

Delibera n. 147/2021

**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 novembre 2021

- 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 la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento;
- 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** l’articolo 18 (*“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*), del Regolamento, il quale prevede, tra l’altro, che: *“2. Quando un servizio passeggeri subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dal porto superiore a novanta minuti, i passeggeri hanno diritto al trasporto alternativo o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. 3. Il rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b), e al paragrafo 2 del costo completo del biglietto al prezzo a cui era stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero è effettuato entro sette giorni, in contanti, mediante bonifico bancario elettronico, versamento o assegno bancario. Con il consenso del passeggero, il rimborso integrale del biglietto può avvenire sotto forma di buono e/o altri servizi per un importo equivalente alla tariffa di acquisto, purché le condizioni siano*

*flessibili, segnatamente per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione”;*

**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** l'articolo 24 (*“Reclami”*), paragrafo 2, del Regolamento, il quale stabilisce che: *“Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desideri presentare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo”;*

**VISTO** l'articolo 16 (*“Reclami”*) comma 2, del d.lgs. 129/2015, ai sensi del quale *“[i]l vettore e l'operatore del terminale che non notificano al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, ovvero che non forniscono una risposta definitiva, ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 2, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500”;*

**VISTO** il reclamo di prima istanza presentato dal signor [...omissis...] (di seguito: il reclamante) a Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito: CIN), in data 26 agosto 2020, per un viaggio da Termoli alle isole Tremiti, con partenza programmata alle ore 15:45 del 7 agosto 2020, relativo a *“Trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*, con il quale, a seguito della cancellazione di tale servizio di trasporto, il reclamante ha richiesto il rimborso integrale del prezzo del biglietto;

**VISTO** il reclamo presentato all’Autorità in data 25 luglio 2021, prot. ART 11461/2021, con cui il reclamante, con riferimento al medesimo viaggio, ha riferito, tra l’altro: (i) che il viaggio era stato cancellato per condizioni meteomarine avverse; (ii) che la biglietteria, dove si era recato a chiedere informazioni, non aveva *“permesso di avere un rimborso immediato e/o la sostituzione immediata della prenotazione con un'altra per il giorno successivo”* e gli aveva comunicato che avrebbe dovuto acquistare un nuovo biglietto richiedendo successivamente il rimborso; (iii) di aver presentato formale reclamo al vettore in data 26 agosto 2020 e, non avendo ricevuto riscontro, di aver sollecitato, il 26 dicembre 2020, informazioni sul suo rimborso; (iv) di aver ricevuto riscontro da un indirizzo e-mail della *“contabilità agenzie di Moby-Tirrenia”* in data 4 gennaio 2021, con il quale veniva informato che non sarebbe stato possibile rimborsarlo *“a causa della procedura di*

*concordato preventivo cui era sottoposta l'azienda e offrendo in alternativa di richiedere un voucher di pari valore da utilizzare entro il 31/12/2021";*

**VISTA**

la nota degli Uffici dell'Autorità, prot. 12046/2021 del 4 agosto 2021, con la quale sono state richieste all'impresa informazioni sul caso, corredate della relativa documentazione, finalizzate, tra l'altro, a verificare se e con quali modalità fosse stato garantito al passeggero il diritto al trasporto alternativo o rimborso del biglietto previsto dal Regolamento in caso di cancellazione, nonché ad acquisire eventuali comunicazioni di riscontro al reclamo del passeggero inviate precedentemente al 4 gennaio 2021;

**PRESO ATTO**

del mancato riscontro da parte del vettore alla suddetta richiesta di informazioni, peraltro sollecitata con nota prot. 13253/2021 del 1° settembre 2021;

**CONSIDERATO**

che la disposizione di cui all'articolo 18, paragrafo 2, del Regolamento, attribuisce ai passeggeri in partenza da un porto che subiscano una cancellazione, come avvenuto nel caso di specie, il diritto al trasporto alternativo o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore e che, come previsto dal successivo paragrafo 3, detto rimborso *"è effettuato entro sette giorni, in contanti, mediante bonifico bancario elettronico, versamento o assegno bancario. Con il consenso del passeggero, il rimborso integrale del biglietto può avvenire sotto forma di buono e/o altri servizi per un importo equivalente alla tariffa di acquisto, purché le condizioni siano flessibili, segnatamente per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione"*;

**RILEVATO**

che, sulla base della documentazione agli atti, nel caso di specie non risulta essere stato garantito detto diritto al trasporto alternativo o al rimborso del prezzo del biglietto, dal momento che:

- il reclamante ha affermato che, a fronte della cancellazione del viaggio del 7 agosto 2020 da Termoli, *"la biglietteria non ha permesso di avere un rimborso immediato e/o la sostituzione immediata della prenotazione con un'altra per il giorno successivo. Ci è stato detto che avremmo dovuto acquistare un nuovo biglietto e procedere poi a chiedere un rimborso; cosa che è stata fatta"*;
- nell'unico riscontro che risulta pervenuto al reclamante in data 4 gennaio 2021, da un indirizzo di posta elettronica della Compagnia Moby S.p.A., pertanto ben oltre i sette giorni indicati dalla citata norma, è stato offerto allo stesso *"in sostituzione del rimborso, un voucher di pari importo da utilizzare su partenze future ed entro il 31-12-21"*;

**CONSIDERATO**

che il primo riscontro al reclamo di prima istanza avanzato dal reclamante il 26 agosto 2020 risulta essere stato fornito, a seguito di sollecito del medesimo reclamante in data 26 dicembre 2020, il 4 gennaio 2021, pertanto dopo ben oltre un mese dalla ricezione;

## **RITENUTO**

che, per le ragioni sopra illustrate, sussistano, relativamente agli obblighi del vettore di garantire al passeggero, in caso di cancellazione di un servizio in partenza da un porto, il diritto al trasporto alternativo o al rimborso del prezzo del biglietto, nonché di notificare al passeggero, entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è accolto, respinto o ancora in esame, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di CIN per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 12 e 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per la violazione, rispettivamente, delle disposizioni di cui all'articolo 18, paragrafo 2, e all'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

## **DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione 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 18, 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;
  - b) 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;
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 1.500,00 (millecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00), ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 129/2015;
  - per la violazione di cui al punto 1, lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015;
3. il responsabile del procedimento è il direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo di 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 sessanta 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 3.000,00 (tremila/00) per la prima sanzione e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la seconda sanzione, per un totale di euro 3.500,00 (tremilacinquecento/00), tramite versamento da effettuarsi:
  - 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 147/2021";
  - alternativamente, tramite l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa";
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 Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 4 novembre 2021

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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