

PS11826 - GRANDI NAVI VELOCI-CANCELLAZIONE POST COVID

Allegato al provvedimento n. 29690

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11826 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 20 ottobre 2020 e avente ad oggetto le condotte commerciali poste in essere da Grandi Navi Veloci S.p.A. in materia di trattamento delle richieste di ristoro per cancellazioni unilaterali o rinuncia volontaria relativa a viaggi che avrebbero dovuto essere effettuati nel contesto emergenziale dell'epidemia da Covid-19, il medesimo Professionista, ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE

VERSIONE CONSOLIDATA - AGGIORNATA AL 5.3.2021⁽¹⁾

(1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO

Procedimento PS/11826

Atto di avvio del procedimento ricevuto in data 28 ottobre 2020.

(2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Grandi Navi Veloci S.p.A., con sede in Calata Marinai d'Italia, 90133 Palermo (PA).

(3) PUBBLICITÀ / PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO

L'atto di avvio ipotizza la violazione, da parte di GNV, degli art. 20, 21, 22, 23, 24 e 25 del Codice del Consumo, relativamente ad alcune condotte commerciali inerenti ai servizi di trasporto marittimo, su tratte internazionali (collegamenti tra Marocco, Italia, Francia e Spagna) e nazionali, programmati da maggio 2020 e nel successivo periodo estivo; in particolare, si tratta di condotte relative alle rotte esercite da GNV sulle tratte da/per TangerMed, Nador, Genova, Barcellona, Sete, oltre a Genova, Civitavecchia, Napoli, Palermo, Termini Imerese, Porto Torres, Olbia ("Rotte Esercite").

Più in dettaglio, l'atto di avvio ipotizza che:

(a) sui collegamenti internazionali delle Rotte Esercite (Marocco, Francia, Spagna e Italia):

- a maggio 2020, GNV avrebbe messo in vendita una serie di viaggi da effettuarsi nello stesso mese e nei mesi successivi, nonostante le limitazioni imposte dalle competenti autorità marocchine, francesi o spagnole a causa dell'epidemia di coronavirus, note alla stessa GNV. 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

⁽¹⁾ Come indicato nella lettera di accompagnamento al presente Formulario, il contenuto degli impegni qui offerti è stato rivisto e aggiornato dalla società a seguito dei chiarimenti richiesti dagli Uffici nel corso dell'audizione tenutasi in data 26.2.2021. Questa versione incorpora tutte le modifiche apportate.

parte di questi viaggi, senza dare preavviso o con preavviso tardivo nei confronti dei passeggeri (punto 3 dell'atto di avvio);

- la policy di cancellazione di GNV non prevedeva la possibilità per il cliente di ottenere il rimborso, ma solo l'offerta di un voucher di valore pari al viaggio e connotato da rigide condizioni d'uso (punto 4 dell'atto di avvio);
- più in generale, il set informativo predisposto da GNV in ordine alla operatività delle corse e ai diritti dei passeggeri in caso di cancellazione del viaggio sarebbe caratterizzato da opacità, e l'assistenza post-vendita offerta dalla compagnia tramite il suo *customer care* si sarebbe rivelata inadeguata (punto 5 dell'atto di avvio);

(b) sui collegamenti nazionali delle Rotte Esercite:

- GNV avrebbe cancellato svariati viaggi da effettuarsi a partire dal mese di maggio e per tutto il successivo periodo estivo, ossia in un ambito temporale non più soggetto alle restrizioni disposte 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 (punto 6 dell'atto di avvio);
- con riferimento, poi, all'ipotesi di rinuncia al viaggio da parte del passeggero a causa dell'emergenza epidemiologica, GNV avrebbe adottato una politica di rimborso non del tutto conforme alla legislazione nazionale, sia con riferimento al periodo di utilizzabilità del voucher (un anno anziché 18 mesi) sia con riferimento alla convertibilità del voucher in denaro (esclusa da GNV ma ammessa dalle norme nazionali). In ogni caso, i consumatori non avrebbero avuto adeguate informazioni al riguardo sul sito di GNV (punto 7 dell'atto di avvio).

(4) CONTENUTO DEGLI IMPEGNI E LORO PERIODO DI VALIDITÀ

A fronte delle criticità sollevate nell'atto di avvio, senza alcun riconoscimento di responsabilità e nella sola prospettiva di definire l'istruttoria nella comune volontà di una massima tutela del consumatore, GNV intende qui formulare talune proposte di impegni, che si ritengono idonee a risolvere tutte le criticità ipotizzate dagli Uffici.

Tali impegni consistono in un duplice ordine di misure, volte

- *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;
- *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.

Si tratta, quindi, di impegni sia di natura compensativa (cfr. para. (A), *infra*), che di natura strutturale (cfr. para. (B), *infra*).

* * * * *

(A) IMPEGNI DI NATURA COMPENSATIVA

L'atto di avvio ipotizza che GNV si sia resa colpevole di diverse inadempienze nei confronti dei suoi clienti. Secondo la ricostruzione degli Uffici, infatti, GNV avrebbe:

- messo in vendita biglietti relativi a viaggi non esercitabili a causa delle disposizioni adottate dalle autorità in conseguenza dell'emergenza epidemiologica;
- cancellato unilateralmente la grande maggioranza di questi viaggi, senza avvisare o avvisando tardivamente i clienti interessati dalla cancellazione;
- mancato di offrire a questi clienti un rimborso in relazione al viaggio cancellato;
- nella diversa ipotesi di rinuncia al viaggio da parte del passeggero, mancato di garantire la giusta durata di validità del voucher e omissivo di prevedere la sua convertibilità in denaro.

Preso atto di tali contestazioni, e al fine di risolvere le criticità e i disagi che possano eventualmente esserne scaturiti in capo ai suoi clienti, GNV intende proporre una serie di misure compensative a favore dei passeggeri interessati dalle cancellazioni o dalle rinunce ai viaggi oggetto dell'istruttoria.

Al fine di garantire la massima efficacia e comunque la necessaria proporzionalità delle misure qui proposte, si ritiene opportuno diversificare le stesse a seconda del fatto che, a causa delle disposizioni restrittive adottate dalle competenti autorità, (i) il viaggio sia stato cancellato da parte di GNV, oppure (ii) il viaggio sia stato oggetto di rinuncia da parte del passeggero.

*

(i) Ristori in caso di CANCELLAZIONE del viaggio da parte di GNV

Con riferimento all'ipotesi di cancellazione del viaggio, 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.

Di seguito è descritta innanzitutto l'ipotesi di rimborso monetario (nel paragrafo "*Opzione A: rimborso monetario*"); e, successivamente, la modalità alternativa di rimborso a mezzo voucher al 120% del prezzo pagato dal cliente (nel paragrafo "*Opzione B: rimborso tramite voucher*"). In seguito, si illustreranno le misure che GNV intende adottare per garantire la più ampia diffusione

delle possibilità offerte dalla compagnia in tema di ristori (tramite rimborso monetario o voucher) e le procedure per accedervi (cfr. paragrafo "Misure attuative").

- Opzione (a): rimborso monetario -

Il rimborso monetario sarà gestito nei termini che seguono:

1. GNV rimborserà l'intero prezzo del biglietto (come meglio precisato al punto 3 *infra*) 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⁽²⁾, 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 ⁽³⁾ 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 completa

⁽²⁾ Le previsioni di questi impegni sono ovviamente rette da rispetto del principio-cardine del nostro ordinamento di divieto di cumulo tra indennizzi assicurativi e risarcimenti civilistici a fronte di un medesimo evento di danno.

⁽³⁾ Come si illustrerà nella Sezione Data di adozione delle misure compensative, GNV sta comunque gestendo le domande di rimborso avanzate dai consumatori, secondo le modalità di cui all'art. 88-bis del Decreto 'Cura Italia'.

del form da parte del passeggero⁽⁴⁾;

7. Il rimborso avverrà tramite bonifico bancario sul conto corrente indicato dal cliente⁽⁵⁾. Nel caso di gruppi familiari, il rimborso sarà erogato in 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 Esercite (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, eventuale 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 di appartenenza, 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,

⁽⁴⁾ GNV intende esplorare la possibilità di ulteriori automatismi.

⁽⁵⁾ Anche in esito a verifiche effettuate con Istituti di credito, la soluzione del rimborso tramite bonifico bancario su conto corrente è risultata la più indicata al fine di garantire massima rapidità e puntualità dei rimborsi.

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 da parte 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, come descritto nel paragrafo "*Misure informative in caso di cancellazione*" qui sotto.

- Misure informative in caso di cancellazione -

Al fine di agevolare la procedura di rimborso - *sia* con riferimento alla scelta del rimborso monetario, *sia* qualora il cliente opti per l'emissione del voucher al 120% - GNV provvederà alla predisposizione di un apposito form accessibile attraverso il proprio sito internet, tramite il quale i clienti interessati dalla cancellazione possano richiedere il rimborso indicando:

- (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) numero del c/c (IBAN) sul quale effettuare il rimborso (Indicazione necessaria sia per l'ipotesi di scelta del rimborso monetario, sia per l'ipotesi di successiva conversione del voucher);
- (vi) nel caso di nuclei familiari, dichiarazione di essere il capofamiglia;
- (vii) nel caso di pagamento del biglietto da parte di terzi soggetti diversi, apposita liberatoria⁽⁶⁾.

Il form online sarà accessibile tramite un link posto all'interno di un "Avviso Importante" collocato nella home page del sito internet di GNV, che darà altresì al cliente la possibilità di avere ogni informazione relativa al nuovo sistema di rimborsi in una pagina web dedicata, ovvero di ottenere ogni informazione chiamando il numero dedicato o infine chattando in tempo reale con un operatore.

Il messaggio, adeguatamente evidenziato all'interno della home page del sito e tradotto in lingua francese e inglese, avrà il seguente tenore:

AVVISO IMPORTANTE - RIMBORSI PER CANCELLAZIONE

Con riferimento ai viaggi cancellati nel periodo 11.3.2020-30.9.2020, 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](#). Se invece desideri parlare con un operatore, puoi chiama 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%), clicca [qui](#).

GNV si impegna ad attivarsi direttamente presso i clienti interessati, garantendo che questi siano tempestivamente informati del sistema di rimborsi sopra indicato. Ciò avverrà nelle seguenti forme:

- GNV invierà una comunicazione individuale a tutti i suoi clienti tramite SMS al numero di cellulare e/o via email, al fine di informare il cliente dell'entrata in vigore del nuovo sistema

⁽⁶⁾ Nel caso in cui il biglietto fosse stato pagato da terzi soggetti diversi dal titolare del contratto di trasporto, al momento della compilazione del form il richiedente dovrà dichiarare l'assenza di pretese ulteriori da parte del terzo rispetto alle somme rimborsate.

di rimborsi per cancellazione, invitandolo ad attivare la procedura di richiesta. In questi casi, l'SMS o e-mail inviata al cliente conterranno direttamente il link al form per i rimborsi. Il messaggio inviato ai clienti sarà il seguente:

"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](#)"

- GNV invierà inoltre una comunicazione a tutte le agenzie (fisiche e OLTA), invitandole a ricontattare individualmente, tramite SMS e/o via email, tutti i clienti che hanno prenotato loro tramite, così da avvisarli della possibilità di ottenere i rimborsi per cancellazione, tramite compilazione del form posto sul sito internet della compagnia;
- GNV pubblicherà infine un analogo avviso su tutti i propri account sui social network.

*

(ii) Ristori in caso di RINUNCIA al viaggio da parte del consumatore

Con riferimento all'ipotesi di rinuncia, da parte del cliente, a viaggi da effettuarsi nel periodo 11.3.2020 - 30.9.2020, indipendentemente dal momento in cui è avvenuta l'acquisto del biglietto e/o la prenotazione o la relativa rinuncia (se durante o prima del predetto lasso temporale), 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).

Più in dettaglio, il voucher:

1. sarà riconosciuto nei confronti dei consumatori che abbiano pagato un corrispettivo 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 oggetto di rinuncia su tali Rotte e compresi 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 sulle Rotte Esercite e vi abbiano poi rinunciato; indipendentemente, come anticipato, dalla data nella quale il titolo di viaggio sia stato acquistato dal cliente o la rinuncia formalizzata (se durante o prima del predetto lasso temporale). Il voucher verrà riconosciuto a prescindere dalla causa che ha spinto il consumatore a desistere dal viaggio, e quindi non solo a beneficio di coloro che hanno rinunciato per motivi legati all'emergenza epidemiologica (ad es. perché la città di partenza e/o destinazione del viaggio si trovava in quel momento in una zona soggetta a misure restrittive della circolazione, perché il viaggiatore si trovava in quarantena, etc.);

3. sarà emesso in misura pari al 120% del prezzo complessivo del biglietto pagato dal consumatore, comprensivo di 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;
4. nel caso di biglietti A/R rispetto ai quali la rinuncia al 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 oggetto di rinuncia;
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 utilizzabile per l'acquisto di un servizio di trasporto, comprensivo dei servizi accessori e/o eventuali altre voci di costo, su qualsiasi rotta servita da GNV;
7. 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 queste due ipotesi (conversione automatica dopo il 18° mese o conversione su richiesta del cliente dopo il 12° mese), la conversione avverrà entro 14 giorni, e sarà riconosciuta in misura pari al valore del biglietto inizialmente acquistato (quindi nella misura del 100% e non del 120%);
8. sarà utilizzabile in maniera parziale, e sarà quindi possibile per il cliente chiedere la conversione in denaro della parte non utilizzata (in quel caso prendendo a riferimento il 100% del prezzo e non il 120%);
9. sarà utilizzabile anche per l'acquisto di viaggi superiori al suo valore, ferma restando la necessità di integrare la parte residua del pagamento da parte 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 non ancora utilizzato a fronte della rinuncia al viaggio, questo sarà integrato con le condizioni 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 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.

Anche in relazione all'ipotesi di rimborso per rinuncia, 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, come descritto nel paragrafo "Misure informative in caso di rinuncia" qui sotto.

*

- Misure informative in caso di rinuncia -

Al fine di agevolare la procedura di emissione del voucher in caso di rinuncia, GNV provvederà anche in questo caso alla predisposizione di un distinto e separato form accessibile attraverso il proprio sito Internet, tramite il quale i clienti possano richiedere il rimborso tramite voucher semplicemente indicando:

- (i) nome e cognome;
- (ii) data del viaggio e rotta;
- (iii) conferma dell'indirizzo mail al quale inviare il voucher;
- (iv) per l'ipotesi di conversione in denaro alla scadenza del voucher, numero del c/c (IBAN) sul quale effettuare il rimborso;
- (v) nel caso di nuclei familiari, dichiarazione di essere il capofamiglia;
- (vi) nel caso di pagamento del biglietto da parte di terzi soggetti diversi, apposita liberatoria.

Anche in questo caso, il form online sarà accessibile tramite un link posto in un "Avviso Importante" sulla home page del sito Internet di GNV, che darà altresì al cliente la possibilità di avere ogni informazione relativa all'utilizzo del voucher in una pagina web dedicata, oppure di ottenere informazioni chiamando il numero dedicato o infine chattando in tempo reale con un operatore.

Il messaggio, adeguatamente evidenziato all'interno della home page del sito e tradotto in lingua francese e inglese, avrà il seguente tenore:

AVVISO IMPORTANTE - VOUCHER PER RINUNCIA AL VIAGGIO

Con riferimento ai viaggi da effettuarsi nel periodo 11.3.2020-30.9.2020, 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 il voucher sarà offerta sino alla data del [12 MESI DOPO L'ACCETTAZIONE DEGLI IMPEGNI].

Ogni ulteriore informazione relativa all'emissione e all'utilizzo del 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 chiama il numero verde dedicato [*]

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

GNV, come anticipato, si impegna ad attivarsi direttamente presso i clienti interessati, garantendo che questi siano tempestivamente informati della possibilità sopra descritta. Ciò avverrà nelle seguenti forme:

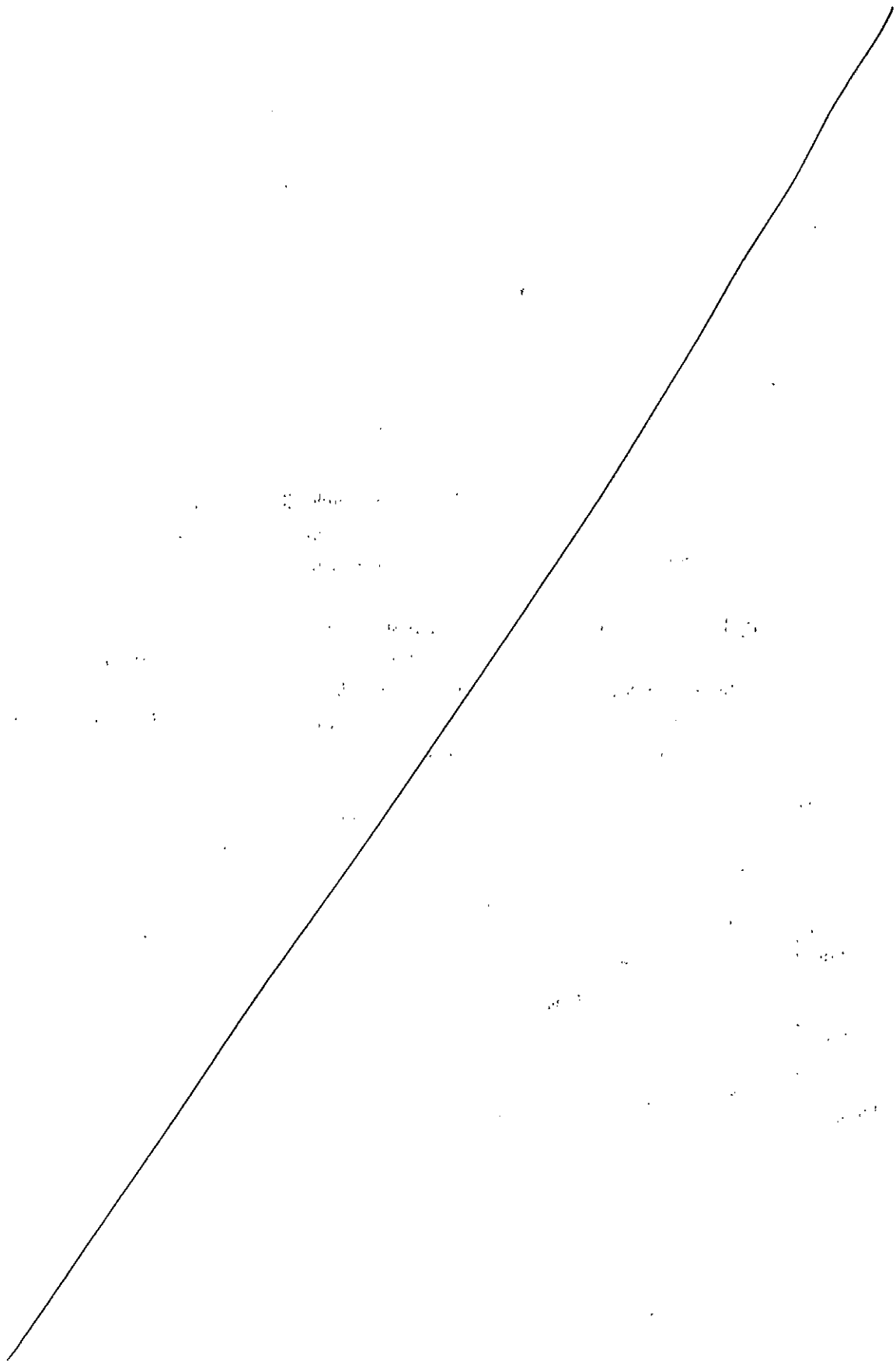
- GNV invierà una comunicazione individuale a tutti i suoi clienti al fine di informare il cliente della possibilità di ottenere un voucher al 120%, invitandolo ad attivare la procedura di richiesta. In questi casi, [SMS o mail] inviata al cliente conterranno direttamente il link al form per l'emissione del voucher. Il messaggio inviato in questo caso ai clienti sarà il seguente:

"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](#)"

- GNV invierà inoltre una comunicazione a tutte le agenzie (fisiche e OLTA), invitandole a ricontattare individualmente, tramite SMS e/o via email, tutti i clienti che hanno prenotato loro tramite, così da avvisarli della possibilità di ottenere il voucher, tramite compilazione del form posto sul sito Internet della compagnia;
- GNV pubblicherà infine un analogo avviso su tutti i propri account sul social network.

Brevi considerazioni sull'efficacia delle misure compensative

Gli impegni sopra rappresentati appaiono in tutti i casi largamente migliorativi, e di maggior tutela per i consumatori, rispetto agli obblighi che il quadro normativo vigente pone in capo al vettore in caso di ristori per viaggi annullati o 'rinunciati' dal cliente.



Data di adozione delle misure compensative

Quanto all'entrata in vigore delle misure sopra rappresentate, si segnala quanto segue.

Allo stato attuale, GNV - dando seguito ad un 'impegno' spontaneamente assunto e dichiarato agli Uffici nel corso della fase istruttoria del presente procedimento - gestisce tutte le istanze di rimborso pervenute dai clienti, tanto in caso di cancellazione quanto in caso di rinuncia, nel rigoroso rispetto delle norme contenute all'art. 88-bis del DL 18/2020 (cd. 'Cura-Italia), nella versione da ultimo emendata e oggi in vigore. Su tali basi, la compagnia riconosce già oggi, nei termini previsti dalla normativa, l'emissione di voucher pari al valore del biglietto, convertibili alla scadenza, ai clienti che ne facciano richiesta e possedano i requisiti stabiliti dalle norme.

In questo quadro, gli impegni compensativi sopra rappresentati (e le condizioni di maggior favore che essi prevedono nei confronti dei consumatori) si prevede entrino in vigore entro 15 giorni dal momento della notifica della loro accettazione da parte di codesta Autorità.

Ciò, con la precisazione (già evidenziata nella descrizione delle singole misure) che coloro che, *medio tempore*, abbiano ricevuto e non ancora utilizzato un voucher pari al 100% del prezzo del biglietto, in linea con quanto previsto dall'art. 88-bis, dopo l'entrata in vigore degli impegni potranno 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%.

Durata delle misure compensative

Con riferimento, poi, alla durata degli impegni qui sopra, GNV - anche in questo caso consentendo facoltà più ampie rispetto ai termini decadenziali previsti dalla disciplina di settore (cfr. Codice della Navigazione, art. 418) - intende garantire ai propri clienti che non vi abbiano già avuto accesso la possibilità di ottenere i ristori sino allo scadere del 12° mese successivo all'entrata in vigore dei presenti impegni (ossia entro un anno a partire dal 15° giorno successivo alla notifica dell'accettazione degli impegni da parte di codesta Autorità).

L'attuazione di tali misure sarà comunque oggetto di un report periodico da inviare a codesta Autorità a cadenza bimestrale sino alla data del 31.12.2021. Il primo report sarà inviato nel 60 (sessanta) giorni successivi alla notifica dell'accoglimento dei presenti impegni.

(B) IMPEGNI DI NATURA STRUTTURALE

Oltre alle anzidette misure compensative, GNV intende proporre una serie di misure strutturali, tutte complessivamente volte a migliorare i flussi informativi nei confronti dei clienti in caso di modifiche che possano intervenire tra il momento della prenotazione e quello della partenza.

Le misure sopra indicate saranno realizzate nei termini di seguito indicati.

(i) la trasparenza informativa

Quanto all'evento di cancellazione del viaggio, o modifica di un elemento essenziale dello stesso (es. ritardo nella partenza), GNV si impegna ad includere nella propria policy informativa le misure che seguono:

- Invio a tutti i passeggeri di una comunicazione personale, inviata tramite SMS ed email, 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, secondo le modalità già descritte al para. (a), qui supra);
- 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;
- 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) la riforma del Customer Care

GNV si impegna a procedere ad una revisione strutturale del proprio Customer Care e dei servizi da questo erogati nei confronti dei clienti. In particolare, 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 appare 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 della nuova funzione aziendale ('Consumer Protection Officer')

GNV si impegna ad istituire 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. La composizione del CPO ne garantirà la piena indipendenza rispetto agli organi di gestione della compagnia. La nuova funzione sarà istituita tramite delibera del Consiglio di Amministrazione. Il suo funzionamento sarà disciplinato da un Regolamento Interno, il cui contenuto verrà previamente condiviso con codesta Autorità e sottoposto alla sua approvazione.

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 altre funzioni aziendali. Il CPO sarà inoltre responsabile del corretto svolgimento del Programma di Compliance (cfr. Impegno qui sotto).

(IV) formazione periodica e adozione di un programma di compliance

GNV si impegna infine 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. Tale attività di formazione sarà rivolta anche ai vertici aziendali di GNV.

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, strutturato secondo i modelli e le indicazioni, *mutatis mutandis*, delle Linee Guida per la Compliance Antitrust elaborate da codesta Autorità.

Data di adozione delle misure strutturali

GNV prevede che le misure di natura strutturale qui sopra illustrate siano adottate entro il termine di 60 (sessanta) giorni dalla notifica dell'accoglimento dei presenti impegni da parte di codesta Autorità.

Durata delle misure strutturali

Le misure qui sopra illustrate sono di natura strutturale.

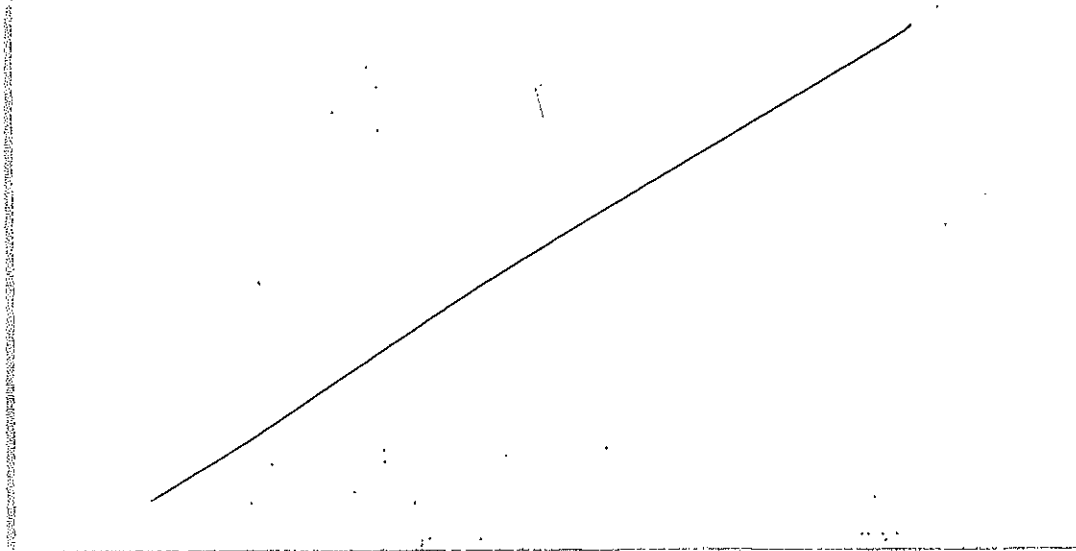
L'attuazione di tali misure sarà comunque oggetto di un report periodico da inviare a codesta Autorità a cadenza bimestrale sino alla data del 31.12.2021. Il primo report sarà inviato nei 60 (sessanta) giorni successivi alla notifica dell'accoglimento dei presenti impegni.

(5) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI D'ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI IN AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

Gli impegni proposti nella presente memoria, tutti pacificamente ammissibili, appaiono capaci di risolvere tutti i profili di criticità riscontrati nell'atto di avvio.

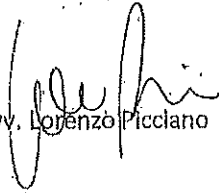
Per tutte le ragioni qui sopra esposte, GNV ritiene che gli impegni sopra rappresentati siano idonei a dissipare definitivamente le criticità sollevate dall'atto di avvio relativamente alla propria

condotta. Comondimeno, la società rimane a disposizione degli Uffici e dell'Autorità per discutere il contenuto degli impegni illustrati, se del caso anche comparando in audizione.



Distinti saluti,

Avv. Stefano Grassani


Avv. Lorenzo Picciano