

Delibera n. 18/2019

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 28 febbraio 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;
- 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 17, paragrafo 1, del Regolamento (*"Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate"*), ai sensi del quale *"[q]uando un vettore prevede ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri o di una crociera sia cancellata o 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, comma 1, del d.lgs. 129/2015 (*"Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza"*), 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 18 (*"Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"*), paragrafo 1, del Regolamento, il quale stabilisce che: *"[q]uando 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, il quale prevede che *"[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 4 del d.lgs. 129/2015, secondo il 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 19 (*"Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo"*), del Regolamento, il quale stabilisce che: *"1. 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: (...) c) tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore"*;
- VISTO** il reclamo di prima istanza con cui, il 3 novembre 2017, il sig. [...omissis...] di seguito: il reclamante) ha segnalato al servizio Customer care di Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito: GNV) i disservizi subiti in relazione al viaggio del 30 ottobre 2017, Genova-Barcellona, con partenza prevista alle ore 20:00, lamentando la mancata

informazione relativa al ritardo e il mancato rispetto dei diritti che la normativa prevede *“in caso di ritardo della partenza della nave”*, nonché di non aver ricevuto *“nessun tipo di aiuto (bere e cibo)”*; il reclamante ha riferito di aver fatto il *check in* alle ore 17:34 e di aver contattato dopo le 18:00, durante l’attesa in porto, il call center della Compagnia per ricevere informazioni, senza ottenere dallo stesso indicazioni sul ritardo; ha inoltre richiesto, indicando le proprie coordinate bancarie, il versamento della compensazione prevista dalla normativa tramite bonifico;

VISTA

la comunicazione *e-mail* del 7 novembre 2017, con cui GNV, in risposta al reclamante, ha respinto la richiesta di rimborso dello stesso, affermando che *“[i]l ritardo con il quale la nave è giunta nel porto di Barcellona (prima stazione pilota), tuttavia, non ha superato le tre ore. Non ci sono pertanto i presupposti per alcun rimborso o risarcimento”*, rinviando sul punto alle Condizioni generali di trasporto applicate (CGT);

VISTO

il reclamo presentato all’Autorità il 18 dicembre 2017 (prot. ART 9504/2017) e la documentazione ivi allegata, con cui il reclamante lamenta, con riguardo allo stesso viaggio, un ritardo alla partenza di più di tre ore (intorno alle 23:30 invece che alle 20:00), l’assenza di informazioni sul ritardo, nonché di assistenza presso il porto di Genova (cibo, bevande) e l’inosservanza dell’obbligo di trasporto alternativo o rimborso. Il reclamante richiede altresì la compensazione prevista dalla normativa;

VISTE

le note dell’Autorità del 2 febbraio 2018 (prot. 862/2018), del 15 febbraio 2018 (prot. 1173/2018) e del 6 luglio 2018 (prot. 5734/2018) con le quali GNV è stata invitata a fornire una serie di informazioni e chiarimenti, allegando documentazione di riscontro;

VISTE

le note del 9 febbraio 2018 (prot. ART 1083/2018) e del 27 febbraio 2018 (prot. ART 1466/2018), con cui GNV ha fornito le seguenti informazioni:

- a) sugli orari effettivi di partenza e di arrivo e sulle cause del ritardo: la nave è partita alle ore 23:42 del 30 ottobre 2017, invece che alle ore 20:00 del medesimo giorno, arrivando a destinazione alle ore 16:00 del 31 ottobre 2017 invece che alle 13:00. Il ritardo è stato determinato *“dal protrarsi delle operazioni necessarie al rifornimento”*;
- b) sulle informazioni fornite ai passeggeri in caso di partenze ritardate: i passeggeri sono stati informati *“del ritardo tramite annunci con interfono”*. *“I passeggeri vengono informati tramite interfono con una certa frequenza, tali messaggi sono registrati su un dispositivo VHS dal quale non è facilmente estraibile il contenuto se non in circostanze legati ad eventi straordinari (avaria, collisioni, indagini giudiziarie, ecc.). In circostanze quali ritardi vengono fatti con una certa frequenza annunci con interfono”*. Inoltre *“il Contact Center della scrivente società su richiesta telefonica dei passeggeri ha informato questi del ritardo determinato dal protrarsi delle operazioni necessarie al rifornimento”*;
- c) sull’assistenza materiale ai passeggeri: *“non ci risulta siano stati somministrati pasti e/o bevande”*;
- d) sull’offerta immediata ai passeggeri della scelta tra trasporto alternativo e

rimborso: *“i passeggeri erano già presenti a bordo, sono stati informati tramite interfono, e in merito alla scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso integrale erano a disposizione dei passeggeri le Condizioni”*. Più in particolare, le informative sono consultabili sul sito web www.gnv.it o in formato cartaceo a bordo del traghetto e presso le biglietterie. Sul punto la Compagnia ha inviato le fotografie di un’informativa esposta al pubblico;

- e) sulla compensazione economica per ritardo all’arrivo: *“non ci risulta siano state offerte compensazioni economiche ai passeggeri”*;
- f) per il viaggio in esame sono pervenuti 6 reclami (di cui non è stata fornita copia);

VISTA la nota dell’Autorità del 29 marzo 2018 (prot. 2358/2018) con cui sono state richieste informazioni alla Capitaneria di Porto di Genova;

VISTA la nota di riscontro della Capitaneria di Porto di Genova del 13 aprile 2018 (prot. ART 2879/2018), con cui la stessa ha comunicato che la nave è entrata nel porto di Genova dal precedente viaggio alle ore 18:35, finendo le operazioni di ormeggio alle ore 19:25, ciò a fronte di un orario di arrivo al porto programmato alle ore 16:30 con successiva partenza da Genova per Barcellona programmata alle ore 20:00. La nave è ripartita per Barcellona alle ore 23:35 (disormeggio);

VISTE le note del 16 e del 24 luglio 2018 (rispettivamente prot. ART 5997/2018 e prot. ART 6228/2018 rispettivamente) con le quali GNV informava che avrebbe sollecitato il riscontro degli uffici competenti per rispondere ad alcune delle richieste formulate dall’Autorità, e le note del 24 settembre 2018 (prot. ART 7768/2018) e del 12 ottobre 2018 (prot. ART 8481/2018), con le quali GNV, a seguito di sollecito dell’Autorità a fornire riscontro definitivo alle richieste formulate (prot. 7625/2018) rispondeva ancora di non aver ricevuto riscontro dagli Uffici competenti;

VISTE la nota dell’Autorità del 19 novembre 2018 (prot. 9944/2018), con la quale è stato richiesto alla Compagnia di versare al passeggero la compensazione economica in denaro di cui all’articolo 19 del Regolamento, sussistendone *prima facie* i presupposti e la nota di riscontro dell’11 gennaio 2019 (prot. ART 160/2019), con la quale GNV ha comunicato di aver disposto un bonifico a favore del reclamante di euro 50 corrispondenti al 25% dell’importo del biglietto;

CONSIDERATO che dalla documentazione agli atti emerge che, a seguito del viaggio precedente la nave è entrata nel porto di Genova alle ore 18:35 (fine ormeggio ore 19:25) invece che alle 16:30 e che, dopo aver imbarcato 448 passeggeri (con inizio dell’imbarco passeggeri alle ore 20:50 e dei veicoli alle ore 21:40), è ripartita dal terminale portuale di Genova per Barcellona alle ore 23:35, invece che alle ore 20:00 con più di 3 ore di ritardo rispetto al previsto;

OSSERVATO che GNV, a conoscenza di tale situazione, era tenuta, in forza dell’articolo 16 del Regolamento, ad informare i passeggeri in partenza dal terminale portuale *“quanto prima (...) della situazione, dell’orario di partenza e dell’orario di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile”*, e comunque *“non oltre trenta minuti dopo l’orario di partenza previsto”*, ossia comunque non oltre le ore 20:30, in applicazione dell’articolo 16 del Regolamento;

- RILEVATO** che dalle evidenze acquisite non risulta che il vettore abbia adempiuto in tal senso, in quanto l'avviso che la Compagnia sostiene di aver diffuso ai passeggeri a mezzo interfono non è stato dimostrato con prove documentali, né sono state fornite indicazioni precise circa l'orario e la frequenza della relativa diffusione. Anche l'eventuale informativa fornita dal Call center ai passeggeri che allo stesso si sono rivolti di loro iniziativa è smentita dal reclamante e non è stata in alcun modo documentata dalla Compagnia;
- CONSIDERATO** che in relazione alla previsione ragionevole di un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, il vettore disponeva di informazioni tali da prevedere ragionevolmente uno slittamento della successiva partenza per Barcellona di tale entità, tenuto conto, tra l'altro, del ritardo all'arrivo della nave dal viaggio precedente (avvenuto alle ore 19:25 anziché 16:30), dell'orario di inizio dell'imbarco (ore 20:50 per i passeggeri e ore 21:40 per i veicoli) e dei tempi tecnici necessari per l'espletamento delle operazioni di check in e imbarco di 448 passeggeri, oltre ai veicoli;
- OSSERVATO** che GNV, disponendo di elementi utili a prevedere un ritardo superiore ai novanta minuti rispetto all'orario previsto di partenza, ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento avrebbe dovuto offrire *“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”*;
- RILEVATO** che la Compagnia non ha fornito alcun elemento a dimostrazione di aver effettuato, con riguardo al caso di specie, una valutazione specifica circa la ragionevole possibilità - in termini, ad esempio, di distanza dal luogo di consegna, tempi e facilità di consegna - di prestare assistenza ai viaggiatori a fronte di un'attesa alla partenza protrattasi per oltre tre ore in orario serale (l'imbarco doveva avvenire due ore prima della partenza programmata ed è invece iniziato alle 20:50 per terminare alle 23:15, con partenza avvenuta alle 23:35) e poi notturno;
- CONSIDERATO** altresì che dalle risposte di GNV in pre-istruttoria non è stato possibile verificare se una qualche forma di assistenza materiale gratuita ai passeggeri sia stata prestata a bordo, a imbarco avvenuto;
- CONSIDERATO** che la Compagnia, in merito all'offerta immediata della scelta tra trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate, di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento ha dichiarato testualmente: *“[i] Passeggeri erano già presenti a bordo, sono stati informati tramite interfono, e in merito alla scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso integrale erano a disposizione dei Passeggeri le Condizioni”*;
- OSSERVATO** con riguardo a quanto argomentato dalla Compagnia che, da un lato, l'annuncio tramite interfono a bordo della nave, peraltro non dimostrato da prove documentali, appare intempestivo rispetto al requisito dell'immediatezza dell'offerta richiesto dall'articolo 18, paragrafo 1 e, dall'altro, non rileva il fatto che *“le Condizioni”* fossero a disposizione dei passeggeri, in quanto la Compagnia è tenuta ad attivarsi per offrire la scelta in esame;

- CONSIDERATO** che la nave è arrivata nel porto di Barcellona alle ore 16:00, anziché alle ore 13:00 del 31 ottobre 2017, maturando un ritardo all'arrivo di 3 ore;
- RILEVATO** che tale ritardo, in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore, comporta una compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto, come previsto dall'articolo 19, paragrafo 1, lettera c), del Regolamento;
- CONSIDERATO** che alla richiesta esplicita del reclamante di ricevere tale compensazione la Compagnia ha inizialmente comunicato che *"[i]l ritardo con il quale la nave è giunta nel porto di Barcellona (prima stazione pilota), tuttavia, non ha superato le tre ore. Non ci sono pertanto i presupposti per alcun rimborso o risarcimento"*; successivamente, in ritardo rispetto alle tempistiche regolamentari e solo a seguito dell'intervento dell'Autorità, ha versato al medesimo reclamante un rimborso pari al 25% del prezzo del biglietto;
- 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 fornire informazioni, assistenza materiale gratuita (spuntini, pasti o bevande) e di offrire ai passeggeri la scelta tra trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze ritardate, 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, 14 e 12 del d.lgs. 129/2015 per violazione degli obblighi di cui, rispettivamente, 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 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 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 448 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;
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, di euro 200,00 (duecento/00) per ciascuno dei 448 passeggeri, per un totale di euro 89.600 (ottantanovemilaseicento/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 18/2019". 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. 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, a Grandi Navi Veloci S.p.A.

Torino, 28 febbraio 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

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