

Delibera n. 123/2019

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 12 settembre 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 (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 19 (*"Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo"*), paragrafo 1, del Regolamento, il quale stabilisce che: *"[f]ermo 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 altresì l'articolo 24 (*"Reclami"*), paragrafo 2, del Regolamento il quale stabilisce che: *"Qualora 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"*;

VISTI i reclami pervenuti all'Autorità in relazione al viaggio Napoli-Palermo, partenza prevista alle ore 23:59 del 27 agosto 2018, con cui i passeggeri hanno lamentato alcuni disservizi subiti a seguito della ritardata partenza e richiesto, tra l'altro, la compensazione economica per il ritardo all'arrivo della nave a Palermo; in particolare:

- 1) prot. ART 9483-9487/2018 del 6 novembre 2018 inviato dal sig. [...omissis...] (di seguito: primo reclamante), lamentando anche di non aver ricevuto risposta al reclamo di prima istanza;
- 2) prot. ART 9552/2018 del 8 novembre 2018 inviato dalla dott.ssa [...omissis...] (di seguito: secondo reclamante), in nome e per conto dei sig.ri [...omissis...];

VISTA la documentazione allegata ai suddetti reclami e segnatamente:

- 1) il reclamo di prima istanza inviato a GNV (casella e-mail customer-care@gnv.it) il 30 agosto 2018 dal primo reclamante;
- 2) la comunicazione inviata a GNV (casella e-mail direzione@pec.gnv.it) il 5 settembre 2018 dal secondo reclamante;

VISTO l'articolo 4, comma 2, del regolamento sul procedimento sanzionatorio, ai sensi del quale possono essere riuniti i reclami suscettibili di essere;

- RILEVATO** che il reclamo del secondo reclamante risulta improcedibile, in quanto la comunicazione del 5 settembre 2018 è stata inoltrata alla Compagnia utilizzando un canale diverso da quello preposto alla ricezione dei reclami dei passeggeri;
- CONSIDERATO** che ai sensi del regolamento sul procedimento sanzionatorio:
- l’Autorità può procedere all’accertamento delle violazioni e all’irrogazione delle sanzioni d’ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri (articolo 3, comma 1);
 - il responsabile dell’Ufficio competente può riunire i reclami suscettibili di essere verificati congiuntamente allo scopo di farne oggetto di trattazione unitaria (articolo 4, comma 2);
 - in caso di dichiarazione di improcedibilità del reclamo all’Autorità risulta tra l’altro impregiudicata la facoltà per l’Autorità di procedere d’ufficio ad ulteriori approfondimenti ai fini di un eventuale avvio di istruttoria (articolo 4, comma 4);
- VISTA** la nota dell’Autorità prot. 10861/2018 del 17 dicembre 2018, con cui GNV è stata invitata a fornire una serie di informazioni, corredate dalla relativa documentazione, sui fatti segnalati in relazione al citato viaggio Napoli-Palermo, dai due reclamanti, sollecitata con nota prot. 910/2019 del 30 gennaio 2019;
- VISTA** la nota di risposta prot. ART 1383/2019 del 11 febbraio 2019, con cui GNV ha fornito, tra l’altro, le seguenti informazioni:
- a) la nave Atlas è partita alle ore 01:55 il giorno 28 agosto 2018 con arrivo a Napoli alle ore 11:20 dello stesso giorno;
 - b) *“il ritardo dal porto di Palermo fu dovuto a prolungate operazioni commerciali per l’elevato numero di passeggeri di sbarco e imbarco e attese per l’attracco per precedenze di altre navi”;*
 - c) *“non è stata erogata ai passeggeri alcuna compensazione economica perché la nave ha raggiunto la destinazione con 50 minuti di ritardo”;*
- e la documentazione allegata, in particolare i tabulati ETA;
- VISTA** la nota dell’Autorità prot. 1531/2019 del 14 febbraio 2019, con cui sono state richieste a GNV ulteriori informazioni e precisazioni, corredate dalla relativa documentazione;
- VISTA** la risposta di GNV prot. ART 2316/2019 del 8 marzo 2019, con la quale la Compagnia ha fornito tra l’altro le seguenti informazioni:
- a) il ritardo alla partenza si è verificato durante le operazioni di imbarco e conseguente uscita dal porto;
 - b) i passeggeri erano a bordo regolarmente e sono stati avvisati tramite annunci;
 - c) non risulta pervenuta altra segnalazione in merito alla partenza in analisi, mentre viene allegata la copia della risposta fornita al reclamo del secondo reclamante;

- VISTA** la nota prot. 2915/2019 del 28 marzo 2019, con la quale l’Autorità ha inoltrato alla Compagnia il reclamo di prima istanza inviato dal primo reclamante;
- VISTA** la nota prot. ART 2960/2019 del 29 marzo 2019 con la quale GNV ha riferito che *“a causa di un’errata lavorazione della pratica, il file era stato, di fatto chiuso, senza aver effettivamente dato risposta al cliente”* ed ha poi ulteriormente precisato che *“la chiusura della pratica era stata delineata senza riconoscimento di compensazione al cliente, sulla base della considerazione oggettiva dell’eta di arrivo a destinazione (ore 11, 20) che, in base alla previsione di arrivo originaria (ore 10,00) non raggiungeva il ritardo di tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore (art. 19 regolamento UE n. 1177/2010)”*;
- VISTA** la nota prot. 7232/2019 del 2 luglio 2019, con la quale l’Autorità ha inviato al secondo reclamante una ulteriore richiesta di informazioni;
- VISTA** la nota prot. 7233/2019 del 2 luglio 2019, con la quale l’Autorità ha inviato alla Compagnia una ulteriore richiesta di informazioni;
- VISTA** la nota prot. 7234/2019 del 2 luglio 2019, con la quale l’Autorità ha inviato al primo reclamante una ulteriore richiesta di informazioni;
- VISTA** la nota prot. ART 7264/2019 del 2 luglio 2019, con la quale il primo reclamante ha precisato che *“a fronte del ritardo alla partenza da Palermo, nessuno ha divulgato informazioni ai passeggeri circa il ritardo, né a mezzo interfono a bordo della nave, né presso il terminale portuale”* e di non aver avuto nessuna risposta da parte del vettore, sia per un eventuale indennizzo per ritardo che per un eventuale rimborso;
- VISTA** la nota prot. ART 7322/2019 del 3 luglio 2019, con la quale la seconda reclamante ha specificato che *“a fronte del ritardo alla partenza da Palermo i miei assistiti riferiscono che Grandi Navi Veloci S.p.a. non ha provveduto a divulgare o a comunicare in altro modo informazioni circa il ritardo medesimo”*;
- VISTA** la nota prot. ART 7763/2019 del 11 luglio 2019, con la quale la Compagnia ha precisato che: *“1. la nave Atlas è partita dal porto precedente con un ritardo di 45 minuti, per attesa passeggeri causa intenso traffico nella viabilità di accesso in porto e attese per l’attracco per precedenza di altre navi. Gli annunci di ritardo relativi alla partenza Palermo/Napoli del 27/08/2018 ore 23,59 sono stati fatti a bordo della nave verso le ore 00,30 del 28/08/2018 con periodica ripetizione, come da prassi, degli stessi, fino allo scioglimento degli ormeggi. Non è stato possibile reperire riscontri documentali. 2. Presso il terminale di Palermo le informazioni previste dall’art. 16 vengono fornite tramite affissione di avvisi presso la Biglietteria ed il gabbiotto del check-in o inviando sms informativi sui cellulari dei passeggeri. Per la partenza Palermo/Napoli del 27/08/2018 ore 23,59 non sono stati inviati sms informativi ai passeggeri, in quanto non vi era previsione che ritardo potesse superare i novanta minuti rispetto all’orario di partenza atteso 3. Non è stata programmata l’offerta di pasti e bevande, in quanto non vi era previsione che l’iniziale ritardo di 45 minuti potesse arrivare a superare i novanta minuti, di fatto superati di misura (Il pilota per l’uscita dal porto è stato imbarcato all’01,45 del 28/08/2018)”*;

CONSIDERATO

che GNV, 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"* quantomeno della situazione di ritardo, fornendo successivamente eventuali aggiornamenti circa l'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti *"non appena tale informazione è disponibile"*;

RILEVATO

che dalla documentazione agli atti non risulta che i passeggeri abbiano ricevuto informazioni circa il ritardo, in quanto:

- da un lato, GNV si è limitata dichiarare, senza fornire prove documentali in merito all'avvenuta diffusione delle informazioni, che *"gli annunci di ritardo relativi alla partenza Palermo/Napoli del 27/08/2018 sono stati fatti a bordo della nave verso le ore 00,30 del 28/08/2018 con periodica ripetizione, come da prassi, degli stessi, fino allo scioglimento degli ormeggi"*. Inoltre ha comunicato che *"presso il terminale di Palermo le informazioni previste dall'art. 16 vengono fornite tramite affissione di avvisi presso la Biglietteria ed il gabbiotto del check-in o inviando sms informativi sui cellulari dei passeggeri. Per la partenza Palermo/Napoli del 27/08/2018 ore 23,59 non sono stati inviati sms informativi ai passeggeri, in quanto non vi era previsione che ritardo potesse superare i novanta minuti rispetto all'orario di partenza atteso"*;
- dall'altro, sia il primo che il secondo reclamante hanno confermato che ai passeggeri non è stata divulgata alcuna informazione sul ritardo, nonché sull'orario di partenza e di arrivo previsti;

CONSIDERATO

con riguardo alla ragionevole prevedibilità di un ritardo superiore a 90 minuti, presupposto degli obblighi, posti in capo alla Compagnia, di fornire assistenza ai passeggeri ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento e di offrire la scelta tra trasporto alternativo e rimborso ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, che dalla documentazione agli atti, in particolare dai tabulati ETA, risulta:

- che la nave è giunta nel porto di Palermo dal viaggio precedente con un ritardo di 1 ora e 50 minuti (ossia alle ore 22:20 anziché alle ore 20:30) e le operazioni di sbarco si sono concluse alle ore 23:00;
- che l'imbarco per la partenza successiva alla volta di Napoli è iniziato alle ore 23:00 e alle ore 01:35 effettivamente tutti i passeggeri si trovavano a bordo della nave (96 minuti dopo l'orario previsto di partenza); il disormeggio è avvenuto alle ore 01:45, ovvero con un ritardo effettivo alla partenza di 106 minuti;

CONSIDERATO

che, con riguardo al primo reclamante, la Compagnia ha dichiarato di non disporre di riscontri documentali circa la risposta fornita al reclamo di prima istanza e successivamente ha affermato che *"a causa di un'errata lavorazione della pratica, il file era stato, di fatto chiuso, senza aver effettivamente dato risposta al cliente"*;

RILEVATO pertanto che, come emerge dalla documentazione agli atti, relativamente al primo reclamante il vettore non ha dimostrato di aver ottemperato all'obbligo di cui all'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento, non comunicando entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è stato accolto, respinto o è ancora in esame, né fornendo una risposta definitiva entro due mesi dal ricevimento del medesimo reclamo;

RITENUTO che le altre doglianze sollevate nei reclami in esame non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento in quanto:

- con riguardo agli obblighi di cui agli articoli 17 (*"Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate"*), paragrafo 1, e 18 (*"Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"*), paragrafo 1, del Regolamento, dalla documentazione agli atti risulta che la Compagnia non abbia potuto prevedere ragionevolmente un ritardo alla partenza superiore a 90 minuti se non quando l'imbarco dei passeggeri stava ormai per terminare; il ritardo complessivo è poi risultato di 106 minuti;
- con riguardo all'obbligo di corrispondere la compensazione economica di cui all'articolo 19, paragrafo 1, lettera c), del Regolamento, non sussistono i relativi presupposti, in quanto il ritardo all'arrivo della nave risulta inferiore a tre ore (arrivo effettivo risultante dai tabulati ETA: 11:20; orario di ormeggio 11:50; orario inizio sbarco 11:55);
- non rientrano nell'ambito delle competenze dell'Autorità i profili di danno asseritamente sofferti dai reclamanti in conseguenza dei fatti in esame, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali;

RITENUTO pertanto che per le ragioni illustrate sussistono, limitatamente all'obbligo di fornire informazioni e di rispondere, entro determinati termini, ai reclami dei passeggeri (con riguardo al primo reclamante), 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 e 16, comma 1, del d.lgs. 129/2015 per violazione degli obblighi di cui, rispettivamente, agli articoli 16, paragrafo 1, e 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:
 - 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 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 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 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00), relativamente al reclamo del primo reclamante, 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. 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 e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la seconda 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 123/2019". 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;
 8. i soggetti che hanno 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, 12 settembre 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

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