

Delibera n. 69/2024

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 maggio 2024

- 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*”) 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 per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità relativi ai diritti dei passeggeri, approvato con delibera n. 146/2023 del 28 settembre 2023;

VISTO

il reclamo presentato all'Autorità dal signor [...] (di seguito: reclamante), nei confronti di Grandi Navi Veloce S.p.A. (di seguito: GNV), in data 20 ottobre 2023, prot. ART 50923/2023, per un viaggio da Genova a Olbia - con partenza programmata alle ore 19:00 del 2 agosto 2023 e arrivo programmato alle ore 07:30 del giorno successivo - relativo a *"inosservanza dell'obbligo di trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"*, con il quale il reclamante ha riferito: *"L'operatore GNV ha ritardato di oltre 7 ore l'orario di partenza e di successivo arrivo. Adduce quindi la scusante di aver comunicato i nuovi orari, dimenticandosi di averlo fatto troppo tardi, quando ormai tutti i passeggeri erano in attesa sul molo di imbarco a Genova, me compreso. La nave non era nemmeno presente al porto, ed è arrivata dalla tappa precedente con estremo ritardo, effettuando in maniera sbrigativa le operazioni di sbarco/imbarco e pulizia della nave. Richiedo il rimborso secondo quanto dettato dal regolamento GNV sui ritardi"*;

VISTE

le note prott. 57544/2023 del 20 ottobre 2023 e 16318/2024 del 9 febbraio 2024, 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 80881/2023 del 19 dicembre 2023 e 21045/2024 del 26 febbraio 2024, 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, che:

- la partenza Genova-Olbia del 2 agosto 2023, originariamente prevista alle ore 19:00, con arrivo previsto il 3 agosto alle ore 07:30, ha subito inizialmente, in data 27 luglio 2023, una riprogrammazione, con spostamento dell'orario di partenza alle ore 23:59 del 2 agosto e orario di arrivo previsto ad Olbia alle ore 12:00 del 3 agosto;
- in proposito, GNV ha riferito che i passeggeri sono stati informati della situazione, dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti con apposito sms e comunicazione via e-mail inviati il 27 luglio 2023 alle ore 20:01; dalla documentazione allegata al riguardo dalla Compagnia risulta in particolare che il messaggio trasmesso ai passeggeri sei giorni prima della partenza originariamente prevista riportava quanto segue: *"Cambio operativo. Gentile*

cliente, GNV Le comunica che la partenza GENOVA - OLBIA del 02/08/23 ore 19:00 è stata posticipata alle ore 23:59. PRESENTAZIONE AL CHECK-IN ENTRO LE ORE 21:00 DEL 02/08/2023. L'arrivo a Olbia è previsto alle ore 12:00 del 03/08/23. Per partenza alternativa o rimborso del biglietto La preghiamo contattarci al no. 010 2094599";

- secondo quanto rappresentato dalla Compagnia stessa, la nave interessata è poi *"partita alle ore 02,06 del 03 agosto ed è arrivata nel porto di Olbia il 03 agosto alle ore 13,54 - al pilota - attraccando alle ore 14,30. Lo sbarco è iniziato alle ore 14,35"*;
- riguardo a tale ritardo alla partenza, riprogrammata, da Genova, la medesima Compagnia, nel precisare che è derivato *"dal ritardo in arrivo a causa del protrarsi delle operazioni di imbarco nel porto precedente e dalle condizioni meteo marine avverse presentatesi durante la precedente traversata (Palermo/Genova)"*, ha affermato che *"non è stato possibile riscontrare registrazioni di annunci ai passeggeri"*;

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, sei giorni prima della partenza, comunicazioni con le quali annunciava il posticipo della stessa, indicando i nuovi orari di partenza e di arrivo previsti, a fronte del ritardo successivamente maturato (partenza effettivamente avvenuta alle ore 02:06 del 3 agosto, anziché alle ore 23:59 come riprogrammato), non risulta, come esplicitamente ammesso dalla medesima Compagnia, aver informato i passeggeri né sul ritardo stesso, né sugli 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, che:

- il viaggio da Genova a Olbia, riprogrammato con partenza alle ore 23:59 del 2 agosto 2023, ha subito un ritardo di oltre 90 minuti;
- GNV, in relazione al riconoscimento dei diritti previsti in tali circostanze dal riportato articolo 18 del Regolamento, ha affermato che *"[n]on essendo stato possibile riscontrare registrazioni di annunci ai passeggeri, non abbiamo*

evidenza che tale scelta, tra trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili e il rimborso del prezzo del biglietto, sia stata offerta”;

- RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, GNV, a fronte di un prevedibile ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, non risulta aver offerto ai passeggeri, come dalla stessa Compagnia ammesso, la scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del prezzo biglietto di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;
- RITENUTO** che, relativamente 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 (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. è nominato responsabile del procedimento il dott. Ernesto Pizzichetta, quale dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, 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, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, può presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere la contestazione avanzata 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. 69/2024";
8. i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni, entro trenta giorni dalla comunicazione della presente delibera o, in mancanza di tale comunicazione, entro sessanta giorni dalla relativa pubblicazione sul sito web istituzionale; gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite sono tenuti a manifestare tale esigenza, a pena di decadenza, dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
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 e comunicata al reclamante sig. [...omissis...].

Torino, 23 maggio 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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