

Delibera n. 88/2020

**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 23 aprile 2020

- 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 (“*Informazioni 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, il quale stabilisce che: *“Quando un vettore prevede ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri 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 (*“Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza”*) del d.lgs. 129/2015, 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, ai sensi del 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 18 (*“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*), paragrafo 1 del Regolamento, il quale stabilisce che: *“Quando 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, ai sensi del quale *“[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 19 (*“Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all’arrivo”*), paragrafo 1, del Regolamento il quale stabilisce che: *“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: (...) b) due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore;”*

- VISTO** l'articolo 24 ("Reclami"), paragrafo 2 del Regolamento, che stabilisce: *"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** il reclamo prot. ART 11878/2019 del 7 ottobre 2019 pervenuto all'Autorità in relazione al viaggio Bari-Durazzo, partenza prevista alle ore 12:00 del 7 luglio 2019, operato dalla Compagnia Adria Ferries S.p.A. (di seguito: Adria Ferries), con cui la Sig.ra [...omissis... ] (di seguito: la reclamante) ha lamentato *"la mancata adempienza del Regolamento UE N.1177/2010, agli Art. dal 16 al 24"* e, in particolare, alcuni disservizi subiti a seguito della ritarda partenza, segnalando che: *"La partenza è avvenuta alle 14:30 senza che fosse dato alcun avviso né nei 30 minuti dopo la prevista partenza né nelle restanti 2 ore di ritardo, senza che fossero fornite tempistiche o soluzioni di viaggio alternative. Inoltre, non sono state fornite spiegazioni e nemmeno è stato applicato il regolamento che cita «in caso di ritardo superiore a 90 minuti rispetto all'orario di partenza previsto il vettore dovrà fornire gratuitamente ai passeggeri servizi a bordo o a terra quantificabili in relazione ai tempi di attesa e comunque non superiori ad un valore di 80 euro a persona» (...)* L'arrivo previsto era per le 20 ma in realtà siamo arrivati alle ore 22:40" e che *"il 10 luglio ho inviato una mail di reclamo, come da loro procedura, senza alcuna risposta. il 24 Agosto ho inoltrato la medesima documentazione via raccomandata A/R, senza alcuna risposta. Ho telefonato diverse volte e mi hanno sempre risposto che mi avrebbero ricontattato loro al mio numero di cellulare poiché mancava la persona che stava seguendo la pratica"*;
- VISTA** la documentazione allegata al suddetto reclamo e, segnatamente, l'e-mail inviata dalla reclamante ad Adria Ferries (casella e-mail booking@adriaferries.com) il 10 luglio 2019, riportante, tra l'altro, lamentele relativamente alla *"mancata adempienza del Regolamento UE n.1177/2010, agli Art. dal 16 al 24"*;
- VISTA** la nota dell'Autorità prot. 16039/2019 del 10 dicembre 2019, con cui Adria Ferries è stata invitata a fornire una serie di informazioni, corredate dalla relativa documentazione, sui fatti segnalati in relazione al citato viaggio Bari-Durazzo;

**VISTA**

la nota di risposta prot. ART 57/2020 del 7 gennaio 2020, con cui Adria Ferries ha fornito, tra l'altro, le seguenti informazioni:

- a) *"la nave AF MARINA in data 07.07.2019 era prevista partire dal Porto di Bari alle ore 12:00 ed arrivare al porto di Durazzo alle ore 20:00. In tale data, periodo di inizio alta stagione sulla linea Bari-Durazzo, la nave effettuava doppie corse giornaliere tra i due succitati porti, subendo alcuni ritardi da congestione traffico (sbarcanti/imbarcanti) e controlli Autorità preposte (trattandosi di linea con Albania e quindi non Schengen)";*
- b) *"[p]er quanto sopra le operazioni di imbarco si sono protratte oltre il dovuto con buona parte dei passeggeri e mezzi già in banchina se non a bordo, e si sono completate alle 14:10, dopo di ch  si sono attesi i servizi portuali per l'uscita nave dal Porto. Solo durante le operazioni di imbarco si   potuto constatare che il ritardo poteva essere superiore ai 90 minuti. Come consueto a bordo nave sono stati diffusi periodicamente messaggi fono sul ritardo in corso e sul previsto orario di partenza ma la nave non ha la possibilit  di registrarli/documentarli";*
- c) *"[c]ome detto al punto 2, la durata del ritardo superiore ai 90 minuti si   percepita a operazioni commerciali di imbarco gi  quasi terminate e con buona parte dei pax a bordo; normalmente in tali casi viene offerta gratuitamente acqua o altro specialmente ai minori e sar  nostra premura indagare per far si che la cosa non si ripeta";*
- d) *"[a] parte quanto sopra descritto circa i motivi del ritardo alla partenza e del momento in cui se ne   preso atto, non esisteva in quella data altra nave in partenza sulla quale riproteggere i passeggeri";*
- e) *"[n]onostante le ns ricerche nell'archivio claim, non avevamo rinvenuto il reclamo della Sig.ra (...) e di conseguenza non Le abbiamo mai risposto. Confermiamo che appena ci dar /darete i riferimenti sui quali effettuare il bonifico provvederemo al rimborso del 50%";*

**VISTA**

le note dell'Autorit  prot. 1164/2020 del 24 gennaio 2020 e prot. 2864/2020 del 21 febbraio 2020, con la quale Adria Ferries   stata invitata a fornire una ulteriore serie di informazioni con connessa documentazione, ed i relativi riscontri, con cui la Compagnia ha affermato che:

- a) *"[s]ulla nave AF Marina partita in data 07.07.2019 dal Porto di Bari erano presenti n. 187 passeggeri";*
- b) *"[a]bbiamo concordato un rimborso di 60   a favore della (...) e stiamo procedendo a bonificarlo";*
- c) *come risulta dall'estratto del giornale nautico allegato dalla Compagnia la "rampa"   stata chiusa alle ore 14:30;*
- d) *"[d]opo controllo nei ns archivi non ci risultano altri reclami di passeggeri per il viaggio Bari – Durazzo del 07.07.2019";*
- e) *"[n]on abbiamo prove documentali su come furono diffuse le info sul ritardo al terminale portuale una volta avuta contezza che superasse i 90 minuti e, ripetiamo, per come   strutturato il Porto di Bari con le aree di check in molto*

*lontane dalla zona imbarco extra-schengen, la quasi totalità dei passeggeri, dopo aver ritirato le carte di imbarco, si diressero in banchina per il percorso stabilito e quindi sicuramente non restarono in attesa al terminal”;*

**CONSIDERATO** che Adria Ferries era tenuta, ai sensi 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, Adria Ferries non ha fornito prove documentali circa l’avvenuta diffusione delle informazioni ai passeggeri, né sulla frequenza e tempestività degli annunci, dall’altro, per quanto sostenuto dalla reclamante, risulta che i passeggeri non hanno ricevuto informazioni circa il ritardo;
- sebbene la Compagnia abbia dichiarato che non sono pervenuti ulteriori reclami in proposito, dalle evidenze acquisite non risulta, tuttavia, che il vettore abbia adempiuto a fornire le previste informazioni, non avendo lo stesso fornito alcun tipo di documentazione che dimostri tale adempimento;

**CONSIDERATO** che, 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, dalla documentazione agli atti risulta che la Compagnia avrebbe potuto prevedere ragionevolmente un ritardo di tale entità, tenuto conto della particolare congestione traffico che caratterizzava la giornata; detto ritardo, peraltro, è divenuto certo dopo le ore 13:30 e si è ulteriormente incrementato;

**RILEVATO** che, con riguardo all’obbligo di cui all’articolo 17 (*“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”*), paragrafo 1, del Regolamento, dalla documentazione agli atti risulta che la Compagnia non ha dimostrato che i generi di conforto non fossero disponibili o non potessero essere ragionevolmente forniti, e, d’altro canto, la reclamante ha sostenuto di aver acquistato a pagamento generi di conforto sia a terra che bordo della nave;

**CONSIDERATO** che, con riguardo all’offerta della scelta tra trasporto alternativo e rimborso di cui all’articolo 18 del Regolamento, che la Compagnia ha ammesso di non aver proposto, non rileva il fatto che non fossero disponibili viaggi alternativi, dal momento che l’offerta del rimborso del prezzo del biglietto, in alternativa all’unico viaggio disponibile (quello in ritardo, della stessa Compagnia), risulta sempre praticabile;

**RITENUTO** che, con riguardo all’obbligo di cui all’articolo 24 (*“Reclami”*), paragrafo 2, del Regolamento, dalla documentazione agli atti risulta che la Compagnia, per sua

esplicita ammissione, non ha notificato al passeggero, entro un mese dal ricevimento, che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame, né ha fornito una risposta definitiva;

**CONSIDERATO** che, con riguardo alla compensazione economica di cui all'articolo 19 del Regolamento, pur in presenza dei relativi presupposti - nel caso di specie un ritardo all'arrivo superiore a due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore - come riconosciuto dalla stessa Compagnia, non essendo stato trattato il reclamo l'indennizzo non è stato corrisposto se non a seguito dell'intervento dell'Autorità;

**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 (i) fornire informazioni, (ii) assistenza materiale gratuita (spuntini, pasti o bevande), (iii) offrire ai passeggeri la scelta tra trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze ritardate, nonché (iv) rispondere entro determinati termini ai reclami di prima istanza, presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Adria Ferries per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 13, 14, 12 e 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015 per violazione degli obblighi di cui, rispettivamente, agli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 1, 18, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento;

**VISTA** la delibera n. 69/2020 del 18 marzo 2020, recante *"Emergenza epidemiologica da COVID-19 sul territorio nazionale. Disposizioni in materia di termini relativi ai procedimenti dell'Autorità"*, ed in particolare il punto 2 del dispositivo, ai sensi del quale *"nei procedimenti che saranno avviati dalla data di pubblicazione della presente delibera sino alla cessazione dello stato di emergenza, l'Autorità stabilisce termini procedurali che tengono conto di detta situazione eccezionale"*;

**RITENUTO** conseguentemente congruo stabilire nella specie, in applicazione del citato punto 2 della delibera n. 69/2020, termini procedurali più ampi di 30 giorni rispetto a quelli ordinariamente previsti dal regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Adria Ferries 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;
- d) 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 100,00 (cento/00) ed euro 600,00 (seicento/00) per ciascuno dei 187 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;
  - per la violazione di cui al punto 1, lettera d), 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](mailto: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 sessanta 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](mailto: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 sessanta 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 187 passeggeri, per un totale di euro 37.400 (trentasettemilaquattrocento/00) per la seconda sanzione, di euro 3.000,00 (tremila/00) per la terza sanzione e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la quarta 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 88/2020". 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 sessanta 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 centocinquanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, ad Adria Ferries S.p.A.

Torino, 23 aprile 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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