



Inviata a mezzo pec all'indirizzo:
pec@pec.autorita-trasporti.it

All'Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza, n. 230
10126 – Torino (TO)

ed alla c.a. del Responsabile del procedimento
Dott. Ernesto Pizzichetta

Oggetto: Procedimento avviato con Delibera n. 88/2020 – Proposta di impegni come disciplinati dagli artt. 8 e 9 del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con Delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, modificato con Delibera n. 57/2015 del 22 luglio 2015

1. Soggetto proponente

Adria Ferries S.p.A. Società unipersonale, con sede legale in Ancona al Lungomare Vanvitelli, n. 18, Codice Fiscale e Partita I.V.A. n. 02197160423, in persona del Sig. Andrea Lucidi (C.F. LCD NDR 70807 E388S), nato a Jesi il 07.02.1970 e residente in Ancona alla Via Monti Sibillini n. 4/C, in qualità di Presidente del Consiglio d'Amministrazione e legale rappresentante pro-tempore della stessa (di seguito, per brevità, "AF");

2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata

Delibera n. 88/2020 del 23.04.2020 (di seguito, per brevità, "Delibera") relativa all'avvio di procedimento ai sensi del D.Lgs. n. 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", con particolare riferimento a quanto previsto dall'art. 17, par. I, del medesimo Regolamento (UE) n. 1177/2010 (di seguito, per brevità, "Regolamento").

3. Descrizione degli impegni proposti

OMISSIS



ADRIA FERRIES S.p.A.
Società unipersonale
Lungomare Vanvitelli 18 – 60121 Ancona - Italia
Tel. +39 071 2270632 Fax +39 071 2270480 E-mail: info@adriaferries.it
REA AN 168425 – Iscrizione Registro Imprese, c.f.p.i. 02197160423 cap.soc. Euro 6.000.000,00 i.v.



OMISSIS

Nello specifico, la presente proposta si articola nei seguenti impegni:

3.1 Implementazione di una nuova procedura di assistenza ai passeggeri in caso di ritardo o cancellazione



ADRIA FERRIES S.p.A.
Società unipersonale
Lungomare Vanvitelli 18 – 60121 Ancona – Italia
Tel. +39 071 2270632 Fax +39 071 2270480 E-mail: info@adriaferries.it
REA AN 168425 – Iscrizione Registro Imprese, c.f./p.i. 02197160423 cap.soc. Euro 6.000.000,00 i.v.



La nuova procedura di assistenza si applicherà in tutti i porti d'imbarco serviti da AF, 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 AF, gli uffici di AF 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 schedato, 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 schedato. 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, come dettagliate per ciascun porto, nel rispetto di quanto riportato nei punti da 3.3 a 3.5 che seguono.

La distribuzione degli spuntini, pasti e bevande avverrà previa presentazione da parte del passeggero di un *coupon* (sul quale, si veda il punto 3.2 che segue) sia a terra, mediante l'attivazione degli operatori locali coinvolti, sia a bordo, per i passeggeri che risultino già imbarcati, e prevederà 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 OMISSIS
, che ha in gestione il servizio di ristorazione a bordo di tutte le navi operate da AF.

3.2 Modifica della boarding card

La distribuzione dei *coupon* ai passeggeri, per ottenere l'assistenza materiale di cui all'art. 17 del Regolamento, 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 (come di seguito definiti ai punti da 3.3 a 3.5), sia, per i passeggeri già imbarcati al momento di attivazione dell'assistenza, presso le strutture di ristorazione a bordo della nave.

3.3 Assistenza prestata nel porto di Ancona

L'assistenza a terra verrà fornita coinvolgendo tre soggetti (in aggiunta ad AF):

- (i) OMISSIS agente di AF, avrà il compito di coordinare, gestire e controllare il funzionamento del servizio di distribuzione recependo ed attuando le direttive e le procedure impartite da AF (di seguito, OMISSIS)



ADRIA FERRIES S.p.A.
Società unipersonale
Lungomare Vanvitelli 18 - 60121 Ancona - Italia
Tel. +39 071 2270632 Fax +39 071 2270480 E-mail: info@adriaferries.it
REA AN 168425 - Iscrizione Registro Imprese, c.f./p.i. 02197160423 cap.soc. Euro 6.000.000,00 i.v.



- (ii) Pr *OMISSIS* provveditore navale attivo – tra gli altri – presso il porto di Ancona, svolgerà l'attività di acquisto, deposito e conservazione delle provviste (di seguito, *OMISSIS*);
- (iii) *OMISSIS* titolare dell'unico esercizio commerciale operante nella stazione marittima di Ancona denominato *OMISSIS*, svolgerà la materiale attività di distribuzione mettendo a disposizione proprio personale (di seguito, *OMISSIS*).

Atteso che i locali attualmente in uso a *OMISSIS* non sarebbero da soli sufficienti né allo stoccaggio delle provviste occorrenti né alla distribuzione ordinata e tempestiva delle stesse ai passeggeri, AF – per il tramite del proprio agente – manterrà in concessione un locale all'interno della stazione marittima, allestito secondo la normativa igienico-sanitaria e refrigerato (in quanto esposto al sole con raggiungimento di temperature altrimenti non idonee allo stoccaggio di alimenti), e gestito da *OMISSIS* che provvederà ad acquistare, depositare e curare la conservazione, sia presso il predetto locale sia presso i propri magazzini, di una scorta di provviste adeguata al numero di passeggeri annualmente in partenza presso il porto di Ancona e con impegno al reintegro delle scorte impiegate.

La materiale distribuzione di spuntini, pasti o bevande nel porto di Ancona verrà effettuata da *OMISSIS* mediante proprio personale. Per garantire la distribuzione con la velocità necessaria verranno realizzati nel predetto locale assunto in concessione, se necessario, degli sportelli aggiuntivi, dislocando poi – in caso di numero consistente di passeggeri – i prodotti per la distribuzione anche nei punti vendita già in uso a *OMISSIS* (un locale posto al primo piano della stazione marittima con circa 50 coperti e un servizio di caffetteria e tavola calda nonché un chiosco nel parcheggio antistante con circa 15 posti a sedere strutturato per la vendita di snack e bevande).

L'attività di coordinamento e raccordo tra AF ed i due operatori sopra individuati sarà svolta dall'agente della scrivente *OMISSIS*.

Come anticipato al punto 3.2, 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.

3.4 Assistenza prestata nel porto di Bari

Nel porto di Bari sono presenti tre punti ristoro. Tuttavia, il passeggero – una volta effettuate le operazioni di check-in – è totalmente disperso all'interno della vasta area portuale: non esistendo una stazione marittima vera e propria, alcuni passeggeri attendono sotto i tendoni antistanti i box destinati al check-in, alcuni attendono nel piazzale limitrofo, alcuni una volta avviatisi per le operazioni di imbarco attendono in un secondo piazzale, lontano circa un chilometro, alcuni passati i controlli doganali attendono sottobordo in area doganale.

L'assistenza a terra verrà fornita coinvolgendo due soggetti (in aggiunta ad AF):

- (i) *OMISSIS* agente generale di AF, avrà il compito di coordinare, gestire e controllare il funzionamento del servizio di distribuzione recependo ed attuando le direttive e le procedure impartite da AF (di seguito, *OMISSIS*);
- (ii) *OMISSIS* titolare dell'esercizio commerciale operante nell'area portuale denominato *OMISSIS* svolgerà la materiale attività di distribuzione mettendo a disposizione proprio personale (di seguito, *OMISSIS*).

La scrivente, eventualmente anche per il tramite del proprio agente, formalizzerà una richiesta all'Autorità di Sistema Portuale del Mar Adriatico Meridionale (richiesta già avanzata per le vie brevi e giudicata accoglibile) per l'ottenimento di un locale posto nel piazzale Marisabella sito all'interno dell'area portuale,



ADRIA FERRIES S.p.A.
Società unipersonale
Lungomare Vanvitelli 18 – 60121 Ancona - Italia
Tel. +39 071 2270632 Fax +39 071 2270480 E-mail: info@adriaferries.it
REA AN 168425 – Iscrizione Registro Imprese, c.f./p.i. 02197160423 cap.soc. Euro 6.000.000,00 i.v.



da utilizzare per la sola distribuzione di spuntini, pasti e bevande in caso di elevato numero di passeggeri da assistere, e non anche per lo stoccaggio dei prodotti (che sarà svolto fuori dall'area portuale).

La distribuzione materiale di spuntini, pasti e bevande sarà curata da *OMISSIS* ed in particolare si focalizzerà in tre punti – nello specifico, un chiosco già in uso alla *OMISSIS* che si trova nel piazzale antistante i varchi destinati ai controlli di polizia, un chiosco già in uso alla *OMISSIS* sito presso il piazzale Marisabella, ed il predetto locale da assumersi in concessione (sempre posto nel piazzale Marisabella) – in relazione al numero dei passeggeri attesi per l'imbarco. Nel caso in cui ci siano passeggeri sottobordo, la distribuzione avverrà anche in favore di questi – sempre attraverso personale della *OMISSIS* – mediante utilizzo di piccoli mezzi elettrici con borsa termica, previa autorizzazione a tal fine che sarà chiesta dalla scrivente all'Autorità di Sistema Portuale del Mar Adriatico Meridionale (già avanzata per le vie brevi e giudicata accoglibile).

L'attività di coordinamento e raccordo tra AF e l'operatore sopra individuato sarà svolta dall'agente generale della scrivente *OMISSIS*

Come anticipato al punto 3.2, 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.

3.5 Assistenza prestata nel porto di Durazzo

Nel porto di Durazzo vi è un unico operatore, con due piccoli bar situati nel terminal portuale, che dispone di scarse varietà e scorta di prodotti. Si tenga, infatti, conto che il porto di Durazzo è esclusivamente tarato su una clientela "etnica"; in buona sostanza, è frequentato per lo più da passeggeri o famiglie che vivono fuori dall'Albania e fanno rientro per motivi familiari e di "rientro a casa" e che se si recano al bar lo fanno più con lo spirito di chi ha dimenticato le proprie provviste a casa, che con lo spirito di chi parte per una "vacanza". I due piccoli bar presenti *in loco* sono, dunque, dimensionati ed organizzati sulla base di queste considerazioni.

Anche a Durazzo, inoltre, i passeggeri sono difficilmente raggiungibili. In particolare, i passeggeri che viaggiano con auto al seguito (che sono la maggioranza, quantomeno nel periodo di alta stagione) effettuano il check-in in un piazzale distante circa due chilometri, nel quale sono presenti soltanto alcuni container adibiti ad ufficio degli agenti delle varie compagnie di navigazione. Una volta effettuato il check-in, i passeggeri si recano in auto direttamente nel piazzale sottobordo passando i controlli di polizia, e lì attendono incolonnati. I passeggeri a piedi, invece, seguono un diverso percorso per effettuare i controlli di polizia.

L'assistenza a terra verrà fornita coinvolgendo due soggetti (in aggiunta ad AF):

- (i) *OMISSIS* _____, agente generale di AF, avrà il compito di coordinare, gestire e controllare il funzionamento del servizio di distribuzione recependo ed attuando le direttive e le procedure impartite da AF (di seguito, *OMISSIS*);
- (ii) *OMISSIS* _____ titolare dei due bar situati nel terminal portuale, svolgerà la materiale attività di distribuzione mettendo a disposizione proprio personale (di seguito, *OMISSIS*).

Sarà, pertanto, predisposta al di fuori dell'area portuale una scorta di magazzino, proporzionale al numero di passeggeri attesi. L'assistenza ai passeggeri avverrà presso il bar situato oltre i controlli di polizia, per la distribuzione ai passeggeri senza auto al seguito, nonché presso uno o due punti distribuzione amovibili tramite *stand* in favore dei passeggeri con auto al seguito in attesa dei controlli di polizia. Sarà poi svolta distribuzione anche sottobordo ai passeggeri già incolonnati ed in attesa dell'imbarco.



ADRIA FERRIES S.p.A.
Società unipersonale
Lungomare Vanvitelli 18 – 60121 Ancona - Italia
Tel. +39 071 2270632 Fax +39 071 2270480 E-mail: info@adriafferries.it
REA AN 168425 – Iscrizione Registro Imprese, c.f./p.i. 02197160423 cap.soc. Euro 6.000.000,00 i.v.



L'attività di coordinamento e raccordo tra AF e l'operatore sopra individuato sarà svolta dall'agente generale della scrivente *OMISSIS*

Come già anticipato al punto 3.2, 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.

3.6 Costi previsti

In considerazione del costo medio delle provviste (spuntino e/o pasto e/o bevanda) nonché sulla base delle previsioni dei possibili ritardi per i quali sia prevista l'assistenza di cui ai presenti impegni, ed attesi i costi fissi stimati (tra gli altri, per affitto locali, attrezzature per distribuzione sottobordo, contributi fissi ai ristoratori, compensi agli agenti) si stima che il costo annuo per l'assistenza di cui ai presenti impegni possa ammontare a circa Euro *OMISSIS* annui per tutti i porti serviti.

Costi di avviamento (attrezzatura da installare nei locali, eventuali consulenze e pratiche igienico-sanitarie, modifica software per procedura di *boarding*): circa Euro *OMISSIS una tantum*.

3.7 Tempi e modalità di attuazione degli impegni

Gli impegni di cui alla presente proposta saranno attuati entro 60 giorni dalla data della Delibera di approvazione degli impegni da parte di codesta Spett.le Autorità.

4. Esigenze di riservatezza e segretezza

Si chiede a codesta Spett.le Autorità di non rendere pubblici:

(i) l'intero preambolo del paragrafo 3, poiché non attinente la proposta di impegni bensì il procedimento in oggetto;

(ii) le ragioni sociali: 1. *OMISSIS* e *OMISSIS* 2. *e*
3. *OMISSIS* e *OMISSIS* 4. *e*
5. *OMISSIS* e 6. *OMISSIS* e
OMISSIS nonché le denominazioni degli esercizi commerciali e

(iii) tutti i costi indicati al paragrafo 3.6 e stimati per l'attuazione degli impegni.

Distinti saluti.

Ancona, 27 luglio 2020

Adria Ferries S.p.A. Società Unipersonale


ADRIA FERRIES spa
Soc. Unipersonale
Il Presidente



ADRIA FERRIES S.p.A.
Società unipersonale
Lungomare Vanvitelli 18 - 60121 Ancona - Italia
Tel. +39 071 2270632 Fax +39 071 2270480 E-mail: info@adriaferries.it
REA AN 168425 - Iscrizione Registro Imprese, c.f./p.i. 02197160423 cap.soc. Euro 6.000.000,00 i.v.