

Delibera n. 3/ 2019

**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 17 gennaio 2019

- 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 24 (“Reclami”), paragrafo 2, del Regolamento, il quale stabilisce che: “[q]ualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desideri presentare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo”;
- VISTO** l’articolo 16 (“Reclami”), comma 2, del d.lgs. 129/2015, ai sensi del quale “[i]l vettore e l'operatore del terminale che non notificano al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, ovvero che non forniscono una risposta definitiva, ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 2, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500”;

- VISTO** il reclamo di prima istanza con cui [...omissis...] e il sig. [...omissis...] (di seguito: i passeggeri), il 27 giugno 2018 hanno richiesto a Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito: GNV) - con unica *e-mail* recante due moduli di reclamo aventi il medesimo contenuto, uno per ciascun passeggero, inviata all'indirizzo di posta elettronica *customer-care@gnv.it* - il rimborso connesso al prezzo del biglietto relativamente ad un ritardo all'arrivo nel viaggio del 17 giugno con partenza alle 20:00 da Napoli per Palermo;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità in data 28 agosto 2018 (prot. ART 7037/2018) e integrato con ulteriore documentazione in data 28 dicembre 2018 (prot. ART 11226/2018), con cui medesimi passeggeri - con unica *e-mail* recante due moduli di reclamo aventi il medesimo contenuto, uno per ciascun passeggero - hanno segnalato l'omessa risposta del vettore al reclamo di prima istanza avente ad oggetto il diritto alla compensazione economica per il ritardo all'arrivo. Dai moduli di reclamo risulta un ritardo alla partenza da Napoli di circa 8 ore (dalle ore 20:00 del 17 giugno 2018 alle ore 4:00 del 18 giugno 2018), con un conseguente ritardo all'arrivo a Palermo di circa 8 ore e mezzo (dalle ore 6:00 del 18 giugno alle 14:30 del 18 giugno 2018);
- VISTA** la nota dell'Autorità del 2 novembre 2018 (prot. 9331/2018), con cui è stato richiesto a GNV, tra le altre cose, di indicare (i) l'orario esatto della partenza e dell'arrivo programmati ed effettivi della nave, specificando l'orario di sbarco dei passeggeri e non l'orario di ormeggio (ii) le ragioni del ritardo alla partenza, fornendo sul punto documentazione di riscontro (iii) se fosse stata fornita risposta al reclamo di prima istanza dell'utente, fornendo prova sia della risposta che della data (iv) se fosse stato erogato il rimborso richiesto dall'utente in sede di reclamo e, in caso contrario, di erogare l'indennizzo del 50% previsto dalla normativa nelle modalità richieste dall'utente;
- VISTA** la nota dell'Autorità del 4 dicembre 2018 (prot. 10443/2018), con cui GNV è stata sollecitata a rispondere alle richieste formulate entro 10 giorni dal ricevimento;
- VISTA** la risposta di GNV del 15 gennaio 2019 (prot. ART 260/2019) con cui il vettore forniva le seguenti informazioni:
- la nave, con partenza programmata da Napoli alle ore 20:00 del 17 giugno 2018, è partita effettivamente alle 4:05 del 18 giugno 2018, con conseguente inizio dello sbarco all'arrivo a Palermo alle 14:15 del 18 giugno 2018, rispetto all'orario programmato delle ore 6:00 dello stesso giorno;
  - il ritardo alla partenza è stato causato da un incidente avvenuto nel garage; la Compagnia non ha a disposizione la relativa documentazione che è in possesso delle autorità competenti alle indagini;
  - non risulta pervenuta alcuna segnalazione da parte dei passeggeri;
- CONSIDERATO** che i passeggeri indicavano sia nella *e-mail* di invio del reclamo di seconda istanza che nella prima pagina dei moduli allegati di non aver ricevuto riscontro al proprio reclamo di prima istanza e che la Compagnia, a fronte delle richieste dell'Autorità

circa l'avvenuta risposta a detto reclamo, replicava che non risulta pervenuta alcuna segnalazione da parte dei passeggeri;

**OSSERVATO** che tra la documentazione allegata dai passeggeri è presente l'*e-mail* inviata il 27 giugno 2018 all'indirizzo di posta elettronica [customer-care@gnv.it](mailto:customer-care@gnv.it) nonché la relativa ricevuta di consegna (risposta automatica dei sistemi GNV);

**RILEVATO** pertanto che il vettore non risulta aver ottemperato all'obbligo di cui all'articolo 24 ("*Reclami*"), paragrafo 2, del Regolamento;

**CONSIDERATO** che, in base alla documentazione agli atti, la nave risulta giunta alla destinazione finale di Palermo alle ore alle 14:15 del 18 giugno 2018 (invece che alle 6:00 del 18 giugno 2018), con circa 8 ore e quindici minuti di ritardo rispetto all'orario previsto; tale ritardo, in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore, comporta una compensazione economica pari al 50% del prezzo del biglietto, come emerge dall'articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento;

**CONSIDERATO** che alla richiesta esplicita dei passeggeri di ricevere tale compensazione il vettore, in ritardo rispetto alle tempistiche regolamentari e solo a seguito dell'intervento dell'Autorità, si è reso disponibile ad offrire ai passeggeri il rimborso del 50%;

**OSSERVATO** che, sebbene i passeggeri riportino che il ritardo sia stato causato da "*un gravissimo incidente verificatosi all'interno del garage durante le operazioni di imbarco veicoli e passeggeri*", il vettore si limitava ad affermare che non aveva a disposizione la relativa documentazione, in quanto la stessa è in possesso delle autorità competenti alle indagini; conseguentemente, ai sensi dell'articolo 20 ("*Esenzioni*") del Regolamento, il vettore non ha provato l'esistenza di circostanze straordinarie che ostacolassero l'esecuzione del servizio passeggeri, le quali non potevano essere evitate anche adottando tutte le misure ragionevoli;

**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 al profilo del diritto dei passeggeri a ricevere, entro un mese dal ricevimento del reclamo da parte del vettore, la notifica che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015 per la violazione dell'obbligo di cui all'articolo 24, paragrafo 2, 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 24, paragrafo 2, 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 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, 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 500,00 (cinquecento/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 3/2019". 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, 17 gennaio 2019

Il Presidente  
Andrea Camanzi