

Delibera n. 123/2018

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 6 dicembre 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 sul procedimento sanzionatorio);
- 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

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

l'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”), ai sensi del quale “[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, comma 1, del d.lgs. 129/2015 (“Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza”), ai sensi del quale “[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

altresì l'articolo 19 (“Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo”), del Regolamento, il quale stabilisce che: “1. Fermo restando il diritto al trasporto, i passeggeri possono chiedere al vettore una compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, come indicato nel contratto di trasporto. Il livello minimo di compensazione economica è pari al 25% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno: (...) c) tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore”;

VISTO

il reclamo di prima istanza con cui, il 10 agosto 2017, il sig. [...]omissis...] (di seguito: il primo reclamante) ha segnalato 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 22 luglio 2017 Palermo-Genova, effettuato con alcuni familiari, chiedendo anche *“un rimborso per il ritardo occorso in fase di sbarco e di imbarco”*;

VISTA

la comunicazione *e-mail* (ore 16:19) del 21 agosto 2017, con cui GNV, in risposta al primo reclamante, ha respinto la sua richiesta di rimborso, affermando che *“il ritardo è stato causato da congestione nel traffico portuale, fatto che eccede le potestà organizzative e gestionali del Vettore”* e rinvia sul punto alle Condizioni generali di trasporto applicate (di seguito: CGT) e in particolare all’articolo 8.5, secondo cui *“Il vettore declina ogni responsabilità per i danni causati al Passeggero dal ritardo o dalla mancata esecuzione del trasporto qualora l’evento derivi da caso fortuito, forza maggiore, condizioni meteo-marine avverse, scioperi e guasti tecnici costituenti forza maggiore o altre cause ad esso non imputabili e comunque in ottemperanza al disposto degli articoli 402, 403, 404 e 408 del Codice della Navigazione ed al Regolamento UE n. 1177/2010”*;

VISTO

il reclamo presentato all’Autorità il 25 settembre 2017 (prot. ART 6830/2017) e la documentazione ivi allegata, con cui il primo reclamante (indicando nell’apposito riquadro del modulo reclami anche gli tre altri passeggeri) ha evidenziato, richiamando anche il reclamo di prima istanza, un ritardo alla partenza di più di tre ore (alle 00:30 invece che alle 21:00) e un ritardo all’arrivo di circa cinque ore (con sbarco avvenuto alle ore 22:00 invece che alle 17:00 del 23 luglio 2017) e ha lamentato: (i) l’assenza di informazioni sul ritardo e (ii) l’inosservanza dell’obbligo di trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate;

VISTO

il reclamo di prima istanza con cui, il 26 luglio 2017, il sig. [...] (di seguito: secondo reclamante), in relazione al medesimo viaggio Palermo-Genova operato da GNV il 22 luglio 2017, ha lamentato il ritardo alla partenza e all’arrivo, nonché una serie di disservizi subiti in particolare durante le operazioni di imbarco e sbarco. In relazione a tali disservizi, egli ha richiesto l’applicazione dell’articolo 8.2. delle CGT di GNV, il quale recita *“in caso di ritardo all’arrivo al porto di destino al passeggero sono comunque garantiti i diritti e le assistenze previsti dagli articoli 16, 17 e 18 del regolamento (UE) n. 1177/2010, fatte salve le esenzioni di cui all’articolo 20 del medesimo Regolamento (...).”*

VISTA

la comunicazione del 31 luglio 2017 (ore 16:42), con cui GNV ha respinto la richiesta di compensazione economica avanzata dal secondo reclamante affermando che *“il ritardo alla partenza (di per sé non soggetto a compensazione), tuttavia, è stato causato da congestione nel traffico portuale, che la nave non è poi riuscita a recuperare durante la traversata. Non ci sono pertanto i presupposti per alcun rimborso o risarcimento”*, facendo riferimento, anche in questo caso, all’articolo 8.5 delle CGT, già richiamate nella risposta al primo reclamante;

VISTA

l’ulteriore comunicazione del 1° agosto 2017, con cui il secondo reclamante ha rinnovato la propria richiesta di rimborso alla Compagnia e alla quale il *Customer Care* di GNV ha replicato il 7 agosto 2017 affermando che *“la congestione nel traffico portuale era riferita al viaggio precedente”* e che *“purtroppo in questi casi il*

ritardo si riverbera anche su alcuni dei viaggi successivi, ma la motivazione che li ha determinati è quella all'origine. Pur dispiaciuti per i disagi che ci dice averne patito siamo pertanto a confermare quanto precedentemente comunicato”;

VISTO

il reclamo presentato all'Autorità il 9 ottobre 2017 (prot. ART 7198/2017) e la documentazione ivi allegata, con cui il secondo reclamante (indicando nell'apposito riquadro del modulo reclami anche gli altri tre passeggeri di cui al biglietto), in relazione al citato viaggio Palermo-Genova del 22 luglio 2017, ha segnalato il ritardo con cui la nave sarebbe partita dal porto di Palermo (alle ore 23:30 del 22 luglio 2017 invece che alle ore 21:00), arrivando a destinazione alle ore 21:15, anziché alle ore 17:00 del 23 luglio 2017. Nel modulo di reclamo il secondo reclamante lamenta, inoltre: (i) l'inosservanza degli obblighi di informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate, (ii) l'inosservanza dell'obbligo di trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate e (iii) la mancata assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate;

VISTI

altresì, i testi, allegati al reclamo all'Autorità sia dal primo che dal secondo reclamante, dei messaggi *sms* trasmessi da GNV nella mattinata del 22 luglio 2017, con i quali la Compagnia ha confermato ai passeggeri l'orario di partenza della nave, alle ore 21:00, invitandoli a presentarsi per il *check in* “*entro le ore 19:00*”;

VISTO

l'articolo 4, comma 2, del regolamento sul procedimento sanzionatorio, ai sensi del quale possono essere riuniti i reclami suscettibili di essere verificati congiuntamente allo scopo di farne oggetto di trattazione unitaria;

CONSIDERATO

in merito agli ulteriori profili segnalati dal secondo reclamante all'Autorità, che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del regolamento sul procedimento sanzionatorio l'Autorità può procedere d'ufficio all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di sua competenza;

VISTE

le note dell'Autorità dell'8 novembre 2017 (prot. 8398/2017), del 27 dicembre 2017 (prot. 9812/2017) e del 31 gennaio 2018 (prot. 769/2018), con cui GNV è stata invitata a fornire una serie di informazioni, corredate dalla relativa documentazione, sui fatti segnalati dal primo reclamante, allegando documentazione di riscontro, nonché le note del 3 novembre 2017 (prot. ART 8256/2017) e del 31 gennaio 2018 (prot. ART 766/2018), con cui analogo invito è stato trasmesso a GNV con riguardo ai fatti segnalati dal secondo reclamante;

VISTE

le note di risposta del 28 novembre 2017 (prot. ART 9020/2017), dell'8 gennaio 2018 (prot. ART 82/2018) e del 6 febbraio 2018 (prot. ART 959/2018), riferite al reclamo del primo reclamante, e le note di risposta del 23 novembre 2017 (prot. ART 8915/2017) e del 9 febbraio 2018 (prot. ART 1080/2018), relative al reclamo del secondo reclamante, con cui GNV ha fornito le seguenti informazioni:

- a) sugli orari effettivi di partenza e di arrivo: la nave è partita alle ore 00:06 del 23 luglio 2017, invece che alle ore 21:00 del 22 luglio (prot. ART 8915/2017; successivamente, con nota prot. ART 9020/2017, la Compagnia ha indicato le 00:12 quale orario di partenza), arrivando a destinazione alle ore 19:12;
- b) sulle cause del ritardo: lo stesso è stato determinato parzialmente dal forte

congestionamento del traffico in considerazione dell'alta stagionalità e in parte dalla necessità, che è stata comunicata al Comandante dell'unità di GNV solo in quel momento, da parte del servizio Piloti ed Ormeggiatori, di far disormeggiare con priorità la m/n Eurocargo Salerno di proprietà di un altro armatore (prot. ART 8915/2017). Trattandosi di svolgimento di operazioni portuali le decisioni assunte dalle Autorità coinvolte sono state direttamente adottate al momento della manifestata necessità da parte loro (prot. ART 9020/2017);

- c) sulle informazioni in caso di partenze ritardate: per il primo reclamante “*non possiamo produrre l'evidenza scritta dell'invio degli sms*” (prot. ART 9020/2017) e “*ai passeggeri non è stata inviata la comunicazione relativa al ritardo*” (prot. ART 1080/2018);
- d) sull'assistenza materiale ai passeggeri: “*non ci risulterebbe siano stati somministrati pasti e/o bevande*” (prot. ART 9020/2017);
- e) sull'offerta immediata della scelta tra trasporto alternativo e rimborso: “*non ci risulterebbe sia stato offerto ai Sigg. (...) la scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto o la riprotezione ad altra data*” (prot. ART 9020/2017) e “*ai passeggeri non è stata data comunicazione in tal senso. Le informative inerenti i diritti dei passeggeri sono consultabili a bordo del traghetto e presso le biglietterie*” (prot. ART 1080/2018);
- f) sulla compensazione economica per ritardo all'arrivo: “*non ci risulta siano state offerte compensazioni economiche ai passeggeri*” (prott. ART 8915/2017 e 9020/2017) e “*ai passeggeri non sono stati offerti indennizzi né compensazioni*” (prot. ART 1080/2018);

VISTI

in particolare i tabulati “ETA nave” allegati dalla Compagnia alla citata nota prot. ART 8915/2017, da cui emerge, più nel dettaglio che:

- il 22 luglio 2017 la nave ha ormeggiato nel porto di Palermo (in arrivo dal viaggio precedente) alle ore 19:12, iniziando lo sbarco alle ore 19:20 e ultimandolo alle ore 20:45. L'imbarco dei passeggeri diretti a Genova è iniziato alle ore 20:20 ed è terminato alle ore 23:28, con partenza alle ore 00:12 del 23 luglio 2017. Per quanto riguarda l'arrivo a Genova, risulta invece avvenuto alle 20:00. Il numero di passeggeri imbarcati è pari a 1.136;
- nelle note il Comandante ha riportato “*dalle 23:30 alle 24:00 in attesa di manovra della M/N Eurocargo Salerno. Operazioni commerciali ritardate dal forte congestionamento del traffico merci e passeggeri. Criticità e sicurezza a rischio*”;

VISTE

le note dell'Autorità con cui sono state inviate richieste di informazioni, rispettivamente, alla Capitaneria di porto di Palermo (prot. 9813/2017 del 27 dicembre 2017 e 768/2018 del 31 gennaio 2018) e alla Capitaneria di porto di Genova (prot. 9814/2017 del 27 dicembre 2017 e 767/2018 del 31 gennaio 2018);

VISTE

le note prot. ART 317/2018 del 15 gennaio 2018 e prot. ART 1757/2018 dell'8 marzo 2018, con cui la Capitaneria di porto di Palermo ha comunicato che:

- il 22 luglio 2017 la nave è entrata in porto alle ore 19:11 invece che alle ore 17:00. Il Comandante della nave ha segnalato delle difficoltà nelle operazioni di sbarco/imbarco a causa degli spazi ristretti e della presenza di numerosi passeggeri in banchina. Da verifiche effettuate dal personale di servizio in ambito portuale, il sedime portuale è risultato congestionato durante le operazioni commerciali della stessa motonave;
- la nave è ripartita alla volta di Genova alle ore 24:00 del 22 luglio 2017;
- *"non risultano congestioni sul traffico marittimo al momento della partenza della motonave";*

VISTE

le note prot. ART 393/2018 del 18 gennaio 2018 e prot. ART 1154/2018 del 14 febbraio 2018, con cui la Capitaneria di porto di Genova, ha comunicato che:

- la nave proveniente da Palermo è entrata nel porto di Genova alle ore 20:07 ed ha ormeggiato alle ore 20:38 del 23 luglio 2018, invece che alle ore 17:00;
- relativamente al congestionamento del traffico portuale che avrebbe causato il ritardo nell'ingresso a Genova (riportato dalla Compagnia), la nave *"si è presentata alla distanza di 7 miglia alle 19:40 del 23 luglio 2017, quindi già in ritardo"* e non risultano dichiarazioni di avaria da parte del Comando di bordo durante la navigazione;

VISTE

le note dell'Autorità del 14 maggio 2018 (prot. 4019/2018), del 22 agosto 2018 (prot. 6920/2018) e del 10 ottobre 2018 (prot. 8324/2018), con cui sono state richieste a GNV ulteriori precisazioni in relazione al profilo dell'assistenza materiale fornita ai passeggeri ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento;

VISTE

le note di GNV del 24 maggio 2018, del 3 settembre 2018 e del 10 ottobre 2018 (prott. ART 4335/2018, 7171/2018 e 8324/2018), nelle quali la Compagnia ha affermato:

- che in considerazione del periodo - alta stagionalità - e della congestione del traffico portuale, non era nella ragionevole condizione di poter somministrare spuntini e/o bevande;
- che ai Comandi nave sono state fornite istruzioni in merito all'assistenza materiale ai passeggeri e la Compagnia provvede periodicamente alla divulgazione agli interessati delle medesime (di dette istruzioni non è stata fornita documentazione);
- di non poter indicare il numero di passeggeri già imbarcati alle ore 22:30, in quanto *"al momento dell'imbarco, a check-in già effettuato, i Passeggeri vengono fatti accomodare a bordo"*;
- di non poter escludere *"che possano essere stati offerti spuntini e/o bevande, nonché agevolazioni ai Passeggeri una volta a bordo, questo in quanto non sempre queste vengono annotate dal personale"*;
- lo svolgimento delle operazioni di *check in* per i passeggeri senza veicoli al seguito viene effettuato presso le biglietterie portuali, mentre quelle inerenti i passeggeri con veicoli al seguito vengono effettuate sia nelle biglietterie portuali, sia direttamente in banchina lungo il molo dove sono posizionati i caselli e/o gli addetti con i palmari;

- la durata delle operazioni di check-in è normalmente di circa 2 ore, che possono diventare 3 ore in caso di congestimento portuale;
- la durata delle operazioni di imbarco/sbarco è di circa 4 ore, che possono diventare circa 4,30 ore per congestimento portuale;
- il numero dei passeggeri che avevano già effettuato il check-in alle ore 22:30 era n. 1063 su n. 1071;
- il check-in per il primo reclamante è stato effettuato alle ore 19:23, mentre per il secondo reclamante è stato effettuato alle ore 19:19;
- con riguardo alla disponibilità dei servizi di ristorazione di bordo, “*siamo ancora in attesa di riscontro*” (dai competenti uffici);

CONSIDERATO

che dalla documentazione agli atti emerge che, a seguito del viaggio precedente la nave è entrata nel porto di Palermo alle ore 19:11 invece che alle 17:00 e che, dopo aver imbarcato oltre 1.000 passeggeri, è ripartita dal terminale portuale del capoluogo siciliano per Genova alle ore 24:00, invece che alle ore 21:00. Il Comandante, secondo le informazioni fornite dalla Capitaneria di porto di Palermo, ha inoltre segnalato difficoltà nelle operazioni di sbarco/imbarco a causa degli spazi ristretti e della presenza di numerosi passeggeri in banchina; il personale in servizio in ambito portuale riscontrava il congestimento viario del sedime portuale durante le operazioni commerciali della motonave;

OSSERVATO

che GNV, essendo a conoscenza di tale situazione era tenuta, in forza dell'articolo 16 del Regolamento, ad informare i passeggeri in partenza dal terminale portuale *“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”*;

RILEVATO

che dalla documentazione allegata dal primo e dal secondo reclamante e, come affermato dalla stessa GNV con nota prot. 1080/2018, emerge che il giorno della partenza (22 luglio 2017) la Compagnia, dopo aver inviato, nella mattinata, messaggi *sms* con cui confermava l’orario della partenza raccomandando ai viaggiatori di presentarsi al *check-in* entro le ore 19:00, con due ore di anticipo, non ha inviato alcuna comunicazione ai passeggeri per informarli della situazione di ritardo alla partenza. Ciò, nonostante la Compagnia, in base alle evidenze raccolte (ossia il ritardo all’arrivo nel porto di Palermo dal viaggio precedente e le tempistiche delle operazioni di sbarco ed imbarco), fosse a conoscenza dell’esistenza di cause che avrebbero comportato un ritardo alla partenza per Genova ben prima dell’orario di partenza originario;

CONSIDERATO

che GNV, disponendo di elementi utili a prevedere un ritardo superiore ai novanta minuti rispetto all’orario previsto di partenza, ai sensi dell’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento avrebbe dovuto offrire *“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”*;

OSSERVATO

in proposito che il vettore, alle puntuali richieste di informazioni dell’Autorità, ha risposto (cfr. note prott. ART 9020/2017, 1080/2018 e 7171/2018) che ai passeggeri

in attesa non è stata prestata alcuna assistenza materiale, precisando, con nota prot. ART 4335/2018, di non averlo fatto in quanto, *"in considerazione del periodo - alta stagionalità - e della congestione del traffico portuale, la scrivente società non era nella ragionevole condizione di poter somministrare spuntini e/o bevande"*, salvo poi affermare (nota prot. ART 7171/2018), all'ulteriore richiesta di chiarimenti dell'Autorità, di non poter escludere che a qualche passeggero siano stati offerti *snack* o bevande, nonché agevolazioni una volta a bordo, senza tuttavia produrre alcun riscontro probatorio, visto che a suo dire tali operazioni non vengono di norma annotate dal personale, e senza fornire le informazioni richieste dall'Autorità circa il funzionamento dei servizi di ristorazione a bordo (nota prot. ART 8710/2018);

RILEVATO

che l'articolo 20 del Regolamento non contempla alcuna esenzione dell'obbligo di fornire gratuitamente spuntini, pasti o bevande in relazione alle cause del ritardo, mentre rileva la concreta disponibilità dei generi di conforto e la possibilità ragionevole di fornirli, e che le argomentazioni, fornite nel corso della pre-istruttoria, non appaiono idonee ad escludere l'obbligo di assistenza materiale ai passeggeri, in quanto il vettore:

- non ha fornito alcun elemento a dimostrazione di aver effettuato, con riguardo al caso di specie, una valutazione specifica circa la ragionevole possibilità (in termini, ad esempio, di disponibilità, distanza dal luogo di consegna, tempi e facilità di consegna) di prestare assistenza ai viaggiatori a fronte di un'attesa alla partenza protrattasi per diverse ore in orario serale (i passeggeri sono stati invitati a presentarsi al *check in* entro le 19:00) e poi notturno;
- si è limitato a richiamare circostanze, quali l'alta stagionalità e la presenza di situazioni di congestionamento portuale che caratterizzano fisiologicamente l'esercizio dell'attività di trasporto passeggeri via mare;
- non ha prodotto alcun riscontro probatorio idoneo a dimostrare di aver prestato assistenza materiale almeno a qualche passeggero, anche ad imbarco avvenuto, o di avere all'uopo predisposto apposite procedure aziendali;

TENUTO CONTO

che, secondo quanto rappresentato dal vettore, alle ore 22:30 – orario in cui si è inequivocabilmente verificato il ritardo di 90 minuti rispetto all'orario di partenza inizialmente previsto – 1063 passeggeri su 1071 avevano già effettuato il *check in* (prot. ART 8710/2018);

CONSIDERATO

che, per quanto riguarda l'obbligo di offrire immediatamente al passeggero la scelta tra trasporto alternativo e rimborso, dalla documentazione agli atti risulta (prott. ART 9020/2017 e 1080/2018) che, nonostante la ragionevole prevedibilità di un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, il vettore, come dichiarato espressamente in risposta alle specifiche richieste dell'Autorità sul tema, non ha dimostrato di aver offerto ai passeggeri detta scelta;

CONSIDERATO

che la nave risulta aver ormeggiato nel porto di Genova alle ore 20:38 (informazioni rese dalla Capitaneria di porto di Genova, con nota prot. ART 393/2018 e prot. ART 1154/2018 e dalla Compagnia, con nota prot. ART 8915/2017), invece che alle 17:00, del 23 luglio 2017, maturando un ritardo all'arrivo a Genova di oltre tre ore;

- RILEVATO** che tale ritardo, in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore, comporta una compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto, come previsto dall'articolo 19, paragrafo 1, lettera c), del Regolamento;
- CONSIDERATO** che la richiesta esplicita dei reclamanti di ricevere tale compensazione in denaro è stata respinta da GNV richiamando le proprie CGT e adducendo, per il primo reclamante, motivi di *"congestione del traffico portuale, fatto che eccede le potestà organizzative e gestionali del vettore"* ed eccependo, per il secondo reclamante, da un lato che non sono previste compensazioni *"per il ritardo alla partenza"* e, dall'altro, in risposta alle repliche del medesimo, che *"la congestione del traffico portuale era riferita al viaggio precedente. Purtroppo in questi casi il ritardo si riverbera anche su alcuni dei viaggi successivi"*;
- OSSERVATO** che l'articolo 20, paragrafo 4, del Regolamento esclude l'applicazione dell'articolo 19 del Regolamento unicamente se il vettore prova che il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave o da circostanze straordinarie che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri, le quali non potevano essere evitate anche adottando tutte le misure ragionevoli, laddove per *"circostanze straordinarie"* devono intendersi, ai sensi del considerando 17 del Regolamento, *"in via non esclusiva, le calamità naturali come incendi e terremoti, gli attentati terroristici, le guerre e i conflitti armati militari o civili, le insurrezioni, la confisca militare o illegale, i conflitti tra le parti sociali, lo sbarco di persone ammalate, ferite o decedute, le operazioni di ricerca e salvataggio in mare o nelle acque interne, le misure necessarie a tutela dell'ambiente, le decisioni prese dagli organi di gestione del traffico o dalle autorità portuali o le decisioni adottate dalle autorità competenti in materia di ordine pubblico e sicurezza, nonché per rispondere a esigenze di trasporto urgenti"*;
- CONSIDERATO** che, nel caso di specie, il vettore non ha fornito elementi atti a dimostrare la presenza di situazioni di congestramento del porto di partenza che abbiano assunto un carattere di eccezionalità tale da ostacolare, ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 4, del Regolamento, *"l'esecuzione del servizio passeggeri, le quali non potevano essere evitate anche adottando tutte le misure ragionevoli"*;
- RILEVATO** conseguentemente 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 c), del Regolamento, e che, ciò nonostante, a fronte della richiesta esplicita dei reclamanti, la Compagnia ha rifiutato il versamento di tale compensazione;
- 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** pertanto che per le ragioni illustrate sussistono, limitatamente all'obbligo di fornire informazioni, assistenza materiale gratuita (spuntini, pasti o bevande) e di offrire ai passeggeri la scelta tra trasporto alternativo e rimborso 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 degli articoli 13, 14 e 12 del d.lgs. 129/2015 per violazione degli 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 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:
 - 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 1.063 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 (millecinquecento/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, 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 1.000,00 (mille/00) per la prima sanzione, di euro 200,00 (duecento/00) per ciascuno dei 1.063 passeggeri, per un totale di euro 212.600 (duecentododicimilaseicento/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 123/2018”. 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 Grandi Navi Veloci S.p.A.

Torino, 6 dicembre 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