

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

L'Autorità di regolazione dei trasporti, nella seduta del 20 maggio 2021

premesso che:

- l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ("AGCM") ha trasmesso all'Autorità di regolazione dei trasporti ("Autorità"), con note dell'8 aprile 2021 (prott. ART 4237/2021 e 4238/2021), una richiesta di parere ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 1-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"), a seguito dell'avvio di un procedimento nei confronti di Grandi Navi Veloce S.p.A. ("GNV"), ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché dell'articolo 6 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie", adottato dall'AGCM con delibera del 1° aprile 2015 (Riferimento PS/11826);
- il procedimento è stato avviato sulla base di alcune segnalazioni pervenute all'AGCM, a partire dal mese di giugno 2020, da parte di consumatori, nonché di alcune segnalazioni pervenute per il tramite dell'Autorità<sup>1</sup>, oltre che in base ad informazioni acquisite dall'AGCM ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e a riscontri forniti dalla stessa GNV;
- in particolare, nella comunicazione di avvio del procedimento, inviata in data 20 ottobre 2020, l'AGCM ipotizza la violazione degli articoli 20, 21, 22, 23, 24 e 25 del Codice del Consumo relativamente ad alcune pratiche commerciali poste in essere da GNV e "*inerenti a servizi di trasporto, su tratte internazionali e nazionali, da effettuarsi da maggio 2020 e durante il recente periodo estivo, poi oggetto di cancellazione unilaterale in relazione ai limiti di circolazione stabiliti da vari provvedimenti governativi di contenimento dell'epidemia da Covid 19*";
- più specificamente, le condotte della Compagnia su cui si è incentrata l'istruttoria dell'AGCM, descritte nella comunicazione di avvio, riguardano, in sintesi:
  - i. la messa in vendita, durante il mese di maggio 2020, per viaggi da effettuarsi nello stesso mese e oltre, di biglietti per collegamenti internazionali (tra Marocco ed Europa) e nazionali, nonostante fossero ancora in atto "*a causa del coronavirus*" le limitazioni alla navigazione o al trasporto passeggeri, e la successiva cancellazione unilaterale della "*stragrande maggioranza dei viaggi in questione (...) già regolarmente prenotati e acquistati dai passeggeri, in assenza o con tardivo preavviso ai viaggiatori interessati*". Inoltre, con riguardo ai collegamenti in ambito nazionale, la Compagnia avrebbe cancellato svariati biglietti già acquistati anche

---

<sup>1</sup> Trasmesse con note prott. 8846/2020 del 18 giugno 2020 e 13218/2020 del 18 settembre 2020.

- relativamente a viaggi che avrebbero dovuto effettuarsi in un periodo temporale non più soggetto alle restrizioni di traffico imposte dalle autorità governative;
- ii. la politica dell'azienda adottata in caso di cancellazione del viaggio in tali circostanze, che non avrebbe previsto la possibilità di ottenere rimborsi quale prioritaria scelta del passeggero, ma unicamente la possibilità di un *voucher* di valore corrispondente all'importo pagato, connotato da rigide condizioni d'uso;
  - iii. la politica aziendale adottata in relazione alla distinta ipotesi di rinuncia al viaggio da parte del passeggero a causa delle restrizioni alla circolazione imposte dal Governo italiano, che *“sarebbe non del tutto coerente con quanto attualmente disposto dalla legislazione nazionale<sup>2</sup>, segnatamente con riguardo sia al periodo di utilizzabilità del voucher (fissato in un anno in luogo degli ora previsti 18 mesi) sia alla possibilità di conversione in denaro alla scadenza del medesimo”*;
  - iv. l'opacità delle informazioni, sia di carattere generale che destinate ai singoli interessati, circa l'operatività dei viaggi, i diritti spettanti ai passeggeri in caso di cancellazioni e le modalità di richiesta e di corresponsione dei rimborsi/*voucher*;
  - v. l'inadeguatezza dell'assistenza post-vendita prestata ai passeggeri;
- nel corso del procedimento - con comunicazione pervenuta all'AGCM il 4 dicembre 2020 ed integrata il 30 dicembre 2020, nonché il 5 marzo 2021 - il professionista ha presentato impegni che l'AGCM ritiene apparire *“prima facie ammissibili e non manifestamente inidonei in relazione ai profili contestati nell'avvio dell'istruttoria”*. Tali impegni consistono, nello specifico, in un duplice ordine di misure, volte:
- A. *“per un verso, a ristorare i clienti in relazione ai viaggi da effettuarsi nel periodo 11.3.2020 - 30.9.2020 ed oggetto di cancellazione da parte di GNV o rinuncia da parte del passeggero stesso nel contesto emergenziale Covid-19”*;
  - B. *“per altro verso, a garantire in via definitiva la più ampia trasparenza possibile nei confronti dei consumatori nell'arco di tutte le ‘fasi’ che caratterizzano le relazioni professionista/consumatore nell'ambito della vendita di servizi di trasporto marittimo, siano esse legate all'attività ordinaria di vendita di biglietti o, come nel caso di specie accade, connesse ad una situazione di oggettiva emergenza e incertezza anche sotto il profilo normativo”*;

ritiene di svolgere le seguenti considerazioni.

---

<sup>2</sup> Articolo 88-bis del d.l. 18/2020, convertito con l. 27/2020, come modificato dall'articolo 182 del d.l. 34/2020, convertito con modificazioni dalla l. 77/2020.

## I. Profili giuridici e regolatori

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

- a) individuare e illustrare la specifica normativa e la regolazione di settore, applicabile alla fattispecie in questione, nonché fornire connessi elementi di contesto volti alla valutazione dello standard di diligenza professionale;
- b) svolgere alcune considerazioni circa le pratiche commerciali poste in essere da GNV, nonché circa gli impegni presentati dal professionista.

Nel settore del trasporto marittimo passeggeri l'Autorità, tra l'altro:

- 1) stabilisce *"le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto nazionale e locali connotati da oneri di servizio pubblico"* (articolo 37, comma 2, lettera d) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214) e *"il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi"* (articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011);
- 2) in base al decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, è l'organismo nazionale responsabile dell'esecuzione del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito: Regolamento) per quanto riguarda i servizi passeggeri e le crociere in partenza da porti situati nel territorio nazionale e i servizi passeggeri provenienti da un paese terzo verso tali porti, provvedendo, tra l'altro, all'accertamento delle violazioni delle disposizioni del medesimo Regolamento e all'irrogazione delle sanzioni pecuniarie ivi previste<sup>3</sup>.

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

## II. Osservazioni dell'Autorità

### 1. Atti di regolazione

In considerazione della fattispecie, concernente servizi di trasporto non connotati da oneri di servizio pubblico, per quanto riguarda gli atti di regolazione si richiamano le *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami"*, approvate dall'Autorità, con la delibera n. 83/2019 del 4 luglio 2019, nell'esercizio dei poteri di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. 201/2011.

Si segnala in particolare, per quanto in questa sede d'interesse, che nell'ambito di tali Misure, alla maggior parte delle quali i gestori dei servizi erano tenuti ad ottemperare a decorrere dall'8 gennaio 2020:

- viene definito il *"meccanismo per il trattamento dei reclami: il complesso delle procedure, organizzate dal gestore del servizio o dall'operatore del terminale ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 1, del*

---

<sup>3</sup> In proposito si segnala che da quando l'Autorità svolge tali funzioni sono stati avviati e conclusi n. 30 procedimenti sanzionatori relativi a violazioni del Regolamento.

*Regolamento, per la raccolta dei reclami e per la risposta motivata agli stessi entro i termini previsti dal paragrafo 2 dello stesso articolo” (Misura 2.1., lett. b);*

- è previsto che, nel contesto della risposta motivata al reclamo che i gestori dei servizi sono tenuti a fornire, il passeggero deve essere chiaramente informato circa la spettanza di eventuali rimborsi o indennizzi, comunque denominati, nonché delle tempistiche e delle modalità per ottenerli (Misura 4.1, lett. b).

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

Rispetto alle fattispecie descritte dall'AGCM nella comunicazione di avvio del procedimento vengono anzitutto in rilievo il considerando 12 del Regolamento, secondo cui: *“I passeggeri dovrebbero essere adeguatamente informati in caso di cancellazione o ritardo di un servizio passeggeri o di una crociera. Tali informazioni dovrebbero aiutare i passeggeri a prendere le misure del caso e, se necessario, a ottenere informazioni circa collegamenti alternativi”*, ed il considerando 13, in base al quale *“si dovrebbero ridurre gli inconvenienti subiti dai passeggeri a causa della cancellazione del viaggio o di lunghi ritardi. A tale scopo i passeggeri dovrebbero ricevere la necessaria assistenza e avere la possibilità di cancellare il viaggio e ottenere il rimborso del biglietto o il trasporto alternativo a condizioni soddisfacenti”*.

Più in particolare, assumono rilevanza, ai fini dell'applicazione del Regolamento:

- l'articolo 16 (“*Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate*”), il quale prevede, tra l'altro, che: *“1. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri o di una crociera, il vettore o, se opportuno, l'operatore del terminale informa i passeggeri in partenza dai terminali portuali o, se possibile, i passeggeri in partenza dai porti, quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto, della situazione, dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile”*;
- l'articolo 18 (“*Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate*”), il quale stabilisce: *“1. Quando prevede ragionevolmente che un servizio passeggeri subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal terminale portuale superiore a novanta minuti il vettore offre immediatamente al passeggero la scelta tra: a) il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento; b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile. 2. Quando un servizio passeggeri subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dal porto superiore a novanta minuti, i passeggeri hanno diritto al trasporto alternativo o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. 3. Il rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b), e al paragrafo 2 del costo completo del biglietto al prezzo a cui era stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero è effettuato entro sette giorni, in contanti, mediante bonifico bancario elettronico, versamento o assegno bancario. Con il consenso del passeggero, il rimborso integrale del biglietto può avvenire sotto forma di buono e/o altri servizi per un importo equivalente alla tariffa di acquisto, purché le condizioni siano flessibili, segnatamente per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione”* (sottolineatura aggiunta);
- l'articolo 20 (“*Esenzioni*”), che disciplina tassativamente i casi in cui l'articolo 18 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 (...)"*

- l'articolo 23 ("*Informazioni sui diritti dei passeggeri*"), il quale prevede, tra l'altro, che: "*1. I vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali garantiscono, nei rispettivi settori di competenza, che le informazioni sui diritti dei passeggeri previste dal presente regolamento siano a disposizione del pubblico a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali. Le informazioni sono fornite per quanto possibile in formati accessibili e nelle stesse lingue in cui sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri. Nel fornire tali informazioni particolare attenzione è prestata alle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta*";
- l'articolo 24 ("*Reclami*"), il quale stabilisce: "*1. I vettori e gli operatori dei terminali istituiscono o dispongono di un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento. 2. Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desideri presentare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo*".

### **3. I diritti conferiti ai passeggeri nel contesto emergenziale**

Fermo quanto rilevato, con riferimento alla peculiare situazione emergenziale e al contesto normativo in cui si sarebbero realizzate le condotte contestate a GNV, è opportuno ricordare che in data 18 marzo 2020 la Commissione europea ha pubblicato gli "*Orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell'evolversi della situazione connessa al Covid-19*" ("*Orientamenti interpretativi COVID*"), cui ha fatto seguito l'adozione della "*Raccomandazione (UE) 2020/648 del 13 maggio 2020, relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di Covid-19*" ("*Raccomandazione*").

Di entrambi i documenti, nei quali è ribadita in maniera chiara la piena applicabilità, tra l'altro, delle previsioni del Regolamento anche nel periodo emergenziale connesso alla diffusione del COVID-19 (e indipendentemente dalla causa della cancellazione), l'Autorità ha dato tempestiva notizia tramite il sito web istituzionale, rispettivamente in data 20 marzo e 18 maggio 2020, a beneficio di passeggeri ed imprese.

Per quanto in questa sede di rilievo, si evidenzia che la Commissione, già nei richiamati Orientamenti interpretativi COVID, 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*".

Il considerando 7 della Raccomandazione ribadisce 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*".

Con la Raccomandazione, la Commissione, nel rilevare che nei diversi settori di trasporto, ai sensi dei competenti regolamenti, "[i]l rimborso mediante buono è possibile tuttavia solo se il passeggero accetta"

(considerando 8), ha anche indicato 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.

Preme sottolineare che i richiamati provvedimenti emanati dalla Commissione europea non hanno 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. Il terzo paragrafo dell’articolo 18 del Regolamento, infatti, espressamente prevede che “[i]l rimborso (...) è effettuato entro sette giorni, in contanti, mediante bonifico bancario elettronico, versamento o assegno bancario. Con il consenso del passeggero, il rimborso integrale del biglietto può avvenire sotto forma di buono”.

Per quanto riguarda la normativa adottata a livello nazionale, l’articolo 28, del decreto-legge 2 marzo 2020, n. 9, recante “*Misure urgenti di sostegno per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” è intervenuto a disciplinare la problematica - come si è illustrato, non trattata dai regolamenti dell’Unione europea - dei rimborsi richiesti dal passeggero che non possa più effettuare il viaggio.

Tale disposizione prevedeva le fattispecie<sup>4</sup> al ricorrere delle quali, verificandosi la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 1463 del codice civile<sup>5</sup>, in relazione ai contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, nelle acque interne o terrestre, i vettori avrebbero dovuto procedere al rimborso del corrispettivo versato per il titolo di viaggio ovvero all’emissione di un *voucher* di pari importo da utilizzare entro un anno dall’emissione (articolo 28, comma 3, cit.).

Successivamente, l’articolo 1, comma 2, della legge 24 aprile 2020, n. 27, ha abrogato il citato d.l. 9/2020 introducendo nel corpo del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, l’articolo 88-bis (“*Rimborso di titoli di viaggio, di soggiorno e di pacchetti turistici*”), il quale prevede nuove disposizioni relative alle ipotesi in cui il viaggio venga cancellato dal vettore.

L’articolo 88-bis prevede in particolare, al comma 4, che: “*il diritto di recesso può essere esercitato dal vettore, previa comunicazione tempestiva all’acquirente, quando le prestazioni non possono essere eseguite in ragione di provvedimenti adottati dalle autorità nazionali, internazionali o di Stati esteri, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19. In tali casi il vettore ne dà tempestiva comunicazione all’acquirente e, entro i successivi trenta giorni, procede al rimborso del corrispettivo versato per il titolo di viaggio oppure all’emissione di un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno dall’emissione*”, con ciò ammettendo la possibilità, per il vettore, di emettere un *voucher* in luogo del rimborso in denaro anche per il caso in cui sia il vettore stesso a recedere dal contratto.

---

<sup>4</sup> Tra le quali: soggetti residenti, domiciliati o destinatari di un provvedimento di divieto di allontanamento nelle aree interessate dal contagio, soggetti risultati positivi al virus COVID-19 per i quali è stata disposta la quarantena, soggetti che hanno programmato la partecipazione a concorsi, manifestazioni o iniziative di qualsiasi natura annullati, sospesi o rinviati dalle autorità competenti.

<sup>5</sup> Articolo 1463 c.c. (“*Impossibilità totale*”): “*Nei contratti con prestazioni corrispettive, la parte liberata per la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta non può chiedere la controprestazione, e deve restituire quella che abbia già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito*”.

Inoltre, il successivo comma 12 del medesimo articolo prevedeva che “[l]’emissione dei voucher previsti dal presente articolo assolve i correlativi obblighi di rimborso e non richiede alcuna forma di accettazione da parte del destinatario”.

Successivamente, il suddetto articolo 88-bis del d.l. 18/2020 è stato modificato dalla legge 17 luglio 2020, n. 77 di conversione del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, che ha apportato, tra l’altro, le seguenti modifiche:

- sostituito i commi 11 e 12 con i seguenti:

*“11. (...) per tutti i rapporti inerenti ai contratti di cui al presente articolo instaurati con effetto dall’11 marzo 2020 al 30 settembre 2020, in caso di recesso esercitato entro il 31 luglio 2020, anche per le prestazioni da rendere all’estero e per le prestazioni in favore di contraenti provenienti dall’estero, quando le prestazioni non sono rese a causa degli effetti derivanti dallo stato di emergenza epidemiologica da COVID-19, la controprestazione già ricevuta può essere restituita mediante un voucher di pari importo emesso entro quattordici giorni dalla data di esercizio del recesso e valido per diciotto mesi dall’emissione.*

*12. L’emissione dei voucher a seguito di recesso esercitato entro il 31 luglio 2020 non richiede alcuna forma di accettazione da parte del destinatario. Il voucher può essere emesso e utilizzato anche per servizi resi da un altro operatore appartenente allo stesso gruppo societario. Può essere utilizzato anche per la fruizione di servizi successiva al termine di validità, purché le relative prenotazioni siano state effettuate entro il termine di cui al primo periodo”* (sottolineatura aggiunta);

- dopo il comma 12, inserito il seguente comma:

*“12-bis La durata della validità dei voucher pari a diciotto mesi prevista dal presente articolo si applica anche ai voucher già emessi alla data di entrata in vigore della presente disposizione. In ogni caso, decorsi diciotto mesi dall’emissione, per i voucher non usufruiti né impiegati nella prenotazione dei servizi di cui al presente articolo è corrisposto, entro quattordici giorni dalla scadenza, il rimborso dell’importo versato. Limitatamente ai voucher emessi, in attuazione del presente articolo, in relazione ai contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, nelle acque interne o terrestre, il rimborso di cui al secondo periodo può essere richiesto decorsi dodici mesi dall’emissione ed è corrisposto entro quattordici giorni dalla richiesta”.*

#### **4. Le condotte contestate**

In via preliminare pare opportuno richiamare, con riferimento alle condotte contestate, alcuni principi generali espressi nella richiamata normativa di settore e riconducibili al considerando 2 del Regolamento, secondo il quale “[p]oiché il passeggero che viaggia via mare e per vie navigabili interne è la parte più debole del contratto di trasporto, è opportuno garantire a tutti detti passeggeri un livello minimo di protezione”.

Più specificamente, con riferimento alle singole condotte descritte dall’AGCM nel provvedimento di avvio del procedimento, per le quali viene in rilievo la normativa di settore, si rileva quanto segue.

Con riguardo alla condotta relativa alla messa in vendita di biglietti relativi a viaggi in periodi ancora interessati dalle limitazioni imposte dalle autorità governative, e pertanto, prevedibilmente oggetto di cancellazione, la stessa attiene alla fase che precede immediatamente la stipula del contratto. Per questa fase del rapporto tra passeggero e vettore, il Regolamento si limita a disciplinare l’emissione dei biglietti e a stabilire il divieto di discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza dell’acquirente finale o del

luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell’Unione (articolo 4) e a sancire alcuni diritti relativi al trasporto dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta (articoli 7 e 8).

In considerazione delle particolari circostanze, potrebbe tuttavia venire in rilievo, anche nella predetta fase, l’elemento temporale definito tra i presupposti del diritto all’offerta della scelta tra trasporto alternativo e rimborso dall’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento. Tale norma dispone infatti, qualora sia ragionevolmente prevedibile che un servizio passeggeri subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal terminale portuale superiore a novanta minuti, che l’offerta al passeggero, da parte del vettore, della scelta tra le indicate opzioni debba avvenire “*immediatamente*”. Del pari, per quanto riguarda l’articolo 16, si evidenzia che in caso di cancellazione i passeggeri debbono essere informati della situazione “*quanto prima*”.

Relativamente alle condotte correlate all’opacità delle informazioni rese a fronte di cancellazioni, si rimanda alle considerazioni che verranno svolte con riguardo agli “*Impegni di natura strutturale*”.

Con riguardo al profilo delle informazioni sui diritti effettivamente spettanti ai passeggeri in caso di cancellazioni, si osserva che il citato articolo 23, par. 2, del Regolamento, prevede, in effetti, che le informazioni sui diritti dei passeggeri previste dal Regolamento (ivi inclusa l’informazione sui rimborси spettanti in caso di cancellazione e la relativa modalità di erogazione) siano “*a disposizione del pubblico a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali*”. In proposito, come già evidenziato, nell’ottica di rafforzare la tutela dei passeggeri, la Misura 4.1, lett. b) dell’Allegato A alla delibera dell’Autorità n. 83/2019, specifica che una chiara informazione circa la spettanza di eventuali rimborси o indennizzi, comunque denominati, nonché sulle tempistiche e modalità per ottenerli deve essere fornita all’utente in sede di risposta motivata al reclamo da parte dei gestori dei servizi.

## 5. Gli impegni presentati dal professionista

Tanto premesso, con specifico riferimento agli impegni presentati da GNV, anche le considerazioni dell’Autorità possono seguire la distinzione compiuta dalla Compagnia fra impegni di natura compensativa e impegni di natura strutturale.

Relativamente al primo set di impegni, di natura compensativa, essi si articolano, nel dettaglio, come segue.

- (I) Ristori in caso di cancellazione del viaggio da parte di GNV: “*GNV si impegna a rimborsare integralmente in denaro tutti i passeggeri interessati dalla cancellazione, offrendo al tempo stesso la possibilità - per coloro che preferiscano optare per tale soluzione alternativa - di accettare un voucher di importo ‘maggiorato’, pari al 120% del prezzo del biglietto pagato*”.

Opzione (a) rimborso monetario:

“*1. GNV rimborserà l’intero prezzo del biglietto (...) pagato dal consumatore per l’acquisto di un passaggio sulle Rotte Esercite (indipendentemente dalla direzione del viaggio, se da o per l’Italia) in relazione a tutti i viaggi cancellati su tali Rotte da GNV che avrebbero dovuto effettuarsi tra la data del 11.3.2020 e quella del 30.9.2020;*

“*2. il rimborso si applicherà a tutti i consumatori che, nel periodo compreso tra l’11.3.2020 e il 30.9.2020, avrebbero dovuto effettuare un viaggio poi oggetto di cancellazione, indipendentemente dalla data nella quale il titolo di viaggio sia stato acquistato - o la prenotazione fatta - dal cliente (se durante o prima del predetto lasso temporale);*

- 3. il rimborso sarà integrale ed incondizionato, e si applicherà con riferimento al prezzo corrisposto per tutte le voci del contratto di trasporto e quindi anche per servizi accessori, servizio auto/animali, ristorante, tasse e diritti portuali, costi amministrativi, costi per l'acquisto di eventuali polizze assicurative, oltre ad IVA; ciò indipendentemente dalla sistemazione a bordo o dalla classe tariffaria prescelta e/o della qualifica di cittadino comunitario del passeggero e/o del fatto che la tratta annullata riguardi un porto UE o extra-UE;*
- 4. 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 (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);*
- 5. nel caso di biglietti A/R rispetto ai quali l'annullamento del viaggio riguardi solo una tratta (ad es. tratta di ritorno di un viaggio A/R già effettuato dal consumatore in andata), l'impegno si applicherà considerando il prezzo indicato nel biglietto per la tratta annullata;*
- 6. il rimborso avverrà in esito alla compilazione, da parte del cliente interessato, dell'apposito form predisposto da GNV sul proprio sito internet, e sarà riconosciuto - in maniera automatica alla verifica dei requisiti - entro e non oltre il termine di 14 giorni dalla compilazione del form da parte del passeggero;*
- 7. il rimborso avverrà tramite bonifico bancario sul conto corrente indicato dal cliente. Nel caso di gruppi familiari, il rimborso sarà erogato in una unica soluzione al soggetto (padre/madre) che risulti come capofamiglia".*

Opzione (b): rimborso tramite voucher al 120%:

*"GNV offrirà al tempo stesso la possibilità di ottenere, in luogo del rimborso monetario, il ristoro del viaggio cancellato tramite emissione di un voucher per un controvalore pari al 120% del prezzo del biglietto.*

*Detto voucher:*

- 1. sarà riconosciuto nei confronti dei consumatori che abbiano pagato un corrispettivo per l'acquisto di un passaggio sulle Rotte Esercите (indipendentemente dalla direzione del viaggio, se da o per l'Italia) in relazione a tutti i viaggi cancellati su tali Rotte da GNV e con riferimento a viaggi cancellati che avrebbero dovuto effettuarsi tra la data del 11.3.2020 e quella del 30.9.2020;*
- 2. sarà emesso nei confronti di tutti i consumatori che, nel periodo sopra indicato (11.3.2020-30.9.2020) avrebbero dovuto effettuare un viaggio poi oggetto di cancellazione da parte di GNV, indipendentemente quindi dalla data in cui il titolo di viaggio sia stato acquistato - o la prenotazione effettuata - dal cliente (se durante o prima del predetto lasso temporale);*
- 3. sarà emesso in misura pari al 120% del prezzo complessivo del biglietto pagato dal consumatore, comprensivo di servizi accessori eventuali servizio auto/animali, ristorante, tasse e diritti portuali, costi amministrativi, costi per l'acquisto di eventuali polizze assicurative, oltre ad IVA, e ciò indipendentemente dalla sistemazione a bordo o dalla classe tariffaria prescelta e/o della qualifica di cittadino comunitario del passeggero e/o del fatto che la tratta annullata riguardi un porto UE o extra-UE;*
- 4. nel caso di biglietti A/R rispetto ai quali la cancellazione del viaggio riguardi solo una tratta (ad es. tratta di ritorno di un viaggio A/R già effettuato dal consumatore in andata), il voucher sarà emesso nella misura del 120% dell'importo della tratta residua considerando il prezzo indicato nel biglietto per la tratta annullata;*

5. sarà valido per prenotazioni da effettuarsi nei 18 mesi dalla sua emissione, con la precisazione che sarà valido anche per viaggi da effettuarsi successivamente ai 18 mesi, purché la relativa prenotazione sia avvenuta nel termine di 18 mesi;
  6. sarà convertito in denaro, ove non utilizzato, alla scadenza dei 18 mesi. Potrà inoltre essere convertito in denaro già dalla scadenza del 12° mese, su richiesta del titolare. In tutte le ipotesi di conversione del voucher, sia essa automatica (dopo il 18° mese) ovvero su richiesta del cliente (dopo il 12° mese) essa avverrà nel termine di 14 giorni, e sarà riconosciuta in misura pari al valore del biglietto inizialmente acquistato (e quindi in misura del 100% del prezzo e non del 120%);
  7. sarà utilizzabile per l'acquisto di un servizio di trasporto e/o degli eventuali servizi accessori e altre voci di costo, su qualsiasi rotta servita da GNV;
  8. sarà utilizzabile in maniera parziale, e sarà quindi possibile per il cliente chiedere la conversione in denaro della parte non utilizzata;
  9. sarà utilizzabile anche per l'acquisto di viaggi superiori al suo valore, ferma restando la necessità di integrare la parte residua del pagamento del consumatore;
  10. sarà cedibile a terzi, e da questi utilizzabile alle stesse condizioni previste per il titolare;
  11. sarà cumulabile con altri buoni/voucher di cui eventualmente il consumatore sia titolare;
  12. nel caso in cui il consumatore avesse già ricevuto da GNV un voucher per cancellazione non ancora utilizzato, questo sarà integrato con le nuove caratteristiche economiche sopra illustrate;
  13. l'emissione del voucher avverrà in esito alla compilazione, da parte del cliente interessato, dell'apposito form predisposto da GNV sul proprio sito internet, e sarà riconosciuto – in maniera automatica alla verifica dei requisiti – entro e non oltre il termine di 14 giorni dalla compilazione completa del form da parte del passeggero. Il voucher sarà inviato al cliente in formato elettronico all'indirizzo e-mail comunicato dallo stesso in sede di compilazione del form.
- GNV si impegna ad informare puntualmente i clienti delle possibilità e modalità di rimborso tramite voucher appena descritte, attivandosi al fine di contattare individualmente i clienti potenzialmente interessati dalle misure in questione (...).

- (II) Ristori in caso di rinuncia al viaggio da parte del consumatore: “GNV si impegna a corrispondere un voucher di valore pari al 120% del prezzo del biglietto pagato dal cliente, convertibile in denaro alla scadenza e flessibile nell'utilizzo; e ciò, a prescindere dal motivo per il quale il cliente abbia rinunciato a viaggiare (e quindi anche al di là dell'ipotesi di rinuncia per motivi connessi all'emergenza epidemiologica)”.

In base al formulario impegni, il voucher in questione presenta caratteristiche analoghe a quelle indicate da GNV per i casi di cancellazione, comprese le modalità di informazione e contatto dei passeggeri interessati e ad eccezione della possibilità di rimborso in denaro, prevista, in questo caso, solo alla scadenza del voucher.

Con riferimento a tale categoria di impegni, si osserva, anzitutto, che, tra le misure proposte da GNV in caso di cancellazione del viaggio disposta dal vettore, la possibilità di scelta del passeggero tra il rimborso in forma monetaria o tramite un voucher costituisce ottemperanza alle previsioni dell'articolo 18, paragrafo 3, del Regolamento, il quale prevede che l'erogazione di un buono, in luogo del rimborso in denaro, avvenga “[c]on il consenso del passeggero”.

Peraltro, fermo restando quanto chiaramente affermato dalla Commissione negli Orientamenti interpretativi COVID e illustrato al par. 3 del presente parere, 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:

- *"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<sup>6</sup> si porrebbe, quantomeno per le cancellazioni successive al 31 luglio, in contrasto con tale disposizione.

Con specifico riferimento al fatto che GNV prevede un rimborso *"integrale e incondizionato"*, si osserva che la suddetta norma fa essa stessa riferimento *"al costo completo del biglietto al prezzo a cui era stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero"*; devono pertanto ritenersi inclusi i vari servizi accessori acquistati dal passeggero.

Relativamente alle caratteristiche del *voucher*:

- il Regolamento dispone che, con il consenso del passeggero, il rimborso può essere erogato tramite *"buoni e/o altri servizi per un importo equivalente alla tariffa di acquisto, purché le condizioni siano flessibili, segnatamente per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione"*;
- la normativa introdotta dal legislatore nazionale per il periodo di emergenza (articolo 88-bis del d.l. 18/2020) prevede che i *voucher*, di importo pari alla controprestazione già ricevuta, possano essere emessi e utilizzati anche per servizi resi da un altro operatore appartenente allo stesso gruppo societario, anche per la fruizione di servizi successiva al termine di validità, purché le relative prenotazioni siano state effettuate entro il 31 luglio 2020. Decorsi diciotto mesi dall'emissione, per i *voucher* non usufruiti né impiegati nella prenotazione dei servizi è corrisposto, entro quattordici giorni dalla scadenza, il rimborso dell'importo versato. Limitatamente ai *voucher* emessi in relazione ai contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, nelle acque interne o terrestre, il rimborso può essere richiesto decorsi dodici mesi dall'emissione ed è corrisposto entro quattordici giorni dalla richiesta.

Si ravvisano, pertanto, negli impegni presentati, alcune caratteristiche migliorative dei *voucher* rispetto alle previsioni regolamentari, quali la maggiorazione dell'importo e la possibilità di cessione a terzi, oltre ad altre che appaiono specificazioni della previsione di flessibilità dei *"buoni"* contenuta nel Regolamento (a titolo di esempio, la possibilità di utilizzazione, per l'acquisto di viaggi su qualsiasi rotta servita da GNV, sia *"per l'acquisto di viaggi superiori al suo valore"* o *"in maniera parziale"* con possibilità di conversione in denaro della parte non utilizzata).

---

<sup>6</sup> Punto 6 dell'Opzione (a).

Tali caratteristiche risultano, del resto, in linea con le indicazioni fornite dalla Commissione europea nella Raccomandazione proprio in ordine all'esigenza di rendere i buoni maggiormente graditi ai passeggeri per il periodo di emergenza.

Con riguardo agli impegni presentati da GNV per le ipotesi di rinuncia al viaggio da parte del passeggero, che, si rammenta, non sono disciplinati dal Regolamento, si rileva che gli stessi, in effetti, estendono la platea dei passeggeri aventi diritto al rimborso al di là di quanto previsto dalla normativa nazionale (il più volte citato articolo 88-bis del d.l. 18/2020), laddove essi offrono un *voucher* di valore superiore al prezzo del biglietto (120%), soggetto a condizioni di utilizzo particolarmente flessibili, e ciò non soltanto nei confronti dei clienti che abbiano rinunciato a viaggiare in conseguenza delle misure introdotte dal Governo per far fronte all'emergenza epidemiologica, ma anche a prescindere dal momento in cui è avvenuto l'acquisto del biglietto, nonché dalla causa che ha condotto il passeggero alla rinuncia al viaggio.

Infine, quanto ai canali e alle modalità indicate da GNV per raggiungere gli utenti interessati dalle misure (ovverosia mediante la pubblicazione delle informazioni nella *home-page* del sito con presenza di un link diretto al form di rimborso e possibilità di ottenere un supporto immediato tramite numero dedicato e servizio di live chat, l'invio personale di SMS e/o e-mail indirizzate a tutti i clienti interessati e coinvolgimento diretto delle agenzie e degli intermediari di vendita), si osserva che gli stessi appaiono adeguati a raggiungere tutti i passeggeri interessati.

Infine, con specifico riguardo al form *on line* per l'invio delle richieste di rimborso, è auspicabile che la compilazione possa avvenire nella maniera più agevole possibile per i passeggeri, riducendo al minimo i campi obbligatori e avuto particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità.

La predisposizione di tale form *on line* dedicato alle richieste di rimborso di cui agli impegni non fa venir meno l'obbligo di gestire, nelle tempistiche previste, sia le eventuali ulteriori richieste di rimborsi/indennizzi previsti dal Regolamento, che i reclami che pervengono tramite i canali appositamente predisposti in conformità alla Misura 2 dell'Allegato A alla citata delibera dell'Autorità n. 83/2019.

Relativamente al secondo set di impegni, di natura strutturale, essi riguardano:

- (i) trasparenza informativa: “*GNV si impegna ad includere nella propria policy informativa*” (i) l'invio a tutti i passeggeri di una comunicazione personale, tramite sms ed e-mail, “*con la quale si informa della cancellazione o della modifica del viaggio, 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 (...))*”; (ii) la “*modifica del sito internet, tramite predisposizione di appositi messaggi nella homepage con rinvio, tramite link ipertestuale, ad una pagina esclusivamente dedicata alle “Informazioni importanti per i passeggeri: cambiamenti nel programma di viaggio, cancellazioni e rimborsi”, contenente tutte le informazioni e i documenti utili a chiedere il rimborso e/o il voucher*”; (iii) la “*revisione integrale della sezione “FAQ” del sito internet, con inclusione di sezione di “Q&A” relative alle opzioni a disposizione del cliente in seguito a cancellazione e/o modifica del viaggio*”;
- (ii) revisione strutturale del *Customer Care*: “*GNV intende: in linea generale, gestire il maggior numero di richieste possibili nelle modalità sopra indicate (SMS, email, pagina dedicata del sito internet), riducendo così il numero delle richieste che raggiungono il Customer Care, e riservando i suoi servizi a quelle per le quali appaia indispensabile il coinvolgimento di personale dedicato; al tempo stesso, migliorare l'efficienza del Customer Care con l'impiego di personale (diretto o di terzi soggetti) specificamente dedicato all'assistenza per le richieste di rimborso per cancellazione, rinuncia e/o*

*modifica di un elemento sostanziale del viaggio, garantendo in ogni caso la fruibilità del servizio, entro termini temporali definiti, sia tramite i canali di contatto via internet (email, chat online, social media) sia tramite predisposizione di un apposito numero dedicato, gratuito per le chiamate dall'Italia”;*

*(iii) creazione di una nuova funzione aziendale, “diversa dalla funzione di Customer Care, denominata Consumer Protection Officer (CPO), deputata al controllo sul rispetto della normativa a tutela del consumatore e di quella a tutela dei diritti dei passeggeri (...) Il CPO disporrà di tutti i poteri necessari allo svolgimento delle sue funzioni, sarà 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 funzioni aziendali (...)" ;*

*(iv) formazione periodica e adozione di un programma di compliance: “GNV si impegna (...) a istituire, sotto la supervisione del CPO, corsi di formazione periodica del proprio personale, con particolare riguardo agli operatori del servizio di Customer Care e al personale con funzioni commerciali, coinvolgendo, ove possibile, anche una o più associazioni dei consumatori (...) GNV, inoltre, si impegna anche a adottare un programma di compliance delle norme in materia di tutela del consumatore e di quelle a tutela dei diritti dei passeggeri”.*

Quanto a tale secondo ordine di impegni, si osserva che l’insieme delle misure proposte può astrattamente rappresentare un miglioramento rispetto all’organizzazione delle procedure di assistenza alla clientela, per come emersa dalla istruttoria condotta dall’AGCM. Alcune di esse, con particolare riguardo alla *“trasparenza informativa”* e alla *“riforma del Customer care”*, potrebbero infatti considerarsi misure *“minime”* da implementare, al fine di garantire il rispetto delle disposizioni del Regolamento e delle *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami”* sopra richiamati.

Nello specifico, relativamente agli impegni volti a conseguire la trasparenza informativa, anche al fine di una più completa valutazione dei comportamenti adottati da GNV e dello standard di diligenza professionale richiesto ad un operatore del settore, si ritiene pertinente richiamare alcuni dei procedimenti sanzionatori avviati dall’Autorità nei confronti di Compagnie di navigazione, attinenti a violazioni dei diritti all’informazione e alla scelta tra trasporto alternativo e rimborso, di cui agli articoli 16 e 18 del Regolamento, tra i quali possono essere richiamati, a titolo di esempio:

- il procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 153/2017 del 22 dicembre 2017, concluso con l’irrogazione della sanzione di cui alla delibera n. 51/2018 del 18 maggio 2018 per la violazione degli obblighi di cui all’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento. Nel caso di specie il vettore, a fronte della cancellazione del servizio, nell’*e-mail* inviata all’agenzia intermediaria, non risultava, tra l’altro, aver indicato di offrire ai passeggeri la scelta tra trasporto alternativo e rimborso, in quanto quest’ultima possibilità era stata indicata come una mera via sussidiaria da percorrere nel caso in cui i passeggeri non fossero d’accordo; conseguentemente, nell’*e-mail* inviata dall’agenzia ai passeggeri risultava offerto il solo trasporto alternativo verso la destinazione finale per una data successiva, omettendo la contestuale offerta del rimborso del prezzo del biglietto;
- il procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 20/2018 del 23 febbraio 2018, per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento, concluso con delibera n. 61/2018 del 14 giugno 2018 (pagamento in misura ridotta). In particolare, il vettore, tenuto conto del tempo di navigazione e del ritardo già maturato durante la notte dalla nave per raggiungere il porto di

partenza, non risultava aver informato i passeggeri della situazione e dell'orario di partenza e arrivo previsti non appena tale informazione si è resa disponibile, ma soltanto la mattina seguente, e non aveva formulato immediatamente ai passeggeri l'offerta normativamente prevista tra trasporto alternativo e rimborso;

- il procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 115/2018 del 26 novembre 2018, per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, concluso con delibera n. 13/2019 del 15 febbraio 2019 (pagamento in misura ridotta). Nel caso in esame, riguardante una cancellazione, il vettore, nonostante fosse a conoscenza della disponibilità di posti per viaggiare sulla medesima tratta con vettore alternativo, non aveva incluso detta soluzione tra le offerte di trasporto alternativo, proponendo solamente la scelta tra rimborso del prezzo del biglietto e quattro opzioni di trasporto alternativo tutte con le proprie navi e tutte relative al giorno successivo;
- il procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 14/2019 del 15 febbraio 2019, per la violazione degli obblighi di cui agli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento, concluso con delibera n. 82/2019 del 5 luglio 2019 (pagamento in misura ridotta). Nel caso di specie, la Compagnia, pur avendo comunicato con *sms* il posticipo della partenza ai passeggeri, non li aveva informati circa l'orario di arrivo previsto o le cause del ritardo e non li aveva successivamente aggiornati circa l'ulteriore slittamento della partenza; il vettore, inoltre, non aveva offerto attivamente la scelta tra trasporto alternativo e rimborso ai passeggeri, limitandosi a invitare gli stessi a contattare autonomamente il *call center*;
- il procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 33/2019 del 12 aprile 2019, concluso con l'irrogazione delle sanzioni di cui alla delibera n. 101/2019 del 1° agosto 2019, per la violazione degli obblighi previsti dagli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento. Nel caso in esame, il vettore non aveva provveduto a fornire ai passeggeri in attesa informazioni circa il ritardo alla partenza, né aggiornamenti sulla situazione di ulteriore ritardo. Inoltre, nell'informativa inviata circa la variazione dell'orario di check-in, non veniva fatto alcun riferimento alle opzioni (trasporto alternativo/rimborso) che era tenuta ad offrire, né tale offerta risulta essere stata formulata successivamente.

Nei citati provvedimenti di avvio di procedimento sanzionatorio e, ove i vettori non si siano avvalsi dell'istituto del pagamento in misura ridotta della sanzione, nei provvedimenti di accertamento della violazione con irrogazione della sanzione, l'Autorità ha pertanto costantemente affermato che, a fronte di partenze cancellate o ritardate in partenza da una terminale portuale, il vettore deve attivarsi, tramite i recapiti di contatto a disposizione, per informare il passeggero non soltanto dell'avvenuta cancellazione o del ritardo, ma anche del correlato diritto alla scelta tra trasporto alternativo e rimborso, e che tale offerta deve essere formulata tempestivamente e in maniera completa (ivi incluso il caso in cui il biglietto sia stato acquistato tramite agenzia).

Si ritiene, pertanto, che, alla luce delle previsioni normative e dei provvedimenti dell'Autorità, tutti pubblicati sul sito *web* istituzionale, ogni operatore del settore avrebbe dovuto dotarsi di idonee procedure atte a garantire il puntuale rispetto dei diritti dei passeggeri in caso di partenze cancellate o ritardate<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Peraltrò, con specifico riferimento alla gestione delle informazioni in relazione alla cancellazione o modifica dei viaggi e all'assistenza post-vendita relativa alle suddette cancellazioni o modifiche dei viaggi, si segnala che misure in parte analoghe erano già state prospettate all'Autorità dalla Compagnia, la quale, a fronte di alcuni procedimenti sanzionatori avviati dall'Autorità nei suoi confronti per la violazione delle norme del Regolamento in discorso, aveva prospettato, nel corso di un incontro con i competenti Uffici, alcuni miglioramenti che intendeva adottare per evitare

Relativamente agli impegni correlati alla revisione strutturale del Customer Care, rilevando che gli stessi si focalizzano sulla gestione delle richieste di rimborso, si osserva che, in linea con la regolazione dell'Autorità di cui alla citata delibera n. 83/2019, l'efficienza dovrebbe caratterizzare l'intero processo di gestione dei reclami.

Quanto agli impegni in tema di formazione periodica del personale del servizio di *Customer Care* e con funzioni commerciali, che costituisce una valida iniziativa, giova rammentare che la formazione dovrà avere ad oggetto anche la specifica regolazione dell'Autorità in materia.

Appare apprezzabile, infine, la volontà di GNV di voler coinvolgere una o più associazioni dei consumatori nell'attività di formazione del personale in tema di diritti dei passeggeri. Si sottolinea, in proposito, ferme restando le previsioni di cui all'articolo 14 ("*Formazione e istruzioni*") del Regolamento, l'opportunità di dare particolare rilievo agli specifici diritti dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta.

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

Il Presidente

Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente

ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)

---

di incorrere nuovamente nelle medesime violazioni. GNV aveva in particolare illustrato alcune iniziative, tra cui il miglioramento delle procedure di comunicazione di ritardi e cancellazioni, utilizzando i recapiti eventualmente comunicati dal passeggero (*sms* o *e-mail*) e informando contestualmente del diritto alla scelta tra trasporto alternativo e rimborso. Nell'ambito di alcune pre-istruttorie svolte dall'Autorità, è risultato che, quantomeno negli specifici casi esaminati, tali comunicazioni sono state inviate.