

CONSUMER LAW BRIEFING**n. 19 del 22 marzo 2021****I diritti dei passeggeri nel trasporto marittimo:
il provvedimento dell'Agcm nei confronti di Grimaldi**

di Gennaro d'Andria e Giuseppe Leone

I. Premessa

Con Provvedimento n. 28556 del 22 febbraio 2021, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm) ha irrogato alla Grimaldi Group S.p.A., primario vettore attivo nel trasporto marittimo di passeggeri, una sanzione pecuniaria pari a un milione di euro per aver posto in essere una pratica commerciale scorretta a danno dei propri consumatori. In particolare, la condotta sanzionata è consistita nella violazione del Regolamento (UE) 1177/2010, nella parte in cui prevede il diritto alla compensazione economica nei casi di prolungato ritardo all'arrivo delle navi; condotta che peraltro era già stata oggetto di segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART). Ed era stata proprio l'ART a chiedere l'intervento dell'Agcm al fine di accertare la scorrettezza della condotta commerciale del vettore ai sensi degli artt. 20 ss. del Codice del Consumo.

Con questo provvedimento, l'Agcm interviene per la prima volta in un ambito che fino ad oggi era stato presidiato dall'ART.

II. I diritti dei passeggeri nel trasporto marittimo

Il Regolamento (UE) n. 1177/2010 si applica al trasporto via mare e per vie navigabili interne, e stabilisce un livello minimo di protezione dei passeggeri all'interno dell'Unione europea. Le principali forme di tutela riguardano il diritto a ricevere adeguate e tempestive informazioni sulle caratteristiche del viaggio, l'accessibilità per le persone disabili o a mobilità ridotta, la

gestione dei reclami, nonché l'assistenza, il rimborso e la compensazione in caso di cancellazioni o ritardi.

Per quello che in questa sede maggiormente interessa, analogamente a quanto previsto per altre modalità di trasporto (si pensi al Regolamento (UE) n. 261/2004 per il trasporto aereo), al passeggero viene riconosciuto il diritto ad ottenere dal vettore marittimo una compensazione economica per i disagi sofferti in conseguenza dei ritardi all'arrivo a destinazione oltre determinate soglie.

L'art. 19 del Regolamento stabilisce che, impregiudicato il diritto al trasporto a destinazione, 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. Se il ritardo supera il doppio del tempo indicato alle lettere da a) a d) la compensazione economica è pari al 50 % del prezzo del biglietto. La compensazione economica deve essere corrisposta entro un mese dalla presentazione della relativa domanda e può consistere in buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili, in particolare per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione, salvo che il passeggero non richieda espressamente una compensazione in danaro.

L'Italia ha designato l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) quale organismo nazionale deputato all'applicazione del Regolamento. Nell'esercizio delle competenze attribuitele, l'Autorità vigila sulla corretta applicazione del Regolamento (UE) n. 1177/2010, anche effettuando monitoraggi e indagini conoscitive sui servizi di trasporto marittimo, istruendo e valutando i reclami e le segnalazioni ricevuti dai passeggeri al fine di tutelarne i diritti e, in caso di violazioni, irrogando sanzioni a carico dei vettori. A tal fine, il 15 ottobre 2015, l'ART ha approvato il

“Regolamento” per l’accertamento e l’irrogazione delle sanzioni previste dal Decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, che ha introdotto la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, rendendo disponibile un apposito “Modulo di reclamo”.

Tuttavia, la violazione, da parte dei vettori, dell’art. 19 del Regolamento in materia di compensazione per cancellazione o ritardo non è oggetto di una specifica previsione sanzionatoria, circostanza peraltro evidenziata dall’ART con l’Atto di segnalazione al Parlamento e al Governo del 17 ottobre 2018. Pertanto, avendo ricevuto ventotto reclami da passeggeri della Grimaldi nel triennio 2017-2019, l’Autorità dei Trasporti ha ritenuto di dover trasmettere tali doglianze all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato perché quest’ultima potesse valutare le condotte del vettore ai sensi della normativa in materia di pratiche commerciali scorrette di cui al D. Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo). L’ART ha evidenziato come la Grimaldi avrebbe mancato di fornire informazioni complete circa i diritti dei passeggeri in caso di ritardo e ostacolato l’esercizio di tali diritti.

III. Il provvedimento dell’Agcm nei confronti di Grimaldi

A seguito della richiesta di intervento dell’ART, l’Agcm deliberava l’avvio di un procedimento ai sensi dell’articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo.

In particolare, l’Agcm rilevava, sulla scorta dei dati acquisiti durante l’ispezione presso la sede operativa, che più del 50% dei reclami dei passeggeri di Grimaldi afferiva all’arrivo in ritardo a destinazione.

Nel corso del procedimento, l’Agcm rilevava che le procedure aziendali prevedevano esplicitamente di non fornire nessun tipo di informazione ai passeggeri in merito ad eventuali rimborsi, ma semplicemente di invitarli a contattare direttamente il customer service della società. In passato l’ART, con nota prot. 3203/2018 del 20 aprile 2018, aveva già avuto modo di far presente alla Grimaldi 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".

Secondo l'Agcm, anche a fronte di esplicite richieste di compensazione in forma monetaria presentate dai passeggeri, la compagnia si sarebbe limitata ad offrire un "bonus" di validità annuale e non convertibile in denaro. In aggiunta, tale bonus veniva dal vettore qualificato come "un gesto di attenzione commerciale" e non come adempimento di uno specifico obbligo di legge; ed il suo valore non equivaleva al costo complessivo del biglietto ma, attraverso una clausola standard ("al netto di diritti fissi e pasti/servizi"), veniva quantificato al netto delle componenti accessorie del prezzo quali, ad esempio, l'eventuale costo per la prenotazione di cabina, poltrona, tasse e trasporto al seguito di auto o moto. L'Agcm ha rilevato a tal proposito che lo strumento del bonus non risulta essere idoneo a soddisfare i passeggeri che facciano richiesta di ristoro in denaro in quanto limiterebbe la libertà di scelta degli stessi costringendoli ad effettuare un nuovo viaggio con il vettore protagonista del ritardo. Nel suo provvedimento l'Agcm ha sottolineato altresì che "il prezzo effettivamente pagato dal passeggero", ai sensi dell'art. 19 del Regolamento, è da considerarsi come l'esborso complessivo sopportato dal consumatore per l'acquisto del biglietto in quanto il par. 6 dell'art. 19 del Regolamento chiarisce 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. 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."

Grimaldi non era inoltre dotata di una procedura univoca per la gestione dei reclami inerenti ai ritardi all'arrivo e la possibilità di un rimborso in denaro veniva offerta solo nei casi di reiterate istanze dei consumatori o in seguito all'intervento di un legale. In seguito all'avvio del procedimento, la

società ha fatto presente di aver corretto la propria condotta adottando alcune misure volte a risolvere le criticità sollevate dall'Agcm, migliorando l'informativa fornita ai passeggeri, prendendo a riferimento per la compensazione l'importo totale del costo della prenotazione e impegnandosi a considerare l'orario di arrivo originariamente schedulato e non l'orario di arrivo riprogrammato ai fini della verifica dei limiti di tolleranza previsti dall'art. 19 del Regolamento UE.

Nel quantificare la sanzione amministrativa pecuniaria in un milione di euro, l'Agcm ha tenuto conto, ai sensi dell'art. 27 comma 9 del Codice del Consumo, della durata di circa tre anni della violazione e delle misure correttive adottate da Grimaldi al fine di rimuovere le condotte volte ad ostacolare i diritti dei passeggeri, nonché dell'importanza del professionista e dell'emergenza sanitaria in corso.

IV. Conclusioni

Il provvedimento adottato dall'Agcm su segnalazione dell'ART nei confronti di Grimaldi in materia di diritti dei passeggeri del trasporto marittimo di linea costituisce il primo caso di pratica commerciale ingannevole concretantesi in una violazione dell'art. 19 del Regolamento (UE) 1177/2010.

Essendo prassi consolidata dell'Agcm quella di "attenzionare" una categoria di pratiche commerciali effettuando lo *screening* delle condotte dei principali operatori in un determinato settore economico, è probabile che il provvedimento nei confronti di Grimaldi non resterà a lungo l'unico del suo genere. Nel comparto dei trasporti sono infatti frequenti gli interventi di tipo cd. *sweep* nei confronti dei principali vettori; tra i tanti provvedimenti si ricordano quelli sulla trasparenza tariffaria, ivi inclusi quelli sugli oneri per l'utilizzo delle carte di credito, sulla preselezione degli elementi opzionali (es. assicurazione viaggio) in sede di prenotazione on-line e, da

ultimo, quelli in tema di rimborsi per le cancellazioni dovute alla pandemia COVID-19.

In definitiva, le compagnie di navigazione dovrebbero sempre verificare che le proprie condotte siano conformi a quanto richiesto dal Regolamento (UE) 1177/2010 e soprattutto prestare sempre la massima attenzione ai reclami ricevuti dai passeggeri.

Per ulteriori informazioni sul tema si invita a contattare l'Avv. Gennaro d'Andria (gdandria@3dlegal.it) e il Dott. Giuseppe Leone (gleone@3dlegal.it).