

Delibera n. 45/2017

**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 24 marzo 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 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: “*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*”;
- 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**

inoltre l'articolo 18 (“*Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate*”), paragrafo 1, del Regolamento, il quale stabilisce che: “*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”;*

**VISTO**

l'articolo 12 (“*Obbligo di trasporto alternativo o rimborso*”), comma 1, del d.lgs. 129/2015, ai sensi del quale “[i]l 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**

inoltre l'articolo 24 (“*Reclami*”), paragrafo 2, del Regolamento il quale stabilisce che: “*Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desideri 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, ai sensi del quale “[i]l 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 3 settembre 2016, all'indirizzo customer@grimaldi.napoli.it dal sig. Simone Dimitri, titolare di un biglietto valido per il trasporto di due passeggeri ed una autovettura per il viaggio del 26 agosto 2016 con partenza programmata alle ore 10:00 da Palermo ed arrivo programmato a Salerno alle ore 20:00;

**VISTO**

il reclamo presentato all'Autorità, in data 8 novembre 2016, prot. ART 8310/2016, dal sig. Simone Dimitri, con cui lo stesso lamentava la mancanza di informazioni, assistenza e offerta di trasporto alternativo e rimborso in caso di partenza ritardata, nonché l'omessa risposta al reclamo;

**VISTA**

la nota dell'Autorità, prot. 8721/2016 del 23 novembre 2016, con la quale si chiedevano alla Grimaldi Euromed S.p.a. e alla Grimaldi Group S.p.a., in qualità di destinataria del reclamo di prima istanza, una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

**VISTE**

le note di risposta della Grimaldi Group S.p.a., prot. ART 8916/2016, del 30 novembre 2016 e prot. ART 8962/2016, del 1° dicembre 2016, con le quali si affermava che:

- l'orario effettivo di partenza da Palermo era stato alle ore 12:24 del 26 agosto 2016 (centoquarantaquattro minuti di ritardo rispetto all'orario di partenza programmato alle ore 10:00), con arrivo effettivo a Salerno alle ore 21:24 (ottantaquattro minuti di ritardo rispetto all'orario di arrivo programmato alle 20:00); in particolare il ritardo era stato causato dalle operazioni di controllo dei documenti dei passeggeri provenienti dal precedente porto di Tunisi da parte della polizia, svoltesi dalle 7:00 alle 11:35;
- i passeggeri erano stati informati della situazione al loro arrivo al porto di Palermo, mentre il nuovo orario di partenza e di arrivo non sarebbero stati prevedibili fino al termine delle operazioni di polizia; durante l'attesa della partenza era stata offerta una bottiglia d'acqua;
- non risulta essere stato negato ad alcun passeggero di presentare la domanda di rimborso; in particolare, al termine dei controlli, alle 11:35 erano iniziate le operazioni di imbarco e, decorsi 90 minuti dall'orario di partenza inizialmente previsto, era stata altresì comunicata ai passeggeri mediante interfono la proposta di soluzioni alternative (rimborso/ trasporto alternativo);
- al reclamo del passeggero era stato fornito riscontro in data 29 novembre 2016;
- sebbene il ritardo all'arrivo non implicasse alcun diritto/obbligo di compensazione economica, era stato spontaneamente offerto a favore del passeggero il rimborso della somma di euro 35,10, pari al 25% del prezzo del biglietto;

**VISTA**

la nota, prot. 9085/2016 del 6 dicembre 2016, con la quale l'Autorità chiedeva informazioni alla Capitaneria di porto di Palermo al fine di verificare alcune risposte fornite dal vettore;

**VISTA**

la nota di risposta della Capitaneria di porto di Palermo, prot. ART 9525/2016, del 29 dicembre 2016, con la quale si precisava che la nave interessata, MV Catania, proveniente da La Goulette (Tunisia), partiva da Palermo alle ore 12:17 con destinazione Salerno; in quanto nave proveniente da Paese extra Schengen, all'arrivo in porto alle ore 7:02 “*è stata sottoposta obbligatoriamente, secondo quanto previsto dalla regolamentazione Nazionale ed Europea, a controlli di frontiera da parte della polizia di frontiera marittima*” iniziati immediatamente dopo l'arrivo della nave;

**CONSIDERATO**

che, sebbene il vettore affermi di aver “*informato i passeggeri della situazione al loro arrivo in porto a Palermo*

- CONSIDERATO** altresì che il vettore afferma che non risulta essere stata negata ad alcun passeggero la possibilità di presentare la domanda di rimborso e di aver effettuato l'offerta tra trasporto alternativo e rimborso soltanto contestualmente all'inizio dell'imbarco, avvenuto alle 11:35, in quanto la prolungata attività di controllo della polizia non era nota in anticipo e pertanto non era ragionevolmente prevedibile un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti;
- OSSERVATO** in proposito che, seppur inizialmente, alle ore 7:00 - orario di inizio dei controlli di polizia - potesse non essere ragionevolmente prevedibile un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti in quanto la Compagnia poteva non essere in grado di determinare sin da subito la durata dei controlli, tale previsione è diventata ragionevole successivamente. Infatti, il numero di passeggeri in arrivo da controllare (860, secondo quanto riportato dalla Capitaneria di porto), ben noto alla Compagnia, così come lo stato di avanzamento delle operazioni di controllo dei documenti dei passeggeri da parte della polizia protrattesi fino alle 11:35, dovevano far presagire *in itinere* un ritardo superiore ai novanta minuti, anche tenuto conto delle tempistiche necessarie per l'imbarco dei passeggeri in partenza;
- RILEVATO** che la Compagnia risulta quindi non aver proposto la scelta alternativa *"immediatamente"* al verificarsi della ragionevole prevedibilità del ritardo come previsto dalla norma e tra l'altro quando i passeggeri si trovavano ancora a terra, bensì solo contestualmente all'inizio dell'imbarco sulla nave;
- CONSIDERATO** che, sempre dalla documentazione in atti, si evince 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, contrariamente a quanto previsto dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento, e che il sig. Dimitri ha ricevuto una risposta al reclamo, presentato in prima istanza in data 3 settembre 2016, solamente il 29 novembre 2016;
- RITENUTO** che la dogianza sul ritardo in arrivo e sul relativo indennizzo non può essere accolta in quanto l'articolo 19, paragrafo 1, lettera c), del Regolamento non è applicabile al caso di specie, essendo il ritardo all'arrivo di ottantaquattro minuti;
- RITENUTO** che l'altra dogianza sollevata nel reclamo afferente l'omessa assistenza non reca in concreto i presupposti per l'avvio di un procedimento, considerato, da un lato, che durante l'attesa della partenza era stata offerta a ciascun passeggero una bottiglia d'acqua, dall'altro, la durata dell'attesa;
- RITENUTO** che, limitatamente ai profili delle omesse informazioni, del diritto al trasporto alternativo o al rimborso in caso di partenze ritardate e 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, dell'articolo 13, comma 1, e dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015 per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 16, paragrafo 1, 18, paragrafo 1 e 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 provvedimenti sanzionatori concernenti la violazione:
  - a) 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;
  - b) dell'articolo 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;
  - c) dell'articolo 24, paragrafo 2, 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 irrogate, per la violazione di cui al punto 1, lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del d.lgs. 129/2015, per la violazione di cui al punto 1, lettera b), 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 c) 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](mailto: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](mailto: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 (mille/00) per la prima sanzione, di euro 3.000,00 (tremila/00) per la seconda sanzione e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la terza 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 45/2017". 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 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, 24 marzo 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