

Delibera n. 40/2022

Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. 129/2015, recante “Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne”.

L’Autorità, nella sua riunione del 10 marzo 2022

- VISTO** l’articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell’ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità);
- VISTO** il 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), ed in particolare l’articolo 18 (“*Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate*”), paragrafo 1, e l’articolo 24 (“*Reclami*”), paragrafo 2;
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare:
- l’articolo 12 (“*Obbligo di trasporto alternativo o rimborso*”), ai sensi del quale “[i]l vettore che viola l’obbligo previsto dall’articolo 18, paragrafi 1, 2 e 3 del regolamento è soggetto, per ogni singolo evento, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 1.500 a euro 15.000”;
 - l’articolo 16 (“*Reclami*”), comma 2, ai sensi del quale “[i]l vettore e l’operatore del terminale che non notificano al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, ovvero che non forniscono una risposta definitiva, ai sensi dell’articolo 24, paragrafo 2, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500”;
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il Capo I, sezioni I e II;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, adottato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, adottato con delibera dell’Autorità n. 86/2015, del 15 ottobre 2015 (di seguito: regolamento marittimo), ed in particolare l’articolo 3, comma 1;

VISTO

il reclamo di prima istanza presentato dal sig. [...] (di seguito: reclamante), nei confronti della società Grandi Navi Veloce S.p.A. (di seguito: GNV), in data 21 agosto 2021, per un viaggio da Palermo a Genova, con partenza programmata alle ore 21:30 del 16 agosto 2021 e orario programmato di arrivo alle ore 18:00 del 17 agosto 2021, con il quale lo stesso lamentava, tra l'altro, che a seguito dell'annullamento del viaggio per *"indisponibilità della nave"*, comunicato il 12 agosto, gli veniva *"proposta la soluzione sulla stessa tratta per il giorno 18/08/2021 su nave EXCELLENT alle medesime condizioni"*; il 18 agosto veniva poi comunicato *"un ulteriore annullamento del viaggio (...) il call center non ha potuto trovare una soluzione alternativa sulla tratta PA-GE per mancanza di disponibilità (...). Per ovviare al problema, ci viene proposta la tratta Termini Imerese – Civitavecchia (...) notevolmente ridotta rispetto alla tratta originale"*. Il reclamante chiedeva conseguentemente *"un rimborso parziale del biglietto, in quanto il servizio frutto è di durata e distanza nettamente inferiore (...) le spese relative a carburante e pedaggi autostradali sostenuti nella tratta Civitavecchia-Genova per sopperire al cambio forzato del porto di destinazione"*, fornendo alla Compagnia gli elementi necessari per il calcolo di tali spese;

VISTO

il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 17520/2021 del 2 novembre 2021, e la documentazione allegata, con cui il reclamante, in relazione all'indicato viaggio, oltre a ribadire quanto già esposto nel reclamo di prima istanza, ha precisato, tra l'altro, di aver effettuato il reclamo in data 21 agosto 2021 sia tramite form online sul sito GNV, che tramite un'associazione di consumatori, senza ricevere alcuna risposta. Conseguentemente, ribadiva la richiesta di rimborso parziale del biglietto in quanto il servizio usufruito era di durata e distanza nettamente inferiore (tratta di 12:30 ore rispetto alle 20:30 originarie), nonché delle spese relative a carburante e pedaggi autostradali sostenuti nella tratta Civitavecchia - Genova;

VISTA

la nota prot. 19426/2021 del 6 dicembre 2021 con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a GNV di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;

VISTA

la nota di riscontro di GNV, prot. ART 20382/2021 del 21 dicembre 2021, ed i relativi allegati;

RILEVATO

che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del regolamento marittimo, *"[...] l'Autorità procede all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di sua competenza d'ufficio o a seguito di reclamo"*;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento *"[q]uando 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”;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- il viaggio in partenza il 16 agosto 2021, da Palermo a Genova, è stato cancellato da GNV a causa del persistere del “*fermo nave, disposto dalle Autorità competenti, per quarantena, a seguito di contagi da Covid-19 tra il personale di bordo. La Compagnia è venuta a conoscenza di tale evento in data 05 agosto ore 13,30*”;
- l’offerta della scelta tra il rimborso e il trasporto alternativo, da concordare contattando il servizio clienti della Compagnia, è stata prospettata ai passeggeri con comunicazione del 12 agosto;
- il reclamante ha optato per il trasporto alternativo da Palermo a Genova, con partenza alle ore 21:30 del 18 agosto 2021 e arrivo alle ore 18:00 del 19 agosto. Tuttavia, un’avarìa, emersa nel corso di una visita tecnica da parte del personale della Capitaneria di Porto di Genova, ha impedito alla nave di effettuare la traversata Genova-Palermo il giorno precedente (17 agosto 2021); a fronte dell’indisponibilità della nave, con comunicazione della Compagnia del 18 agosto 2021 alle ore 11:00, i passeggeri sono stati informati della cancellazione del previsto viaggio da Palermo a Genova del giorno stesso e della possibilità di ottenere il rimborso del biglietto o di optare per una partenza alternativa, contattando il servizio clienti di GNV;
- il reclamante ha affermato, in proposito, di aver accettato la proposta di viaggiare da Termini Imerese a Civitavecchia, in quanto il call center non ha potuto reperire una soluzione alternativa sulla tratta Palermo-Genova “*per mancanza di disponibilità*”, ed ha conseguentemente richiesto il “*rimborso parziale del biglietto*”, nonché delle spese sostenute per il viaggio in automobile “*nella tratta Civitavecchia-Genova per soppiare al cambio forzato del porto di destinazione*”;
- GNV ha riferito che “*il Passeggero ha accettato riprotezione su M/N Forza tratta Termini Imerese Civitavecchia del 19 agosto ore 23:59 con arrivo previsto il giorno 20 agosto alle ore 12,20*” e nella risposta al reclamo di prima istanza, fornita il 1° dicembre 2021, ha comunicato al reclamante di aver rimborsato, oltre al 50% del biglietto, le spese di “*percorrenza stradale*”;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, GNV, a fronte della cancellazione di due viaggi non risulta aver rispettato l’obbligo di offrire “*immediatamente*” la scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto e il trasporto alternativo “*verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento*”, come previsto dal riportato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento. In particolare,

infatti, con riferimento al primo evento di cancellazione, relativo al viaggio da Palermo a Genova delle ore 21:30 del 16 agosto 2021, l'offerta della scelta fra le due previste opzioni alternative non è stata formulata *"immediatamente"*, ma soltanto dopo 7 giorni dal momento in cui GNV, per sua esplicita ammissione, è venuta a conoscenza dell'esigenza di cancellare il viaggio. Con riferimento, invece, al secondo evento di cancellazione, relativo al viaggio da Palermo a Genova delle ore 21:30 del 18 agosto 2021, GNV ha proposto al reclamante un trasporto alternativo in data successiva, da un diverso punto di partenza e verso una diversa destinazione: ciò ha comportato, per il passeggero, costi aggiuntivi per raggiungere la destinazione finale prevista nel contratto di trasporto, a cui il medesimo ha dovuto provvedere in autonomia, ottenendo una compensazione economica solo a seguito della presentazione del reclamo di prima istanza;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento, tra l'altro, *"[e]ntra 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"*;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, che GNV ha risposto in data 1° dicembre 2021 al reclamo di prima istanza, presentato dal reclamante in data 21 agosto 2021;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, GNV non risulta aver notificato, entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è stato accolto, respinto o è ancora in esame;

RITENUTO

che, relativamente ai profili del diritto a ricevere (i) immediatamente l'offerta della scelta tra il trasporto alternativo a condizioni simili verso la destinazione finale senza alcun supplemento e il rimborso del prezzo del biglietto, nonché (ii) una risposta al reclamo entro un mese, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 12, relativamente a due eventi di cancellazione, e dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 18, paragrafo 1, e all'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A. di un procedimento ai sensi del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, in relazione ai fatti descritti in motivazione, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione:
 - 1.a) dell'articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 1177/2010 relativo ai diritti dei

- passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
- 1.b) dell'articolo 24, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate:
- 2.a) per la violazione di cui al punto 1.a), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 1.500,00 (miljecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00), ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 129/2015, per ciascun evento di cancellazione;
- 2.b) per la violazione di cui al punto 1.b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (miljecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015;
3. il responsabile del procedimento è il direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.538;
4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino;
5. il destinatario della presente delibera, entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate in motivazione;
7. entro il termine di sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera è ammesso il pagamento in misura ridotta della sanzione ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per un ammontare di euro 3.000,00 (tremila/00) per due eventi – per un totale di euro 6.000,00 (seimila/00) – per la sanzione di cui al punto 2.a), e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la sanzione di cui al punto 2.b), tramite versamento da effettuarsi:
- mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'Autorità di regolazione dei trasporti presso Banca Nazionale del Lavoro, Agenzia n. 4, Piazza Carducci 161/A, 10126, Torino, codice IBAN: IT03Y0100501004000000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 40/2022";
 - alternativamente, tramite l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa";
8. il soggetto che ha presentato il reclamo, cui è data informazione della presente delibera, i soggetti portatori di interessi pubblici o privati, nonché i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati, cui può derivare un pregiudizio diretto, immediato ed attuale dai

fatti per i quali è stato avviato il procedimento o dal provvedimento che può essere adottato all'esito di quest'ultimo, hanno facoltà di intervenire inoltrando, entro e non oltre trenta giorni dalla comunicazione o, in mancanza, dalla pubblicazione della presente delibera, apposita istanza al responsabile del procedimento ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, adottato con delibera dell'Autorità n. 86/2015, del 15 ottobre 2015;

9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata a Grandi Navi Veloci S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 10 marzo 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs. 82/2005)