

Parere all'Autorità garante della concorrenza e del mercato in tema di pratiche commerciali scorrette, reso dall'Autorità di regolazione dei trasporti ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

L'Autorità di regolazione dei trasporti, nella seduta del 29 dicembre 2020

premesso che:

- l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ("AGCM") ha trasmesso all'Autorità di regolazione dei trasporti ("Autorità" o "ART"), con nota del 23 dicembre 2020 (prot. ART 20255/2020), una richiesta di parere ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 1-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"), a seguito dell'avvio di un procedimento nei confronti di Grimaldi Group S.p.A. ("Grimaldi"), ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché dell'articolo 6 del "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", adottato dall'AGCM con delibera del 1° aprile 2015 (Riferimento PS/11675);
- il procedimento è stato avviato sulla base delle n. 28 istanze di passeggeri ricevute dall'Autorità e da questa trasmesse all'AGCM (con nota prot. 850/2020 del 22 gennaio 2020) in quanto aventi ad oggetto condotte potenzialmente configurabili quali pratiche commerciali scorrette ad opera di imprese facenti capo al gruppo Grimaldi Group S.p.A.;
- sulla base di tale segnalazione, l'AGCM, in data 3 giugno 2020, ha in particolare comunicato a Grimaldi, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, l'avvio di un procedimento con riguardo ad alcune pratiche commerciali, poste in essere dal professionista a partire dal 2017 *"in fase di gestione delle domande di indennizzo per i disagi patiti dal viaggiatore durante il viaggio marittimo svolto dalle società del Gruppo Grimaldi, a seguito del ritardo in arrivo della nave o a causa della cancellazione del viaggio stesso"*, caratterizzate da possibili profili di illecità ai sensi del Codice del Consumo;
- gli impegni, presentati dal professionista oltre il previsto termine, sono stati rigettati dall'AGCM;
- al termine della fase istruttoria, con comunicazione al professionista in data 13 novembre 2020, l'AGCM ha confermato e precisato le contestazioni di cui alla comunicazione di avvio, rilevando, nello specifico, i profili che seguono:

i) fenomeno dei ritardi e risarcimento riconosciuto dal professionista

Dalle segnalazioni agli atti del fascicolo e dalla documentazione ispettiva raccolta dall'AGCM emerge, tra l'altro, che il professionista, *"a fronte delle istanze di rimborso di parte dell'importo speso per l'acquisto del biglietto, presentate dai consumatori per il ritardo subito, risponde offrendo normalmente un bonus e non invece il ristoro in denaro come richiesto dai consumatori e come previsto"* dall'articolo 19 ("Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto") 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 (di seguito: Regolamento). Tale bonus, che costringe il consumatore a utilizzare nuovamente i servizi del medesimo professionista in un viaggio successivo, viene erogato, inoltre, per un valore inferiore a quello previsto per legge e qualificato dal vettore come *“un gesto di attenzione commerciale”* al cliente. La documentazione acquisita nel corso dell'accertamento ispettivo svolto dall'AGCM dimostra che il comportamento sopra descritto costituisce la prassi aziendale del vettore e, infatti, il numero di bonus rilasciati risulta superiore rispetto ai rimborsi monetari riconosciuti. Inoltre, dalle varie e-mail intercorse tra passeggeri e professionista acquisite dall'AGCM *“si evidenzia che la richiesta di rimborso presentata da un consumatore, per il ritardo all’arrivo della nave, viene gestita non in base ad una procedura univoca ma in base alle istanze reiterate da parte del consumatore e viene, di volta in volta, stabilito un importo diverso del ristoro dovuto al passeggero. Anche il rimborso in denaro avviene solo in caso di istanze reiterate o nel caso in cui l’istanza sia fatta tramite legale esterno. Come dimostrano le e-mail relative alle istanze presentate successivamente al mese di agosto 2020, solo a decorrere da tale data la società ha modificato il contenuto informativo delle e-mail di riscontro alle istanze di ristoro presentate dai consumatori e ha iniziato a prospettare, in prima battuta, ai consumatori l’alternativa tra bonus e rimborso”*;

ii) riprogrammazione dell’orario di partenza

L'AGCM, richiamando alcune risposte fornite da Grimaldi alle istanze dei passeggeri, rileva che *“[l]a società, inoltre, ha adottato la prassi di riprogrammare l’orario di partenza della nave, nel caso in cui la stessa stia accumulando un significativo ritardo, in questo modo riducendo artificiosamente il fenomeno del ritardo all’arrivo”*, in quanto *“[r]ispetto all’orario rischedulato la tolleranza all’arrivo non è stata superata”*;

iii) assenza di informazioni in caso di ritardo della nave

L'AGCM dà atto che la società ha adottato una serie di procedure, rivolte alle agenzie di terra e ai comandanti delle navi, per gestire le situazioni di ritardo; tali procedure disciplinano le informazioni e l'assistenza da fornire ai consumatori in caso di partenza ritardata. Per quanto riguarda, invece, le procedure aziendali per gestire i casi di ritardo all'arrivo, risulta che le stesse *“tra l’altro, prevedono espressamente che, ai passeggeri che facciano una richiesta di informazioni in ordine ai rimborsi spettanti, non vengano date informazioni a bordo della nave”*, demandando la gestione di tali richieste direttamente al servizio *customer-care*;

iv) riconoscimento del bonus

Dalle evidenze acquisite dall'AGCM *“non risulta una procedura o una prassi consolidata e conosciuta per gestire i rimborsi dovuti ai passeggeri in caso di ritardo all’arrivo”*; *“solo i consumatori che effettuano un reclamo per chiedere il ristoro per il disagio subito ricevono, in prima battuta, un bonus”*. Peraltro, osserva l'AGCM, *“a fronte di una richiesta del consumatore del ristoro in denaro per il disagio subito a causa del ritardo all’arrivo della nave, la società riconosce il bonus, invece del rimborso*

monetario anche nei casi in cui, avendo superato i limiti di tolleranza previsti dalla normativa, avrebbe dovuto rilasciare quest'ultimo". La società, peraltro, nella corrispondenza con i clienti qualifica il bonus come "un gesto di attenzione commerciale" al cliente, quando invece rappresenta l'adempimento di un obbligo di legge. Solo dal mese di agosto 2020 la società, sulla base delle risultanze dell'AGCM, ha predisposto una nuova formulazione della risposta da inviare al consumatore che lamenta il ritardo in arrivo della nave, offrendo in alternativa il bonus o il versamento in denaro della compensazione economica connessa al prezzo del biglietto di cui al citato articolo 19 del Regolamento;

v) criteri di calcolo del bonus

La società, come confermato delle evidenze acquisite dall'AGCM, calcola il valore della compensazione economica connessa al prezzo del biglietto, di cui all'articolo 19 del Regolamento, "solo sul prezzo del biglietto passeggeri senza invece considerare l'intero importo pagato, e quindi escludendo i servizi accessori quali cabina, poltrona o autovettura al seguito". La società, inoltre, "risulta disponibile ad accogliere le richieste dei consumatori relative ad una diversa quantificazione dell'importo rimborsato soltanto nei casi in cui questi siano assistiti da legali e minaccino azioni legali o segnalazioni ad ART";

vi) caratteristiche del bonus.

Sulla base delle risultanze dell'AGCM, il bonus rilasciato da Grimaldi, che ha validità annuale e non risulta convertibile se non utilizzato alla scadenza, può essere utilizzato, per sua stessa natura, solo per effettuare un successivo viaggio con la medesima società.

- nel dettaglio, l'AGCM ha quindi precisato i seguenti possibili profili di illecitità:
 - a) la condotta consistente nel mancato riconoscimento dei "diritti dei consumatori come declinati dal regolamento (UE) n. 1177/2010 (mancata informazione e rischedulazione della partenza) o erogati con modalità (bonus) o quantità (solo per alcune voci) non conformi alla citata normativa, potrebbe integrare una violazione dell'art. 21, comma 1, lett. g), del Codice del Consumo";
 - b) la condotta consistente nel riconoscere il bonus come "un gesto di attenzione commerciale" al consumatore, "quando invece, rappresenta l'adempimento di un obbligo di legge, potrebbe integrare una violazione dell'art. 23, lett. I), del Codice del Consumo";
 - c) la condotta "consistente nel riconoscimento di un bonus da spendere in un successivo viaggio invece di un indennizzo in denaro a fronte della presentazione di un reclamo, come previsto dall'articolo 19 del Regolamento, potrebbe integrare profili di aggressività", ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, posto che trattasi di un ostacolo non contrattuale che costringe il consumatore, per poter beneficiare del bonus erogato, ad effettuare un nuovo successivo viaggio tramite lo stesso vettore marittimo;

ritiene di svolgere le seguenti considerazioni.

I. Profili giuridici e regolatori

Con il rilascio del richiesto parere, l'Autorità intende:

- a) individuare e illustrare la specifica normativa e la regolazione di settore, applicabile alla fattispecie in questione;
- b) svolgere alcune considerazioni circa le pratiche commerciali poste in essere da Grimaldi;
- c) fornire, eventualmente, elementi di contesto volti ad una migliore valutazione dello standard di diligenza professionale richiesto ad un professionista del settore.

Come noto, nel settore del trasporto marittimo passeggeri l'Autorità, tra l'altro:

- 1) stabilisce *“le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto nazionale e locali connotati da oneri di servizio pubblico”* (articolo 37, comma 2, lettera d) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214) e *“il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi”* (articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011);
- 2) in base al decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, è l'organismo nazionale responsabile dell'esecuzione del Regolamento, 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 previste¹.

Pertanto, il quadro normativo rilevante comprende, oltre alla norma istitutiva dell'Autorità (d.l. 201/2011) ed alla regolazione applicabile adottata nell'esercizio dei poteri conferiti dalla stessa, le disposizioni del Regolamento.

II. Osservazioni dell'Autorità

1. Atti di regolazione

In considerazione della fattispecie (concernente servizi di trasporto non connotati da oneri di servizio pubblico), per quanto riguarda gli atti di regolazione si richiamano le *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami”*, approvate dall'Autorità, con la delibera n. 83/2019 dell'8 luglio 2019, nell'esercizio dei poteri di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011.

Si segnala in particolare che nell'ambito di tali Misure, alle quali i gestori dei servizi erano tenuti ad ottemperare a decorrere dall'8 gennaio 2020, si prevede, tra l'altro, che il modulo per la presentazione del reclamo che tali gestori sono tenuti a rendere disponibile ai sensi della Misura 3.1, lett. c) deve recare una specifica voce che consenta al passeggero di indicare, già quando espone le proprie doglianze, se intende ricevere in denaro (indicando i dati necessari al versamento) la compensazione economica per ritardo in arrivo, qualora dovuta. Parallelamente è previsto che, nel contesto della risposta motivata al reclamo che i gestori dei servizi sono tenuti a fornire, il passeggero deve essere informato circa la spettanza di eventuali rimborsi o indennizzi, comunque denominati, e devono essere indicate chiaramente le tempistiche e le

¹ In proposito si segnala che da quando l'Autorità svolge dette funzioni sono stati avviati e conclusi n. 30 procedimenti sanzionatori relativi a violazioni del Regolamento. Sul tema delle sanzioni irrogate dall'Autorità ai sensi del d.lgs. 129/2015 pare opportuno, per completezza, citare la recente sentenza del T.A.R. Piemonte, 30 novembre 2020, n. 788.

modalità per ottenerlo; qualora all’utente spetti la compensazione economica di cui all’articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento, in particolare, deve essere indicata la facoltà di riceverne il versamento in denaro, salvo che l’utente non abbia già fornito indicazioni in proposito nel modulo di reclamo (Misura 4.1, lett. b).

2. I diritti conferiti ai passeggeri dal regolamento (UE) n. 1177/2010

L’applicazione del Regolamento viene in rilievo in particolare con riferimento all’articolo 19 (“*Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all’arrivo*”), il quale stabilisce, tra l’altro, che:

- “*La compensazione economica è calcolata in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio passeggeri in ritardo*” (paragrafo 3);
- “*La compensazione economica è effettuata entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. La compensazione economica può essere effettuata mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili, in particolare per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione. La compensazione economica è effettuata in denaro su richiesta del passeggero*” (paragrafo 5);
- “*La compensazione economica connessa al prezzo del biglietto non è soggetta a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o valori bollati. I vettori possono introdurre una soglia minima al di sotto della quale la compensazione economica non è prevista. Detta soglia non può superare 6 EUR*” (paragrafo 6).

L’articolo 20 (“Esenzioni”) del Regolamento disciplina tassativamente i casi in cui l’articolo 19 non trova applicazione:

- “1. *Gli articoli 17, 18 e 19 non si applicano ai passeggeri con biglietti aperti finché l’orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento.*
- 2. *Gli articoli 17 e 19 non si applicano se il passeggero è informato della cancellazione o del ritardo prima dell’acquisto del biglietto ovvero se la cancellazione o il ritardo sono causati dal passeggero stesso.*
- (...)
- 4. *L’articolo 19 non si applica se il vettore prova che la cancellazione o il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave o da circostanze straordinarie che ostacolano l’esecuzione del servizio passeggeri, le quali non potevano essere evitate anche adottando tutte le misure ragionevoli*”.

Occorre precisare che la norma di cui al citato articolo 19 del Regolamento non è assistita, nell’ambito della disciplina interna contenuta nel d.lgs. 129/2015, da una corrispondente previsione sanzionatoria, circostanza, questa, evidenziata dall’Autorità con l’Atto di segnalazione al Parlamento e al Governo del 17 ottobre 2018².

3. La segnalazione dell’Autorità all’AGCM

L’Autorità, nello svolgimento delle funzioni istituzionali, e segnatamente dall’esame delle istanze pervenute dai passeggeri nei confronti di società facenti capo al Gruppo Grimaldi, ha rilevato condotte potenzialmente

² <https://www.autorita-trasporti.it/atti-di-segnalazione/atto-di-segnalazione-art-sulla-tutela-dei-diritti-dei-passeggeri-nel-trasporto-ferroviario-nel-trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne-e-nel-trasporto-effettuato-con-autobus-disciplina-sanzi/>

configurabili quali pratiche commerciali scorrette e, anche in considerazione della ripetitività di tali comportamenti, ha provveduto a trasmettere dette istanze all'AGCM per i profili di competenza.

Con specifico riferimento a tale profilo pare utile richiamare quanto già in precedenza avvenuto nell'ambito del procedimento PS 10578³ nei confronti di un'impresa ferroviaria, avviato anche sulla base di segnalazioni trasmesse dall'Autorità all'AGCM, relativamente a comportamenti articolati suscettibili di essere valutati sia sotto il profilo della corretta applicazione del regolamento (CE) n. 1371/2007, per l'eventuale applicazione delle sanzioni di cui al d.lgs. 70/2014, che sotto il profilo delle pratiche commerciali scorrette. Nel provvedimento di chiusura l'AGCM ha ritenuto, infatti, che *"la pratica commerciale in esame riguardi una pratica assai più complessa e comunque distinta dalla fattispecie di cui al citato art. 8 del Reg. 1371/2007 e che, pertanto, non possa essere posta in dubbio la competenza dell'AGCM ad intervenire nel presente caso"*.

4. Valutazioni sulle condotte contestate

In riferimento al rapporto tra le norme del Codice del Consumo contestate dall'AGCM al professionista, e le norme del Regolamento, nonché al conseguente riparto di competenze tra l'AGCM stessa e l'Autorità di settore, ci si limita a richiamare l'evoluzione giurisprudenziale in materia, secondo la quale, in fattispecie analoghe al caso in esame, le ipotesi contestate sono state configurate, rispetto al regolamento di settore, non come norme in conflitto bensì come assorbimento-consunzione tra norme per progressione di condotte lesive⁴. Da un lato, infatti, le condotte tenute dall'impresa, sotto ognuno dei profili contestati dall'AGCM, risultano astrattamente illecite secondo la normativa di settore, dall'altro, dette condotte potrebbero altresì integrare l'elemento costitutivo delle più ampie, rispetto alla mera violazione isolata delle norme settoriali, fattispecie illecite previste dal Codice del Consumo al cui presidio è posta l'AGCM.

Occorre inoltre evidenziare che le condotte in contestazione (portate all'attenzione dell'AGCM con la citata segnalazione prot. 850/2020) sono tutte precedenti all'emergenza epidemiologica ancora in atto.

In generale, si osserva che le condotte di Grimaldi, così come delineate nel procedimento dall'AGCM, dovrebbero essere valutate anche tenendo conto di alcuni principi generali espressi nella richiamata normativa di settore e riconducibili al considerando n. 2, secondo il quale *"[p]oiché il passeggero che viaggia via mare e per vie navigabili interne è la parte più debole del contratto di trasporto, è opportuno garantire a tutti detti passeggeri un livello minimo di protezione"*.

Nello specifico, si osserva quanto segue.

³ https://www.agcm.it/dotcmsDOC/allegati-news/PS10578_scorsanz.%20omi.pdf

⁴ Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato, n. 3/2016 e n. 4/2016 del 9 febbraio 2016, rese in tema di riparto di competenze tra AGCOM e AGCM in materia di pratiche commerciali aggressive, i cui principi risultano applicabili anche alla fattispecie in questione. Le sentenze richiamate hanno stabilito, infatti, che *"Si realizza quindi nell'ipotesi in esame, sempre ai fini dell'individuazione dell'Autorità competente, più che un conflitto astratto di norme in senso stretto, una progressione illecita, descrivibile come ipotesi di assorbimento-consunzione, atteso che la condotta astrattamente illecita secondo il corpus normativo presidiato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni è elemento costitutivo di un più grave e più ampio illecito anticoncorrenziale vietato secondo la normativa di settore presidiata dall'Autorità Antitrust appellante"*. Secondo la giurisprudenza interna più recente, inoltre, *"alla luce di quanto affermato dalla Corte di giustizia, la regola generale è che, in presenza di una pratica commerciale scorretta, la competenza è dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato. La competenza delle altre Autorità di settore è residuale e ricorre soltanto quando la disciplina di settore regoli «aspetti specifici» delle pratiche che rendono le due discipline incompatibili"* (così, Cons. Stato, Sez. VI, 11 novembre 2019, n. 7699. Analogamente, Cons. Stato, sez. VI, 5 giugno 2020, n. 3575, resa peraltro proprio su una fattispecie in cui veniva in rilievo la regolazione di settore dell'Autorità).

- a) Con riferimento alla prima violazione contestata dall'AGCM, essa è consistita nel mancato riconoscimento in concreto, in favore dei consumatori, dei diritti loro spettanti in base al Regolamento; tali diritti, infatti, pur astrattamente richiamati dall'impresa, sono stati di fatto negati o attuati con modalità non conformi alla citata normativa.

Alla luce dell'istruttoria dell'AGCM, l'impresa risulta aver sistematicamente fornito informazioni fuorvianti e ha, perciò, indotto in errore i consumatori sui diritti garantiti dal Regolamento; Grimaldi ha, infatti, negato il diritto alla *"compensazione economica in denaro connessa al prezzo del biglietto"* dovuta in caso di ritardo rilevante (nei casi di *"riprogrammazione dell'orario di partenza"*) e ha limitato tale diritto sia sotto il profilo della modalità di erogazione e della qualità (emissione di *voucher* annuale non monetizzabile al termine del periodo di validità), sia sotto il profilo della determinazione quantitativa (percentuale calcolata su una sola componente di prezzo).

Quanto al profilo del mancato riconoscimento del diritto ex articolo 19 del Regolamento nei casi di *"riprogrammazione dell'orario di partenza"*, si rileva che l'Autorità ha avuto modo di chiarire alla Compagnia Grimaldi Euromed S.p.A., tra l'altro con nota prot. 3203/2018 del 20 aprile 2018 (allegato 1), che *"l'informativa in caso di partenza ritardata fornita ai passeggeri (...) nonché l'offerta tra trasporto alternativo e rimborso previsti dalla normativa applicabile, non comportano una causa di esenzione dall'applicazione del diritto alla compensazione economica in caso di ritardo rispetto all'orario di arrivo del viaggio acquistato"*.

Quanto al profilo relativo alle modalità di erogazione della *"compensazione economica connessa al prezzo del biglietto"*, premesso che, come evidenziato, in virtù del Regolamento (articolo 19, paragrafo 5) deve essere *"effettuata in denaro su richiesta del passeggero"*, mentre i buoni eventualmente proposti devono presentare condizioni di flessibilità (dal momento che *"[l]a compensazione economica può essere effettuata mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili, in particolare per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione"*), si osserva che l'Autorità ha del pari già avuto modo di precisare alla Compagnia Grimaldi Euromed S.p.A., tra l'altro con nota prot. 3205/2018 del 20 aprile 2018 (allegato 2), che *"la richiesta (...) di un'ulteriore manifestazione di volontà circa la preferenza in merito alla compensazione in denaro offerta (che, giova evidenziarlo, non si configura come un mero gesto di attenzione al cliente, bensì come l'adempimento di un obbligo previsto esplicitamente dalla riportata normativa) non parrebbe conforme alla previsione del citato articolo 19, paragrafo 5"* del Regolamento.

Inoltre, le criticità rilevate dalle risposte fornite dai gestori dei servizi ai reclami dei passeggeri (*"non esaustive nella rappresentazione al medesimo [passeggero] dei propri diritti"*), con espresso riferimento, anche, agli illustrati diritti connessi alla previsione di cui al citato articolo 19, hanno costituito oggetto di specifica trattazione ed evidenza pure nella Relazione illustrativa pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità nell'ambito della consultazione relativa alla determinazione del contenuto minimo dei diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi con riguardo al trattamento dei reclami⁵, criticità in relazione alle quali è stata prevista la citata Misura 4.1, lett. b).

Relativamente al profilo della determinazione quantitativa della somma spettante al passeggero, come già prospettato in sede di trasmissione delle istanze all'AGCM, si ritiene che la norma di cui

⁵ Relazione illustrativa al documento di consultazione (allegato A alla delibera n. 47/2019); https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/04/RI-delibera-n.-47_2019.pdf

all'articolo 19, paragrafo 3, del Regolamento vada interpretata valorizzandone il dato letterale nella parte in cui richiama il *"prezzo effettivamente pagato"*, da intendersi quindi come complessiva somma corrisposta dal passeggero per i servizi acquistati. Tale soluzione ermeneutica è stata prospettata dall'Autorità anche all'impresa. A sostegno di tale soluzione, si evidenzia che il paragrafo 6 del medesimo articolo del Regolamento dispone che: *"La compensazione economica connessa al prezzo del biglietto non è soggetta a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o valori bollati"*; tale previsione costituisce, si ritiene, un ulteriore indicatore dell'unitarietà del prezzo da considerare al fine dell'applicazione della percentuale di risarcimento.

Come evidenziato nella nota di trasmissione all'AGCM delle segnalazioni, pare infine utile considerare che se si accogliesse l'ipotesi secondo la quale è possibile sottrarre dalla base di calcolo della quota di risarcimento, in caso di ritardo, tutte le prestazioni diverse dal trasporto passeggeri, si potrebbero verificare fenomeni di aumento del prezzo per le obbligazioni strumentali e accessorie, ed una corrispondente diminuzione del prezzo dell'obbligazione principale costituita dal trasporto di persone al fine di ridurre il più possibile il prezzo sul quale calcolare la quota di risarcimento.

La prospettata soluzione interpretativa è, del resto, in linea con quanto già praticato da altri vettori operanti nel medesimo mercato.

- b) Quanto alla condotta dell'impresa che ha qualificato la somma riconosciuta ai passeggeri (anche qualora sottoforma di *voucher* e/o con percentuali inferiori al 25%) quale *"gesto di attenzione commerciale"*, è necessario ribadire che l'articolo 19 del Regolamento conferisce espressamente agli utenti/consumatori il diritto alla compensazione economica connessa al prezzo del biglietto il cui obbligo grava sull'impresa, che non può quindi rappresentarlo al cliente come *"gesto di attenzione"*; il Regolamento prevede, rispetto a tale obbligo, esenzioni indicate tassativamente all'articolo 20, e l'onere della prova circa la sussistenza di tali cause di esenzione incombe al vettore.

Non si tratta, pertanto, come peraltro già evidenziato a Grimaldi (allegato 2), e sottolineato anche nella citata Relazione illustrativa, di una politica di *"attenzione commerciale"* inserita nell'ambito di un'offerta rivolta al consumatore dal professionista bensì, come rilevato, di un diritto attribuito direttamente dalla normativa supranazionale.

Inoltre pare utile precisare che poiché il Regolamento riconosce una percentuale minima pari al 25% del prezzo del biglietto, risulta fuorviante la prospettazione, da parte del professionista, di bonus calcolati con percentuali inferiori.

- c) Quanto alla condotta consistita nel riconoscimento di un *voucher* in luogo del versamento in denaro, con cui, come emergente dall'istruttoria svolta dall'AGCM, l'impresa sembra aver imposto un ostacolo non contrattuale rispetto all'esercizio, da parte dei consumatori, dei propri diritti, si ritiene di sottolineare, innanzitutto, come si tratti di diritti, espressamente e direttamente riconosciuti ai passeggeri dal Regolamento, che, in base all'articolo 6 dello stesso, *"non possono essere limitati né possono essere oggetto di rinuncia (...)"*.

D'altro canto, con riferimento al rilievo secondo cui al fine di poter beneficiare del diritto alla compensazione economica prevista dal Regolamento il consumatore viene in concreto costretto ad effettuare un nuovo successivo viaggio tramite lo stesso vettore marittimo, si ritiene utile rappresentare che nel settore in esame risulta scarsamente diffusa o comunque poco nota ai

passeggeri la possibilità di avvalersi di procedure extra-giudiziali di risoluzione delle controversie⁶, e, considerata la durata e il costo dei procedimenti giudiziari, le vie giudiziarie appaiono non agevolmente percorribili per l'utente che voglia far valere in tale sede le proprie eventuali pretese.

Il presente Parere è trasmesso all'Autorità garante della concorrenza e del mercato e pubblicato, successivamente alla conclusione del procedimento dell'AGCM, sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Il Presidente

Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente ai
sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)

⁶ Per ovviare in parte a tale situazione, con le citate Misure di cui alla delibera n. 83/2019 l'Autorità ha previsto che l'eventuale possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie venga indicata sia tra le informazioni agli utenti (Misura 3) che nelle risposte motivate ai reclami di prima istanza (Misura 4).