

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 21 ottobre 2021

premessi che:

- l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (“**AGCM**”) ha trasmesso all’Autorità di regolazione dei trasporti (“**Autorità**”), con note del 9 settembre 2021 (prott. ART 1938/2021 e 1939/2021), 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 Grimaldi Group S.p.A. (“**Grimaldi**”), ai sensi dell’articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché dell’articolo 6 del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*”, adottato dall’AGCM con delibera del 1° aprile 2015 (Riferimento **PS/11930**);
- il procedimento è stato avviato in data 27 maggio 2021 sulla base di una denuncia di un consumatore pervenuta all’AGCM, nonché di informazioni successivamente acquisite da quest’ultima Autorità ai sensi del Codice del Consumo;
- in particolare, nella comunicazione di avvio del procedimento, l’AGCM ipotizza la violazione degli articoli 20 e 21, comma 1, lett. b) e g) del Codice del Consumo, relativamente ad una pratica commerciale posta in essere da Grimaldi “*in relazione alla vendita on line di servizi di trasporto*”;
- più specificamente, la condotta della Compagnia su cui si è incentrata l’istruttoria dell’AGCM, descritta nella comunicazione di avvio, riguarda, in sintesi:
 - i. l’invito, nel contesto della pandemia, tramite il proprio sito internet aziendale, all’acquisto di titoli di viaggio per il trasporto passeggeri in abbinamento con una polizza assicurativa della *Europ Assistance* ad asserita copertura, tra l’altro, delle penalità da annullamento volontario del viaggio. Più precisamente, il denunciante sarebbe stato indotto ad acquistare il biglietto in abbinamento alla polizza assicurativa proprio in ragione dell’incertezza dei trasporti nella congiuntura pandemica da Covid-19 ma, successivamente alla rinuncia al viaggio, si sarebbe visto negare il rimborso delle suddette penalità da parte della Compagnia in quanto la polizza non avrebbe coperto ipotesi di “*epidemie aventi caratteristica di pandemia, di gravità e virulenza tali da comportare un’elevata mortalità ovvero da richiedere misure restrittive al fine di ridurre il rischio di trasmissione alla popolazione civile, quarantene (...)*”¹. La condotta tenuta da Grimaldi apparirebbe pertanto idonea ad

¹ L’avvio del procedimento afferma che l’invito alla sottoscrizione della polizza sarebbe stato veicolato alla clientela anzitutto attraverso le Condizioni generali di trasporto, ed in particolare gli artt. 17 (Assicurazione), ove è affermato “*Si*

indurre il consumatore all'acquisto abbinato del biglietto e della polizza, ingenerando l'erroneo convincimento di poter rinunciare liberamente al trasporto, senza pagamento di alcuna penale, anche in riferimento alle conseguenze dirette e indirette dell'emergenza sanitaria;

- nel corso del procedimento – con comunicazione pervenuta all'AGCM il 25 giugno 2021 ed integrata il 15 luglio 2021 – il professionista ha presentato impegni che l'AGCM ritiene *“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 (in seguito meglio descritte):
 - A. Misure di tipo restitutorio/compensativo;
 - B. Misure di trasparenza informativa;

ritiene di svolgere le seguenti considerazioni.

I. Profili giuridici e regolatori

Si ricorda, innanzitutto, che 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, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per le vie navigabili interne (di seguito: Regolamento), provvedendo, tra l'altro, all'accertamento delle violazioni delle disposizioni del medesimo Regolamento e all'irrogazione delle sanzioni pecuniarie previste dal citato decreto;
- 3) con delibera n. 83/2019 del 4 luglio 2019, nell'esercizio dei poteri di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e), del sopra citato d.l. 201/2011, l'Autorità ha approvato *“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”*.

La fattispecie posta all'attenzione dell'Autorità, secondo quanto prospettato dall'AGCM, afferisce ad una pratica commerciale ingannevole consistente nell'aver indotto in errore i consumatori circa le caratteristiche della polizza, proposta in abbinamento all'acquisto del titolo di viaggio, con particolare riferimento alle ipotesi di esclusione della copertura assicurativa in caso di annullamento del viaggio da parte del passeggero.

La condotta contestata, pertanto, pur riferibile ad un generico diritto dei passeggeri-consumatori alla trasparenza informativa da parte del vettore-professionista, come sarà illustrato più dettagliatamente nel

consiglia vivamente ai passeggeri di sottoscrivere una polizza di assicurazione esterna contro le spese di annullamento [...]” e 23 (Condizioni di annullamento da parte del Passeggero), nella parte in cui viene ribadito “Si consiglia al passeggero di stipulare una polizza assicurativa a copertura delle sopracitate penali per cancellazioni”. La stessa sollecitazione sarebbe stata riproposta sia nella sezione informativa dedicata del sito aziendale, sia nel corso del booking on line.

seguito, non afferisce ad ipotesi disciplinate dal Regolamento – rispetto al quale l’Autorità è investita di specifiche funzioni di vigilanza – né a fattispecie contemplate dagli atti di regolazione adottati in materia dalla stessa Autorità ai sensi della legge istitutiva. **Né il Regolamento, né tali atti regolatori, infatti, si occupano delle informazioni da rendere ai passeggeri relativamente agli eventuali prodotti assicurativi proposti dai vettori in sede di stipula del contratto. Tali atti non prevedono neppure specifiche forme di tutela in caso di annullamento del viaggio da parte del passeggero.**

Alla luce di quanto sopra, con il rilascio del richiesto parere, l’Autorità intende comunque fornire elementi di contesto volti all’individuazione delle disposizioni afferenti al proprio ambito di competenza che possano fungere da parametri normativi di riferimento ai fini della valutazione degli standard di diligenza professionale e dell’adeguatezza degli impegni presentati dal professionista.

II. Osservazioni dell’Autorità

1. La condotta contestata

Preliminarmente, con riferimento all’ambiguità/opacità delle informazioni rese dal vettore in merito alla stipula della polizza assicurativa, da abbinare all’acquisto del titolo di viaggio, a copertura dell’eventuale rinuncia al viaggio da parte del passeggero, si rileva che dette informazioni afferiscono alla fase che precede immediatamente la stipula del contratto.

Relativamente a questa fase del rapporto tra passeggero e vettore, nella quale soccorrono le norme in materia consumeristica a tutela della parte debole del contratto, pare opportuno ricordare il considerando (1) del Regolamento, secondo il quale *“l’azione dell’Unione nel settore del trasporto marittimo e delle vie navigabili interne dovrebbe essere rivolta, fra l’altro, a garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri, simile a quella offerta da altri modi di trasporto. Inoltre, andrebbero tenute in debita considerazione le esigenze in materia di protezione dei consumatori in generale”* e il considerando (2) dello stesso Regolamento, che esprime il principio generale per cui *“Poiché il passeggero che viaggia via mare e per vie navigabili interne è la parte più debole nel contratto di trasporto, è opportuno garantire a tutti i detti passeggeri un livello minimo di protezione. Nulla dovrebbe impedire ai vettori di offrire al passeggero condizioni contrattuali più favorevoli di quelle fissate nel presente regolamento”*.

Occorre peraltro ribadire che il Regolamento prevede diritti specifici dei passeggeri solo in caso di cancellazione del viaggio da parte del vettore.

Nei casi di rinuncia al viaggio da parte del passeggero, le condizioni di rimborso sono specificate nelle condizioni generali di trasporto del vettore nonché dalle norme nazionali, tra cui quelle emanate nel contesto emergenziale, con riferimento a determinate ipotesi.

In particolare, **l’articolo 88-bis del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27**, oltre a prevedere gli specifici casi in cui, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 1463 del Codice civile, ricorre la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta, stabilisce le modalità e le tempistiche di rimborso dei titoli di viaggio da parte dei vettori, anche in relazione ai contratti di trasporto marittimo.

2. Gli impegni presentati dal professionista

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento da parte dell’AGCM, Grimaldi ha presentato un set di impegni caratterizzato da un duplice ordine di misure, di natura restitutorio/compensativa e di trasparenza informativa.

Gli impegni, di natura restitutorio/compensativa, consistono in misure “dirette a ristorare sotto il profilo economico i consumatori che, avendo acquistato un biglietto abbinato alla polizza Europ Assistance, e non avendo beneficiato della copertura assicurativa a causa dell’esclusione prevista in caso di epidemie o di altre circostanze connesse all’emergenza sanitaria, non abbiano neppure ricevuto un voucher dalla Compagnia, ovvero non l’abbiano ancora utilizzato”.

Gli impegni relativi alla trasparenza consistono in misure “dirette ad adeguare tutte le sezioni informative contenute sul sito internet della Compagnia in merito alla polizza assicurativa opzionale secondo i più elevati standard di trasparenza, al fine di attirare l’attenzione del consumatore sull’ambito di operatività e sull’esistenza di possibili limitazioni di copertura della polizza ed invitarlo alla consultazione della documentazione informativa, chiarendo altresì il rapporto di complementarità della copertura con le tutele già offerte a vario titolo ex lege (dall’art. 88-bis del DL 18/2020 e dall’art. 18 del Reg. UE n. 1177/2010)”.

Le misure, secondo il formulario impegni, si dettagliano, come segue.

(I) Impegno n. 1 - Misure di tipo restitutorio/compensativo (mancata emissione di voucher/mancato rimborso) prevede, per i consumatori, la scelta alternativa tra:

- “il rimborso monetario del prezzo del biglietto pagato dal Cliente, per le parti di viaggio non effettuate, comprensivo della componente tariffaria relativa al trasporto e di tutte le altre voci accessorie ed eventuali (es. veicolo al seguito, sistemazione, animali, pasti, tasse e diritti) e dell’importo del premio assicurativo. Qualora sia stata applicata (e non rimborsata da Europ Assistance) una penale di annullamento inferiore al 100% del prezzo del biglietto, sarà rimborsato l’importo della penale e del premio assicurativo, così da integrare l’importo precedentemente rimborsato dalla Compagnia e garantire anche in questi casi l’integrale restituzione di quanto pagato dal Cliente.

In caso di scelta del rimborso, questo sarà effettuato mediante bonifico bancario elettronico **entro 7 giorni** dalla data in cui il Cliente abbia comunicato alla Compagnia le coordinate bancarie per l’accredito”;

- “l’emissione di un voucher di valore pari al **120% del prezzo** del biglietto pagato dal Cliente, per le parti di viaggio non effettuate, comprensivo della componente tariffaria relativa al trasporto e di tutte le altre voci accessorie ed eventuali (es. veicolo al seguito, sistemazione, animali, pasti, tasse e diritti) e dell’importo del premio assicurativo. Qualora sia stata applicata (e non rimborsata da Europ Assistance) una penale di annullamento inferiore al 100% del prezzo del biglietto, il valore del voucher sarà pari al 120% dell’importo della penale oltre al premio assicurativo.

In caso di scelta del voucher, questo sarà emesso **entro 7 giorni** dalla data in cui il Cliente abbia comunicato alla Compagnia la sua scelta in tal senso e sarà utilizzabile per effettuare prenotazioni **entro 24 mesi** dalla sua emissione (e viaggi anche in data successiva purché prenotati entro i 24 mesi).

Il voucher, utilizzabile per acquistare servizi di trasporto su **tutte le linee passeggeri** Grimaldi Lines, sarà **cumulabile** con eventuali voucher già emessi a favore del cliente e sarà utilizzabile anche in modo **frazionato**, per prenotare biglietti di prezzo **inferiore** (salva quindi la disponibilità per il Cliente del valore residuo) o **superiore** (salvo il pagamento della differenza dovuta) rispetto all’importo del biglietto originariamente acquistato. Inoltre, il voucher sarà **cedibile a terzi** e utilizzabile dal terzo cessionario alle stesse condizioni previste per il titolare.

Decorsi 12 mesi dall’emissione, il Cliente potrà chiedere il **rimborso** monetario del prezzo del biglietto (o dell’importo della penale), decurtato dell’eventuale valore del voucher già utilizzato e comunque nel

limite del 100% (anziché 120%) dell'importo inizialmente pagato dal Cliente o trattenuto dalla Compagnia a titolo di penale.

In caso di mancato integrale utilizzo del voucher entro i 24 mesi dalla emissione, il relativo valore sarà in ogni caso rimborsato, decurtato dell'eventuale valore già utilizzato, e comunque nel limite del 100% (anziché 120%) dell'importo inizialmente pagato dal Cliente o trattenuto dalla Compagnia a titolo di penale.

A tal fine, Grimaldi invierà una comunicazione individuale ai Clienti a mezzo e-mail al fine di informarli in merito alla possibilità di beneficiare alternativamente delle suddette misure di ristoro economico (l'“**Informativa**”). In caso di indisponibilità dell'indirizzo e-mail, al Cliente sarà inviato un SMS recante invito a contattare la Compagnia al fine di ricevere l'Informativa. In caso di biglietto emesso per il tramite di Agenzia, la Compagnia invierà una comunicazione all'Agenzia al fine di ottenere i contatti dei Clienti, così da poter trasmettere loro l'Informativa di cui sopra.

Inoltre, l'Informativa sarà pubblicata anche in una pagina del sito internet della Compagnia che sarà accessibile direttamente dalla home page mediante apposito link.

Per quanto concerne la **durata** dell'Impegno n. 1, i Clienti potranno optare per il rimborso o in alternativa per il voucher entro 12 mesi decorrenti dalla scadenza delle 3 settimane previste per effettuare le comunicazioni individuali e la pubblicazione dell'Informativa sul sito della Compagnia a seguito dell'Accoglimento degli Impegni”.

(II) Impegno 2. Misure di tipo restitutorio/compensativo (voucher in vita)

“Le misure oggetto dell'Impegno n. 2 sono rivolte ai clienti che nel 2020 hanno acquistato un biglietto di trasporto emesso dalla Compagnia abbinato alla polizza annullamento Europ Assistance, i quali non hanno beneficiato della copertura assicurativa in virtù dell'esclusione di polizza relativa alle epidemie o di altre circostanze connesse all'emergenza sanitaria e rispetto ai quali la Compagnia abbia emesso un voucher, ancora ‘in vita’, d'importo pari al prezzo del biglietto oltre al premio assicurativo (i “**Clienti Voucher**”).

Grimaldi offrirà ai Clienti Voucher la scelta (alternativa) tra:

- il rimborso monetario anticipato del valore del voucher, comprensivo dell'importo del premio assicurativo. Pertanto, in tal caso i Clienti Voucher avranno facoltà di ottenere il rimborso monetario senza necessità di attendere la scadenza dei 12 mesi dall'emissione del voucher. In particolare, in caso di scelta del rimborso monetario anticipato, questo sarà effettuato mediante bonifico bancario elettronico **entro 7 giorni** dalla data in cui il cliente abbia comunicato alla Compagnia le coordinate bancarie per l'accredito; o

- l'incremento del valore del voucher pari al 20% dell'importo di emissione dello stesso.

In caso di scelta di conservazione del voucher e di conseguente incremento del relativo importo, questo sarà utilizzabile per effettuare prenotazioni **entro 24 mesi** dalla sua emissione (e viaggi anche in data successiva purché prenotati entro i 24 mesi).

Il voucher, utilizzabile per acquistare servizi di trasporto su **tutte le linee passeggeri** Grimaldi Lines, sarà **cumulabile** con eventuali voucher già emessi a favore del cliente e sarà utilizzabile anche in modo **frazionato**, per prenotare biglietti di prezzo **inferiore** (salva quindi la disponibilità per il Cliente del valore residuo) o **superiore** (salvo il pagamento della differenza dovuta) rispetto all'importo del biglietto

*originariamente acquistato. Inoltre, il voucher sarà **cedibile a terzi** e utilizzabile dal terzo cessionario alle stesse condizioni previste per il titolare.*

*Decorsi 12 mesi dall'emissione, il Cliente Voucher potrà chiedere il **rimborso** monetario del valore del voucher, comunque nel limite del 100% (anziché 120%) dell'importo inizialmente pagato dal Cliente Voucher o trattenuto dalla Compagnia a titolo di penale".*

Anche per tale tipologia di misura, Grimaldi ha indicato modalità informative analoghe a quelle illustrate nell'ambito del primo Impegno e, relativamente alla durata dell'Impegno n. 2, *"i Clienti Voucher potranno optare per il rimborso anticipato o per la conservazione del voucher con incremento del relativo importo entro 12 mesi decorrenti dalla scadenza delle 3 settimane previste per effettuare le comunicazioni individuali e la pubblicazione dell'Informativa Voucher sul sito della Compagnia a seguito dell'Accoglimento degli Impegni".*

(III) Impegno 3. Misure di trasparenza informativa

"Le misure oggetto dell'Impegno n. 3 sono dirette ad adeguare, secondo i più elevati standard di trasparenza, le sezioni² informative contenute sul sito internet della Compagnia nelle quali si fa a vario titolo menzione della attuale polizza assicurativa opzionale (offerta da Nobis), al fine di attirare l'attenzione del consumatore in merito all'esistenza di possibili limitazioni di copertura della polizza, invitandolo a consultare il relativo set informativo.

In ragione del perdurante contesto di incertezza relativo all'evoluzione della situazione sanitaria ed all'eventuale reintroduzione di limitazioni alla circolazione, viene inoltre esplicitato il rapporto sussistente tra la copertura assicurativa e l'art. 88-bis del D.L. 18/2020, così da precisare agli utenti che in tali circostanze l'emissione di un voucher di importo pari al prezzo del biglietto costituisce diritto del passeggero indipendentemente dall'acquisto della polizza assicurativa. In generale, l'integrazione delle sezioni integrative è diretta a chiarire la natura complementare della copertura assicurativa rispetto alle tutele già previste dalla legge".

Sebbene gli impegni presentati si riferiscano ad una fattispecie che – come già anticipato – non è oggetto di specifica disciplina da parte del Regolamento, al fine di svolgere una valutazione sugli stessi, costituiscono un valido parametro di riferimento sia detto Regolamento, sia la già citata normativa nazionale emanata durante l'emergenza sanitaria.

Quale elemento di contesto, va rilevato, in primo luogo, come risulti migliorativo, rispetto a quanto previsto dalla normativa nazionale emergenziale, **il fatto che, secondo quanto stabilito sia nel primo che nel secondo impegno, la scelta tra voucher e rimborso sia rimessa al passeggero.**

Ed infatti, ai sensi del combinato disposto dei commi 11 e 12 dell'art. 88-bis del d.l. 18/2020, seppur limitatamente ai rapporti inerenti ai contratti instaurati con effetto dall'11 marzo 2020 al 30 settembre 2020, in caso di recesso esercitato entro il 31 luglio 2020, 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 senza che per l'emissione di tale voucher sia richiesta l'accettazione da parte del destinatario.

² In particolare: le Condizioni Generali di Trasporto; la sezione informativa dedicata alle FAQ; la sezione informativa dedicata all'Assicurazione Multirischio Nobis; la sezione informativa dedicata all'Annullamento e variazione biglietti; la maschera di prenotazione on-line.

Anche il **termine di 7 giorni entro il quale la Compagnia deve erogare il rimborso o il voucher appare coerente** in considerazione del fatto che lo stesso termine è previsto dall'articolo 18 del Regolamento per il caso di cancellazione del viaggio da parte del vettore. Tale disposizione prevede, infatti, che il rimborso 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”*³.

Si osserva poi che gli impegni presentati da Grimaldi, con particolare riferimento alle caratteristiche dei voucher proposti ai passeggeri, appaiono migliorativi rispetto alle previsioni di cui al già citato art. 88-bis del d.l. 18/2020 laddove viene offerto un voucher di valore superiore al prezzo del biglietto (120%), soggetto a condizioni di utilizzo particolarmente flessibili (utilizzabilità su tutte le linee passeggeri Grimaldi Lines, cumulabilità con altri voucher, frazionabilità e cedibilità a terzi). Anche il termine di validità del voucher (24 mesi dall'emissione) risulta in linea con quanto previsto dalla disposizione sopra citata (cfr. art. 88-bis, commi 4 e 12).

Per quanto concerne, inoltre, i canali e le modalità indicate da Grimaldi per raggiungere gli utenti interessati dagli Impegni nn. 1 e 2 (ovverosia mediante la pubblicazione delle informazioni nella *home-page* del sito con presenza di un *link* diretto al *form* di rimborso; l'invio personale di *e-mail* o, alternativamente, di sms, indirizzati a tutti i clienti coinvolti e interlocuzioni con gli intermediari di vendita), **si osserva che gli stessi appaiono in linea con le migliori pratiche di settore, nell'ottica del raggiungimento di tutti i passeggeri interessati.**

Relativamente alle misure di trasparenza informativa descritte nell'Impegno n. 3, senza entrare nel merito dei profili di matrice assicurativa, **si osserva che tali misure appaiono idonee, in relazione ai “considerando” (1) e (2) del Regolamento, ad attenuare le asimmetrie informative a sfavore degli utenti sulla (attuale) polizza assicurativa opzionale proposta unitamente alla vendita dei titoli di viaggio.** Si osserva, in particolare, che tale impegno proposto risulta astrattamente idoneo ad assicurare al passeggero-consumatore una maggiore consapevolezza, in fase di scelta della polizza assicurativa opzionale associata all'acquisto del biglietto, in merito all'ambito di operatività della copertura assicurativa, alla sussistenza di possibili limitazioni della stessa e al rapporto di complementarità della copertura offerta dall'assicurazione rispetto alle tutele già previste dal Regolamento e dalla normativa emergenziale.

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.)

³ Si ricorda, inoltre, che nei casi di rinuncia al viaggio da parte del passeggero durante l'emergenza sanitaria, la normativa prevede termini più ampi entro i quali il vettore deve corrispondere il rimborso del prezzo del biglietto o il voucher (cfr. l'art. 88-bis, commi 3 e 11).