

Delibera n. 69/2022

Avvio di un procedimento, nei confronti di Alilauro Gruson S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure 3.3, 3.4, lettera b), e 7.2 dell'Allegato A alla delibera n. 83/2019.

L'Autorità, nella sua riunione del 5 maggio 2022

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 (di seguito, anche: decreto-legge 201/2011), 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 oppure ART) e, in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità *“provvede a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi”*;
- il comma 3, lettera i), ai sensi del quale l'Autorità, *“ferme restando le sanzioni previste dalla legge, da atti amministrativi e da clausole convenzionali, irroga una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata nei casi di inosservanza dei criteri per la formazione e l'aggiornamento di tariffe, canoni, pedaggi, diritti e prezzi sottoposti a controllo amministrativo, comunque denominati, di inosservanza dei criteri per la separazione contabile e per la disaggregazione dei costi e dei ricavi pertinenti alle attività di servizio pubblico e di violazione della disciplina relativa all'accesso alle reti e alle infrastrutture o delle condizioni imposte dalla stessa Autorità, nonché di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;

VISTI 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 e il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni di tale regolamento;

VISTO il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni (di seguito anche: Regolamento sanzionatorio) e, in particolare, l'articolo 6, recante la disciplina della *“Procedura semplificata”*;

VISTE le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: linee guida);

VISTA la delibera dell’Autorità n. 83/2019, del 4 luglio 2019, con cui è stato approvato l’atto recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami”* e, in particolare:

- la misura 3.3, che dispone che “[i] gestori dei servizi e gli operatori dei terminali informano gli utenti almeno:
 - a) *dei canali e delle lingue utilizzabili per l’inoltro dei reclami;*
 - b) *della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo, nonché degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2;*
 - c) *dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso al gestore del servizio o all’operatore del terminale, in conformità a quanto previsto dall’articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento;*
 - d) *dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio o l’operatore del terminale fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall’articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento o, qualora più favorevoli, dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l’adozione della stessa;*
 - e) *dei rimedi che l’utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera d), in particolare della possibilità:*
 - e.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;*
 - e.2) di presentare un reclamo di seconda istanza all’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;*
 - f) *dell’indennizzo automatico previsto dalla Misura 5”;*
- la misura 3.4, lettera b), che prevede che “[l]e informazioni di cui alla Misura 3.3 sono riportate almeno [...] nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata “Reclami””;
- la misura 7.2, che statuisce che “[f]atto salvo quanto previsto dalla Misura 7.1, i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore dello stesso, le proprie condizioni generali di trasporto e, ove sia prevista l’adozione della carta dei servizi, proponendone entro il medesimo termine le necessarie modifiche agli organi competenti”;

VISTA la nota prot. ART n. 5323/2022, del 17 marzo 2022, con cui, ad Alilauro Gruson S.p.A. (di seguito anche: Società), è stato chiesto di trasmettere informazioni, documentazione e una copia aggiornata delle Condizioni generali di trasporto;

VISTA

la nota di riscontro, acquisita agli atti con prot. ART n. 9962/2022, dell'11 aprile 2022, con cui la Società ha trasmesso le informazioni richieste, nonché una copia del Regolamento di trasporto, il cui articolo 15, rubricato "Reclami – Infortuni – Denunzie", statuisce che "(A) Eventuali reclami dovranno essere notificati per iscritto direttamente alla Società entro dieci giorni dallo sbarco. Infortuni o danni dovranno essere immediatamente notificati al Comando di Bordo della nave su cui si è effettuato il viaggio. (B) Previa effettuazione della denuncia scritta di cui al punto (A) che precede, la richiesta per il risarcimento dei danni derivanti da decesso o lesioni personali dovrà pervenire per iscritto al Trasportatore entro due (2) anni dalla data del verificarsi di tale evento, salvo disposizioni diverse previste da altra normativa applicabile. Tale reclamo potrà essere indirizzato alla soc. Alilauro Gru.so.n. S.p.A. Via Luigi de Maio, 45 80067 - Sorrento (NA) mediante apposito modulo di reclamo presente sul sito della società. (C) I reclami per danni al bagaglio o ad altri beni dovranno pervenire al Trasportatore per iscritto appena possibile dopo la loro scoperta e, comunque, non oltre il momento dello sbarco per il bagaglio a mano oppure, per tutti gli altri bagagli, quando il danno viene rilevato e, al più tardi, al momento della riconsegna. Per la perdita oppure per i danneggiamenti non visibili, la denuncia scritta va fatta entro quindici (15) giorni dalla data dello sbarco e/o oppure dalla data in cui sarebbe dovuta avvenire la riconsegna. Il reclamo dovrà pervenire utilizzando l'apposito modulo, presente sul sito della società, da inviarsi per raccomandata all'indirizzo dettagliato alla clausola (B) di cui sopra o a mezzo pec";

VISTA

la relazione predisposta dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all'avvio di un procedimento sanzionatorio;

CONSIDERATO

quanto rappresentato nella suddetta relazione e, in particolare, che:

- dalla documentazione agli atti risulta che l'articolo 15 del Regolamento di trasporto della Società, relativo ai reclami, non contiene le informazioni di cui alla misura 3.3, dell'Allegato A alla delibera 83/2019, in quanto difetta, quantomeno, dell'indicazione delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami, degli elementi minimi necessari per l'esame degli stessi, ai sensi della misura 3.2, dei termini massimi entro i quali il vettore fornisce la risposta, nonché dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta nei termini, ed è, inoltre, carente della previsione relativa all'indennizzo automatico di cui alla misura 5; peraltro, l'indicato termine di dieci giorni dallo sbarco per la presentazione dei reclami non è conforme a quanto previsto dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
- sembra pertanto emergere l'inottemperanza, da parte di Alilauro Gruson S.p.A., alle misure 3.3, 3.4, lettera b), e 7.2 dell'Allegato A alla delibera 83/2019, per non aver adeguato, entro il termine assegnato, il proprio Regolamento di trasporto, affinché riportasse le informazioni previste ai sensi delle menzionate misure di regolazione;

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Alilauro Gruson S.p.A. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio

ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 201/2011, per inottemperanza alle misure disposte con la delibera n. 83/2019;

RITENUTO

inoltre, che sussistano i presupposti per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'articolo 6 del Regolamento sanzionatorio, in quanto gli elementi raccolti nel corso della fase preistruttoria sorreggono sufficientemente la fondatezza della contestazione, che emerge *per tabulas* dal testo del Regolamento di trasporto trasmesso dalla Società;

TENUTO CONTO

che la summenzionata procedura semplificata prevede la determinazione, già nella delibera di avvio del procedimento sanzionatorio, dell'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento;

CONSIDERATO

quanto riportato nella relazione dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni con riferimento alla determinazione dell'ammontare della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento, conformemente alle disposizioni di cui all'articolo 14 del Regolamento sanzionatorio e delle linee guida, e in particolare che:

1. ai sensi dell'articolo 11 della legge n. 689/1981, la sanzione deve essere commisurata, all'interno dei limiti edittali individuati da legislatore, *“alla gravità della violazione, all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, nonché alla personalità dello stesso e alle sue condizioni economiche”*;
2. per quanto attiene alla gravità della violazione, rilevano la natura dell'interesse tutelato dalla norma di cui si contesta la violazione, ossia il diritto di tutti i passeggeri ad essere correttamente informati in ordine ai diritti di loro spettanza in materia di trattamento dei reclami, nonché la durata della violazione e la rilevanza dei suoi effetti pregiudizievoli, posto che il Regolamento di trasporto è affisso presso *“i locali di ciascuna agenzia della Società e nei locali di bordo destinati ai passeggeri”* (cfr. art. 16 del Regolamento di trasporto) e, conseguentemente, l'inottemperanza contestata è potenzialmente idonea a ledere il diritto all'informazione di un numero considerevole di passeggeri;
3. non risulta posta in essere alcuna azione volta all'eliminazione o all'attenuazione delle conseguenze della violazione;
4. non sussiste la reiterazione;
5. in relazione alle condizioni economiche della Società, risulta che la stessa ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali, per l'esercizio 2020, pari ad euro 3.851.196 ed una perdita di euro 6.105.648,00;
6. per le considerazioni su esposte e sulla base linee guida, risulta congruo: i) determinare l'importo base della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento nella misura di euro 24.000,00 (ventiquattromila/00); ii) non applicare, sul predetto importo base, alcun aumento; iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 6.000,00 (seimila/00) in considerazione delle summenzionate condizioni

economiche; iv) quantificare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 18.000,00 (diciottomila/00);

RITENUTO pertanto di quantificare la sanzione amministrativa pecuniaria che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento nella misura di euro 18.000,00 (diciottomila/00);

RILEVATO che ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, entro 30 giorni dalla notifica della presente delibera, la Società ha la facoltà di pagare in misura ridotta la sanzione sopra determinata, nella misura della terza parte, pari a euro 6.000,00 (seimila/00), rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento e determinando l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;

TENUTO CONTO che, in caso di mancata estinzione, il procedimento prosegue nelle forme ordinarie, potendo l'Autorità, nel provvedimento finale, irrogare la sanzione anche discostandosi dalla quantificazione determinata nella presente delibera, ove, nel corso dell'istruttoria, emergessero elementi che lo giustificino;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Alilauro Gruson S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure 3.3, 3.4, lettera b), e 7.2 dell'Allegato A alla delibera 83/2019, per non aver adeguato, entro il termine assegnato, il proprio Regolamento di trasporto, affinché riportasse le informazioni previste ai sensi delle menzionate misure di regolazione;
2. per la violazione di cui al punto 1, ai sensi dell'articolo 6, comma 1 del Regolamento sanzionatorio, la sanzione amministrativa pecuniaria che all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata nei confronti di Alilauro Gruson S.p.A., è quantificata nella misura di euro 18.000,00 (diciottomila/00);
3. ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, entro 30 giorni dalla notifica della presente delibera, Alilauro Gruson S.p.A. può pagare in misura ridotta la sanzione sopra determinata, nella misura della terza parte, pari a euro 6.000,00 (seimila/00), rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento e determinando l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio, tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), compilando i relativi campi come segue:
 - Delibera n.: 69/2022;
 - Anno: 2022;
 - Descrizione causale: *sanzione delibera n.69/2022*;
4. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.587;

5. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza 230, 10126 Torino;
6. il destinatario della presente delibera, in alternativa a quanto indicato al punto 3, può proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio, in esito al quale può essere irrogata una sanzione di ammontare differente dalla quantificazione determinata al punto 2 della presente delibera, in ogni caso fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato, con la facoltà di:
 - inviare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata all'indirizzo sopra indicato, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa;
 - presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere la contestazione avanzata, ai sensi degli articoli 8 e 9 del Regolamento sanzionatorio, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, a pena di decadenza;
7. i soggetti che hanno un interesse a partecipare al procedimento possono presentare memorie scritte e documenti entro e non oltre sessanta giorni dalla comunicazione o, in mancanza, dalla pubblicazione della presente delibera, oltre a deduzioni e pareri, anche nel corso delle audizioni svolte davanti all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
8. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
9. ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, alla presente delibera è allegato il Regolamento di trasporto trasmesso dalla Società, da cui emergono gli elementi costitutivi della violazione contestata;
10. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, ad Alilauro Gruson S.p.A. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 5 maggio 2022

Il Presidente

Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente

ai sensi del d.lgs. 82/2005)