

Delibera n. 94/2017

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 6 luglio 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** 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

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 di prima istanza presentato, in data 23 ottobre 2016, dal sig. Giuseppe Esposito, titolare di un biglietto valido per il viaggio del 7 ottobre 2016 con partenza programmata alle 23:30 da Livorno ed arrivo programmato a Palermo l'8 ottobre 2016 alle 17:30;

VISTO

il reclamo presentato all'Autorità, in data 27 dicembre 2016, prot. ART 9476/2016, dal sig. Giuseppe Esposito, con cui lo stesso, nel segnalare che la partenza effettiva da Livorno e l'arrivo a Palermo avvenivano con ritardo, lamentava (i) la mancata informazione (ii) la mancata assistenza (iii) e di non aver ricevuto alcuna comunicazione in merito all'esito definitivo del reclamo di prima istanza presentato, allegando una comunicazione automatica di mera presa in carico, datata 23 ottobre 2016;

VISTA

la nota dell'Autorità, prot. 331/2017 del 20 gennaio 2017, con la quale si chiedevano alla Grimaldi Euromed S.p.A. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

VISTA

la nota di risposta della Grimaldi Euromed S.p.A., prot. ART 643/2017 del 1° febbraio 2017, con la quale la Compagnia affermava:

- di aver inviato il 6 ottobre 2016 un avviso a tutti i passeggeri prenotati a mezzo *e-mail* e/o messaggio *sms*, informando che la partenza sarebbe stata posticipata di 90 minuti (dalle 23:30 del 7 ottobre 2016, ora programmata, all'1:00 dell'8 ottobre 2016);
- che l'orario effettivo di partenza da Livorno era stato alle ore 11:30 dell'8 ottobre 2016 con arrivo effettivo a Palermo alle ore 5:48 del 9 ottobre 2016;
- di aver offerto all'utente un buono sconto come previsto dal Regolamento, precisando che il ritardo alla partenza si era verificato per un guasto tecnico ai motori 3 e 4 della nave di cui il direttore di macchina informava il comandante all'1:30, come riportato dal giornale nautico;
- che al reclamo presentato in prima istanza dall'utente in data 23 ottobre 2016 aveva risposto in data 1° febbraio 2017 a mezzo *e-mail*;

- che erano stati erogati gratuitamente a bordo colazione, pranzo e cena a tutti i passeggeri;

VISTE le note prot. 708/2017 del 3 febbraio 2017 e prot. 987/2017 del 20 febbraio 2017, con le quali l'Autorità chiedeva alla Grimaldi Euromed S.p.A., di voler fornire ulteriori informazioni, corredate dalla relativa documentazione;

VISTE le note di risposta della Compagnia prot. ART 856/2017 del 13 febbraio 2017 e prot. ART 1168/2017 del 27 febbraio 2017 con le quali, rispettivamente, la Compagnia:

- dichiarava di non aver utilizzato gli *sms* o le *e-mail* per informare i passeggeri della situazione, dell'orario di partenza e di arrivo previsti, in quanto la comunicazione con interfono “costituiva il modo più immediato ed efficace”;
- precisava che gli utenti erano stati debitamente informati della situazione a partire dall'1:20 dell'8 ottobre 2016 a mezzo interfono ed aggiornati ad intervalli regolari di circa un'ora ed allegava, a tale proposito, una dichiarazione sottoscritta dal 3° commissario di bordo della motonave Europalink;

VISTA la nota dell'Autorità, prot. 3063/2017 del 12 maggio 2017, con la quale, in relazione alle funzioni e al ruolo del 3° commissario di bordo si chiedevano alla Grimaldi Euromed S.p.A. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

VISTA la nota di risposta della Grimaldi Euromed S.p.A., prot. ART 3147/2017 del 15 maggio 2017, con la quale la Compagnia affermava che il 3° commissario di bordo, il quale non riveste la qualifica di pubblico ufficiale, era responsabile dei servizi alberghieri, del personale di camera, dei magazzini e relativi inventari, delle operazioni di imbarco e sbarco e della contabilità dei servizi di bordo;

VISTA la nota dell'Autorità, prot. 3220/2017 del 22 maggio 2017, con la quale, in relazione al contrasto tra le dichiarazioni del passeggero e del vettore in merito alla assistenza informativa fornita, si chiedevano alla Grimaldi Euromed S.p.A. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

VISTA la nota di risposta della Grimaldi Euromed S.p.A., prot. ART 3949/2017 dell'8 giugno 2017, con la quale la Compagnia allegava alcuni reclami di prima istanza di altri passeggeri e alcune richieste di rimborso relativamente al medesimo viaggio, da cui in particolare risulta che:

- un passeggero riportava che “dopo avere atteso invano la partenza per alcune ore” solo alle ore 5:35 il 1° ufficiale di coperta informava che, a causa di un malfunzionamento del motore della nave la partenza non sarebbe potuta avvenire prima di 3 ore;
- un altro passeggero affermava che, dopo essersi ritirato in cabina, la mattina dell'8/10/2016 “è stato annunciato che il traghetto non era partito e che avrebbe iniziato la navigazione in giornata”;
- un ulteriore passeggero affermava che “dopo esserci imbarcati e prese le cabine pensando di partire alle ore 5:00 di mattina è stato fatto un altro

“annuncio” con cui i passeggeri venivano informati la nave non sarebbe partita per problemi al motore;

- in altri due reclami allegati dalla Compagnia, i passeggeri si limitavano a richiedere il rimborso e a lamentare genericamente i disagi patiti;

VISTA altresì la nota del sig. Esposito (prot. ART 3783 del 1° giugno 2017) con cui confermava che, dopo essersi ritirato in cabina, la prima comunicazione relativa al ritardo, effettuata dal vettore a mezzo interfono, avveniva alle ore 6:30;

CONSIDERATO che, per quanto riguarda le informazioni da fornire ai passeggeri ai sensi dell’articolo 16 del Regolamento, dalla documentazione in atti e in particolare dalla presenza di altri reclami di prima istanza contenenti la medesima dogliananza lamentata dal sig. Esposito , risulta che il vettore non abbia fornito a tutti i passeggeri entro 30 minuti dall’orario di partenza riprogrammato le informazioni relative alla situazione di ritardo avendo, tra l’altro, deciso di non utilizzare, come fatto in precedenza, il canale *sms o e-mail*;

CONSIDERATO che, sempre dalla documentazione in atti, emerge che al reclamo presentato in prima istanza dall’utente, la Grimaldi Euromed S.p.A. inviava il 23 ottobre una mera comunicazione automatica di presa in carico e dichiarava di aver fornito risposta in data 1 febbraio 2017 a mezzo *e-mail*, omettendo pertanto di notificare 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;

RITENUTO che la dogliananza sull’omessa assistenza materiale non può essere accolta in quanto risulta, come peraltro confermato dal reclamante, che il vettore abbia erogato a bordo gratuitamente dei pasti a tutti i passeggeri;

RITENUTO che, limitatamente alle informazioni da fornire ai passeggeri in caso di partenze ritardate nonché al profilo del diritto a ricevere entro determinati termini una risposta al reclamo, sussista, per le ragioni sopra illustrate, il presupposto 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 13 e 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione dell’articolo 16 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 un provvedimento sanzionatorio concernente 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 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 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, 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 (milacinquecento/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, 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) 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 94/2017". 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, 6 luglio 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