

Delibera n. 26/2019

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 28 marzo 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 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 17 (*"Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate"*), paragrafo 1, del Regolamento, 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 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 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** il reclamo con cui il sig. [...omissis...] (di seguito: il reclamante), il 12 giugno 2018, ha segnalato a Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito: GNV), utilizzando l'indirizzo di posta elettronica customercare@gnv.it, le omesse informazioni e l'omessa assistenza per partenza ritardata, richiedendo se fosse *"previsto un rimborso anche parziale del biglietto per il disagio subito"* relativamente al viaggio Palermo-Napoli; nello specifico, la partenza prevista per le ore 20:00 del 23 maggio 2018 è avvenuta alle ore 23:30, giungendo a destinazione finale alle ore 11:00 del 24 maggio 2018 piuttosto che alle 8:00 del 24 maggio 2018;
- VISTA** la comunicazione *e-mail* dell'11 luglio 2018, con cui GNV, in risposta al reclamante, informava di aver emesso un buono viaggio del valore di 15 euro, corrispondente al 25% del prezzo del biglietto;

- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità in data 31 agosto 2018 (prot. ART 7124/2018) - integrato con note prot. ART 8269/2018 dell’8 ottobre 2018 e prot. ART 10971/2018 del 19 dicembre 2018 - con cui il reclamante ha segnalato all’Autorità le problematiche relative al ritardo del medesimo viaggio, con riguardo all’omessa informazione, all’omessa assistenza, all’omessa offerta della scelta tra trasporto alternativo e rimborso e alla mancata offerta della compensazione monetaria per ritardo all’arrivo;
- CONSIDERATO** 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;
- VISTA** la nota dell’Autorità del 28 novembre 2018 (prot. 10240/2018), con cui sono state richieste a GNV informazioni corredate dalla relativa documentazione;
- VISTA** la nota dell’Autorità del 3 gennaio 2019 (prot. 22/2019), con cui GNV è stata sollecitata a rispondere entro 10 giorni alle richieste formulate;
- VISTA** la risposta di GNV del 12 febbraio 2019 (prot. ART 1361/2019) in cui la società ha affermato che:
- (i) l’orario di partenza programmato da Palermo era alle 20:00 del 23 maggio 2018, con arrivo a Napoli il giorno 24 maggio alle ore 6:30; gli orari effettivi sono stati alle ore 23:25 la partenza da Palermo e alle ore 9:55 l’arrivo a Napoli;
 - (ii) il ritardo alla partenza era stato causato da un guasto ai motori verificatosi in navigazione; il tempo necessario per la riparazione e per i conseguenti controlli da parte delle autorità ha prolungato la permanenza nel porto di Palermo;
 - (iii) l’informazione di un possibile ritardo è avvenuta il giorno 23 maggio 2018 *“alle ore 11:04, non avendo previsione di un preciso momento in cui il problema sarebbe stato risolto e di quanto tempo sarebbe stato necessario alle autorità, non era possibile definire un orario esatto di partenza”*;
 - (iv) *“l’utente è stato informato verbalmente durante l’attesa e a bordo tramite annunci”*;
 - (v) non risulta offerto alcun genere di ristoro durante l’attesa precedente la partenza; ai passeggeri *“è stato permesso di salire a bordo e di prendere possesso delle loro sistemazioni, con tutti i servizi a bordo aperti”*;
 - (vi) *“è stato erogato un buono viaggio del valore del 25% del prezzo del biglietto”*;
 - (vii) *“in quella data erano presenti 193 passeggeri”*;
- VISTA** l’e-mail del 3 gennaio 2019, con cui il reclamante ha precisato che il vettore aveva diramato intorno alle ore 22:00, mediante interfono, un annuncio di ritardo alla partenza;

- CONSIDERATO** con riguardo alle informazioni da fornire *“comunque non oltre trenta minuti dopo l’orario di partenza previsto”*, ai sensi dell’articolo 16 del Regolamento, che:
- secondo quanto riportato dal passeggero, l’informativa orale è stata fornita due ore dopo l’orario di partenza previsto, intorno alle ore 22:00 del 23 maggio 2018;
 - la Compagnia non ha fornito evidenza documentale degli annunci che sarebbero stati resi oralmente ai passeggeri;
 - dalla documentazione prodotta dalla Compagnia emerge solo una *e-mail* delle 11:04 del 23 maggio 2018 del Comandante all’equipaggio per prendere in considerazione l’eventualità di una partenza posticipata;
- RILEVATO** pertanto che non risultano prove documentali che la Compagnia tra le ore 11:04 e le ore 20:30, trenta minuti dopo l’orario di partenza previsto per le ore 20:00, abbia fornito informazioni ai passeggeri sul ritardo;
- CONSIDERATO** che, con riguardo all’assistenza materiale, GNV ha dichiarato che: *“non risulta offerto nessun genere di ristoro durante l’attesa per la partenza”*; ai passeggeri *“è stato permesso di salire a bordo e di prendere possesso delle loro sistemazioni, con tutti i servizi a bordo aperti”* e che *“in quella data erano presenti 193 passeggeri”*;
- OSSERVATO** che, in base alla previsione dell’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento, in caso di ragionevole previsione di un ritardo alla partenza superiore a 90 minuti, come risulta nella fattispecie essersi verificato, i passeggeri ricevono *“gratuitamente”* spuntini, pasti e bevande;
- RILEVATO** pertanto che il vettore non ha dimostrato di aver ottemperato agli obblighi di assistenza materiale, avendo al contrario esplicitamente ammesso di non aver offerto *“nessun genere di ristoro durante l’attesa per la partenza”*;
- CONSIDERATO** con riguardo all’offerta della scelta tra trasporto alternativo e rimborso, che la Compagnia, già alle 11:04 del giorno della partenza, era a conoscenza di un guasto e di un possibile ritardo e che alle ore 21:30 il ritardo aveva inequivocabilmente superato la soglia dei 90 minuti; la Compagnia era pertanto tenuta ad offrire al passeggero la scelta tra trasporto alternativo e rimborso;
- OSSERVATO** che su quest’ultimo aspetto la Compagnia non ha fornito elementi di riscontro, mentre il passeggero, nel reclamo all’Autorità, ha dichiarato di non aver ricevuto l’offerta prevista dall’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;
- RILEVATO** pertanto che, come emerge dalla documentazione agli atti, il vettore non ha dimostrato di aver ottemperato agli obblighi di cui all’articolo 16 (*“Informazione in caso di cancellazioni o partenze ritardate”*), paragrafo 1, all’articolo 17 (*“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”*), paragrafo 1, e all’articolo 18 (*“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*), paragrafo 1, del Regolamento;
- CONSIDERATO** che la nave risulta giunta alla destinazione finale con 3 ore di ritardo rispetto all’orario previsto; e 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 emerge dall'articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento;

CONSIDERATO

che, alla richiesta del passeggero di ricevere la compensazione il vettore ha emesso un buono viaggio del valore di 15 euro, corrispondente al 25% del prezzo del biglietto, mentre non risulta che il passeggero abbia fatto richiesta di ricevere la suddetta compensazione in denaro;

RITENUTO

pertanto che, per le ragioni illustrate, sussistono, limitatamente all'obbligo di fornire informazioni tempestive, assistenza materiale gratuita e di offrire la scelta tra trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze ritardate, 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 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 193 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. 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 193 passeggeri per la seconda sanzione, per un totale di euro 38.600,00 (trentottomilaseicento/00) 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 27/2019". 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, 28 marzo 2019

Il Presidente
Andrea Camanzi

(documento firmato digitalmente ai
sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)