

PS10568 - TOREMAR-SPESE EMISSIONE BIGLIETTO

Provvedimento n. 26606

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO NELLA SUA ADUNANZA del 4 maggio 2017;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

- 1. To.Re.Mar. - Toscana Regionale Marittima S.p.A.** (di seguito anche “To. Re. Mar”) o “Il Vettore” - P.I. 00274620491 - in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società - posseduta al 100% da Moby S.p.A. - è una compagnia di navigazione attiva, tutto l’anno, nei servizi di trasporto via mare di persone e merci tra la costa toscana e l’omonimo arcipelago; la società è affidataria in via esclusiva dei *servizi pubblici di cabotaggio marittimo di collegamento* con le predette isole, in base al Contratto di Servizio sottoscritto il 2 gennaio 2012 con la Regione Toscana.

In base all’ultimo bilancio approvato disponibile, i ricavi da vendite e prestazioni per l’anno 2015 ammontano a oltre 26 milioni di euro¹.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento ha ad oggetto la condotta posta in essere dal professionista consistente nella prospettazione al consumatore - all’interno del prezzo complessivo indicato per l’acquisto *on line* del servizio di trasporto offerto - di un emolumento di variabile importo a titolo di “*spese di emissione biglietto*”.

In particolare, da alcune rilevazioni effettuate d’ufficio², è emerso che durante la procedura di prenotazione e acquisto di biglietti di trasporto marittimo per passeggeri/vetture, come accessibile

¹ In base al conto economico del bilancio 2015, nel valore totale della produzione sono ricompresi, oltre ai suddetti, anche altri “ricavi e proventi” nonché “contributi in conto esercizio” per un importo complessivo pari a oltre 42 milioni e mezzo di euro (Fonte TELEMACO-Infocamere).

² Il 6 e il 7 luglio 2016 sono state effettuate alcune rilevazioni e acquisizioni d’ufficio sul sito aziendale del professionista

www.toremarmar.it concernenti: la specifica procedura di acquisto dei biglietti come accessibile ai consumatori sul sito

sul sito aziendale www.toremarmar.it, subito dopo la selezione delle prescelte caratteristiche di viaggio (data, tratta, numero di passeggeri, eventuale vettura al seguito etc.), al consumatore viene immediatamente indicato il “costo totale della prenotazione” da pagare nella specifica transazione. Tale costo totale viene poi dettagliato (nella schermata a cui si giunge dopo aver cliccato, nella precedente, sul link “proseguì”) nelle distinte voci che lo compongono: tra esse è ricompresa la voce “spese di emissione biglietto” connessa ad un importo che risulta di variabile entità.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

3. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 9 settembre 2016, è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10568 per possibile violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo.
4. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni, tra le altre, sulla natura e modalità di calcolo ed eventuale rimborso delle “spese emissione biglietto”, sul valore delle transazioni interessate, sulla contrattualistica legata ai mezzi di pagamento e relativa documentazione, nonché ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.
5. Il professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento il 23 settembre 2016.
6. Il 29 settembre 2016, il Vettore ha chiesto una proroga del termine fissato nella comunicazione di avvio del procedimento al fine di rispondere alle richieste di informazioni ivi formulate⁴. Quindi, il successivo 10 ottobre 2016, sono pervenuti documentati riscontri, note difensive ed altresì una proposta di impegni da parte del professionista⁵.
7. Su richiesta della parte, si è svolta un'audizione in data 21 dicembre 2016.
8. L'11 gennaio 2017 è giunta la comunicazione del professionista volta a rappresentare il proprio intento di implementare immediatamente le misure rimediali proposte⁷ e, con comunicazione del successivo 7 febbraio 2016, è stata prodotta documentazione a comprova dell'avvenuta esecuzione⁸.
9. Il 15 febbraio 2017 è stata trasmessa alla Parte, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria⁹.
10. Il 27 marzo 2017 sono pervenute le memorie difensive finali di To.Re.Mar¹⁰.

medesimo, nonché le informazioni rese ai consumatori su tariffe e orari dei servizi di trasporto marittimo offerti (Docc. da

n. 1 a n. 6 dell'indice del fascicolo istruttorio). 3 Doc. 11 dell'indice del fascicolo istruttorio. 4 Doc. 13 dell'indice del fascicolo istruttorio.

5 Docc. nn. 14 e 14.1 dell'indice del fascicolo istruttorio. 6 Doc. 16 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁷ Doc. 18 dell'indice del fascicolo istruttorio.

⁸ Docc. nn. 19, 19.1 e 19.2 dell'indice del fascicolo istruttorio. 9 Doc. n. 20 dell'indice del fascicolo istruttorio.

¹⁰ Doc. n. 23 dell'indice del fascicolo istruttorio.

11. Con comunicazione del 27 marzo 2017, è stato richiesto il parere di competenza dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto il 21 aprile 2017¹¹.

2) Le evidenze acquisite

12. La specifica voce di prezzo che, nel contesto della procedura di acquisto sul sito aziendale, è denominata “*spese emissione biglietto*” si riferisce ai *diritti di prenotazione* pretesi dal Vettore al fine di garantire al consumatore la possibilità di assicurarsi il posto a bordo, acquistando il biglietto in anticipo rispetto alla data del viaggio.

Coerentemente alla loro natura, i *diritti di prenotazione* vengono addebitati al cliente in relazione alle transazioni effettuate fino al giorno prima della partenza e non, invece, ai biglietti venduti il giorno stesso della corsa prescelta; la sottostante simulazione conferma l’assenza di addebiti per “*spese emissione biglietto*” in occasione dell’acquisto effettuato nella stessa data del viaggio:

PARTENZA ANDATA | **PARTENZA RITORNO**

Piombino - Portoferraio Nave **MARMORICA**
Partenza Ven 10-02-2017 19:00
Arrivo Ven 10-02-2017 20:00

1 Adulto	6.43 €
Tasse	2.50 €
Diritti, oneri e costi	4.85 €
Totale tratta andata	13.78 €

Scuola Vela Mascazone Latino è la Fondazione che offre ai ragazzi di Napoli, che si trovano in condizioni sociali ed economiche meno abbienti, corsi di vela completamente gratuiti
Voglio aggiungere alla mia prenotazione 1 € da donare alla Fondazione: sì no

Costo totale della prenotazione 13.78 €

LISTA PASSEGGERI RITORNO

Nome: _____ Sesso: Assistenza p.m.r./disabili:

13. La variabilità dell’importo preteso a titolo di *diritti di prenotazione* (i.e. spese emissione biglietto) discende dall’applicazione di un criterio di calcolo prestabilito e consistente nella *maggiorazione del 10% sul costo del passaggio al netto delle tasse e diritti*¹².

¹¹ Docc. nn. 24 e 25 dell’indice del fascicolo.

¹² Anche sul sito aziendale, accedendo, tramite il link <http://www.torem.it/it/tratte/orari-tariffe.html>, ai vari prospetti illustrativi di orari e prezzi per ciascuna delle tratte servite dal Vettore, si avverte dell’esistenza dell’addebito e delle modalità di calcolo di tale emolumento aggiuntivo.

Dai complessivi dati di vendita nei diversi canali di acquisto, in relazione al periodo 2015-2016¹³, emerge che la maggiorazione per *diritti di prenotazione* viene applicata qualunque sia la modalità di vendita prescelta - non soltanto, quindi, in seno alla procedura *on line* sul sito aziendale, ma anche ricorrendo al *call center*, alle agenzie di viaggio abilitate ed alle biglietterie To.Re.Mar. nei vari porti di imbarco - nonché comunque pretesa dai consumatori indipendentemente dal mezzo di pagamento utilizzabile nel selezionato canale di acquisto.

14. Natura, misura e modalità applicative dei *diritti di prenotazione* – nelle medesime caratteristiche rinvenute e sopra descritte – emergono anche da specifiche prescrizioni contemplate dal vigente *Contratto di Servizio* sottoscritto da To.Re.Mar. con la Regione Toscana¹⁴, nonché, prima di allora, da alcuni decreti interministeriali succedutisi nel tempo¹⁵.

Canale	Anno*	N. Prenotazioni	Valore netto** (migliaia di €)	Spese di Emissione	Valore lordo (migliaia di €)
Online	2015	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
	2016	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Agenzie	2015	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
	2016	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Call center	2015	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
	2016	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Biglietterie porti imbarco	2015	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
	2016	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]

¹³ * i dati si riferiscono al periodo gennaio 2015 – settembre 2016

** Il valore si intende al netto di tasse, diritti e spese di emissione e corrisponde al valore sul quale viene applicata la maggiorazione del 10% a titolo di spese di emissione biglietto. Tale valore include anche quello dei biglietti acquistati entro le 24 ore dal giorno della partenza, rispetto ai quali non si applicano le predette “spese”.

¹⁴ Il Contratto di servizio è stato stipulato il 2 gennaio 2012 dalla Regione Toscana con Moby S.p.a. e con To.Re.Mar Spa. al fine dell’affidamento a quest’ultima, in via esclusiva, dei servizi pubblici di cabotaggio marittimo di collegamento con le isole dell’arcipelago toscano. Detto contratto è stato sottoscritto a valle della procedura di gara indetta dalla Regione per la privatizzazione del preesistente Vettore To.Re.Mar, di cui Moby S.p.a. (proprietaria al 100% di To.Re.Mar. S.p.a.) è risultata aggiudicataria. Ai sensi del relativo art. 13, “il sistema tariffario da applicare ai servizi oggetto del presente Contratto è definito nell’Allegato H” al contratto medesimo: ivi, all’art. 4, lettera d), è previsto che “La tariffa prenotazioni (pari ad una maggiorazione del 10% sul costo del passaggio al netto delle tasse e dei diritti e, con arrotondamento per eccesso al decimo di Euro) si applica a tutte le tipologie di trasportato per biglietti acquistati fino al giorno prima della partenza”.

¹⁵ Antecedentemente alla stipula del Contratto di Servizio, quantomeno a partire dagli anni ’90, le tariffe relative ai servizi di trasporto via mare necessarie al mantenimento

della continuità territoriale con le isole toscane prestati dalla Società To.Re.Mar. (non ancora privatizzata) sono state fissate da provvedimenti governativi via via succedutisi nel tempo.

In particolare, con Decreto 24 dicembre 2003 del Ministro delle Infrastrutture e Trasporti, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze (prodotto in copia, a titolo di esempio, dall'attuale professionista - Doc. 14.1 – pag. 80 - dell'indice del fascicolo istruttorio), venivano determinate le nuove Tariffe relative ai predetti collegamenti marittimi

3) Le argomentazioni difensive della Parte

15. To.Re.Mar. S.p.A. rigetta integralmente l'addebito contestato in avvio, argomentando, sulla base delle evidenze indicate e prodotte, che le “*spese di emissione*” rinvenute dall'Autorità nella procedura di acquisto *on line* sul sito aziendale, vengono applicate – dopo la prospettazione prioritaria del prezzo complessivo addebitabile nella specifica transazione – su tutti i biglietti acquistati fino al giorno prima della partenza a prescindere sia dal canale di vendita (biglietterie fisiche al porto, agenzie abilitate, sito web o *call center*) sia dal mezzo di pagamento (carte di credito/debito, contanti, addebito su conto corrente etc...) prescelti dal consumatore.
16. Le “*spese di emissione biglietto*” si riferiscono alla voce di costo rappresentata dai *diritti di prenotazione* già previsti dal Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Toscana ed in concreto applicati a tutte le tipologie di trasporto esercitate dal Vettore, in ordine ai biglietti acquistati dalla clientela fino al giorno prima della partenza prenotata.

L'introduzione di tali oneri aggiuntivi risponde all'esigenza di garantire al passeggero la riserva di posto sul mezzo di trasporto in anticipo rispetto alla data del viaggio, impedendo che lo stesso possa essere nel frattempo venduto ad altri utenti. Pertanto, come precisato dalle vigenti *Condizioni di Trasporto* praticate da To.Re.Mar., essi non sono rimborsabili in caso di annullamento della prenotazione¹⁶.

17. Il professionista ribadisce l'insussistenza, nella fattispecie *de qua*, di qualsiasi violazione dell'art. 62 del Codice del Consumo, posto che - a differenza dei precedenti casi in cui l'Autorità è intervenuta sanzionando¹⁷ - la *fee* addebitata da To.Re.Mar. nella vendita *on line* dei titoli di viaggio non è in alcun modo collegata al mezzo di pagamento utilizzato dal consumatore; collegamento peraltro, che non è mai stato nelle intenzioni del professionista.
18. Nonostante l'oggettività degli elementi addotti a riprova della liceità della condotta contestata, il professionista ha inteso, comunque, dare prova di completa disponibilità verso gli interessi dei consumatori presentando impegni e implementando le misure proposte, senza attendere la definizione del presente procedimento.

4) Le modifiche alla condotta contestata apportate dal professionista nel corso dell'istruttoria

19. Infatti, nella memoria di riscontro e difesa del 10 ottobre 2016¹⁸ il professionista, nel dichiarato intento di migliorare la chiarezza delle informazioni rese ai consumatori sul punto contestato e nell'ottica di una piena collaborazione con l'Autorità, proponeva l'impegno di

effettuati da To.Re.Mar. e individuate in varie tabelle allegate e parti integranti del medesimo Decreto. Già allora, in seno all'allegata Tabella relativa alle tariffe passeggeri, veniva espressamente disposto che “La tariffa prenotazioni si applica a tutte le tipologie di trasportato per biglietti acquistati fino al giorno prima della partenza. La stessa è pari ad una maggiorazione applicata sul costo del passaggio calcolata per ogni singola tipologia”. La maggiorazione veniva ivi disposta nella misura del 10% in relazione a tutte le tratte coperte dal Vettore.

¹⁶ Art. 3, paragrafo 4, delle vigenti Condizioni Generali di Trasporto praticate da To.Re.Mar. e accessibili direttamente dalla homepage del sito aziendale.

¹⁷ Il professionista richiama che, recentemente, l'Autorità ha sanzionato alcuni professionisti anche per violazione del suddetto art. 62, in esito all'accertamento: i) dell'addebito di commissioni aggiuntive correlato all'utilizzo di carte di credito (PS 9235 – Norwegian Air Shuttle- commissioni su carta di credito); ii) dell'addebito di commissioni aggiuntive diversificate correlate alla scelta del consumatore di

alternativi mezzi di pagamento, quali il bonifico bancario o la carta di credito (PS 10076 – Blue Air- Credit Card Surcharge); iii) dell’addebito di commissioni aggiuntive correlato unicamente alla scelta del consumatore di pagare tramite bollettino postale (PS 10026 – Wind Infostrada – procedure di *teleselling*) (Doc. n. 23 dell’indice del fascicolo istruttorio).

¹⁸ Doc. 14 e 14.1 dell’indice del fascicolo istruttorio.

sostituire la già utilizzata denominazione “*spese di emissione biglietto*” con “*diritti di prenotazione*”, in coerenza sia alla reale natura della medesima voce di prezzo - come dimostrato in atti - sia a quanto previsto all’art. 3, co. 4, delle proprie *Condizioni Generali di Trasporto*, in merito all’irrimborsabilità di tali diritti.

La modifica sarebbe stata apportata: a) sul sito internet aziendale, nel corso della procedura di prenotazione e prima del perfezionamento dell’acquisto *on line* del titolo di viaggio, sulla schermata ove compaiono le singole voci di costo di cui si compone il prezzo del biglietto; b) sulla ricevuta cartacea del biglietto, indipendentemente dal canale di acquisto e dalla modalità di pagamento prescelti; c) su ogni altro mezzo pubblicitario (*brochure*, locandine, cartellonistica...) in ipotesi utilizzato a fini promozionali dalla società.

La disponibilità all’implementazione dei suddetti impegni veniva reiterata dal professionista nel corso della successiva audizione del 21 dicembre 2016 avanti agli uffici istruttori dell’Autorità.

20. A definitiva comprova di tale disponibilità, l’11 gennaio 2017 il professionista comunicava che le misure rimediali proposte sarebbero state comunque implementate già a partire dal 1° febbraio 2017. In particolare, la sostituzione dell’espressione “*spese emissione biglietto*” con “*diritti di prenotazione*” sarebbe avvenuta non soltanto sul sito aziendale e sulle ricevute cartacee dei biglietti emessi da To.Re.Mar., ma anche sul sito web e sui biglietti emessi dalla controllante Moby S.p.A.

Pertanto - come successivamente verificato d’ufficio ed altresì documentato dal professionista - l’espressione “*spese di emissione*” è stata effettivamente sostituita da “**Diritti di prenotazione**”, sul sito aziendale di To.Re.Mar., nonché dalle ricevute cartacee dei biglietti emessi dalla stessa su qualunque canale di vendita (non solo quello telematico) “*in tal modo chiarendo, che la maggiorazione del 10% applicata sul costo del biglietto (al netto di tasse e diritti) altro non è che la tariffa di prenotazione applicata per i biglietti acquistati fino al giorno prima della partenza*”¹⁹.



PARTENZA ANDATA	
Piombino - Portoferraio Nave OGLASA	
Partenza Gio 16-02-2017 13:30	
Arrivo Gio 16-02-2017 14:30	
1 Adulto	6.43 €
Tasse	2.50 €
Diritti, oneri e costi	4.85 €
Diritti di prenotazione	0.70 €
Totale tratta andata	14.48 €

IV. IL PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

21. Poiché la condotta del presente provvedimento è stata effettuata attraverso mezzi di telecomunicazione (sito internet aziendale), in data 27 marzo 2017 è stato richiesto il parere

¹⁹ Il 7 febbraio 2017, il professionista ha prodotto copia dei biglietti emessi sia direttamente, sia dalla propria controllante. (docc.19, 19.1, 19.2 dell’indice del fascicolo istruttorio). In pari data, gli Uffici dell’Autorità hanno verificato le corrispondenti modifiche sul sito aziendale.

all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

22. Con parere pervenuto il 21 aprile 2017, la suddetta Autorità, ha anzitutto ritenuto, richiamando l’art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, di esprimere le proprie valutazioni con esclusivo riguardo all’attitudine del mezzo di comunicazione specificamente utilizzato dal professionista *de quo* a diffondere la pratica commerciale contestata, nonché ad amplificarne l’eventuale scorrettezza o illiceità.
23. In generale, detta Autorità ha considerato che *internet*, in virtù del carattere strutturale a rete globale e della ormai capillare accessibilità (tale da essere divenuto il terzo mezzo di comunicazione di massa per penetrazione, secondo il report *ISTAT - “Cittadini imprese e ICT”*, anno 2016), è in grado di offrire velocemente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte ad influenzare il comportamento del destinatario. Ciò, altresì, in ragione di una sempre più accurata profilazione dell’utenza che, anche attraverso la cessione volontaria di informazioni personalizzate, può essere più facilmente e frequentemente raggiunta da messaggi mirati a specifiche esigenze consumeristiche²⁰.
24. In particolare, è stato poi ritenuto che la comunicazione diffusa tramite *internet* abbia assunto sempre più rilevanza nell’ambito dei servizi di trasporto, in relazione ai quali un’amplissima platea di consumatori è sollecitata ad accedere, tra gli altri, ai siti *web* dei vettori marittimi, a motivo delle varie informazioni ivi diffuse, e che sono in grado di orientarli ad assumere scelte commerciali.
25. Pertanto, attesa l’evidenza della *piena potenzialità promozionale di tale comunicazione on line*, detta Autorità ha ritenuto, sulla base della documentazione in atti, che nel caso di specie “*il mezzo internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale*”.

V. VALUTAZIONI

26. Il presente procedimento è stato avviato contestando al Vettore marittimo To.Re.Mar. S.p.a. la violazione dell’art. 62 del Codice del Consumo, in riferimento alla condotta consistente nella prospettazione al consumatore – all’interno del prezzo complessivo indicato per l’acquisto *on line* del servizio di trasporto offerto – di una voce di variabile importo a titolo di “*spese di emissione biglietto*”, allora ipotizzando la correlazione di tale componente con il mezzo di pagamento (elettronico) utilizzabile dalla clientela in detto canale di vendita.
27. Le complessive risultanze istruttorie hanno, invece, condotto ad escludere qualsiasi collegamento della *fee* sopraindicata con il mezzo di pagamento utilizzato, sulla base di una prospettazione comunque chiara e immediata al consumatore del prezzo complessivo addebitabile nella specifica transazione conclusa con il Vettore.
28. Va anzitutto richiamato che l’art. 62 in esame (“*Tariffe per l'utilizzo di mezzi di pagamento*”), al primo comma, proibisce ai professionisti “*di imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l'uso di detti strumenti*”.

²⁰ L’Autorità richiama, sul punto, quanto emerso dalla propria indagine conoscitiva sul settore dei servizi *internet* e sulla pubblicità *on line*, in particolare all’Allegato A alla Delibera n. 19/14/CON del 21 gennaio 2014.

In ossequio alla sottesa *ratio* comunitaria di “*incoraggiare la concorrenza e promuovere l’uso di strumenti di pagamento efficaci*”²¹, anche la norma nazionale in esame mira ad evitare che la scelta in ordine allo strumento di pagamento (qualsiasi esso sia, non solo elettronico) possa risultare - a causa dell’imposizione di un *sovrapprezzo*, necessario a perfezionare la transazione - indebitamente onerosa per il consumatore rispetto alle alternative possibili, scaricando in concreto su quest’ultimo gli oneri sostenuti dal professionista per garantire al cliente l’utilizzo del mezzo di pagamento.

29. Perché l’ applicazione dell’art. 62 sia coerente alla *ratio* della normativa comunitaria e in grado di assicurare una tutela effettiva ai consumatori - non limitata ai casi in cui il professionista colleghi espressamente, mediante una denominazione esplicita, un distinto *sovrapprezzo* all’uso di uno specifico mezzo di pagamento²² - e al fine di comprovarne l’eventuale violazione, occorre che l’analisi della fattispecie concreta conduca ad accertare il predetto collegamento.
30. Nella presente istruttoria è emerso chiaramente che, nonostante la denominazione adottata sul sito aziendale per tali *sovrapprezzi* (“*spese di emissione biglietto*”), essi rispondono unicamente alla finalità specifica di remunerare l’opportunità fornita al passeggero di fissare il proprio posto nel viaggio prescelto in anticipo rispetto alla data del viaggio. Si tratta, in sostanza, di veri e propri diritti pretesi per la prenotazione; coerentemente, i *sovrapprezzi* in questione vengono effettivamente applicati solo alle transazioni concluse fino al giorno precedente la partenza selezionata.

L’addebito della *fee* è stato altresì documentato su tutte le transazioni comunque concluse dal Vettore, indipendentemente dal canale di vendita e dallo strumento di pagamento prescelti dall’utenza.

Infine, la presenza, la causale e le modalità di calcolo del supplemento in parola sono, peraltro, rimaste inalterate nell’ambito della complessiva regolamentazione tariffaria dei servizi di trasporto offerti, nel corso della pluriennale attività continuativamente svolta dal professionista - sia come Vettore pubblico sia come società privata - come attestato dai pregressi decreti interministeriali e, da ultimo, dal vigente Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Toscana.

31. Pertanto, le risultanze istruttorie non consentono di confermare l’ipotesi formulata in avvio nei confronti del professionista di condotta illecita per violazione dell’ art. 62 del Codice del Consumo.

²¹ Tale *ratio* è stata esplicitata nel considerando 54 della Direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori -CRD in riferimento alla disciplina di cui all’art. 19 (“Tariffe per l’utilizzo di mezzi di pagamento”) della Direttiva medesima. Con il D. Lgs. n. 21/2014, l’art. 19 della CRD è stato trasposto nell’ordinamento nazionale novellando il previgente art. 62 del Codice del Consumo.

²² Anche le attuali Linee Guida della Commissione Europea in merito all’ applicazione della Consumers Rights Directive- CRD, orientano ad una valutazione più sostanzialista della fattispecie trasposta nell’art. 62 del Codice del Consumo italiano, al di là della denominazione utilizzata dal professionista per indicare il *sovrapprezzo* in questione. Sul punto, infatti, le predette Linee Guida precisano che la portata applicativa della norma in questione è estesa “a tutti i tipi di tariffe direttamente collegate a un mezzo di pagamento, a prescindere dal modo in cui vengono proposte ai consumatori (per esempio le tariffe definite tariffe amministrative, di prenotazione o di gestione, comunemente usate nel settore della biglietteria online, soprattutto da compagnie aeree e di traghetti, [...])”. Tale impostazione è stata già seguita

dall’Autorità nel provvedimento sanzionatorio emesso sul caso PS10076 – Blue Air – Credit Card Surcharge, dove è stato dichiarato contrario all’art. 62 un sovrapprezzo, denominato “Tipo di pagamento” e applicato in maniera differenziata alle transazioni con carta di credito e a quelle con bonifico bancario che includeva, appunto, la copertura sia dei costi di gestione del pagamento elettronico sia quelli amministrativi generali.

32. Risulta, infine, assai apprezzabile l'iniziativa del professionista intesa a fornire - in anticipo sulla definizione del presente procedimento - misure idonee a garantire ai consumatori un'informativa completa e trasparente sulla natura specifica delle voci di prezzo per il servizio.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che il comportamento in esame non costituisce, limitatamente ai profili oggetto di valutazione, una condotta illecita ai sensi dell'art. 62 del Codice del Consumo;

DELIBERA

che il comportamento descritto al punto II del presente provvedimento, posta in essere da To.Re.Mar.-Toscana Regionale Marittima S.p.A., non costituisce, limitatamente ai profili oggetto di valutazione, una condotta illecita ai sensi dell'art. 62 del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

