

Delibera n. 170/2021

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 1° dicembre 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 dispone, tra l’altro, che: “1. Quando 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; e 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, 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 22 (“Diritto all’informazione sul viaggio”) del Regolamento, il quale prevede: “I vettori e gli operatori dei terminali, nei rispettivi settori di competenza, forniscono ai passeggeri informazioni adeguate per tutto il viaggio in formati accessibili a tutti e nelle stesse lingue in cui sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri. Particolare attenzione è prestata alle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta”;

VISTO

l’articolo 23 (“Informazioni sui diritti dei passeggeri”), paragrafo 1, del Regolamento, il quale stabilisce che: “I vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali garantiscono, nei rispettivi settori di competenza, che le informazioni sui diritti dei passeggeri previste dal presente regolamento siano a disposizione del pubblico a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali. Le informazioni sono fornite per quanto possibile in formati accessibili e nelle stesse lingue in cui sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri. Nel fornire tali informazioni particolare attenzione è prestata alle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta”;

VISTO

l’articolo 15 (“Diritto all’informazione sul viaggio e sui diritti dei passeggeri”) del d.lgs. 129/2015, ai sensi del quale: “1. Il vettore e l’operatore del terminale che omettono, nell’ambito delle rispettive competenze, di fornire ai passeggeri le informazioni sul viaggio di cui all’articolo 22 del regolamento sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 150 a euro 900 per ciascun viaggio. 2. Il vettore, l’operatore del terminale e, se del caso, l’autorità portuale che, nell’ambito delle rispettive competenze, violano gli obblighi di informazione sui diritti dei passeggeri di cui all’articolo 23, paragrafo 1, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 150 a euro 900 per ciascun passeggero”;

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

il reclamo di prima istanza presentato dalla signora [...omissis...] (di seguito: la reclamante) al vettore Forship S.p.A. (di seguito: Forship), in data 6 luglio 2021, per un viaggio da Golfo Aranci a Livorno, con partenza programmata alle ore 15:00 del 3 luglio 2021, con il quale la stessa, lamentando le “variazioni imposte all’orario di partenza, di arrivo e al porto di destinazione da parte della vostra compagnia senza preventivo assenso della sottoscritta e senza fornire alcuna

spiegazione se non quanto indicato nella dichiarazione allegata rilasciata su mia richiesta alla fine della tratta con la definizione generica di ‘motivi operativi’, richiedeva il rimborso integrale del prezzo del biglietto;

VISTO

il reclamo presentato all’Autorità in data 5 agosto 2021, prot. ART 12136/2021 e la documentazione allegata, successivamente integrata con nota prot. ART 15028/2021 del 29 settembre 2021, con cui la reclamante, in relazione al medesimo viaggio, ha lamentato, tra l’altro: i) di essere stata informata, tramite sms il giorno 3 luglio 2021 alle ore 07:58, che per *“motivi operativi”* la partenza sarebbe avvenuta alle ore 16:30 con arrivo alle ore 00.30; (ii) di aver ricevuto comunicazione dell’approdo a Piombino anziché a Livorno soltanto un’ora prima dell’orario di arrivo; (iii) di non aver ricevuto alcuna informazione in merito al viaggio e *“alle formalità necessarie per fare reclamo”*; iv) che l’arrivo al porto di Piombino è avvenuto alle ore 01:00 circa, con notevoli disagi a lei e alla sua famiglia; v) di aver presentato formale reclamo al vettore in data 6 luglio 2021, ricevendo un primo riscontro in data 8 luglio ed ulteriori comunicazioni il 26 luglio e il 27 luglio 2021 relative all’importo della compensazione per il ritardo e il cambio del porto di arrivo; vi) che il rimborso ricevuto *“non tiene conto dei danni immateriali subiti (...) dei maggiori costi sostenuti (...) per raggiungere il porto di Livorno”*;

VISTA

la nota degli Uffici dell’Autorità, prot. 13254/2021 del 1° settembre 2021, con la quale sono state richieste al vettore puntuali informazioni corredate della relativa documentazione, in merito a: (i) orari programmati ed effettivi di partenza e di arrivo e motivi della variazione del porto di sbarco; (ii) informazioni fornite in proposito ai passeggeri prima e durante il viaggio; (iii) erogazione della compensazione economica per il ritardo all’arrivo; (iv) informazioni fornite ai passeggeri sui loro diritti ai sensi dell’articolo 23 del Regolamento; (v) riscontro al reclamo di prima istanza fornito alla reclamante;

VISTA

la nota prot. ART 13541/2021 del 6 settembre 2021, con la quale il vettore forniva il seguente riscontro: *“Facciamo seguito alla Vostra cortese comunicazione del 02/09/2021 e vi comunichiamo che abbiamo già avuto corrispondenza pec diretta con il cliente con il quale si è concordato per i disagi derivati dal cambio porto di arrivo della traversata prenotata, inizialmente GOLFO ARANCI/LIVORNO 03/07/21 ORE 15:00 poi divenuta GOLFO ARANCI/PIOMBINO 03/07/21 ORE 17:00 un rimborso forfettario di € 100,00 (...) già saldato tramite bonifico bancario sulle coordinate fornite in data 03/08/21”*;

VISTA

la nota degli Uffici dell’Autorità, prot. 14500/2021 del 21 settembre 2021, con la quale, considerata la risposta non esaustiva rispetto ai quesiti formulati nella richiesta di informazioni prot. 13254/2021, veniva richiesto riscontro puntuale agli stessi;

VISTA

la nota prot. ART 14993/2021 del 29 settembre 2021, con la quale Forship forniva riscontro, affermando, tra l'altro:

- che *“gli orari programmati per la traversata prenotata corrispondono a Golfo Aranci/Livorno del 3/07/21 ore 15:00”* con arrivo alle ore 22:45;
- che per un problema tecnico *“alla M/N Mega Express V occorso all'ultimo momento la traversata è divenuta Golfo Aranci/Piombino 03/07/21 ore 17:00 con arrivo previsto alle ore 23:00, orario effettivo di arrivo ore 01:10”*;
- che *“nella mattinata del 03/07 alle ore 08:10 si è provveduto ad inviare a tutti i passeggeri un messaggio informativo relativo alla partenza ritardata, con indicazioni di partenza prevista alle ore 16:30 ed arrivo sempre preventivato su Livorno”*;
- che successivamente *“per creare minori disagi ai passeggeri e recuperare il ritardo si è provveduto a modificare la traversata in Golfo Aranci/Piombino, ma non è stato possibile informare i passeggeri, con altre modalità, se non direttamente all'imbarco”*;
- di aver provveduto *“a rispondere al cliente in data 08/07 e successivamente in data 27/07 specificando la motivazione del cambio di porto e del ritardo della traversata, provvedendo ad offrire il rimborso in percentuale del titolo di viaggio in base alla normativa europea (UE 1177/2010) pari ad €65,00 unitamente al rimborso del buono/avoir di €25,00 predisposto dalla Compagnia per il cambio porto, che visto che la problematica è occorsa all'ultimo momento non era stato possibile fornire all'imbarco. Si è convenuto ad un rimborso forfettario pari ad € 100,00 tramite bonifico bancario, saldato alla cliente in data 03/08/21”*.

Nessuna risposta veniva fornita in merito alle informazioni rese ai passeggeri sui loro diritti;

VISTA

la nota prot. ART 15028/2021 del 29 settembre 2021, con la quale la reclamante inoltrava copia del messaggio sms del vettore che, in data 3 luglio 2021 alle ore 07:58, informava i passeggeri del ritardo alla partenza, posticipata alle 16:30 anziché alle 15:00 come indicato nel biglietto;

VISTA

la nota prot. ART 16878/2021 del 26 ottobre 2021, con la quale il vettore riscontrava l'ulteriore richiesta degli Uffici prot. 16521/2021 del 21 ottobre 2021, precisando che i passeggeri sulla nave erano 648 e che *“circa il 10%”* degli stessi aveva avanzato richiesta di rimborso per la variazione del porto di partenza. Inoltre, il vettore dichiarava che *“tutti i passeggeri che hanno avanzato richiesta di rimborso hanno ottenuto il rimborso monetario”* senza allegare, nonostante l'esplicita richiesta, documentazione a supporto;

CONSIDERATO

che la disposizione di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, stabilisce, tra l'altro, in caso di ritardo previsto alla partenza da un terminale portuale superiore a novanta minuti, come avvenuto nel caso di specie, l'obbligo, da parte

del vettore, di offrire immediatamente ai passeggeri la scelta tra il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili e il rimborso del prezzo del biglietto;

RILEVATO

che, sulla base della documentazione agli atti, sebbene il ritardo alla partenza superiore a 90 minuti sia divenuto certo alle 16:31, ai passeggeri non è stata formulata alcuna offerta della scelta tra trasporto alternativo a condizioni simili e rimborso del prezzo del biglietto, in quanto la Compagnia si è limitata ad informarli, a mezzo sms, di un primo slittamento, alle ore 16:30, dell'orario di partenza, poi effettivamente avvenuta alle ore 17:00;

OSSERVATO

che, inoltre, nel caso di specie il trasporto alternativo non è avvenuto *“a condizioni simili”*, in quanto il porto di arrivo è stato modificato rispetto a quanto previsto dal contratto di trasporto e, sebbene alla reclamante sia stato riconosciuto un rimborso forfettario, la Compagnia non ha dimostrato con evidenza documentale, come richiesto espressamente, di aver rimborsato le spese aggiuntive eventualmente sostenute per spostarsi da Piombino a Livorno a tutti i passeggeri che ne abbiano fatto richiesta;

CONSIDERATO

con riguardo alle informazioni adeguate da fornire ai passeggeri *“per tutto il viaggio”* ai sensi dell'articolo 22 del Regolamento, che:

- secondo quanto dichiarato dalla reclamante, i passeggeri hanno ricevuto l'informazione sulla variazione del porto di partenza *“all'incirca un'ora prima dell'arrivo”*;
- la Compagnia ha dichiarato che *“per creare minori disagi ai passeggeri e recuperare il ritardo si è provveduto a modificare la traversata in Golfo Aranci/Piombino, ma non è stato possibile informare i passeggeri, con altre modalità, se non direttamente all'imbarco”*, senza fornire in proposito alcuna evidenza documentale sull'adeguatezza delle modalità, tempistiche e contenuti delle informazioni;

RILEVATO

che, pertanto, sulla base della documentazione agli atti, non risultano fornite informazioni adeguate ai passeggeri circa il ritardo complessivo maturato dalla nave, né circa la modifica del porto di arrivo;

CONSIDERATO

che la reclamante ha affermato: *“nessun membro dell'equipaggio ha fornito risposta alle ns. domande (...) né sono state comunicate la formalità necessarie per fare reclamo”*;

PRESO ATTO

che, con riguardo alla richiesta formulata con nota prot. 13254/2021, reiterata con nota prot. 14500/2021, di specificare se e con quali modalità (luoghi e mezzi di diffusione) i passeggeri della nave in questione siano stati informati dei loro diritti ai sensi dell'articolo 23, paragrafi 1 e 3, del Regolamento, Forship non ha fornito riscontro;

RITENUTO che le ulteriori doglianze della reclamante, relative al risarcimento per i disagi subiti, non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio in quanto non rientrano nell'ambito delle competenze dell'Autorità i profili di danno asseritamente sofferti dal reclamante in conseguenza dei fatti segnalati, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali;

RITENUTO che, per le ragioni sopra illustrate, sussistano, relativamente agli obblighi del vettore di:

- i) offrire ai passeggeri, nel caso in cui preveda un ritardo alla partenza da un terminale portuale superiore a 90 minuti, la scelta tra il trasporto alternativo a condizioni simili e il rimborso del prezzo del biglietto;
- ii) fornire ai passeggeri informazioni adeguate per tutto il viaggio;
- iii) informare i passeggeri sui loro diritti;

i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Forship S.p.A. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 12 e 15, commi 1 e 2, del d.lgs. 129/2015, per la violazione, rispettivamente, delle disposizioni di cui all'articolo 18, paragrafo 1, all'articolo 22 e all'articolo 23, paragrafo 1, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Forship 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 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 22 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 23, 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 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 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 900,00 (novecento/00), ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 129/2015;

- per la violazione di cui al punto 1, lettera c), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 900,00 (novecento/00), per ciascuno dei 648 passeggeri, ai sensi dell'articolo 15, 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, 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 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, di euro 300,00 (trecento/00) per la seconda sanzione e di euro 194.400,00 (centonovantaquattromilaquattrocento/00) per la terza sanzione, per un totale di euro 197.700,00 (centonovantasettemilasettecento/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 170/2021”;
 - 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 Foship S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 1° dicembre 2021

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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