

Delibera n. 80/2018

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 2 agosto 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** il reclamo con cui, il 10 agosto 2017, il sig. [omissis] (di seguito: reclamante) ha segnalato in prima istanza al servizio *Customer Care* di Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito: GNV) i ritardi alla partenza e all’arrivo, nonché i disagi subiti in relazione al viaggio del 5 luglio 2017 sulla tratta Genova-Palermo, effettuato con alcuni familiari, chiedendo anche *“un rimborso per il ritardo occorso in fase di sbarco e di imbarco”;*
- VISTE** la comunicazione con cui il 21 agosto 2017 (*e-mail* delle ore 16:17) GNV ha risposto al reclamante rappresentando che il ritardo della nave all’arrivo sarebbe stato inferiore alle tre ore previste dal regolamento (UE) n. 1177/2010, proponendogli comunque un buono sconto del 20% per una tratta a scelta per futuro viaggio *“quale compensazione per tutti i passeggeri che con lui hanno viaggiato”;*
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità il 22 settembre (prot. ART 6748/2017) e la documentazione ivi allegata, con cui il reclamante, in relazione al citato viaggio del 5 luglio 2017 operato da GNV, ha segnalato, facendo rimando anche al reclamo di prima istanza, un ritardo di due ore alla partenza (avvenuta alle 23:00 invece che alle 21:00) e di quattro ore all’arrivo (avvenuto alle 21:00, invece che alle 17:00 del 6 luglio 2017), l’assenza di informazioni ai passeggeri sui ritardi e l’inosservanza dell’obbligo di trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate;
- VISTO** in particolare il testo dell’*sms* ricevuto dal reclamante, dallo stesso allegato al reclamo all’Autorità, con cui la Compagnia, alle ore 10:32 del 4 luglio 2017, invitava i passeggeri, per la crescente accuratezza dei controlli, a presentarsi all’imbarco con *“3 ore di anticipo”;*
- VISTE** le note dell’Autorità dell’8 novembre (prot. 8398/2017) e del 31 gennaio 2018 (prot. 769/2018), con cui l’Autorità ha invitato GNV a fornire una serie di chiarimenti, chiedendo di allegare documentazione di riscontro;
- VISTE** le note del 28 novembre 2017 (prot. ART 9020/2017) e del 6 febbraio 2018 (prot. ART 959/2018), con cui GNV ha fornito le seguenti informazioni:
- la nave è partita da Genova alle ore 22:30, invece che alle ore 21:00, ed è arrivata a Palermo alle ore 18:30 del 6 luglio 2017 invece che alle ore 17:00;
 - *“non possiamo produrre l’evidenza scritta dell’invio degli sms”* al reclamante (e ad un’altra passeggera del suo nucleo familiare);
 - *“non ci risulterebbe sia stato offerta (...) la scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto o la riprotezione ad altra data”;*
 - *“non ci risulta siano state offerte compensazioni economiche ai passeggeri sopra menzionati”;*
- RILEVATO** che dalla documentazione allegata dalla Compagnia (in particolare, gli ETA nave) alla citata nota prot. ART 959/2018 emerge, più nel dettaglio, che la nave ha ormeggiato nel porto di Genova, in arrivo dal precedente viaggio, alle ore 18:30, con novanta

minuti di ritardo rispetto all'orario previsto (ore 17:00), terminando lo sbarco dei passeggeri alle 20:20, ed è ripartita alla volta di Palermo alle ore 22:30, invece che alle ore 21:00, arrivando a destinazione alle ore 18:15 del 6 luglio 2017;

VISTE le note dell'Autorità del 31 gennaio 2018 (prot. 767/2018 e 768/2018), con cui sono state inviate richieste di informazioni, rispettivamente, alla Capitaneria di porto di Genova e alla Capitaneria di porto di Palermo;

VISTA la nota di riscontro pervenuta il 14 febbraio 2018 (prot. ART 1154/2018), con cui la Capitaneria di porto di Genova ha comunicato che la nave è arrivata in ritardo già dal precedente viaggio, ormeggiando nel porto di Genova alle 18:30, anziché alle 17:00, ed è ripartita dal porto di Genova alle ore 22:12, invece che alle ore 21:00;

VISTA la nota di riscontro pervenuta l'8 marzo 2018 (prot. ART 1757/2018), con cui la Capitaneria di porto di Palermo ha reso noto che la nave ha ormeggiato nel porto di Palermo il 6 luglio 2017 alle ore 18:30;

CONSIDERATO che dalla documentazione allegata al reclamo emerge che il reclamante ha ricevuto un sms il giorno prima della partenza, con il quale GNV lo invitava a presentarsi all'imbarco con tre ore di anticipo;

CONSIDERATO che l'informazione sul ritardo alla partenza del giorno 5 luglio 2017 era nella disponibilità della Compagnia prima dell'orario della partenza per Palermo delle ore 21:00, tenuto conto che (i) come riportato dalla Capitaneria di Genova (nota prot. ART 1154/2018), la nave è arrivata in porto in ritardo già dal precedente viaggio (alle ore 18:30 anziché alle ore 17:00); (ii) come risulta dalla documentazione fornita dal vettore, lo sbarco dei passeggeri del precedente viaggio è terminato alle 20:20; (iii) i passeggeri da imbarcare erano oltre 1.000;

RILEVATO che GNV, alla richiesta puntuale dell'Autorità di chiarire se, quando e con quali modalità i passeggeri sono stati informati in conformità a quanto previsto dall'articolo 16 del Regolamento, allegando prova della eventuale informativa fornita, non ha dato alcun riscontro circa l'invio di comunicazioni sul ritardo alla partenza, limitandosi a rispondere (con nota prot. ART 9020/2018) di non essere in grado di produrre l'evidenza scritta dell'invio di sms al reclamante;

CONSIDERATO pertanto che, in base alla documentazione agli atti, la Compagnia 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"*, come disposto dall'articolo 16 del Regolamento;

RITENUTO che le altre doglianze rilevate, afferenti l'inosservanza dell'obbligo di trasporto alternativo o rimborso e la mancata corresponsione della compensazione economica richiesta dal passeggero non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, considerato che, in base alla documentazione agli atti, il ritardo alla partenza è risultato non superiore a 90 minuti e quello all'arrivo è risultato inferiore a 3 ore, sicché non risultano integrate le condizioni previste dalle pertinenti prescrizioni del

Regolamento (rispettivamente articolo 18 *“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”* e 19 *“Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo”*);

RITENUTO

pertanto che per le ragioni illustrate sussistono, limitatamente all'obbligo di fornire informazioni in caso di partenze ritardate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di GNV per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 13 del d.lgs. 129/2015 per violazione dell'obbligo di cui all'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Grandi Navi Veloci 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 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;
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 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 13 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. 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), 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 80/2018”*. 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;
7. 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;

8. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
9. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Grandi Navi Veloci S.p.A.

Torino, 2 agosto 2018

Il Presidente

Andrea Camanzi

Dichiaro che il presente documento informatico è copia conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. n. 82/2005 e s.m.i..

Il Presidente

Andrea Camanzi