

Delibera n. 106/2017

Procedimento avviato con delibera n. 64/2017 nei confronti di Grandi Navi Veloce S.p.A. - Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1 e 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010. Chiusura per avvenuto pagamento in misura ridotta con riferimento alla violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010.

L'Autorità, nella sua riunione del 3 agosto 2017

- 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 (UE) n. 1177/2010);
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al 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);
- 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”*;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, adottato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014 e s.m.i.;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, adottato con delibera dell'Autorità n. 86/2015, del 15 ottobre 2015 (di seguito: regolamento sanzionatorio);
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, in data 24 ottobre 2016 (prot. ART 7980/2016, del 26 ottobre 2016), dal sig. Ubaldo Ortiz, con il quale, anche per conto di altri tre passeggeri indicati sul biglietto di cui era titolare, l'interessato lamentava, tra l'altro, la mancanza di informazioni, assistenza e rimborso, da parte di Grandi Navi Veloce S.p.A., relativamente al viaggio Genova-Barcellona del 28 luglio 2016, la cui partenza, prevista per le ore 13:00, era avvenuta alle ore 17:00;
- VISTA** la delibera n. 64/2017 del 4 maggio 2017 (notificata con nota prot. ART 2903/2017, del 5 maggio 2017), con la quale si avviava, nei confronti di Grandi Navi Veloce S.p.A. (di

seguito: GNV o Compagnia), un procedimento per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 1 e 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010; con la medesima delibera si prevedeva che, all'esito del procedimento, avrebbero potuto essere irrogate, rispettivamente, per la violazione delle predette disposizioni: i) 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. n. 129 del 2015; ii) una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 100,00 (cento/00) ed euro 600,00 (seicento/00) per ciascuno dei quattro passeggeri, ai sensi dell'articolo 14 del d.lgs. n. 129 del 2015; iii) una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 1.500,00 (miljecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00), ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 129 del 2015;

VISTA la nota del 24 maggio 2017 (prot. ART 3452/2017, di pari data), con la quale GNV chiedeva di essere ricevuta in audizione presso l'Autorità;

VISTO il verbale relativo alla suddetta audizione, svoltasi in data 5 giugno 2017, nel corso della quale GNV rilevava, tra l'altro, che:

- secondo la propria politica aziendale, nel caso in cui la previsione del ritardo sia nota prima dell'inizio delle operazioni d'imbarco, le relative informazioni vengono fornite ai passeggeri sempre tramite sms, oltre che divulgare sul proprio sito web, nonché presso le agenzie di viaggio e le biglietterie portuali; se, invece, si ha notizia del ritardo quando i passeggeri sono già a bordo, questi ultimi vengono informati con annunci interfonici, la cui registrazione viene conservata per un arco temporale pari a venti giorni;
- il ritardo alla partenza del viaggio Genova-Barcellona del 28 luglio 2016 era dovuto a un intervento non controllabile, relativo ad una visita della Capitaneria di Porto di Genova, che aveva comportato il coinvolgimento dell'equipaggio in esercitazioni non pianificate, richiamando, a tale riguardo, quanto affermato in sede preistruttoria (prot. ART 9314/2016, del 19 dicembre 2016); per quanto concerne il sig. Ortiz, *"trattandosi di passeggero già a bordo"*, sarebbero stati difficilmente praticabili tanto la riprotezione quanto il rimborso del viaggio, poiché entrambe le opzioni avrebbero comportato lo sbarco dell'autovettura al seguito dell'interessato, con il coinvolgimento dei veicoli di altri passeggeri e il conseguente aggravamento del disagio e del ritardo; all'interessato, comunque, era stata versata una compensazione monetaria del valore di 122 euro;
- su specifica richiesta di descrizione dettagliata degli avvenimenti relativi al giorno 28 luglio 2016, osservava che *"detti avvenimenti sono riportati nel Giornale nautico"*;

VISTE le richieste di informazioni e documenti inviate a GNV (prot. ART 3919/2017, dell'8 giugno 2017 e prot. ART 4293/2017, del 20 giugno 2017), alla Capitaneria di Porto di Genova (prot. ART 3921/2017, dell'8 giugno 2017) e alla Capitaneria di Porto di Palermo (prot. ART 3918/2017, dell'8 giugno 2017), in considerazione della necessità di svolgere approfondimenti istruttori;

- VISTE**
- la risposta pervenuta da GNV in data 14 giugno 2017 (prot. ART 4151/2017, del 15 giugno 2017), con la quale, in riferimento al viaggio partito il 28 luglio 2016 da Genova con destinazione Barcellona, la Compagnia: (i) documentava che l'imbarco dei passeggeri era iniziato alle ore 12.45 e si era concluso alle ore 17.00; (ii) forniva indicazioni in merito al personale coinvolto nell'attività di informazione ai passeggeri circa la necessità di ritardare la partenza; (iii) trasmetteva ulteriore documentazione concernente, tra l'altro, l'elenco dei passeggeri trasportati e le segnalazioni di altri passeggeri circa i fatti rappresentati nel reclamo presentato all'Autorità;
 - la nota di GNV, del 21 giugno 2017 (acquisita in pari data al prot. ART 4352/2017), con la quale la Compagnia: (i) indicava le tempistiche relative alla presentazione, da parte del reclamante, della carta d'imbarco presso il terminal di partenza, avvenuta, nel caso specifico, alle ore 15:23 del 28 luglio 2016; (ii) trasmetteva l'estratto relativo al giorno 28 luglio 2016 del giornale nautico della nave utilizzata per il viaggio Genova-Barcellona;
- VISTA**
- la risposta della Capitaneria di Porto di Palermo (prot. ART 4537/2017, del 28 giugno 2017), sull'assenza di deposito, presso la medesima, del giornale nautico della suddetta nave;
- VISTA**
- la risposta della Capitaneria di Porto di Genova (prot. ART 4584/2017, del 30 giugno 2017, integrata dalla nota prot. ART 4697/2017, del 4 luglio 2017), concernente l'attività ispettiva svolta a bordo della nave, in data 28 luglio 2016, prima della partenza da Genova verso Barcellona;
- VISTA**
- la comunicazione di GNV (prot. ART 4138/2017, del 15 giugno 2017), in merito all'avvenuto pagamento in misura ridotta, ai sensi dell'articolo 16 della legge n. 689 del 1981, della sanzione prevista dall'articolo 14 del d.lgs. n. 129 del 2015, con riguardo alla violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, per l'importo di euro 800,00;
- RILEVATO**
- che il predetto pagamento risulta effettuato entro il termine di cui all'articolo 16 della legge n. 689 del 1981;
- CONSIDERATO**
- che il pagamento in misura ridotta della sanzione comporta l'estinzione del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 64/2017, limitatamente alla violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
- VISTA**
- la documentazione istruttoria riferita alle residue violazioni contestate a GNV, relative agli articoli 16, paragrafo 1 e 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, ed in particolare gli atti trasmessi dal responsabile dell'Ufficio competente ai sensi dell'articolo 9 del regolamento sanzionatorio;
- CONSIDERATO**
- quanto rappresentato nella relazione istruttoria in merito alla violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, e in particolare che:

1. La norma in esame dispone: *“In 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”*.
2. Si rinviene l'infrazione della norma in questione da parte di GNV, in quanto: non è provata dalla Compagnia la condotta dovuta, mentre diversi elementi inducono a ritenere violata la norma in contestazione; ad ogni modo, a tutto concedere, l'asserita informazione ai passeggeri sulla situazione di ritardo alla partenza non risulta essere stata fornita tempestivamente.
3. Da un lato, GNV non è stata in grado di fornire prova della condotta attiva richiesta dalla sopramenzionata norma, né trovano riscontro i fatti (genericamente) descritti dalla Compagnia (nota prot. ART 9314/2016, richiamata in occasione dell'audizione del 5 giugno 2017) all'interno del Giornale nautico relativo al giorno 28 luglio 2016 (prot. ART 4352/2017). Inoltre, pur disponendo del recapito telefonico del reclamante (nonché dell'indirizzo e-mail, prot. ART 2058/2017, del 3 aprile 2017), la Compagnia non si è avvalsa di tale strumentazione (prot. ART 1617/2017, del 17 marzo 2017) - così come da politica aziendale - ai fini dell'informativa sul ritardo. Dall'altro, le dichiarazioni di GNV, sull'informativa fornita ai passeggeri, sono in contrasto con quelle del reclamante, che nella propria doglianza (prot. ART 7980/2016) sostiene di non avere ricevuto l'informativa sul ritardo, nonché con analoghe segnalazioni inviate a GNV da altri passeggeri per il medesimo viaggio (prot. ART 4151/2017).
4. In secondo luogo, anche a voler considerare come avvenuta l'informativa ai passeggeri in merito al ritardo alla partenza, nel caso del reclamante non sono state rispettate le tempistiche previste dalla norma in questione.
Infatti, le comunicazioni relative al ritardo della partenza sarebbero state effettuate, secondo quanto dichiarato da GNV, *“già in fase di imbarco”* (prot. ART 9314/2016), dal *“personale di Coperta”*, il quale avrebbe effettuato la verifica dell'idoneità, ai fini del viaggio, dei documenti presentati dai passeggeri (prot. ART 4151/2017 e 4352/2017). Tuttavia, sia a considerare il momento dell'accesso sulla nave del reclamante, che quello relativo alla presentazione della relativa carta di imbarco - avvenuta, secondo quanto rappresentato da GNV, presso il terminal di partenza *“in prossimità dell'accesso che conduce alla rampa della nave”* (prot. ART 4352/2017) - emerge la tardività della informativa asseritamente effettuata da GNV. Infatti, la presentazione da parte dei passeggeri della carta di imbarco, evidentemente precedente rispetto all'inizio dell'effettivo imbarco (iniziato alle ore 12:45 e conclusosi alle ore 17, mentre la menzionata attività di presentazione della carta di imbarco risulta iniziata precedentemente alle ore 8 del mattino circa), è avvenuta nel caso del reclamante alle ore 15:23 (GNV-Lista Polizia, *“info check in”*, prot. ART 4151/2017), ossia a distanza di quasi due ore e mezza dall'orario di partenza previsto;

- RITENUTO** pertanto di accertare la violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, nei confronti di GNV e di procedere all'irrogazione della sanzione di cui all'articolo 13 del d.lgs. n. 129 del 2015, per un importo compreso tra euro 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00);
- CONSIDERATO** altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in merito alla violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, e in particolare che:
1. La norma dispone: *“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. Anche con riferimento alla norma in esame, si rinvengono i presupposti per sanzionare GNV. La Compagnia, infatti, per sua ammissione, non ha offerto al reclamante l'alternativa prevista dalla disposizione normativa, pur potendo ragionevolmente prevedere il ritardo alla partenza di oltre novanta minuti, quanto meno durante lo svolgimento della visita ispettiva della Capitaneria di Porto di Genova, e comunque precedentemente all'ingresso del reclamante a bordo della nave.
 3. Intanto, le argomentazioni di GNV sulla non prevedibilità di un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti - asseritamente connessa allo svolgimento di una serie di attività non pianificate richieste dal personale ispettivo della Capitaneria di Porto di Genova, ai fini del rinnovo della certificazione riguardante i servizi di bordo (prot. ART 9314/2016 e audizione del 5 giugno 2017) - non trovano conferma nelle informazioni trasmesse dalla Capitaneria di Porto, nonché nelle tempistiche di arrivo della nave e di svolgimento dei relativi controlli. Da un lato, la Capitaneria di Porto ha rilevato che i controlli relativi ai servizi di bordo, sistematicamente effettuati in occasione del rinnovo dei certificati di sicurezza, sono noti alla Compagnia e che, nel caso di specie, *“non risulta si siano svolte attività non programmate o comunque non concordate con il personale di bordo”* (prot. ART 4584/2017). Dall'altro, il giorno 28 luglio 2016, la nave di GNV era giunta nel porto di Genova con circa un'ora di ritardo (alle ore 7.55 anziché alle ore 7.00) e l'ispezione, preannunciata a GNV il 5 luglio 2016, si era svolta dalle ore 10.06 alle ore 15.46 del 28 luglio 2016 (prot. ART 9542/2016, del 30 dicembre 2016, prot. ART n. 4584/2017 e prot. ART 4697/2017).
 4. Ad ogni modo, nel caso del reclamante, come descritto in precedenza, l'accesso sulla nave è avvenuto dopo le ore 15.23, quando il ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario di partenza si era già ampiamente concretizzato, e non soltanto ragionevolmente prevedibile. Di conseguenza, la Compagnia avrebbe ben potuto agevolmente offrire l'alternativa normativamente prevista, non potendo neanche invocare presunte difficoltà pratiche connesse alla presenza a bordo del reclamante;

- RITENUTO** pertanto di accertare la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, nei confronti di GNV, e di procedere all'irrogazione della sanzione di cui all'articolo 12 del d.lgs. n. 129 del 2015, per un importo compreso tra euro 1.500,00 (miljecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00);
- CONSIDERATO** altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione della sanzione e in particolare che:
1. la determinazione delle sanzioni da irrogare a GNV per le violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129 del 2015, *“nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati”*;
 2. per quanto attiene alla gravità, con riferimento ad entrambe le violazioni, si evidenzia la significativa durata dell'infrazione; con particolare riferimento alla seconda violazione, GNV ha del tutto disatteso l'obbligo di offrire l'alternativa tra il rimborso del viaggio e la riprotezione, finanche quando il ritardo alla partenza superiore a novanta minuti rispetto all'orario previsto era divenuto certo;
 3. per quanto attiene alla reiterazione della violazione, non risultano, per nessuna delle due violazioni, precedenti a carico di GNV;
 4. in merito alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni, prima dell'avvio del presente procedimento, GNV ha riconosciuto al reclamante una compensazione pari al 25% del prezzo del biglietto (prot. ART 592/2017, del 30 gennaio 2017);
 5. per quanto concerne il rapporto percentuale tra il numero dei passeggeri coinvolti dalle violazioni e il numero di quelli trasportati da Genova a Barcellona, sebbene il reclamo all'Autorità riguardi 4 passeggeri su un totale di 170, l'infrazione è suscettibile di coinvolgere un numero di passeggeri più elevato;
 6. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida adottate con delibera n. 49/2017, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 2.500,00 per la prima violazione e di euro 4.000,00 per la seconda violazione, in relazione alla gravità delle stesse e al rapporto percentuale tra passeggeri coinvolti e trasportati; (ii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 500,00 per entrambe le violazioni, in relazione alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni; (iii) irrogare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 2.000,00 (duemila/00) per la prima violazione e di euro 3.500,00 (tremilacinquecento/00) per la seconda violazione;
- RITENUTO** pertanto di procedere all'irrogazione delle sanzioni nella misura di euro 2.000,00 (duemila/00) per la violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 e di euro 3.500,00 (tremilacinquecento/00), per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, da parte di Grandi Navi Veloci S.p.A., degli articoli 16, paragrafo 1 e 18, paragrafo 1, del 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;
2. è irrogata, nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A., ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo n. 129 del 2015, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 2.000,00 (duemila/00), nonché, ai sensi dell'articolo 12 del medesimo decreto legislativo n. 129 del 2015, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 3.500,00 (tremilacinquecento/00);
3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi unicamente tramite 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 n. 106/2017";
4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
5. il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 64/2017, del 4 maggio 2017, nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A., limitatamente alla violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, è estinto per effetto dell'avvenuto pagamento della relativa sanzione in misura ridotta, ai sensi dell'articolo 16, della legge n. 689 del 1981, per l'importo di euro 800,00;
6. il presente provvedimento è notificato a Grandi Navi Veloci S.p.A. e pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 3 agosto 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