

Shipping Italy

Il quotidiano online del trasporto marittimo

Gnv 'assolta' dall'Antitrust per le cancellazioni post-Covid ma dovrà pagare un conto milionario

Nicola Capuzzo · Monday, June 21st, 2021

Grandi Navi Veloci esce indenne (da un punto di vista sanzionatorio) dal procedimento che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato aveva avviato l'anno scorso per pratiche commerciali scorrette relativamente alle cancellazioni post-Covid dei viaggi venduti all'utenza. La compagnia di traghetti genovese ne esce 'pulita' ma dovrà pagare un prezzo perché si è impegnata a rimborsare chi avesse acquistato i biglietti dei viaggi poi cancellati nel periodo compreso fra marzo e settembre del 2020.

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

Sotto accusa poi è finita anche “la policy di cancellazione adottata da GNV, che non prevedeva la possibilità per il cliente di ottenere il rimborso, ma solo l'offerta di un voucher di valore pari al biglietto e connotato da assai rigide condizioni d'uso”, così come “il fatto che GNV avrebbe cancellato svariati viaggi da effettuarsi su tratte nazionali a partire dal mese di maggio e per tutto il successivo periodo estivo (ossia in un ambito temporale non più soggetto alle restrizioni generali disposte da provvedimenti governativi a causa dell'emergenza epidemiologica) e, anche in questi casi, i consumatori non sarebbero stati tempestivamente informati della soppressione del viaggio e non avrebbero ottenuto il rimborso”.

Contestata anche “la circostanza che, in ipotesi di rinuncia volontaria al trasporto da parte del passeggero a motivo del coronavirus, GNV avrebbe adottato una politica di rimborso non del tutto conforme alla legislazione nazionale allora vigente, sia con riferimento al periodo di utilizzabilità del voucher (un anno anziché diciotto mesi) sia con riferimento alla convertibilità del voucher in denaro, in quanto espressamente esclusa da GNV nonostante fosse ammessa dalle norme vigenti.

In ogni caso, i

consumatori non avrebbero avuto adeguate informazioni al riguardo sul sito aziendale del Vettore”, così come è finito sotto accusa “più in generale il set informativo predisposto da GNV in ordine alla operatività delle corse e ai diritti dei passeggeri in caso di soppressione del viaggio” che “sarebbe stato caratterizzato da opacità, e l’assistenza post-vendita offerta dalla Compagnia tramite il suo customer care si sarebbe rivelata inadeguata per le difficoltà di contatto incontrate dalla clientela e a causa della lacunosità ed intempestività delle informazioni fornite”.

Il procedimento dell’Antitrust è partito in seguito alle denunce di diversi consumatori che hanno dato vita, il 28 ottobre 2020, ad accertamenti ispettivi svolti presso la sede operativa di Grandi Navi Veloci.

La società guidata da Matteo Catani ha però deciso fin da subito di collaborare e, “con nota pervenuta il 4 dicembre 2020, ha presentato una proposta di impegni, successivamente modificata e integrata alle date del 30 dicembre 2020 e del 5 marzo 2021”.

Nel periodo dal 1° maggio al 15 settembre 2020, il valore complessivo dei voucher emessi dalla compagnia in merito ai viaggi cancellati/rinunciati dai passeggeri sulle tratte nazionali e internazionali (limitatamente ai collegamenti con il Marocco) era superiore a 10 milioni di euro, mentre l’importo complessivo erogato a titolo di rimborsi in denaro si è attestato a poco più di 50mila euro.

La versione consolidata e definitiva degli impegni presi da Grandi Navi veloci nei confronti dell’utenza prevede “un duplice ordine di interventi volti, da un lato, al ristoro dei clienti circa i viaggi cancellati dal vettore o rinunciati dai passeggeri nel contesto emergenziale da Covid-19 (misure compensative) e, dall’altro, alla modifica dell’organizzazione interna della compagnia onde efficientare l’assistenza alla clientela in evenienza di modifiche al viaggio (come soppressioni/ritardi) dopo la prenotazione e fino alla data di partenza (misure strutturali)”.

Si tratta di un articolato set di interventi finalizzati “al ristoro integrale – in denaro oppure sotto forma di voucher a valore maggiorato rispetto al prezzo del biglietto – a scelta dei passeggeri il cui viaggio, nel periodo dall’11 marzo e fino al 30 settembre 2020, sia stato cancellato dalla compagnia oppure sia stato oggetto di rinuncia volontaria da parte del cliente. Tali interventi sono diversamente

modulati in base alla scelta del passeggero circa l’uno o l’altro tipo di ristoro”. Una prima opzione prevede appunto il rimborso monetario (“il rimborso in denaro sarà integrale e incondizionato) mentre la seconda alternativa è un “rimborso tramite voucher al 120%”.

In ogni caso per Grandi Navi Veloci questa vicenda si chiuderà con un esborso di diversi milioni di euro.

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER QUOTIDIANA GRATUITA DI SHIPPING ITALY

This entry was posted on Monday, June 21st, 2021 at 10:40 pm and is filed under [Navi](#). You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. Both comments and pings are currently closed.

