

Delibera n. 87/2019

**Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 18/2019 nei confronti di Grandi Navi Veloce S.p.A.
Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010. Chiusura per avvenuto pagamento in misura ridotta per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010.**

L'Autorità, nella sua riunione del 18 luglio 2019

- 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 (UE) n. 1177/2010);
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al capo I, sezioni I e II;
- 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 decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del citato Regolamento (UE) n. 1177/2010;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato, da ultimo, con delibera n. 57/2015, del 22 luglio 2015;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, adottato con delibera dell'Autorità n. 86/2015, del 15 ottobre 2015;
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;
- VISTO** il reclamo presentato, in relazione a due passeggeri viaggianti (prot. ART 9504/2017), con riguardo al viaggio della m/n Fantastic di Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito anche GNV o Compagnia), del 30 ottobre 2017, con partenza programmata alle ore 20:00, sulla tratta Genova – Barcellona;
- VISTA** la delibera n. 18/2019 (notificata con nota prot. n. 2069/2019 del 28 febbraio 2019), con la quale si avviava, nei confronti di GNV, con riferimento ai profili sollevati nel reclamo presentato all'Autorità, un procedimento, ai sensi del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

- VISTA** l'istanza di partecipazione al procedimento sanzionatorio presentata, in data 4 marzo 2019 (acquisita agli atti con prot. ART 2161/2019), dall'Unione Nazionale Consumatori – Comitato Regionale della Sicilia;
- VISTA** la nota prot. ART 2428/2019, del 13 marzo 2019, di accoglimento della suddetta istanza di partecipazione;
- VISTA** la memoria difensiva presentata da GNV, acquisita al prot. ART 2444/2019, del 13 marzo 2019, nella quale la Compagnia, tra l'altro: affermava di trovarsi “nell'impossibilità materiale di determinare con esattezza la dinamica di quanto verificatosi in occasione” del viaggio, per via della collocazione temporale dello stesso (in quanto viaggio “relativo ad una rotta “etnica” con destinazione finale il Marocco, per tipologia di traffico notoriamente più complessa e sotto il profilo sia del traffico nautico sia dell'affluenza dei passeggeri con veicoli al seguito molto spesso sovraccarichi di bagagli e masserizie anche sui portabagagli esterni, tali da determinare complessità nella sistemazione a bordo dei garage nave”); degli sforzi del personale al fine di consentire l'imbarco e la partenza nel minor tempo possibile, e delle prolungate operazioni di rifornimento carburante della nave svolte da parte di operatore “esterno ed estraneo al perimetro di controllo della compagnia” (a dire della Compagnia, “sicchè ben si comprende la ragione per la quale non sia stato possibile “tenere traccia” del numero esatto di passeggeri a cui effettivamente vennero forniti spuntini, pasti o bevande gratuiti”); per tali ragioni, a proposito della contestazione di cui all'articolo 17 del Regolamento (UE) 1177/2010, rappresentava - per la conseguente richiesta di archiviazione della contestazione - “nell'interesse dei consumatori [...] il proprio volontario e preciso impegno a mettere in atto specifiche misure volte a compensare tutti i Passeggeri coinvolti nel disaghevole viaggio del 30 ottobre 2017, quali: a) sconto del 25% da applicarsi a prossimo viaggio sulla rotta Genova/Palermo o altra rotta operata da GNV, secondo disponibilità viaggio/nave; b) upgrade gratuito, secondo disponibilità viaggio/nave scelto, su acquisto biglietto andata/ritorno”; **“si tratta di condotte che GNV intende assumere spontaneamente, al di fuori delle procedure di legge contemplate”**; di voler considerare detto impegno “aggiuntivo, ulteriore e autonomo rispetto a quanto già sottoposto all'attenzione dell'Autorità e discusso in relazione ad altro procedimento n. 123/2018”; comunicava di procedere al pagamento in misura ridotta con riferimento alle contestazioni di cui agli articoli 16 e 18 del Regolamento (UE) 1177/2010; formulava richieste conclusive all'Autorità: archiviazione del procedimento; in subordine, **“ove [l'Autorità] non ritenga di archiviare la contestazione, alla luce pure degli impegni sopra descritti”**, avvio di procedura semplificata di cui all'articolo 6 del “Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità”; in ulteriore subordine, nell'ipotesi di adozione del provvedimento sanzionatorio, irrogazione del minimo edittale, **“in considerazione dei concreti sforzi profusi (...) nel porre rimedio a qualsivoglia disagio subito dai propri passeggeri”**, nonché parametrizzazione della sanzione al numero dei reclamanti, in quanto **“nella fattispecie in esame, a fronte**

di quasi duemila persone a bordo della nave (448 passeggeri), solamente due passeggeri hanno presentato reclamo per i presunti disagi subiti, in effetti lamentando la mancanza di pasti gratuiti, non essendovi pertanto alcuna certezza documentale circa il numero di persone cui non sarebbe stata fornita l'assistenza"; chiedeva di poter ulteriormente dedurre in audizione;

- VISTA** la convocazione in audizione di GNV, disposta con nota prot. ART n. 2680/2019, del 21 marzo 2019;
- VISTO** il verbale dell’audizione, tenutasi in data 3 aprile 2019, nel corso della quale GNV, tra l’altro: precisava che il riferimento a “*quasi 2000 persone a bordo*” nella memoria difensiva costituiva mero refuso, in quanto i passeggeri a bordo ammontavano a 448; un ulteriore precisazione, rispetto a quanto dedotto nella menzionata memoria difensiva, verteva sul concetto di “*mesi estivi*”, risultando giustificabile alla luce del periodo “*di alta stagione in considerazione della destinazione finale della m/n Fantastic e cioè il Marocco, in ragione delle locali festività religiose*”. Infatti, a dire della Compagnia, poiché la destinazione finale della maggior parte dei passeggeri imbarcati a Genova era il porto di Tanger Med, i controlli di Polizia e doganali risultavano più penetranti. Infine, GNV concludeva chiedendo che l’Autorità tenesse “*nella massima considerazione le iniziative intraprese e illustrate nella memoria difensiva, di cui cominciano a registrarsi gli effetti positivi nella direzione del pieno rispetto dei diritti dei passeggeri*”;
- VISTA** la nota prot. ART n. 4445/2019, del 3 maggio 2019, con la quale venivano chieste informazioni, corredate da documentazione, in merito allo stato di attuazione delle misure assunte da GNV;
- VISTA** la nota di riscontro, alla sopracitata richiesta, di GNV (prot. ART n. 5487/2019, del 24 maggio 2019);
- VISTA** la comunicazione di GNV del 5 aprile 2019, acquisita al protocollo dell’Autorità in data 8 aprile 2019 (prot. ART n. 3290/2019), in merito all’avvenuto pagamento in misura ridotta della sanzione relativa alle violazioni di cui agli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, per l’importo totale di euro 4.000/00 (quattromila/00);
- CONSIDERATO** che il pagamento in misura ridotta delle sanzioni comporta l’estinzione del procedimento, avviato con la delibera n. 18/2019, limitatamente alle violazioni di cui agli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
- CONSIDERATO** inoltre, quanto rappresentato nella relazione istruttoria, con riferimento alla residua contestata violazione dell’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, ed in particolare che:
1. il menzionato articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (“*Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate*”), prevede che: “[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”.

2. La corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 14, comma 1, del d.lgs. 129/2015, dispone che “[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”.
3. Dalla documentazione agli atti risulta la violazione della norma in esame, dal momento che GNV – relativamente al prevedibile ritardo, superiore a 90 minuti, della sua m/n Fantastic, del 30 ottobre 2017 - non ha fornito evidenze di alcun genere, né in sede preistruttoria, né nel corso del procedimento, sull'adempimento degli obblighi di assistenza di cui all'articolo 17 summenzionato, nei confronti di nessuno dei passeggeri trasportati (prot. ART nn. 5997/2018, 6228/2018, 7768/2018, 2444/2019 e verbale di audizione GNV del 3 aprile 2019).
4. All'opposto, la Compagnia stessa ha ammesso la condotta omissiva, dichiarando all'Autorità che “non ci risulta siano stati somministrati pasti e/o bevande” (prot. ART n. 1083/2018 del 9 febbraio 2018).
5. Successivamente, la Compagnia ha fatto riferimento alla collocazione temporale del viaggio e al traffico nautico (giustificando l'affermazione: in memoria, in quanto rotta verso il Marocco, caratterizzata da specifica tipologia di traffico nautico e passeggeri; in audizione, per via dell'alta stagione, a causa delle festività locali nella meta di destinazione), agli sforzi del personale al fine di consentire l'imbarco e la partenza nel minor tempo possibile, e alle prolungate operazioni di rifornimento carburante alla nave (svolte da parte di operatore terzo alla Compagnia), per invocare “l'impossibilità materiale di determinare con esattezza la dinamica di quanto verificatosi in occasione del servizio di trasporto” e di “tenere traccia del numero esatto dei passeggeri a cui effettivamente vennero forniti spuntini, pasti o bevande gratuiti”: tali circostanze, a ben vedere, sono prive del carattere di eccezionalità e imprevedibilità e, peraltro, le asserite (indimostrate) conseguenze non sono suscettibili di impedire la produzione di elementi, anche parziali e di vario genere (comprensivi finanche di evidenze relative alle valutazioni effettuate da GNV ai sensi della norma oggetto di procedimento: nota prot. ART 5734/2018, quesiti 3 e 4 e risposte della Compagnia note prott. ART 5997/2018, 6228/2018 e 7768/2018), sul rispetto degli obblighi di cui all'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, la cui violazione è stata invece ammessa dalla stessa GNV ed è stata oggetto del reclamo presentato all'Autorità. Priva di pregio risulta anche la richiesta della Compagnia di limitare la sanzione al numero dei reclamanti, dal momento che il sopramenzionato articolo 14, comma 1, del d.lgs. 129/2015, fa riferimento “ad una sanzione amministrativa

pecunaria [...] per ciascun passeggero", a prescindere dal numero dei reclamanti e dalle modalità con le quali l'Autorità viene a conoscenza delle infrazioni contestate.

6. Inoltre, non è accoglibile, mancando i presupposti di cui all'articolo 6 del *"Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità"*, l'istanza di procedura semplificata.

RITENUTO

pertanto, di accertare la violazione di cui all'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, nei confronti di GNV e di procedere all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 14, comma 1, del d.lgs. 129/2015, per un importo compreso tra euro 100,00 (cento/00) ed euro 600,00 (seicento/00) per ciascun passeggero;

CONSIDERATO

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione delle sanzioni e, in particolare, che:

1. la determinazione della sanzione da irrogare a GNV per la violazione accertata deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129/2015, *"nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle 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"*, nonché delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017 del 6 aprile 2017;
2. per quanto riguarda la determinazione dell'importo base, rilevano le iniziative assunte per sanare la carenza dei modelli di organizzazione e gestione in modo da meglio prevenire le violazioni in questione;
3. sussiste la reiterazione, in presenza di due violazioni della stessa indole, di cui alle delibere n. 30/2019 dell'11 aprile 2019 e n. 82/2019 del 4 luglio 2019;
4. in merito alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, GNV ha previsto, per lo specifico viaggio oggetto di contestazione, misure compensative nei confronti dei 448 passeggeri;
5. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida adottate con delibera n. 49/2017, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 200,00 (duecento/00) per passeggero; (ii) applicare, sul predetto importo base, l'aggravante di euro 40,00 (quaranta/00) per passeggero; (iii) applicare, sul predetto importo base, la diminuzione di euro 100,00 (cento/00) per passeggero; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 140,00 (centoquaranta/00) per passeggero (448), per un totale di euro 62.720,00 (sessantaduemilasettecentoventi/00);

RITENUTO pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 62.720,00 (sessantaduemilasettecentoventi/00), per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, nei confronti di 448 passeggeri;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A., dell'articolo 17, 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. è irrogata, nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A., ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del d.lgs. 129/2015, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 62.720,00 (sessantaduemilasettecentoventi/00);
3. la sanzione di cui al punto 2 deve essere pagata entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi unicamente tramite 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 n. 87/2019";
4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
5. il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 18/2019, nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A., limitatamente alle violazioni degli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, è estinto per effetto dell'avvenuto pagamento delle relative sanzioni in misura ridotta, ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per l'importo complessivo di euro 4.000,00;
6. il presente provvedimento è notificato a Grandi Navi Veloci S.p.A. e pubblicato sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 18 luglio 2019

Il Presidente
Andrea Camanzi

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