



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

PRESIDÈNZIA
PRESIDENZA

Ufficio di Gabinetto

Consiglio regionale della Sardegna

- > On. Giampietro Comandini
Presidente
- > On. Fausto Piga
On. Paolo Truzzu
On. Emanuele Cera
On. Antonello Floris
On. Maria Francesca Masala
On. Corrado Meloni
On. Francesco Paolo Mula
On. Gianluigi Rubiu
On. Alessandro Sorgia
On. Cristina Usai
- Gruppo Fratelli d'Italia

e p.c. > Presidenza

Oggetto: Interrogazione n.463/A sulle sopravvenute difficoltà nelle procedure di prenotazione e pagamento a distanza dei biglietti Delcomar destinati ai gruppi organizzati diretti a Carloforte e sui gravissimi disagi arrecati alle agenzie di viaggio, ai tour operator ed al sistema turistico regionale. Risposta.

In riferimento all'interrogazione in oggetto, trasmetto la nota n.3107 del 9 settembre 2026 inviata dall'Assessorato dei Trasporti.

Con i migliori saluti.

D'ordine della Presidente

Il Capo di Gabinetto

Luca Caschili



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

13-00-00 - Ufficio di Gabinetto dell'Assessorato dei Trasporti

01-00-00 - Ufficio di Gabinetto della Presidenza
e p.c. 13-01-00 - Direzione Generale dei Trasporti

Oggetto: Interrogazione n.463/A (PIGA - TRUZZU - CERA -FLORIS - MASALA – MELONI CORRADO - MULA - RUBIU - SORGIA - USAI) sulle sopravvenute difficoltà nelle Procedure di prenotazione e pagamento a distanza dei biglietti Delcomar destinati ai gruppi organizzati diretti a Carloforte e sui gravissimi disagi arrecati alle agenzie di viaggio, ai tour operator ed al sistema turistico regionale. Riscontro

Con riferimento all'interrogazione in oggetto, si evidenzia che il nuovo contratto di servizio stipulato a ottobre 2025, prot. n. 16989 del 21.10.2025, prevede all'articolo 10 rubricato "accessibilità e servizi a terra" l'obbligo per la Compagnia Delcomar di garantire la commercializzazione dei titoli di viaggio in ottemperanza a quanto previsto nell'Allegato A alla Delibera ART 96/2018 in relazione ai livelli minimi di accessibilità commerciale. La Compagnia ha comunicato in sede di offerta tecnica le due modalità attraverso le quali vengono commercializzati i biglietti e, precisamente, come si evince dalla Relazione tecnica presentata:

- **BIGLIETTERIE DI TERRA:** presenti nei porti di imbarco. Nelle fasce orarie di chiusura delle biglietterie la vendita dei biglietti avverrà direttamente a bordo nave; inoltre, la Delcomar attiverà un canale di vendita a scelta tra quelli indicati alla lettera d) del punto 4 Misura 9 Delibera ART 96 /2018.
- **SITO WEB AZIENDALE:** che offrirà la possibilità di effettuare l'acquisto dei biglietti online e nel quale saranno pubblicati gli orari, le tariffe, la Carta dei servizi (Carta della Mobilità), il recapito telefonico del servizio informazioni, il Regolamento di trasporto, le modalità di assistenza alle PMR, gli avvisi previsti dal Regolamento (UE) n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare.

Ne consegue che né nel contratto né nell'offerta tecnica a cui lo stesso rimanda si fa riferimento alla modalità di prenotazione e pagamento anticipato mediante bonifico, descritta nell'interrogazione come ulteriore modalità di prenotazione e pagamento e di cui viene erroneamente riferita, nel secondo quesito, la soppressione a decorrere dal 2026.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

**ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI**

Per quanto attiene, invece, alla necessità, riferita dagli interroganti nel settimo quesito, di esibire per l'imbarco un titolo di viaggio in formato cartaceo, si riferisce che tale prescrizione non solo non è prevista dal contratto di servizio ma non risulta essere neanche condizione applicata de facto da Delcomar che, come accertato dal Servizio competente, consente l'imbarco anche previa esibizione del solo titolo in formato digitale e senza richiedere che lo stesso venga prodotto su supporto cartaceo.

Un discorso diverso va fatto per quanto attiene la corretta applicazione del quadro tariffario, contenuto nell'Allegato M al contratto di servizio, in cui è indicata l'agevolazione tariffaria da applicare ai gruppi sino a 25 persone (pari al 10%) e ai gruppi oltre 25 persone (pari al 15%).

In relazione all'effettiva applicazione di tali agevolazioni è infatti emersa una criticità legata alla temporanea impossibilità di usufruire di tale scontistica qualora venga utilizzata la modalità di acquisto tramite sito internet.

Ciò a causa di un ritardo da parte della Compagnia nell'implementazione della procedura di vendita telematica per gli acquisti di gruppo. Al riguardo, la società Delcomar, con nota prot. n. 14936 del 30.07.2026, ha spiegato che: *"sin dall'avvio del nuovo affidamento, Delcomar ha intrapreso un più ampio processo di evoluzione del proprio sistema telematico di vendita, finalizzato a rendere progressivamente disponibili online anche le categorie tariffarie caratterizzate da una maggiore complessità gestionale.*

In tale progetto era già compresa l'implementazione della procedura di acquisto online destinata ai gruppi organizzati e ai pullman. La relativa funzionalità richiede infatti la corretta gestione di una pluralità di elementi, tra i quali il numero dei partecipanti, le riduzioni tariffarie applicabili, le gratuità riconosciute agli accompagnatori, il numero degli autisti, le caratteristiche dimensionali dei mezzi e le verifiche necessarie per la corretta applicazione del quadro tariffario regionale.

A tali elementi si aggiunge la necessità di integrare nel sistema di vendita la disciplina del contributo di sbarco applicato dai Comuni di Carloforte e di La Maddalena. La contemporanea gestione di due regimi comunali differenti, da coordinare con le categorie previste dal sistema tariffario regionale, con le gratuità spettanti agli accompagnatori e agli autisti e con le caratteristiche dei veicoli trasportati, ha quindi accresciuto sensibilmente la complessità della nuova funzionalità e ha inciso sui tempi necessari per il suo sviluppo, la sua verifica e il suo collaudo.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

**ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI**

Proprio al fine di evitare errori nell'emissione dei titoli, nell'applicazione delle agevolazioni tariffarie e nella riscossione del contributo di sbarco — errori che avrebbero potuto determinare criticità sia nelle operazioni di imbarco sia nell'adempimento degli obblighi verso le Amministrazioni comunali interessate — la nuova procedura è stata sottoposta a un'apposita fase di sviluppo, verifica e validazione.

Tale attività era, pertanto, già in corso prima della presentazione nell'interrogazione consiliare e non è stata avviata a seguito della stessa".

La Società ha, poi, concluso la sua comunicazione rassicurando sul fatto che, date le esigenze rappresentate dagli operatori del settore turistico e dell'attenzione manifestata sulla questione, avrebbe accelerato il completamento delle attività tecniche e anticipato la messa in esercizio della nuova funzionalità, per consentire l'acquisto online dei titoli destinati ai gruppi e ai pullman.

Il competente Servizio ha poi proceduto a monitorare l'effettivo rispetto delle tempistiche promesse, verificando che la nuova funzionalità è stata resa operativa a far data dal 29 luglio c.a.

È doveroso, infine, evidenziare, in relazione alla richiesta di garanzia assoluta di imbarco in caso di acquisto anticipato del titolo, che la Carta della mobilità allegata al Contratto di servizio (Allegato H) e pubblicata sul sito web della compagnia di navigazione Delcomar, prevede espressamente che "Il trasporto di veicoli è subordinato alla disponibilità di spazio sulla nave alle condizioni del mare e a qualsiasi eventuale limitazione stabilita dalle autorità. Qualunque sia l'ordine di presentazione, sulla base delle prioritarie esigenze di sistemazione adeguata e sicura dei mezzi all'interno del garage la Delcomar, il Comandante e gli Addetti al carico hanno facoltà di stabilire l'ordine di imbarco dei veicoli a loro insindacabile giudizio. Qualora per spostamento di orari, cambio di navi o per causa di forza maggiore il Vettore non potesse imbarcare un veicolo regolarmente prenotato, tale veicolo avrà la precedenza nella partenza successiva."

Ne consegue, dunque, anche per quanto riguarda i titoli di viaggi acquistati dai gruppi, attraverso le agenzie di prenotazione, che l'acquisto anticipato del titolo non può costituire garanzia assoluta dell'imbarco.

Si precisa, ad ogni buon conto, che le limitazioni sopra evidenziate sono relative ai soli veicoli. La capacità del naviglio, unitamente alle elevate frequenze operate in regime di continuità territoriale, è infatti tale da assicurare una elevata capacità di trasporto, che a detta della Compagnia ha sempre garantito ai passeggeri l'accesso alla corsa per la quale è stato acquistato il relativo titolo di viaggio.

Si specifica infine che, con riferimento agli ultimi due sottopunti del quesito 11):



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

- in analogia ad altri servizi di trasporto pubblico locale, non è necessario indicare in sede di acquisto del titolo di viaggio, in biglietteria o sul sito, i nominativi dei passeggeri costituenti il gruppo;
- le ultime implementazioni al sistema di vendita hanno previsto l'inserimento della funzionalità di 'richiesta fattura' anche per l'acquisto dei titoli relativi ai gruppi.

Cordiali saluti,

L'Assessora

Barbara Manca



Firmato digitalmente da
Barbara Manca
09/09/2026 17:01:19

POSTA CERTIFICATA: Prot. n. 0012797 del 11/09/2026 - Interrogazione n. 463/A sulle sopravvenute difficoltà nelle procedure di prenotazione e pagamento a distanza dei biglietti Delcomar destinati ai gruppi organizzati diretti a Carloforte e sui gravissimi disagi arrecati alle agenzie di viaggio, ai tour operator ed al sistema turistico regionale. Risposta.

Mittente: presidenza@pec.regione.sardegna.it

Destinatari: presidenza17@pec.crsardegna.it; gruppofdi17@pec.crsardegna.it

Destinatari (CC): consiglioregionale@pec.crsardegna.it; web@consregsardegna.it;
servizioassemblea@pec.crsardegna.it

Inviato il: 11/09/2026 16.42.41

Posizione: PEC istituzionale CONSIGLIO REGIONALE DELLA SARDEGNA/Posta in ingresso

Si trasmette in allegato la documentazione relativa al protocollo n. 0012797 del 11/09/2026.

Il protocollo ha il seguente oggetto:

Interrogazione n.463/A sulle sopravvenute difficoltà nelle procedure di prenotazione e pagamento a distanza dei biglietti Delcomar destinati ai gruppi organizzati diretti a Carloforte e sui gravissimi disagi arrecati alle agenzie di viaggio, ai tour operator ed al sistema turistico regionale. Risposta.

In allegato al messaggio email è presente il seguente documento principale:
27122684.pdf

=== LISTA DEGLI ALLEGATI ===

27122684.pdf ()

A600126792026.pdf ()

Segnatura.xml ()