

**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 novembre 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 (di seguito: regolamento sanzionatorio);
- VISTO** l’articolo 16 (“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”), paragrafo 1, del Regolamento;
- VISTO** l’articolo 13 (“Informazione su cancellazioni e ritardi”) del d.lgs. 129/2015;
- VISTO** l’articolo 19 (“Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all’arrivo”) del Regolamento;
- VISTO** il reclamo presentato in data 17 agosto 2017 al Customer service di Grimaldi Lines dal sig. [...omissis...] (di seguito: primo reclamante), col quale il passeggero ha richiesto il rimborso del biglietto, in relazione al ritardo del viaggio Livorno-Olbia operato, il 4 agosto 2017, dalla nave “Cruise Smeralda” del vettore Grimaldi Euromed S.p.A. (di

seguito: Grimaldi), con partenza prevista alle ore 10:00 e arrivo previsto alle ore 18:00 del 4 agosto 2017;

**VISTO**

il reclamo presentato all’Autorità il 28 settembre 2017 (prot. ART 6917/2017), integrato il 9 novembre 2017 (prot. ART 8479/2017), con cui il primo reclamante, nel segnalare che la nave in questione è partita effettivamente da Livorno alle ore 12:30, arrivando ad Olbia alle ore 21:45 del 4 agosto 2017 e ribadendo la richiesta di rimborso del biglietto, ha evidenziato: (i) la mancanza di informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate; (ii) la violazione dell’obbligo di offrire immediatamente la scelta tra trasporto alternativo o rimborso; (iii) l’inosservanza dell’obbligo di assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate;

**VISTA**

la comunicazione del 5 settembre 2017, allegata al citato reclamo presentato all’Autorità, con la quale - in merito all’oggetto del reclamo di prima istanza - il *Customer service* di Grimaldi rispondeva al primo reclamante respingendo la richiesta di rimborso, affermando che “[l]a procedura di avviso ritardo è stata avviata, Lei ha viaggiato con orario rischiodato”, e offrendo al reclamante, quale “gesto di attenzione al cliente”, un bonus del 10% da utilizzare entro il 5 settembre 2018 per viaggiare su una nave della flotta;

**VISTI**

il reclamo presentato via e-mail al *Customer service* di Grimaldi (info@grimaldi.napoli.it) il 9 agosto 2017 dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito: seconda reclamante), in relazione al medesimo viaggio Livorno-Olbia del 4 agosto 2017, operato dal vettore Grimaldi, e le successive comunicazioni dalla stessa inviate alla Compagnia con cui la reclamante ha lamentato il ritardo alla partenza e all’arrivo della nave (indicando di essere sbarcata alle ore 22:00), l’inutilizzabilità delle poltrone prenotate a causa del mancato funzionamento dell’aria condizionata, l’assenza di informazioni preventive sul ritardo e dell’offerta della scelta tra trasporto alternativo e rimborso e l’inadeguatezza dell’assistenza materiale fornita a fronte dei disservizi, richiedendo altresì il rimborso del biglietto per il ritardo all’arrivo e se l’invio della e-mail fosse sufficiente per presentare il reclamo;

**VISTO**

il reclamo presentato all’Autorità dalla seconda reclamante in data 12 marzo 2018 (prot. ART 1836/2018) ed i relativi allegati, con cui la stessa ha evidenziato i ritardi alla partenza e all’arrivo della nave ed i disagi subiti durante l’attesa, lamentando l’inadeguatezza del ristoro proposto dalla Compagnia e l’inosservanza da parte della stessa degli obblighi di: (i) fornire informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate; (ii) fornire informazioni al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti; (iii) offrire immediatamente la scelta tra trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate; (iv) prestare assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate;

**VISTE**

le comunicazioni allegata a detto reclamo presentato all’Autorità, con le quali - in merito all’oggetto del reclamo di prima istanza - Grimaldi rispondeva, a più riprese, alle doglianze della seconda reclamante respingendo la richiesta di rimborso, affermando che “la procedura di avviso ritardo è stata attivata. Lei ha viaggiato con

*orario rischiodato. (...) come gesto di attenzione al cliente mettiamo a Sua disposizione un bonus del 20% da poter utilizzare in occasione di un prossimo viaggio su una delle nostre navi Grimaldi Lines in qualsiasi periodo dell'anno", che "la procedura di avviso ritardo è stata attivata a bordo tramite annuncio diramato per interfono dal nostro personale offrendo rimborso del biglietto e viaggio alternativo in caso di rinuncia al viaggio alla stessa stregua dello spuntino offerto durante l'attesa e da Lei ha fruito. Rispetto all'orario rischiodato la tolleranza all'arrivo non è stata superata, in quanto la nave è attraccata ad Olbia alle 21.06" e che "la tolleranza all'arrivo prevista da normativa non è stata superata rispetto all'orario di partenza rischiodato e alcun indennizzo è dunque dovuto". Nel comunicare l'avvenuto rimborso del prezzo delle poltrone, la Compagnia aumentava infine al 30% il bonus offerto per un futuro viaggio;*

**VISTA**

la nota dell'Autorità del 3 novembre 2017 (prot. 8259/2017), con cui Grimaldi è stata invitata a fornire informazioni sui fatti segnalati dal primo reclamante;

**VISTA**

la nota di riscontro pervenuta il 15 novembre 2017 (prot. ART 8699/2017), con cui la Compagnia ha reso noto:

- l'orario programmato di partenza: ore 10:00 del 4 agosto 2017;
- l'orario effettivo di partenza: ore 12:45 del 4 agosto 2017;
- l'orario programmato di arrivo: ore 18:00 del 4 agosto 2017;
- l'orario effettivo di arrivo: ore 21:06 del 4 agosto 2017;
- che *"i passeggeri sono stati informati dal personale di bordo tramite annuncio diramato a mezzo interfono appena possibile e non oltre i trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto".* A tale proposito, Grimaldi ha fornito il file audio dell'annuncio che sarebbe stato diffuso a bordo della nave Cruise Smeralda, avente il seguente contenuto: *"[s]ignori e signore attenzione prego, si avvisa la gentile clientela che la nave subirà un ritardo alla partenza di novanta minuti. Ci scusiamo per il disagio e proponiamo a tutti i signori passeggeri le seguenti soluzioni: proseguimento del viaggio e accettazione del ritardo registrato; viaggio alternativo con partenza da Livorno in data 4 agosto; rimborso del biglietto in caso di rinuncia al viaggio. I passeggeri che rinunciano al viaggio sono pregati di recarsi alla reception";*
- che *"sono stati offerti spuntini a bordo durante l'attesa";*
- che *"rispetto all'orario di partenza riprogrammato e comunicato ai passeggeri entro i termini previsti, non c'è stato ritardo rispetto al transit time di 8 ore. Per tale ragione non è stata riconosciuta la compensazione prevista dall'art. 19 del regolamento (UE) 1177/2010, ma come gesto commerciale, è stato offerto al passeggero un buono sconto del 10% su un prossimo viaggio con Grimaldi Lines";*
- che *"il numero di passeggeri presenti sulla tratta interessata a bordo della nave è stato di 1265";*

**VISTA**

la nota dell'Autorità del 9 gennaio 2018 (prot. 120/2018), con cui Grimaldi è stata invitata a fornire ulteriori chiarimenti e riscontri documentali;

**VISTA**

la nota di riscontro del 22 gennaio 2018 (prot. ART 522/2018), con cui Grimaldi ha precisato che:

- il ritardo alla partenza è stato causato dal prolungarsi delle operazioni commerciali;
- la comunicazione del ritardo alla partenza di novanta minuti è stata diffusa, tramite interfono, alle ore 10:20, *“quindi entro i trenta minuti dall’orario di partenza programmato”*;
- l’imbarco dei passeggeri è iniziato alle ore 9:30 e prima dell’inizio dell’imbarco non si era accumulato alcun ritardo, che invece si è verificato successivamente, pertanto la Compagnia è stata *“costretta a diramare la procedura di variazione di orario quando i passeggeri erano a bordo della nave”*;
- *“[c]onsiderato che la nave è partita prima delle ore 13.00, non è stato necessario attivare una seconda volta la procedura di avviso per i passeggeri, in quanto il primo orario riprogrammato non ha ulteriormente subito un ritardo di novanta minuti. Di conseguenza, il personale di bordo si è limitato ad informare i passeggeri circa il ritardo della partenza prevista, senza poi registrare un ulteriore annuncio”*;
- ai passeggeri è stato proposto un viaggio alternativo, con partenza da Livorno per Olbia alle ore 21:30 dello stesso 4 agosto 2017. *“Tale partenza costituiva la prima alternativa possibile ai sensi dell’art. 18 Reg. (UE) 1177/2010, in quanto le altre partenze previste erano programmate per il giorno successivo”*;
- *“a tutti i passeggeri sono stati offerti spuntini e bevande a bordo, in virtù del ritardo registrato alla partenza”*. In allegato la Compagnia ha prodotto un report degli spuntini offerti gratuitamente, *“come registrati nel nostro sistema gestionale”*;
- con riguardo alle compensazioni economiche per ritardo all’arrivo di cui all’articolo 19 del Regolamento, *“[a] seguito del ritardo registrato alla partenza, sono state offerte ai passeggeri tre soluzioni: 1) proseguimento del viaggio e accettazione del ritardo registrato, 2) viaggio alternativo, 3) rimborso del costo del biglietto”*. Con specifico riferimento al primo reclamante, la Compagnia ha osservato che lo stesso *“ha accettato la prima soluzione, proseguendo il viaggio con la consapevolezza di partire in ritardo e di arrivare di conseguenza in ritardo. Rispetto all’orario riprogrammato, la nave non ha superato la tolleranza all’arrivo prevista dal Regolamento in quanto è arrivata ad Olbia alle 21.06. Pertanto alcuna compensazione era dovuta ai passeggeri”*;

**VISTA**

la nota dell’Autorità del 14 febbraio 2018 (prot. 1164/2018), con cui Grimaldi è stata invitata a fornire copia degli eventuali reclami pervenuti con riguardo al viaggio Livorno-Olbia del 4 agosto 2017 e altri chiarimenti;

**VISTA**

la nota di riscontro pervenuta il 28 febbraio 2018, (prot. ART 1504/2018), con cui Grimaldi ha specificato che:

- *“da una prima verifica effettuata, i reclami pervenuti relativi al viaggio Livorno-Olbia del 4/8/2017 con partenza prevista alle ore 10:00 e arrivo alle ore 18:00 sono 53 (oltre a quello del pax...)”, allegandone copia;*
- l'orario di arrivo della nave indicato alle ore 21:06 è riferito all'ormeggio. La Compagnia ha poi aggiunto che *“non siamo soliti registrare ora e minuti inizio operazioni di sbarco che comunque sono solite essere immediatamente prossime all'avvenuto ormeggio”;*

**VISTE** le note dell'Autorità del 2 marzo 2018 (prott. 1552/2018 e 1553/2018) con le quali sono state richieste informazioni, rispettivamente, alle Capitanerie di porto di Olbia e di Livorno;

**VISTA** la nota della Capitaneria di porto di Livorno, pervenuta il 6 marzo 2018 (prot. ART 1658/2018), con cui la stessa ha reso noto che la Cruise Smeralda è arrivata nella rada di Livorno il 4 agosto 2017 alle ore 07:33 e alle ore 8:46 ha terminato le operazioni di ormeggio, partendo per Olbia alle ore 12:50, nonché la nota pervenuta il 1° giugno 2018 (prot. ART 4637/2018), con cui, in risposta alla richiesta dell'Autorità del 25 maggio 2018 (prot. ART 4398/2018) la suddetta Capitaneria ha tra l'altro precisato:

- che, rispetto all'orario previsto di arrivo (ore 06:00) della nave nella rada di Livorno dal viaggio precedente, si è registrato un ritardo di circa un'ora e mezza;
- che l'orario di ormeggio (8:46) risulta del tutto compatibile con la tempistica richiesta dalla manovra di ingresso in porto;
- di non essere in possesso di informazioni in merito all'orario previsto di inizio imbarco in quanto le operazioni di sbarco/imbarco vengono gestite direttamente dal Comando di bordo senza che intervenga alcuna comunicazione in merito all'Autorità marittima;

**VISTA** la nota della Capitaneria di porto di Olbia, pervenuta il 7 marzo (prot. ART 1686/2018), con cui la stessa ha reso noto che la nave ha ormeggiato a Olbia alle ore 21:18, anziché, come da orario schedato nel relativo programma settimanale degli accosti, alle ore 18:30 del 4 agosto 2017. In relazione all'orario di inizio dello sbarco, la Capitaneria ha precisato che le operazioni di sbarco *“vengono gestite dal personale di bordo sulla base delle procedure interne (ISM) alla Compagnia di navigazione, senza che intervenga al riguardo alcuna formalità di comunicazione all'Autorità marittima”;*

**VISTA** la nota dell'Autorità del 22 marzo 2018 (prot. 2152/2018) con la quale, tenuto conto dei profili evidenziati e delle specifiche doglianze espresse dalla seconda reclamante, Grimaldi è stata invitata a fornire ulteriori delucidazioni e documenti;

**VISTE** le note pervenute il 29 marzo 2018 (prott. ART 2378 e 2379/2018), con cui Grimaldi ha precisato che:

- il reclamo della seconda reclamante non rientra tra i 53 reclami prodotti dalla Compagnia con nota prot. ART 1504/2018. In proposito la Compagnia ha confermato di aver inizialmente fornito solo un elenco parziale dei reclami

ricevuti in relazione al viaggio in oggetto. Il vettore ha provveduto ad effettuare a favore della seconda reclamante un rimborso relativo alle poltrone non utilizzate. Il vettore ha allegato copia di ulteriori 11 reclami inerenti al viaggio *de quo*;

- *“da verifiche effettuate non ci risulta nessun passeggero che abbia optato per le alternative di rimborso del biglietto o per il viaggio alternativo”;*
- dal momento che nessun passeggero ha fruito del viaggio alternativo, *“non è stato necessario organizzare il trasporto alternativo”;*
- in relazione all’assistenza materiale fornita, *“il vettore ha provveduto ad offrire ai passeggeri interessati uno spuntino gratuito alla partenza durante l’attesa”*. Durante l’orario della cena la nave era in viaggio ed era prossima all’arrivo, pertanto, si è deciso, *“per venire ulteriormente incontro ai passeggeri”*, di applicare un prezzo speciale alla cena servita a bordo;
- i passeggeri sono informati dei propri diritti tramite il sito web, le biglietterie e a bordo delle navi. Al riguardo il vettore ha prodotto copia fotografica dell’informativa sui diritti dei passeggeri esposta (in più lingue) presso le biglietterie e sulle navi;
- in relazione all’orario di arrivo, che nel caso di specie, l’ormeggio è avvenuto alle 21:06. Dal momento che a bordo i passeggeri erano 1265, *“è possibile che dal primo all’ultimo passeggero sbarcato possa essere trascorsa anche un’ora circa”;*

e i relativi riscontri documentali, forniti con nota del 11 aprile 2018 (prot. ART 2778/2018) a seguito della richiesta dell’Autorità del 4 aprile 2018 (prot. 2504/2018);

#### **VISTE**

la nota prot. ART 6147/2018 del 20 luglio 2018, con cui Grimaldi ha comunicato di aver provveduto a versare ai passeggeri in esame una compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto, e le successive comunicazioni del primo (prot. ART 7233/2018 del 4 settembre 2018) e della seconda reclamante (prot. ART 6852/2018 del 17 agosto 2018), con le quali i medesimi, pur confermando di aver ricevuto da Grimaldi un bonifico, affermano che lo stesso non corrisponde al 25% del prezzo del biglietto;

#### **VISTI**

i rilievi svolti dagli Uffici il 14 marzo, 17 settembre, 29 ottobre e 5 novembre 2018 sul sito internet [www.grimaldi-lines.com](http://www.grimaldi-lines.com);

#### **RITENUTO**

che, alla luce delle informazioni acquisite, i due citati reclami presentati all’Autorità possano essere riuniti al fine di una verifica congiunta, ai sensi dell’articolo 4, comma 2, del regolamento sanzionatorio, anche considerata l’unicità dell’evento che ha generato i motivi di lamentela da parte dei due soggetti reclamanti;

#### **CONSIDERATO**

che, per quanto riguarda le informazioni da fornire ai passeggeri ai sensi dell’articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento, dalla documentazione agli atti risulta che:

- la partenza della nave in esame, prevista alle ore 10:00, è avvenuta effettivamente alle ore 12:50 (in base alle informazioni fornite dalla Capitaneria di porto di Livorno) del 4 agosto 2017;

- l'imbarco dei passeggeri è iniziato alle ore 9:30 e, secondo quanto riferito dal vettore, prima dell'inizio dell'imbarco non si sarebbe accumulato alcun ritardo, che invece si sarebbe verificato successivamente per il prolungarsi delle operazioni commerciali, tale per cui la Compagnia è stata *"costretta a diramare la procedura di variazione di orario quando i passeggeri erano a bordo della nave"*, tramite un annuncio vocale alle ore 10:20, con cui si informava di un ritardo alla partenza di novanta minuti;
- dalle informazioni rese dalla Capitaneria di porto di Livorno risulta che la nave è giunta nella rada del porto di Livorno dal viaggio precedente con un'ora e mezzo di ritardo rispetto all'orario previsto delle ore 6:00, terminando le operazioni di ormeggio alle ore 8:46;
- i passeggeri da imbarcare per la tratta Livorno-Olbia erano oltre 1200;
- altri passeggeri, oltre alla seconda reclamante, lamentano espressamente nei propri reclami di prima istanza di non aver ricevuto informazioni preliminari sul ritardo o spiegazioni in merito, ed altri dichiarano di essere venuti a conoscenza di un ritardo al loro arrivo al terminale tra le 7:00 e le 8:00;

#### **TENUTO CONTO**

che nonostante il protrarsi del ritardo, complessivamente di oltre due ore e quarantacinque minuti, non risulta che, dopo le 10:20, la Compagnia abbia diffuso alcun ulteriore annuncio per aggiornare i passeggeri dell'ulteriore slittamento della partenza e del nuovo orario di partenza e arrivo previsti;

#### **OSSERVATO**

che l'articolo 16 del Regolamento non prevede tra i propri presupposti applicativi un ritardo superiore a novanta minuti ma fa unicamente riferimento alla conoscenza, da parte del vettore, di un ritardo rispetto all'*"orario di partenza previsto"*;

#### **CONSIDERATO**

pertanto che, in base alla documentazione agli atti, la Compagnia, a fronte del ritardo, 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 disposto dall'articolo 16 del Regolamento, in quanto:

- la Compagnia ha diramato un annuncio a bordo, informando i passeggeri che la nave avrebbe subito un ritardo alla partenza di novanta minuti (senza peraltro fornire indicazioni sulle relative cause), alle 10:20, benché il vettore stesso, già prima di tale orario, non potesse non essere conoscenza quantomeno della situazione di ritardo (ancorché eventualmente non quantificabile), tenuto conto sia dell'orario di ormeggio della nave, arrivata in ritardo dal viaggio precedente, sia dell'orario di inizio dell'imbarco e del numero di passeggeri da imbarcare;
- successivamente la Compagnia non risulta aver aggiornato i passeggeri circa l'ulteriore slittamento dell'orario previsto di partenza, né circa l'orario previsto di arrivo della nave a destinazione;

#### **CONSIDERATO**

per quanto riguarda l'assistenza materiale di cui all'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento, che dalla documentazione agli atti risulta (circostanza confermata da

altri passeggeri che hanno presentato reclamo in prima istanza a Grimaldi) che la Compagnia, a fronte del ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, abbia offerto uno snack gratuito a bordo della nave e praticato uno sconto sulla cena a bordo;

**CONSIDERATO**

che, per quanto riguarda l'obbligo per il vettore di offrire immediatamente al passeggero la scelta tra trasporto alternativo e rimborso, "*[q]uando prevede ragionevolmente che un servizio passeggeri subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal terminale portuale superiore a novanta minuti*", come prescritto dall'articolo 18 del Regolamento, dalla documentazione agli atti risulta che la Compagnia abbia formulato tale offerta nell'annuncio sonoro diramato a bordo della nave;

**CONSIDERATO**

che, per quanto riguarda l'obbligo di cui all'articolo 23 del Regolamento, in base alla documentazione agli atti il vettore risulta aver fornito le informazioni sui diritti dei passeggeri prescritte dalla normativa europea, tanto sul sito web, ove è presente la sezione <https://www.grimaldi-lines.com/it/page/diritti-dei-passeggeri>, accessibile tramite un *footer* posto in *home page*, quanto presso le biglietterie e a bordo delle navi, avvalendosi, in particolare, della sintesi redatta dalla Commissione;

**RILEVATO**

che la nave risulta giunta alla destinazione finale alle ore 21:18 (come comunicato dalla Capitaneria di porto di Olbia), invece che alle ore 18:30, con poco meno di tre ore di ritardo rispetto all'orario previsto; tale ritardo, in un viaggio di durata non superiore a 8 ore, comporta una compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto, come emerge dall'articolo 19, paragrafo 1, lettera b) del Regolamento;

**CONSIDERATO**

che il vettore ha respinto la richiesta di compensazione economica presentata dal primo reclamante e dalla seconda reclamante sostenendo che rispetto all'orario di partenza riprogrammato e comunicato ai passeggeri non si è verificato un ritardo rilevante ai fini della corresponsione della compensazione prevista dalla citata normativa;

**CONSIDERATO**

che ai sensi del riportato articolo 19 la compensazione economica è dovuta in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale «*come indicato nel contratto di trasporto*», senza conferire alcun rilievo ad un'eventuale riprogrammazione della partenza, che peraltro per le circostanze della fattispecie non pare nel caso in esame essere intervenuta;

**RILEVATO**

che, in base alla documentazione agli atti della pre-istruttoria, appaiono sussistere i presupposti per la compensazione economica di cui all'articolo 19, paragrafo 1, lettera b), del Regolamento, e che tuttavia la Compagnia, a fronte della richiesta di compensazione economica dei due reclamanti ha proposto soltanto un bonus da utilizzare per una prossima partenza con Grimaldi Lines, e solo oltre i termini previsti dalla citata norma versato ai medesimi un importo che, non risultando calcolato sull'intero prezzo del biglietto, è stato peraltro contestato da entrambi i passeggeri;



- RILEVATO** tuttavia che in relazione a tale condotta il quadro normativo vigente non consente l'avvio di un procedimento sanzionatorio, in assenza, nel d.lgs. 129/2015, della previsione di una sanzione nel caso di violazione dell'articolo 19 del Regolamento;
- RITENUTO** che le restanti doglianze sollevate nei due reclami, relative alla mancata assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate e all'inosservanza da parte del vettore dell'obbligo di offrire la scelta tra il trasporto alternativo o il rimborso, e la doglianza sollevata dalla seconda reclamante, relativa alla mancata informativa sui diritti dei passeggeri, non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, considerato che in relazione a detti profili dalla documentazione agli atti, come illustrato, risulta che Grimaldi ha fornito assistenza materiale ai passeggeri, ha offerto la scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso e ha fornito informazioni sui diritti dei passeggeri a bordo delle navi, presso le biglietterie e sul sito web;
- RITENUTO** pertanto che per le ragioni illustrate sussistono, limitatamente al profilo dell'obbligo di fornire informazioni ai passeggeri in caso di ritardo alla partenza, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Grimaldi Euromed S.p.A. 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 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 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;
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. 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 pari a 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 114/2018". 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. i soggetti che hanno 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, 22 novembre 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