

Delibera n. 104/2022

**Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 40/2022 nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A.
Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del d.lgs. 129/2015 per la violazione degli articoli 18,
paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010.**

L’Autorità, nella sua riunione del 23 giugno 2022

- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al capo I, sezioni I e II;
- 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 oppure ART);
- 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 anche: “Regolamento (UE) 1177/2010”);
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento (UE) 1177/2010 (di seguito anche: “d.lgs. 129/2015”);
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, adottato con delibera dell’Autorità n. 86/2015, del 15 ottobre 2015;
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: “Linee guida”);
- VISTO** il reclamo di prima istanza presentato dal signor [...] (di seguito: il reclamante), nei confronti della società Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito anche: GNV o Compagnia) 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 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 on-line sul sito della Compagnia, 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 delibera n. 40/2022, del 10 marzo 2022, notificata in pari data con nota prot. ART n. 4730/2022, con la quale l'Autorità avviava nei confronti di GNV un procedimento ai sensi del d.lgs. 129/2015, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, con riferimento a ciascun evento di cancellazione, nonché dell'articolo 24, paragrafo 2, del medesimo Regolamento (UE) 1177/2010;

RILEVATO

che non sono pervenute, da parte della Compagnia, memorie difensive nel termine di trenta giorni disposto con la delibera di avvio del procedimento;

RILEVATO

inoltre che GNV non si è avvalsa del pagamento in misura ridotta delle sanzioni, nel termine di sessanta giorni, ai sensi dell'articolo 16 della Legge 24 novembre 1981, n. 689, per nessuna delle violazioni contestate;

VISTA

la nota di riscontro alla richiesta informazioni dell'Autorità (prot. ART n. 13013/2022, del 16 maggio 2022) acquisita con prot. ART n. 13330/2022, del 23 maggio 2022, con la quale la Compagnia ha riferito, tra l'altro, che: *"[...] [r]elativamente al viaggio Palermo Genova del 16 agosto, rileviamo che n. 224 passeggeri hanno chiesto il rimborso totale del biglietto. I passeggeri che hanno richiesto riprotezione sulla partenza Palermo/Genova del 18 agosto sono stati n. 39. [...] Relativamente al*

viaggio Palermo/Genova del 18 agosto, rileviamo che n. 1128 passeggeri hanno chiesto il rimborso totale del biglietto. I passeggeri che hanno chiesto riprotezione sulla partenza Termini Imerese/Civitavecchia del 19 agosto sono stati n. 90”;

VISTA

la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO

quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alle contestate violazioni degli articoli 18, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2020, ed in particolare che:

- il menzionato articolo 18 del Regolamento (UE) 1177/2010 (“*Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate*”) dispone, tra l’altro, che: “*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*”;
- la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell’articolo 12 del d.lgs. 129/2015 (“*Obbligo di trasporto alternativo o rimborso*”), prevede che “[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 1.500,00 a euro 15.000,00”;
- con riferimento all’evento del 12 agosto 2021, dalla documentazione in atti, si rinviene la violazione della norma in esame dal momento che la Compagnia non ha provveduto “immediatamente”, come richiesto dall’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, ad offrire al passeggero la scelta tra “*il trasporto alternativo [...]*” e il “*rimborso del prezzo del biglietto*”;
- la violazione trova conferma nella stessa dichiarazione della Compagnia: “*L’annullamento della partenza Palermo/Genova del 16 agosto, è stato determinato dal 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. [...]*” (cfr. nota di riscontro di GNV prot. ART 20382/2021, del 21 dicembre 2021);
- si osserva, infatti, che l’offerta del trasporto alternativo o del rimborso del prezzo del biglietto è stata formulata solo in data 12 agosto 2021, quindi, dopo ben sette giorni dal momento in cui GNV è venuta a conoscenza dell’esigenza di cancellare il viaggio, ossia in data 5 agosto 2021; risulta di palmare evidenza come la suddetta tempistica oltre a non apparire giustificabile, sia ulteriormente lesiva in

- quanto i passeggeri, se avvisati tempestivamente, avrebbero avuto più tempo a disposizione per riprogrammare il proprio viaggio e subire meno disagi;
- in merito al trasporto alternativo offerto a seguito della seconda cancellazione, avvenuta in data 18 agosto 2021, si osserva che sussiste la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, in quanto la Compagnia non ha offerto al passeggero un trasporto alternativo *“verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto (...) senza alcun supplemento”*. In particolare, la Compagnia, a fronte della cancellazione del viaggio con partenza Palermo e arrivo previsto a Genova, ha offerto al reclamante, quale alternativa al rimborso del biglietto, un viaggio con partenza Termini Imerese e arrivo a Civitavecchia;
 - Il trasporto alternativo offerto (Termini Imerese – Civitavecchia) in luogo di quello originario (Palermo – Genova) con riferimento alla destinazione finale, non può ritenersi fornito a condizioni simili, invero in base al considerando n. 13 del Regolamento (UE) n. 1177/2010: *“[s]i dovrebbero ridurre gli inconvenienti subiti dai passeggeri a causa della cancellazione del viaggio o di lunghi ritardi. A tale scopo i passeggeri dovrebbero ricevere [...] il trasporto alternativo a condizioni soddisfacenti.”*; Il disagio affrontato dal viaggiatore che ha dovuto raggiungere, dal porto di Civitavecchia la destinazione finale di Genova con i mezzi propri, percorrendo oltre 400 km, è tale da condurre all'inevitabile conclusione che il trasporto alternativo offerto da GNV non possa, in alcun modo, considerarsi a condizioni simili e soddisfacenti;
 - in tale ambito assume rilievo anche il costo aggiuntivo sostenuto dal reclamante per raggiungere la destinazione finale prevista nel contratto di trasporto, invero il trasporto alternativo offerto avrebbe dovuto essere *“[...] senza alcun supplemento”* mentre il reclamante ha sopportato delle spese supplementari il cui rimborso è stato riconosciuto solo in data 3 dicembre 2021 a seguito della presentazione del reclamo presentato alla Compagnia in prima istanza in data 21 agosto 2021 (*cfr.* copia bonifico del 3 dicembre 2021 allegato alla citata nota di riscontro di GNV, prot. ART n. 20381/2021);
 - in considerazione alla violazione dell'articolo 24 (*“Reclami”*), paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, la disposizione stabilisce che: *“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”*;
 - la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 16 (*“Reclami”*), comma 2 del d.lgs. 129/2015, prevede che: *“[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”;

- dalla documentazione in atti si rinviene, per *tabulas*, la violazione della norma in esame dal momento che la Compagnia ha notificato al reclamante il riscontro al reclamo di prima istanza solo in data 1° dicembre 2021, quindi ben oltre un mese dal ricevimento dello stesso avvenuto in data 21 agosto 2021;

RITENUTO

pertanto, per tutto quanto sopra esposto:

1. di accertare, con riferimento all'evento di cancellazione del 12 agosto 2021, la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 da parte di Grandi Navi Veloci S.p.A. e di procedere, conseguentemente, all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 12 del d.lgs. 129/2015, per un importo complessivo tra euro 1.500,00 (millecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00);
2. di accertare, con riferimento all'evento di cancellazione del 18 agosto 2021, la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 da parte di Grandi Navi Veloci S.p.A. e di procedere, conseguentemente, all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 12 del d.lgs. 129/2015, per un importo complessivo tra euro 1.500,00 (millecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00);
3. di accertare la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 da parte di Grandi Navi Veloci S.p.A. e di procedere, conseguentemente, all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per un importo complessivo tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1500,00 (millecinquecento/00);

TENUTO CONTO

che, ai sensi dell'articolo 8-*bis* della legge n. 689/1981, si ha reiterazione anche nel caso in cui siano accertate con un unico provvedimento più violazioni della stessa indole commesse nel quinquennio;

CONSIDERATO

quanto riportato nella relazione istruttoria con riferimento alla determinazione dell'ammontare della sanzione per la violazione degli articoli 18, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in applicazione dell'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129/2015 e delle Linee guida, e in particolare che:

1. l'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129/2015 prevede che la quantificazione della sanzione sia effettuata in applicazione dei seguenti criteri: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle azioni poste in essere

per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati;

2. per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010 riferita all'evento di cancellazione del 12 agosto 2021:
 - sotto il profilo della gravità della violazione, avvenuta su una tratta interregionale, rilevano gli effetti pregiudizievoli verso il passeggero, il quale non ha ricevuto immediatamente dalla Compagnia l'offerta della scelta tra trasporto alternativo e rimborso del prezzo del biglietto;
 - con riferimento al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, atteso che trattasi di violazione consistente nella ritardata offerta ai passeggeri della scelta di cui dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, si ritiene che tutti i passeggeri (numero 263 passeggeri) siano stati coinvolti dalla violazione posta in essere dalla Compagnia;
 - con riferimento ai restanti profili, non risultano precedenti violazioni e non risultano azioni poste in essere per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 6.000,00 (seimila/00), (ii) non applicare sul predetto importo base alcun aumento o riduzione e, quindi, (iii) determinare l'importo della sanzione in euro 6.000,00 (seimila/00);
3. per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010 riferita all'evento di cancellazione del 18 agosto 2021:
 - sotto il profilo della gravità della violazione, avvenuta su una tratta interregionale, rilevano gli effetti pregiudizievoli verso il passeggero al quale non è stato offerto un trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili;
 - con riferimento al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, si ritiene che la stessa abbia coinvolto esclusivamente i 90 passeggeri che hanno usufruito del trasporto alternativo offerto su un totale 1218, atteso che 1128 passeggeri hanno richiesto il rimborso totale del biglietto;
 - sussiste la reiterazione in presenza della violazione della stessa indole sopra accertata, commessa in occasione dell'evento di cancellazione del 12 agosto 2021;
 - non risultano azioni poste in essere per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro

- 6.000,00 (seimila/00); (ii) applicare sul predetto importo base, l'aumento di euro 1.500,00 (millecinquecento/00) in relazione alla circostanza aggravante della reiterazione; (iii) determinare, conseguentemente, l'importo della sanzione in euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00);
4. con riferimento alla violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010:
- sotto il profilo della gravità rileva l'entità del ritardo con cui è stato dato riscontro al reclamo;
 - con riferimento al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, nulla si rileva atteso che la violazione ha riguardato il solo reclamante;
 - con riferimento ai restanti profili, non risultano precedenti violazioni e non risultano azioni poste in essere per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 1.000,00 (mille/00), (ii) non applicare sul predetto importo base nessun aumento o riduzione e, quindi, (iii) determinare l'importo della sanzione in euro 1.000,00 (mille/00);

RITENUTO

pertanto di procedere:

- all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 6.000,00 (seimila/00) per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, con riferimento all'evento del 12 agosto 2021;
- all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00) per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, con riferimento all'evento del 18 agosto 2021;
- all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 1.000,00 (mille/00) per la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. l'accertamento, per i fatti di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, della violazione da parte di Grandi Navi Veloce S.p.A., dell'articolo 18, paragrafo 1, con riferimento a due distinti eventi di cancellazione, e dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 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;

2. l’irrogazione, per i fatti di cui in motivazione, nei confronti di Grandi Navi Veloce S.p.A., ai sensi dell’articolo 12 del d.lgs. 129/2015, di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 6.000,00 (seimila/00), con riferimento al primo evento di cancellazione e di euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00), con riferimento al secondo evento di cancellazione, nonché, ai sensi dell’articolo 16, comma 2, di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 1.000,00 (mille/00), e così per complessivi euro 14.500,00 (quattordicimilacinquecento/00);
3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento tramite versamento da effettuarsi mediante l’utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione “Servizi on-line PagoPA” (al link <https://autoritatrasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo ‘causale’: “sanzione amministrativa – delibera n. 104/2022”
4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, le somme dovuta per le sanzioni irrogate sono maggiorate di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
5. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Grandi Navi Veloce S.p.A., comunicata al reclamante nonché pubblicata sul sito web istituzionale dell’Autorità;

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 23 giugno 2022

Il Presidente

Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs. 82/2015)