

Delibera n. 19/2017

**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 9 febbraio 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 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, che prevede: “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** in particolare 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, che prevede: *“Il 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 31 luglio 2016 alla Grimaldi Group S.p.a. dal sig. Rinaldo Saldutti, titolare di biglietto per un viaggio con partenza programmata il 15 luglio 2016 alle ore 22:15 da Civitavecchia e arrivo programmato a Porto Torres alle ore 05:30 del 16 luglio 2016;

**VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, in data 4 ottobre 2016, prot. ART 7361/2016, dal sig. Rinaldo Saldutti, con cui lo stesso, nel segnalare che la partenza effettiva del viaggio del 15 luglio avveniva solo alle 5:30 del 16 luglio, da Civitavecchia, con arrivo effettivo a Porto Torres alle 13:00, lamentava (i) la mancata assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate, (ii) l’inosservanza dell’obbligo, sussistente in tali circostanze, di offrire la scelta tra trasporto alternativo o rimborso, (iii) la mancata informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti nonché (iv) di non aver ricevuto alcuna comunicazione circa l’esito definitivo del reclamo di prima istanza presentato al vettore;

**VISTA** la nota dell’Autorità, prot. 7815/2016 del 20 ottobre 2016, con la quale si chiedevano alla Grimaldi Group S.p.a., in qualità di destinataria del reclamo di prima istanza, una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

**VISTA** la nota di risposta prot. ART 8166/2016 del 2 novembre 2016, con la quale la Grimaldi Group S.p.a. afferma, tra l’altro, che:

- il ritardo subito dal passeggero è imputabile a cause di forza maggiore relative ad un incidente verificatosi a bordo della nave durante il servizio nella tratta precedente, nonché alle condizioni meteomarine avverse incontrate durante la traversata da Barcellona a Porto Torres e Civitavecchia. In particolare la nave in navigazione da Porto Torres a Civitavecchia si è imbattuta in condizioni meteo classificabili al grado 8 della scala di Beaufort che corrisponde a condizioni di burrasca con mare molto agitato;

- tramite comunicazione trasmessa a mezzo sms o e-mail è stato dato avviso ai passeggeri, nel pomeriggio del giorno programmato di partenza, che la nave sarebbe arrivata a Civitavecchia alle 23:59 (del 15 luglio) e ripartita alle 3:30 (del 16 luglio);
- è stato offerto oralmente ai passeggeri in attesa a Civitavecchia un trasporto alternativo con partenza da Civitavecchia alle ore 23.14 del 15 luglio 2016, e destinazione Olbia, con arrivo alle ore 06.38 del 16 luglio 2016;
- la risposta al reclamo presentato in data 31 luglio 2016 dal sig. Saldutti è stata inviata in data 24 ottobre 2016; con tale risposta la Compagnia ha, tra l'altro, messo a disposizione del passeggero un bonus del 30% da utilizzare in occasione di un prossimo viaggio;

**VISTA** la nota prot. 8483/2016 del 15 novembre 2016, con la quale l'Autorità chiedeva alla Grimaldi Euromed S.p.a., società indicata come vettore sul biglietto emesso da Grimaldi Group S.p.a., di voler fornire eventuali ulteriori informazioni rispetto a quelle già comunicate dalla Grimaldi Group S.p.a., nonché di descrivere il proprio sistema di gestione dei reclami;

**VISTA** la nota di risposta prot. ART 8661/2016 del 21 novembre 2016, con la quale la Grimaldi Euromed S.p.a. rinviava integralmente alle deduzioni svolte e ai documenti prodotti dalla Grimaldi Group S.p.a. con la sopra citata nota del 2 novembre 2016, e contestualmente descriveva il proprio sistema di gestione dei reclami;

**VISTE** le note dell'Autorità, prot. 8961/2016 del 1° dicembre 2016, e prot. 585/2017 del 30 gennaio 2017, con le quali, constatato, in base alle informazioni rese, un ulteriore ritardo alla partenza (5:40) rispetto all'orario (3:30) inizialmente riprogrammato e comunicato - a mezzo posta elettronica o sms - ai propri passeggeri, si chiedeva alla Grimaldi Group S.p.a. e alla Grimaldi Euromed S.p.a. di rendere noto se fossero state fornite specifiche comunicazioni, indicandone l'eventuale contenuto, in merito a detto slittamento di ulteriori 2 ore, come disposto dall'articolo 16 (*"Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate"*) del Regolamento nonché più dettagliati chiarimenti circa le cause dell'ulteriore ritardo e circa l'offerta ai passeggeri dell'alternativa di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;

**VISTE** le rispettive note di risposta della Grimaldi Group S.p.a., prot. ART 9064/2016 del 5 dicembre 2016 e prot. ART 669/2017 del 2 febbraio 2017, con le quali la Compagnia ha dichiarato che l'ulteriore slittamento dell'orario di partenza e di arrivo è stato oggetto di comunicazione ai passeggeri, che le cause dell'ulteriore ritardo sono state le medesime già comunicate con la nota prot. ART 8166/2016 del 2 novembre 2016 nonché di avere, in occasione di tale ulteriore ritardo, proposto il rimborso integrale del biglietto, nell'impossibilità, in considerazione dell'ora, di fornire l'offerta di trasporto alternativo;

**CONSIDERATO** che, in base all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, il presupposto del diritto del passeggero al trasporto alternativo o al rimborso del prezzo del biglietto è un

ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, presupposto che, con riferimento alla riprogrammazione della partenza, si avverava ed era a conoscenza del vettore già al momento dell'informativa, avvenuta via e-mail o sms nel pomeriggio del giorno previsto per la partenza, con cui i passeggeri venivano avvisati che la nave sarebbe partita da Civitavecchia alle 3:30 (del 16 luglio) anziché alle 22:15 (del 15 luglio), mentre il vettore, sulla base della documentazione in atti, non risulta aver offerto immediatamente al passeggero alcuna scelta, essendosi limitato, secondo quanto dichiarato dal vettore stesso, ad offrire oralmente, ed unicamente ai passeggeri già in attesa a Civitavecchia, un trasporto alternativo con destinazione Olbia, distante oltre 120 km dal punto di arrivo originario, senza quindi prospettare il rimborso del prezzo del biglietto quale diritto esercitabile in alternativa;

**CONSIDERATO**

che con riferimento all'ulteriore ritardo di oltre due ore rispetto all'orario riprogrammato (5:40 anziché 3:30) il vettore ha dichiarato, tra l'altro, di aver proposto il rimborso integrale del biglietto, e che, in relazione all'orario in cui gli eventi si sono verificati, non erano disponibili alternative di trasporto in condizioni simili;

**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. Saldutti ha ricevuto una risposta al reclamo, presentato in prima istanza in data 31 luglio 2016, solamente il 24 ottobre 2016;

**RITENUTO**

che la doglianza sul ritardo in arrivo e sul relativo indennizzo non può essere accolta in quanto l'articolo 20, paragrafo 4, del Regolamento stabilisce che l'articolo 19 del medesimo regolamento, che regola la fattispecie, non si applica se il vettore prova che il ritardo è provocato da circostanze straordinarie, come risulta essere avvenuto nel caso in esame;

**RITENUTO**

che le restanti doglianze sollevate nel reclamo, afferenti la mancata assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate e l'inosservanza dell'obbligo di informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti, non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, considerato che le suddette doglianze non configurano in concreto ulteriori violazioni del Regolamento in quanto:

- il vettore ha reso noto che durante l'attesa della partenza ai passeggeri è stata offerta assistenza;
- il vettore ha dato notizia del ritardo a tutti i passeggeri;
- il vettore risulta aver predisposto un sistema di gestione dei reclami a cui l'utente può accedere tramite due indirizzi di posta elettronica indicati nel sito web e tramite un indirizzo di posta ordinaria;

**RITENUTO**

che, limitatamente ai profili del diritto al trasporto alternativo o al rimborso in caso di partenze ritardate ed 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, e dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 18, paragrafo 1, e all'articolo 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 un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione :
  - a) dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 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 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 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 potrebbero essere irrogate, per la violazione di cui al punto 1, lettera a), 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 b), 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 di 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 3.000,00 (tremila/00) per la prima sanzione e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la seconda 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 n. 19/2017". 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 Grimaldi Euromed S.p.a. a mezzo PEC.

Torino, 9 febbraio 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