

Delibera n. 104/2020

**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 4 giugno 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 (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 (“*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**

il reclamo prot. ART 14145/2019 del 5 novembre 2019, pervenuto all’Autorità in relazione al viaggio Durazzo-Bari del 31 agosto 2019, con partenza prevista alle ore 13 e arrivo alle ore 21, operato dalla Compagnia Adria Ferries S.p.A. (di seguito: Adria Ferries) con il quale il Signor [...] (di seguito: il reclamante) ha lamentato, segnalando altresì il mancato riscontro da parte del vettore al proprio reclamo di prima istanza, che: “*La nave è partita dal Porto di Durazzo abbondantemente dopo 2 ore, per problemi che non ci sono stati motivati. Da quanto previsto dal Regolamento UE, Adria Ferries S.p.A. avrebbe dovuto fornire gratuitamente ai passeggeri servizi a*

*bordo o a terra quantificabili in relazione ai tempi di attesa. Questo non si è verificato. All'arrivo, il ritardo si è addirittura incrementato e la nave ha attraccato al Porto di Bari poco prima della mezzanotte. A causa di problemi di disorganizzazione, noi siamo usciti dalla nave quasi all'1, ma molte altre macchine sono state evacuate ancora più tardi e vi sono stati diversi casi di persone che si sono rivolte al comandante per sporgere lamentele”;*

**VISTA**

la documentazione inviata dal reclamante (prot. ART 14862/2019 del 18 novembre 2019) a seguito di richiesta di integrazione e, segnatamente, la PEC contenente il reclamo, inviata dal reclamante ad Adria Ferries (casella e-mail adriaferry@legalmail.it) in data 1° settembre 2019; in tale reclamo, seguito da ulteriori solleciti alla Compagnia, venivano segnalati, tra l'altro, per quanto attiene al medesimo viaggio Durazzo-Bari del 31 agosto 2019, il ritardo alla partenza e all'arrivo, nonché la carenza nelle informazioni e nell'assistenza ai passeggeri da parte della Compagnia a fronte di detti ritardi;

**RILEVATO**

che, benché dalla documentazione agli atti risulti che il reclamo di prima istanza è stato inviato ad un indirizzo diverso da quelli indicati dal vettore tra i recapiti specificamente deputati all'inoltro dei reclami, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del regolamento sul procedimento sanzionatorio l'Autorità può procedere all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di sua competenza anche d'ufficio;

**VISTA**

la nota dell'Autorità prot. 15458/2019 del 27 novembre 2019, con cui Adria Ferries è stata invitata a fornire una serie di informazioni, corredate dalla relativa documentazione, sui fatti di cui alla citata nota prot. ART 14145/2019;

**VISTA**

la nota di risposta prot. ART 124/2020 dell'8 gennaio 2020, con cui Adria Ferries, relativamente al viaggio Durazzo-Bari del 31 agosto 2019, ha fornito, tra l'altro, le seguenti informazioni:

- a) “[*I]a nave AF FRANCESCA in data 31.08.2019 era prevista partire dal Porto di Durazzo (Albania) alle ore 13:00 mentre partì alle ore 15:26. A causa della congestione portuale per il periodo di alta stagione e per ingente traffico di rientro, nonché per i prolungati controlli di polizia (trattandosi di traffico non Schengen) il tutto fuori da responsabilità del vettore, le operazioni di imbarco, iniziate regolarmente, andarono a rilento non consentendo il rispetto dell'orario di partenza nave. Il ritardo si accumulò progressivamente durante le suddette operazioni di imbarco e non fu possibile evidentemente provvedere a dare assistenza a coloro che erano già a bordo e a coloro che mano a mano procedevano all'imbarco”;*
- b) l'arrivo a Bari era previsto alle ore 21:00, mentre la nave è effettivamente giunta alle “*ore 23:42 in banchina. Per quanto concerne il reclamo ed il rimborso parziale del prezzo del biglietto (...) per una serie di disgradi interni (anche a seguito cambiamento personale preposto) lo stesso non aveva ricevuto risposta nel presupposto che la causa del ritardo nel viaggio di ritorno non sia ascrivibile a [nostra] responsabilità ma a causa di forza maggiore*”. Ad ogni modo, il 24

dicembre 2019 la Compagnia ha inviato al reclamante “una manleva con richiesta dati bancari sui quali effettuare il rimborso del 25% del prezzo del biglietto”;

**VISTA** la nota dell’Autorità prot. 1583/2020 del 28 gennaio 2020, con cui Adria Ferries è stata invitata a fornire una ulteriore serie di informazioni, corredate dalla relativa documentazione;

**VISTA** la nota di risposta prot. ART 2746/2020 del 20 febbraio 2020, con cui Adria Ferries ha fornito, tra l’altro, le seguenti informazioni:

- a) “[I]a nave AF FRANCESCA in data 31.08.2019 partì dal Porto di Durazzo con 1.966 passeggeri a bordo” (veniva in proposito allegato un estratto del giornale nautico);
- b) per quanto riguarda l’assistenza materiale “parte dei passeggeri e del carico erano a bordo o in banchine in attesa di imbarcare e, come già detto, le operazioni di imbarco subirono rallentamenti per la congestione portuale del periodo ed i controlli in corso; il ritardo finì oltre i 90 minuti. Tutto il personale di bordo fu impegnato nel cercare di velocizzare al massimo imbarco ed assegnazione posti e cabine e pertanto, presumibilmente, non ci fu modo di passare a consegnare snack/acqua per non causare ulteriori rallentamenti nelle procedure suddette”;
- c) per quanto riguarda l’offerta della scelta tra trasporto alternativo e rimborso, che “[q]uando fu chiaro che il ritardo avrebbe superato i 90 minuti buona parte dei passeggeri erano comunque a bordo altra parte in banchina o ai controlli polizia/dogana; pertanto non fu possibile proporre trasporto alternativo o rimborso alla biglietteria/check in del Porto. Le operazioni di imbarco erano iniziate regolarmente”. In quella data, di piena alta stagione di rientro dall’Albania in Italia “non esisteva sostanzialmente trasporto alternativo. Anche le altre navi presenti direzione Italia subirono ritardo”;
- d) per quanto riguarda le informazioni sul progressivo aumento del ritardo previsto in partenza, che le stesse “furono date ai passeggeri che mano a mano salivano a bordo, tramite i consueti annunci via interfono oppure dagli addetti allo smistamento mezzi e passeggeri in banchina. La nave non è dotata di sistemi in grado di registrarli”;
- e) “[d]urante il viaggio, sempre via interfono, come usualmente accade, il personale di bordo aggiornava i passeggeri su orario di arrivo nel Porto di destinazione”;
- f) in data 9 gennaio 2020 è stato eseguito il bonifico a favore del reclamante;

**VISTE** la nota dell’Autorità prot. 3700/2020 del 5 marzo 2020, con cui Adria Ferries è stata invitata a fornire una ulteriore serie di informazioni, corredate dalla relativa documentazione, e la nota di risposta prot. ART 3856/2020 del 9 marzo 2020, con la quale Adria Ferries ha dichiarato che, dopo controllo nei propri archivi, non risultano altri reclami di passeggeri per il viaggio Durazzo-Bari del 31 agosto 2019;

**CONSIDERATO** che, in relazione al ritardo alla partenza dal porto di Durazzo, Adria Ferries 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 e del ritardo, fornendo successivamente eventuali aggiornamenti circa l’orario di partenza e l’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:

- Adria Ferries si è limitata dichiarare di aver fornito, via interfono, le informazioni sul progressivo aumento del ritardo, ma non ha fornito prove documentali in merito all’avvenuta effettiva diffusione delle informazioni stesse, né sulla frequenza e tempestività degli annunci (in quanto la nave non sarebbe “*dotata di un sistema in grado di registrarli*”), ancorché l’eventuale registrazione degli stessi non sembri richiedere l’utilizzo di mezzi di particolare complessità tecnica;
- il reclamante, non smentito da alcuna evidenza, ha dichiarato che “[*l*]a nave è partita dal Porto di Durazzo abbondantemente dopo 2 ore, per problemi che non ci sono stati motivati”;
- 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;

**OSSERVATO**

inoltre che, in ogni caso, la norma prevede che il passeggero venga informato anche della “*situazione*”, ossia delle cause del rallentamento del viaggio, non essendo sufficiente un mero riferimento all’orario di partenza e di arrivo; in base al Considerando (12) del Regolamento, infatti “[*i*] passeggeri dovrebbero essere adeguatamente informati in caso di cancellazione o ritardo di un servizio passeggeri o di una crociera. Tali informazioni dovrebbero aiutare i passeggeri a prendere le misure del caso e, se necessario, a ottenere informazioni circa collegamenti alternativi”;

**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, nonché 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 che la stessa era a conoscenza del fatto che l’imbarco avveniva in un porto al di fuori dell’area Schengen, di norma oggetto di controlli, e che il periodo era di alta stagione; detto ritardo, peraltro, è divenuto certo dopo le ore 14:30 e si è ulteriormente incrementato;

**OSSERVATO**

con riguardo ai medesimi obblighi, che lo svolgimento di corrette e spedite procedure di imbarco, richiamato dalla Compagnia a propria giustificazione, non si pone in rapporto di alternatività al doveroso rispetto dei diritti dei passeggeri sanciti dalle norme citate; in relazione a detti obblighi il vettore deve infatti predisporre le

opportune procedure organizzative, che tengano conto dei periodi di maggiore afflusso di passeggeri, corrispondenti, peraltro, ai periodi nei quali con maggiore probabilità si verificano i ritardi;

<b>CONSIDERATO</b>	con riguardo all'obbligo di assistenza, che non risultano essere stati forniti spuntini, pasti o bevande, come dichiarato dal vettore stesso, il quale dapprima ha affermato che <i>"non fu possibile evidentemente provvedere a dare assistenza"</i> , mentre in un secondo momento ha dichiarato che <i>"presumibilmente, non ci fu modo di passare a consegnare snack/acqua"</i> ;
<b>OSSERVATO</b>	con riguardo alla disponibilità e ragionevolezza della fornitura di spuntini, pasti o bevande, che: <ul style="list-style-type: none"><li>- da un lato, poiché l'imbarcazione trasportava 1.966 passeggeri, appare ragionevole presumere che generi di conforto, quantomeno sottoforma di bottigliette d'acqua, dovessero in ogni caso essere presenti in buona quantità sulla nave al fine di garantire ai passeggeri la possibilità di idratarsi durante il lungo viaggio;</li><li>- dall'altro, l'assistenza materiale gratuita avrebbe potuto essere garantita anche con modalità organizzative diverse rispetto a quelle indicate dalla Compagnia, qualora le stesse fossero effettivamente risultate impossibili - circostanza peraltro non provata, né oltretutto asserita in termini di certezza, dalla Compagnia stessa -, essendo a titolo di esempio comunque ben ipotizzabile la consegna dei generi di conforto in un momento immediatamente successivo al completamento delle procedure di imbarco ed assegnazione di posti e cabine, così come la somministrazione degli stessi, a seguito di opportuna informazione ai passeggeri della relativa disponibilità, presso i punti di ristoro presenti sulla nave;</li></ul>
<b>CONSIDERATO</b>	che con riguardo alla mancata offerta della scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso, la stessa è stata giustificata dal vettore con il fatto che, <i>"[q]uando fu chiaro che il ritardo avrebbe superato i 90 minuti buona parte dei passeggeri erano comunque a bordo altra parte in banchina o ai controlli polizia/dogana"</i> , precisando, altresì che nel giorno interessato <i>"non esisteva sostanzialmente trasporto alternativo"</i> , mentre - a parte la genericità di tali affermazioni - il Regolamento non contempla cause di esenzione dall'obbligo in esame se non nel caso di <i>"passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato"</i> (articolo 20, paragrafo 1);
<b>RITENUTO</b>	pertanto che per le ragioni illustrate sussistono, con riferimento all'obbligo (i) di fornire informazioni in caso di partenze ritardate, (ii) di fornire l'assistenza materiale necessaria e (iii) di offrire la scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di Adria Ferries 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 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 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;
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 1.966 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 (miljecinquecento/00) ed euro 15.000 (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. Ernesto Pizzichetta, 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 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](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 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, di euro 200,00 (duecento/00) per ciascuno dei 1.966 passeggeri, per un totale di euro 393.200,00

(trecentonovantatremiladuecento/00) per la seconda sanzione 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 104/2020". 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 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, ad Adria Ferries S.p.A.

Torino, 4 giugno 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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