

Delibera n. 100/2023

**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 31 maggio 2023

- 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);

**VISTA**

la risposta di Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito: GNV), del 5 ottobre 2022, al reclamo di prima istanza (con codice 2022/10/0462) presentato dal signor [...omissis...] (di seguito: reclamante), relativamente a un viaggio da Genova a Porto Torres da svolgersi il 28 agosto 2022, con orario di partenza programmato alle ore 1:30 e arrivo programmato alle ore 15:15;

**VISTO**

il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 25817/2022 del 7 dicembre 2022, ed i relativi allegati, con cui il reclamante, in relazione al medesimo viaggio, ha lamentato, tra l'altro, che:

- in data 13 settembre 2022 presentava un reclamo a GNV per ottenere il rimborso del prezzo del biglietto per ritardo superiore ai 90 minuti alla partenza dal momento che la nave partiva verso le 4:30 del mattino anziché alle ore 1:30;
- i passeggeri erano stati lasciati senza alcuna assistenza, né informazioni, se non quelle definite *"parziali ed errate ricevute tramite SMS a pochissime ore dalla partenza e, cioè, a sole 8 ore dall'orario originario di presentazione al porto fissato alle 22:30"*, né generi di conforto;
- in data 5 ottobre 2022 GNV rispondeva, rappresentando che il reclamo non poteva essere accolto perché la nave era arrivata con un ritardo non superiore, ancorché prossimo, alle tre ore;

**VISTE**

le note prott. 764/2023 del 17 gennaio 2023, 10252/2023 e 10301/2023 del 17 aprile 2023, 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 2415/2023 del 16 febbraio 2023 e 11968/2023 del 27 aprile 2023, ed i relativi allegati;

**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 M/N GNV Blu, in servizio sulla tratta Genova – Porto Torres ha accumulato, a partire dal 26 agosto 2022, una serie di ritardi, dovuti a disposizioni della Capitaneria di porto, e successivamente anche a

*“prolungate operazioni commerciali”, che “hanno reso necessaria la rischedulazione dei viaggi successivi, ivi compreso il Genova Porto Torres del 28/08/2022”. Riguardo a tale viaggio, l’estratto del giornale nautico riporta: “Alle 03:50 (...) con portelloni e portelli di murata chiusi, con porte stagne chiuse, si parte per P. Torres”;*

- al riguardo, GNV ha riferito che i passeggeri sono stati informati della situazione, dell’orario di partenza e dell’orario di arrivo previsti con apposito sms inviato in data 27 agosto 2022 alle ore 13:15. Nello specifico, in base alla documentazione prodotta dalla Compagnia, tale messaggio riportava quanto segue: *“Cambio operativo. Caro cliente, GNV Le comunica che, causa ritardo accumulato sulla tratta, la partenza GENOVA - P.TORRES del 28/08/22 ore 01:30 è stata posticipata alle ore 02:55. L’arrivo è previsto alle ore 16:40 del 28/08/22. Presentazione al check-in ore 22:30 del 27/08/22”;*
- circa l’ulteriore ritardo maturato alla partenza, da un lato, il reclamante ha riferito di non aver ricevuto ulteriori informazioni oltre al messaggio sms del 27 agosto alle ore 13:15 e, dall’altro, la Compagnia ha ammesso che *“il Commissario di Bordo non ha ritenuto di procedere ad ulteriori aggiornamenti, in quanto la nave era ormai prossima alla partenza, con ritardo, ma nel limite dei novanta minuti”;*

#### **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, alle ore 13:15 del giorno prima della partenza, una comunicazione con la quale si annunciava un ritardo e si indicavano i nuovi orari di partenza e di arrivo previsti, a fronte dell’ulteriore ritardo maturato (partenza effettivamente avvenuta alle *“ore 3:50”*, anziché alle ore 2:55 come preannunciato), la Compagnia, come esplicitamente ammesso dalla stessa, non risulta aver fornito ai passeggeri aggiornamenti né circa il prolungarsi del ritardo, né circa i nuovi orari di partenza e di arrivo previsti;

#### **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 Porto Torres del 28 agosto 2022, che sarebbe dovuto partire alle ore 1:30, come indicato sul biglietto, ha subito un ritardo, rispetto all'orario di partenza previsto nel contratto di trasporto, di oltre 90 minuti;
- in proposito, GNV si è limitata ad affermare che “[n]ella comunicazione di cambio operativo, non è stata offerta immediatamente la scelta tra trasporto alternativo ed il rimborso del prezzo del biglietto, in quanto lo scostamento orario era inferiore a 90 minuti”;

**OSSERVATO**

in proposito che al considerando n. 2 del Regolamento si afferma che “il passeggero che viaggia via mare e per vie navigabili interne è la parte più debole nel contratto di trasporto”;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, GNV, a fronte di un ritardo alla partenza ragionevolmente prevedibile come superiore a novanta minuti rispetto all'orario indicato sul titolo di viaggio (ore 1:30), divenuto comunque certo dopo le ore 3:00 e prolungatosi per ulteriori 50 minuti, non risulta aver offerto ai passeggeri, come la stessa ha ammesso, la scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del biglietto di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, dovendosi il suddetto ritardo riferire all'orario di partenza previsto dal contratto stesso;

**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 15:15 (orario indicato sul biglietto), alle ore 18:15 (orario di inizio dello sbarco a Porto Torres);

- a fronte della conseguente richiesta di compensazione economica avanzata da parte del reclamante, GNV non ha provveduto alla relativa erogazione e ha affermato che “[a]gli utenti non è stata erogata la compensazione per ritardo, in quanto l’arrivo a destinazione non è avvenuto con un ritardo superiore alle tre ore”;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, GNV non risulta aver erogato la compensazione economica per il ritardo all’arrivo prescritta dal citato articolo 19 del Regolamento nonostante tale disposizione faccia riferimento ad un ritardo rilevante di “*almeno (...) 3 ore*” e non esiga pertanto necessariamente il superamento di tale soglia;

**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, ferma restando la facoltà, per il reclamante, di avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie, nonché di adire i competenti organi giurisdizionali;

**RITENUTO**

che le ulteriori doglianze sollevate dal reclamante, con riguardo alle carenze nell’assistenza materiale, non recano i presupposti per l’avvio di un procedimento in quanto dalla documentazione agli atti risulta che la Compagnia abbia offerto spuntini e bevande a bordo della nave;

**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 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 all’articolo 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 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, 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. 100/2023";
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 centottanta 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, 31 maggio 2023

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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