

Delibera n. 56/2023

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 166/2022 nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo n. 129/2015, per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010.

L'Autorità, nella sua riunione del 23 marzo 2023

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"), ed in particolare:

- l'articolo 16 ("*Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate*"), paragrafo 1, ai sensi del quale "[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";
- l'articolo 18 ("*Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate*"), paragrafo 1, stabilisce che: "[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";

VISTO il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni di tale regolamento (di seguito anche: "d.lgs. 129/2015") e, in particolare,

- l'articolo 13 ("*Informazione su cancellazioni e ritardi*"), che prevede che: "[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*”), che 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 a euro 15.000”;

VISTA	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) 1177/2010, adottato con delibera dell’Autorità n. 86/2015, del 15 ottobre 2015, e successive modificazioni (di seguito: “Regolamento sanzionatorio”);
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”);
VISTA	la delibera n. 166/2022, del 23 settembre 2022, notificata in data 26 settembre 2022 con nota prot. ART n. 20041/2022, con la quale l’Autorità, in relazione 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, 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 degli articoli 16, paragrafo 1 e 18, paragrafo 1, del medesimo Regolamento (UE) 1177/2010;
RILEVATO	che non sono pervenute, da parte della Compagnia, memorie difensive nel termine di trenta giorni indicato nella 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 prot. ART n. 26868/2022, del 22 dicembre 2022, con la quale sono state comunicate a GNV, previa autorizzazione del Consiglio in pari data, le risultanze istruttorie relative al procedimento in oggetto, ai sensi dell’articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, indicando alla Compagnia il termine del 20 gennaio 2023 per l’invio di memorie difensive nonché per la richiesta di audizione innanzi al Consiglio dell’Autorità;
RILEVATO	che la Compagnia non si è avvalsa delle facoltà partecipative previste dall’articolo 9, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, in quanto successivamente al ricevimento

delle risultanze istruttorie, di cui alla citata nota prot. ART n. 26868/2022, la stessa non ha prodotto memorie difensive né ha richiesto audizione innanzi al Consiglio;

VISTA la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alla contestata violazione dell’articolo 16, paragrafo 1, e dell’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, ed in particolare che:

1. il menzionato articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, impone ai vettori, in caso di ritardo alla partenza, obblighi di informazione riguardanti la situazione, l’orario di partenza previsto e l’orario di arrivo previsto; l’informazione relativa a ciascuno di questi aspetti deve essere data non appena possibile; al più tardi essa va fornita entro trenta minuti dall’orario di partenza previsto;
2. la *ratio* di tale adempimento è rilevabile nel considerando n. 12 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in cui si riporta che “[i] passeggeri dovrebbero essere adeguatamente informati in caso di cancellazione o ritardo di un servizio passeggeri o di una crociera. Tali informazioni dovrebbero aiutare i passeggeri a prendere le misure del caso e, se necessario, a ottenere informazioni circa collegamenti alternativi”;
3. nella fase preistruttoria, a seguito di specifica richiesta dell’Autorità (cfr. nota prot. ART n. 4891/2022, del 14 marzo 2022) GNV ha riferito 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, con il primo messaggio, la Compagnia ha riferito che “[...] la partenza [...] subirà ritardo per motivi operativi” e con il secondo messaggio ha comunicato che “[...] la partenza subirà un ritardo non ancora quantificato”, dovuto a “procedure straordinarie di sanificazione della nave”, rimandando a successivi aggiornamenti “non appena disponibili” (cfr. nota di riscontro GNV acquisita con prot. ART n. 9977/2022, dell’11 aprile 2022 e relativi allegati);
4. emerge dagli atti che la Compagnia, dopo aver inviato nella tarda mattinata del 29 luglio 2021, due messaggi sms (rispettivamente alle ore 11:00 ed 11:40) con i quali si preannunciava un ritardo alla partenza e se ne indicavano le motivazioni, durante la lunga attesa che i passeggeri hanno dovuto affrontare prima della partenza avvenuta alle ore 22:36, non ha fornito ulteriori indicazioni circa la situazione, il ritardo, il nuovo orario di partenza e di arrivo previsti;
5. infatti, ancorché GNV abbia affermato di aver fornito ai passeggeri successivi aggiornamenti, non risultano prove documentali a supporto della corretta e costante erogazione delle informazioni, giusta quanto dichiarato, tra l’altro, dalla stessa GNV (“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"; cfr. prot. ART 15330/2022);*
6. dai riscontri forniti dalla Compagnia risulta che la stessa era a conoscenza già alle ore 9.08 della situazione determinante il ritardo, che aveva *"richiesto la completa sanificazione della M/N Excellent"*, mentre il primo messaggio ai passeggeri è stato inoltrato solo alle ore 11:00 (cfr. prot. ART n. 9977/2022); pertanto GNV non risulta aver informato *"quanto prima"* i passeggeri circa il ritardo alla partenza;
 7. inoltre, sulla base delle evidenze agli atti, non risulta che GNV abbia provveduto a fornire indicazioni circa il nuovo orario di partenza e di arrivo previsti, nei messaggi inviati alle ore 11:00 e alle ore 11:40 - con cui si rimandava genericamente a successivi aggiornamenti - né in seguito, a fronte del protrarsi del ritardo: al riguardo, il reclamante ha riferito della assenza di informazioni durante il lungo periodo di attesa sul piazzale (cfr. prot. ART n. 796/2022), mentre la Compagnia si è limitata ad affermare di aver fornito *"costantemente"* annunci sul piazzale, senza produrre documentazione e dettagli circa la frequenza e il contenuto di tali annunci, nonché circa l'adeguatezza degli stessi a raggiungere tutti i passeggeri (cfr. prot. ART n. 15330/2022);
 8. sulla base delle evidenze agli atti, sussiste altresì la mancata ottemperanza agli obblighi previsti dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, in quanto, a fronte di un prevedibile ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, divenuto comunque certo alle ore 13.30 e prolungatosi per svariate ore, la Compagnia non risulta aver offerto ai passeggeri la scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del biglietto;
 9. invero, in base alla documentazione prodotta dalla Compagnia in sede di preistruttoria, risulta che al reclamante è stato inviato, alle ore 11:40, un messaggio nel quale si annunciava 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 non appena disponibili"*;
 10. la Compagnia ha, dunque, comunicato ai passeggeri che avrebbe offerto la scelta, rimandando, tuttavia, in termini del tutto generici, a successive *"altre informazioni"*, senza fornire concrete indicazioni sul trasporto alternativo, né sulle modalità con le quali effettuare la scelta prevista dalla norma europea, di talché l'offerta si risolveva, in realtà, nella mera e futura prospettazione di ulteriori informazioni. La Compagnia non ha, quindi, prodotto alcuna prova dell'effettiva ottemperanza, che risulta meramente annunciata, all'obbligo di offrire ai passeggeri la scelta tra il trasporto alternativo o il rimborso del prezzo del biglietto;
 11. né ha pregio l'asserzione della Compagnia secondo cui, successivamente al messaggio sopra citato, *"le informazioni sono state fornite ai Passeggeri costantemente in piazzale con annunci"* (cfr. prot. ART n. 15330/2022), in quanto è la stessa Compagnia ad ammettere di non disporre di alcuna prova

documentale circa l'effettiva diffusione delle suddette informazioni, limitandosi ad allegare una comunicazione interna, che non può costituire evidenza oggettiva circa l'adempimento dell'obbligo di cui al menzionato articolo 18, paragrafo 1 del Regolamento (UE) 1177/2010;

RITENUTO

pertanto, per tutto quanto sopra esposto:

1. di accertare la violazione dell'articolo 16, 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 13 del d.lgs. 129/2015, per un importo complessivo tra euro 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00);
2. di accertare 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);

CONSIDERATO

quanto riportato nella relazione istruttoria con riferimento alla determinazione dell'ammontare della sanzione e, in particolare, che:

1. la determinazione della sanzione da irrogare nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A. per le violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129/2015, nel *"rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: 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"*, nonché delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;
2. con riferimento alla violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010:
 - i) per quanto attiene alla determinazione dell'importo base, è opportuno considerare la rilevanza, sia del bene giuridico protetto dalla norma violata, sia degli effetti pregiudizievoli verso i passeggeri, protrattisi per un lungo arco temporale, poiché - conformemente a quanto indicato nel citato considerando n. 12 del Regolamento (UE) 1177/2010 - il diritto dei passeggeri a ricevere, in caso di perturbazione del servizio, una informazione adeguata, tempestiva e aggiornata su tutti gli elementi indicati dalla norma, è funzionale non solo all'organizzazione delle fasi successive del viaggio ma anche all'esercizio degli ulteriori diritti previsti dal Regolamento (UE) n. 1177/2010; rileva, inoltre, l'impatto complessivo sui 1358 passeggeri a bordo della nave M/N Excellent (cfr. riscontro prot. ART n. 9977/2022);

- ii) in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risultano elementi di rilievo;
 - iii) in relazione alle condizioni economiche della Compagnia, dal bilancio risulta che la stessa ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali, per l'esercizio 2021, pari ad euro 465.213.854 ed una perdita di euro 7.478.994;
 - iv) per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 2.000,00 (duemila/00), (ii) applicare, sul predetto importo base, la riduzione pari a euro 340,00 (trecentoquaranta/00) in considerazione delle condizioni economiche; (iii) determinare, conseguentemente, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 1.660,00 (millesicentosessanta/00);
3. con riferimento alla violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010:
- i) per quanto attiene alla determinazione dell'importo base, rilevano gli effetti pregiudizievoli verso i passeggeri, ai quali, a fronte di un ritardo protrattosi per molte ore, non risulta concretamente fornita - bensì solo genericamente prospettata - l'offerta tra il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili e la rinuncia al viaggio con rimborso del biglietto; rileva, inoltre, l'impatto complessivo sui 1358 passeggeri a bordo della nave M/N Excellent (cfr. riscontro prot. ART n. 9977/2022);
 - ii) in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risultano elementi di rilievo;
 - iii) in relazione alle condizioni economiche della Compagnia, dal bilancio risulta che la stessa ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali, per l'esercizio 2021, pari ad euro 465.213.854 ed una perdita di euro 7.478.994;
 - iv) per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle linee guida, risulta congruo (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 8.000,00 (ottomila/00); (ii) applicare, sul predetto importo base la riduzione pari a euro 1.360,00 (milletrecentosessanta/00) in considerazione delle condizioni economiche; (iii) determinare, conseguentemente, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 6.640,00 (semilaseicentoquaranta/00);

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 Veloci S.p.A., degli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, 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 13 del d.lgs. 129/2015, di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 1.660,00 (milleseicentosessanta/00), nonché, ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 129/2015, di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 6.640,00 (seimilaseicentoquaranta/00), e così per complessivi euro 8.300,00 (ottomilatrecento/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://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 56/2023";
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 dovute 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 il termine di 60 giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale del Piemonte o, entro il termine di 120 giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 23 marzo 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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