

Delibera n. 38/2022

**Avvio di un procedimento, nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure 3.1, lettera b.1), e 5.1 dell'Allegato A alla delibera n. 83/2019, del 4 luglio 2019**

L'Autorità, nella sua riunione del 10 marzo 2022

**VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il 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) e, in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità *“provvede a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi”*;
- il comma 3, lettera f), ai sensi del quale l'Autorità *“ordina la cessazione delle condotte in contrasto con gli atti di regolazione adottati e con gli impegni assunti dai soggetti sottoposti a regolazione, disponendo le misure opportune di ripristino [...]”*;
- il comma 3, lettera g), ai sensi del quale l'Autorità *“valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze”*;
- il comma 3, lettera i), ai sensi del quale l'Autorità, *“ferme restando le sanzioni previste dalla legge, da atti amministrativi e da clausole convenzionali, irroga una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata nei casi di inosservanza dei criteri per la formazione e l'aggiornamento di tariffe, canoni, pedaggi, diritti e prezzi sottoposti a controllo amministrativo, comunque denominati, di inosservanza dei criteri per la separazione contabile e per la disaggregazione dei costi e dei ricavi pertinenti alle attività di servizio pubblico e di violazione della disciplina relativa all'accesso alle reti e alle infrastrutture o delle condizioni imposte dalla stessa Autorità, nonché di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;

**VISTI** 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 e il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni di tale regolamento;

**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;

**VISTA** la delibera dell’Autorità n. 83/2019, del 4 luglio 2019, con cui è stato approvato l’atto recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami”* e, in particolare:

- la misura 3.1 che dispone che *“[i] gestori dei servizi e gli operatori dei terminali garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, assicurando comunque:*
  - a) *la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all’Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;*
  - b) *più canali per l’inoltro dei reclami, tra cui almeno:*
    - b.1) presentazione del reclamo tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nella sezione dedicata di cui alla Misura 3.4, lettera a), o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; nel caso di utilizzo di una di casella di posta elettronica certificata, la stessa deve essere abilitata alla ricezione di e-mail provenienti da caselle di posta elettronica non certificata;*
    - b.2) presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale;*
  - c) *la disponibilità di un modulo di reclamo, in modalità anche stampabile, conforme al fac-simile di cui agli allegati 1 e 2 alle presenti misure”;*
- la misura 5.1 che prevede che *“[l]’utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del biglietto riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:*
  - a) *10% nel caso di risposta fornita tra il sessantunesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;*
  - b) *20% nel caso di risposta non fornita entro il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo”;*

**VISTO** il reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 18719/2021, del 23 novembre 2021, con cui il reclamante ha lamentato, con riferimento alla cancellazione del viaggio da Palermo a Genova, con partenza prevista alle ore 21:30 del 18 agosto 2021, di non aver, a tale data, ricevuto riscontro al proprio reclamo, trasmesso in data 20 agosto 2021;

**VISTA** la nota prot. ART n. 20685/2021, del 27 dicembre 2021, con cui, a Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito anche: la Società o GNV), sono state richieste informazioni;

- VISTA** la nota di riscontro, acquisita agli atti con prot. ART n. 1009/2022, del 25 gennaio 2022, con cui GNV ha rappresentato che “[l]a risposta al reclamo di prima istanza è stata inviata al [reclamante] in data 24/11”, che “[l]’indennizzo di cui alla Misura 5 non è stato corrisposto” e che “[a]ttualmente il sistema conferma la ricezione [di un reclamo] direttamente nella schermata di invio del form on line”;
- VISTA** la relazione predisposta dall’Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all'avvio del procedimento sanzionatorio;
- CONSIDERATO** che, dalla documentazione agli atti, risulta che:
- il reclamante ha presentato reclamo in data 20 agosto 2021 e, a fronte del mancato riscontro, ha ripetutamente sollecitato la Società affinché fornisca una risposta al detto reclamo;
  - in data 23 novembre 2021, permanendo il mancato riscontro, il reclamante ha presentato reclamo di seconda istanza all’Autorità;
  - in data 24 novembre 2021, a seguito di contatto del reclamante col *Contact Center* di GNV, la Società ha fornito risposta al reclamo;
  - GNV nella nota prot. ART n. 1009/2022, del 25 gennaio 2022, ha affermato di non aver riconosciuto al reclamante l’indennizzo automatico dovuto in caso di ritardo nella risposta al reclamo ed ha altresì confermato che, allo stato, il sistema di trattamento dei reclami approntato dalla Stessa non rilascia una ricevuta, nel caso di uso del *form online*;
- CONSIDERATO** pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere la violazione, da parte di Grandi Navi Veloci S.p.A., delle misure 3.1, lettera b.1), e 5.1 dell’Allegato A alla delibera 83/2019, nella misura in cui, con riferimento alla cancellazione del viaggio da Palermo a Genova, con partenza prevista alle ore 21:30 del 18 agosto 2021, GNV non ha rilasciato al reclamante una ricevuta comprovante l’avvenuto invio del proprio reclamo mediante il *form* presente sul sito *web* e non gli ha corrisposto l’indennizzo automatico dovuto in caso di ritardo nella risposta al reclamo;
- RITENUTO** quindi, che sussistano i presupposti per l’avvio di un procedimento nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A. per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per inottemperanza alle suddette misure disposte con la delibera n. 83/2019 e che, ove in esito al procedimento fosse accertato il perdurare dell’inottemperanza da parti di Grandi Navi Veloci S.p.A. alle misure sopra citate, potranno essere altresì esercitati nei confronti dello stesso i poteri ordinatori di cui all’articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;

tutto ciò premesso e considerato

## DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente, con riferimento alla cancellazione del viaggio da Palermo a Genova, con partenza prevista alle ore 21:30 del 18 agosto 2021, l'inottemperanza:
  - a) alla misura 3.1, lettera b.1), dell'Allegato A alla delibera n. 83/2019, del 4 luglio 2019, per non aver rilasciato al reclamante una ricevuta comprovante l'avvenuto invio del proprio reclamo mediante il *form* presente sul sito *web*;
  - b) alla misura 5.1 dell'Allegato A alla delibera n. 83/2019, del 4 luglio 2019, per non aver corrisposto al reclamante l'indennizzo automatico dovuto in caso di ritardo nella risposta al reclamo;
2. per ciascuna delle violazioni di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A., una sanzione amministrativa pecuniaria fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. all'esito del procedimento, ove la violazione delle misure di cui al punto 1 persista, potrebbe, inoltre, essere adottato, nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A., un ordine di cessazione di tale violazione e di eventuali misure di ripristino, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
4. 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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), tel. 011.19212.587;
5. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza 230, 10126 Torino;
6. 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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
7. il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine perentorio di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere la contestazione avanzata;
8. i soggetti che hanno un interesse a partecipare al procedimento possono presentare memorie scritte e documenti entro e non oltre sessanta giorni dalla comunicazione o, in mancanza, dalla pubblicazione della presente delibera, oltre a deduzioni e pareri, anche nel corso delle audizioni svolte davanti all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
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 mezzo PEC, a Grandi Navi Veloci S.p.A., è comunicata al reclamante ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

Torino, 10 marzo 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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