

Delibera n. 10/2017

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 17 gennaio 2017

- 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);
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, 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”;
- 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 dell’Autorità 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;
- VISTO** in particolare l’articolo 18 (“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”), paragrafi 1 e 2, del Regolamento il quale stabilisce che:
- “1. Quando 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.
2. Quando un servizio passeggeri subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dal porto superiore a novanta minuti, i passeggeri hanno diritto al trasporto alternativo o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore”;

- VISTO** l'articolo 12 (*"Obbligo di trasporto alternativo o rimborso"*), comma 1, del d.lgs. 129/2015, che recita testualmente: *"Il 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"*;
- VISTO** in particolare, l'articolo 24 (*"Reclami"*), paragrafo 2, del Regolamento il quale stabilisce che: *"Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desidera presentare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo"*;
- VISTO** l'articolo 16 (*"Reclami"*), comma 2, del d.lgs. 129/2015, che recita testualmente: *"2. Il vettore e l'operatore del terminale che non notificano al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, ovvero che non forniscono una risposta definitiva, ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 2, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500"*;
- VISTO** il reclamo presentato, in data 6 luglio 2016, alla Grimaldi Group S.p.a. dalla sig.ra Ana Beatriz Parra Fernandez, titolare di un biglietto valido per il trasporto di due adulti ed un bambino, di una autovettura e per l'utilizzo di una camera a bordo per il viaggio del 2 luglio 2016 con partenza programmata alle 6:30 da Porto Torres ed arrivo programmato a Barcellona alle 18:15;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, in data 6 settembre 2016, prot. ART 6470/2016, dalla sig.ra Ana Beatriz Parra Fernandez, con cui la stessa, nel precisare che la partenza effettiva del 2 luglio da Porto Torres avveniva solo alle 11:30, con arrivo effettivo a Barcellona alle 23:00, chiede il rimborso per il ritardo, per un utilizzo parziale della cabina rispetto al tempo di viaggio nonché per alcune spese supplementari sostenute a seguito del ritardo, lamentando altresì la mancata offerta di trasporto alternativo o rimborso prevista in caso di partenza ritardata e l'omessa risposta al reclamo;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 6701/2016 del 15 settembre 2016, con la quale si chiedevano alla Grimaldi Group S.p.a. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta della Grimaldi Group S.p.a., prot. ART 7060/2016 del 26 settembre 2016, con la quale la Compagnia affermava di aver inviato il 1° luglio 2016 un avviso, sia mediante *sms* che a mezzo *e-mail*, informando che, in relazione al viaggio delle 6:30 del 2 luglio 2016 da Porto Torres con arrivo a Barcellona alle 18:15, la partenza da Porto Torres sarebbe stata posticipata di 3 ore (dalle 6:30, ora programmata, alle 9:30); precisava altresì che l'orario effettivo di partenza da Porto Torres era stato alle ore 10:32 (circa un'ora rispetto all'orario di partenza riprogrammato) con arrivo effettivo a Barcellona alle ore 22:40 e che il ritardo si era

accumulato durante la traversata precedente a causa dell'incaglio dell'elica in un corpo estraneo;

VISTA la nota prot. 7481/2016 del 7 ottobre 2016, con la quale l'Autorità chiedeva informazioni alla Capitaneria di porto di Porto Torres al fine di verificare alcune risposte fornite dalla Grimaldi Group S.p.a.;

VISTA la nota di risposta della Capitaneria di porto di Porto Torres, prot. ART 7681/2016, del 13 ottobre 2016, con la quale si confermava l'evento straordinario ed accidentale che ha interessato gli organi propulsivi della nave in fase di manovra in data 1° luglio 2016;

VISTA la nota, prot. 8009/2016 del 28 ottobre 2016, con la quale si chiedevano alla Grimaldi Group S.p.a. ulteriori informazioni, corredate della relativa documentazione;

VISTA la nota di risposta della Grimaldi Group S.p.a., prot. ART 8267/2016 del 7 novembre 2016, con la quale, con riferimento all'offerta al passeggero circa la scelta tra trasporto alternativo e rimborso in caso di ritardo alla partenza, la compagnia precisava, tra l'altro, che:

- a) la procedura di avviso dei passeggeri *“avviene mediante un sistema informatico che consente un limite massimo di caratteri che non permette di fornire maggiori informazioni rispetto a quelle relative alle variazioni (...)Ulteriori informazioni, ivi inclusa la scelta tra il trasporto alternativo o rimborso del biglietto, vengono fornite ai passeggeri telefonicamente o all'arrivo al porto di imbarco (...)”*;
- b) nel caso di specie, il ritardo rispetto all'orario di arrivo riprogrammato e tempestivamente comunicato ai clienti è stato contenuto in un'ora e venticinque minuti;
- c) in ogni caso la Compagnia ha riconosciuto all'utente un importo corrispondente al 25% del prezzo del biglietto, sebbene ritenga tale pagamento non dovuto;

VISTA la nota prot. 8068/2016 del 28 ottobre 2016, con la quale l'Autorità chiedeva ulteriori informazioni alla Capitaneria di porto di Porto Torres;

VISTA la nota di risposta prot. ART 8498/2016, del 15 novembre 2016, con la quale la Capitaneria di porto di Porto Torres precisava che l'orario di partenza effettivo da Porto Torres era stato alle 10:45, laddove la conclusione delle operazioni di ormeggio a Barcellona avveniva alle 22:42;

VISTA la nota prot. 8525/2016 del 16/11/2016, con la quale l'Autorità chiedeva alla Grimaldi Euromed S.p.a., società indicata come vettore sul biglietto emesso da Grimaldi Group S.p.a., di voler fornire eventuali ulteriori informazioni rispetto a quelle già comunicate dalla Grimaldi Group S.p.a.;

VISTA la nota di risposta prot. ART 8267/2016 del 7 novembre 2016, con la quale Grimaldi Euromed S.p.a. rinviava integralmente alle suddette deduzioni svolte dalla Grimaldi Group S.p.a.;

CONSIDERATO che in base all'articolo 18 del Regolamento, il presupposto del diritto del passeggero al trasporto alternativo o al rimborso del prezzo del biglietto è una cancellazione o un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, presupposto che nella fattispecie si avverava ed era a conoscenza del vettore già al momento dell'informativa avvenuta il giorno prima della partenza, relativamente al posticipo della stessa, mentre il vettore, sulla base della documentazione in atti, non risulta aver offerto immediatamente al passeggero alcuna scelta;

CONSIDERATO che, sempre dalla documentazione in atti, si evince chiaramente che la Compagnia non ha notificato al passeggero, entro un mese dal ricevimento, che il reclamo era stato accolto, respinto o che era ancora in esame, come previsto dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento, e che la sig.ra Ana Beatriz Parra Fernandez ha ricevuto una risposta al reclamo, presentato in prima istanza in data 6 luglio 2016, solamente il 21 settembre 2016;

RITENUTO che la doglianza sul ritardo in arrivo e sul relativo indennizzo non può essere accolta in quanto l'articolo 20, paragrafo 4, del Regolamento stabilisce che l'articolo 19 non si applica se il vettore prova che il ritardo è provocato da circostanze straordinarie, come risulta essere avvenuto nella fattispecie;

RITENUTO che le altre doglianze sollevate nel reclamo afferenti il rimborso per un utilizzo parziale della cabina nonché per alcune spese supplementari sostenute dall'utente non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, considerato che le predette ipotesi non configurano ulteriori violazioni del Regolamento;

RITENUTO che, limitatamente ai profili del diritto al trasporto alternativo o al rimborso in caso di partenze ritardate ed al diritto a ricevere una risposta al reclamo, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti della Grimaldi Euromed S.p.a., in qualità di vettore, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 12, comma 1, e dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 18 e all'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Grimaldi Euromed 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:
 - a) dell'articolo 18 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;

b) dell'articolo 24, paragrafo 2, 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;

2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate, per la violazione di cui al punto 1, lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 1.500,00 (millecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00), ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del d.lgs. 129/2015, e, per la violazione di cui al punto 1, lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015;
3. il responsabile del procedimento è il direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Bernardo Argiolas, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.538;
4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento e presentare memorie difensive e documenti presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino; in particolare, 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;
5. il destinatario della presente delibera, entro il termine perentorio di cui al punto 4, può richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine di trenta 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 3.000,00 (tremila/00) per la prima sanzione e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la seconda sanzione tramite versamento da effettuarsi unicamente mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'Autorità di regolazione dei trasporti presso Banca Nazionale del Lavoro, Agenzia n. 4, Piazza Carducci 161/A, 10126, Torino, codice IBAN: IT03Y0100501004000000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 10/2017". L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Responsabile del procedimento, all'indirizzo di posta elettronica certificata sopra indicato, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
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 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 centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Grimaldi Euromed S.p.a.

Torino, 17 gennaio 2017

Il Presidente

Andrea Camanzi

Dichiaro che il presente documento informatico è conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. n. 82/2005.

Il Presidente

Andrea Camanzi