

## **PS11826 - GRANDI NAVI VELOCI-CANCELLAZIONE POST COVID**

Provvedimento n. 29690

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 maggio 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 4 dicembre 2020, come successivamente integrata il 30 dicembre 2020 e d il 5 marzo 2021, con la quale la società Grandi Navi Veloci S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI i propri provvedimenti del 16 febbraio e del 30 marzo 2021, con i quali è stata, ogni volta, disposta - ai sensi, rispettivamente, dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento nonché dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo e dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento - una proroga del termine di conclusione del procedimento al fine della valutazione degli impegni proposti da Grandi Navi Veloci S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

**1.** La società Grandi Navi Veloci S.p.a (di seguito, anche "GNV"), C.F. 13217910150, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo. La società, avente sede legale a Palermo, è attiva, tra altro, nel trasporto marittimo di passeggeri su rotte nazionali ed internazionali. In base all'ultimo documento contabile disponibile, relativo all'esercizio finanziario del 2019, la Società presenta ricavi pari a quasi 380 milioni di euro<sup>1</sup>.

### **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

**2.** Il procedimento concerne talune condotte poste in essere dal Professionista in seno all'attività di vendita di servizi di trasporto marittimo di passeggeri su tratte internazionali - limitatamente ai collegamenti tra Marocco, Italia, Francia e Spagna<sup>2</sup> - e nazionali<sup>3</sup>, programmati nel periodo dal mese di maggio e fino ad agosto del 2020.

**3.** In particolare, i profili evidenziati nella comunicazione di avvio del procedimento concernevano:

i) la circostanza che, a maggio 2020, GNV avrebbe messo in vendita una serie di viaggi sui suddetti collegamenti internazionali da effettuarsi nello stesso mese e nei mesi successivi, nonostante le limitazioni già imposte dalle competenti autorità marocchine, francesi o spagnole a causa dell'epidemia di *coronavirus*, note alla stessa GNV fin dal precedente mese di marzo. La Società avrebbe inoltre continuato a vendere biglietti per diverse date di maggio e giugno nonostante il governo marocchino avesse autorizzato solo il trasporto merci e non quello passeggeri. GNV avrebbe poi cancellato unilateralmente la maggior parte di questi viaggi, spesso senza dare preavviso o con preavviso intempestivo nei confronti dei passeggeri;

ii) la *policy* di cancellazione adottata da GNV, che non prevedeva la possibilità per il cliente di ottenere il rimborso, ma solo l'offerta di un *voucher* di valore pari al biglietto<sup>4</sup> e connotato da assai rigide condizioni d'uso<sup>5</sup>;

iii) il fatto che GNV avrebbe cancellato svariati viaggi da effettuarsi su tratte nazionali a partire dal mese di maggio e per tutto il successivo periodo estivo (ossia in un ambito temporale non più soggetto alle restrizioni generali disposte da provvedimenti governativi a causa dell'emergenza epidemiologica) e, anche in questi casi, i consumatori non sarebbero stati tempestivamente informati della soppressione del viaggio e non avrebbero ottenuto il rimborso;

iv) la circostanza che, in ipotesi di rinuncia volontaria al trasporto da parte del passeggero a motivo del *coronavirus*, GNV avrebbe adottato una politica di rimborso non del tutto conforme alla legislazione nazionale allora vigente, sia con riferimento al periodo di utilizzabilità del *voucher* (un anno anziché diciotto mesi) sia con riferimento alla convertibilità

---

<sup>1</sup> [In particolare, i ricavi per il 2019 ammontano a € 379.859.687,00 in aumento rispetto a quelli dell'anno precedente, pari a € 358.680.234,00 (Fonte: Infocamere).]

<sup>2</sup> [Sulle tratte da/per Tangeri, Nador, Genova, Barcellona, Sete.]

<sup>3</sup> [Di collegamento tra Genova, Civitavecchia, Napoli, Palermo, Termini Imerese, Porto Torres e Olbia.]

<sup>4</sup> ["valido per l'acquisto di un nuovo biglietto entro il 31 dicembre 2020 per viaggi fino al 30 giugno 2021".]

<sup>5</sup> [Il voucher veniva indicato dal Vettore come nominativo, incredibile, non cumulabile con altre promozioni, non applicabile su prevendite già emesse, spendibile solo in unica soluzione]

del voucher in denaro, in quanto espressamente esclusa da GNV nonostante fosse ammessa dalle norme vigenti. In ogni caso, i consumatori non avrebbero avuto adeguate informazioni al riguardo sul sito aziendale del Vettore;

v) più in generale, il set informativo predisposto da GNV in ordine alla operatività delle corse e ai diritti dei passeggeri in caso di soppressione del viaggio sarebbe stato caratterizzato da opacità, e l'assistenza post-vendita offerta dalla Compagnia tramite il suo *customer care* si sarebbe rivelata inadeguata per le difficoltà di contatto incontrate dalla clientela e a causa della lacunosità ed intempestività delle informazioni fornite.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

#### **1) L'iter del procedimento**

4. Con riferimento alle condotte sopra descritte, sulla base di denunce di consumatori<sup>6</sup> (alcune delle quali giunte per il tramite dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti)<sup>7</sup> e di altri elementi acquisiti ai sensi del Codice del Consumo<sup>8</sup>, con comunicazione del 20 ottobre 2020 è stato avviato il procedimento istruttorio n. PS11826 nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A. per possibile violazione degli artt. 21, comma 1, lett. a) e b), 22, 23, comma 1, lett. e), 24 e 25 del Codice del Consumo<sup>9</sup>.

5. Il 28 ottobre 2020, si sono svolti accertamenti ispettivi presso la sede operativa di GNV<sup>10</sup>.

6. Con nota pervenuta il 4 dicembre 2020<sup>11</sup>, il Professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente modificata e integrata alle date del 30 dicembre 2020 e del 5 marzo 2021<sup>12</sup>.

7. Il Professionista ha partecipato al procedimento fornendo riscontri alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio<sup>13</sup> e facendo accesso agli atti del fascicolo<sup>14</sup>. La Compagnia è stata, altresì, sentita in audizione sia il 23 dicembre 2020 sia il 26 febbraio 2021<sup>15</sup>.

8. Il 25 marzo 2020 è stata comunicata a GNV la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>16</sup>.

9. Il 7 maggio 2020 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni<sup>17</sup>.

10. In data 20 maggio 2020 è pervenuto il parere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti<sup>18</sup>.

#### **2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista**

##### **Gli elementi acquisiti**

11. La Società ha venduto – dal 1° maggio al 30 giugno 2020 – oltre [3.000-5.000]\* biglietti per le tratte servite tra Marocco ed Europa) e dei [50-100] viaggi preventivati a inizio 2020 nel bimestre in questione, ne ha eseguiti solo [10-20] – sulle tratte da Tangeri verso Sete, Genova e Barcellona – a fronte di specifica autorizzazione del governo marocchino di concerto con le ambasciate dei paesi UE interessati per il rimpatrio di cittadini UE.

12. GNV ha adottato una *policy* unificata di rimborso, tanto per i casi di cancellazione unilaterale da parte del Vettore quanto per la rinuncia volontaria del cliente in riferimento all'emergenza sanitaria da Covid-19<sup>19</sup>, con specifico

<sup>6</sup> [Docc. del 16 giugno 2020, prot. n. 46930; del 6 luglio 2020, prot. n. 53168; del 16 giugno 2020, prot. n. 46930; del 20 luglio 2020, prot. n. 57520; del 4 settembre 2020, prot. n. 66991; del 7 settembre 2020, prot. n. 67195; del 14 settembre 2020, prot. n. 68836; del 12 ottobre 2020, prot. n. 75335.]

<sup>7</sup> [Docc. del 19 giugno 2020, prot. n. 48159; del 19 giugno 2020, prot. n. 48160; del 18 settembre 2020, prot. n. 70234.]

<sup>8</sup> [Docc. del 6 agosto 2020, prot. n. 62259; del 2 settembre 2020, prot. n. 66188.]

<sup>9</sup> [Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione circa i biglietti emessi e i viaggi cancellati nel periodo oggetto di indagine, sulle varie modalità di informazione/assistenza post-vendita e sui ristori erogati sia in caso di soppressione del trasporto che di rinuncia volontaria allo stesso da parte del passeggero.]

<sup>10</sup> [Cfr. processo verbale ispettivo in data 28 ottobre 2020 e relativi allegati; doc. del 2 novembre 2020, prot. n. 80842.]

<sup>11</sup> [Doc. del 4 dicembre 2020, prot. n. 90690.]

<sup>12</sup> [Docc. del 30 dicembre 2020, prot. n. 96844, e del 5 marzo 2021, prot. n. 26790.]

<sup>13</sup> [Doc. del 4 dicembre 2020, prot. n. 90690.]

<sup>14</sup> [Doc. del 16 novembre 2020, prot. n. 84943.]

<sup>15</sup> [Docc. del 7 gennaio 2021, prot. n. 10745, e del 5 marzo 2021, prot. n. 26773.]

<sup>16</sup> [Doc. del 25 marzo 2021, prot. n. 32385.]

<sup>17</sup> [Doc. del 7 maggio 2021, prot. n. 43642.]

<sup>18</sup> [Doc. del 20 maggio 2021, prot. n. 46970.]

\* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni]

<sup>19</sup> [Per i clienti che avessero rinunciato a biglietti dopo l'8 giugno 2020, era prevista una penale sul rimborso.]

riferimento al periodo dal mese di marzo e fino al 7 giugno 2020<sup>20</sup>: in entrambi i casi, il Vettore ha prospettato a ristoro e – pressoché esclusivamente corrisposto – solo un *voucher* corrispondente al prezzo del titolo di viaggio già acquistato<sup>21</sup>.

Nel periodo dal 1° maggio al 15 settembre 2020, il valore complessivo dei *voucher* emessi dal Professionista in merito ai viaggi cancellati/rinunciati dai passeggeri sulle tratte nazionali ed internazionali (limitatamente ai collegamenti con il Marocco) ammonta a oltre [5-10 milioni] di euro mentre l'importo complessivo erogato a titolo di rimborsi in denaro si è attestato su poco più di [40.000-50.000] euro<sup>22</sup>.

**13.** In sede di riscontro ad alcune richieste di informazioni e chiarimenti formulate nell'audizione del 26 febbraio 2021<sup>23</sup>, il Professionista ha dichiarato che i passeggeri coinvolti dalle condotte oggetto del procedimento – il cui viaggio, già acquistato, è stato oggetto di cancellazione da parte del Vettore oppure di rinuncia volontaria, nel periodo dall'11 marzo al 30 settembre 2020 – è pari a [10.000-20.000]<sup>24</sup>.

### **La proposta di impegni**

**14.** La versione consolidata e definitiva di tali impegni – come allegata al presente provvedimento di cui costituisce parte integrante – prevede un duplice ordine di interventi volti, da un lato, al ristoro dei clienti circa i viaggi cancellati dal Vettore o rinunciati dai passeggeri nel contesto emergenziale da Covid-19 ( *misure compensative*) e, dall'altro, alla modifica dell'organizzazione interna della Compagnia onde efficientare l'assistenza alla clientela in evenienza di modifiche al viaggio (come soppressioni/ritardi) dopo la prenotazione e fino alla data di partenza ( *misure strutturali*).

#### *Le misure compensative*

**15.** Si tratta di un articolato set di interventi finalizzati al ristoro integrale – in denaro oppure sotto forma di *voucher a valore maggiorato rispetto al prezzo del biglietto* – a scelta dei passeggeri il cui viaggio, nel periodo dall'11 marzo e fino al 30 settembre 2020, sia stato cancellato dalla Compagnia oppure sia stato oggetto di rinuncia volontaria da parte del cliente. Tali interventi sono diversamente modulati in base alla scelta del passeggero circa l'uno o l'altro tipo di ristoro.

#### In caso di CANCELLAZIONE del viaggio da parte di GNV

**16.** A "tutti i passeggeri interessati dalla cancellazione", il Vettore offre l'opzione alternativa tra rimborso integrale in denaro del biglietto già acquistato oppure un *voucher* pari, in valore, al 120% del prezzo del biglietto medesimo.

**17.** Opzione A) *rimborso monetario*:

- 1) GNV rimborserà il prezzo del biglietto per servizi di trasporto sulle rotte oggetto del procedimento<sup>25</sup> a tutti i passeggeri incisi dalla cancellazione di viaggio che avrebbe dovuto effettuarsi nel periodo dall'11 marzo e fino al 30 settembre 2020, indipendentemente dalla relativa data di acquisto o di prenotazione<sup>26</sup>; in caso di cancellazione di una sola tratta di viaggio A/R, l'impegno si applicherà limitatamente al prezzo indicato nel biglietto per la tratta annullata;
- 2) il rimborso in denaro sarà *integrale ed incondizionato*, relativo a qualunque sistemazione a bordo e classe tariffaria prescelta, inclusivo di tutte le voci del trasporto ivi compresi i servizi accessori (quali servizio auto/animali, ristorante, tasse e diritti portuali, costi amministrativi e costi per l'acquisto di eventuali polizze assicurative)<sup>27</sup> oltre all'IVA, ed, altresì, indipendentemente dalla qualifica di cittadino comunitario o meno del passeggero e/o del fatto che la tratta annullata riguardasse un porto UE o extra-UE;
- 3) nel caso in cui il consumatore avesse *medio tempore* già ricevuto da GNV un *voucher* non ancora utilizzato, l'impegno si applicherà nella misura residualmente possibile<sup>28</sup>;
- 4) per ottenere il rimborso, il cliente interessato dovrà compilare interamente apposito *form* accessibile sul sito *internet* della Compagnia: entro e non oltre 14 giorni dall'invio del *form*, il rimborso verrà riconosciuto "in maniera automatica alla verifica dei requisiti"<sup>29</sup>. Il rimborso in danaro avverrà tramite riaccredito delle somme dovute tramite bonifico bancario sul conto corrente indicato dall'interessato<sup>30</sup>.

<sup>20</sup> [Doc. n. 1 dell'indice ispettivo.]

<sup>21</sup> [Docc. 1, 4, 8, 10, 11, 13, 15, 17, 18, 29, 36, 45 e 46 dell'indice ispettivo.]

<sup>22</sup> [Doc. del 2 novembre 2020, prot. n. 80911.]

<sup>23</sup> [Cfr. docc. in pari data 5 marzo 2021, prot. n. 26773 e n. 26790.]

<sup>24</sup> [Stima fornita dal Professionista e aggiornata al 1° marzo 2021.]

<sup>25</sup> [Sia "da" che "per" l'Italia.]

<sup>26</sup> [Ossia "se durante o prima del predetto lasso temporale".]

<sup>27</sup> [Fermo restando il rispetto del principio civilistico generale secondo cui vi è divieto di cumulo tra indennizzi assicurativi e risarcimenti civilistici.]

<sup>28</sup> [ad es. integrando il voucher con le condizioni economiche qui contemplate e corrispondendo al consumatore una somma pari al prezzo pagato per il viaggio annullato se così indicato dal consumatore".]

<sup>29</sup> [Al riguardo, il Professionista si riserva di "esplorare la possibilità di ulteriori automatismi (...) [omissis]".]

<sup>30</sup> [Nel caso di gruppi familiari, il rimborso sarà erogato in unica soluzione al soggetto (padre/madre) che risulti come capofamiglia.]

**18.** Opzione B) *rimborso tramite voucher al 120%*.

Il *voucher* in questione:

- 1) sarà riconosciuto a tutti i passeggeri incisi dalla cancellazione di viaggio che avrebbe dovuto effettuarsi – sulle tratte oggetto del procedimento<sup>31</sup> – nel periodo dall'11 marzo e fino al 30 settembre 2020, indipendentemente dalla relativa data di prenotazione o di acquisto del biglietto<sup>32</sup>;
- 2) sarà emesso in misura pari al 120% del prezzo complessivo del biglietto, relativo a qualunque sistemazione a bordo e classe tariffaria prescelta, inclusivo di tutte le voci del trasporto ivi compresi i servizi accessori (quali servizio auto/animali, ristorante, tasse e diritti portuali, costi amministrativi e costi per l'acquisto di eventuali polizze assicurative)<sup>33</sup> oltre all'IVA, e indipendentemente dalla qualifica di cittadino comunitario o meno del passeggero e/o del fatto che la tratta annullata riguardasse un porto UE o extra-UE. Nel caso che la cancellazione abbia riguardato una sola tratta di biglietto A/R, il *voucher* sarà emesso nella misura del 120% dell'importo della tratta residua con riferimento al prezzo indicato nel biglietto per la tratta annullata;
- 3) sarà valido per prenotazioni da effettuarsi entro e non oltre i diciotto mesi successivi alla sua emissione, per viaggi che potranno avere luogo anche successivamente a tale periodo di diciotto mesi; potrà essere utilizzato per l'acquisto di un servizio di trasporto e/o eventuali servizi accessori e altre voci di costo su qualsiasi rotta servita da GNV;
- 4) sarà convertibile in denaro laddove non utilizzato alla scadenza dei 18 mesi oppure, dietro espressa richiesta del titolare, già dalla scadenza del 12° mese. In ogni caso, la conversione in denaro avverrà entro quattordici giorni e sarà riconosciuta in misura pari al valore effettivo del biglietto acquistato (100% – e non 120% – del prezzo);
- 5) avrà, inoltre, le seguenti caratteristiche:
  - i) utilizzabilità anche parziale (con possibilità del cliente di chiedere la conversione in denaro della parte non fruita) nonché per acquisti di valore superiore (ferma restando la necessità di integrare la parte residua del pagamento da parte del consumatore);
  - ii) cedibilità a terzi (che potranno utilizzarlo alle medesime condizioni qui assicurate al titolare);
  - iii) cumulabilità con altri buoni/*voucher* di cui il consumatore sia eventualmente pure titolare;
- 6) nel caso in cui il consumatore avesse già ricevuto da GNV un *voucher* da cancellazione, non ancora utilizzato, questo sarà integrato con le nuove caratteristiche economiche indicate in questi impegni;
- 7) il cliente interessato potrà richiedere il *voucher*, compilando interamente apposito *form* sul sito *internet* della Compagnia: entro e non oltre quattordici giorni dall'invio del modulo *on line*, il *voucher* verrà riconosciuto "in maniera automatica alla verifica dei requisiti" e, quindi, verrà inviato al cliente in formato elettronico all'indirizzo e-mail indicato nel *form*.

**19.** Al fine di informare la clientela della possibilità di ottenere i rimborsi in esame e di attivare le procedure di rimborso – sia in denaro che sotto forma di *voucher al 120%* – conseguenti alla cancellazione unilaterale del viaggio, il Professionista provvederà:

- i) a rendere accessibile ai consumatori, sulla *homepage* del proprio sito aziendale e "su tutti i propri account sui social network", un *form on line* di richiesta<sup>34</sup>, tramite *link* posto all'interno di un "Avviso" (tradotto pure in francese e in inglese) del seguente tenore<sup>35</sup>:

**AVVISO IMPORTANTE - RIMBORSI PER CANCELLAZIONE**

Con riferimento ai viaggi cancellati nel periodo 11.3.2020-30.09.2020, e relativi alle rotte [□], GNV riconosce a tutti i passeggeri interessati dalla cancellazione di un viaggio il rimborso integrale del prezzo del biglietto o, in alternativa, l'emissione di un voucher di importo pari al 120% del prezzo del biglietto stesso. Tali diritti sono riconosciuti anche ai clienti già titolari di voucher per cancellazione che non siano già stati utilizzati. La possibilità di ottenere il rimborso in forma monetaria e/o tramite voucher sarà offerta sino alla data del [12 MESI DOPO L'ACCETTAZIONE DEGLI IMPEGNI]. Ogni ulteriore informazione relativa alle forme di rimborso sopra indicate è disponibile nella pagina web dedicata ai rimborsi (cliccare [qui](#)).

Per chattare in tempo reale con un operatore del servizio clienti dedicato al nuovo sistema di rimborsi, clicca [qui](#).

<sup>31</sup> [Indipendentemente dalla direzione del viaggio, se "da" o "per" l'Italia.]

<sup>32</sup> [Ossia "se durante o prima del predetto lasso temporale".]

<sup>33</sup> [Fermo restando il rispetto del principio civilistico generale secondo cui vi è divieto di cumulo tra indennizzi assicurativi e risarcimenti civilistici.]

<sup>34</sup> [In tale form il cliente dovrà inserire tutte le seguenti informazioni/documenti:

(i) nome e cognome;

(ii) data del viaggio e rotta;

(iii) conferma del numero di telefono e/o indirizzo mail;

(iv) scelta tra rimborso monetario o emissione del voucher al 120%;

(v) IBAN su cui effettuare il rimborso;

(vi) nel caso di nuclei familiari, dichiarazione di essere il capofamiglia;

(vii) nell'eventualità che il biglietto sia stato acquistato a suo tempo da soggetto terzo diverso dal titolare del contratto di trasporto, apposita liberatoria (concernente la dichiarazione di assenza di ulteriori pretese da parte del terzo rispetto alle somme rimborsate).]

<sup>35</sup> [Avviso analogo sarà pubblicato anche sugli account social del Vettore.]

Se invece desideri parlare con un operatore, puoi chiamare il numero verde dedicato [ □ ].  
Per procedere con la presentazione dell'istanza di rimborso, e indicare le modalità dello stesso (rimborso monetario o in forma di voucher al 120%), cliccare [qui](#).

ii) a contattare direttamente i clienti interessati, tramite sms/e-mail, con messaggio – contenente il *link* al *form* di richiesta dei rimborsi – del seguente tenore:

"Gentile Cliente, ci preghiamo di informarti che, in seguito alla cancellazione del Tuo viaggio, GNV Ti offre la possibilità – anche qualora Tu sia già titolare di un voucher non ancora utilizzato, ricevuto a ristoro di tale cancellazione - di ottenere, in via alternativa, il rimborso monetario integrale del prezzo del biglietto oggetto di cancellazione oppure l'emissione di un voucher per un importo pari al 120% del prezzo del biglietto. Questa possibilità sarà offerta sino alla data [12 MESI DOPO ACCETTAZIONE DEGLI IMPEGNI]. Per ogni ulteriore informazione e per procedere con l'attivazione della richiesta, vai sul sito [gnv.it](#) o clicca [qui](#)"

iii) ad inviare "una comunicazione a tutte le agenzie (fisiche e OLTA<sup>36</sup>), invitandole a ricontattare individualmente, tramite sms/e-mail i clienti che hanno prenotato loro tramite per avvisarli della possibilità di ottenere i rimborsi per cancellazione, tramite il form posto sul sito internet della compagnia".

In caso di RINUNCIA al viaggio da parte del passeggero.

**20.** Il Professionista si impegna ad effettuare ulteriori interventi a beneficio di tutti quei clienti che, per qualsiasi motivo (non solo, quindi, a causa dell'emergenza epidemiologica), hanno volontariamente rinunciato a viaggi, sulle rotte oggetto del procedimento<sup>37</sup>, che avrebbero dovuto effettuarsi nel periodo dall'11 marzo e fino al 30 settembre 2020, indipendentemente dal momento in cui siano avvenuti la prenotazione o l'acquisto o la rinuncia (ossia se prima o durante del predetto lasso temporale). Si tratta, in sostanza, della corresponsione di *voucher* sostitutivo del prezzo del biglietto pagato dal cliente, convertibile in danaro alla scadenza e flessibile nell'utilizzo.

**21.** Nel dettaglio, tale *voucher*:

1) avrà valore pari al 120% del prezzo complessivo del biglietto pagato dal consumatore<sup>38</sup> oppure, in caso di biglietto A/R, del prezzo ivi indicato per la sola tratta rinunciata;

2) sarà valido per prenotazioni da effettuarsi entro e non oltre i diciotto mesi successivi alla sua emissione, per viaggi che potranno avere luogo anche successivamente a tale periodo di diciotto mesi (purché la relativa prenotazione sia avvenuta in tale arco temporale). Potrà essere utilizzato per l'acquisto di un servizio di trasporto, comprensivo di servizi accessori e/o eventuali altre voci di costo su qualsiasi rotta servita da GNV;

3) sarà convertibile in denaro laddove non utilizzato alla scadenza dei diciotto mesi (cd. conversione "automatica") oppure già dalla scadenza del dodicesimo mese, dietro richiesta del titolare. In ogni caso, la conversione in denaro avverrà entro quattordici giorni e sarà riconosciuta in misura pari al valore effettivo del biglietto acquistato (100% – e non 120% – del prezzo);

4) avrà le seguenti caratteristiche:

i) utilizzabilità anche parziale (con possibilità del cliente di chiedere la conversione in denaro della parte non fruita<sup>39</sup>) nonché per acquisti di valore superiore (ferma restando la necessità di integrare la parte residua del pagamento da parte del consumatore);

ii) cedibilità a terzi (che potranno utilizzarlo alle medesime condizioni qui assicurate al titolare);

iii) cumulabilità con altri buoni/*voucher* di cui il consumatore sia pure, eventualmente, titolare;

iv) nel caso in cui il consumatore avesse già ricevuto da GNV un *voucher* per rinuncia al viaggio, non ancora utilizzato, questo sarà integrato con le nuove caratteristiche economiche sopra illustrate;

v) il cliente interessato potrà richiedere il *voucher*, compilando interamente apposito *form* sul sito *internet* della Compagnia: entro e non oltre quattordici giorni dall'invio del modulo *on line*, il *voucher* verrà riconosciuto "in maniera automatica alla verifica dei requisiti" e, quindi, verrà inviato al cliente in formato elettronico all'indirizzo *e-mail* indicato nel *form*.

**22.** Anche per il caso di rinuncia volontaria al viaggio, il *voucher* è richiedibile direttamente, con le medesime modalità previste per le ipotesi precedenti, tramite il *form on line* sul sito internet aziendale<sup>40</sup>, accessibile dalla *homepage* attraverso un analogo "avviso" del seguente tenore, tradotto pure in francese ed in inglese:

<sup>36</sup> [On Line Travel Agencies.]

<sup>37</sup> [Indipendentemente dalla direzione del viaggio, se "da" o "per" l'Italia.]

<sup>38</sup> [Prezzo "comprensivo dei servizi accessori, eventuale servizio auto/animali, prenotazione pasti, tasse e diritti portuali, costi amministrativi, costi per l'acquisto di eventuali polizze assicurative, oltre ad IVA; indipendentemente dalla sistemazione a bordo o dalla classe tariffaria di appartenenza e/o dalla qualifica di cittadino comunitario del passeggero e/o del fatto che la tratta oggetto di rinuncia riguardi un porto UE o extra UE".]

<sup>39</sup> [In tal caso prendendo a riferimento il 100% del prezzo e non il 120%.]

### AVVISO IMPORTANTE – VOUCHER PER RINUNCIA AL VIAGGIO

Con riferimento ai viaggi da effettuarsi nel periodo 11.03.2020 – 30.09.2020 e relativi alle rotte [□], GNV riconosce a tutti i passeggeri, indipendentemente dalle ragioni della loro rinuncia, un voucher di valore equivalente al 120% del prezzo del biglietto. L'emissione dei nuovi voucher al 120% è garantita anche nei confronti di coloro che abbiano già ottenuto un voucher da GNV non ancora utilizzato. Il voucher verrà inoltre corrisposto indipendentemente dai motivi della rinuncia. La possibilità di ottenere i voucher sarà offerta sino alla data del [12 MESI DOPO L'ACCETTAZIONE DEGLI IMPEGNI].

Ogni ulteriore informazione relativa all'emissione e all'utilizzo dei voucher al 120% è disponibile nella pagina web dedicata (cliccare [qui](#)). Per chattare in tempo reale con un operatore del servizio clienti, clicca [qui](#). Se invece desideri parlare con un operatore, puoi chiamare il numero verde dedicato [□]

Per procedere con la richiesta del voucher, clicca [qui](#).

**23.** Sono estese anche a questa evenienza, le medesime modalità di comunicazione diretta agli interessati – anche tramite i vari intermediari di acquisto – viste sopra (per i casi di rimborso da cancellazione) in merito alla nuova possibilità di ristoro, alle modalità di presentazione della relativa richiesta nonché alle informazioni aggiuntive tramite altri canali di contatto del Vettore<sup>41</sup>.

**24.** Tutte le *misure compensative* saranno implementate entro quindici giorni dal momento della notifica della loro accettazione da parte dell'Autorità garantendosi così agli interessati "la possibilità di inoltrare l'istanza di rimborso o emissione del voucher sino allo scadere del 12° mese successivo all'entrata in vigore dei presenti impegni (ossia entro un anno a partire dal 15° giorno successivo all'accettazione degli impegni da parte di codesta Autorità)".

Il Professionista precisa ancora che coloro che, nel frattempo, avessero già "ricevuto un voucher pari al 100% del prezzo del biglietto, dopo l'entrata in vigore degli impegni potranno chiedere e ottenere la sostituzione di tale voucher con le nuove misure sopra rappresentate, ossia – a seconda dei casi - il rimborso in forma monetaria e/o l'emissione di un voucher di valore pari al 120%".

**25.** La progressiva esecuzione delle *misure compensative* sarà oggetto di un report a cadenza bimestrale a partire dai sessanta giorni successivi alla notifica del provvedimento di accettazione impegni e sino alla data del 31 dicembre 2021.

#### *Le misure strutturali*

**26.** Oltre alle precedenti iniziative a specifico ristoro dei passeggeri incisi dalle condotte contestate con la comunicazione di avvio, il Vettore ha inteso porre in essere misure ulteriori volte, nel complesso, a migliorare per il futuro i flussi informativi verso i clienti in evenienza di modifiche del trasporto che intercorrano tra il momento della prenotazione del servizio e quello della partenza. In particolare:

#### i) Trasparenza informativa:

Il Vettore, si impegna, per il caso di cancellazione o modifica di altro elemento essenziale del viaggio<sup>42</sup>, ad integrare la propria *policy* informativa verso la clientela mediante:

a) invio agli interessati di una comunicazione personale (tramite sms/e-mail) con cui, nell'avvisare della predetta evenienza, si offre ai clienti la possibilità di riprogrammare il viaggio contattando il *Customer Care* ovvero di accedere, se del caso, alle altre opzioni offerte dalla Compagnia, incluso l'eventuale rimborso del biglietto<sup>43</sup>;

b) inserimento sulla *homepage* del sito *internet* aziendale di messaggi appositi, con *link* a pagina dedicata<sup>44</sup> recante tutte le informazioni e i documenti utili a chiedere il rimborso e/o il voucher;

c) revisione integrale delle FAQ come ora accessibili sul sito aziendale, includendo una sezione speciale (Q&A) relativa a tutte le opzioni a disposizione del cliente in seguito a cancellazione/modifica del viaggio.

<sup>40</sup> [Nel form on line predisposto per la richiesta di voucher in caso di rinuncia al viaggio, i clienti devono inserire i seguenti dati:

(i) nome e cognome;

(ii) data del viaggio e rotta;

(iii) conferma dell'indirizzo e-mail a cui inviare il voucher;

(iv) IBAN su cui effettuare eventualmente il rimborso in denaro, per l'ipotesi di conversione e alla scadenza;

(v) nel caso di nuclei familiari, dichiarazione di essere il capofamiglia;

(vi) nell'eventualità che il biglietto sia stato acquistato a suo tempo da soggetto terzo diverso dal titolare del contratto di trasporto, apposita liberatoria (concernente la dichiarazione di assenza di ulteriori pretese da parte del terzo rispetto alle somme rimborsate).]

<sup>41</sup> [In particolare, il messaggio presente nell'sms/e-mail inviati al cliente raggiunto dalla comunicazione individuale di GNV sarà del seguente tenore: "Gentile Cliente, ci preghiamo di informarti che, in seguito alla Tua rinuncia al viaggio acquistato da GNV, Ti viene offerta la possibilità – anche qualora tu sia già titolare di un voucher non ancora utilizzato - di ottenere un nuovo voucher per un valore pari al 120% del prezzo del biglietto originariamente acquistato. Questa possibilità sarà offerta sino alla data del [12 MESI DOPO L'ACCETTAZIONE DEGLI IMPEGNI]. Per ogni ulteriore informazione e per procedere con l'attivazione della richiesta, vai sul sito [gnv.it](#) o clicca qui".]

<sup>42</sup> [Ad esempio, il ritardo alla partenza.]

<sup>43</sup> [Secondo le modalità previste nei presenti impegni.]

<sup>44</sup> [Denominata "Informazioni importanti per i passeggeri: cambiamenti nel programma di viaggio, cancellazioni e rimborsi".]

ii) Revisione di struttura e servizi erogati dal proprio customer care

GNV si impegna ad una revisione strutturale del proprio *customer care* e dei relativi servizi mediante: a) potenziamento del sistema di riscontro alle richieste degli utenti attraverso sms/mail/informazioni su sito aziendale onde concentrare l'attività del personale dedicato alle questioni non risolvibili tramite le predette modalità; b) dedicando personale specifico per l'assistenza relativa alle richieste di rimborso per cancellazione/rinuncia/modifica del viaggio garantendo orari definiti e vari canali di contatto<sup>45</sup>, ivi compreso un apposito numero gratuito per le chiamate dall'Italia.

iii) introduzione di nuova funzione aziendale ("Consumer Protection Officer/CPO").

In aggiunta al *customer care*, GNV si impegna a creare la suddetta funzione aziendale "deputata al controllo sul rispetto della normativa a tutela del consumatore e di quella a tutela dei diritti dei passeggeri", che opererà in posizione di indipendenza rispetto agli organi di gestione della compagnia. All'esito della relativa istituzione - con delibera del CdA della Società - il funzionamento del CPO sarà disciplinato da un Regolamento interno, "il cui contenuto verrà previamente condiviso con l'Autorità e sottoposto alla sua approvazione".

Corredato dei poteri necessari allo scopo, il CPO verrà "chiamato a segnalare agli organi di amministrazione e controllo di GNV eventuali carenze in materia di tutela del consumatore riscontrate nella gestione delle relazioni con i clienti, adoperandosi per prevenire l'insorgere di eventuali criticità, anche in considerazione delle segnalazioni che possano giungere a GNV dai suoi clienti e/o dalle altre funzioni aziendali. Il CPO sarà inoltre responsabile del corretto svolgimento del Programma di Compliance", di cui all'impegno successivo.

iv) Formazione periodica e adozione di programma di compliance.

GNV si impegna, infine: a) ad istituire, sotto la supervisione del predetto CPO, corsi di formazione periodica dei vertici aziendali nonché del proprio personale (in particolare gli addetti al *customer care* e i preposti alle funzioni commerciali) "coinvolgendo, ove possibile, anche una o più associazioni dei consumatori"; b) ad adottare un programma di compliance delle norme in materia di tutela del consumatore e di quelle a tutela dei diritti dei passeggeri, "strutturato secondo i modelli e le indicazioni, mutatis mutandis, delle Linee Guida per la Compliance Antitrust" come elaborate dall'Autorità.

**27.** Le suddette misure strutturali verranno adottate "entro il termine di 60 giorni dalla notifica della Delibera di accoglimento dei presenti impegni" e la relativa attuazione sarà oggetto di un report a cadenza bimestrale a partire dai 60 giorni successivi alla notifica del provvedimento di eventuale accettazione impegni e sino alla data del 31 dicembre 2021.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**28.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche via *internet* e attraverso mezzi di telecomunicazione, il 7 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo<sup>46</sup>.

**29.** Con comunicazione giunta il 7 maggio 2021<sup>47</sup>, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le pratiche commerciali a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

Dopo aver rilevato, in generale, il progressivo incremento dell'utilizzo quotidiano di *internet* tra la popolazione italiana anche al fine di acquisti di beni e servizi, l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ha considerato che tale mezzo di comunicazione, impiegato nel caso di specie, "risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni contenute nel sito del Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando, in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line".

Pertanto, detta Autorità ha ritenuto che, "allo stato della documentazione in atti (...) il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione" delle pratiche commerciali oggetto di parere.

#### **V. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI**

**30.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto passeggeri, in data 7 aprile 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione dei Trasporti/ART, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'articolo 1, comma 6, lett. a), del D.Lgs. n. 21/2014<sup>48</sup>.

Il parere è pervenuto il 20 maggio 2021<sup>49</sup> e reca osservazioni e valutazioni che qui di seguito si rendono in sintesi.

---

<sup>45</sup> ["Internet, e-mail, chat on line, social media".]

<sup>46</sup> [Doc. del 7 aprile 2021, prot. n. 35164.]

<sup>47</sup> [Doc. del 7 maggio 2021, prot. n. 43462.]

<sup>48</sup> [Doc. in pari data 7 aprile 2021, prot. nn. 35270 e 35271.]

<sup>49</sup> [Doc. del 20 maggio 2021, prot. n. 46970.]

**31.** Dopo aver premesso gli intenti sottesi all'espressione del proprio parere ed, altresì, richiamato le norme a fondamento delle competenze e del potere di intervento nel settore, tra altri, del trasporto marittimo, l'ART precisa che il quadro normativo qui rilevante comprende, oltre alla legge istitutiva dell'Autorità e alla regolazione applicabile, anche le disposizioni del Regolamento UE n. 1177/2010, che stabiliscono i diritti dei passeggeri che viaggiano per mare/vie navigabili interne nell'ambito dell'Unione Europea.

**32.** In specifico riferimento alle condotte contestate nel procedimento, l'ART richiama alcuni articoli del predetto Regolamento dai quali si evince, in particolare, che:

- in caso di ragionevole previsione, tra altro, della cancellazione di un servizio di trasporto da parte del Vettore, il passeggero in partenza ha il diritto di essere informato dell'evenienza "*quanto prima*" e in ogni caso non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista (articolo 16).

- nella predetta ipotesi di cancellazione del servizio, al cliente dovrebbe sempre essere "*immediatamente*" offerta, da parte del Vettore, la scelta tra trasporto alternativo verso la destinazione finale e rimborso, entro sette giorni, del "*costo completo del biglietto*". Inoltre, "*con il consenso del passeggero*", detto rimborso può avvenire anche sotto forma di "*buono*", connotato da "*condizioni flessibili*" relativamente a "*periodo di validità [e] destinazione*" (articolo 18);

- sul Vettore – assieme ad altri operatori del trasporto – incombe l'obbligo di informare la clientela in merito ai diritti dei passeggeri previsti dal Regolamento (articolo 23) nonché di rispettare specifiche modalità e tempi di risposta nel trattamento di eventuali reclami dei passeggeri (articolo 24).

**33.** Secondo l'ART, la circostanza che le condotte contestate a GNV nel procedimento si siano realizzate anche "*nel periodo emergenziale connesso alla diffusione del Covid19*", non compromette la piena applicabilità della suddetta normativa euro-unitaria né l'integralità dei diritti, ivi fissati, dei viaggiatori in caso di cancellazione del viaggio e "*indipendentemente dalla causa della cancellazione*": ciò in aderenza a quanto espresso dalla Commissione europea negli *Orientamenti* del 18 marzo 2020 nonché nella successiva *Raccomandazione* del 13 maggio 2020, circa l'operatività di tali diritti anche al tempo della pandemia.

**34.** L'Autorità di settore ha richiamato, quindi, il contenuto di tali documenti<sup>50</sup> sottolineando che con essi la Commissione non ha "*introdotto elementi di novità in merito alla doverosa rimborsabilità dei titoli di viaggio direttamente in denaro ovvero, in caso di volontaria accettazione da parte del passeggero, mediante l'emissione di un buono*" secondo quanto previsto dal Reg. UE n. 1177/2010.

**35.** L'ART ha quindi richiamato anche l'evoluzione della legislazione nazionale emergenziale in tema di ristori ai passeggeri per mancato viaggio a causa del *coronavirus* ricordando che essa è intervenuta, dapprima, a disciplinare la problematica – non trattata dai Regolamenti UE – dei rimborsi richiesti dal passeggero che non potesse più effettuare il trasporto<sup>51</sup> e, in seguito, ha previsto nuove disposizioni relative all'ipotesi in cui il viaggio fosse stato cancellato dal Vettore ammettendo, anche per tale evenienza, la facoltà del Professionista di corrispondere un *voucher* in luogo di rimborso in denaro senza necessità di accettazione da parte del passeggero<sup>52</sup>.

**36.** Venendo al merito degli impegni presentati dal Professionista – in particolare alle misure *compensative* attinenti all'ipotesi di cancellazione del viaggio da parte del Vettore – l'ART ritiene, in generale, che esse siano sostanzialmente attuative delle prescrizioni del Regolamento UE e che, in particolare, il termine di *14 giorni dalla richiesta* – indicato negli impegni per la corresponsione del rimborso in denaro<sup>53</sup> – appaia di minor favore per i consumatori – quanto meno per le cancellazioni successive al 31 luglio 2020<sup>54</sup> – a fronte dei *7 giorni* previsti al medesimo scopo dal Regolamento (articolo 18, par. 3).

---

<sup>50</sup> [Segnatamente nella parte in cui la Commissione europea ha ricordato:

- "*che, in caso di cancellazione del servizio da parte del vettore, i passeggeri possono scegliere tra il rimborso in contanti e il rimborso sotto forma di buono, precisando che «l'offerta di un buono da parte del vettore non può pregiudicare il diritto del passeggero di optare, in alternativa, per il rimborso»*".

- *che: "In caso di cancellazione da parte del vettore, questo deve offrire ai passeggeri la possibilità di scegliere tra un rimborso e un trasporto alternativo. Siccome il trasporto alternativo è difficilmente applicabile nelle circostanze attuali, la scelta di fatto è principalmente tra le varie possibilità di rimborso" (considerando 7 della Raccomandazione);*

- *che «[i]l rimborso mediante buono è possibile tuttavia solo se il passeggero accetta» (considerando 8), indicando, al contempo, "agli Stati membri alcune possibili misure volte a rendere i «buoni» maggiormente attraenti per i passeggeri, in alternativa al rimborso in denaro; ciò contribuirebbe, ad avviso della Commissione stessa, ad attenuare i problemi di liquidità dei vettori e potrebbe portare in ultima analisi a una migliore tutela degli interessi dei passeggeri". ]*

<sup>51</sup> [Art. 28 del decreto-legge 2 marzo 2020, n. 9.]

<sup>52</sup> [L'art. 1, comma 2, della legge 24 aprile 2020, n. 27, ha abrogato il suddetto DL n. 9/2020 introducendo nel corpo del distinto decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, l'art. 88-bis (Rimborso di titoli di viaggio, di soggiorno e di pacchetti turistici). Il medesimo articolo 88-bis è stato, da ultimo modificato dalla legge 17 luglio 2020, n. 77, di conversione del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34. Per effetto delle ultime modifiche, la norma prevede la possibilità di corrispondere un voucher sostitutivo del costo integrale del biglietto e valido per diciotto mesi dall'emissione, allorché il recesso a causa del Covid fosse intervenuto entro il 31 luglio 2020. La novella ha previsto anche la rimborsabilità del buono qualora non utilizzato alla data di scadenza.]

<sup>53</sup> [Cfr supra, sub parte III, la proposta di impegni-misure compensative-opzione A), n. 4.]

<sup>54</sup> [Sul punto, l'ART precisa espressamente che "fermo restando quanto chiaramente affermato dalla Commissione negli *Orientamenti interpretativi COVID*(...), si rileva che le disposizioni dell'articolo 88-bis del d.l. 18/2020 sembrerebbero comunque poter trovare applicazione soltanto relativamente ai viaggi cancellati dalla Compagnia sino al 31 luglio 2020. La citata disposizione specifica, infatti, che:

**37.** Tuttavia, l'Autorità ravvisa profili migliorativi – rispetto alle citate discipline euro-unionale e nazionale – riguardo al maggior valore del *voucher* (pari al 120% del biglietto) erogabile a scelta del passeggero nonché alle relative condizioni di fruizione (come la possibilità di cessione a terzi e la più ampia flessibilità di utilizzo nei successivi acquisti<sup>55</sup>) che appaiono, peraltro, in linea con gli aggiornati *orientamenti* della Commissione europea sul tema.

L'Autorità di settore sottolinea la vantaggiosità per i consumatori anche delle ulteriori *misure compensative* proposte dal Vettore in relazione alla distinta ipotesi di rinuncia volontaria al viaggio da parte del passeggero: rispetto alla disciplina nazionale emergenziale rilevano non solo il maggior valore e la più ampia flessibilità d'uso del buono ma anche la circostanza che per ottenere detto ristoro siano ininfluenti sia la tempistica d'acquisto del biglietto sia le motivazioni della rinuncia al viaggio, in tal modo ampliandosi, evidentemente, la platea dei beneficiari degli impegni.

L'ART ravvisa, altresì, adeguati i canali e le modalità di comunicazione proposti da GNV per informare la clientela della possibilità di richiedere il ristoro, auspicando che il *form on line* previsto allo scopo venga strutturato per la compilazione *"nella maniera più agevole possibile per i passeggeri"*<sup>56</sup>.

**38.** Da ultimo, l'ART osserva che il complesso delle *misure strutturali* qui indicate da GNV *"può astrattamente rappresentare un miglioramento rispetto all'organizzazione delle procedure di assistenza alla clientela, per come emersa dalla istruttoria condotta dall'AGCM"*; tuttavia, le attuali proposte mirate alla *"trasparenza informativa"*, alla *"riforma del Customer care"* e alla *"formazione periodica"* del relativo personale avrebbero dovuto già essere implementate dal Vettore *"alla luce delle previsioni normative e dei provvedimenti"* già emanati dalla stessa ART, al fine di *"garantire il puntuale rispetto dei diritti dei passeggeri in caso di partenze cancellate o ritardate"*.

## VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

**39.** L'Autorità ritiene che gli impegni presentati dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del 20 ottobre 2020 poiché recanti misure ampie e articolate a ristoro economico dei consumatori già variamente incisi dalle condotte contestate nonché accorgimenti idonei a potenziare i sistemi di informazione ed assistenza verso la clientela, in particolare durante le evenienze di ritardo e cancellazione del trasporto.

**40.** Circa il complesso delle proposte rimediali e sotto il profilo strettamente temporale, va considerato che il periodo di riferimento indicato negli impegni – decorrente dall'11 marzo e prolungato fino al 30 settembre 2020 – è più esteso di quello contestato all'avvio del procedimento<sup>57</sup>; sotto il medesimo profilo, rilevano, inoltre, in favore dei diretti beneficiari sia i tempi brevi previsti per l'implementazione delle varie misure sia, di contro, il protratto periodo di *"rimessione in termini"* (pari a un anno dalla notifica del provvedimento di accettazione degli impegni) garantito alla clientela al fine di richiedere i ristori come ora assicurati dal Vettore.

**41.** Quanto al contenuto, gli interventi si apprezzano anzitutto nel quadro d'insieme in quanto tesi a consolidare un'attenzione rafforzata verso i diritti dei passeggeri in evenienza di ritardo/cancellazione/rinuncia al viaggio; si apprezzano, inoltre, le singole misure poiché risultano – per varietà, ampiezza e analiticità – adeguate e idonee ad eliminare le criticità dalle condotte contestate nonché gli effetti pregiudizievoli da esse scaturenti per i consumatori.

**42.** Con specifico riferimento alle *misure compensative*, il *set* rimediale proposto, come rilevato anche dall'ART, si manifesta per diversi aspetti più favorevole di quello già garantito dalla disciplina unionale e nazionale (ove rispettivamente applicabili) a riparazione del viaggio mancato, già acquistato con la Compagnia, durante l'individuato periodo di emergenza sanitaria.

**43.** Appare anzitutto di pregio la circostanza – tale da dilatare notevolmente la platea dei destinatari del beneficio – per la quale vengono espressamente *"rimessi in termini"* per la richiesta di ristoro sia i passeggeri incisi dalle cancellazioni unilaterali sia quelli che avessero volontariamente – e per qualsiasi causa – rinunciato al viaggio, ivi espressamente compresi coloro che avessero già ricevuto un *"buono"* e che, in base ai presenti impegni, ora lucrano la possibilità – non assicurata dalle norme vigenti – di sostituirlo in base alle nuove modalità.

**44.** Il consumatore è posto finalmente nella possibilità di esercitare l'opzione tra un rimborso in denaro del biglietto – garantito per l'interezza dei costi sopportati e senza ulteriori condizioni – ed un *buono* sostitutivo le cui attuali caratteristiche (di valore, durata, flessibilità d'uso, cedibilità e convertibilità in denaro) lo rendono non solo coerente

---

– *«la controprestazione già ricevuta può essere restituita mediante un voucher di pari importo emesso entro quattordici giorni», limitatamente ai casi di recesso esercitato entro il 31 luglio 2020 (comma 11);*

– *l'emissione dei voucher «non richiede alcuna forma di accettazione da parte del destinatario» limitatamente ai casi in cui il voucher sia stato emesso «a seguito di recesso esercitato entro il 31 luglio 2020» (comma 12).*

*In proposito, si evidenzia che l'articolo 18, paragrafo 3, del Regolamento prevede che il rimborso debba essere effettuato «entro sette giorni»; conseguentemente, l'erogazione del rimborso in denaro entro 14 giorni dalla compilazione completa della richiesta si porrebbe, quantomeno per le cancellazioni successive al 31 luglio, in contrasto con tale disposizione».*

<sup>55</sup> *[L'ART si riferisce espressamente alla possibilità di utilizzare il buono per viaggi su qualsiasi rotta programmata dal Vettore e avente costo anche superiore a quello corrispondente al voucher posseduto assieme alla parallela facoltà di fruizione parziale e con diritto di rimborso in denaro, alla scadenza, del valore residuo non utilizzato.]*

<sup>56</sup> *[«riducendo al minimo i campi obbligatori e avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità».]*

<sup>57</sup> *[Come richiamato supra sub parte II, nella comunicazione di avvio erano state ipotizzate pratiche commerciali scorrette – e chieste specifiche informazioni al Professionista – in riferimento al periodo da maggio e fino ad agosto 2020.]*

agli aggiornati *orientamenti* della Commissione europea – come rilevato anche da ART – ma anche sostanzialmente equivalente all'alternativa monetaria in termini di vantaggio complessivo per il consumatore.

Proprio quanto al *buono*, infatti, va sottolineato che i presenti impegni garantiscono un regime più favorevole al passeggero rispetto alle possibilità oggi garantite dalla disciplina di riferimento. Ciò in particolare con riguardo a:

- data di cancellazione/rinuncia al viaggio – utilmente considerata al fine della spettanza del *voucher* – che negli impegni è fissata fino al 30 settembre 2020 mentre nella norma è prevista fino al 31 luglio 2020<sup>58</sup>;
- l'opzione circa la modalità di ristoro che gli impegni rimettono in ogni caso al cliente, laddove la norma nazionale prevede, invece, che la proposta di *voucher* avanzata dal Professionista non necessiti di alcuna accettazione da parte del destinatario<sup>59</sup>;
- valore economico del *voucher* che, negli impegni, è fissato in misura superiore al (pari a 120% del) prezzo complessivo del biglietto<sup>60</sup>;
- le condizioni di utilizzo del *voucher* che, negli impegni, risultano – come sottolineato anche nel parere reso da ART – più ampie e flessibili rispetto alla disciplina nazionale<sup>61</sup>.

**45.** Si osserva, altresì, che il *termine di 14 giorni dalla richiesta* – previsto negli impegni per l'ottenimento del ristoro – sebbene più ampio, come evidenziato dal Regolatore, di quello stabilito al medesimo scopo dalla norma unionale in tema di cancellazioni di viaggio (pari a sette giorni), possa essere comunque apprezzato alla luce dell'esteso arco temporale (un anno dalla notifica del presente provvedimento) garantito ai passeggeri per la medesima richiesta, che può essere avanzata, come si è visto, non solo in caso di soppressione della corsa ad iniziativa del Vettore ma anche in evenienza di volontaria rinuncia del passeggero "per qualsiasi causa", non solo connessa all'emergenza sanitaria.

**46.** Va sottolineato poi che il Professionista ha inteso adottare una modalità sostanzialmente "automatica" di ristoro dei passeggeri ove si consideri che, in base agli impegni, GNV provvederà direttamente – entro i suddetti quattordici giorni dalla richiesta – al bonifico o alla corresponsione del *voucher* sulla scorta dei dati indicati dal beneficiario nel *form on line*<sup>62</sup> e senza necessità di allegare a questo né l'originale del titolo di viaggio né l'eventuale *voucher* già ricevuto, in tal modo dando la possibilità di essere reintegrati nel rimborso prescelto indistintamente a tutti i consumatori incisi dalle condotte contestate, ivi compresi coloro che, dato il tempo ormai trascorso dalla prenotazione, potrebbero non avere più la disponibilità materiale del biglietto o del *buono*.

**47.** In analogia a quanto rappresentato sul punto dal Regolatore, risultano altresì adeguati i canali e le modalità proposte da GNV per comunicare alla clientela le nuove possibilità di rimborso circa i viaggi già cancellati/rinunciati nel periodo dall'11 marzo al 30 settembre 2020 e di presentare al contempo la relativa richiesta.

Si osserva infatti che il Professionista si è, anzitutto, impegnato a contattare direttamente i propri clienti – laddove in possesso dei relativi recapiti – tramite sms/e-mail recanti, oltre all'informativa sul beneficio anche il *link* al *form on line* per avanzare l'istanza di ristoro.

Soprattutto, il Vettore ha assicurato la pubblicazione sulla *homepage* del proprio sito aziendale di un apposito *avviso* – in lingua italiana/francese/inglese – per la generalità dei possibili beneficiari degli impegni, ivi garantendo loro sia di acquisire, nell'immediatezza, maggiori informazioni (tramite collegamento a distinta pagina *web* oppure alla *chat on line* con personale dedicato ai rimborsi) – sia di presentare direttamente la richiesta di ristoro mediante compilazione e invio di *form on line*, ivi del pari accessibile.

Risulta, sul punto, assai apprezzabile anche il diretto coinvolgimento degli intermediari di vendita – agenzie fisiche e *on line* – nelle operazioni di ricontatto della clientela potenzialmente interessata ai nuovi interventi del Vettore.

**48.** Si osserva, quindi, che il complessivo set informativo proposto dal Vettore in merito alle aggiornate prerogative così rimesse alla propria clientela, appare idoneo a raggiungere con buon livello di certezza la generalità dei possibili aventi diritto nonché a garantire loro l'esercizio di una scelta consapevole in ordine al tipo di rimborso spettante per mancato viaggio.

**49.** Quanto agli impegni volti a migliorare i flussi informativi e a riformare il *Customer Care*, sebbene siano meritevoli di apprezzamento si rappresenta che – a differenza delle precedenti *misure compensative* – sono privi di qualunque carattere restitutorio e saranno attivi solo *pro futuro*. In particolare poi, conformemente al parere dell'ART alcuni di tali interventi (la trasparenza e completezza informativa ai consumatori in merito a cancellazioni/ritardi e ai ristori spettanti in tali evenienze; l'aggiornamento e il potenziamento della funzione aziendale del *customer care*) sostanziano misure che avrebbero dovuto già essere autonomamente introdotte dal Vettore poiché prescritte, in punto di rimborsi, dalla vigente disciplina unionale e nazionale a tutela dei diritti dei consumatori-passeggeri.

---

<sup>58</sup> [Art. 88 bis, comma 11.]

<sup>59</sup> [Art. 88 bis, comma 12.]

<sup>60</sup> [Mentre, in base alla disciplina unionale e a quella nazionale, il buono deve essere pari al valore integrale del biglietto già pagato dal passeggero (art. 18 del Reg. UE n. 1177/2010 e art. 88 bis del Decreto Cura Italia).]

<sup>61</sup> [Come richiamato anche supra, gli impegni stabiliscono la possibilità di un utilizzo cumulato con altri buoni oppure, al contrario, frazionato e, in tal caso, la rimborsabilità in denaro della quota non utilizzata.]

<sup>62</sup> [Con indicazione dei dati personali e di viaggio oltre alla specifica opzione di rimborso, in denaro con buono: cfr. supra, nota n. 41.]

Ciò nondimeno, va comunque riconosciuto il pregio dell' idoneità, almeno in astratto, ad incidere sulla stessa organizzazione interna della Compagnia al fine di efficientare il monitoraggio e lo svolgimento delle complessive attività di assistenza alla clientela, in particolare in punto di diritti in caso di ritardi e cancellazioni di viaggio.

**50.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall' articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Grandi Navi Veloci S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l' obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Grandi Navi Veloci S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l' infrazione;

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Grandi Navi Veloci S.p.A., ai sensi dell' articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell' articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l' infrazione, ai sensi dell' articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell' articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Grandi Navi Veloci S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera e successivamente fino alla completa attuazione degli stessi, anche secondo l' iter dalla medesima previsto, informi l' Autorità dell' avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell' articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d' ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell' articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l' Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l' Autorità può disporre la sospensione dell' attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*