

Delibera n. 115/2018

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 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** 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 dalla passeggera [...*omissis*...] (di seguito: prima reclamante) a Grimaldi Euromed S.p.A. in data 5 agosto 2017, in relazione al viaggio da Olbia a Livorno del 29 luglio 2017, con partenza prevista alle 21:30, con cui la stessa lamentava di aver ricevuto il rimborso di soli 241 euro per i biglietti della Grimaldi Euromed S.p.A. non utilizzati a seguito della cancellazione del viaggio, piuttosto che dei 323,92 euro spesi per l'acquisto del viaggio alternativo con un diverso vettore, reclamo a cui, in data 30 agosto 2017, il vettore rispondeva che il biglietto non utilizzato della Grimaldi Euromed S.p.A. era già stato rimborsato dall'agenzia di viaggi e offriva in aggiunta un bonus del 30% per una futura partenza;
- VISTA** la lettera, prot. ART 6457/2017 del 13 settembre 2017, con cui l'Organismo nazionale tedesco competente per l'attuazione del Regolamento segnalava all'Autorità il contenuto dell'istanza ricevuta, ai sensi dell'articolo 25, paragrafo 3, del Regolamento, dalla prima reclamante, in relazione alla cancellazione di detto viaggio; in particolare, l'Autorità straniera riporta che la prima reclamante, per l'urgente necessità di rientrare, aveva acquistato per sé e la sua famiglia un biglietto *last minute* con un diverso vettore al costo di 323,92 euro ricevendo, da parte di Grimaldi Euromed S.p.A., un rimborso di 241 euro senza che la differenza di 82,92 euro venisse restituita. Conseguentemente, l'Organismo responsabile tedesco ipotizzava la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;
- VISTO** il reclamo presentato, in data 3 agosto 2017, alla Grimaldi Euromed S.p.A. dal passeggero [...*omissis*...] (di seguito: secondo reclamante) relativamente alla cancellazione del medesimo viaggio Olbia-Livorno del 29 luglio 2017, con partenza prevista alle ore 21:30, con tale vettore (biglietto per due adulti ed un bambino in cabina), con il quale il secondo reclamante, riprodotto su una nave della medesima Compagnia in partenza il giorno successivo:
- richiedeva il rimborso delle spese sostenute per sistemazione notturna, pasti e bevande;
 - richiedeva il rimborso della cabina non usufruita, in quanto non disponibile, durante il viaggio del 30 luglio 2017;
 - richiedeva il rimborso del 50% del prezzo del biglietto, *"causa partenza il giorno successivo"*;
 - forniva le coordinate bancarie per il versamento di detti rimborsi, richiamandosi a quanto previsto dal Regolamento;
- VISTA** la risposta di Grimaldi Euromed S.p.A. in data 24 agosto 2017 a detto reclamo con cui la Compagnia informava il secondo reclamante che avrebbe rimborsato i costi sostenuti per il pernottamento a fronte dell'invio dei comprovanti ed offriva *"come gesto di attenzione al cliente"* un bonus del 30%, affermando che *"il viaggio risulta fruito"*;

- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, in data 2 marzo 2018, prot. ART 1559/2018, dal secondo reclamante, con cui lo stesso lamentava:
- di aver ricevuto, a seguito della sua richiesta di risarcimento a Grimaldi Euromed, soltanto un bonus del 30% da utilizzare in occasione di un prossimo viaggio, che lo stesso non intendeva accettare;
 - che il trasporto alternativo messo a disposizione dal medesimo vettore per il giorno seguente era avvenuto senza cabina e in condizioni, a suo dire, non adeguate;
 - la non conformità del “*risarcimento proposto*” a quanto previsto dal Regolamento;
- 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;
- VISTA** la nota dell’Autorità, prot. 7591/2017 del 18 ottobre 2017, con la quale si chiedevano alla Grimaldi Euromed S.p.A. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta della Grimaldi Euromed S.p.A., prot. ART 8016/2017 del 30 ottobre 2017, con la quale il vettore affermava, tra l’altro, che:
- la partenza in questione era stata cancellata, come da comunicazione inviata a tutti i passeggeri prenotati alle 16:26 della medesima giornata del 29 luglio 2017;
 - nella predetta comunicazione la Compagnia aveva offerto la scelta tra rimborso del prezzo del biglietto e quattro opzioni di trasporto alternativo tutte del medesimo vettore e tutte relative al giorno successivo; in particolare, si offriva la partenza da Olbia per Livorno il 30 luglio 2017 alle ore 10:00, la partenza da Olbia per Civitavecchia il 30 luglio 2017 alle ore 12:30, la partenza da Olbia per Livorno il 30 luglio 2017 alle ore 22:00 e la partenza da Porto Torres per Civitavecchia il 30 luglio 2017 alle ore 15:30;
 - la Compagnia aveva provveduto ad offrire ai passeggeri sistemazione alberghiera, spese di vitto e rimborso chilometrico;
- VISTA** la nota dell’Autorità, prot. 205/2018 dell’11 gennaio 2018, con la quale si chiedevano alla Grimaldi Euromed S.p.A. una serie di ulteriori informazioni, corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta della Grimaldi Euromed S.p.A., prot. ART 331/2018 del 16 gennaio 2018, con la quale il vettore affermava che *“la Compagnia non ha offerto la partenza della [...omissis...] in data 29 luglio dal momento che la mancanza di disponibilità di cabine atte ad ospitare tutti i passeggeri prenotati con Grimaldi Lines rendeva tale partenza un’alternativa da considerarsi sicuramente “non a condizioni simili” rispetto a quella con la nostra Compagnia. Alla luce di quanto sopra, la Compagnia constatava il rischio di non poter garantire a tutti i passeggeri la partenza della stessa sera con altre navi della concorrenza (...) si decideva pertanto di offrire immediatamente il*

trasporto in data 30 luglio (...) evitando così ogni sorta di disparità di trattamento dei passeggeri. Ad evidenza di tutto quanto sopra riportato, vi preghiamo notare che i passeggeri (...), pur avendo una prenotazione con Grimaldi Lines con sistemazione in cabina, hanno viaggiato con vettore concorrente senza poter usufruire della disponibilità di una cabina, pertanto non a condizioni simili rispetto al trattamento inizialmente acquistato”;

VISTA la nota dell’Autorità, prot. 2105/2018 del 21 marzo 2018, con la quale, con specifico riferimento al secondo reclamante, si chiedevano alla Grimaldi Euromed S.p.A. una serie di informazioni corredate dalla relativa documentazione;

VISTA la nota di risposta della Grimaldi Euromed S.p.A., prot. ART 2738/2018 del 10 aprile 2018, con la quale il vettore affermava che *“dal porto di Olbia il 29/7/2017 vi era un altro operatore ovvero [...omissis...] che operava sulla tratta Olbia – Livorno con partenza alle ore 22:30. Rendiamo noto che fu valutato l’operatore [...omissis...], ma la Compagnia non ha potuto offrire questa opzione dal momento che la nave risultava praticamente full sia in termini di capacità totale sia in termini di cabine; del resto senza la disponibilità di ospitare 630 passeggeri prenotati con Grimaldi Lines in cabina dei 1115 avremmo rischiato di rendere questa alternativa non “a condizioni simili” (...) Con riferimento ai 485 passeggeri non prenotati in cabina non esisteva comunque la possibilità di essere riprotetti con [...omissis...] dal momento che la [...omissis...] non diede disponibilità al nostro operatore che ne fece richiesta per un numero così elevato”;*

VISTA la nota dell’Autorità, prot. 4300/2018 del 23 maggio 2018, con la quale si chiedevano alla [...omissis...] una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

VISTA la nota di risposta della [...omissis...], prot. ART 5037/2018 del 14 giugno 2018, con la quale la stessa precisava che *“il giorno 29 luglio 2017 alle ore 22:30 una nave della nostra Compagnia ha effettuato la tratta Olbia – Livorno”,* specificando che a chiusura della partenza risultavano comunque disponibili dei posti *“passaggio ponte”;*

VISTA la nota di risposta della Grimaldi Euromed S.p.A., prot. ART 7235/2018 del 5 settembre 2018, con la quale, in riscontro alla richiesta di informazioni dell’Autorità, prot. 6916/2018 del 21 agosto 2018, il vettore comunicava, tra l’altro:

- con riguardo alla prima reclamante, di *“confermare l’esclusivo rimborso del biglietto ed aggiungere un bonus commerciale del 30% su una prossima partenza dal momento che il Regolamento europeo non sembra aggiungere tra le alternative in aggiunta alla proposta di viaggio alternativo e rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore anche l’eventuale sovrapprezzo pagato dal passeggero a valle di una sua ulteriore scelta”;*
- con riguardo al secondo reclamante, di aver provveduto al versamento in denaro della compensazione economica pari al 50% ex articolo 19 del Regolamento nonché al rimborso della cabina non fruita, allegando copia della disposizione di bonifico;

- VISTA** la nota prot. ART 8559/2018 del 15 ottobre 2018, con cui il secondo reclamante confermava di aver ricevuto dalla Compagnia una somma *“non ben specificata inferiore a quanto richiesto”*;
- CONSIDERATO** che la disposizione di cui al citato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento attribuisce al passeggero il diritto di scegliere tra il rimborso e *“il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento”*;
- CONSIDERATO** altresì che al considerando 2 del Regolamento si afferma esplicitamente che *“[p]oiché il passeggero che viaggia via mare è la parte debole del contratto di trasporto è opportuno garantire a tutti i detti passeggeri un livello minimo di protezione”* e al considerando 13, che *“[s]i dovrebbero ridurre gli inconvenienti subiti dai passeggeri a causa della cancellazione del viaggio (...) a tale scopo i passeggeri dovrebbero (...) avere la possibilità di (...) ottenere il rimborso del biglietto o il trasporto alternativo a condizioni soddisfacenti”*;
- RILEVATO** che dalla documentazione agli atti risulta che nel caso di specie il giorno 29 luglio 2017 erano disponibili dei posti *“passaggio ponte”* per viaggiare sulla medesima tratta con un vettore alternativo, con partenza solo un’ora dopo (alle 22:30 anziché alle 21:30), della cui esistenza Grimaldi Euromed S.p.A. era a conoscenza;
- CONSIDERATO** che l’esistenza di un’alternativa di viaggio *“non appena possibile”* offerta da un diverso vettore, come risulta essersi verificato nel caso di specie, dovrebbe comportare la corrispondente inclusione di detto viaggio tra le offerte di trasporto alternativo ai sensi dell’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;
- OSSERVATO** che nella fattispecie Grimaldi Euromed S.p.A. offriva la scelta tra rimborso del prezzo del biglietto e quattro opzioni di trasporto alternativo tutte con le proprie navi e tutte relative al giorno successivo, 30 luglio 2017, giustificando la mancata inclusione del viaggio effettuato da [...omissis...] tra le offerte di trasporto alternativo con la non similarità delle condizioni del viaggio con il concorrente e con la potenziale disparità di trattamento tra i propri passeggeri in relazione al numero limitato di posti complessivamente disponibili;
- CONSIDERATO** che dette argomentazioni non paiono accoglibili in quanto:
- dalle evidenze agli atti emerge che non tutti i passeggeri che hanno accettato il trasporto alternativo fornito il giorno successivo, 30 luglio 2017, con nave della Grimaldi Euromed S.p.A., hanno viaggiato in *“condizioni simili”*, visto che la cabina interna originariamente acquistata dal secondo reclamante non è stata usufruita in quanto non disponibile e che solo successivamente all’intervento dell’Autorità la Compagnia ha provveduto a compensare il trattamento *“di livello inferiore”*, rimborsando il costo della cabina non fruita;
 - con riguardo alla potenziale disparità di trattamento, in relazione alla non disponibilità di *“un numero così elevato di posti”* sulla nave [...omissis...], si ritiene che la Grimaldi Euromed S.p.A. avrebbe dovuto offrire i posti risultati disponibili con *“passaggio ponte”* sulla nave del concorrente, adottando al riguardo le

necessarie misure organizzative; al contrario, con un'offerta non correttamente formulata e non comprensiva di tutte le alternative realmente disponibili, Grimaldi Euromed S.p.A. ha trasferito, di fatto, sui propri passeggeri che avessero necessità di raggiungere con maggiore urgenza la propria destinazione, l'onere di riorganizzarsi per viaggiare "*non appena possibile*", così come avvenuto nel caso della prima reclamante, dal momento che la stessa risulta essere stata nella sostanza costretta a chiedere il rimborso e a ricercare in autonomia una soluzione alternativa con partenza precedente a quella offerta;

RITENUTO che la doglianza sollevata nel reclamo del secondo reclamante afferente la compensazione economica connessa al prezzo del biglietto non reca i presupposti per l'avvio di un procedimento, considerato che 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 altre doglianze sollevate nel reclamo del secondo reclamante non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento in quanto non rientrano nell'ambito delle competenze dell'Autorità i profili di danno asseritamente sofferti in conseguenza dei fatti in esame, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali;

RITENUTO che, limitatamente al profilo del diritto, in caso di cancellazione, alla scelta tra trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile, e rimborso del prezzo del biglietto sussistano per le ragioni illustrate i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti della Grimaldi Euromed S.p.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 dell'obbligo di cui all'articolo 18, 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 18, 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 1.500,00 (millecinquecento/00) ed euro 15.000 (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@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 (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, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 115/2018". 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 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