

Delibera n. 20/2018

**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 22 febbraio 2018

- 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: “[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*”) 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: "[q]uando 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]l 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**

l'articolo 4 del d.lgs. 129/2015, secondo il quale la determinazione dell'importo della sanzione, nell'ambito del minimo e massimo edittale, è in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) delle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati;

**VISTO**

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*") del d.lgs. 129/2015, il quale prevede che "[i]l 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 22 agosto 2017 alla Snav S.p.A. dal signor Jacopo Toni, in relazione al ritardo del viaggio Ancona-Spalato con partenza programmata alle ore 11:00 ed arrivo programmato alle 20:00 del 20 agosto 2017, riguardante altresì l'assenza di assistenza informativa e materiale nonché dell'offerta di un eventuale trasporto alternativo;

**VISTO**

il reclamo presentato all'Autorità, in data 23 ottobre 2017, prot. ART 7707/2017, relativamente al medesimo viaggio da Ancona a Spalato del 20 agosto 2017, dal signor Toni, con il quale il passeggero lamentava il mancato rispetto dell'obbligo da parte del vettore di fornire informazioni ed assistenza in caso di partenza ritardata,

nonché dell'obbligo di offrire la scelta tra trasporto alternativo e rimborso e la mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo;

**VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 9085/2017 del 1° dicembre 2017, con la quale si chiedevano a Snav S.p.A. una serie di informazioni in relazione al viaggio in oggetto, corredate della relativa documentazione;

**VISTA** la nota di risposta di Snav S.p.A., prot. ART 9433/2017, del 13 dicembre 2017 (integrata con nota prot. ART 762/2018 del 31 gennaio 2018), e la relativa documentazione allegata, con la quale la Compagnia forniva le seguenti informazioni:

- a) il giorno 20 agosto la Società aveva potuto attivarsi non prima delle 9:00 del mattino, informando i passeggeri del ritardo alla partenza telefonicamente;
- b) il ritardo alla partenza era imputabile all'intensificazione, dal 17 agosto in poi, dei controlli di sicurezza presso i porti di Split, Ancona e Starigrad;
- c) con riferimento all'offerta della scelta tra rimborso e trasporto alternativo, il vettore osservava che la vicenda descritta non ricade nell'ambito applicativo dell'articolo 18 del Regolamento *"in quanto il viaggio previsto è stato effettuato e il passeggero ha usufruito del viaggio"*;
- d) con riguardo all'assistenza, il vettore affermava che, avendo informato i passeggeri del ritardo dalle ore 9:00, i medesimi avevano *"potuto presentarsi al check in con comodità ed approfittare della mattinata per visitare la città di Ancona. Prova ne sia il fatto che la percentuale di reclamanti è bassissima"*;
- e) in data 20 settembre 2017 la Compagnia ha fornito al signor Toni una risposta al reclamo di prima istanza presentato dallo stesso passeggero in data 22 agosto 2017;
- f) al reclamante è stata riconosciuta la compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto ai sensi dell'articolo 19, par. 1, lettera c), in quanto il ritardo risultante dal giornale nautico è superiore a tre ore. In proposito, il sig. Toni ha sottoscritto una quietanza;
- g) i passeggeri imbarcati per la tratta indicata (Ancona-Spalato) erano 390;
- h) la Compagnia allegava altresì copia del giornale nautico *"ove sono riportati orari effettivi di arrivo e di partenza e si dà atto dell'informativa data ai passeggeri e dei controlli di polizia"*;

**VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 9693/2017 del 22 dicembre 2017, con la quale si chiedeva alla Polizia di Frontiera – Scalo Marittimo e aereo di Ancona:

- la conferma circa l'espletamento delle operazioni di controllo di polizia che avrebbero in qualche modo causato la partenza ritardata della nave;
- se e quando il vettore fosse stato allertato in anticipo circa le predette operazioni;
- se il vettore fosse stato informato altresì della durata presunta dei suddetti controlli, fornendo idonea documentazione al riguardo;

**VISTA** la nota di risposta della Polizia di Frontiera del 29 dicembre 2017, prot. ART 9845/2017, con la quale la stessa ha comunicato che *"[I]le operazioni di controllo di polizia non hanno in nessun modo causato prolungamenti circa le previsioni di sosta*

*della nave e tantomeno per la sua partenza.” Altresì, è stato rappresentato che “nessuna comunicazione preventiva circa particolari controlli di sicurezza è stata data in anticipo al vettore, poiché questo scalo marittimo operava nella circostanza ad un livello di sicurezza MARESC 1 (quello previsto per la normale operatività del porto)”;*

- CONSIDERATO** che il vettore ha dichiarato di essersi attivato per avvisare i passeggeri del ritardo alla partenza telefonicamente - senza peraltro fornire documentazione al riguardo o ulteriori dettagli circa il contenuto dell'informativa - a partire dalle 9:00 del mattino del 20 agosto, ossia due ore prima dell'orario di partenza previsto;
- OSSERVATO** che dall'estratto del giornale nautico allegato dalla Compagnia emerge che la partenza della nave, la notte prima, da Starigrad (Croazia) per raggiungere Ancona è avvenuta alle ore 3:30 e che, tenuto conto della normale durata della tratta Starigrad-Ancona (circa 10 ore), il vettore non poteva non essere a conoscenza quantomeno della situazione di ritardo già durante la notte;
- RILEVATO** pertanto che il vettore non risulta aver informato i passeggeri *“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”* come previsto dall'articolo 16 del Regolamento;
- CONSIDERATO** che il vettore, nella nota prot. ART 9433/2017, sostiene che l'ipotesi descritta non ricada nell'ambito applicativo dell'articolo 18 del Regolamento *“in quanto il viaggio previsto è stato effettuato e il passeggero ha usufruito del viaggio”*;
- OSSERVATO** che ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento il presupposto dell'obbligo, per il vettore, di offrire al passeggero la scelta tra trasporto alternativo e rimborso è la previsione ragionevole di un ritardo alla partenza dal terminale portuale superiore a novanta minuti e che, nel caso di specie, il ritardo alla partenza dal porto di Starigrad, tenuto conto del tempo di navigazione, faceva presagire un ritardo di tale entità già durante la notte;
- RILEVATO** che il vettore non risulta aver formulato immediatamente l'offerta tra trasporto alternativo e rimborso come prevista dall'articolo 18 del Regolamento;
- CONSIDERATO** che, con riguardo all'assistenza materiale di cui all'articolo 17 del Regolamento, il vettore affermava che l'articolo 17 *“si basa su principi di proporzionalità e ragionevolezza. I passeggeri sono stati informati del ritardo alla partenza telefonicamente dalle 9 del mattino potendo in tal modo presentarsi al check-in con comodità ed approfittare della mattinata per visitare la città di Ancona”*;
- RITENUTO** che, anche in ragione della tempistica (a ridosso dell'orario di partenza previsto) con la quale, secondo quanto afferma il vettore, i passeggeri sono stati informati del ritardo alla partenza (a partire dalle ore 9:00 del 20 agosto 2017), l'argomento sostenuto dalla Compagnia secondo cui, avendo la stessa provveduto ad informare con anticipo i passeggeri del ritardo, non si rendeva necessario offrire spuntini pasti o bevande, non esimeva il vettore dall'obbligo di offrire un'adeguata assistenza

materiale presso il terminale portuale di Ancona;

- RILEVATO** che i passeggeri imbarcati per la tratta in questione, che pertanto si sono presentati al terminale portuale per effettuare il *check in*, risultano essere 390, come indicato nella richiamata nota prot. ART 9433/2017;
- RITENUTO** che l'ulteriore doglianza relativa all'omessa risposta al reclamo del signor Toni non può essere accolta, in quanto il vettore ha dimostrato di aver inviato al passeggero una risposta nei termini di cui all'articolo 24 del Regolamento;
- RITENUTO** pertanto che, per quanto concerne gli obblighi di fornire informazioni, di fornire assistenza materiale in caso di partenze cancellate o ritardate nonché 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 di Snav S.p.A. per l'eventuale adozione di provvedimenti sanzionatori ai sensi degli articoli 13, 14 e 12, del d.lgs. 129/2015 per aver omesso di adempiere agli obblighi di cui, rispettivamente, 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 Snav 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 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 17, 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;
  - c) 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 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 390 passeggeri ai sensi dell'articolo 14 del d.lgs. 129/2015;
  - 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 15.000,00 (quindicimila/00) ai sensi dell'articolo 12 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](mailto: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](mailto: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, di euro 200,00 (duecento/00) per ciascuno dei 390 passeggeri, per un totale di euro 78.000,00 (settantottomila/00) per la seconda sanzione e di euro 3.000,00 (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 20/2018”. 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 Snav S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 22 febbraio 2018

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