

Delibera n. 34/2022

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 24 febbraio 2022

- 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), ed in particolare l’articolo 18 (*“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*), paragrafo 1, l’articolo 19 (*“Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all’arrivo”*), e l’articolo 24 (*“Reclam”*), paragrafo 2;
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare:
- l’articolo 12 (*“Obbligo di trasporto alternativo o rimborso”*), 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”*;
 - l’articolo 16 (*“Reclam”*), comma 2, 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”*;
- 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** il reclamo di prima istanza presentato dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito: reclamante) a Forship S.p.A. (di seguito: Forship), in data 9 agosto 2021, per un viaggio da Golfo Aranci a Livorno, con partenza programmata alle ore 14:32 dell'8 agosto 2021, con il quale la stessa, lamentando la partenza ritardata del viaggio, la modifica del porto di destinazione e il ritardo all'arrivo - a Piombino, alle ore 00:26 del 9 agosto, anziché a Livorno alle ore 22:00 dell'8 agosto - chiedeva, tra l'altro, oltre alla compensazione economica per il ritardo all'arrivo, il rimborso delle spese sostenute per percorrere il tragitto Piombino/Livorno, del costo delle due poltrone acquistate per aver dovuto *"viaggiare in ore serali/notturne e non più in ore diurne come previsto"*, nonché il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali, comunicando a tal fine le proprie coordinate bancarie;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 15758/2021 dell'11 ottobre 2021 e la documentazione allegata, con cui la reclamante, in relazione all'indicato viaggio, ha riferito, tra l'altro: (i) di essere stata informata, tramite sms il giorno 8 agosto 2021 alle ore 09:45, che per *"cause operative"* il viaggio sarebbe partito alle ore 18:30; (ii) di aver ricevuto un secondo sms alle ore 11:11 del medesimo giorno, col quale veniva informata che la nave sarebbe arrivata a Piombino invece che a Livorno; (iii) che l'arrivo effettivo è avvenuto alle ore 00:26; (iv) di aver presentato reclamo al vettore in data 9 agosto 2021, richiedendo il rimborso e il risarcimento dei danni, senza ricevere riscontro;
- VISTO** in particolare il testo dei messaggi sms pervenuti alla reclamante da parte del vettore in merito al viaggio in esame, il primo delle ore 09:46 dell'8 agosto 2021, col quale veniva comunicato il nuovo orario di partenza del viaggio, alle ore 18:30 anziché 14:32; il secondo delle ore 11:11 del medesimo giorno, col quale veniva comunicato che per motivi operativi l'arrivo sarebbe stato a Piombino alle ore 00:45;
- VISTE** le note prott. 17154/2021 del 28 ottobre 2021 e 18687/2021 del 23 novembre 2021, con le quali gli Uffici dell'Autorità chiedevano a Forship di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dalla reclamante;
- VISTE** le note di riscontro di Forship, prott. ART 17725/2021 del 5 novembre 2021 e 18706/2021 del 23 novembre 2021, integrata dalla nota prot. ART 19617/2021 del 9 dicembre 2021, ed i relativi allegati;
- ATTESO** che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento *"[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”;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, tra l’altro:

- che i passeggeri del viaggio in partenza l’8 agosto 2021 sono stati informati, con messaggi sms nella mattinata del giorno stesso, dapprima della modifica dell’orario di partenza della nave, dalle 14:32 alle 18:30, e, successivamente, dell’arrivo a Piombino anziché a Livorno; in tali messaggi non è tuttavia menzionata la possibilità di optare, in alternativa, per il rimborso del prezzo del biglietto. Al riguardo la Compagnia si è limitata a dichiarare, senza peraltro fornire documentazione, che *“i passeggeri hanno accesso a tutti i documenti relativi ai propri diritti (...). A coloro che successivamente ne hanno fatto richiesta è stato concesso il rimborso”;*
- con riferimento alla modifica del porto di arrivo, il vettore ha informato di aver fornito ai passeggeri un *“buono/avoir (...) quale compensazione per i maggiori costi in caso di cambio porto di arrivo e/o partenza. Tale buono può essere utilizzato per l’acquisto di servizi direttamente a bordo, oppure in caso di mancato utilizzo inviato alla Compagnia per il rimborso”.* Nello specifico, per quanto riguarda la reclamante, Forship ha confermato, in data 9 dicembre 2021, di aver predisposto un bonifico, rimborsando, tra l’altro, il *“buono/avoir non corrisposto all’imbarco che viene fornito dalla Compagnia quale recupero delle spese per il cambio porto”,* nonché il costo delle poltrone *“acquistate per il ritardo della traversata”;*

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Forship non risulta aver rispettato l’obbligo di offrire *“immediatamente”* la scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto e il trasporto alternativo *“verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento”*, come previsto dal riportato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento. In particolare, non risulta essere stata offerta specificamente ai passeggeri la possibilità di ottenere il rimborso del biglietto, ma, invece, esclusivamente la possibilità di effettuare il viaggio partendo con un ritardo superiore a 90 minuti e verso una diversa destinazione; peraltro, ciò ha comportato costi aggiuntivi per i passeggeri, asseritamente compensati dal vettore tramite un *“buono/avoir”* da spendere *“per l’acquisto di servizi direttamente a bordo”*, rimborsato in denaro in caso di mancato utilizzo. Di fatto, la reclamante ha ottenuto il rimborso in denaro di tale buono *“non corrisposto all’imbarco”* e delle spese aggiuntive sostenute solo a seguito di reclamo;

ATTESO

che ai sensi citato articolo 19 del Regolamento, tra l’altro, *“[f]ermo 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:

(...)

b) due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore;

(...)

5. La compensazione economica è effettuata entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. La compensazione economica può essere effettuata mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili, in particolare per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione. La compensazione economica è effettuata in denaro su richiesta del passeggero”;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, che l’arrivo del viaggio - di più di quattro ore ma non superiore a otto ore - è avvenuto alle ore 00:40 a Piombino, anziché alle ore 22:00 a Livorno, pertanto con un ritardo superiore a 2 ore. A fronte della richiesta di compensazione economica per il ritardo all’arrivo avanzata, con il reclamo del 9 agosto 2021, dalla reclamante, Forship ha provveduto, in data 3 novembre, a comunicare alla stessa il riconoscimento della compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto, confermandone il versamento in data 9 dicembre;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Forship non risulta aver erogato la compensazione economica per il ritardo all’arrivo entro un mese dalla presentazione della relativa domanda;

OSSERVATO

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’indicato articolo 19 del Regolamento;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 24 del Regolamento, tra l’altro, “[e]ntro 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”;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, che Forship ha risposto in data 3 novembre 2021 al reclamo di prima istanza, inviato in data 9 agosto 2021;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Forship non risulta aver notificato, entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è stato accolto, respinto o è ancora in esame;

RITENUTO

che l’ulteriore doglianza sollevata dalla reclamante, relativa all’istanza di risarcimento, non reca i presupposti per l’avvio di un procedimento, in quanto non rientrano nell’ambito delle competenze dell’Autorità profili di danno

eventualmente sofferti in conseguenza dei fatti segnalati, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali o, qualora disponibili, di avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie;

RITENUTO

che, limitatamente ai profili del diritto a ricevere (i) immediatamente l'offerta della scelta tra il trasporto alternativo a condizioni simili verso la destinazione finale senza alcun supplemento e il rimborso del prezzo del biglietto, nonché (ii) una risposta al reclamo entro un mese, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, 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 dell'articolo 12 e dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 18, paragrafo 1, e all'articolo 24, paragrafo 2, 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:
 - 1.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;
 - 1.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:
 - 2.a) per la violazione di cui al punto 1.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;
 - 2.b) per la violazione di cui al punto 1.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, 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 sanzione di cui al punto 2.a), e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la sanzione di cui al punto 2.b), 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 34/2022";
 - 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 Forship S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 24 febbraio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs. 82/2005)