

Delibera n. 13/2018

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 dell’8 febbraio 2018

- 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 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 16 (*“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”*), paragrafo 1, del Regolamento, il quale stabilisce che: *“[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”*;
- VISTO** l’articolo 13 (*“Informazione su cancellazioni e ritardi”*), comma 1, del d.lgs. 129/2015, 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”*;

- VISTO** il reclamo di prima istanza inviato in data 4 agosto e reiterato il 6 agosto 2017 a Grimaldi Euromed S.p.A. con cui il sig. Michele Caputo – relativamente al viaggio con partenza programmata da Livorno alle ore 23:59 del 4 agosto 2017 (partenza effettiva, ore 3:18 del 5 agosto) ed arrivo programmato a Palermo alle 18:15 del 5 agosto 2017 (arrivo effettivo, ore 21:30) – si lamentava del ritardo di tre ore sia in partenza che in arrivo nonché della relativa omessa informativa e della scarsa qualità del viaggio (aria condizionata e servizi igienici non funzionanti); il vettore, dapprima, in data 15 settembre offriva un rimborso del 25% del biglietto, oltre ad un bonus del 20% accordato come “*gesto commerciale*” e il 29 settembre replicava ad una ulteriore *e-mail* dell’utente, affermando che la procedura di avviso di ritardo era stata attivata anche se nel caso specifico non sarebbero stati inseriti i recapiti del passeggero. Il Signor Caputo rispondeva alla Compagnia osservando che l’indirizzo *e-mail* era stato fornito sin dal momento della prenotazione, ad aprile, come emergeva dalla circostanza che a quel recapito aveva ricevuto i biglietti di viaggio e l’assicurazione;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità in data 9 ottobre 2017 (prot. ART 7188/2017), dal sig. Caputo con cui l’utente, allegando la corrispondenza già intercorsa con il vettore, lamentava l’omessa informativa da parte di Grimaldi Euromed S.p.A. circa la partenza ritardata, nonché un viaggio “*non idoneo per sicurezza e qualità*”;
- VISTA** la nota dell’Autorità dell’8 novembre 2017 (prot. 8402/2017), con la quale si chiedevano a Grimaldi Euromed S.p.A. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta di Grimaldi Euromed S.p.A., prot. ART 8738/2017 del 17 novembre 2017, con la quale si affermava che:
- i passeggeri sono stati informati del ritardo con anticipo di un giorno rispetto alla data di partenza, tramite *e-mail* e *sms*;
 - è stata inoltre attivata la procedura di ritardo anche a bordo come da messaggio audio diramato mediante interfono;
 - nella fattispecie del sig. Caputo, il passeggero effettuava una prenotazione *on line* in data 12 aprile e il 18 aprile apportava una modifica ai propri dati anagrafici; conseguentemente “*nella fase di riproduzione del nuovo biglietto, i recapiti del passeggero sono andati evidentemente persi, motivo per il quale la procedura di ritardo da noi attivata con gli altri passeggeri, non ha raggiunto il signor Caputo*”;
- CONSIDERATO** che il vettore, nei casi di cui al citato articolo 16 del Regolamento è tenuto ad informare i passeggeri della situazione nonché dell’orario di partenza e di arrivo previsti non appena tali informazioni si rendono disponibili;
- OSSERVATO** che il vettore, ai fini di adempiere ai suddetti obblighi informativi posti a suo carico dalla normativa europea, è tenuto ad organizzare un adeguato sistema di gestione dei dati di contatto del passeggero;

- CONSIDERATO** che nel caso di specie, ancorché altri passeggeri siano stati informati del ritardo con anticipo di un giorno rispetto alla data di partenza tramite *e-mail* e *sms*, il vettore ha ammesso di non aver adempiuto ai suddetti obblighi informativi nei confronti del signor Caputo, in quanto, a seguito di una modifica dei propri dati da parte del passeggero, effettuata dopo la prenotazione, *“nella fase di riproduzione del nuovo biglietto, i recapiti del passeggero sono andati evidentemente perduti, motivo per il quale la procedura di ritardo da noi attivata con gli altri passeggeri, non ha raggiunto il signor Caputo”*;
- RILEVATO** altresì che nel caso di specie non rileva l’attivazione della procedura di avviso dei passeggeri a bordo, in quanto la norma europea prevede che le informazioni siano date *“non appena disponibili”*;
- RITENUTO** che le restanti doglianze sollevate nel reclamo afferenti la sicurezza e la qualità del viaggio non recano i presupposti per l’avvio di un procedimento, considerato che le suddette ipotesi non configurano ulteriori violazioni del Regolamento;
- RITENUTO** pertanto che, limitatamente all’omessa informazione sul ritardo, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio di un procedimento, nei confronti di Grimaldi Euromed S.p.A., per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 13, comma 1, del d.lgs. 129/2015 per aver omesso di adempiere agli obblighi di cui all’articolo 16, paragrafo 1, 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 dell’articolo 16, 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. all’esito del procedimento potrebbe essere irrogata, per la violazione di cui al punto 1, 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, comma 1, 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 presso l’Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino;
5. 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, nonché 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;
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) 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 13/2018". 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 al responsabile del procedimento 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, 8 febbraio 2018

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