

PS12898 - PRENOTAZIONI24-VARIE CONDOTTE

Provvedimento n. 31727

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 novembre 2025;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

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 nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 24 aprile 2025, con cui è stato avviato il procedimento PS/12898 nei confronti della società Prenotazioni24 s.r.l. ;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Prenotazioni24 s.r.l., P.IVA 01512130491 (di seguito anche "Prenotazioni24", "Professionista" o "Società"), in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del consumo.

2. Prenotazioni24 è un'agenzia web di viaggi e turismo e tour operator, attiva nella promozione, comparazione e rivendita, per conto di varie compagnie di navigazione, di biglietti di trasporto marittimo nel Mediterraneo. Il Professionista opera mediante vari siti *internet* di cui alcuni gestiti direttamente, mentre altri gestiti da soggetti terzi che, in virtù dell'adesione al "*partner program*", hanno installato ed utilizzano il *widget* di prenotazione di Traghettilines.it, di proprietà del Professionista.

3. La Società, nel 2024, ha realizzato un fatturato pari a circa [30-60]* milioni di euro¹¹ ed un MOL pari a circa [10-30] milioni di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne la pratica realizzata dal Professionista che, nello svolgimento della propria attività di vendita di proposte di viaggio di trasporto marittimo passeggeri, avrebbe posto in essere una serie di azioni ed omissioni, di seguito descritte, complessivamente volte ad indurre in errore il consumatore circa l'identità del fornitore del servizio di trasporto marittimo e l'indicazione dei prezzi dei biglietti.

5. In particolare, con la comunicazione di avvio, erano stati contestati i seguenti comportamenti: **(a)** creazione di molteplici siti web apparentemente distinti e riconducibili a soggetti diversi da Prenotazioni24, ma facenti invece tutti capo a quest'ultima, che utilizzano denominazioni e veste grafica analoghe a quelle delle compagnie di navigazione dei cui biglietti la Società è rivenditrice, unitamente all'uso improprio dei servizi di pubblicità forniti dai principali *browser* per favorire un migliore posizionamento dei propri siti web nelle ricerche effettuate *online* dai consumatori; **(b)** presentazione del sito www.traghettilines.it come un sito di comparazione (terzo e imparziale) di biglietti per i traghetti appartenenti a diverse compagnie di navigazione, quando i biglietti ivi visionabili possono essere acquistati solo sul sito in questione e, dunque, alle condizioni applicate da Prenotazioni24 quale rivenditore degli stessi che possono prevedere anche l'applicazione di commissioni di servizio; **(c)** presentazione delle offerte, sul sito web www.traghettilines.it, mediante l'impiego di una grafica in cui sono enfatizzati sconti non effettivi ed in relazione ai quali non viene fornita, sin dal primo contatto, adeguata informativa sulla tipologia di biglietti offerti (i.e. rimborsabile, modificabile, etc.) e sulle voci di costo destinate a gravare sul prezzo complessivo richiesto al consumatore (ad es. oneri accessori, tasse portuali e altri oneri previsti).

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

6. Sulla base di una segnalazione² e di alcune rilevazioni effettuate d'ufficio³, in riferimento alle condotte sopra descritte, il 24 aprile 2025⁴, è stato comunicato a Prenotazioni24 l'avvio del procedimento istruttorio PS/12898 per

¹ [* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.
[OMISSIS]]

² [Cfr. doc. nn. 1 e 2 dell'indice del fascicolo.]

³ [Cfr. doc. nn. 3, 4, 5 e 6 dell'indice del fascicolo.]

verificare l'esistenza di una presunta pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del consumo.

7. Con la medesima comunicazione, è stata inoltre, formulata una richiesta di informazioni⁵.

8. In data 24 aprile 2025⁶, la Società ha fornito un primo riscontro ed il 29 aprile 2025⁷, la Società ha presentato istanze di proroga del termine per il riscontro alla predetta richiesta di informazioni e di accesso agli atti del fascicolo. Entrambe le istanze sono state accolte, comunicando il nuovo termine per il riscontro alla richiesta di informazioni⁸ e trasmettendo la documentazione richiesta⁹.

9. In data 13 maggio 2025¹⁰, Prenotazioni24 ha, inoltre, richiesto un'audizione, che si è svolta il 22 maggio 2025¹¹.

10. Il 22 maggio 2025¹², la Società ha depositato un'istanza di proroga del termine per la presentazione degli impegni, che è stata accolta il 29 maggio 2025¹³.

11. Il 28 maggio 2025¹⁴, Prenotazioni24 ha riscontrato la richiesta di informazioni formulata con la comunicazione di avvio del procedimento trasmettendo una prima memoria. Il 29 maggio 2025¹⁵ ed il 30 maggio 2025¹⁶, Prenotazioni24 ha depositato la relativa documentazione a supporto in formato elettronico presso la sede dell'Autorità e tramite invio a mezzo pec.

12. In data 20 giugno 2025¹⁷, la Società ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, una proposta di impegni, volta a rimuovere i profili di scorrettezza della condotta oggetto di contestazione. Tale proposta non è stata accolta dall'Autorità in ragione dell'interesse dell'Autorità a procedere all'accertamento e dell'inidoneità degli stessi impegni a rimuovere i profili di possibile scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento e, il 3 settembre 2025¹⁸, la decisione è stata comunicata al Professionista. Nella medesima data, il Professionista ha presentato una nuova istanza di audizione, in relazione alla quale la Società ha successivamente depositato una richiesta di rinvio¹⁹, senza poi avanzare alcuna nuova richiesta, e formulato una nuova istanza di accesso agli atti²⁰, riscontrata il 4 luglio 2025²¹.

13. In data 16 settembre 2025²², è stata comunicata alla Parte la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento attraverso la comunicazione di contestazione degli addebiti ed è stato assegnato il termine di venti giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentare al Collegio.

14. In data 16 settembre 2025²³, il Professionista ha comunicato di aver apportato, a far data dal 6 agosto 2025, alcune modifiche alla pagina web del sito www.traghettilines.it.

15. In data 17 settembre 2025²⁴, Prenotazioni24 ha formulato una nuova istanza di accesso agli atti, riscontrata il 22 settembre 2025²⁵.

16. In data 7 ottobre 2025²⁶, Prenotazioni24 ha depositato le controdeduzioni per il Collegio ed i relativi allegati.

⁴ [Cfr. doc. n. 7 dell'indice del fascicolo.]

⁵ [In particolare a Prenotazioni24 è stato richiesto di fornire le informazioni [OMISSIS].]

⁶ [Cfr. doc. n. 9 dell'indice del fascicolo.]

⁷ [Cfr. doc. n. 10 dell'indice del fascicolo.]

⁸ [Cfr. doc. n. 17 dell'indice del fascicolo.]

⁹ [Cfr. doc. n. 18 BIS dell'indice del fascicolo.]

¹⁰ [Cfr. doc. n. 16 dell'indice del fascicolo.]

¹¹ [Cfr. doc. n. 28 dell'indice del fascicolo.]

¹² [Cfr. doc. n. 19 dell'indice del fascicolo, rettificato per un refuso, nella medesima data con comunicazione di cui al doc. n. 20 dell'indice del fascicolo. [OMISSIS].]

¹³ [Cfr. doc. n. 22 dell'indice del fascicolo.]

¹⁴ [Cfr. doc. n. 21 dell'indice del fascicolo.]

¹⁵ [Cfr. doc. n. 23 dell'indice del fascicolo.]

¹⁶ [Cfr. doc. n. 24 dell'indice del fascicolo.]

¹⁷ [Cfr. doc. n. 27 dell'indice del fascicolo.]

¹⁸ [Cfr. doc. n. 34 dell'indice del fascicolo.]

¹⁹ [Cfr. doc. n. 30 dell'indice del fascicolo. [OMISSIS].]

²⁰ [Cfr. doc. n. 26 dell'indice del fascicolo.]

²¹ [Cfr. doc. n. 29 dell'indice del fascicolo.]

²² [Cfr. doc. n. 37 dell'indice del fascicolo.]

²³ [Cfr. doc. n. 36 dell'indice del fascicolo.]

²⁴ [Cfr. doc. n. 38 dell'indice del fascicolo.]

²⁵ [Cfr. doc. n. 39 dell'indice del fascicolo.]

²⁶ [Cfr. doc. n. 40 dell'indice del fascicolo.]

17. In data 7 ottobre 2025, sono state trasmesse la richiesta di parere all’Autorità di regolazione dei Trasporti (ART)²⁷, ai sensi dell’articolo 27, comma 1-*bis*, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito “AGCOM”)²⁸, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

18. In data 4 novembre 2025²⁹, è pervenuto il parere dell’AGCOM.

19. Il 6 novembre 2025³⁰, è, invece, pervenuto il parere dell’ART.

Le evidenze acquisite

20. Dagli elementi complessivamente acquisiti nel corso dell’istruttoria emerge quanto segue.

21. Prenotazioni24 risulta avere una licenza di *tour operator* ed opera quale rivenditore autorizzato – nella forma di agenzia *on line* – di alcune delle più importanti compagnie di navigazione italiane ed europee ed è specializzata nella gestione dei processi di prenotazione dei servizi di trasporto marittimo. Nata come biglietteria per alcune compagnie di navigazione, la Società ha progressivamente ampliato la propria offerta di servizi diventando rivenditrice autorizzata delle stesse, consentendo così ai consumatori interessati di effettuare gli acquisti di biglietti per il trasporto marittimo sui propri siti web.

22. In particolare, il Professionista ha creato e gestisce sia siti “monodedicati” – relativi alla promozione e vendita dei servizi di trasporto relativi ad un’unica compagnia di navigazione (quali ad esempio <https://www.tirrenia-prenotazioni.it/>, <https://www.toremarm-prenotazioni.it/> e <https://www.moby-prenotazioni.it/>) - che siti che offrono la vendita di biglietti per più compagnie di navigazione (<https://www.traghettilines.it/>), nonché siti c.d. “comparatori” (come <https://www.traghetti.it/>) che consentono agli utenti di organizzare un viaggio verificando e mettendo a confronto rotte e offerte commerciali differenti come proposte da molteplici vettori marittimi.

23. Dalla documentazione prodotta in riscontro alla richiesta di informazioni formulata con la comunicazione di avvio del procedimento, risulta che, dal giugno 2021 e fino ad aprile del 2025, la Società ha sottoscritto [50-100] accordi commerciali con vettori marittimi per la vendita di biglietti di trasporto marittimo passeggeri³¹. Inoltre, dalla medesima documentazione emerge che il numero delle compagnie con cui Prenotazioni24 ha stipulato i predetti accordi commerciali è progressivamente aumentato, passando dai [20-60] in essere nel 2021, fino agli attuali [60-100]³².

24. I predetti accordi prevedono, tra l’altro, il riconoscimento di una provvigione di importo variabile per Prenotazioni24³³.

25. In merito alle condotte contestate con la comunicazione di avvio del procedimento, si rappresenta quanto segue.

a) Creazione di molteplici siti web

26. In relazione alla condotta consistente nella creazione di molteplici siti web, dalla documentazione in atti, risulta che il Professionista ha creato ed utilizzato una pluralità di siti web, in alcuni casi, con denominazione e veste grafica del tutto simili a quelle di alcune compagnie di navigazione (ad es., Tirrenia, Moby, Toremar) di cui Prenotazioni24 è rivenditrice di biglietti, così inducendo in errore il consumatore circa l’identità del fornitore del servizio di vendita dei biglietti.

27. La sostanziale omonimia e la veste grafica utilizzata risultano, infatti, idonee ad indurre in errore il consumatore, facendogli credere di trovarsi sulla pagina internet ufficiale delle predette compagnie di navigazione. Il Professionista, infatti, per indicare la titolarità del sito web, nella *home page* di tali siti, si limita a riportare, al di sotto del nome, la specificazione “di Prenotazioni24.it - Agenzia Autorizzata Tirrenia” (cfr. Immagine 1).

²⁷ [Cfr. doc. n. 44 e Doc. n. 45 dell’indice del fascicolo.]

²⁸ [Cfr. doc. n. 42 e Doc. n. 43 dell’indice del fascicolo.]

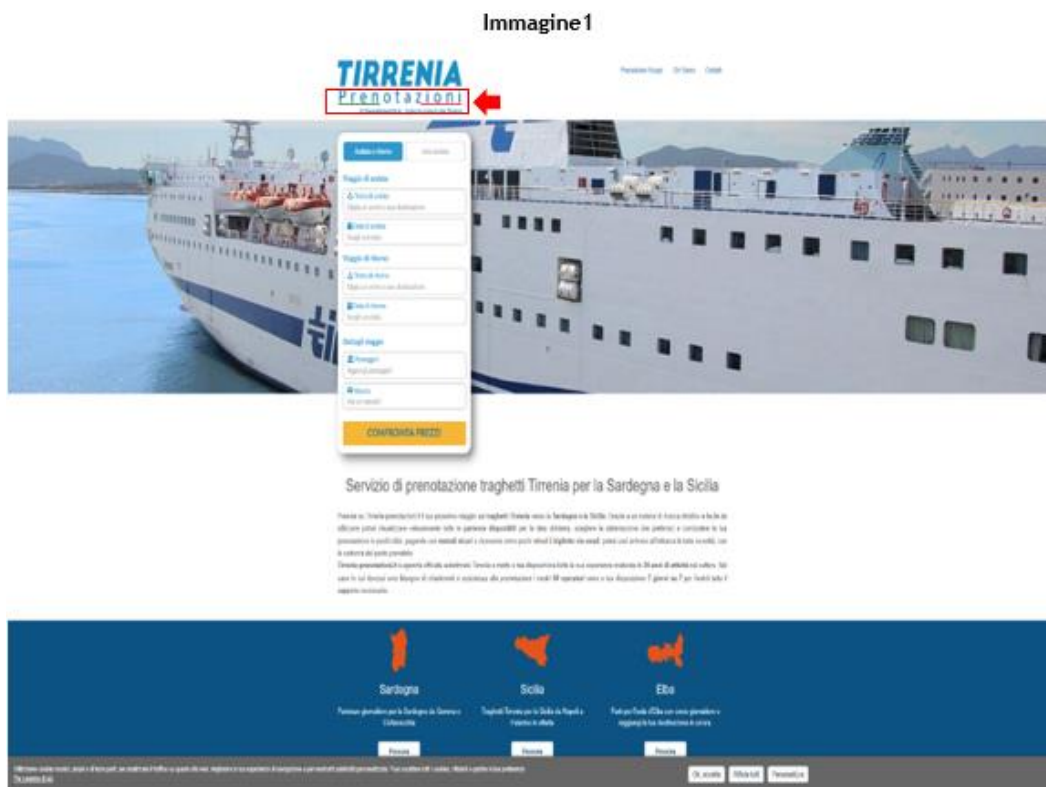
²⁹ [Cfr. doc. n. 48 dell’indice del fascicolo.]

³⁰ [Cfr. doc. n. 49 dell’indice del fascicolo, parere n. 34/2025.]

³¹ [Cfr. all. 2 al doc. n. 21 dell’indice del fascicolo.]

³² [Cfr. all.2 al doc. n. 21, cit.]

³³ [Cfr. all.3 al doc. 21, cit.]



28. La predetta indicazione costituisce, quindi, l'unico *al*ert dal quale il consumatore dovrebbe intuire di non essere approdato sul sito internet del vettore.

29. Peraltro, in alcuni siti, il riferimento a TraghettiLines.it e/o a Prenotazioni24 risulta visibile dopo uno o più *scroll* della pagina web ovvero l'indicazione è inserita utilizzando un carattere molto più piccolo e, quindi, meno evidente. In altri casi, invece, Prenotazioni24 utilizza nomi di dominio molto simili a quelli dei propri *competitor* [OMISSIS].

30. Al riguardo, si evidenzia che la condotta appena descritta risulta in parte coincidente con quella oggetto del precedente procedimento dell'Autorità PS/11523³⁴, che si è concluso con un provvedimento sanzionatorio dell'Autorità nei confronti del Professionista³⁵, successivamente annullato con sentenza del Tar Lazio per il solo profilo della tardività dell'atto di avvio del procedimento³⁶.

31. Il provvedimento dell'Autorità aveva accertato, tra l'altro, lo svolgimento da parte del Professionista dell'*"attività di promozione e vendita online di titoli di viaggio tramite siti connotati da sostanziale omonimia e analoga veste grafica con i siti internet ufficiali delle compagnie di navigazione di cui Prenotazioni24 è rivenditore"* e dichiarato cessata la predetta condotta a far data dal 30 settembre 2021, a seguito di modifiche apportate dal Professionista, tra cui la *"revisione di tutto il materiale grafico e fotografico nonché dei testi già ivi presenti (in particolare, eliminando le foto della flotta Tirrenia e precisando che si tratta di sito gestito dall'Agenzia"*³⁷.

³⁴ [Cfr. verbale di acquisizione del 18/04/2025, con cui è stata acquisita al fascicolo la documentazione del procedimento PS 11523.]

³⁵ [Cfr. PS 11523 – TraghettiLines.it- problematiche varie, decisione n. 29977 del 18/01/2022.]

³⁶ [Cfr. sent. n. 2851 del 17/02/2023, nella quale il TAR afferma: "Nella fattispecie, come dedotto dalla ricorrente, la prima segnalazione è pervenuta all'Autorità in data 30 luglio 2019; in questa prima denuncia erano contenute già tutte le contestazioni poi fatte oggetto della comunicazione di avvio del procedimento, inviata nel luglio 2021 [...] La seconda segnalazione è pervenuta all'Agcm in data 23 ottobre 2019, e conteneva nuovamente anche la prima in allegato; la terza segnalazione è giunta in data 4 febbraio 2020 ma, in questo caso, il segnalante ha reiterato soltanto l'accusa relativa ai siti-civetta. La comunicazione di avvio del procedimento è intervenuta, invece, nel luglio 2021, quando erano decorsi circa 2 anni dalla prima segnalazione e, comunque, quasi 18 mesi dall'ultima; in tale periodo non risulta che l'Agcm abbia compiuto complesse verifiche, giacché l'unica attività preistruttoria svolta è stato l'esame delle pagine internet del sito della ricorrente, avvenuta nel giugno e luglio del 2021 e, dunque, dopo 17 mesi dalla ricezione dell'ultima denuncia; effettuati tali accertamenti, dopo circa un mese è stato avviato il procedimento. [...] Dall'esame dello svolgimento dei fatti si evince, pertanto, che l'Agcm avrebbe potuto acquisire tutte le informazioni necessarie per tratteggiare gli elementi-base dell'illecito e, quindi, decidere se avviare o meno la successiva fase istruttoria in un lasso di tempo molto più limitato di quello effettivamente decorso, durante il quale non risultano essere state compiute attività. Tale circostanza si pone in contrasto con il rispetto dei principi di buon andamento ed efficienza dell'azione amministrativa, alla luce degli orientamenti giurisprudenziali sopra richiamati. Dunque, tenuto conto che l'Autorità ha deliberato l'avvio dell'istruttoria solo nel luglio 2021, a distanza di circa un anno e mezzo dall'ultima segnalazione, e che nell'arco di tale lasso di tempo non sono state compiute attività di particolare complessità che giustificassero la dilazione, la censura di tardivo avvio del procedimento è fondata. Il ricorso deve quindi essere accolto e, per l'effetto, annullato il provvedimento impugnato, senza che residui interesse all'esame delle ulteriori censure.".]

³⁷ [Cfr. punti 58 e 117 del provvedimento n. 29977 del 18/01/2022.]

32. Da verifiche effettuate sul sito web www.tirrenia-prenotazioni.it in data 11 dicembre 2024³⁸, risulta nuovamente presente una fotografia della flotta della compagnia Tirrenia tra le immagini in scorrimento nella *home page* (cfr. Immagini 2 e 3).

Immagine 2



Immagine 3



33. Peraltro, anche sui siti web <https://www.moby-prenotazioni.it/> e <https://www.toremarm-prenotazioni.it/>, anch'essi riconducibili al Professionista, risultano ben visibili le immagini della flotta delle rispettive compagnie di navigazione (i.e. Moby e Toremar, cfr. rispettivamente Immagini 4 e 5)³⁹.

Immagine 4



Immagine 5



b) La presentazione del sito web www.traghetti.it

34. Riguardo la condotta avente ad oggetto la presentazione del sito www.traghetti.it⁴⁰, ritenuta fuorviante per il consumatore, dalla documentazione in atti emerge che l'informazione circa la natura del sito e l'identità del fornitore del servizio non risulta immediatamente disponibile per il consumatore, essendo visibile esclusivamente nel *footer* della pagina web, dopo numerosi *scroll* (cfr. Immagine 6).

Immagine 6



35. Peraltro, i risultati che appaiono sul sito www.traghetti.it possono essere acquistati esclusivamente tramite il predetto sito – in quanto non rinviano al sito della compagnia di navigazione prescelta dal consumatore – ed alle

³⁸ [Cfr. verbale di acquisizione dell'11/12/2024 e, da ultimo, verbale di acquisizione del 2/09/2025.]

³⁹ [Cfr. verbale di acquisizione del 5/08/2025.]

⁴⁰ [Descritto come "Facile, comodo e smart: Traghetti.it è il sito di comparazione che ti fa risparmiare sui tuoi viaggi in traghetto. Su Traghetti.it trovi più di 1500 rotte traghetti e aliscafi del Mediterraneo e del Nord Europa e oltre 70 compagnie di navigazione. Per trovare la tua partenza ideale sarà sufficiente compilare i campi del motore di ricerca con i dati del tuo viaggio e calcolare il tuo preventivo. Traghetti.it confronta velocemente per te i prezzi di tutti gli orari di partenza delle varie compagnie marittime in tutte le sistemazioni disponibili (passaggio semplice, poltrona, cabina). Tu potrai comodamente scegliere la combinazione di viaggio che preferisci e prenotare, anche compagnie differenti tra andata e ritorno, con un click. In pochi minuti riceverai i tuoi ticket-mail e sarai pronto a partire".]

condizioni applicate dal Professionista (dunque, con applicazione di sovrapprezzo per la presenza di diritti di commissione).

c) La presentazione delle offerte sul sito www.traghettilines.it

36. In relazione, invece, alla condotta avente ad oggetto la presentazione complessiva delle offerte sul sito www.traghettilines.it, gestito dal Professionista, dalla documentazione in atti, emerge che Prenotazioni24, nell'indicare i prezzi offerti, utilizza una grafica in cui sarebbero enfatizzati sconti su biglietti - apparentemente molto convenienti - ma di fatto non reali, in quanto relativi a tipologie di biglietti non equiparabili.

37. Inoltre, il prezzo del biglietto verrebbe indicato senza includere le voci ulteriori destinate a gravare sul consumatore (ad es. oneri accessori, tasse portuali e altri oneri previsti).

38. In particolare, come risulta dalle immagini sotto riportate, il prezzo iniziale barrato, riportato sul predetto sito (i.e. euro 144,00, cfr. Immagine 7) è quello del biglietto qualificato come modificabile e rimborsabile sul sito della compagnia di navigazione (i.e. Corsica Ferries⁴¹, cfr. Immagine 8), mentre quello che il consumatore percepisce come prezzo "scontato" (nell'immagine 7 sotto riportata, pari ad euro 80,00), in ragione della grafica utilizzata che barra l'altro prezzo indicato (pari a 144,00 €, nell'immagine 7 sotto riportata), altro non è che il prezzo relativo alla tariffa modificabile ma non rimborsabile, come risulta dal sito ufficiale della compagnia.

Immagine 7

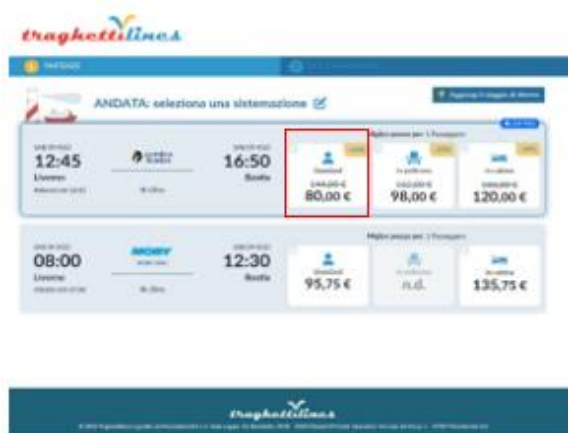


Immagine 8



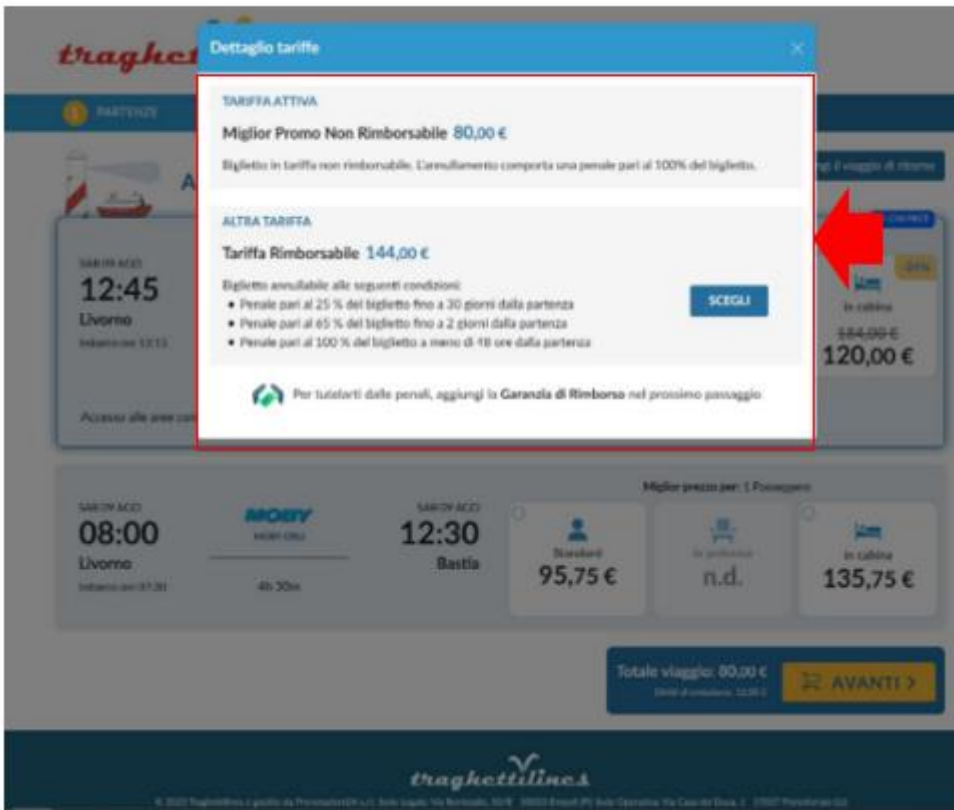
39. Non si tratta, quindi, di uno sconto ma esclusivamente di prezzi differenti in quanto riferiti a due tipologie di biglietti diversi, con caratteristiche non equiparabili. Pertanto, tale informativa risulta non veritiera.

40. Ne deriva, inoltre, che sul predetto sito non viene fornita al consumatore - in fase di primo contatto - adeguata informativa sulla tipologia di biglietto offerto (i.e. rimborsabile, modificabile, etc.). Tale informazione, risulta, infatti, disponibile esclusivamente dopo aver selezionato la tariffa e cliccato in corrispondenza della scritta "Vedi tariffa", da cui si apre una finestra contenente un box informativo con l'indicazione della tipologia di biglietto, i relativi costi e le condizioni applicabili (cfr. Immagine 9)⁴².

⁴¹ [Le acquisizioni delle immagini sui siti www.traghettilines.it e www.corsica-ferries.it sono state effettuate il medesimo giorno, a distanza di pochi minuti l'uno dall'altro (cfr. doc. n. 4 dell'indice del fascicolo).]

⁴² [Cfr. verbale di acquisizione del 25/03/2025.]

Immagine 9



41. Inoltre, rileva che, sempre sul medesimo sito web, al prezzo indicato (nell'esempio sotto riportato all'immagine 10, pari ad euro 80,00), il Professionista applica successivamente delle commissioni a titolo di "Diritti di emissione" di importo variabile (nel caso di specie, pari ad euro 12,00), della cui esistenza il consumatore è informato esclusivamente dopo aver selezionato la tariffa e, quindi, effettuato un "click" (cfr. Immagine 10), senza che in fase di primo contatto gli venga fornita alcuna indicazione sull'eventuale loro presenza.

Immagine 10



42. Solo a far data dal 6 agosto 2025⁴³ risulta che il Professionista ha modificato la grafica dei siti web www.traghettilines.it, inserendo la precisazione circa la tipologia di biglietto (i.e. rimborsabile/non rimborsabile ed un [link](#) ipertestuale contenente le indicazioni sulle tariffe e sulle tipologie di biglietto (cfr. Immagini 11 e 12)⁴⁴.

⁴³ [Cfr. doc. n. 36, cit.]

Immagine 11

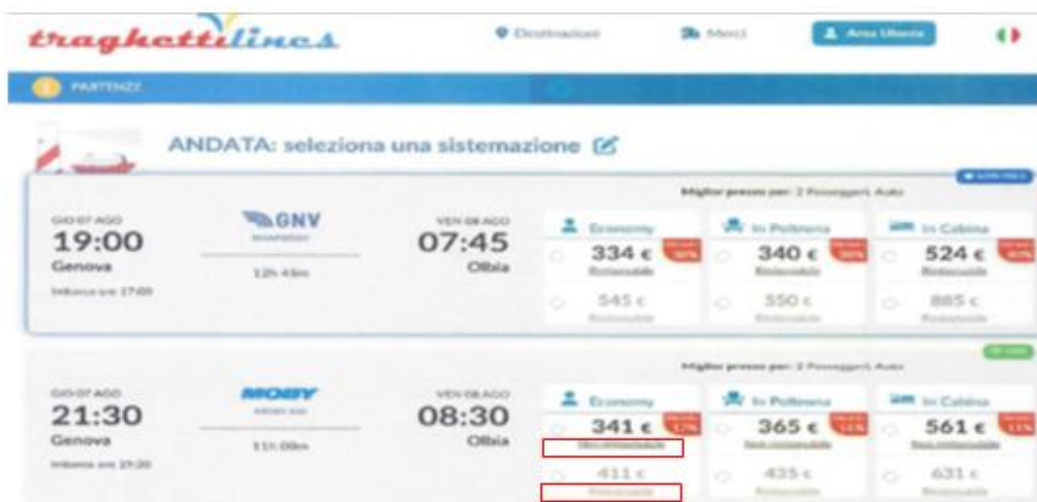
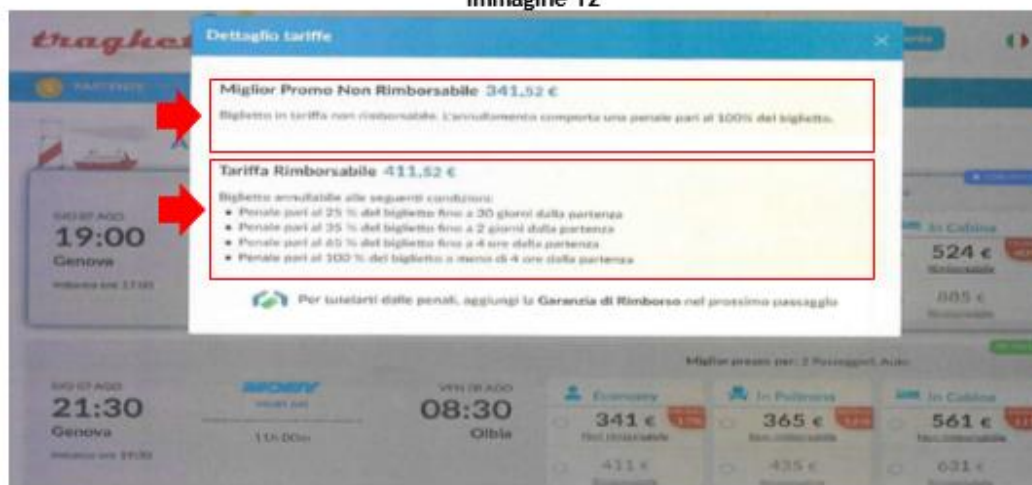


Immagine 12



IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

43. Nel corso dell'istruttoria, il Professionista si è difeso, depositando memorie e documenti, attinenti sia questioni procedurali che di merito che si riportano brevemente di seguito⁴⁵.

44. In via preliminare, la Società ha evidenziato come alcune delle contestazioni formulate con l'atto di avvio dell'attuale procedimento PS/12898 riguarderebbero condotte simili – sia sotto il profilo della condotta contestata, sia per quanto riguarda il sito preso in considerazione – a quelle già oggetto di indagine nel procedimento sanzionatorio PS/11523⁴⁶, nel corso del quale l'Autorità avrebbe dichiarato cessate le predette condotte, a far data dal 30 settembre 2021⁴⁷.

45. Per tale ragione, a parere della Società, le contestazioni relative alla titolarità dei siti internet, al loro posizionamento sui motori di ricerca e alla presunta incompletezza informativa sui costi configurerebbero, da un lato, una violazione del principio del *ne bis in idem*, essendo già state censurate con il provvedimento relativo al caso PS/11523 e, dall'altro, sarebbero comunque oggetto di un attivazione tardiva dei propri poteri istruttori da parte

⁴⁴ [Cfr. doc. 36, cit., pagg. 1 e 2, in cui il Professionista ha dichiarato che: "- ove, in relazione a una o più classi di acquisto ("Standard", "Poltrona", "Cabina"), siano offerte sul sito tariffe diverse, a ciascuna di esse è dedicata una singola casella (senza, quindi, rappresentazione unitaria delle due tariffe o utilizzo del prezzo barrato);
- accanto a ciascuna delle tariffe proposte viene indicata la natura della stessa, ossia se si tratti di tariffa "rimborsabile" o "non-rimborsabile";
- solo accanto alla tariffa più conveniente compare, se del caso, la dicitura "promo" (trattandosi effettivamente di una tariffa promozionale, e ciò indipendentemente dal fatto che la stessa sia rimborsabile o meno), cliccando sulla quale il cliente ottiene, grazie all'apertura di un box esplicativo, informazioni di dettaglio sull'insieme delle soluzioni proposte e sulle caratteristiche dei biglietti in questione (anche in relazione alla loro rimborsabilità e ai termini entro i quali ottenere il rimborso integrale o parziale);
- il medesimo box esplicativo si apre cliccando sulle voci "Rimborsabile" e "Non-Rimborsabile".]

⁴⁵ [Cfr. doc. nn. 9, 21, 23,27, 36 e 40, cit..]

⁴⁶ [Cfr. PS 11523 – TraghettiLinea.it- problematiche varie, decisione n. 29977 del 18/01/2022.]

⁴⁷ [Cfr. punto n. 117 del provvedimento n. 29977 del 18/01/2022.]

dell'Autorità tramite l'attuale procedimento, poiché risulterebbero essere già note dall'Autorità sin dal 2021 o, addirittura dal 2019, volendosi considerare le denunce inizialmente pervenute⁴⁸.

46. In particolare, il Professionista ha richiamato quanto contenuto nel citato provvedimento sanzionatorio circa la cessazione delle condotte⁴⁹, precisando di non aver apportato ulteriori modifiche alla struttura e/o alla forma dei propri siti *internet* rispetto a quelle introdotte e comunicate nel 2021 e che l'accertamento effettuato dall'Autorità, in merito alla cessazione delle condotte, avrebbe determinato un legittimo affidamento sulla validità delle modifiche proposte.

47. Nel merito delle contestazioni formulate con la comunicazione di avvio, la Società ha presentato le seguenti considerazioni.

48. In relazione alla contestazione sub a) circa la creazione massiva di siti web, Prenotazioni24 ha dichiarato di gestire: (i) [20-40] siti internet direttamente, la maggior parte dei quali riguarda singole tratte o fasce di tratte secondo logiche di specializzazione geografica in relazione alle principali destinazioni turistiche; (ii) [1-10] siti dedicati a singole compagnie di navigazione, che esistono in ragione di rapporti commerciali con le stesse in cui, pertanto, l'impiego del nome della compagnia costituisce un elemento essenziale per la buona riuscita del progetto.

49. In generale, la Società sostiene la correttezza del proprio operato, contestando ogni addebito circa la presunta condotta confusoria che si realizzerebbe mediante l'impiego di siti web caratterizzati da denominazioni e veste grafica simili a quelle di alcune compagnie di navigazione (i.e. Tirrenia, Moby, Toremar), ovvero simili a quelli dei concorrenti cui conseguirebbe il rischio di alterazione dei risultati delle relative ricerche dei consumatori sul web, in possibile violazione consistente nel cd. "double serving"⁵⁰.

50. Ad avviso del Professionista, infatti, la dicitura "di Prenotazioni24.it - Agenzia Autorizzata [nome della compagnia]", posta nella parte superiore della pagina accanto al titolo, nonché i riferimenti presenti nel footer della pagina, risulterebbero idonei e sufficienti a rendere edotto il consumatore circa l'identità e la natura del fornitore del servizio⁵¹.

51. Con riferimento alla contestazione relativa all'uso di nomi di dominio simili a quelli dei concorrenti, la Società rileva che il sito [OMISSIS] non è operativo dal 2013 e che lo stesso non appare tra i risultati delle ricerche su Google.

52. Con riferimento, invece, alla condotta posta in essere anche tramite la possibile violazione consistente nel "double serving", Prenotazioni24 - pur ribadendo che anche tale condotta sarebbe già stata oggetto di attenzione da parte dell'Autorità nel corso del precedente procedimento PS/11523 - precisa che motori di ricerca come Google e Bing consentono l'attivazione di un solo *account* per azienda e che a ciascuno di questi *account* corrisponde un solo centro

⁴⁸ [Cfr. pag. 5 del doc. n. 21, cit..]

⁴⁹ [Cfr. doc. n. 40, cit. pag. 4, in cui è riportato, richiamando i punti cfr. punti 58 e 117 del citato provvedimento n. 29977 del 18/01/2022, che con riferimento alla contestazione relativa all'impostazione e veste del sito www.tirrenia-prenotazioni.it, che "dal 16 agosto 2021, sono state aumentate le dimensioni della dicitura "a cura di Prenotazioni24" già presente sulla homepage del medesimo sito e ridotte, al contempo, quelle della denominazione della compagnia 'intermediata' Tirrenia. Dal 17 settembre 2021 sono state introdotte anche nuove modifiche grafiche, quali: (a) enfasi cromatica e dimensionale al brand del professionista e all'annessa dicitura "Agenzia rivenditrice Autorizzata Tirrenia", (b) accentuazione delle differenze con il logo ufficiale di "Tirrenia"; (c) revisione di tutto il materiale grafico e fotografico nonché dei testi già ivi presenti (in particolare, eliminando le foto della flotta Tirrenia e precisando che si tratta di sito gestito dall'Agenzia). Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che, dopo l'avvio del procedimento, il professionista sia intervenuto per interrompere tutte le condotte contestate le quali sono effettivamente cessate prima della conclusione del procedimento. In particolare, la pratica commerciale (...) è stata posta in essere a decorrere dal 2019 e fino al 30 settembre 2021, ed È CESSATA IN ESITO ALLE VARIE MODIFICHE GRAFICHE APPORTATE AL SITO WWW.TIRRENIA-PRENOTAZIONI.IT, mirate al definitivo chiarimento per gli internauti della diretta riferibilità del sito medesimo a Prenotazioni24Srl, quale intermediario nella vendita di biglietti di trasporto per conto dell'omonima Compagnia di navigazione la pratica commerciale". In relazione, invece, alla condotta sub. b), avente ad oggetto la tardiva rappresentazione dei diritti di prenotazione sul sito www.traghettilines.it, "dal 30 settembre 2021, i diritti di prenotazione vengono menzionati anticipatamente e inclusi nella pagina web di confronto prezzi, nel corso del booking on line. [...] la pratica commerciale (...) è stata posta in essere a decorrere dal 2019 e fino al 30 settembre 2021, momento in cui il Professionista ha provveduto a menzionare i diritti di prenotazione praticati in via anticipata, includendoli nella pagina web di confronto prezzi, nel corso del booking on line sui quattro i siti oggetto di istruttoria" (cfr. punti 64 e 117 del citato provvedimento n. 29977 del 18/01/2022).]

⁵⁰ [Il double serving è una pratica di online advertising non consentita che consiste nel mostrare annunci diversi della stessa azienda nell'ambito di un'unica ricerca effettuata sul web per ottenere un vantaggio in termini di visibilità, come ad esempio, un maggior numero di annunci pubblicitari sulla medesima pagina dei risultati di un motore di ricerca, con l'obiettivo di indirizzare il traffico verso siti web o pagine con contenuti simili.]

⁵¹ [Cfr. doc. 21, cit., pag. 8 in cui il Professionista, con specifico riguardo al sito tirrenia-prenotazioni.it, sostiene l'assenza di qualsivoglia somiglianza significativa con i caratteri utilizzati dal marchio ufficiale della compagnia di navigazione (che sarebbe "nota al pubblico per l'utilizzo della lettera "T" tagliata orizzontalmente") e le differenze, sia per quanto riguarda i "colori, i font e lo stile dei caratteri che nel primo caso è interamente script e nel secondo è tutto maiuscolo". Inoltre, ad avviso del Professionista, il tasto "Chi Siamo" (in cui è precisato che "Il sito tirrenia-prenotazioni.it è gestito da Prenotazioni 24 s.r.l., una società italiana con licenza per l'attività di Tour Operator"), posizionato in alto a destra, consentirebbe agli utenti di comprendere, con un semplice click, l'attività della società e la funzione del sito, scongiurando ogni ragionevole dubbio. Analogamente per quanto riguarda il sito www.moby-prenotazioni.it, la Società afferma che non vi sarebbe alcuna sovrapposizione con il brand della compagnia, dal momento che il nome di Prenotazioni24 appare già nella parte superiore della pagina, accanto al nome del sito, rendendo quindi immediatamente evidente, con pari dignità grafica, il nominativo del gestore del sito internet e che, sempre nella home-page, senza necessità di scroll, è presente il seguente messaggio: "Con Moby-prenotazioni.it mettiamo a tua disposizione tutta l'esperienza di Prenotazioni24, agenzia con una storia decennale nel settore della biglietteria marittima, che da 15 anni opera anche online come leader di mercato". Quanto poi al sito toremar-prenotazioni.it il Professionista ritiene che "l'enfasi posta sul titolare del sito appare, se possibile, ancor più forte", essendo la dicitura "di Prenotazioni24.it agenzia autorizzata [nome della compagnia]", presente anche nella parte inferiore della home page e su tutte le pagine del relativo sito.]

di fatturazione al quale vengono rendicontate tutte le campagne, e che il c.d. "double serving" si verificherebbe attraverso l'uso strumentale di più account e non di più siti web.

53. In relazione, invece, alla contestazione sub b) avente ad oggetto la descrizione del sito www.traghetti.it, il Professionista sostiene che, nell'ambito dell'attività di comparazione, il sito opera secondo criteri di assoluta imparzialità. L'algoritmo utilizzato per la comparazione si limiterebbe, infatti, a identificare quello che, in quel momento, è il miglior prezzo disponibile tra le compagnie di navigazione considerate, mostrando tutti i risultati pertinenti alla ricerca e ordinandoli in base al prezzo più economico, con la visualizzazione dei risultati in ordine cronologico rispetto agli orari di partenza.

54. Inoltre, Prenotazioni24 rammenta che nella sezione del sito "Chi Siamo" presente nella home page, nel footer e nelle FAQ sarebbero presenti informazioni dettagliate in merito alla tipologia del servizio offerto.

55. Con riferimento alla contestazione sub c), riguardante le modalità di presentazione di prezzi scontati e l'indicazione dei "diritti di emissione" sul sito www.traghettilines.it, Prenotazioni24 dichiara di fornire agli utenti tutte le informazioni necessarie per comprendere le caratteristiche del biglietto selezionato, l'importo della tariffa applicata, la natura e le eventuali differenze di prezzo, sempre al primo momento utile e, comunque, prima che questi debba compiere una qualsiasi scelta.

56. Il Professionista precisa, altresì, che i prezzi indicati sul sito sono chiaramente associati alla specifica tipologia di biglietto, visibile cliccando sul link "Vedi tariffa" e che l'eventuale percentuale di riduzione è calcolata rispetto al prezzo di listino.

57. Per quanto riguarda i diritti di emissione, Prenotazioni24 ribadisce che si tratta di un'eccezione già sollevata, nel corso del procedimento PS/11523 e che la stessa sarebbe stata definitivamente risolta a seguito delle modifiche apportate in corso di procedimento e ritenute adeguate dall'Autorità.

58. La mancata indicazione dell'ammontare preciso dei diritti di emissione all'inizio del processo di prenotazione, ad avviso della Società, sarebbe, infatti, giustificata dal fatto che la quantificazione di tale importo dipenderebbe direttamente dalle scelte effettuate dal cliente durante la prenotazione (i.e. destinazione, tratta scelta, compagnia selezionata, importo totale del viaggio, numero e tipologia dei passeggeri, etc.).

V. CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADEBITI

59. Il 16 settembre 2025⁵², è stata trasmessa alla Parte la comunicazione di contestazione degli addebiti ed è stato assegnato un termine di 20 giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio.

60. Con la memoria depositata il 7 ottobre 2025⁵³, Prenotazioni24, rinviando alle argomentazioni e difese formulate in precedenza, ha rappresentato al Collegio le seguenti ulteriori argomentazioni difensive.

61. Relativamente all'ingannevolezza dei siti utilizzati che sarebbero simili - per impostazione grafica e denominazione - a quelli di alcune compagnie di navigazione, Prenotazioni24 ha ribadito la bontà del proprio operato. Il Professionista ritiene, infatti, che le modifiche effettuate nel corso del precedente procedimento siano adeguate, sia in relazione all'alert posto in alto alla pagina (del quale furono aumentate le dimensioni e migliorato il posizionamento) sia, più in generale, sull'impostazione grafica del sito e sui riferimenti a Prenotazioni24.

62. In via preliminare, con riferimento alla presenza delle fotografie delle navi sugli stessi siti www.tirrenia-prenotazioni.it, www.moby-prenotazioni.it e www.toremarprenotazioni.it, Prenotazioni24 lamenta che la contestazione sarebbe comparsa per la prima volta con la comunicazione di contestazione degli addebiti e che, una tale circostanza gli avrebbe impedito di esprimere la propria posizione al riguardo nel corso del procedimento e di assumere eventuali iniziative sul punto⁵⁴.

63. Ciò nonostante, la Società rappresenta che la scelta di rimuovere, nell'ambito del procedimento PS/11523, le fotografie della flotta sui propri siti fu assunta spontaneamente, nella convinzione che questa misura potesse contribuire a risolvere i dubbi sollevati nell'atto di avvio.

64. In particolare, il Professionista sostiene che l'immagine della flotta che sarebbe stata indicata come "nuova" con la comunicazione di contestazione degli addebiti sarebbe "la stessa identica che compare dal 2021, dopo le modifiche apportate dal Professionista e rispetto alla quale l'Autorità all'epoca non aveva sollevato alcuna riserva"⁵⁵. La Società precisa, inoltre, di non esser più intervenuta sul sito www.tirrenia-prenotazioni.it e di aver apportato "modifiche analoghe e improntate ai medesimi criteri anche ai siti www.moby-prenotazioni.it e www.toremarprenotazioni.it"⁵⁶.

65. Ad avviso di Prenotazioni24, quindi, anche tale contestazione sarebbe "coperta dall'accertamento di cessazione delle condotte di cui al procedimento 2021 (con la conseguenza che, anche ove si ritenesse di individuare oggi taluni

⁵² [Cfr. doc. n. 37, cit.]

⁵³ [Cfr. doc. n. 40, cit.]

⁵⁴ [Cfr. doc. n. 40, cit., pagine 8 e 9.]

⁵⁵ [Cfr. doc. n. 40, pag. 11, punto 31.]

⁵⁶ [Cfr. doc. n. 40, pag. 11, punto 33.]

*profili elementi di illegittimità, Prenotazioni24 sarebbe quantomeno titolata ad invocare l'affidamento su quella pronuncia dell'Autorità)*⁵⁷.

66. In relazione all'uso di domini simili a quelli dei *competitor*, il Professionista ribadisce che il dominio oggetto di censura [OMISSIS] di sua proprietà sarebbe stato registrato in data anteriore e che, comunque, lo stesso non sarebbe operativo dal 2013, essendo impossibile procedere su quel sito all'acquisto dei biglietti.

67. Circa la creazione di una pluralità di siti web, Prenotazioni24 conferma quanto già in precedenza rappresentato. Per quanto riguarda i siti non gestiti direttamente, precisa che l'adesione ai programmi di *partnership* sarebbe una prassi molto diffusa anche in settori diversi da quello del trasporto marittimo e che, quindi, a meno di non voler considerare tale prassi scorretta in quanto tale, non sarebbe imputabile alcun illecito in capo a Prenotazioni24.

68. In relazione, invece, alla contestazione circa la descrizione del sito www.traghetti.it, il Professionista, richiamando il comportamento asseritamente analogo di altri operatori commerciali che offrono servizi di comparazione, ha ribadito la bontà della propria condotta.

69. In particolare, il Professionista - prendendo ad esempio vari siti (i.e. booking.it; expedia.it, trainline.it, skyscanner.com, volagratis.it, omio.it, etc.) che pubblicizzano viaggi e soggiorni con destinazioni in tutto il mondo e offrono un servizio di comparazione tra le rispettive tariffe - si difende affermando che se la contestazione riguarda l'impossibilità di procedere all'acquisto sul sito www.traghetti.it, al pari di Prenotazioni24, nessuno di questi conferirebbe all'utente la possibilità di concludere la transazione sul sito dell'hotel o del fornitore del servizio di trasporto che intermediano. Prenotazioni24, aggiunge, infatti, che *"anzi, si guardano bene dal farlo, proprio perché il loro business ruota intorno alla possibilità che l'utente, dopo aver utilizzato il servizio di comparazione e individuato l'offerta maggiormente appetibile, concluda la prenotazione restando sul medesimo sito [...] incassa una commissione dalle strutture ricettive sulle transazioni concluse sulla sua piattaforma"*⁵⁸.

70. Laddove, invece, la contestazione dovesse riguardare la *"presunta carenza informativa in ordine al servizio effettivamente offerto tramite il sito www.traghetti.it (per cui, insomma, il sito sarebbe presentato come puro comparatore, mentre così non è)"* Prenotazioni24, sostiene che l'informativa presente sul sito sarebbe completa ed esaustiva in ordine alla sua funzione e utilizzo, se non *"persino superiore, per qualità e quantità, a quello fornito ad esempio da Booking, che - certamente confidando anche sulla notorietà dei suoi servizi - in home page si limita a presentare messaggi quali "Trova l'alloggio che fa per te" o "Cerca offerte su hotel, case e tanto altro", e quindi si presenta come puro comparatore, senza preoccuparsi di avvisare l'utente che la transazione sarà conclusa direttamente sul suo sito (e, quindi, alle condizioni stabilite da Booking, e sulla base di tariffe stabilite dall'intermediario e diverse da quelle rinvenibili sul sito del singolo hotel)"*⁵⁹.

71. Quanto alla tardiva rappresentazione agli utenti dei *"diritti di emissione"*, la Società ha contestato l'applicazione retroattiva di *"un non meglio precisato nuovo e più rigoroso orientamento"*, essendosi a suo avviso configurato un *"legittimo affidamento"* sulla conformità della propria condotta ai criteri forniti dall'Autorità nel corso del procedimento del 2021 che escluderebbe la sanzionabilità della condotta.

VI. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

72. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 7 ottobre 2025⁶⁰ è stato richiesto il parere all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

73. Con comunicazione pervenuta in data 4 novembre 2025⁶¹, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere rilevando che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e alle attività attuate dalla Società tramite *Internet* che costituisce una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte ad influenzarne il comportamento. Pertanto, *"con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalla Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/App utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate"*. L'AGCOM ha ritenuto, quindi, che nel caso di specie, *"Internet sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto il parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM [...]"*.

⁵⁷ [Cfr. doc. n. 40, pag. 12, punto 34.]

⁵⁸ [Cfr. doc. n. 40, cit. pag. 17, punto 53.]

⁵⁹ [Cfr. doc. n. 40, cit., pag. 17, punto 55.]

⁶⁰ [Cfr. doc. nn. 42 e 43, cit.]

⁶¹ [Cfr. doc. n. 48, cit.]

VII. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

74. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore dei trasporti marittimi, in data 7 ottobre 2025⁶² è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, 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. Il parere è pervenuto in data 6 novembre 2025⁶³ e reca, in sintesi, le osservazioni e valutazioni che seguono.

75. L'ART, in via preliminare, precisa che le condotte contestate non afferiscono ad ipotesi direttamente disciplinate dal Regolamento (UE) n. 1177/2010⁶⁴ – rispetto al quale tale Autorità è investita di specifiche funzioni di vigilanza – né a fattispecie contemplate dagli atti di regolazione adottati in materia dalla stessa Autorità.

76. L'ART ritiene, tuttavia, opportuno *"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 delle condotte contestate, nonché degli standard di diligenza richiesta ad un professionista del settore in esame."*

77. In particolare, l'ART ha precisato che *"In relazione alla **condotta sub A** ("attività di vendita di biglietti per traghetti tramite una pluralità di siti web che, in alcuni casi, avrebbero avuto denominazione e veste grafica del tutto simili a quelle di alcune compagnie di navigazione"), con particolare riguardo al soggetto che si interfaccia con il passeggero nella fase di acquisto del biglietto, si osserva che la trasparenza informativa in merito all'identificazione corretta, da parte del passeggero stesso, della controparte contrattuale con la quale egli conclude il contratto di trasporto, assume particolare rilevanza allorché, a seguito di ritardi o cancellazioni, si verificano i presupposti per l'esercizio dei diritti sanciti dal Regolamento [...]. Tale esigenza, riveste rilievo anche quando il passeggero intenda, a fronte di un disservizio, esporre una lamentela. Proprio per questo motivo, la Misura 3.6 dell'Allegato "A" alla richiamata delibera dell'Autorità n. 83/2019, nel declinare e specificare il diritto sancito all'articolo 24 ("Reclami") del Regolamento, ha previsto che il vettore, nei confronti del quale intercorre il contratto di trasporto, sia indicato sul biglietto indipendentemente dalla modalità con cui il contratto di trasporto si è concluso. Sebbene riferite ad altre modalità di trasporto, rispondono alle medesime esigenze di tutela del passeggero, anche laddove si interfacci, nella fase di ricerca della soluzione di viaggio e acquisto del biglietto, con un soggetto diverso dal vettore [...]. Va tuttavia segnalato che, rispetto a tali previsioni, le istanze presentate dagli utenti dei servizi di trasporto via mare all'Autorità non hanno evidenziato, ad oggi, significative criticità. In conclusione, in disparte i profili di violazione del Codice del Consumo, la condotta in esame potrebbe contribuire a rendere maggiormente difficoltoso, da parte dei passeggeri, l'esercizio dei propri diritti sanciti dal Regolamento. In relazione alla **condotta sub B** ("La prospettazione di un proprio sito come piattaforma di comparazione"), si osserva che il prezzo del biglietto assume rilievo con riguardo al diritto del passeggero di sceglierne il rimborso, anziché il trasporto alternativo, di cui all'articolo 18, o di ottenere la compensazione economica per il ritardo all'arrivo, di cui all'articolo 19 del Regolamento. Sebbene anche in questo caso non risultino pervenuti all'Autorità reclami o segnalazioni aventi ad oggetto problematiche ascrivibili a Prenotazioni24, si osserva che è auspicabile che il passeggero sia pienamente consapevole della presenza di voci di costo addebitate, per il mero servizio di intermediazione (es. la voce "Diritti di emissione"), da soggetti diversi dal vettore, che non formano parte degli importi che lo stesso vettore è tenuto a rimborsare o a includere nella base di calcolo della compensazione economica. In relazione alle **condotte sub C** ("Le modalità di indicazione dei prezzi sul sito www.traghettilines.it") si rinvia a quanto sopra esposto in ordine alla trasparenza informativa necessaria per il passeggero in fase di acquisto del biglietto".*

VIII. VALUTAZIONI

VIII.1 Premessa

78. Il procedimento in esame concerne la valutazione di vari comportamenti posti in essere da Prenotazioni24 a far data dal dicembre 2024⁶⁵ per quanto riguarda le criticità dei siti web facenti capo al Professionista ed alla prospettazione del sito www.traghettilines.it come piattaforma di comparazione e dal marzo 2025⁶⁶ per le modalità di indicazione dei prezzi sul sito www.traghettilines.it.

VIII.2 Questioni procedurali

79. In via preliminare, si osserva che le contestazioni sulla presunta violazione del principio del *ne bis in idem*, ovvero di attivazione tardiva dei poteri istruttori da parte dell'Autorità sono del tutto prive di pregio.

⁶² [Cfr. doc. nn. 44 e 45, cit.]

⁶³ [Cfr. doc. n. 49, cit.]

⁶⁴ [Ai sensi del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, l'ART è l'organismo nazionale responsabile per quanto riguarda i servizi passeggeri e le crociere in partenza da porti situati nel territorio nazionale e i servizi passeggeri provenienti da un paese terzo verso tali porti, provvedendo, tra l'altro, all'accertamento delle violazioni delle disposizioni del medesimo Regolamento e all'irrogazione delle sanzioni pecuniarie ivi previste.]

⁶⁵ [Cfr. verbale di acquisizione dell'11/12/2024, verbale di acquisizione del 5/08/2025 e verbale di acquisizione del 2/09/2025.]

⁶⁶ [Cfr. verbale di acquisizione del 25 marzo 2025 e del 2/09/2025.]

80. Ciò in quanto la pratica oggetto di esame nell'ambito del presente procedimento, oltre a presentare nel merito elementi di distinzione rispetto alle condotte che erano state censurate dall'Autorità nel 2021 (come, ad esempio, quelle riguardanti il sito comparatore www.traghetti.it o quella relativa alle modalità di presentazione delle offerte sul sito www.traghettilines.it ⁶⁷), risulta distinta da queste ultime dal punto di vista temporale, atteso che al tempo l'Autorità aveva accertato la cessazione delle condotte al suo vaglio.

81. In altri termini, la pratica oggetto del presente procedimento si compone di una condotta posta in essere a far data dal dicembre 2024 (segnatamente, quella riguardante l'utilizzo di siti *web* con denominazione e veste grafica simile a quelli delle principali compagnie di navigazione, che presenta elementi di similitudine rispetto a quella di cui l'Autorità ha accertato la cessazione nel provvedimento del 2022) e di condotte nuove (nello specifico, quelle relative alla descrizione del sito www.traghetti.it ed alle modalità di indicazione delle offerte, della tipologia e caratteristiche dei biglietti sul sito www.traghettilines.it). L'unica condotta sulla cui liceità si ritiene che la parte possa invocare un legittimo affidamento è quella relativa alla mancata indicazione sul sito www.traghettilines.it, in fase di primo contatto con il consumatore, dell'applicazione di commissioni (c.d. "*drip pricing*"), per la quale infatti, come già evidenziato nella contestazione degli addebiti, l'Autorità non ritiene di esercitare il proprio potere sanzionatorio. Va, pertanto, respinta la tesi di Prenotazioni24 secondo cui l'Autorità avrebbe contestato "per la prima volta" con la comunicazione di contestazione degli addebiti dello scorso 16 settembre, l'utilizzo - sui siti "monodedicati" - delle fotografie della flotta della compagnia di navigazione. Il Professionista lamenta, infatti, che tale contestazione non sarebbe stata presente nell'atto di avvio né successivamente sarebbe stata "segnalata" tale "preoccupazione" da parte della Direzione nell'ambito delle interlocuzioni con la Società, impedendole così di "*esprimere la propria posizione al riguardo nel corso del procedimento, né assumere alcuna iniziativa sul punto*"⁶⁸.

82. Al riguardo giova osservare come quanto affermato risulti smentito dai fatti. L'atto d'avvio conteneva, infatti, il chiaro riferimento all'utilizzo da parte del Professionista di "*denominazione e veste grafica del tutto simili a quelle di alcune compagnie di navigazione (ad es., Tirrenia, Moby, Toremar) di cui Prenotazioni24 è rivenditrice di biglietti*". Peraltro, come riconosciuto anche dal Professionista nella propria memoria⁶⁹, la fotografia utilizzata nella comunicazione di avvio - contenente l'immagine della flotta Tirrenia - è esattamente la stessa di quella contenuta nella comunicazione di contestazione degli addebiti.

83. Il Professionista afferma che la contestazione relativa alla presenza - sui propri siti - di fotografie delle navi delle compagnie di navigazione non sarebbe stata una contestazione oggetto del precedente procedimento PS/11523, non essendo stato attribuito alcun rilievo a tale circostanza nell'ambito del predetto procedimento e che la scelta di rimuovere tali immagini era stata "*spontaneamente*" assunta da Prenotazioni24 e "*muoveva semplicemente dall'idea che questa misura potesse contribuire, insieme alle altre adottate (colori e dimensioni del logo, revisione dei testi, maggior enfasi dell'alert, etc.), a elidere i dubbi sollevati nell'atto di avvio del procedimento 2021*"⁷⁰.

84. Ciò nondimeno, a prescindere dalla natura volontaria o meno della scelta del Professionista di rimuovere le immagini della flotta dai propri siti, quello che risulta agli atti del precedente procedimento e che rileva ai fini del presente è che con il provvedimento del 2022, l'Autorità ha preso atto dell'introduzione - a far data dal 17 settembre 2021 - delle modifiche apportate da Prenotazioni24 e, in particolare della "*c) revisione di tutto il materiale grafico e fotografico nonché dei testi già ivi presenti (in particolare, eliminando le foto della flotta Tirrenia e precisando che si tratta di sito gestito dall'Agenzia*"⁷¹, dichiarando cessata la relativa condotta al 30 settembre 2021, a seguito di modifiche apportate dal Professionista ⁷².

85. La circostanza che il Professionista dichiara di non aver apportato modifiche al sito *web* successivamente e che l'immagine indicata nella comunicazione di contestazione degli addebiti sia identica a quella che compare dal 2021 appare pertanto smentita dalla ricostruzione fattuale sopra riportata.

86. Parimenti privo di pregio risulta l'argomento volto a porre l'attenzione sulla presenza, all'interno del fascicolo istruttorio, di una sola segnalazione nei confronti del Professionista, in considerazione della circostanza che l'Autorità può esercitare i propri poteri istruttori anche in assenza di qualsivoglia segnalazioni/denunce.

⁶⁷ [In particolare, nel precedente procedimento PS 11523, riguardavano i seguenti profili: A) attività di promozione e vendita online di titoli di viaggio tramite siti connotati da sostanziale omonimia con i siti internet ufficiali delle compagnie di navigazione di cui Prenotazioni24 è rivenditore; B) prospettazione incompleta del costo complessivo dei titoli di viaggio; C) prospettazione preselezionata del servizio opzionale di assicurazione; D) addebito di commissioni per l'utilizzo di determinati strumenti di pagamento; E) predisposizione di condizioni generali di vendita non immediatamente accessibili da parte del consumatore; F) indicazione della sede legale del professionista qual foro competente a dirimere le controversie con i consumatori. Pertanto, le contestazioni relative alla descrizione del sito www.traghetti.it quale sito comparatore e quella relativa alle modalità di indicazione delle offerte e delle caratteristiche dei biglietti (i.e. scontistica applicata e rimborsabile/non rimborsabile, etc.) non erano state oggetto di indagine da parte dell'Autorità, che si era limitata a contestare l'indicazione tardiva delle commissioni applicate all'acquisto di biglietti, sul sito www.traghettilines.it.]

⁶⁸ [Cfr. doc. n. 40, cit. pag. 9, punto 23.]

⁶⁹ [Cfr. doc. n. 40, cit. pag. 9, punto 24.]

⁷⁰ [Cfr. doc. n. 40, cit. pag. 9, punto 28.]

⁷¹ [Cfr. punto n. 58 del provvedimento b. 29977 del 18/01/2022.]

⁷² [Cfr. punto n. 117 del provvedimento b. 29977 del 18/01/2022.]

IX. VALUTAZIONI

87. Sulla base degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, le condotte descritte ed oggetto del presente procedimento appaiono integrare una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli articoli 20, 21, 22 del Codice del consumo.

88. In particolare, l'attività di promozione e vendita online di titoli di viaggio tramite siti connotati da sostanziale omonimia con quelli ufficiali delle principali compagnie di navigazione di cui Prenotazioni24 è rivenditore, in cui compaiono le immagini delle flotte di tali compagnie, unitamente all'offerta di servizi di comparazione (apparentemente imparziali) dei biglietti per i traghetti e all'assenza/carenza di informazioni chiare ed esaustive sulla natura e qualifica del professionista, appaiono idonee ad ingenerare nel consumatore l'erronea convinzione di trovarsi sul sito ufficiale della compagnia di navigazione e non sul sito di un'agenzia autorizzata che applica specifiche condizioni di vendita, che prevedono anche l'applicazione di commissioni di servizio, non consentendo, quindi, allo stesso di compiere una scelta consapevole.

89. Rispetto alle immagini delle flotte presenti nei siti del Professionista, risultano prive di rilevanza le affermazioni secondo le quali l'immagine riportata nella comunicazione di contestazione degli addebiti in questione non esisterebbe nei termini in cui appare, trattandosi *"di uno screenshot catturato a metà dello scorrimento nell'attimo in cui l'immagine precedente non è interamente scomparsa e quella successiva non si è ancora posizionata"*, trattandosi, quindi, *"di un brevissimo frangente al termine del quale la porzione della fiancata della nave con il logo "Tirrenia" viene interamente coperta dalla maschera del motore di ricerca"*⁷³. La tesi difensiva appare ancora più inconferente allorché si giunge ad affermare che *"la slide in questione compare solo dopo 15-20 secondi dall'apertura del sito, e sempre che l'utente resti sulla pagina senza compiere ulteriori azioni per questo lasso di tempo"*⁷⁴.

90. Prenotazioni24, infatti, pretende in tal modo di giustificare la bontà del proprio operato e l'inidoneità dell'immagine ad alterare la percezione del consumatore circa il fornitore del servizio, sulla base della circostanza che il consumatore potrebbe non rimanere inerte, aspettando lo scorrimento delle pagine per 15-20 secondi e, quindi, potenzialmente non visualizzare l'immagine della flotta.

91. Ma ciò che più rileva è che la contestazione sollevata con la comunicazione di avvio e puntualizzata con la comunicazione degli addebiti non riguarda una specifica foto bensì una pluralità di elementi che, unitariamente considerati, sono risultati idonei ad indurre in errore il consumatore, facendo credere a quest'ultimo di trovarsi sulla pagina internet ufficiale delle compagnie di navigazione.

92. In tal senso, è proprio la circostanza che si tratti di portali interamente dedicati ad una sola compagnia di navigazione (il cui nome di dominio contiene il nome stesso della compagnia di navigazione) che, in assenza di indicazioni ben evidenti e specifiche che chiariscano la natura di rivenditore autorizzato del Professionista, favorisce maggiormente il rischio di confusione per il consumatore.

93. Gli effetti decettivi appaiono amplificati a causa dell'impiego, da parte di Prenotazioni24, di una pluralità di siti web, alcuni dei quali, come detto, utilizzano denominazioni di compagnie di navigazione e/o di concorrenti, ma privi di effettiva operatività (in quanto rimandano al sito Traghettilines.it di Prenotazioni24, per effettuare l'acquisto⁷⁵). Tali ulteriori siti, nel consentire di alterare i risultati delle ricerche effettuate dai consumatori, assicurano al Professionista maggiori *chance* di approdo degli utenti ai siti da esso gestiti e contribuiscono a generare confusione circa l'identità del fornitore del servizio. Il consumatore potrebbe, infatti, erroneamente ritenere che i siti in questione siano quelli ufficiali e non siano riconducibili ad un'agenzia autorizzata, con la conseguenza che i relativi acquisti di titoli di viaggio sono assoggettati a specifiche condizioni di vendita che possono prevedere anche l'applicazione di commissioni per l'emissione dei biglietti.

94. Nello specifico, ciò che si contesta non è l'utilizzo di una pluralità di siti web, né la previsione di programmi di affiliazione che rimandano ai siti del Professionista, ma la mancata indicazione, in modo chiaro e fin dal primo contatto, della natura e delle caratteristiche del fornitore del servizio, al fine di garantire una scelta consapevole da parte del consumatore. Come evidenziato anche dall'ART nel parere sopra richiamato, infatti, l'assenza e/o la parziale trasparenza informativa in merito all'identificazione corretta della controparte contrattuale, potrebbe contribuire a rendere maggiormente difficoltoso, da parte dei passeggeri, l'esercizio dei propri diritti.

95. In tal senso, la descrizione del sito www.traghetti.it appare parimenti ingannevole. A prescindere dal giudizio sull'imparzialità o meno dei criteri utilizzati dall'algoritmo che effettua la comparazione, ciò che viene in rilievo è l'assoluta carenza informativa in ordine al servizio effettivamente reso. Peraltro, la descrizione presente sul predetto sito⁷⁶, la grafica utilizzata (anche grazie all'impiego di grassetto) e la mancata/inidonea indicazione - in fase di primo

⁷³ [Cfr. doc. 40, cit., pag. 12, punto 36.]

⁷⁴ [Cfr. doc. 40, cit., pag. 12, punto 36.]

⁷⁵ [Come anticipato, infatti, alcuni siti sono gestiti direttamente dal Professionista, mentre i restanti, pur essendo gestiti da soggetti terzi, risultano privi di effettiva operatività in quanto, per l'acquisto, reindirizzano al sito www.traghettilines.it ed al relativo motore di ricerca fornito da Prenotazioni24 nell'ambito dei c.d. programmi di partnership, che consentono di installare il widget di prenotazione Traghettilines.it all'interno del proprio sito web (Cfr. doc. n. 21, cit. nota n. 15 di pagina 10).]

⁷⁶ [Descritto come *"Facile, comodo e smart: Traghettilines.it è il sito di comparazione che ti fa risparmiare sui tuoi viaggi in traghetto. Su Traghettilines.it trovi più di 1500 rotte traghetti e aliscafi del Mediterraneo e del Nord Europa e oltre 70 compagnie di navigazione. Per*

contatto - della sussistenza di un collegamento diretto con la Società inducono a ritenere che si tratti di un sito di comparazione di biglietti per traghetti appartenenti a diverse compagnie di navigazione e ad attribuire imparzialità ai risultati ottenuti dalle ricerche effettuate su tale sito.

96. L'indicazione della titolarità del sito nella sezione "Chi siamo" non appare sufficiente sia in considerazione del posizionamento della stessa (si tratta, infatti, di una sezione a consultazione eventuale del sito) ma soprattutto se confrontata con quanto appare nella *home page*, in cui viene data grande enfasi all'attività di comparazione ed alla convenienza del servizio offerto ("*Facile, comodo e smart: Traghetti.it è il sito di comparazione che ti fa risparmiare sui tuoi viaggi in traghetto*"), senza che la medesima enfasi sia utilizzata per informare il consumatore circa la titolarità del sito (e, quindi, sul fornitore del servizio) che risulta visibile solamente nel *footer* della pagina dopo numerosi *scroll*. L'eventuale reperibilità di informazioni più dettagliate in altre sezioni del sito appare, infatti, del tutto irrilevante rispetto alla preminente necessità di libera e immediata autodeterminazione del consumatore⁷⁷. In senso analogo, si è espressa l'ART, nel proprio parere, sostenendo che la trasparenza informativa deve essere garantita ai consumatori nella fase di acquisto dei biglietti.

97. In merito ai richiami ad altri siti internet tramite cui è possibile acquistare viaggi e soggiorni, quali booking.com, expedia.it, skyscanner.com, come già anticipato, quello che si contesta non è la legittimità dell'attività di comparazione in sé, quanto piuttosto, l'informativa presente sul sito www.traghetti.it che, anche grazie all'enfasi grafica utilizzata, lascerebbe intendere al consumatore che si tratta di un sito terzo ed imparziale, impedendo al consumatore di comprendere, sin dalla fase iniziale dell'acquisto, che i relativi acquisti di titoli di viaggio sono effettuati da parte di un'agenzia e che sono assoggettati a specifiche condizioni di vendita tra cui, l'applicazione di commissioni per il servizio reso⁷⁸.

98. Si aggiunga che la presentazione complessiva dei prezzi e delle offerte sul sito www.traghettilines.it mediante l'impiego di una grafica in cui sono enfatizzati sconti non effettivi ed in relazione ai quali, in fase di primo contatto con il consumatore, non viene fornita l'indicazione circa l'applicazione di ulteriori commissioni, appare parimenti idonea ad indurre il consumatore in errore in relazione ai servizi offerti dal Professionista, nonché alle condizioni economiche degli stessi, inducendo lo stesso ad assumere scelte commerciali che altrimenti non avrebbe preso.

99. Con riferimento a tale ultimo aspetto, le modifiche apportate nel corso del presente procedimento, consistenti nell'inserimento - sui predetti siti web www.traghettilines.it, <https://www.moby-prenotazioni.it/#> e <https://www.toremarm-prenotazioni.it/> - della precisazione circa la tipologia di biglietto (i.e. rimborsabile/non rimborsabile) e del relativo *link* ipertestuale, possono considerarsi idonee a superare le criticità contestate con la comunicazione di avvio del procedimento, riguardanti la mancata chiarezza circa la natura e tipologia del biglietto e le relative condizioni (v. Immagini 11 e 12 sopra riportate).

100. Permane, invece, la criticità riguardante la mancata indicazione, fin dal primo contatto, dell'esistenza di commissioni ulteriori (i.e. diritti di emissione). Nel rapporto di consumo, il professionista ha l'obbligo di chiarezza e completezza fin dal primo contatto con il consumatore, il quale deve essere posto nelle condizioni di poter valutare l'offerta economica nei suoi elementi essenziali - ivi comprese le modalità di calcolo e le varie componenti del prezzo - al fine di percepirne la portata, senza omissioni o ambiguità e poter operare una scelta consapevole. Secondo i più recenti orientamenti giurisprudenziali, modalità non decettive di presentazione del prezzo implicano che questo debba includere, fin dall'inizio, ogni onere economico gravante sul consumatore, il cui ammontare sia determinabile *ex ante*, di modo da rendere immediatamente e chiaramente percepibile al medesimo l'esborso finale⁷⁹.

101. La tempestiva evidenziazione dei diritti di prenotazione - quale specifica remunerazione dell'attività di intermediazione della vendita di biglietti - costituisce uno degli elementi che, in seno ai siti c.d. "monodedicati" gestiti

trovare la tua partenza ideale sarà sufficiente compilare i campi del motore di ricerca con i dati del tuo viaggio e calcolare il tuo preventivo. Traghetti.it confronta velocemente per te i prezzi di tutti gli orari di partenza delle varie compagnie marittime in tutte le sistemazioni disponibili (passaggio semplice, poltrona, cabina). Tu potrai comodamente scegliere la combinazione di viaggio che preferisci e prenotare, anche compagnie differenti tra andata e ritorno, con un click. In pochi minuti riceverai i tuoi ticket-mail e sarai pronto a partire".]

⁷⁷ [Cfr. sentenze Consiglio di Stato, Sez. VI, 25 marzo 2025, n. 2462 e Cons. Stato, sez. VI, 19 settembre 2017, n.4378 che ha chiarito che "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".]

⁷⁸ [Si noti che lo stesso Professionista ad esempio con riguardo a Booking, evidenzia come tale operatore, nelle condizioni, presenti sul proprio sito, (<https://partner.booking.com/it/aiuto/commissioni-fatture-e-tasse/commissioni/come-funziona-nostra-commissione>) affermi chiaramente che "Il modello basato sulle commissioni: Booking.com utilizza un modello di business basato sulle commissioni. Ciò vuol dire che paghi una commissione fissa su ogni prenotazione ricevuta tramite la nostra piattaforma". Peraltro, un'informazione analoga è presente anche sul sito omio.it (<https://www.omio.it/termini-e-condizioni>) in cui viene precisato che "3.2 [...] Riceviamo una commissione dal fornitore terzo per aver agito come agente al fine di offrire di un servizio di prenotazione. Possono essere applicate anche commissioni aggiuntive imposte dai rispettivi fornitori terzi" (cfr. Cfr. doc. n. 40, cit., pag. 17, nota 26).]

⁷⁹ [Cfr., tra varie, Consiglio di Stato, sent. n. 2462/2025, in cui il Collegio conferma (richiamando l'"effetto-aggancio") che l'indicazione del prezzo deve includere - sin dal primo contatto con il consumatore (es. homepage) - ogni onere economico gravante sull'utente se il suo ammontare è determinabile *ex ante*, e che il rinvio a informazioni reperibili solo dopo più click non sana l'omissione informativa iniziale.

In tal senso, anche Consiglio di Stato, Sez. VI, 2 settembre 2019, n. 6033; Consiglio di Stato, VI, 10 dicembre 2020, n. 7852; Tar Lazio, I, 2 maggio 2019, n. 5523; Tar Lazio, I, 25 ottobre 2018, n. 10328; Tar Lazio, I, 31 marzo 2017, n. 4114.]

da Prenotazioni24 (come www.tirrenia-prenotazioni.it), avrebbe consentito al consumatore di essere edotto della reale identità del Professionista-contraente anche in vista del corretto indirizzamento di richieste per l'eventuale, successivo esercizio di diritti/prerogative scaturenti dalla sottoscrizione del contratto. Anche l'ART nel proprio parere ha evidenziato l'importanza che ai passeggeri sia garantita piena consapevolezza rispetto alla presenza di voci di costo ulteriori rispetto al prezzo del biglietto.

102. La circostanza che, con il provvedimento dell'Autorità adottato a conclusione del precedente procedimento PS/11523, il Professionista abbia potuto maturare un affidamento sulla legittimità della propria condotta, assume rilievo dal punto di vista sanzionatorio, ma non priva l'Autorità del potere di censurare tale condotta al fine di affermare il principio per cui i professionisti sono tenuti ad indicare, fin dal primo contatto, l'eventuale esistenza di commissioni che determinano un aumento del prezzo pubblicizzato.

X. CONCLUSIONI

103. Le condotte poste in essere dal Professionista non risultano conformi al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile da un operatore del settore delle agenzie di viaggio *on line*, in quanto non consentono agli utenti di comprendere con esattezza e fin dal primo contatto, la natura "*intermediata*" delle proposte commerciali, nonché le specifiche caratteristiche del servizio offerto, ivi compresi il prezzo effettivo della transazione e la natura del Professionista. Le condotte risultano, inoltre, aver avuto ampia diffusione, nella misura in cui sono state diffuse attraverso il web, avvalendosi peraltro di una pluralità di siti internet.

104. I descritti comportamenti adottati dal Professionista sono, infatti, risultati suscettibili di generare le seguenti criticità:

- indurre i consumatori a ritenere di avere di fronte entità commerciali di volta in volta differenti, così fornendo informazioni non veritiere in merito all'identità del fornitore del servizio di trasporto marittimo pubblicizzato, con la conseguenza che la scelta del consumatore di avvalersi dei servizi di Prenotazioni24 risulta falsata da tali errati convincimenti, garantendo a quest'ultimo possibili vantaggi concorrenziali che potrebbero risultare del tutto slegati dalla qualità e/o dalla convenienza dei servizi offerti, anche in ragione della maggiore visibilità che l'utilizzo di centinaia di siti non operativi garantisce al Professionista;
- lasciare intendere di offrire servizi di comparazione imparziali quando, invece, i biglietti offerti possono essere acquistati solamente tramite siti riconducibili al Professionista, con la conseguenza che i relativi acquisti di titoli di viaggio sono assoggettati a specifiche condizioni di vendita che possono prevedere anche l'applicazione di commissioni per l'emissione dei biglietti;
- fornire informazioni omissive e/o fuorvianti sui prezzi complessivi dei servizi offerti, omettendo di evidenziare, fin dal primo momento, le voci ulteriori destinate a gravare sul consumatore (ad es. oneri accessori, tasse portuali e altri oneri previsti), anche mediante la prospettazione di sconti non effettivi.

XI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

105. 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 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

106. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, 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.

107. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto (i) della dimensione economica del Professionista che nel 2024 risulta aver realizzato un fatturato pari a circa [30-60]milioni di euro, con MOL pari a circa [10 -30] milioni di euro; (ii) dell'ampia diffusione della pratica commerciale che nel caso di specie è idonea a ledere i diritti degli utenti - clienti del Professionista; (iii) delle modalità di diffusione dell'offerta realizzata attraverso il web, avvalendosi peraltro di una pluralità di siti internet.

108. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la pratica è stata posta in essere a decorrere dall'11 dicembre 2024 (data a partire dalla quale si ha evidenza dell'utilizzo nei siti del Professionista di denominazioni, immagini e grafiche atte ad ingenerare confusione con i siti delle compagnie di navigazione)⁸⁰.

109. Tutte le predette condotte risultano ad oggi in essere, ancorché, rispetto alla condotta *sub c)*, la Parte, a far data dal 6 agosto 2025, ha adottato le modifiche finalizzate a chiarire la tipologia di biglietto e descritte al punto 42 del presente provvedimento.

⁸⁰ [Cfr. verbale di acquisizione dell'11/12/2024 per quanto riguarda le criticità dei siti web facenti capo al Professionista e quella relativa alla prospettazione del sito www.traghetti.it come piattaforma di comparazione. Quanto, invece, alle modalità di indicazione di prezzi e degli sconti applicati sul sito www.traghettilines.it, almeno dal 24 marzo 2025, cfr. verbali di acquisizione del 25/03/2025 e del 2/09/2025.]

110. In ogni caso, avendo il Professionista maturato un legittimo affidamento sulla condotta relativa alla modalità di indicazione della presenza di commissioni applicabili agli acquisti di biglietti (di cui alla condotta *sub c*)), si ritiene che tale profilo della violazione – ancorché accertato – non possa essere sanzionato.

111. Alla luce di quanto sopra ed anche in considerazione del fatto che tutte le condotte accertate possono essere unitariamente considerate idonee a determinare un pregiudizio per i consumatori in ordine all'ambigua prospettazione della natura del Professionista e delle condizioni di offerta dei servizi dallo stesso commercializzati, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Prenotazioni24 S.r.l. viene definito nella misura di euro 500.000 (cinquecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e di quello dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale consistente nel non fornire informazioni ovvero fornire informazioni inadeguate al consumatore che consentano a quest'ultimo di comprendere immediatamente e con certezza che i siti in questione non sono quelli ufficiali delle compagnie di navigazione e che gli stessi sono riconducibili ad un'agenzia autorizzata e che gli acquisti effettuati su predetti siti sono assoggettati a specifiche condizioni di vendita che possono prevedere anche l'applicazione di commissioni per l'emissione dei biglietti, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto idonea, mediante la prospettazione ingannevole od omissione di informazioni rilevanti e tempestive in merito all'individuazione del fornitore del servizio e del costo complessivo dei titoli di viaggio, a falsare in modo apprezzabile il comportamento del consumatore medio in riferimento ad elementi rilevanti per una consapevole decisione commerciale;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Prenotazioni24 s.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) di irrogare alla società Prenotazioni24 s.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 (cinquecentomila euro);
- c) 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 alla lettera punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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. 689/1981, 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'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 10.000.000 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, lett. 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.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli