

Delibera n. 64/2017

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 4 maggio 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*”) 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** altresì l'articolo 17 ("*Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate*"), paragrafo 1, del Regolamento, il quale stabilisce che: *"Quando un vettore prevede ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri o di una crociera sia cancellata o subisca un ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario previsto di partenza, offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti"*;
- VISTO** l'articolo 14 ("*Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*"), del d.lgs. 129/2015, il quale prevede che *"(i) il vettore che viola gli obblighi di assistenza previsti dall'articolo 17 del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 100 a euro 600 per ciascun passeggero"*;
- 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*") del d.lgs. 129/2015, il quale prevede che *"(i) 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** il reclamo presentato all'Autorità in data 26 ottobre 2016 (prot. ART 7980/2016), dal sig. Ubaldo Ortiz – relativo al viaggio con partenza programmata da Genova alle ore 13:00 del 28 luglio 2016 (partenza effettiva, ore 17:00) ed arrivo programmato a Barcellona alle 06:00 del 29 luglio 2016 (arrivo effettivo, ore 10:00) – con cui l'utente lamentava l'inadempimento, da parte del vettore Grandi Navi Veloce S.p.A. (di seguito: GNV), dell'obbligo di fornire informazioni ed assistenza in caso di partenza ritardata, nonché il mancato rimborso previsto dalla normativa europea per sé e per i tre passeggeri indicati sul biglietto;
- VISTA** la corrispondenza intercorsa via *e-mail* tra il passeggero e il vettore, a partire dal 12 agosto 2016, relativamente al rimborso previsto dall'articolo 19 (*Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo*) del Regolamento, in cui la Compagnia offriva, dapprima, un bonus da utilizzare per un prossimo viaggio, e poi, a seguito della richiesta dell'utente di ricevere un rimborso in denaro, come consentito dall'articolo 19 stesso, richiedeva i dettagli del conto corrente su cui accreditare la somma, provvedendo, quindi, alla relativa erogazione;

- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. ART 8671/2016 del 21 novembre 2016, con la quale si chiedevano a GNV una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta di GNV, prot. ART 8963/2016 del 1° dicembre 2016, con la quale si affermava che l'orario effettivo di partenza da Genova era stato alle ore 17:10 del 28 luglio 2016, con arrivo effettivo a Barcellona alle ore 09:12 del 29 luglio 2016, e che, quanto al ritardo, lo stesso sarebbe stato causato dalla presenza a bordo della Capitaneria di porto e del personale del Rina Services S.p.A. per il rinnovo dei certificati sicurezza passeggeri;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. ART 9113/2016 del 7 dicembre 2016, con la quale si chiedevano a GNV ulteriori informazioni, corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta di GNV, prot. ART 9314/2016 del 19 dicembre 2016, con la quale:
- relativamente alle informazioni sul ritardo il vettore dichiarava che *“tutto il personale, compreso quello presente in banchina, era stato istruito al fine di informare i passeggeri già in fase d'imbarco sulla necessità di partire in ritardo e sulle motivazioni, e durante la permanenza a bordo sono stati fatti ripetuti annunci sul ritardo alla partenza e sulla motivazione nelle lingue italiano, inglese, francese, spagnolo e arabo. Immediatamente dopo la partenza è stato comunicato mediante annuncio l'orario previsto per l'arrivo a destinazione e l'orario di apertura dei servizi a bordo, e il mattino seguente, due ore prima dell'arrivo, ne è stata data comunicazione sempre tramite annuncio”*;
 - con riguardo all'assistenza il vettore affermava che *“non sono stati offerti spuntini e/o bevande”*;
 - infine, con riferimento all'offerta della scelta tra rimborso e trasporto alternativo, il vettore non replicava relativamente alla mancata offerta di rimborso e si limitava ad affermare, con riferimento alle ragioni per cui non aveva ritenuto di proporre ai passeggeri la riprotezione, che la stessa non era stata proposta *“in quanto i passeggeri erano già a bordo e tempestivamente informati della situazione in atto già al momento delle prime fasi d'imbarco”*;
- VISTE** le note, prot. ART 9110/2016 del 7 dicembre 2016 e prot. ART 9134/2016 del 9 dicembre 2016, con le quali l'Autorità chiedeva alcune informazioni alla direzione marittima di Genova e a Rina Services S.p.A.;
- VISTA** la nota di risposta prot. ART 9542/2016 del 30 dicembre 2016, con la quale la Capitaneria di porto di Genova:
- informava che la M/n “Excellent” di GNV in data 28 luglio risultava essere partita alle ore 17:00 con destinazione Barcellona;
 - confermava lo svolgimento a bordo della nave delle previste visite ispettive e forniva il registro visitatori della nave, da cui evincere la durata della permanenza a bordo degli ispettori;
 - chiariva che il vettore, in applicazione della pertinente normativa, è obbligato a rendersi disponibile alle visite di sicurezza entro le finestre temporali della

- certificazione statutaria, e che nella specie gli accertamenti di interesse erano stati disposti con nota del 5 luglio 2016;
- precisava che la durata degli accertamenti di sicurezza è nota per consolidata esperienza e, pur non essendo esattamente preventivabile, viene seguito un elenco tassativo che la Compagnia di navigazione conosce formalmente;

VISTA la nota dell'Autorità, prot. ART 1405/2017 dell'8 marzo 2017, con la quale, in considerazione della non coerenza tra quanto lamentato dal passeggero e le dichiarazioni di GNV circa gli annunci dati tramite interfono, si chiedevano a GNV ulteriori informazioni;

VISTA la nota di risposta di GNV, prot. ART 1617/2017 del 17 marzo 2017, con la quale il vettore ribadiva che il personale aveva avvisato i passeggeri con ripetuti annunci non registrati, e che quindi *"non si è ritenuto di dover inviare messaggi sms"*;

VISTA la nota dell'Autorità, prot. ART 1830/2017 del 27 marzo 2017, con la quale si chiedevano a GNV alcune ulteriori precisazioni;

VISTA la nota di risposta di GNV, prot. ART 2058/2017 del 3 aprile 2017, da cui emergeva che:

- la Compagnia aveva acquisito i recapiti *e-mail* e telefonico del signor Ortiz, ma che, per prassi dell'impresa, ai fini di interesse i recapiti dei passeggeri vengono utilizzati unicamente, se del caso, *"dopo aver valutato il ritardo e la relativa motivazione del medesimo"*;
- con riguardo alla presenza di eventuali ulteriori reclami relativi alla carenza nell'assistenza informativa, erano state ricevute in totale cinque segnalazioni (inclusa quella del sig. Ortiz), archiviate senza alcuna compensazione/rimborso;

CONSIDERATO che nonostante il vettore abbia dichiarato di aver tenuto informati i passeggeri sulla necessità di partire in ritardo e sulle relative motivazioni già in fase di imbarco, e successivamente quando gli stessi si trovavano già a bordo, alla luce delle contrarie affermazioni del signor Ortiz e - secondo quanto affermato dalla Compagnia stessa - di analoghi reclami sulla carenza informativa anche di altri passeggeri, in base alla documentazione acquisita agli atti non può nella fattispecie presumersi la veridicità delle dichiarazioni rese dal vettore, sotto la propria responsabilità, in merito alla avvenuta informazione;

RILEVATO pertanto che non risulta che GNV, che pure disponeva del recapito *e-mail* del passeggero (strumento il cui utilizzo ai fini informativi avrebbe consentito di attestare, in mancanza di prova degli annunci vocali, l'avvenuta informazione), abbia ottemperato all'obbligo di cui all'articolo 16 del Regolamento;

CONSIDERATO che la partenza prevista alle ore 13:00 da Genova della M/n "Excellent" di GNV del 28 luglio 2016 risulta avvenuta solo alle ore 17:00, e, seppure all'inizio dei descritti controlli potesse non essere ragionevolmente prevedibile un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, in base alla documentazione agli atti emerge che la Compagnia disponeva di elementi utili a prevedere ragionevolmente in itinere un ritardo di tale entità, ritardo che è divenuto certo alle ore 14:31;

RILEVATO

conseguentemente che, attesa la ragionevole prevedibilità del ritardo superiore a novanta minuti verificatosi, dalla documentazione in atti:

- in mancanza di una appropriata giustificazione per l'omessa assistenza, nei termini di cui al citato articolo 17 del Regolamento, GNV non risulta aver adempiuto all'obbligo, da tale articolo prescritto, di offrire gratuitamente ai passeggeri in partenza spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- GNV non risulta aver adempiuto all'obbligo di offrire immediatamente al passeggero la scelta tra trasporto alternativo e rimborso, come prescritto dal citato articolo 18 del Regolamento, non rilevando quale ipotesi di esenzione il fatto che i passeggeri siano *"già a bordo"*, neppure se *"tempestivamente informati della situazione di ritardo già al momento delle prime fasi d'imbarco"*;

RITENUTO

pertanto che, limitatamente all'omessa informazione sul ritardo, all'omessa offerta di trasporto alternativo o rimborso, nonché all'omessa assistenza - ai quattro passeggeri coinvolti - per la partenza ritardata, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti di GNV, per l'eventuale adozione di provvedimenti sanzionatori ai sensi degli articoli 12, 13 e 14, del d.lgs. 129/2015 per aver omesso di adempiere agli obblighi di cui agli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 1 e 18, paragrafo 1, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Grandi Navi Veloce 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 delle seguenti previsioni 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:
 - a) articolo 16 (*"Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate"*), paragrafo 1;
 - b) articolo 17 (*"Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate"*), paragrafo 1;
 - c) articolo 18 (*"Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"*), paragrafo 1;
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 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 13, del d.lgs. 129/2015, per la violazione di cui al punto 1, lettera b), 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. 129/2015, e per la violazione di cui al punto 1, lettera c), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 1.500,00 (miljecinquecento/00) ed euro 15.000 (quindicimila/00) ai sensi dell'articolo 12, del d.lgs. 129/2015;

3. il responsabile del procedimento è il dirigente 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) per la prima sanzione, di euro 200,00 (duecento/00) per ciascuno dei quattro passeggeri, per un totale di euro 800,00 (ottocento/00) per la seconda sanzione e di euro 3.000 (tremila/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 64/2017”. 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 Grandi Navi Veloci S.p.A.

Torino, 4 maggio 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