

Delibera n.153/2017

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 21 dicembre 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: “[q]uando 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: “*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, in data 9 giugno 2017, all’agenzia Paleologos Shipping & Travel dal sig. Patrick Ward, titolare di un biglietto valido per il trasporto di due persone per il viaggio del 18 maggio 2017, con partenza programmata da Ancona ed arrivo previsto a Igoumenitsa (GR), in relazione all’avvenuta cancellazione del viaggio, reclamo a cui la Minoan Lines S.A., in qualità di vettore, rispondeva in data 19 giugno 2017, affermando che tale cancellazione era stata causata da uno sciopero, offrendo il rimborso delle spese sostenute per la prima notte in hotel;

VISTO

il reclamo presentato all’Autorità, in data 24 agosto 2017 (prot. ART 5937/2017), dal sig. Ward, con cui lo stesso, in relazione alla cancellazione del predetto viaggio per sciopero, lamentava di non aver ricevuto dal vettore alcuna offerta alternativa, assistenza ed informazione, richiedendo il rimborso del 50% dei biglietti nonché delle spese sostenute per il pernottamento e i pasti;

VISTA

la nota dell’Autorità, prot. 6414/2017 dell’11 settembre 2017, con la quale si chiedevano alla Minoan Lines S.A. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

VISTA

la nota di risposta della Minoan Lines S.A., prot. ART 7081/2017 del 4 ottobre 2017, con la quale la Compagnia affermava che:

- non appena avuta notizia dello sciopero aveva provveduto ad informare sia tutti i passeggeri che avevano acquistato direttamente i biglietti dal vettore, sia le agenzie coinvolte nella vendita degli stessi. Per quanto riguarda l’agenzia Paleologos Shipping & Travel, alla nota di risposta è allegata la comunicazione *e-mail* inviata dal vettore alle 12:26 del 17 maggio;
- l’agenzia Paleologos Shipping & Travel aveva informato l’utente il 17 maggio 2017, con *e-mail* delle ore 19:54, che a causa dello sciopero indetto dalla Panhellenic Seamen Federation la partenza del 18 maggio era stata cancellata, offrendo contestualmente un’alternativa di viaggio per il 21 maggio alle ore 1:00 da Ancona con arrivo a Igoumenitsa (GR) alle ore 18:00, soluzione di viaggio effettivamente usata dai passeggeri in esame;
- nonostante l’invio della suddetta *e-mail* ad opera dell’agenzia, in assenza di uno *smartphone* il passeggero non aveva evidentemente appreso in tempo utile la notizia dello sciopero e la conseguente cancellazione del viaggio originario del 18 maggio;
- a seguito dell’informazione preventiva circa la cancellazione del viaggio del 18 maggio, non vi era necessità di provvedere ad offrire pasti e bevande;
- la Compagnia aveva provveduto a formulare una proposta di rimborso all’utente limitatamente alle spese effettuate per l’hotel per la prima notte;

VISTA

la nota dell’Autorità, prot. 8728/2017 del 16 novembre 2017, con la quale si chiedevano alla Minoan Lines S.A. una serie di ulteriori informazioni ed in

particolare i motivi per cui, nel formulare l'offerta di trasporto alternativo, non fossero state prese in considerazione altre soluzioni di viaggio, inclusi altri vettori;

- VISTA** la nota di risposta della Minoan Lines S.A., prot. ART 8945/2017 del 24 novembre 2017, con la quale la Compagnia dichiarava che *"la cancellazione del viaggio prenotato dal Sig. Ward fu determinato dal protrarsi dello sciopero generale indetto dalla Panhellenic Seamen Federation, che quindi interessava anche, ma non solo, gli impiegati della Minoan. Pertanto non ci risultavano all'epoca ulteriori alternative perseguitibili"*;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 8987/2017 del 27 novembre 2017, con cui si richiedeva alla Anek Lines Italia srl, in qualità di agenti per l'Italia della Compagnia di navigazione greca Anek Lines, una serie di informazioni ed in particolare l'eventuale offerta di servizi di trasporto passeggeri da Ancona con arrivo a Igoumenitsa (GR) dal 18 al 21 maggio 2017;
- VISTA** la nota di risposta della Anek Lines Italia srl, prot. ART 9007/2017 del 28 novembre 2017, con cui la stessa agenzia, per conto del vettore, affermava che quest'ultimo non aveva avuto partenze dal porto di Ancona nelle giornate del 18 e 19 maggio 2017 a causa di uno sciopero dei lavoratori marittimi in Grecia e che *"la prima partenza utile dal porto di Ancona per la Grecia è stata la sera del 20 maggio alle ore 23:30"*;
- CONSIDERATO** che dalla documentazione acquisita agli atti dal sito del vettore risulta che la linea Ancona-Igoumenitsa è operata da Grimaldi Euromed S.p.A., che risulta pertanto qualificabile come "vettore di fatto", ossia, ai sensi del Regolamento, *"un soggetto diverso dal vettore che esegue effettivamente il trasporto, interamente o parzialmente"*;
- OSSERVATO** che l'articolo 18 del Regolamento pone in capo al vettore, laddove si verifichino i presupposti indicati dalla norma, l'obbligo di offrire al passeggero immediatamente la scelta tra trasporto alternativo e rimborso, indipendentemente dal canale di acquisto utilizzato dal passeggero;
- CONSIDERATO** che nel caso di specie dalla documentazione in atti risulta che:
- nell'*e-mail* inviata dalla Compagnia all'agenzia alle ore 12:26 del 17 maggio, il vettore non ha comunicato alle agenzie di offrire ai passeggeri la scelta tra trasporto alternativo e rimborso in quanto quest'ultima possibilità è stata indicata come una mera via sussidiaria da percorrere nel caso in cui i passeggeri non fossero d'accordo;
 - conseguentemente, nell'*e-mail* inviata dall'agenzia il 17 maggio 2017 alle ore 19:54 risulta che al signor Ward sia stato offerto il solo trasporto alternativo verso la destinazione finale per una data successiva, omettendo la contestuale offerta del rimborso del prezzo del biglietto;
 - nell'offrire il trasporto alternativo *"non appena possibile"*, come richiesto dall'articolo 18 del Regolamento, la Compagnia non ha preso in

considerazione anche il viaggio, in partenza la sera del 20 maggio alle 23:30, effettuato da un diverso vettore;

CONSIDERATO altresì che la corrispondenza con la Compagnia è intercorsa in lingua italiana e con i canali e-mail, nonché posta ordinaria;

RITENUTO che le altre doglianze sollevate nel reclamo non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, in quanto, dalla documentazione agli atti:

- relativamente alle omesse informazioni, risulta nel caso di specie che il passeggero sia stato informato della cancellazione con *e-mail* del 17 maggio 2017;
- relativamente all'assistenza materiale, i passeggeri erano stati informati il giorno precedente della cancellazione, e presumibilmente non avrebbero dovuto presentarsi al terminale portuale;
- relativamente al rimborso del 50% del biglietto, in considerazione dell'estensione dello sciopero, che ha coinvolto anche altre Compagnie, risulta applicabile l'articolo 20 ("Esenzioni"), paragrafo 4, del Regolamento;

RITENUTO che, limitatamente all'obbligo di offrire la scelta tra trasporto alternativo e rimborso, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti della Minoan Lines S.A., in qualità di vettore, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del d.lgs. 129/2015, per violazione degli obblighi di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Minoan Lines S.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 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;
2. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata, per la violazione di cui al punto 1, una sanzione amministrativa pecunaria 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;
3. il responsabile del procedimento è il direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Bernardo Argiolas, indirizzo posta elettronica certificata (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) 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, codice BIC/SWIFT: BNLIITRRXXX, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 153/2017". 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:
 - al legale rappresentante pro-tempore della Minoan Lines S.A., nella persona di Antonis Maniadakis, domiciliato presso la società Minoan Italia S.p.A., a mezzo PEC;
 - a Minoan Lines S.A. nella persona del suo legale rappresentante pro-tempore, domiciliato presso la società Minoan Italia S.p.A., a mezzo PEC;
 - a Grimaldi Euromed S.p.A., in qualità di vettore di fatto, nella persona del suo legale rappresentante pro-tempore, a mezzo PEC;
 11. la presente delibera è trasmessa a Minoan Lines S.A. a mezzo raccomandata internazionale presso la sede della società in Grecia.

Torino, 21 dicembre 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