio a seguito di infezione da Covid 19 del passeggero o dei suoi familiari". Tale garanzia sembrerebbe invece essere esclusa dalle stesse condizioni di polizza, le quali prevedono all'articolo 15 "che tutte le coperture non sono dovute per sinistri derivanti da epidemie o pandemie restando inteso che detta esclusione non opererà in relazione a tutti i fatti direttamente collegabili al virus attualmente in circolazione denominato Covid 19" e al capoverso successivo del medesimo articolo che "le prestazioni non sono dovute per sinistri determinati da quarantene".
6. Un ulteriore profilo riguarda il riferimento, contenuto nel sito *internet* di Tirrenia, alle qualifiche del professionista. Infatti, nel citato sito si afferma che Tirrenia, per effetto della convenzione firmata con lo Stato italiano, è titolare del servizio pubblico di collegamento con le isole Sardegna e Sicilia e, in forza di ciò, applicherebbe le tariffe in convenzione.

¹ [Fonte banca dati Telemaco ultimo bilancio depositato.]

LA COMPAGNIA

TIRRENIA, OGGI COMPAGNIA ITALIANA DI NAVIGAZIONE (CIN) È UNA SOCIETÀ DI NAVIGAZIONE LEADER NEL SETTORE DEI TRASPORTI MARITTIMI IN ITALIA.

Tirrenia collega, con navi merci e passeggeri, importanti porti italiani e del Mediterraneo durante tutto l'arco dell'anno.

- Tirrenia collega la Sardegna da Genova per Porto Torres e Olbia, da Civitavecchia per Olbia e Cagliari e da Napoli per Cagliari;
- Tirrenia unisce la Sardegna e la Sicilia con le linee Cagliari-Palermo;
- Tirrenia gestisce unità tutto-merci con la Sardegna e la Sicilia: la linea Livorno-Cagliari opera dal Tirreno verso la Sardegna e la linea Ravenna-Catania unisce l'Adriatico alla Sicilia.

Tirrenia, per effetto della Convenzione firmata con lo Stato Italiano, è titolare del servizio pubblico di collegamento con le grandi isole: Sardegna, Sicilia e Isole Tremiti. Le tariffe in Convenzione prevedono sconti per i nati e residenti in Sardegna e per i residenti in Sicilia.

Tirrenia, per soddisfare al meglio le esigenze dei clienti e per garantire un viaggio all'insegna del relax e del divertimento, dedica particolare attenzione alle tariffe e all'intrattenimento. I migliori prezzi per tutto l'anno, speciali promozioni, accoglienza, varietà e qualità dei servizi, assistenza continua del personale, rappresentano l'identità e i valori di Tirrenia. I nuovi servizi di bordo di Tirrenia sono pensati in base alle esigenze del singolo periodo e della differente clientela, in maniera da poter offrire un servizio che rimanga competitivo nei diversi periodi dell'anno.

Visite ispettive e controlli e campione disciplinano gli standard alberghieri e la qualità dei servizi che sono offerti a bordo.

Indagini di mercato anonime (mystery passenger) hanno l'obiettivo di verificare con cadenza periodica che la qualità del servizio erogato corrisponda alle aspettative dell'azienda e dei clienti.

7. In realtà, la circostanza sopra descritta non sarebbe corretta, in quanto la Convenzione, stipulata in data 18 luglio 2012 tra Tirrenia e il Ministero delle Infrastrutture, è scaduta il 18 luglio 2020 e non risulterebbe in via di rinnovo.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) Preistruttoria

8. A seguito di una richiesta di intervento presentata in data 13 agosto 2020, e successivamente integrata il 25 novembre 2020, da parte della società Grimaldi Group S.p.A., in data 22 febbraio 2021 è stata formulata alla società CIN una richiesta di informazioni alla quale è stato dato riscontro in data 14 aprile 2021.

2) L'iter del procedimento

9. Sulla base delle informazioni contenute nelle sopra citate richieste di intervento e delle informazioni rese dal professionista, in data 27 maggio 2021, è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11913 per presunta violazione degli artt. 20, 21, 22 e 23 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" (di seguito anche "CdC") e, contestualmente, sono state richieste ulteriori informazioni.

10. In data 7 luglio 2021, sono giunti i riscontri del Professionista alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio, unitamente ad una preliminare memoria difensiva.

11. In data 2 settembre 2021 è stata inviata alla compagnia di assicurazioni Nobis S.p.A. una richiesta di informazioni, riscontrata dalla stessa in data 22 settembre 2021.

12. In data 7 settembre 2021, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stato adottato un provvedimento di proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie.

13. In data 20 ottobre 2021, è stata comunicata alle Parti, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria.

14. Il 9 novembre 2021, CIN ha depositato una memoria conclusiva.

3) Le evidenze acquisite

15. La polizza pubblicizzata viene effettivamente riconosciuta in omaggio al consumatore che acquista un biglietto di trasporto marittimo. Tale polizza è una multirischio viaggi che - oltre a coprire il consumatore in caso di annullamento del viaggio per circostanze imprevedibili e non preesistenti - offre una serie di garanzie ulteriori da accadimenti dannosi e imprevedibili che possono verificarsi prima e durante il viaggio. In particolare, la polizza assicurativa copre i passeggeri da una pluralità di rischi e offre una serie di servizi di assistenza agli assicurati².

16. In particolare, le condizioni contrattuali della polizza offerta da Tirrenia prevedono:

- il rimborso delle penali previste contrattualmente nei casi di annullamento del biglietto per circostanze imprevedibili e non pre-esistenti al momento della prenotazione del biglietto, determinate da qualsiasi evento impreveduto e oggettivamente documentabile tale da comportare l'impossibilità di intraprendere il viaggio o dalla oggettiva e indifferibile necessità di prestare assistenza ai familiari malati e infortunati. Tale garanzia prevede il rimborso della

² [Documentazione allegata alla risposta alla richiesta di informazioni prot. n. 57542 del 7 luglio 2021.]

penale applicata contrattualmente dall'assicurato e include anche l'impossibilità ad intraprendere il viaggio a seguito di conclamata infezione da Covid dell'assicurato e dei suoi familiari;

- il rimborso delle spese mediche sostenute durante il viaggio per cure o interventi urgenti manifestatesi durante il periodo di validità della copertura assicurativa;
- una indennità forfettaria (diaria) per ogni giorno di ricovero presso un istituto di cura disposto quale conseguenza diretta ed esclusiva di contagio da Covid 19 (con riconoscimento anche di una indennità da convalida in caso di dimissione in seguito a ricovero in terapia intensiva);
- servizi di assistenza alla persona (consulenza medica telefonica, invio di un medico, consulto psicologico in caso di infezione da Covid 19, second opinion in caso di infezione da Covid 19, monitoraggio del ricovero ospedaliero, trasporto sanitario organizzato, ritiro dei familiari e dei compagni di viaggio prolungamento del soggiorno, anticipo spese di prima necessità blocco e sostituzione delle carte di credito, ecc.);
- vari servizi di assistenza legati al veicolo (soccorso stradale e traino, invio pezzi di ricambio, presa in carico delle spese di recupero del veicolo, spese di albergo, autista, anticipo cauzione penale, ecc.);
- un indennizzo in casi di incendio, furto, scippo, rapina, smarrimento, avarie e mancata riconsegna del bagaglio;
- un indennizzo per i casi di interruzione del soggiorno a seguito di quarantena, con rimborso delle penali addebitate per il soggiorno alberghiero prenotato e non usufruito e delle spese alberghiere/di soggiorno a carico dell'assicurato qualora la quarantena non possa svolgersi presso il domicilio dell'assicurato.

17. La polizza non copre invece i casi di annullamento del viaggio a causa di quarantena. Questa particolare circostanza è menzionata solo nella documentazione contrattuale³.

³ [Cfr. Condizioni di polizza annullamento Tirrenia, art. 15 – ESCLUSIONI E LIMITI VALIDI PER TUTTE LE GARANZIE

Tutte le prestazioni non sono dovute per sinistri determinati da:

- stato di guerra, rivoluzione, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, vandalismo, scioperi, atti di terrorismo;
 - percorrenza di tratte stradali o aeree che non costituiscano il percorso più breve dalla residenza dell'Assicurato al porto o d'imbarco e dal porto di sbarco alla residenza;
 - percorrenza di tratte marittime diverse da quelle che abbiano come destinazione o come partenza un luogo diverso dalla Sardegna, dalla Sicilia e dalla Corsica;
 - terremoti, tsunami, onde anomale, inondazioni, alluvioni eruzioni vulcaniche ed altri fenomeni atmosferici dichiarati calamità naturali nonché fenomeni verificatisi in connessione con trasformazioni od assestamenti energetici dell'atomo, naturali o provocati artificialmente;
 - dolo o colpa grave del Contraente o dell'Assicurato;
 - viaggio intrapreso contro il parere medico o, in ogni caso, con patologie in fase acuta od allo scopo di sottoporsi a trattamenti medico/chirurgici;
 - viaggio verso un territorio ove sia operativo un divieto o una limitazione (anche temporanei) emessi da un'Autorità pubblica competente;
 - viaggi estremi in zone remote, raggiungibili solo con l'utilizzo di mezzi di soccorso speciali;
 - inquinamento di qualsiasi natura, infiltrazioni, contaminazioni dell'aria, dell'acqua, del suolo, del sottosuolo, o qualsiasi danno ambientale;
 - fallimento del Vettore, dell'organizzatore del viaggio o di qualsiasi fornitore;
 - errori od omissioni in fase di prenotazione o impossibilità di ottenere il visto o il passaporto;
 - suicidio o tentativo di suicidio;
 - malattie che siano l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche croniche o preesistenti, già note all'Assicurato al momento dell'acquisto del biglietto per la garanzia "Annullamento del biglietto" e della partenza del viaggio per le garanzie "Rimborso spese mediche" e "Assistenza alla persona";
 - patologie riconducibili a complicazioni dello stato di gravidanza oltre la 24ma settimana;
 - interruzione volontaria di gravidanza, espianto e/o trapianto di organi;
 - uso non terapeutico di farmaci o sostanze stupefacenti, tossicodipendenze da alcool e droghe, patologie HIV correlate, AIDS, disturbi mentali e disturbi psichici in genere, ivi compresi i comportamenti psicotici e/o nevrotici;
 - pandemie e/o epidemie e/o provvedimenti delle Autorità (anche Sanitarie), restando espressamente inteso che detta esclusione non opererà in relazione ai fatti direttamente collegabili al virus attualmente in circolazione e denominato "Covid -19"
 - quarantene che siano la causa dell'Annullamento del biglietto, che riguardino il luogo di residenza e/o quello di partenza e/o quello di transito e/o quello di destinazione del viaggio acquistato dall'Assicurato, con l'eccezione della garanzia prevista al Capitolo "Interruzione soggiorno a seguito di quarantena";
 - pratica di sport quali: alpinismo su scalate superiori al terzo grado, arrampicata libera (free climbing), salti dal trampolino con sci o idrosci, sci acrobatico ed estremo, tiro con l'arco, attività cidiistiche, speleologia, sci fuoripista, sci alpinismo, sci freestyle, sci nautico, bob, canoa fluviale oltre il terzo grado, discesa di rapide di corsi d'acqua, rafting, Canyoning, kite-surfing, hidrospeed, salti nel vuoto (bungee jumping), paracadutismo, deltaplano, sport aerei in genere, pugilato, lotta, arti marziali, boxe, football americano, beach soccer, snowboard, rugby, hockey su ghiaccio, immersione con autorespiratore, atletica pesante, attività equestri, karting, moto d'acqua, guidoslitte, trekking svolto a quote superiori ai 3000 metri s.l.m, caccia, tiro con fucili;
 - atti di temerarietà;
 - attività sportive svolte a titolo professionale e/o partecipazione a gare o competizioni sportive, compresi prove ed allenamenti svolte sotto l'egida di federazioni;
 - gare o manifestazioni automobilistiche motociclistiche, motonautiche comprese moto d'acqua, di guidoslitte e relative prove ed allenamenti;
 - le malattie infettive qualora l'intervento di assistenza sia impedito da norme sanitarie nazionali o internazionali;
 - parto (anticipato, prematuro o meno) svoltosi nel corso del viaggio;
 - svolgimento di attività che implicano l'utilizzo diretto di esplosivi o armi da fuoco.
- Non è consentita l'emissione di più applicazioni a garanzia del medesimo rischio al fine di elevare i massimali delle specifiche garanzie e i cumuli di rischio contrattualmente previsti.
- La presente polizza non può in alcun modo essere utilizzata per prolungare un rischio (i.e. il viaggio) già in corso e resta espressamente inteso come la presente polizza dovrà essere automaticamente inclusa nel biglietto del passeggero esclusivamente al momento della prenotazione del biglietto.]

18. Il numero di biglietti emessi che usufruiscono della polizza sono stati 27.810. Il numero complessivo di passeggeri coperti dalla polizza è di 44.961.

19. Sulla base delle informazioni trasmesse da Nobis risulta che la compagnia di assicurazione ha ricevuto 33 sinistri che hanno interessato 50 passeggeri, con diverse causali di copertura; in particolare, di questi 33 sinistri, 1 solo, riguardante 1 passeggero, aveva come motivazione infezione Covid 19 e 3 sinistri avevano come motivazione la quarantena.

20. La compagnia inoltre ha precisato di aver rigettato complessivamente 15 richieste. Le istanze afferenti alla quarantena sono state tutte rigettate.

21. Con riferimento al profilo contestato relativo alle qualifiche vantate dal professionista circa la titolarità del servizio pubblico di collegamento con le isole Sardegna e Sicilia, la stessa società ha riconosciuto che la circostanza sopra descritta non risulta veritiera in quanto la Convenzione stipulata in data 18 luglio 2012 tra Tirrenia e il Ministero delle Infrastrutture è scaduta il 18 luglio 2020, pur vigendo un regime di proroga fino al dicembre 2020, per il rilascio delle sovvenzioni e per alcune tratte. Il professionista, pertanto, a far data dal 2 marzo 2021, ha cancellato tale riferimento dal sito *internet* aziendale⁴.

4) Le argomentazioni difensive del Professionista

22. CIN, dopo aver ricordato le caratteristiche della polizza assicurativa e le relative coperture, afferma che la polizza in parola, al pari di tutte le altre polizze assicurative, presenta delle limitazioni ed esclusioni.

23. Inoltre, CIN osserva di non aver svolto una campagna pubblicitaria "massiva", volta a dare risalto alla propria iniziativa commerciale, ma si è limitata a segnalare, in uno dei *banner* scorrevoli presenti sul sito *internet* di Tirrenia, la possibilità di acquistare i biglietti per la Sardegna e la Sicilia beneficiando della polizza annullamento offerta in regalo, la stessa tipologia di polizza offerta a pagamento da tutti i principali *competitor* durante il processo di prenotazione e ciò senza mai enfatizzare o mettere in qualunque modo in relazione la copertura assicurativa con l'ipotesi di annullamento del viaggio a causa di infezione da Covid 19 o di quarantena, e quindi senza dare in alcun modo l'impressione al destinatario del messaggio che tale polizza potesse operare anche in relazione a quest'ultima ipotesi.

24. Secondo CIN, la stessa non è incorsa in alcuna omissione di informazioni rilevanti, in quanto la pubblicità rimandava ad un'apposita pagina dedicata all'iniziativa, raggiungibile cliccando sul *banner* pubblicitario, che conteneva un estratto delle condizioni di assicurazione, ove era specificato in positivo che "*Si intende incluso in garanzia l'impossibilità di intraprendere il viaggio a seguito di conclamata infezione da Covid 19*", ciò che rendeva, già a livello puramente lessicale, l'operatività della copertura riferibile alla sola ipotesi di infezione da Covid e non alla (diversa) ipotesi della quarantena. Peraltro, sempre secondo quanto afferma la società, la peculiare particolarità e complessità dei prodotti assicurativi – che presentano numerose ipotesi di esclusione e limitazione delle coperture assicurative – rende impossibile fornire tali informazioni nel contesto di un singolo messaggio pubblicitario, specie se caratterizzato da obiettivi limitati di spazio.

25. Il professionista osserva inoltre che i casi aventi ad oggetto l'ipotesi di quarantena, rapportati al numero complessivo di biglietti assistiti dalla polizza Nobis (27.810), rappresentano lo 0,01% dei casi, e ciò dimostra l'inidoneità della pratica a falsare il processo di scelta del consumatore; infatti, le denunce di sinistro rigettate afferenti alla causale quarantena – sia che le si consideri in termini assoluti (n. 3 denunce), sia che le si consideri in termini relativi (rispetto alle altre denunce di sinistro pervenute) – dimostrano come l'esclusione della quarantena non fosse un'informativa essenziale da fornire al consumatore, ma una delle numerose cause di esclusione della copertura che, per ragioni di spazio e di limiti connessi al mezzo utilizzato, non potevano essere rappresentate nel messaggio pubblicitario posizionato sulla home page. Il professionista fa comunque presente che – in un'ottica di fattiva collaborazione – ha provveduto a contattare i clienti interessati, chiedendo agli stessi di fornire le coordinate bancarie per il rimborso delle somme precedentemente negate dalla Compagnia di assicurazioni.

26. Con riferimento alla qualifica di esercente del servizio pubblico, CIN afferma che la stessa, successivamente alla scadenza della Convenzione, ha continuato ad operare come tale in regime di proroga su alcune tratte della Sicilia e della Sardegna, ad eccezione delle tratte Napoli-Palermo e Genova – Olbia.

27. Inoltre, CIN osserva che il riferimento alla qualifica di esercente del servizio pubblico compare nella parte relativa alla descrizione del profilo societario di Tirrenia, riportata in una pagina periferica del sito aziendale in una sezione istituzionale che nulla ha a che vedere con il processo di prenotazione dei biglietti *online*. Tale sezione del sito ha dalle visualizzazioni ridotte, pari allo 0,16% delle visualizzazioni totali del sito Tirrenia, e ciò rende la condotta del tutto priva di una qualsiasi potenzialità lesiva.

28. La società, chiede, pertanto che non le sia attribuita alcuna sanzione per la violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere b) e f), del Codice del Consumo.

⁴ [Cfr. Risposta alla richiesta di informazioni prot. n. 57542 del 7 luglio 2021.]

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

29. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa via *internet*, in data 11 novembre 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

30. Con comunicazione pervenuta il 14 dicembre 2021, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione e utilizzato per diffondere le pratiche commerciali a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

31. Nel parere, l'Autorità ha considerato che tale mezzo di comunicazione, impiegato nel caso di specie, *"risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni contenute nel sito del Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando, in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line"*.

32. Pertanto, l'Autorità ha ritenuto che *"il mezzo internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione"* delle pratiche commerciali oggetto di parere.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE TRASPORTI

33. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore dei trasporti marittimi, in data 12 novembre 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del D. Lgs. n. 21/2014. Con parere pervenuto in data 3 dicembre 2021, la suddetta Autorità ha espresso il citato parere, sulla base delle seguenti considerazioni qui di seguito riportate.

34. La condotta contestata, pur riferibile ad un generico diritto dei passeggeri-consumatori alla trasparenza informativa da parte del vettore-professionista, non afferisce ad ipotesi disciplinate dal Regolamento – rispetto al quale ART è investita di specifiche funzioni di vigilanza – né a fattispecie contemplate dagli atti di regolazione. Né il Regolamento, né gli atti di regolazione, infatti, si occupano delle specifiche informazioni da rendere ai passeggeri relativamente agli eventuali prodotti assicurativi proposti dai vettori in fase di stipula del contratto di trasporto. Pertanto, l'Autorità intende fornire elementi di contesto volti all'individuazione delle disposizioni afferenti al proprio ambito di competenza che possano fungere da parametri normativi di riferimento ai fini della valutazione degli *standard* di diligenza richiesti ad un professionista del settore in esame.

35. Con riferimento all'ambiguità e opacità delle informazioni rese dal vettore in merito alla polizza assicurativa gratuita abbinata al titolo di viaggio, a copertura dell'eventuale rinuncia al viaggio da parte del passeggero, ART rileva che dette informazioni afferiscono alla fase che precede immediatamente la stipula del contratto. Relativamente a questa fase del rapporto tra passeggero e vettore, le norme in materia consumeristica soccorrono a tutela del consumatore, quale parte debole del contratto. Senza entrare nel merito dei profili di matrice assicurativa, ART rileva che la polizza multirischio offerta gratuitamente ai passeggeri non sembrerebbe comprimere gli specifici diritti riconosciuti ai passeggeri dal Regolamento, in cui non è disciplinato il rimborso del biglietto nei casi di rinuncia al viaggio da parte del passeggero.

36. Con riferimento al profilo della non veridicità della qualifica del professionista come operatore di servizio pubblico per i collegamenti con le isole maggiori, ricordando che la relativa contestazione riguarda il periodo compreso tra luglio 2020 e il 2 marzo 2021, ART osserva quanto segue.

37. I servizi di cabotaggio marittimo misto passeggeri-merci con le isole maggiori e le isole Tremiti sono stati affidati a CIN con la Convenzione n. 54 del 18 luglio 2012, stipulata dall'impresa armatoriale e dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti (oggi Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili, "MIMS"), con scadenza prevista al 18 luglio 2020 (articolo 4 della Convenzione). Con l'approssimarsi del termine di scadenza della Convenzione, si sono susseguiti una serie di interventi normativi volti a prorogarne l'efficacia.

38. Con specifico riferimento alle tratte Napoli-Palermo, Ravenna-Brindisi-Catania, Livorno-Cagliari e Genova-Olbia-Arbatax, in considerazione della presenza consolidata di operatori in concorrenza e del loro dichiarato interesse a soddisfare le esigenze rilevate, si è pervenuti a una liberalizzazione del mercato a partire dal dicembre 2020.

39. A seguito della decisione del MIMS di imporre obblighi di servizio pubblico orizzontali per il collegamento Civitavecchia-Olbia, le imprese Grandi Navi Veloci S.p.A., Grimaldi Euromed S.p.A. e Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. hanno iniziato ad operare in regime di OSP orizzontale a partire da maggio 2021 (in relazione solo al periodo invernale ottobre-maggio).

40. Il MIMS ha inoltre deciso di procedere, invece, con affidamento mediante gara per i servizi Cagliari-Napoli, Cagliari-Palermo, Genova-Porto Torres, Civitavecchia-Cagliari-Arbatax e Termoli-Tremiti. Le procedure di gara si sono concluse con l'affidamento del servizio sui collegamenti Napoli-Cagliari e Palermo-Cagliari all'impresa di navigazione Grimaldi Euromed S.p.A. a partire dal 1° giugno 2021 e sul collegamento Termoli-Tremiti all'impresa Navigazione Libera del Golfo S.r.l. a partire dal 1° luglio 2021. A seguito di due procedure di gara andate deserte, i servizi sulla linea Civitavecchia-Arbatax-Cagliari sono stati affidati per un periodo di sei mesi a Grimaldi Euromed S.p.A. a partire dal 23 settembre 2021. Infine, il collegamento Genova-Porto Torres è stato affidato a CIN a partire dal 1° ottobre 2021 (in relazione solo al periodo invernale ottobre-maggio).

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

41. Il procedimento in esame concerne la valutazione dei comportamenti posti in essere da CIN, in relazione alle modalità di promozione della vendita di biglietti per la stagione estiva 2021, promozione effettuata in un periodo (novembre - dicembre 2020) nel quale la situazione pandemica era ancora in piena fase emergenziale ed era un fenomeno altrettanto, se non maggiormente, diffuso il ricorso alla quarantena di persone che seppur non infette avevano avuto un contatto con un soggetto positivo, proprio allo scopo di limitare la diffusione del contagio.

42. Infatti, come risulta dai dati statistici sulla pandemia pubblicati quotidianamente dal sito del Ministero della Salute⁵, il numero di persone in quarantena domiciliare a scopo preventivo risulta pressoché pari numero di persone risultate positive al Covid, con la conseguenza che potenzialmente un elevato numero di consumatori avrebbero potuto trovarsi nella condizione di aver acquistato un biglietto sulla base di una rassicurante possibilità di copertura assicurativa in caso di annullamento del viaggio. Le risultanze istruttorie hanno confermato, invece, che l'annullamento del viaggio a causa di una quarantena non era una causa di attivazione della citata copertura assicurativa.

43. Prima di entrare nel merito delle condotte oggetto di valutazione, è necessario precisare che la circostanza che solo un numero esiguo e ridotto di passeggeri abbia richiesto la copertura assicurativa per quarantena non esclude il configurarsi della fattispecie di pratica commerciale scorretta, stante la natura di illecito di pericolo della stessa.

44. Al riguardo, rileva la giurisprudenza costante dei giudici amministrativi, i quali hanno più volte affermato il principio secondo il quale *"non occorre individuare un concreto pregiudizio delle ragioni dei consumatori, in quanto è la stessa potenzialità lesiva, al fine di evitare anche solo in astratto condizionamenti e/o orientamenti decettivi, che consente di ascrivere la condotta nel quadro dell'illecito di "mero pericolo" in quanto intrinsecamente idonea a configurare le conseguenze che il codice del consumo ha invece inteso scongiurare"*⁶.

45. Parimenti, risulta priva di pregio la contestazione mossa dal professionista in ordine alla circostanza che la complessità delle condizioni di polizza e le limitazioni di spazio non avrebbero reso possibile riportare tutte le informazioni rilevanti nel *banner* utilizzato per promuovere l'offerta commerciale *de qua*. A tale riguardo giova ricordare quanto sancito dal Consiglio di Stato, secondo il quale: *"il principio di chiarezza e completezza nelle comunicazioni pubblicitarie si impone fin dal primo contatto con il consumatore, con la conseguenza che il rinvio a ulteriori fonti di informazione, tra l'altro di consultazione solo eventuale, non consente di sanare ex post l'inadempimento dell'onere informativo imposto all'operatore"*⁷.

46. Nel contesto in cui si è inserita la promozione in parola, la mancanza di un'esplicita indicazione della quarantena come esclusa dalla copertura assicurativa in caso di annullamento del biglietto, rappresenta per il consumatore un'alterazione del *set* informativo che incide in modo grave e rilevante sulla sua decisione di acquistare o meno il biglietto, in un periodo di tempo molto anticipato rispetto alla data di utilizzo dello stesso.

47. Infatti, in una fase dove la situazione di emergenza sanitaria era ancora esistente e dove le possibili limitazioni alla circolazione delle persone avrebbero potuto rapidamente incidere sulla possibilità di spostamento e di viaggi, risulta fondamentale per i consumatori conoscere le principali situazioni ed esclusioni relative alla promozione offerta circa la possibilità di effettuare le cancellazioni dei biglietti acquistati.

48. In conclusione, l'assenza di un'informativa chiara e completa circa le caratteristiche della promozione offerta da CIN, è suscettibile di compromettere il processo di scelta e adesione consapevole dei consumatori alla stessa.

49. Le modalità utilizzate da CIN per indicare dette limitazioni, astrattamente ricavabili sulla base degli elementi che rientravano nella copertura e senza invece indicare espressamente ciò che non vi rientrava, risultano, peraltro, non conformi allo *standard* di diligenza richiesto ad un professionista del settore, in quanto non consentano al cliente di prendere visione in maniera esaustiva ed immediata di dette limitazioni.

50. Anche in ordine alle qualifiche del professionista, il comportamento di CIN risulta scorretto ed ingannevole. Come emerso dalle risultanze istruttorie, la Convenzione stipulata, in data 18 luglio 2012, tra Tirrenia e il Ministero delle Infrastrutture è scaduta il 18 luglio 2020. Il professionista richiama al riguardo la proroga all'esercizio e il rilascio da parte del Ministero delle Infrastrutture delle relative sovvenzioni per il periodo Luglio - dicembre 2020⁸. Alla data di avvio del procedimento, pertanto, CIN - a differenza di quanto dalla stessa sostenuto - non risultava più essere in regime di proroga; mentre solo sulle linee Termoli-Tremonti e Civitavecchia-Arbatax-Cagliari nonché sulle restanti quattro linee (Civitavecchia\Olbia, Genova\Porto Torres, Napoli\Cagliari, Cagliari\Palermo), è stata consentita la prosecuzione dei servizi essenziali di continuità marittima.

51. La questione come declinata dal professionista presenta connotati di una specificità tecnica difficilmente comprensibili da consumatore medio. Il dato di fatto è che CIN ha avuto sovvenzioni ulteriori fino al dicembre 2020 e che per alcune tratte - decisamente disagiate - ha continuato ad assicurare il servizio di continuità territoriale. Da un punto di vista della comunicazione resa al consumatore, invece, la qualifica di esercente del servizio pubblico ha

⁵ [Cfr. Sito Ministero della Salute pagina denominata: dati statistici Covid 19 in Italia]

⁶ [Cfr. Sentenza TAR Lazio n. 6446 del 3 luglio 2009 e sentenza n. 218 del 10 gennaio 2017 e Tar Lazio 20 febbraio 2020 n. 2245 ; Consiglio di Stato 27 febbraio 2020 n. 01425]

⁷ [Sentenza Consiglio di Stato sez.VI, 12 marzo 2020, n. 01751.]

⁸ [Cfr. documentazione allegata alla risposta alla richiesta di informazioni del 14 aprile 2021, prot. n. 36791.]

un'ampia portata di immagine e di garanzia del servizio. Tale aspetto rileva peraltro in contrapposizione soprattutto con gli altri vettori che svolgono la medesima attività in regime privatistico – commerciale.

52. L'affermazione presenta, pertanto, profili di non veridicità e di scorrettezza, atteso che viene prospettata una qualifica non più in possesso del professionista, pur nella limitata portata della stessa stante la presenza in una pagina secondaria del sito. Al riguardo rileva peraltro che il professionista, a far data dal 2 marzo 2021, ha cancellato tale riferimento dal sito *internet* aziendale⁹.

53. In conclusione, la diffusione di messaggi promozionali volti ad indurre i consumatori ad acquistare biglietti con notevole anticipo rispetto al periodo di utilizzo degli stessi e inerenti la possibilità di cancellare detti biglietti in quanto si offriva una polizza assicurativa che avrebbe coperto le eventuali penali, senza tuttavia indicare l'esclusione per i consumatori che si trovavano in quarantena, nonché il riferimento sulle qualifiche del professionista quale titolare della convenzione per le rotte in esame, configurano una pratica commerciale ingannevole, in violazione degli articoli 20 e 21, comma 1, lettere b) e f), del Codice del Consumo.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

54. Ai sensi dell'articolo 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.

55. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 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.

56. Ai fini della gravità dell'infrazione si tiene conto: i) della dimensione economica del Professionista atteso che si tratta di uno dei principali vettori marittimi operanti sul mercato; ii) dell'ampia diffusione della pratica commerciale la quale, per il mezzo di diffusione utilizzato, è idonea a raggiungere un elevato numero di consumatori; iii) dell'entità del pregiudizio economico derivante agli stessi dalla potenziale capacità di attrazione di una formula commerciale innovativa.

57. Inoltre, con riguardo alla pratica commerciale, nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto della specificità del settore, nel quale il consumatore acquirente si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista; della modalità di diffusione dell'offerta realizzata attraverso il sito *internet*, strumento suscettibile di raggiungere una molteplicità di consumatori; dell'entità complessiva del pregiudizio al comportamento economico potenzialmente derivante per i consumatori.

58. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la pratica commerciale suddetta pratica sia stata posta in essere da Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., a decorrere dal luglio 2020 e risulta cessata il 2 marzo 2021¹⁰.

59. Nella determinazione della sanzione si tiene conto, altresì, della situazione economica in cui versa il professionista il quale ha depositato agli atti il decreto del Tribunale di Milano che ha ammesso la società MOBY S.p.A. - società capogruppo - alla procedura di concordato preventivo.

60. Alla luce di quanto esposto, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. nella misura di 100.000 € (centomila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, e tenuto conto del parere dell'Autorità per i Trasporti e del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale posta in essere da Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. risulta essere in contrasto con gli articoli, 20 e 21, comma 1, lettere b) e f), del Codice del Consumo, in quanto omette informazioni rilevanti in merito al prezzo e alla convenienza economica dell'offerta pubblicizzata;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Compagnia Italiana di Navigazione 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, lettere b) e f), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

⁹ [Cfr. Risposta alla richiesta di informazioni prot. n. 57542 del 7 luglio 2021.]

¹⁰ [Si tratta, rispettivamente, della data di cessazione delle Convenzione con il Ministero delle Infrastrutture e della data di cancellazione della citazione dal sito aziendale come dichiarato dal professionista in risposta alla richiesta di informazioni prot. n. 57542 del 7 luglio 2021. Il periodo di tempo considerato ricomprende anche l'arco temporale di diffusione del messaggio relativo alla polizza assicurativa in omaggio.]

b) di irrogare alla società Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);

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.

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'articolo 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.

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'articolo 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'articolo 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'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 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.

p. IL SEGRETARIO GENERALE
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli