

PS11675 - GRIMALDI GROUP-INADEGUATA COMPENSAZIONE ECONOMICA

Provvedimento n. 28556

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 2 febbraio 2021;

SENTITO il Relatore, Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 22 settembre 2020, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede operativa della società Grimaldi Group S.p.A.;

VISTI i propri provvedimenti del 3 novembre e del 1° dicembre 2020, con i quali, ai sensi dell'articolo 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. Grimaldi Group S.p.A. (di seguito Grimaldi) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società esercita l'attività di vettore marittimo per il trasporto via mare di passeggeri, veicoli e merci sulle principali rotte nazionali, quali, ad esempio, i collegamenti con la Sicilia e/o la Sardegna, in proprio o tramite le proprie controllate. La società presenta un fatturato, al 31 dicembre 2019, pari a circa 91.000.000 di euro¹.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista in relazione ai disagi patiti dal viaggiatore a seguito di significativi ritardi in arrivo della nave operata dalle società del Gruppo Grimaldi.

3. In particolare, da alcune segnalazioni di consumatori trasmesse dall'Autorità di Regolazione nei Trasporti (ART) in data 22 gennaio 2020 è emerso che Grimaldi, nonostante l'esplicita richiesta proveniente dai passeggeri di ricevere il risarcimento dovuto sotto forma di denaro, come previsto ai sensi del paragrafo 5, dell'articolo 19 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, normalmente riconosce un bonus da utilizzare per una successiva partenza e non un rimborso pecuniario, salvo il caso di reiterate istanze o a seguito dell'intervento di un legale.

4. Peraltro, il vettore, in questi casi, negando ogni addebito di responsabilità, riconoscerebbe il bonus "*quale gesto di attenzione alla clientela*" e non come una compensazione economica dovuta in conformità a quanto disposto dall'articolo 19 citato.

5. Inoltre, Grimaldi non riconoscerebbe ai passeggeri il risarcimento calcolato come quota del prezzo dell'intero biglietto ma, utilizzando una clausola standard (i.e. "*al netto di diritti fissi e pasti/servizi*"), parametrerebbe la compensazione al mero servizio passeggeri, con esclusione della componente relativa al trasporto dell'auto e alle altre eventuali componenti accessorie (cabina, tasse, ecc.). Risulta inoltre che nei casi in cui un significativo ritardo si registri già alla partenza, Grimaldi proceda a riprogrammare l'orario di partenza e non riconosca ai consumatori alcuna compensazione in conseguenza dell'effettivo ritardo che si registra all'arrivo in quanto prende come riferimento l'orario di partenza "rischedulato".

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

6. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 3 giugno 2020 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11675 per presunta violazione degli artt. 21, comma 1, lettera *g*), 23, lettera *l*), e 24 e 25 del Codice del Consumo.

7. In data 26 giugno 2020, il professionista ha risposto alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

8. In data 14 luglio 2020, il professionista ha inviato una memoria difensiva.

9. Nelle date del 10 giugno, 28 settembre e 23 novembre 2020 è stato dato riscontro alle istanze di accesso agli atti presentate dalla Parte.

¹ [Fonte banca dati Telemaco ultimo bilancio depositato.]

10. In data 30 settembre e 1° ottobre 2020 si è svolto un accertamento ispettivo presso la sede operativa della società.

11. In data 13 novembre 2020 è stata comunicata alla Parte, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria, prorogata con comunicazione del 3 dicembre 2020.

12. In data 24 novembre 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

13. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 1° dicembre 2020.

14. In data 14 dicembre 2020 si è svolta l'audizione dei rappresentanti della società.

15. In data 16 dicembre 2020 la Parte ha depositato una memoria conclusiva.

2) La disciplina dell'Unione europea

1. L'articolo 19 del Reg. UE, n. 1177 del 2010, dal titolo "*Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo*", recita testualmente: "*Fermo restando il diritto al trasporto, i passeggeri possono chiedere al vettore una compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, come indicato nel contratto di trasporto. Il livello minimo di compensazione economica è pari al 25 % del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno: a) un'ora in un servizio regolare fino a quattro ore; b) due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore; c) tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore; oppure d) sei ore in un servizio regolare superiore a ventiquattro ore.*

2. *I passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento che subiscono ritardi ricorrenti all'arrivo durante il periodo di validità dello stesso possono richiedere una compensazione economica adeguata secondo le modalità di indennizzo del vettore. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione del ritardo all'arrivo e il calcolo della compensazione.*

3. *La compensazione economica è calcolata in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio passeggeri in ritardo.*

4. *Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, la compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolata sulla base della metà del prezzo del trasporto tramite tale servizio passeggeri.*

5. *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.*

6. *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 euro."*

16. L'articolo 20 ("*Esenzioni*") del Regolamento disciplina tassativamente, invece, 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."*

3) Le evidenze acquisite

A) il fenomeno dei ritardi e il ristoro riconosciuto dal professionista

17. Il professionista registra un elevato numero di ritardi, come dimostra il gran numero di reclami che la società ha ricevuto e classificato con la dicitura "ritardo". In effetti, dai tabulati interni della società emerge che, su circa 2 milioni di passeggeri viaggianti in media l'anno, più del 50% dei reclami ha come causale il ritardo.

Anno di riferimento	2017 ²	2018 ³	2019 ⁴	2020 ⁵ (primi 8 mesi)
Reclami	4.400	2.400	4900	1100
Causale ritardo	2.600	1150	1300	680

² [Cfr. *Albo Reclami 2017 doc. n. 316 indice del fascicolo ispettivo I.*]

³ [Cfr. *Albo Reclami 2018 doc. n. 317 indice del fascicolo ispettivo I.*]

⁴ [Cfr. *Albo Reclami 2019 doc. n. 318 indice del fascicolo ispettivo I.*]

⁵ [Cfr. *Albo Reclami 2020 doc. n. 319 indice del fascicolo ispettivo I.*]

18. La società ha adottato una serie di procedure rivolte alle agenzie di terra e ai comandanti delle navi per gestire le situazioni di ritardo⁶. Tali procedure prevedono le informazioni da dare ai consumatori in caso di partenza ritardata, in quali casi offrire ai passeggeri uno spuntino e in quali casi offrire il trasporto alternativo, nonché tutte le attività di assistenza da offrire ai passeggeri.

19. Le procedure aziendali per gestire i casi di ritardo all'arrivo, 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: *"Se il passeggero solleverà richieste di rimborsi, siete pregati di non dare alcuna informazione in merito"*⁷, demandando la gestione delle richieste direttamente al "Customer".

Il riconoscimento del bonus

20. La società ha trattato e gestito i reclami secondo i dati riportati nella tabella che segue che evidenziano quantitativamente come l'offerta del bonus sia la risposta di gran lunga prevalente data dal professionista.

Anno di riferimento	2017 ⁸	2018 ⁹	2019 ¹⁰	2020 ¹¹ (primi 8 mesi)
Reclami ritardo	2.600	1150	3800	680
Bonus	2000	790	3000	280
Rimborsi monetari	490	230	500	380
Respinti	55	30	100	20

21. Dalle segnalazioni agli atti del fascicolo e dalla documentazione ispettiva emerge 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 bonus¹² e non invece il ristoro in denaro come richiesto dai consumatori e come previsto ai sensi del citato paragrafo 5 dell'articolo 19 del regolamento (UE) n. 1177/2010. La documentazione acquisita nel corso dell'accertamento ispettivo dimostra che il comportamento sopra descritto costituisce la prassi aziendale del vettore: il numero di bonus rilasciati rispetto ai rimborsi monetari riconosciuti è di molto superiore.

22. Dalle evidenze acquisite non risulta peraltro una procedura o una prassi consolidata e conosciuta per gestire i rimborsi dovuti ai passeggeri in caso di ritardo all'arrivo. Dalle varie mail intercorse tra passeggeri e professionista si evidenzia che le richieste di rimborso presentate dai consumatori per il ritardo all'arrivo della nave vengono gestite non in base ad una procedura univoca, ma in base alle istanze reiterate da parte del consumatore e, di volta in volta, vengono svolte trattative che partono, in prima battuta, dall'offerta del bonus per giungere al riconoscimento di un importo in denaro di valore diverso rispetto al ristoro dovuto al passeggero¹³. Anche il rimborso in denaro avviene solo in caso di istanze reiterate o nel caso in cui l'istanza sia fatta tramite legale esterno¹⁴. Come dimostrano le stesse 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 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.

23. Inoltre, tale bonus viene erogato per un valore inferiore a quello previsto per legge e qualificato dal vettore come *"un gesto di attenzione commerciale"* al cliente, sebbene ciò rappresenti l'adempimento di un obbligo di legge. Il bonus può essere utilizzato dal consumatore per effettuare un successivo viaggio con il medesimo vettore marittimo.

24. A titolo di esempio si riporta uno scambio di mail tra il legale di un passeggero e la Compagnia di navigazione: *"Spett.le Compagnia, in nome e per conto del Sig. [--], sono a richiedere il rimborso integrale del costo biglietti per la tratta Olbia-Civitavecchia del 2/3 settembre 2019 causato dal notevole ritardo all'arrivo alla destinazione finale del vettore. Difatti, nonostante l'arrivo fosse previsto alle ore 6,30 di mattina del 3 settembre 2019 tutti i passeggeri sono riusciti a scendere dal vettore solo alle ore 14,40 con notevoli disagi causati dallo stesso vettore. Si chiede che il*

⁶ [Cfr. doc. n. 323 indice del fascicolo ispettivo I.]

⁷ [Cfr. nello specifico cfr. "procedura ritardo per le navi" in doc. n. 323 indice del fascicolo ispettivo I.]

⁸ [Cfr. Albo Reclami 2017 doc. n. 316 indice del fascicolo ispettivo I.]

⁹ [Cfr. Albo Reclami 2018 doc. n. 317 indice del fascicolo ispettivo I.]

¹⁰ [Cfr. Albo Reclami 2019 doc. n. 318 indice del fascicolo ispettivo I.]

¹¹ [Cfr. Albo Reclami 2020 doc. n. 319 indice del fascicolo ispettivo I.]

¹² [Cfr. a titolo di esempio, tra gli altri, documenti n. 1, 7, 10 e 12 indice del fascicolo ispettivo I.]

¹³ [Cfr., a titolo di esempio, doc. n. 28 e 32 indice del fascicolo ispettivo II.]

¹⁴ [Cfr. doc. n. 15 indice del fascicolo ispettivo I.]

rimborso avvenga tramite IBAN indicato. A tal fine si allega: delega in favore dello scrivente, modulo completo compilato, documenti delle parti nonché i biglietti.

La risposta della società è qui di seguito riportata: *"Riscontriamo la sua comunicazione per informarla che la Compagnia, al solo fine di addivenire ad una chiusura bonaria della vertenza, è disposta ad offrire un bonus del 50%, con validità di un anno, da utilizzare per un prossimo viaggio a bordo delle navi Grimaldi".* Solo dopo altri solleciti del legale, la società si rende disponibile a riconoscere un rimborso in denaro pari a 20 euro: *"in riferimento al reclamo in oggetto indicato, come da documentazione già inoltrata, il Sig. [...] ha speso per i due biglietti circa 180,00 euro, pertanto, non può accettare l'esiguo importo di euro 20,00 da Voi offerto, ma bensì ha diritto al rimborso del 50% come da regolamento di viaggio. Si invita pertanto a riformulare l'offerta."*

A seguito della nuova richiesta del legale del passeggero di riformulare l'offerta, la società accoglie la richiesta di ristoro così come dovuto al passeggero: *"facciamo seguito alla corrispondenza fin qui intercorsa per comunicarle la disponibilità della Compagnia ad offrire, al solo fine di una chiusura bonaria della vertenza, l'importo di € 40,00, corrispondente al 50% del costo del trasporto più il 50% del costo delle poltrone"*¹⁵.

25. A fronte di una richiesta di un consumatore del ristoro in denaro per il disagio subito a causa del ritardo all'arrivo della nave, la società riconosce il bonus, in luogo del rimborso monetario anche nei casi in cui, avendo superato i limiti di tolleranza previsti dalla normativa, avrebbe dovuto rilasciare quest'ultimo. Infatti, ad un consumatore che lamenta che *"la partenza era prevista alle 19.00 poi posticipata tramite SMS alle 21...poi posticipata tramite SMS alle 22.30 poi posticipata alle 01 del 06 luglio e quando arrivo a fare il check in mi avvertono che partirà verso le 03.30...."*, la società risponde: *"riscontriamo la Sua mail, siamo spiacenti per i ritardi registrati. Ci teniamo a far presente che la soddisfazione dei nostri passeggeri rappresenta obiettivo primario della nostra Compagnia e pertanto porgiamo le nostre più sentite scuse. A chiusura definitiva del reclamo, desideriamo mettere a Sua disposizione l'importo di € 182.20 pari al 50% del biglietto sotto forma di bonus (al netto del veicolo al seguito) da poter utilizzare in occasione di un prossimo viaggio su una delle nostre navi Grimaldi Lines in qualsiasi periodo dell'anno, valido fino al 01/08/2021 o in danaro"*¹⁶. Questo tipo di risposta corrisponde allo standard di riscontro che il professionista rivolge ai consumatori che chiedono il ristoro per il ritardo subito in arrivo¹⁷.

26. Come emerge, ancora, da scambi di mail tra le diverse strutture aziendali, che si riportano a titolo di esempio a l consumatore, in caso di ritardo all'arrivo che supera le soglie di tolleranza, è offerto comunque il bonus: *"customer ci riferisce espressamente che la tolleranza è stata superata, e dunque la responsabilità della Compagnia c'è"*¹⁸; in un'altra mail si legge: *"al fine di sintetizzare il reclamo in questione ci sembra di comprendere che i paxx in oggetto avrebbero diritto al rimborso del 25% del biglietto per la tratta Savona/Barcellona del 16.06.2017 ma null'altro sarebbe dovuto (Il ritorno sarebbe già stato rimborsato in quanto i paxx avrebbero rinunciato al viaggio). Se corretto preghiamo confermare ed indicarci a quanto corrisponderebbe il 25% che tenteremo di offrire, in prima battuta, sotto forma di bonus"*¹⁹.

27. Molti consumatori, come emerge dai documenti ispettivi, hanno dovuto rivolgersi a legali per ottenere il rimborso monetario in luogo del bonus²⁰. La società, infatti, solo a seguito di richieste espresse e reiterate, presentate da legali, volte ad ottenere il rimborso in denaro, effettua tale riconoscimento.

28. 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. Sotto tale aspetto, tutta la corrispondenza inviata ai consumatori con la quale si riconosce il bonus riporta, quale precisazione, l'indicazione che lo stesso viene riconosciuto quale attenzione commerciale, anche nei casi in cui il consumatore avrebbe diritto al rimborso, ai sensi della normativa europea²¹.

La consapevolezza circa la non rispondenza di tale condotta alla disciplina comunitaria

29. La società è consapevole che la strategia adottata in caso di ritardo, consistente nel riconoscimento di un bonus nel caso in cui il consumatore abbia chiesto il rimborso in denaro dell'importo pagato per l'acquisto del biglietto, è difforme al contenuto della norma comunitaria più volte richiamata (articolo 19 del regolamento (UE) n. 1177/2010). Infatti, in uno scambio di mail tra strutture aziendali, si legge: *"per favore reperite tutto il pregresso in cui noi dicevamo che bisognava rimborsare in denaro e lui diceva bonus...carteggio pax e pareri..."*²².

¹⁵ [Cfr. doc. n. 28 indice del fascicolo ispettivo II.]

¹⁶ [Cfr. scambio di mail in doc. n. 172 indice del fascicolo ispettivo I.]

¹⁷ [Cfr. a mero titolo di esempio anche doc. n. 29 Indice del fascicolo ispettivo I.]

¹⁸ [Cfr. scambio di mail in doc. n. 184 indice del fascicolo ispettivo I.]

¹⁹ [Cfr. scambio di mail in doc. n. 1 indice del fascicolo ispettivo II.]

²⁰ [Tutti i reclami da doc. n. 16 a 172 Indice del fascicolo ispettivo I e doc. n. 4 indice del fascicolo ispettivo II, con particolare riferimento, a titolo di esempio ai doc. n. 13 – 15 indice fascicolo ispettivo I.]

²¹ [Cfr. doc. 12 indice del fascicolo ispettivo II.]

²² [Cfr. doc. n. 174 indice del fascicolo ispettivo I.]

30. Solo dal mese di agosto 2020 la società 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 rimborso in denaro ²³. Al riguardo, nella *mail* di accompagnamento del nuovo *format*, si sollevano perplessità sull'alternativa proposta – *voucher*/rimborso in denaro – posto che tutti i consumatori sceglieranno quest'ultimo.

Criteri di calcolo del bonus

31. Il citato Regolamento, all'articolo 19 prevede che *"La compensazione economica è calcolata in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio passeggeri in ritardo"* e che il concetto di *"prezzo effettivamente pagato"* è da intendersi come l'esborso complessivo sopportato dal consumatore per l'acquisto del biglietto. La società, invece, calcola il valore del bonus, come anche più recentemente il rimborso in denaro da riconoscere al passeggero in caso di ritardo della nave, sul solo prezzo del biglietto passeggeri senza invece considerare l'intero importo pagato ²⁴e, quindi, escludendo i servizi accessori quali cabina, poltrona o autovettura al seguito, e ciò anche a fronte di sollecitazioni dell'ART di parere contrario a tale interpretazione. Anche in questo caso, la società 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 ²⁵.

32. La società esclude sempre dal rimborso l'autoveicolo come dimostrano le risposte date ai consumatori in caso di richiesta di rimborso: *"riscontriamo la sua email e siamo spiacenti di confermarle che l'auto è esclusa dal conteggio. Resta valida la nostra offerta di rimborso di € 65,00 pari al 50% del passaggio. A chiusura definitiva del reclamo attendiamo sua accettazione per ricevere il rimborso."* ²⁶.

33. La società sostiene che tale prassi sarebbe stata adottata dalla stessa sulla base di un'interpretazione data dalla Commissione europea ²⁷ secondo la quale il servizio passeggeri di cui parla la norma del Regolamento è strettamente legato alla persona fisica, mentre l'autovettura non rientrerebbe in detto servizio qualora pagato con separato biglietto ²⁸.

Caratteristiche del bonus

34. Il bonus rilasciato da Grimaldi può essere utilizzato per l'acquisto di un successivo viaggio con il medesimo operatore, ha validità annuale ²⁹ e non risulta convertibile se non utilizzato alla scadenza.

La riprogrammazione dell'orario di partenza ed il conseguente rifiuto di riconoscere la compensazione pecuniaria

35. La società ha adottato la prassi di riprogrammare l'orario di partenza della nave nel caso in cui la stessa stia accumulando un significativo ritardo, così riducendo in modo significativo il ritardo all'arrivo e dunque il riconoscimento della compensazione in caso di ritardo all'arrivo. In molte risposte si legge infatti: *"Rispetto all'orario rischedulato la tolleranza all'arrivo non è stata superata"* ³⁰. Risulta in particolare che tale prassi è consolidata da parte della società come evidenziato dalla procedura attivata dal comandante di una nave in caso di partenza ritardata.

36. In particolare, il comportamento adottato dalla società risulta da numerose *mail* interne sul tema. A titolo d'esempio si riporta il caso di una nave con *"partenza prevista ore 21:30 del 29/06/2017 – partenza effettiva ore 01:00 del 30/06/2017 arrivo previsto ore 06:15 del 30/06/2017 – arrivo effettivo ore 10:42 del 30/06/2017"* in cui gli uffici preposti riscontrano il diritto dei passeggeri al rimborso: *"grazie per le info fornite alla luce delle quali ci sembra di capire che i pax abbiano diritto al 25% del prezzo del biglietto"*, mentre la risposta è nel senso di escluderlo: *"considerando l'orario rischedulato la tolleranza all'arrivo non è stata superata. Da Customer stiamo riconoscendo solo il 10% di bonus su prossima partenza a titolo di gesto commerciale"* ³¹.

37. Un altro scambio di *mail* tra un consumatore e strutture aziendali della società riporta la descrizione dei fatti che hanno determinato una riprogrammazione dell'orario della partenza (con conseguente riprogrammazione dell'orario di arrivo) a causa di ritardi in fase di carico merci, con ciò escludendo il diritto del passeggero al rimborso per il ritardo all'arrivo: *"Buonasera, vorrei per favore con la presente capire se è possibile effettuare una richiesta di rimborso per un ritardo marittimo su una vostra nave traghetto Grimaldi Lines, per la tratta dal porto di Livorno verso il porto di Olbia - Sardegna del 04/05/2017. Il traghetto doveva partire alle 10:00 e i passeggeri dovevano presentarsi circa 2 ore prima come di consueto e come indicato nel biglietto, mentre le operazioni di imbarco di auto e passeggeri*

²³ [Cfr. doc. n. 180 *Indice del fascicolo ispettivo I.*]

²⁴ [Cfr. doc. n. 189 *indice del fascicolo ispettivo I* e doc. n. 13 *indice del fascicolo ispettivo II.*]

²⁵ [Cfr. *Scambio di mail* in doc. 13, 14 e 15 *indice del fascicolo ispettivo I.*]

²⁶ [Cfr. *mail* in doc. n. 16 *indice del fascicolo ispettivo I.*]

²⁷ [Mail contenuta in doc. 174 *Indice del fascicolo ispettivo I.*]

²⁸ [Cfr. ad esempio doc. n. 198, 199, ecc. *indice del fascicolo ispettivo I.*]

²⁹ [Cfr. doc. n. 222 *indice del fascicolo ispettivo I.*]

³⁰ [Cfr. doc. n. 21 *indice del fascicolo ispettivo II.*]

³¹ [Cfr. doc. n. 2 *indice del fascicolo ispettivo II.*]

procedevano con molta calma. Alla fine saliamo, e alle 10:10 viene comunicato tramite altoparlante unicamente che la partenza aveva subito un ritardo causa congestione portuale. Alle 10:20 circa viene inviato un messaggio su cellulare dicendo che la partenza era prevista alle 12:00. Nel caso avevamo diritto a prendere il traghetto della sera alle 21:30, oppure rinunciare al viaggio, quindi richiedere il rimborso. Siamo rimasti a bordo, chiaramente, per non perdere altro tempo della nostra vacanza. Alla fine siamo partiti verso le 12:00 come previsto diciamo, dopo che sotto i nostri increduli occhi, gli operatori della compagnia di trasporti parcheggiavano a due a due, due lunghe file di auto nuove senza targa, iniziando alle 10:15 e procedendo con molta calma. Il ritardo era chiaramente previsto e i pochi passeggeri erano tutti ovviamente allibiti per il servizio ricevuto. L'arrivo è stato alle 8:30 circa, con ben 150 minuti di ritardo, tutto ciò mi sembra davvero scorretto.³².

La società risponde escludendo una responsabilità della stessa in quanto l'orario di partenza era stato "rischedulato": "Ci teniamo a far presente che la soddisfazione dei nostri passeggeri rappresenta obiettivo primario della nostra Compagnia. Comuniciamo che il nostro ufficio passeggeri ha provveduto ad informare del ritardo tutti i passeggeri interessati, offrendo il rimborso del biglietto o il viaggio alternativo in caso di rinuncia al viaggio, come previsto da normativa vigente. La nave è partita alle ore 11.54, non riportando quindi ulteriore ritardo rispetto a quanto comunicato. In virtù del ritardo registrato alla partenza, è stato assegnato lo spuntino a tutti i passeggeri interessati. L'orario di arrivo, rispetto all'orario di partenza rischedulato, non ha superato la tolleranza prevista dalla normativa, pertanto non siamo nelle condizioni di poter accogliere richiesta di rimborso avanzata. Tuttavia, quale gesto di attenzione al cliente, desideriamo mettere a Sua disposizione un bonus del 10% (al netto dei diritti fissi e pasti/servizi) da poter utilizzare in occasione di un prossimo viaggio su una delle nostre navi Grimaldi Lines in qualsiasi periodo dell'anno. Il bonus è valido fino al 25/05/2018 e non costituisce alcuna ammissione di responsabilità".

38. Un'altra mail indirizzata ad un consumatore che chiede il ristoro per il ritardo della nave conferma che la società utilizza la riprogrammazione dell'orario di partenza della nave per escludere il ristoro previsto ex lege: "Desideriamo far presente che il ritardo registrato, considerato l'orario rischedulato comunicato da parte dell'Ufficio Passeggeri, non ha superato la tolleranza prevista dalla normativa vigente. Siamo dispiaciuti per i disagi arrecati e, come gesto di attenzione, desideriamo mettere a Sua disposizione un bonus del 20% (al netto dei diritti fissi e pasti/servizi) da poter utilizzare in occasione di un prossimo viaggio su una delle nostre navi Grimaldi Lines in qualsiasi periodo dell'anno. Il bonus è valido fino al 30/06/2018 e non costituisce alcuna ammissione di responsabilità"³³.

39. Nuovamente sul punto il professionista è pienamente consapevole che tale condotta non sia corretta. Da uno scambio di corrispondenza intercorsa tra il vettore e l'Autorità di regolazione (ART) si rileva come la prassi della riprogrammazione dell'orario di partenza della nave, adottata dalla società, non escluda il diritto del passeggero al rimborso per il ritardato arrivo a destinazione.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

40. Nelle memorie depositate in atti la società ha affermato in sintesi quanto segue.

41. Preliminarmente la società ha sollevato dubbi sulla competenza dell'AGCM ad intervenire in tale materia. La società, infatti, ritiene che trattandosi di materia espressamente attribuita alla competenza dell'ART, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 25 del Regolamento n. 1177/2010 e dell'articolo 3 del Decreto Legislativo n. 129/2015, questa Autorità - non l'AGCM - sarebbe competente a garantire il rispetto del suddetto Regolamento europeo.

42. Inoltre, visto che la vigente disciplina sanzionatoria nazionale non contempla sanzioni per la violazione dell'articolo 19 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, non sarebbe possibile giustificare la sostituzione di un'Autorità nell'esercizio di competenze che il legislatore ha espressamente riservato ad altra Autorità.

43. La società fa presente, peraltro, che a livello comunitario le difficoltà interpretative e applicative del Reg. (UE) 1177/2020, in generale, e dell'articolo 19, in particolare, indurranno la Corte di giustizia a pronunciarsi sul citato Regolamento. Infatti, ad avviso di Grimaldi, l'interpretazione del Regolamento ha suscitato difficoltà sin dalla sua adozione. Ad oggi la Commissione europea non ha adottato Linee Guida interpretative sul Regolamento, a differenza di quanto avvenuto per il trasporto aereo e ferroviario.

44. Grimaldi osserva che anche a livello nazionale regnerebbe grande incertezza circa l'interpretazione dell'articolo 19. In Italia l'applicazione del Regolamento sarebbe molto recente: l'ART ha avviato il primo procedimento per violazione del Reg. 1177/2010 solo nel 2017. Oltre ad essere recente, la prassi dell'ART non riguarda com'unque l'articolo 19, poiché il Decreto Legislativo 129/2015 non prevede sanzioni per le violazioni dell'articolo 19 e, quindi, non esistendo una prassi relativa all'articolo 19, tantomeno esiste alcuna pronuncia giurisprudenziale del TAR o del Consiglio di Stato che possa confermare o rettificare una prassi di fatto ad oggi inesistente. L'obiettivo incertezza che caratterizzerebbe l'ambito applicativo della norma di riferimento non permetterebbe di poter addebitare a Grimaldi Group la violazione degli standard di diligenza del professionista che costituisce elemento costitutivo della pratica scorretta.

45. La società osserva, peraltro, che l'avvio del procedimento si colloca proprio nel momento in cui il settore dei trasporti è tra quelli più duramente colpiti dalla crisi e, al contempo, uno dei settori più importanti per consentire la

³² [Cfr. doc. n. 173 e doc. n. 15 indice del fascicolo ispettivo II.]

³³ [Cfr. doc. n. 10 e 11 indice fascicolo ispettivo II.]

ripresa economica. Tale settore necessita, pertanto, del pieno supporto da parte delle Autorità nazionali e non di iniziative sanzionatorie che denotano, in particolar modo in questa fase, un rigore eccessivo e probabilmente ingiustificato.

46. Anche in ordine all'entità della misura compensativa, la società ritiene che la compensazione non debba essere calcolata sul prezzo complessivo pagato dal passeggero e ciò in base al confronto tra l'articolo 19 e l'articolo 18 del citato Regolamento. Infatti, ad avviso del professionista, l'articolo 18, con riferimento al diverso istituto del rimborso, chiarirebbe che il relativo importo coincide con il "*costo completo del biglietto al prezzo a cui era stato acquistato*", mentre tale precisazione non figurerebbe nella formulazione dell'articolo 19.

47. Pertanto, in base all'interpretazione data dalla società, la compensazione prevista dalla pertinente disciplina unionale dovrebbe essere calcolata sulla componente tariffaria "*servizio passeggeri*". Ciò porterebbe ad escludere, dalla base di calcolo, tutte le componenti del prezzo del biglietto ulteriori (il costo del trasporto di un eventuale veicolo e il costo dell'eventuale sistemazione a pagamento) rispetto alla componente tariffaria relativa al servizio di trasporto dei passeggeri, che nel caso di Grimaldi coincide con la tariffa prevista per il trasporto in passaggio ponte. Infine, anche i diritti fissi che compongono l'importo finale pagato dal passeggero rappresentano, ad avviso del vettore, una componente distinta e separata dalla tariffa base relativa al trasporto.

48. Nel merito delle segnalazioni il professionista osserva, infine, che i 28 casi segnalati dall'ART relativi al triennio 2017-2019, oltre a costituire un numero di casi assolutamente esiguo e inidoneo a rilevare quale sintomo di una "pratica commerciale", sarebbero comunque insuscettibili di configurare una violazione della disciplina a tutela dei consumatori.

49. Nel merito delle vicende occorse ai singoli consumatori segnalanti, il professionista afferma che i passeggeri che avevano diritto al rimborso avrebbero ricevuto quanto riconosciuto loro dalla norma, mentre i passeggeri che hanno ricevuto il bonus lo hanno avuto per un gesto di correttezza commerciale in quanto non avrebbero avuto diritto a nessun ristoro posto che la causa del ritardo non era imputabile a Grimaldi, ovvero avevano ricevuto l'assistenza dovuta con la riprotezione su altra nave.

50. Nei casi in cui il passeggero ha usufruito del servizio di trasporto alternativo offerto dal professionista ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, quale ristoro del disagio subito per effetto del cambio, la Compagnia ha ritenuto di offrire un buono per un viaggio successivo e, pertanto, anche tale condotta non risulterebbe in violazione dell'articolo 23, lettera l), del Codice del Consumo in quanto si tratterebbe di una forma di ristoro non prevista dalla disciplina vigente.

51. Da ultimo, la società ha fatto presente di aver comunque dato seguito all'implementazione delle misure proposte a titolo di impegni, consistenti, in sintesi, nell'informare esplicitamente il cliente, nella risposta al reclamo, della possibilità di ottenere la compensazione in denaro come alternativa al buono/*voucher*, qualora il cliente non abbia già fornito indicazioni in merito nella sua richiesta; nel calcolare l'importo della compensazione, nella misura del 25 o 50%, come previsto dall'articolo 19 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, del prezzo comprensivo del servizio passeggeri (passaggio ponte), della tariffa per l'eventuale sistemazione (es. cabina/poltrona), dell'eventuale veicolo al seguito (es. auto o moto) e dei diritti fissi. La società, inoltre, ha previsto di calcolare l'entità dell'eventuale ritardo rispetto all'orario di arrivo originariamente schedato (anziché rispetto all'orario di arrivo riprogrammato), in caso di riprogrammazione dell'orario di arrivo, qualora il passeggero opti per il trasporto con l'orario riprogrammato (anziché per il rimborso del prezzo), ai fini della verifica dei limiti di tolleranza previsti dall'articolo 19 del Regolamento UE. Infine, in caso di richiesta di compensazione per ritardo all'arrivo, ai sensi del citato articolo 19 del Regolamento, nel caso di richiesta fondata, Grimaldi ha eliminato, nella corrispondenza con i clienti, ogni riferimento al "*gesto di attenzione commerciale*" o ad altre espressioni di analogo tenore.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

52. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto marittimo, in data 17 dicembre 2020 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 Decreto Legislativo n. 21/2014.

53. Con parere pervenuto in data 29 dicembre 2020, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi del Codice del Consumo sulla base delle seguenti considerazioni:

- con specifico riferimento al profilo della competenza, sulla base della prassi amministrativa relativamente a comportamenti articolati suscettibili di essere valutati sia sotto il profilo della corretta applicazione della normativa di settore, che sotto il profilo delle pratiche commerciali scorrette, posto che la pratica commerciale in esame riguarda una pratica assai più complessa e comunque distinta dalla fattispecie di cui al Regolamento UE, non può essere posta in dubbio la competenza dell'AGCM ad intervenire nel presente caso;
- nel merito delle contestazioni, 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"*, ART ha avuto modo di chiarire a Grimaldi, con nota prot. 3203/2018 del 20 aprile 2018, 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"*;

- relativamente al profilo della determinazione quantitativa della somma spettante al passeggero, ART ritiene che la norma di cui all'articolo 19, paragrafo 3, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 vada interpretata valorizzandone il dato letterale nella parte in cui richiama il *"prezzo effettivamente pagato"*, da intendersi quindi come la somma complessivamente corrisposta dal passeggero per i servizi acquistati. A sostegno di tale soluzione, 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 un ulteriore indicatore dell'unitarietà del prezzo da considerare al fine dell'applicazione della percentuale di risarcimento;

- 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;

- quanto alla condotta consistita nel riconoscimento di un voucher in luogo del versamento in denaro, con cui l'impresa sembra aver imposto un ostacolo non contrattuale rispetto all'esercizio, da parte dei consumatori, dei propri diritti, ART 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 (...)".*

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Questioni preliminari

54. Preliminarmente, in ordine all'eccezione di incompetenza sollevata dalla società, si osserva che, nel caso di specie, non sussistono dubbi in ordine alla competenza dell'Autorità a intervenire in materia, considerato che oggetto del presente provvedimento è la valutazione di una pratica commerciale scorretta. .

55. La prospettazione suggerita da Grimaldi al fine di ricondurre la fattispecie in questione nell'ambito delle attribuzioni dell'ART, in particolare, non può essere condivisa sulla base della normativa di riferimento che delinea il perimetro delle rispettive competenze attribuite alle due Autorità amministrative indipendenti. La stessa Autorità dei Trasporti, nel proprio parere, ha evidenziato che non sussiste alcun dubbio sulla competenza dell'AGCM ad accertare la fattispecie in esame.

56. Nel caso di specie, infatti, l'accertamento dell'Autorità non riguarda la mera violazione dell'articolo 19 del Reg. UE n. 1177/2010, bensì la scorrettezza ai sensi del Codice del Consumo della gestione delle istanze e dei reclami dei passeggeri da parte di Grimaldi, nella veicolazione di informazioni inesatte in merito ai diritti riconosciuti ai consumatori in caso di ritardo in arrivo della nave e nella frapposizione di ostacoli all'esercizio degli stessi.

57. A ciò si aggiunga che, secondo costante giurisprudenza³⁴, anche l'eventuale – e nel caso di specie comunque indimostrato – rispetto della disciplina di settore non esclude la possibilità che la condotta del professionista possa porsi in contrasto con la normativa in materia di pratiche commerciali scorrette, la cui applicazione è demandata, in via esclusiva, all'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

58. Posta, quindi, l'assenza di un conflitto tra il Codice del Consumo e la disciplina settoriale di cui al Reg. (UE) n. 1177/2010 e da quanto sin qui rappresentato discende l'infondatezza dell'eccezione di incompetenza, atteso che nel presente provvedimento l'Autorità ha accertato una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 23, lettera I), 24 e 25 del Codice del Consumo.

59. In ogni caso, non essendo stato poi previsto dal D. lgs. n. 129/2015 un impianto sanzionatorio applicabile da parte dell'Autorità di regolazione con riferimento alla disposizione di cui all'articolo 19 del Reg. UE n. 1177/2010, come evidenziato dalla stessa Autorità di Trasporti quando ha segnalato e richiesto l'intervento dell'Autorità, non si pone nemmeno in astratto, diversamente da quanto eccepito da Grimaldi, il problema di un possibile *ne bis in idem* in materia, stante proprio l'impossibilità dell'ART di sanzionare le violazioni in materia.

In tale contesto, non appare condivisibile l'osservazione del professionista secondo cui se il legislatore non ha previsto una sanzione per tale ipotesi, detta condotta non sia è comunque sanzionabile qualora violi un'altra e generale norma di legge. Nel caso di specie, infatti, la condotta del professionista può essere valutata, come ampiamente osservato *supra*, ai sensi del Codice del Consumo.

³⁴ [Cfr. Cons. Stato, Sez. VI, sentenze 25 ottobre 2019, n. 7296 e 11 novembre 2019, n. 7699, analogamente, Cons. Stato, sez. VI, 5 giugno 2020, n. 3575.]

La pratica commerciale scorretta

60. Le condotte poste in essere dal professionista, pur presentando distinti profili di scorrettezza, come rilevato in sede di avvio, appaiono tuttavia riconducibili a un'unica pratica commerciale ingannevole e aggressiva, volta a ostacolare il diritto dei consumatori a ricevere un ristoro in denaro in caso di ritardo in arrivo della nave oltre determinate soglie.

61. Al riguardo, vale ricordare che il principio di carattere generale sancito dalla citata norma unionale è quello di riconoscere al consumatore un ristoro in caso di ritardo nell'arrivo a destinazione di un viaggio via mare, quantificato in una percentuale del prezzo speso per l'acquisto del biglietto. Il riconoscimento di un rimborso di parte del biglietto realizza la finalità di compensare e ristorare il viaggiatore per il disagio subito dal mancato rispetto dell'orario di arrivo della nave. Il ritardo nell'esecuzione del contratto di trasporto realizza un inadempimento parziale del contratto, che dovrebbe far sorgere in capo al vettore un obbligo risarcitorio. A fronte delle molte clausole di esonero di responsabilità previste nei contratti di trasporto, in caso di ritardo, il legislatore dell'Unione europea ha riconosciuto una serie di diritti per il consumatore e, per quanto qui di interesse, il rispetto dell'orario di arrivo della nave che viene garantito al consumatore attraverso la corresponsione di una somma corrispondente a parte del prezzo del biglietto. Si tratta, peraltro, di diritti che lo stesso legislatore unionale ha descritto come irrinunciabili e che non possono essere limitati.

62. In tale contesto, il mancato riconoscimento di questo diritto o il riconoscimento parziale o errato dello stesso da parte del professionista, come ampiamente descritto e dettagliato nelle risultanze istruttorie, realizza una condotta aggressiva volta a determinare un ostacolo ad uno specifico diritto dei consumatori con conseguente pregiudizio in ordine ad uno degli elementi essenziali del servizio di trasporto offerto dal professionista e consistente nel riconoscimento di un ristoro qualora la durata del viaggio non sia stata rispettata e declinata secondo la corretta esecuzione del servizio.

63. Il comportamento del professionista, alla luce degli elementi presenti a fascicolo, evidenzia una condotta articolata e complessa volta sia a rendere difficoltoso per il consumatore l'ottenimento di tale ristoro in caso di ritardo all'arrivo, sia il diniego, l'incompleto o il parziale accoglimento delle relative istanze presentate dai consumatori.

64. In questo senso rileva in primo luogo l'indicazione contenuta nelle procedure interne di non dare informazioni orali ai consumatori che ne facciano richiesta, ma di rinviare la gestione delle richieste agli uffici interni preposti. L'assenza di informazioni immediate al momento del verificarsi dell'evento ritardo comporta infatti un ostacolo all'esercizio del suo diritto.

65. Anche la prassi di riprogrammare l'orario di partenza della nave in caso di significativi ritardi alla partenza e quindi di non riconoscere, consequenzialmente, il ritardo effettivo all'arrivo - in sede di risposta alle richieste di ristoro - appare posta in essere al precipuo scopo di escludere il riconoscimento del diritto al ristoro al passeggero in caso di ritardo in arrivo della nave. Tale prassi risulta lesiva dei diritti dei passeggeri proprio in quanto si realizza a ridosso dell'orario di partenza della nave, ovvero quando i passeggeri sono già imbarcati e non possono adottare soluzioni alternative. In questi casi, infatti, l'eventuale riprotezione su altra nave o l'assolvimento degli obblighi di assistenza dei passeggeri non può far venire meno la responsabilità del vettore per il mancato rispetto dell'orario di arrivo originariamente previsto per il viaggio già acquistato dal consumatore. Tale condotta determina quindi un pregiudizio concreto ed effettivo in quanto non solo il consumatore subisce i disagi e i fastidi del ritardo, ma perde altresì il diritto al ristoro economico previsto.

66. Numerose evidenze ispettive, inoltre, confermano la condotta del professionista di riconoscere in caso di ritardo solo un *bonus*, come, ad esempio, risulta dallo scambio di mail riportate nelle risultanze istruttorie dalle quali emerge che il professionista solo a fronte di reiterate richieste del legale del passeggero accetta di rimborsare il denaro nella misura dovuta³⁵. Sotto tale profilo, se è vero che la norma del Regolamento (UE) 1177/2010 riconosce al vettore la possibilità di rilasciare un *bonus* se non vi è stata l'espressa richiesta del consumatore per il rimborso in denaro, tuttavia, va rilevato che il caso in esame trae origine proprio dalle segnalazioni di quei consumatori che, a fronte di espresse richieste rivolte al vettore per ottenere un rimborso in denaro, hanno ricevuto dal vettore solo un *bonus*, a titolo di ristoro del disagio subito.

67. Inoltre, per quei consumatori che hanno fatto espressa richiesta del rimborso in denaro, il *bonus* non risulta lo strumento soddisfacente e idoneo a ristorare gli stessi per il disagio subito a causa dell'arrivo in ritardo della nave. Infatti, trattandosi di uno strumento da utilizzare per l'acquisto di un altro biglietto presso lo stesso vettore, costringe il consumatore ad effettuare un nuovo viaggio sempre con lo stesso operatore marittimo, limitando la libertà di scelta del consumatore nei successivi acquisti di viaggio. Si tratta inoltre di un *bonus* che potrebbe rimanere inutilizzato, ove il consumatore non intenda riprogrammare un altro viaggio.

68. Ulteriore profilo di scorrettezza riguarda le specifiche modalità seguite dal professionista per calcolare l'importo da corrispondere a titolo di rimborso, rispetto alle quali non appare giustificata la limitazione relativa alla definizione della sua entità prendendo a riferimento solo una parte dell'importo pagato dal consumatore. Sul punto, la disciplina

³⁵ []

unionale³⁶ fa espressamente riferimento al "prezzo del biglietto", da intendersi quale esborso complessivo sopportato dal consumatore senza alcun frazionamento del prezzo in altre sottocategorie (come la parte relativa al solo servizio passeggero). Da un punto di vista consumeristico, il servizio acquistato e pagato dal passeggero con un unico biglietto è quello omnicomprensivo di passaggio ponte, eventuale cabina e autovettura al seguito. Ne discende che il mancato riconoscimento del ristoro in percentuale sull'intero importo effettivamente pagato al momento dell'acquisto dell'intero pacchetto sembra denotare un atteggiamento del professionista volto a limitare il riconoscimento dei diritti spettanti al consumatore.

69. Al riguardo, risulta utile richiamare l'osservazione resa da ART nel suo parere in ordine all'ipotesi secondo la quale, sottraendo 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.

70. Infine, la presentazione del bonus come "*un gesto di attenzione commerciale*", quando, invece, rappresenta l'adempimento di un obbligo di legge, risulta ingannevole, in violazione dell'articolo 23, lettera I) del Codice del Consumo, atteso che il professionista presenta un diritto dei consumatori come una scelta del professionista e ciò al fine di negare e/o disincentivare il consumatore dall'esercizio dei propri diritti e alla integrale soddisfazione degli stessi. In conclusione, la pratica commerciale posta in essere dal professionista integra una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli artt. 23, lettera I), 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione all'esercizio dei propri diritti e alla integrale soddisfazione degli stessi, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

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

73. Riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame dell'importanza del professionista essendo uno dei principali operatori del settore del trasporto navale di persone e merci con un fatturato elevato. Inoltre, la condotta deve ritenersi particolarmente grave in quanto afferente alle modalità di riconoscimento ed erogazione di una somma prevista nel caso di ritardo, ovvero di imperfetto adempimento del servizio di trasporto che il professionista si è impegnato a prestare con il contratto concluso con il consumatore e ciò è dimostrato anche dall'elevato numero di bonus riconosciuti ai consumatori rispetto ai rimborsi monetari rilasciati. Inoltre, la condotta del professionista presenta plurimi profili di scorrettezza. Nel determinare l'importo della sanzione, nello specifico caso, si tiene altresì conto della contingenza di mercato determinata dall'emergenza sanitaria, ancora in atto.

74. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal 2017 al mese di agosto 2020, ovvero quando alla luce delle modifiche implementate (cfr. punto 52) risulta che il professionista abbia cessato la pratica scorretta in esame. In particolare, le misure appaiono idonee al superamento dei descritti profili di aggressività e scorrettezza che hanno caratterizzato la condotta del professionista nella gestione del ristoro da riconoscere al consumatore in caso di ritardo all'arrivo della nave.

75. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Grimaldi Group S.p.A. nella misura di 1.000.000 € (un milione di euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità di regolazione dei Trasporti sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta commerciale in esame risulta scorretta, ai sensi degli artt. 23, lettera I), 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea ad ostacolare i diritti dei consumatori in relazione al riconoscimento dei ristori in caso di ritardi nell'erogazione dei servizi offerti dal professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da Grimaldi Group S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 23, lettera I), 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la continuazione;

³⁶ [L'art. 19, comma 6, del Regolamento UE è chiaro nel disporre 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 un ulteriore indicatore dell'unitarietà del prezzo da considerare al fine dell'applicazione della percentuale di risarcimento.]

b) di irrogare a Grimaldi Group S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 € (un milione di euro).

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. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli