

Delibera n. 136/2017

Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. n. 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 16 novembre 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 e in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** in particolare l’articolo 24 (*“Reclami”*), paragrafo 1, del Regolamento il quale prevede: *“[i] vettori e gli operatori dei terminali istituiscono o dispongono di un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento”*;
- VISTO** l’articolo 16 (*“Reclami”*), comma 1, del d.lgs. 129/2015, ai sensi del quale *“[i]l vettore e l’operatore del terminale che non istituiscono e non dispongono di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi previsti dall’articolo 24 del regolamento sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 2.500 ad euro 25.000”*;
- VISTO** l’istanza presentata dal sig. Michele Recine in data 10 maggio 2017 nei confronti di Caremar S.p.A. (di seguito Caremar) relativamente alla richiesta di rimborso, di due

biglietti, (n. WB06447019A e n. WB06447038A) intestati rispettivamente a Michele Recine e Rocco Recine, per la tratta Pozzuoli – Casamicciola del 9 aprile 2017 delle ore 10:15, a seguito di spontanea rinuncia al viaggio;

VISTO il reclamo presentato all’Autorità in data 12 luglio 2017, prot. ART 4926/2017, con cui il signor Recine lamentava la mancata comunicazione dell’esito definitivo dell’istanza di rimborso, richiesto in base alle Condizioni Generali di Trasporto, nonostante i ripetuti tentativi di contatto a diversi recapiti *e-mail* della Compagnia ed al *call center* del vettore messo a disposizione della clientela;

VISTA la nota dell’Autorità, prot. 5307/2017 del 26 luglio 2017, con cui si chiedevano a Caremar una serie di informazioni corredate della relativa documentazione;

VISTA la comunicazione all’Autorità, prot. 5327/2017 del 27 luglio 2017, con la quale il sig. Recine comunica di aver ricevuto, da parte della Caremar, il rimborso dei titoli di viaggio, sopra già citati, in data 20 luglio 2017;

VISTA la nota di risposta di Caremar, prot. ART 5417/2017 del 31 luglio 2017, con la quale la Compagnia:

- dichiarava di aver provveduto al rimborso dei biglietti in data 18 luglio 2017;
- comunicava, in merito alle procedure per la presentazione dei reclami, che agli articoli 15 e 18, delle proprie Condizioni Generali di Trasporto, sono rispettivamente disciplinate la procedura di rimborso e la procedura di reclamo e che presso le biglietterie e sul sito aziendale è possibile reperire il modulo per la richiesta di rimborso;

CONSIDERATO che le Condizioni generali di trasporto (CGT) della Caremar stabiliscono all’articolo 18 (“Reclami”) quanto segue: “[i]l passeggero, ove rilevi carenze o irregolarità nel servizio reso dalla Società può contestare immediatamente al personale di bordo qualsivoglia problema affinché la società possa porvi tempestivamente rimedio. Il passeggero può inviare le sue note, suggerimenti e reclami all’indirizzo *info@caremar.it*, e decorsi 60 giorni, può rivolgersi all’Autorità di Regolazione dei Trasporti”;

CONSIDERATO che il Regolamento prevede non solo che i vettori e gli operatori dei terminali istituiscano o dispongano di un meccanismo per il trattamento dei reclami, ma anche che tale meccanismo debba essere accessibile e che il considerando (22) del medesimo Regolamento afferma: “[i] passeggeri dovrebbero essere in grado di esercitare i propri diritti mediante procedure di reclamo appropriate e accessibili”;

RILEVATO sulla base dell’esame d’ufficio svolto sul sito web del vettore, che le richiamate Condizioni generali di trasporto della Caremar, ove è indicato il recapito per l’inoltro dei reclami, sono scaricabili con una serie di passaggi:

- a) connettersi al sito *web* della Caremar;
- b) aprire il menu a tendina corrispondente alla voce “Assistenza”;
- c) cliccare sulla voce “Documenti”;
- d) cliccare sulla voce CGT e procedere al download del *file pdf*;

e che tale meccanismo per il trattamento dei reclami non può essere considerato accessibile, nei termini di cui all'articolo 24, paragrafo 1, del Regolamento, in quanto non consente una facile individuazione delle modalità con le quali l'utente può presentare un reclamo al vettore;

CONSIDERATO che allo stato la violazione dell'articolo 24, paragrafo 1, del Regolamento da parte del vettore risulta ancora in atto;

RITENUTO che la doglianza sollevata nel reclamo, attinente alla mancata comunicazione dell'esito definitivo dell'istanza di rimborso, non integra i presupposti necessari per l'avvio di un procedimento, atteso che la suddetta doglianza non configura ulteriori violazioni del Regolamento in quanto il rimborso è stato richiesto dal sig. Michele Recine a seguito di rinuncia al viaggio effettuata di propria iniziativa, quindi non a seguito di cancellazione o ritardo attribuibile al vettore;

RITENUTO pertanto che, limitatamente al profilo afferente il diritto ad un sistema accessibile per il trattamento dei reclami, sussistano, per le ragioni illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Caremar per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del d.lgs. 129/2015, per violazione dell'obbligo di cui all'articolo 24, paragrafo 1, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Caremar 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 24, 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;
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 2.500,00 (duemilacinquecento/00) ed euro 25.000,00 (venticinquemila/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 1, 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 5.000,00 (cinquemila/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 136/2017". 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. si intima Caremar S.p.A. a porre fine all'infrazione entro il termine massimo di trenta giorni dalla data di notifica della presente delibera, inserendo nella pagina iniziale del proprio sito web un collegamento diretto che consenta ai passeggeri di reperire in modo semplice ed immediato le modalità per l'inoltro dei reclami;
11. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Caremar S.p.A..

Torino, 16 novembre 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