

Delibera n. 166/2022

**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 23 settembre 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 16 (*“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”*), paragrafo 1 e l’articolo 18 (*“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*), paragrafo 1;

**VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare:

- l’articolo 13 (*“Informazione su cancellazioni e ritardi”*), ai sensi del quale “[i]l vettore o l’operatore del terminale che violano uno degli obblighi di informazione e comunicazione previsti dall’articolo 16 del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 500 a euro 5.000 per ogni cancellazione o ritardo”;
- 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”;

**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;

- VISTA** la *“Richiesta di indennizzo e risarcimento danni”* presentata dall’avv. [...omissis...] (di seguito: reclamante), anche per conto di alcuni *“familiari e assistiti”*, a mezzo posta elettronica certificata a Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito: GNV) in data 7 settembre 2021, relativamente al viaggio da Genova a Barcellona con orario di partenza previsto alle ore 12:00 del 29 luglio 2021 e orario di arrivo previsto alle ore 9:15 del 30 luglio 2021. In tale istanza si rappresenta, tra l’altro, che:
- tutti i passeggeri si sono presentati all’imbarco alle ore 10:00 del giorno della partenza;
  - alle ore 11:00 i passeggeri sono stati informati a mezzo sms che la partenza avrebbe subito un ritardo *“per motivi operativi, nonché che la partenza subirà un ritardo non ancora quantificato per procedure straordinarie di sanificazione della nave. GNV offrirà ai passeggeri la possibilità di essere riprotetti su altra partenza o la rinuncia con rimborso completo del biglietto. Seguiranno altre informazioni non appena disponibili”*;
  - l’imbarco non è iniziato sino alle ore 19:00 ed i passeggeri sono rimasti in attesa sul piazzale *“in assenza completa di informazioni per oltre 10 ore”*;
  - *“durante l’attesa non è stata fornita alcuna assistenza di nessun genere, né sono stati forniti acqua o generi alimentari”*;
  - l’arrivo a Barcellona è avvenuto soltanto alle ore 15:30, circa, del 30 luglio 2021, con un ritardo superiore alle 6 ore, con conseguente richiesta di compensazione economica per il ritardo all’arrivo;
  - non sono state rispettate le norme di *“prevenzione Covid”* e non era presente *“alcuna dotazione per i passeggeri neonati inclusi nella prenotazione”*;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 796/2022 del 20 gennaio 2022, ed i relativi allegati, con cui il reclamante, in relazione al medesimo viaggio, ha ribadito le doglianze già formulate nella *“Richiesta di indennizzo e risarcimento danni”*, informando l’Autorità della mancata risposta da parte di GNV all’istanza del 7 settembre, inviata *“via pec, via e-mail ordinaria, via fax e anche attraverso il form di contatto sul sito web”*;
- VISTE** le note prott. 4891/2022 del 14 marzo 2022 e 14946/2022 del 20 giugno 2022, con le quali gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto a GNV di fornire alcune informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTE** le note di riscontro di GNV, prott. ART 9977/2022 dell’11 aprile 2022 e 15330/2022 del 28 giugno 2022, 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 16, paragrafo 1, del Regolamento *“[i]n caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri o di una crociera, il*

*vettore o, se opportuno, l'operatore del terminale informa i passeggeri in partenza dai terminali portuali o, se possibile, i passeggeri in partenza dai porti, quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto, della situazione, dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile”;*

## **CONSIDERATO**

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

- la partenza del viaggio Genova-Barcellona del 29 luglio 2021 era prevista alle ore 12:00 con arrivo il giorno 30 luglio alle ore 9:15, mentre la M/N Excellent è partita il 29 luglio alle ore 22:36 ed ha ormeggiato a Barcellona il giorno 30 luglio alle ore 15:06. Sulla base della documentazione fornita da GNV, le operazioni di imbarco risultano iniziate alle ore 17:00;
- secondo quanto riferito dalla Compagnia, il ritardo è stato determinato da una dettagliata circostanza *“emersa il giorno 29 luglio alle ore 09,08”*, la quale *“ha richiesto la completa sanificazione della M/N Excellent”*;
- GNV ha dichiarato che: *“I passeggeri sono stati informati del ritardo tramite sms, inviati alle ore 11,00 ed alle ore 11,40. Il primo sms avvisava del ritardo in partenza; il secondo ne specificava la motivazione, offrendo la scelta tra trasporto alternativo e rimborso del biglietto”*. In particolare, in entrambi i messaggi, prodotti dalla Compagnia, si fa riferimento ad un *“ritardo non ancora quantificato”*, rimandando a successivi aggiornamenti *“non appena disponibili”*;
- con riguardo a tali aggiornamenti, il reclamante ha riferito che i passeggeri sono rimasti in attesa sul piazzale *“in assenza completa di informazioni per oltre 10 ore”*;
- GNV, a fronte della richiesta degli Uffici dell’Autorità di precisare se successivamente al messaggio sms delle 11:40 fossero state fornite *“nuove informazioni anche attraverso gli strumenti della stazione marittima di Genova”*, ha dichiarato che: *“Il Responsabile del Terminal di Genova ci ha confermato che le informazioni sono state fornite ai Passeggeri costantemente in piazzale con annunci. Non sono, purtroppo, disponibili prove documentali a supporto”*;

## **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, GNV non risulta aver fornito ai passeggeri le informazioni di cui al citato articolo 16, in quanto, pur avendo inviato, nella tarda mattinata del 29 luglio 2021, comunicazioni con le quali si preannunciava un ritardo alla partenza, specificandone le motivazioni e rimandando a successivi aggiornamenti, non risulta aver provveduto a fornire indicazioni circa il nuovo orario di partenza e di arrivo previsti, né in tali messaggi, né successivamente, e neppure tali indicazioni o altri aggiornamenti risultano essere stati resi a fronte del protrarsi del ritardo, essendosi la Compagnia limitata ad affermare di aver fornito *“costantemente”* annunci ai passeggeri sul piazzale d’imbarco, senza produrre documentazione e dettagli circa la frequenza e il

contenuto di tali annunci, nonché circa la relativa adeguatezza a raggiungere tutti i passeggeri rimasti in attesa per diverse ore;

**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 da Genova a Barcellona del 29 luglio 2021, che sarebbe dovuto partire alle 12:00, ha subito un ritardo, rispetto all’orario di partenza previsto nel contratto di trasporto, di oltre 10 ore (partenza effettiva ore 22:36);
- GNV ha dichiarato di aver inviato ai passeggeri messaggi sms alle ore 11:00 e alle ore 11:40 e che “[i]l primo sms avvisava del ritardo in partenza; il secondo ne specificava la motivazione, offrendo la scelta tra trasporto alternativo e rimborso del biglietto”;
- nello specifico, in base alla documentazione prodotta dalla Compagnia, al reclamante è stato inviato, alle 11:48, un messaggio nel quale si annuncia che “GNV offrirà ai passeggeri la possibilità di essere riprotetti su altra partenza o la rinuncia al viaggio con rimborso completo del biglietto. Seguiranno altre informazioni”;
- successivamente a tale messaggio, afferma la Compagnia, “le informazioni sono state fornite ai Passeggeri costantemente in piazzale con annunci”, dichiarando di non disporre di alcuna prova documentale circa l’effettiva diffusione, nonché circa il contenuto di tali annunci;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, GNV, a fronte di un prevedibile ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, comunque divenuto certo dopo le ore 13:30 e prolungatosi fino a superare le 10 ore, non risulta aver offerto ai passeggeri la scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del biglietto di cui all’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, dal momento che si è limitata ad informare i passeggeri (nello specifico alle ore 11:48) che avrebbe offerto tale scelta, senza fornire indicazioni sulla “altra partenza” prospettata per la riprotezione, né sulle modalità concrete con le quali effettuare la scelta, rimandando genericamente ad “altre informazioni”, che non risultano tuttavia essere poi state fornite;

**ATTESO**

che ai sensi dell’articolo 19 (“Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all’arrivo”) del Regolamento, tra l’altro, “[f]ermo restando il diritto al trasporto, i passeggeri possono chiedere al vettore

*una compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, come indicato nel contratto di trasporto. Il livello minimo di compensazione economica è pari al 25% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno:*

*(...)*

*c) tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore;*

*(...).*

*5. La compensazione economica è effettuata entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. La compensazione economica può essere effettuata mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili, in particolare per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione. La compensazione economica è effettuata in denaro su richiesta del passeggero”;*

#### **CONSIDERATO**

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

- l'arrivo dell'indicato viaggio - di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore - è avvenuto, secondo quanto riferito dalla Compagnia, anziché alle ore 9:15, alle ore 15:06 (orario di ormeggio a Barcellona);
- a fronte della conseguente richiesta di compensazione economica per il ritardo all'arrivo, avanzata al più tardi con la compilazione del “*form web*” in data 8 novembre, GNV ha provveduto solo in data 21 gennaio 2022 a comunicare al reclamante il riconoscimento della compensazione economica pari al 50% del prezzo del biglietto;

#### **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, GNV non risulta aver erogato la compensazione economica per il ritardo all'arrivo entro un mese dalla presentazione della relativa domanda;

#### **OSSERVATO**

tuttavia, che in relazione a tale condotta il quadro normativo vigente non consente l'avvio di un procedimento sanzionatorio, in assenza, nel d.lgs. 129/2015, della previsione di una sanzione nel caso di violazione dell'indicato articolo 19 del Regolamento;

#### **RITENUTO**

che le ulteriori doglianze sollevate dal reclamante non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento in quanto:

- relativamente al ritardo nella risposta al reclamo di prima istanza, dalla documentazione agli atti lo stesso risulta trasmesso tramite i corretti canali predisposti dalla Compagnia soltanto l'8 novembre 2021, dopo il termine di “*due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio*”, indicato all'articolo 24 (“*Reclami*”), paragrafo 2, del Regolamento;
- con riguardo alle presunte carenze nell'assistenza materiale, dalla documentazione agli atti GNV risulta aver offerto bevande e snack ai passeggeri;
- circa la richiesta di risarcimento, non rientrano nell'ambito delle competenze dell'Autorità i profili di danno eventualmente sofferti in conseguenza dei fatti segnalati, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i

competenti organi giurisdizionali o, qualora disponibili, di avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie;

- con riguardo alla presunta mancata osservanza delle misure di prevenzione del contagio da COVID-19 e all'assenza di dotazioni per neonati nelle cabine, tali profili risultano estranei ai diritti garantiti dal Regolamento;

#### **RITENUTO**

che, limitatamente ai profili del diritto a ricevere: (i) informazioni in caso di ritardo alla partenza, nonché (ii) l'offerta, in caso di prevedibile ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, della scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del prezzo del biglietto, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di GNV per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 13 e 12 del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 16, paragrafo 1 e 18, paragrafo 1, 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 delle seguenti disposizioni 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.a) articolo 16, paragrafo 1;
  - 1.b) articolo 18, paragrafo 1;
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 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 13 del d.lgs. 129/2015;
  - 2.b) per la violazione di cui al punto 1.b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso euro 1.500,00 (millecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00), ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 129/2015;
3. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo 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 1.000,00 (mille/00), per la sanzione di cui al punto 2.a) e per un ammontare di euro 3.000,00 (tremila/00) per la sanzione di cui al punto 2.b), tramite versamento da effettuarsi con 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 – delibera n. 166/2022";
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, 23 settembre 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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