

Delibera n. 37/2018

**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 del 5 aprile 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*”) 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**

*l'articolo 19 (“Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo”), del Regolamento, il quale stabilisce che: “1. Fermo restando il diritto al trasporto, i passeggeri possono chiedere al vettore una compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, come indicato nel contratto di trasporto. Il livello minimo di compensazione economica è pari al 25% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno:*

*a) un'ora in un servizio regolare fino a quattro ore;*

*b) due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore;*

*c) tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore; oppure*

*d) sei ore in un servizio regolare superiore a ventiquattro ore.*

*Se il ritardo supera il doppio del tempo indicato alle lettere da a) a d) la compensazione economica è pari al 50% del prezzo del biglietto.*

*2. I passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento che subiscono ritardi ricorrenti all'arrivo durante il periodo di validità dello stesso possono richiedere una compensazione economica adeguata secondo le modalità di indennizzo del vettore. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione del ritardo all'arrivo e il calcolo della compensazione.*

*3. La compensazione economica è calcolata in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio passeggeri in ritardo.*

*4. Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, la compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolata sulla base della metà del prezzo del trasporto tramite tale servizio passeggeri.*

*5. La compensazione economica è effettuata entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. La compensazione economica può essere effettuata mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili, in particolare per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione. La compensazione economica è effettuata in denaro su richiesta del passeggero.*

*6. La compensazione economica connessa al prezzo del biglietto non è soggetta a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o valori bollati. I vettori possono introdurre una soglia minima al di sotto della quale la compensazione economica non è prevista. Detta soglia non può superare 6 EUR”;*

**VISTO**

il reclamo di prima istanza con cui, in data 20 settembre 2017, il Sig. Giovanni Mereu ha richiesto al vettore Grimaldi Euromed S.p.A. a seguito del ritardo di 12 ore e trenta minuti il rimborso del 50% del prezzo del biglietto, indicando le relative coordinate bancarie; al riguardo, il vettore rispondeva mettendo a disposizione l'offerta di un bonus del 30%, rifiutando il 50% richiesto in denaro, in quanto il passeggero aveva accettato il trasporto alternativo;

- VISTO** il reclamo pervenuto all’Autorità in data 12 dicembre 2017 (prot. ART 9393/2017) da parte del sig. Mereu in relazione ad un viaggio con altri tre adulti con Grimaldi Euromed con partenza da Livorno prevista per il 29 luglio 2017 alle ore 10:00 (partenza effettiva avvenuta alle 21:30 con altra nave) ed arrivo programmato a Olbia alle 18:00 (arrivo effettivo alle 6:30 del 30 luglio 2017 con altra nave), lamentandosi contestualmente sia per l’informativa tardiva che per il rifiuto, da parte del vettore, del rimborso del 50% del prezzo del biglietto in denaro;
- VISTA** la nota dell’Autorità del 22 dicembre 2017 (prot. ART 9708/2017) con la quale sono state richieste una serie di informazioni alla Compagnia Grimaldi Euromed S.p.A., corredate dalla relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta di Grimaldi Euromed S.p.A., pervenuta in data 10 gennaio 2018 (prot. ART 146/2018), con la quale la Compagnia ha rappresentato che:
- la partenza della nave delle ore 10:00 da Livorno è stata cancellata a causa di un guasto tecnico;
  - il guasto tecnico *“si è verificato all’orario di partenza previsto dalla nave, in data 29/07/2017”*;
  - i passeggeri sono stati informati del ritardo alla partenza a partire dalle ore 10:00 tramite annunci diramati a bordo via interfono;
  - è stata data assistenza ai passeggeri offrendo spuntini e bevande ed il pranzo presso il self-service durante la permanenza a bordo;
  - il sig. Mereu ha optato per il viaggio alternativo con partenza delle ore 21:30 da Livorno il 29 luglio 2017;
  - a seguito dell’accettazione del viaggio alternativo offerto all’utente, il rimborso del 50% del biglietto non è dovuto visto che la nave oggetto del viaggio alternativo non ha registrato ritardo;
- VISTA** la nota dell’Autorità del 19 dicembre 2017 (prot. ART n. 9579/2017), con la quale è stato richiesto alla Capitaneria di Porto di Livorno di fornire una serie di informazioni;
- VISTA** la risposta pervenuta il 10 gennaio 2018 (prot. ART n. 147/2018), con la quale la Capitaneria di porto di Livorno ha comunicato che *“la M/n Cruise Smeralda, della Società Grimaldi Euromed, è arrivata a Livorno, proveniente da Olbia, in data 29 luglio 2017 alle ore 06.00 circa. In prossimità dell’ingresso in porto ha avuto un black out elettrico ai motori principali, causato da un problema elettrico al diesel generatore n. 1 – il diesel generatore n. 3 era già in manutenzione ordinaria e, quindi al momento non funzionante; pertanto la partenza programmata per le ore 10.00 dello stesso giorno è stata cancellata”*;
- CONSIDERATO** che l’articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento, pone in capo al vettore l’obbligo di informare i passeggeri *“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”*;

- OSSERVATO** che, mentre l'utente afferma, nel proprio reclamo, che il problema tecnico che ha determinato il ritardo della nave era già conosciuto dal vettore alle 8:30, nella risposta alla richiesta di informazioni dell'Autorità, il vettore afferma che il guasto tecnico *"si è verificato all'orario di partenza previsto dalla nave, in data 29/07/2017"* e che i passeggeri sono stati informati del ritardo a partire dalle ore 10:00 tramite annunci diramati a bordo via interfono;
- RILEVATO** che nella risposta della Capitaneria di porto di Livorno si constata che *"la M/n Cruise Smeralda, della Società Grimaldi Euromed, è arrivata a Livorno, proveniente da Olbia, in data 29 luglio 2017 alle ore 06.00 circa. In prossimità dell'ingresso in porto ha avuto un black out elettrico ai motori principali, causato da un problema elettrico al diesel generatore n. 1 – il diesel generatore n. 3 era già in manutenzione ordinaria e, quindi al momento non funzionante"*;
- CONSIDERATO** pertanto che, alla luce della documentazione in atti, il vettore, che era a conoscenza del guasto precedentemente, non risulta aver fornito ai passeggeri l'informativa di cui all'articolo 16 *"quanto prima"* e non appena l'informazione si è resa disponibile;
- OSSERVATO** che per il viaggio con Grimaldi Euromed S.p.A. da Livorno con partenza prevista il 29 luglio 2017 alle ore 10:00 (partenza effettiva alle 21:30 con altra nave) ed arrivo programmato a Olbia alle 18:00 (arrivo effettivo alle 6:30 del 30 luglio 2017 con altra nave), risulta pacifico un ritardo di 12 ore e trenta minuti che, in un viaggio di durata non superiore a 8 ore, comporta una compensazione economica pari al 50% del prezzo del biglietto, come emerge dall'articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento, in quanto il ritardo supera il doppio del tempo indicato dalla lettera b);
- CONSIDERATO** che l'utente con reclamo di prima istanza del 20 settembre 2017 richiedeva per il ritardo il rimborso del 50% del prezzo del biglietto in denaro, indicando le relative coordinate bancarie; al riguardo, il vettore rispondeva mettendo a disposizione l'offerta di un bonus del 30%, rifiutando il 50% richiesto in denaro giustificando il diniego con l'accettazione, da parte del signor Mereu, del trasporto alternativo alle 21:30. Successivamente, il vettore replicava all'Autorità che a seguito dell'accettazione del viaggio alternativo offerto all'utente, il rimborso del 50% del biglietto non è dovuto visto che la nave oggetto del viaggio alternativo non ha registrato ritardo;
- CONSIDERATO** che l'offerta del trasporto alternativo, che l'utente può scegliere in alternativa al rimborso del prezzo del biglietto, qualora sia ragionevolmente prevedibile un ritardo superiore a novanta minuti, è un diritto sancito dall'articolo 18 del Regolamento che non esonera il vettore dal pagamento della compensazione economica in caso di ritardo alla destinazione finale rispetto a quanto indicato nell'originario contratto di trasporto e che tale scelta non comporta l'accettazione di un nuovo orario di arrivo;

- RILEVATO** che in base alla documentazione agli atti della pre-istruttoria appaiono sussistere i presupposti per la compensazione economica di cui all'articolo 19, paragrafo 1, lettera b) del Regolamento e che, tuttavia, a fronte della richiesta esplicita del passeggero di ricevere tale compensazione in denaro, la Compagnia ha proposto soltanto un bonus da utilizzare per una prossima partenza con Grimaldi Lines;
- RILEVATO** tuttavia che in relazione a tale condotta il quadro normativo vigente non consente l'avvio di un procedimento sanzionatorio in assenza, nel d.lgs. 129/2015, della previsione di una sanzione nel caso di violazione dell'articolo 19 del Regolamento;
- RITENUTO** pertanto che per le ragioni illustrate sussistono, limitatamente all'obbligo di fornire informazioni, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Grimaldi Euromed S.p.A., in qualità di vettore, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 13 del d.lgs. 129/2015, per violazione dell'obbligo 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, 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 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 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 37/2018”. 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, 5 aprile 2018

Il Presidente

Andrea Camanzi

---

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

Il Presidente

Andrea Camanzi