

Delibera n. 168/2020

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 88/2020 nei confronti di Adria Ferries S.p.A. Approvazione della proposta di impegni relativa alla violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 e chiusura del procedimento, con riferimento a tale violazione, senza accertamento dell'infrazione.

L'Autorità, nella sua riunione del 14 ottobre 2020

- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il 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 anche: Autorità o ART);
- 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);
- 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”*;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità (di seguito anche: Regolamento sanzionatorio), approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni e, in particolare, gli articoli 8 e 9;
- 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 17 (*“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”*), paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, il quale stabilisce che: *“[q]uando 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 decreto legislativo n. 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”;*

VISTA la delibera n. 88/2020, del 23 aprile 2020, notificata in pari data con nota prot. ART n. 5888/2020, con la quale, a seguito del reclamo prot. ART n. 11878/2019 del 7 ottobre 2019 trasmesso all'Autorità da un passeggero in relazione al viaggio Bari-Durazzo del 7 luglio 2019, è stato avviato un procedimento, nei confronti di Adria Ferries S.p.A. (di seguito anche: la Società o Adria Ferries), 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;

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”*, come modificata e integrata dalla delibera n. 83/2020, del 23 aprile 2020, recante *“Emergenza epidemiologica da COVID-19 sul territorio nazionale. Disposizioni in materia di termini relativi ai procedimenti dell'Autorità. Proroga”* e, 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”;*

VISTA l'istanza di accesso agli atti formulata dalla Società con nota prot. ART n. 9954/2020, del 8 luglio 2020, riscontrata dagli Uffici con nota prot. ART n. 10191/2020, del 13 luglio 2020;

VISTA la nota della Società del 14 luglio 2020, assunta agli atti dell'Autorità in pari data con prot. ART n. 10275/2020, con cui la stessa si è difesa nel merito ed ha formulato istanza di audizione personale;

VISTA la nota prot. ART n. 10403/2020, del 16 luglio 2020, con cui la Società è stata convocata in audizione;

VISTA la nota della Società del 27 luglio 2020, assunta agli atti dell’Autorità in pari data con prot. ART n. 10990/2020, con la quale, con specifico riferimento alla violazione dell’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, contestata con la delibera n. 88/2020, Adria Ferries:

- presentava una proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento, avviato con la menzionata delibera n. 88/2020, limitatamente alla menzionata violazione, senza l’accertamento dell’infrazione;
- rappresentava, in considerazione dell’emergenza epidemiologica dovuta al virus COVID-19, e delle conseguenti problematiche incontrate sia all’interno, nell’organizzazione e coordinamento dei propri uffici, sia all’esterno, nella pianificazione ed attuazione degli aspetti logistici per incontrare ed interloquire con gli operatori e le Autorità locali dei singoli porti presso i quali Adria Ferries opera, di essersi trovata nell’impossibilità di formulare detta proposta di impegni in termini;
- richiedeva, pertanto, all’Autorità di tenere conto delle predette circostanze, non imputabili al proponente, e conseguentemente di voler valutare e ritenere ammissibile la richiamata proposta di impegni;

CONSIDERATO che, con tale proposta di impegni, la Società, in sintesi, si impegnava, con riferimento alla violazione dell’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 a:

- I) implementare una nuova procedura di assistenza ai passeggeri in caso di ritardo o cancellazione. La nuova procedura di assistenza si applicherà in tutti i porti d’imbarco serviti da Adria Ferries, e sarà disciplinata in maniera rigida, con eliminazione di tempi morti e creazione di responsabilità in capo ai singoli soggetti coinvolti. In particolare, tale procedura descriverà le modalità di comunicazione tra il comando nave, l’agente di Adria Ferries, gli uffici di Adria Ferries e gli operatori locali coinvolti nell’attività di distribuzione. Le operazioni di distribuzione degli spuntini, pasti e bevande saranno attivate non appena, a seguito delle interlocuzioni tra il comando nave e l’agente, sia ragionevole prevedere che il ritardo alla partenza sarà superiore a 90 minuti rispetto all’orario di partenza schedulato, ovvero in tutte le ipotesi in cui non sia possibile prevedere l’orario effettivo di partenza. La decisione in merito all’eventuale attivazione della procedura dovrà comunque essere assunta una volta decorsi 60 minuti dall’orario di partenza schedulato. Una volta che sia stato deciso di attivare la procedura, l’agente comunicherà tempestivamente agli operatori locali il numero di passeggeri previsti per l’imbarco, onde dare avvio alle operazioni materiali di distribuzione ai passeggeri, presso ciascun porto dove opera Adria Ferries, nel rispetto di

quanto riportato nei punti da III) a V) che seguono. La distribuzione degli spuntini, pasti e bevande avverrà previa presentazione da parte del passeggero di un *coupon* sia a terra, mediante l'attivazione degli operatori locali coinvolti, sia a bordo, per i passeggeri che risultino già imbarcati, e prevedrà informative ed istruzioni ai passeggeri su come, quando e dove ritirare gli spuntini, pasti o bevande, sia tramite affissioni che tramite messaggi diffusi con altoparlante, in lingua italiana, albanese ed inglese. Per la somministrazione a bordo la scrivente stipulerà un accordo con la società di catering che ha in gestione il servizio di ristorazione a bordo di tutte le navi operate da Adria Ferries;

- II) modificare la *boarding card*. La distribuzione dei *coupon* ai passeggeri, per ottenere l'assistenza materiale di cui all'art. 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, porta con sé una complicazione, ovvero che se il ritardo si verifica al momento dell'imbarco o poco prima, tutti i passeggeri hanno già abbondantemente terminato le operazioni di *check-in* e si sono recati nel piazzale o, secondo la propria comodità, sono in giro per il porto o nei pressi della stazione marittima. La distribuzione dei *coupon*, quindi, dovrebbe essere fisicamente effettuata in un momento in cui la compagnia non ha più alcun punto di contatto con i passeggeri, con ciò rendendo impossibile l'assistenza, o comunque dilatandone sensibilmente la tempistica. Per risolvere tali difficoltà, verrà modificato l'attuale sistema di *boarding card*, inserendo nella stessa un talloncino strappabile nella parte terminale, contenente le condizioni per il ritiro dello spuntino, pasto o bevanda e valevole esso stesso come coupon. Tale talloncino sarà valido per conseguire la somministrazione dello spuntino, pasto o bevanda sia a terra, da parte degli operatori a tale scopo impiegati, sia, per i passeggeri già imbarcati al momento di attivazione dell'assistenza, presso le strutture di ristorazione a bordo della nave.
- III) Con riferimento all'assistenza prestata nel porto di Ancona, la stessa verrà fornita, a terra, coinvolgendo ulteriori tre soggetti:
- a) il primo soggetto, agente di Adria Ferries, avrà il compito di coordinare, gestire e controllare il funzionamento del servizio di distribuzione recependo ed attuando le direttive e le procedure impartite da Adria Ferries;
 - b) un provveditore navale attivo, tra gli altri, presso il porto di Ancona, svolgerà l'attività di acquisto, deposito e conservazione delle provviste;
 - c) l'impresa titolare dell'unico esercizio commerciale operante nella stazione marittima di Ancona svolgerà la materiale attività di distribuzione mettendo a disposizione proprio personale.

I passeggeri già imbarcati al momento di attivazione dell'assistenza potranno ritirare lo spuntino, pasto o bevanda presso le strutture di ristorazione presenti a bordo.

IV) Con riferimento all'assistenza prestata nel porto di Bari, la stessa verrà fornita, a terra, coinvolgendo ulteriori due soggetti:

- a) il primo soggetto, agente generale di Adria Ferries, avrà il compito di coordinare, gestire e controllare il funzionamento del servizio di distribuzione recependo ed attuando le direttive e le procedure impartite da Adria Ferries;
- b) l'impresa titolare dell'esercizio commerciale operante nell'area portuale svolgerà la materiale attività di distribuzione mettendo a disposizione proprio personale;

I passeggeri già imbarcati al momento di attivazione dell'assistenza potranno ritirare lo spuntino, pasto o bevanda presso le strutture di ristorazione presenti a bordo.

V) Con riferimento all'assistenza prestata nel porto di Durazzo, la stessa verrà fornita, a terra, coinvolgendo ulteriori due soggetti:

- a) il primo soggetto, agente generale di Adria Ferries, avrà il compito di coordinare, gestire e controllare il funzionamento del servizio di distribuzione recependo ed attuando le direttive e le procedure impartite da Adria Ferries;
- b) l'impresa titolare dei due bar situati nel terminal portuale, svolgerà la materiale attività di distribuzione mettendo a disposizione proprio personale.

I passeggeri già imbarcati al momento di attivazione dell'assistenza potranno ritirare lo spuntino, pasto o bevanda presso le strutture di ristorazione presenti a bordo;

TENUTO CONTO

che, nella suddetta proposta di impegni, la Società ha espresso esigenze di riservatezza con riferimento:

- a) alla stima dei costi previsti per l'attuazione degli impegni;
- b) al preambolo al paragrafo 3 della summenzionata proposta di impegni, in quanto non riguardante lo specifico oggetto di impegni;
- c) alle ragioni sociali delle imprese coinvolte nell'attività di assistenza materiale ai passeggeri a terra e a bordo nave, secondo quanto previsto dall'articolo 17, paragrafo del citato Regolamento (UE) n. 1177/2010;

VISTA

la nota prot. ART n. 11074/2020, del 28 luglio 2020, con cui l'Autorità ha comunicato che, a seguito della presentazione della summenzionata proposta di impegni, l'audizione personale già fissata sarebbe stata ricalendarizzata a seguito delle valutazioni in merito alla ricevibilità ed all'ammissibilità della detta proposta;

- RILEVATO** che la Società, entro i prescritti termini, ha, altresì, provveduto al pagamento in misura ridotta delle sanzioni per le restanti violazioni contestate con la citata delibera n. 88/2020, di cui agli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1 e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, come risulta da apposita documentazione bancaria acquisita, in data 14 luglio 2020, al prot. ART n. 10275/2020;
- VISTA** la delibera n. 150/2020, del 6 agosto 2020, notificata alla Società con nota prot. ART n. 11585/2020, del 7 agosto 2020, e comunicata al reclamante con nota prot. ART n. 11586/2020, del 7 agosto 2020, con la quale la suddetta proposta di impegni è stata dichiarata ammissibile, ritenendo che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la stessa *“appare potenzialmente idonea all’efficace perseguimento degli interessi tutelati dall’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, di cui si è contestata la violazione”*, e ne è stata disposta la pubblicazione, con *omissis*, sul proprio sito web istituzionale, affinché i terzi interessati potessero presentare osservazioni, ai sensi dell’articolo 8, comma 5, del Regolamento sanzionatorio. Con la medesima delibera è stato inoltre dichiarato estinto il procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 88/2020 limitatamente alle contestate violazioni degli articoli 16, paragrafo 1, 18, paragrafo 1 e 24, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 1177/2010 per effetto dell’avvenuto pagamento in misura ridotta
- PRESO ATTO** che, nel corso della consultazione sulla proposta di impegni, avviatasi con la pubblicazione della summenzionata delibera n. 150/2020 e conclusasi, per effetto del punto 3 della menzionata delibera n. 150/2020, il 21 settembre 2020, non sono pervenute osservazioni, ai sensi dell’articolo 8, comma 5, del menzionato Regolamento sanzionatorio, da parte dei terzi interessati;
- RITENUTO** pertanto di confermare l’effettiva idoneità della proposta di impegni, in quanto rende evidenza di un processo organizzativo strutturale la cui messa in esercizio renderà maggiormente efficaci le procedure di assistenza ai viaggiatori, a risolvere le criticità sottese alla contestata violazione dell’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, di cui alla delibera n. 88/2020 e, conseguentemente di approvare, rendendo obbligatori per Adria Ferries S.p.A., ai sensi dell’articolo 9, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, la proposta presentata dalla Società con la nota del 27 luglio 2020, assunta agli atti dell’Autorità con prot. ART n. 10990/2020;
- RITENUTO** che, in esito all’approvazione dei suddetti impegni, deve ritenersi conclusa la trattazione della contestata violazione dell’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, di cui al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 88/2020;

su proposta del Segretario generale, visti gli atti del procedimento

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, sono approvati e, per gli effetti, resi obbligatori, ai sensi dell'articolo 9, comma 4, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, gli impegni presentati da Adria Ferries S.p.A. con la nota del 27 luglio 2020, assunta agli atti dell'Autorità con prot. ART n. 10990/2020, che sono allegati al presente provvedimento, di cui formano parte integrante e sostanziale e di cui si dispone la pubblicazione, con *omissis*, sul sito *web* istituzionale dell'Autorità;
2. è chiuso, senza l'accertamento dell'infrazione, il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 88/2020, limitatamente alla restante contestata violazione 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;
3. Adria Ferries S.p.A. trasmette all'Autorità entro il termine di 60 giorni idonea documentazione comprovante l'attuazione degli impegni così come definiti e resi obbligatori al punto 1;
4. qualora Adria Ferries S.p.A. contravvenga agli impegni assunti come nella proposta di cui al punto 1, o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti fornite dalla Società, l'Autorità riavvierà il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e provvederà all'avvio di un ulteriore procedimento sanzionatorio conseguente alla suddetta violazione, oltre alla possibile adozione, qualora ne sussistano i presupposti, dei provvedimenti anche di natura cautelare di cui all'articolo 37, comma 3, lettera f) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
5. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, ad Adria Ferries S.p.A., è comunicata al reclamante, nonché pubblicata 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, 14 ottobre 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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