

Delibera n. 36/2022

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 170/2021 nei confronti di Forship S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del d.lgs. 129/2015 per la violazione degli articoli 18, paragrafo 1, e 22 del Regolamento (UE) n. 1177/2010. Archiviazione per la violazione dell'articolo 23, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010.

L'Autorità, nella sua riunione del 10 marzo 2022

- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al 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, 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);
- 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 (UE) n. 1177/2010") e, in particolare:
- l'articolo 18 (*"Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"*) che 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; 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"*;
 - l'articolo 22 (*"Diritto all'informazione sul viaggio"*) che stabilisce che: *"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"*;
 - l'articolo 23 (*"Informazioni sui diritti dei passeggeri"*) che dispone che: *"1. I vettori, gli operatori di 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 terminal 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. 2. Al fine di rispettare l'obbligo di informazione di cui al paragrafo 1, i vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione europea e messa a loro disposizione. 3. I vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali informano adeguatamente i passeggeri a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali degli estremi dell'organismo responsabile dell'attuazione designato dallo Stato membro interessato a norma dell'articolo 25, paragrafo 1.”;

VISTO

il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del citato Regolamento (UE) n. 1177/2010 (di seguito anche: “d.lgs. 129/2015) e, 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 1.500,00 a euro 15.000,00”;
- l'articolo 15 (“Diritto all'informazione sul viaggio e sui diritti dei passeggeri”), comma 1 e 2, 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

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: “Regolamento sanzionatorio”);

VISTO

il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, adottato con delibera dell'Autorità n. 86/2015, del 15 ottobre 2015;

- 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”);
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità da [...omissis...] (di seguito: reclamante) in data 5 agosto 2021 prot. ART n. 12136/2021 e la documentazione allegata, successivamente integrata con nota prot. ART 15028/2021 del 29 settembre 2021, con il quale la reclamante, in relazione al viaggio operato da Forship S.p.A. (di seguito, “Forship” o “Compagnia”), sulla tratta Golfo Aranci – Livorno, in data 3 luglio 2021, con partenza programmata alle ore 15:00 ed arrivo previsto alle ore 22:45, ha lamentato, tra l’altro: i) di essere stata informata, tramite sms, il giorno 3 luglio 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 per lei e la 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 delibera n. 170/2021, del 1° dicembre 2021 (notificata in data 2 dicembre 2021, con nota prot. ART n. 19277/2021), con la quale l’Autorità avviava nei confronti di Forship un procedimento ai sensi del d.lgs. 29 luglio 2015, n. 129, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 18, paragrafo 1, 22 e 23, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
- VISTA** l’istanza di accesso agli atti presentata dalla Compagnia in data 27 dicembre 2021 (prot. ART n. 20668/2021);
- VISTE** le note prot. ART n. 20731/2021, del 28 dicembre 2021, prot. ART n. 20847/2021, del 30 dicembre 2021 e prot. ART n. 219/2022, dell’8 gennaio 2022, di accoglimento della suddetta istanza e di trasmissione dei relativi documenti;
- VISTA** la memoria difensiva acquisita in data 4 gennaio 2021, con prot. ART n. 72/2022, nonché la successiva integrazione (dichiarazione ritardo nave n. 25/2021) acquisita in pari data (prot. ART n. 79/2022), con la quale la Compagnia, dopo aver premesso in merito alla ricostruzione dei fatti che “[...] *il viaggio Golfo Aranci/Livorno del 3.7.2021 delle ore 15:00 (con arrivo previsto alle ore 22:45), operato con la M/n mega Express Five, dovette essere, per ragioni operative legate ad un problema tecnico*

della Nave, posticipato alle 16:30. La Nave infatti a causa di un problema tecnico occorso al momento dell'imbarco alla passerella passeggeri e di un ulteriore problema legato all'alimentazione di un motore, insorti improvvisamente (problematiche che non inficiavano ovviamente in alcun modo la sicurezza della navigazione) dovette prima rallentare le operazioni di imbarco e poi procedere ad una velocità ridotta e ciò comportò un accumulo di ritardo. La partenza effettiva da Golfo Aranci poté avvenire alle ore 17:10. Persistendo, nonostante gli sforzi dell'equipaggio di risolverlo, il problema tecnico al motore sinistro, la Compagnia si vide costretta, onde evitare il verificarsi di ulteriore ritardo all'arrivo, a deviare il viaggio verso Piombino anziché Livorno. I passeggeri vennero debitamente avvisati della partenza ritardata a causa del problema tecnico il 03/07/21 alle 08h10 a.m. tramite SMS e successivamente del necessitato dirottamento su Piombino",

i) osservava tra l'altro che:

- in relazione alla contestata violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, "[s]i contesta che sussista alcuna violazione da parte di Forship, in quanto la Compagnia offrì l'alternativa prevista dalla norma rendendo edotti i passeggeri di tale possibilità sia tramite apposito documento di sintesi contenuto nelle proprie condizioni generali pubblicate on-line (All. 3 e 4) sia nei libretti informativi (All. 5) presenti nella reception della nave Mega Express Five (All. 6)";

- in relazione alla contestata violazione dell'articolo 22 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, "[s]i contesta che Forship abbia violato la norma indicata in quanto la compagnia ha avvisato i passeggeri della partenza ritardata della Nave con sms inviato il mattino del 3.7.2021 ed ha sempre e costantemente tenuto informati i passeggeri mentre erano a bordo";

- in relazione alla contestata violazione dell'articolo 23, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, "Forship rende edotti i propri passeggeri dei loro diritti ai sensi del Reg. (UE) n. 1177/2020 sia tramite apposito documento di sintesi (all. 4) pubblicato sul proprio sito internet insieme alle condizioni generali di trasporto (all. 3), sia attraverso appositi libretti informativi collocati nelle biglietterie e nelle reception della Nave Mega Express Five (all. 5 e 6) a disposizione dei passeggeri. L'art. 8 delle condizioni generali specifica poi le modalità con cui il passeggero può presentare reclamo. Si contesta quindi che Forship abbia violato tale norma";

ii) proponeva, in via subordinata, domanda di "[...] applicazione del minimo delle sanzioni previste dal D. Lgs. 129/2015", anche in considerazione del fatto che "[...] nel caso di specie le asserite violazioni non sembrano potere essere considerate gravi, in quanto i passeggeri erano stati avvisati del ritardo previsto a mezzo sms";

iii) chiedeva, infine, di poter ulteriormente dedurre in sede di audizione;

- VISTA** la dichiarazione del Comandante della Nave M/N Mega Express Five, allegata alla citata memoria difensiva prot. ART n. 72/2022 e che, di seguito, si riporta: “[i]o sottoscritto [...omissis...], in qualità di Comandante della M/N Mega Express Five, dichiaro che il giorno 03.07.2021 il fascicolo con i Diritti dei Passeggeri è stato esposto alla Reception della M/N mega Express Five seguendo le procedure aziendali e per quello che mi risulta (al massimo della capacità degli strumenti a mia disposizione) è sempre stato nella disponibilità dei passeggeri”;
- VISTI** i riscontri fotografici allegati alla citata memoria difensiva, prot. ART 72/2022, aventi ad oggetto la messa a disposizione dei passeggeri, a bordo della nave, della sintesi dei diritti di cui all’articolo 23, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
- VISTA** la convocazione in audizione di Forship, disposta con nota prot. ART n. 353/2022, dell’11 gennaio 2022;
- VISTE** le richieste di informazioni formulate dall’Autorità alle Capitanerie di porto di Golfo Aranci e Piombino, rispettivamente con note prot. ART n. 934/2022, del 24 gennaio 2022, e prot. ART n. 935/2022, del 24 gennaio 2022;
- VISTA** la nota di riscontro della Capitaneria di porto di Piombino, prot. ART n. 1243/2022, del 26 gennaio 2022, con la quale è stato riferito all’Autorità, tra l’altro, che: “[...] la società in argomento, per il tramite dell’Agenzia Marittima [...omissis...] di Piombino, presentò domanda di accosto, per la M/N “Mega Express Five”, a questo Comando alle ore 18.02 del giorno 03.07.2022.”;
- VISTA** la nota di riscontro della Capitaneria di porto di Golfo Aranci, prot. ART n. 2020/2022, del 27 gennaio 2022, con la quale è stato riferito all’Autorità, tra l’altro, che: “[i]n riscontro alla nota in riferimento si comunica che, in seguito agli accertamenti effettuati sul portale Pmis, come da estratto in Allegato (All. 1), risulta che il giorno 1 luglio 2021 la società Forship s.p.a. alle ore 10:33 richiedeva la variazione partenza per la M/n Mega Express Five per il giorno 03 luglio prevista partire dal porto di Golfo Aranci, dalle ore 15:00 alle ore 17:15. La richiesta variazione è stata regolarmente caricata sul portale Pmis. Non risultano agli atti comunicazioni relative ai motivi del ritardo”;
- VISTO** il verbale dell’audizione (assunto agli atti con prot. ART n. 2083/2022, del 28 gennaio 2022), tenutasi in data 28 gennaio 2022, nel corso della quale la Compagnia ribadiva le argomentazioni illustrate nella memoria difensiva già prodotta e osservava, tra l’altro, che:
- i) “[...] la Società si è avveduta già al mattino che ci sarebbe stato un ritardo alla partenza della nave e ha inviato ai passeggeri un sms, in cui li si informava che la partenza avrebbe avuto luogo alle 16:30, invece che alle

15:00, come originariamente previsto. Una volta che la nave è giunta in porto, si è, poi, manifestato un problema alla passerella passeggeri, che ha causato un ulteriore ritardo. In banchina, in quel momento, è stato difficile contattare i passeggeri via sms, perché erano già presenti sul luogo. Risolto il problema alla passerella, si è proceduto all'imbarco nella maniera più celere possibile”;

- ii) *“A seguito della partenza, Forship, consapevole, peraltro, che, a causa di un problema al motore – che, tuttavia, non ha mai compromesso la sicurezza del viaggio –, il ritardo accumulato si sarebbe ulteriormente prolungato, la Società ha deciso, in corso d’opera, di dirottare la nave sul porto di Piombino, poiché la tratta era più breve e sarebbe stato possibile recuperare un po' di tempo. A bordo, tramite interfono, tale decisione è stata comunicata ai passeggeri, anche perché, probabilmente, non sarebbe stato possibile dare comunicazione mediante sms, non essendoci copertura segnale”;*
- iii) *“La scelta di dirigere la nave verso Piombino è stata presa con nota di servizio alle ore 17:55 e comunicata subito dopo ai passeggeri”;*
- iv) *“[...] tale esigenza [del ritardo alla partenza] si è manifestata al mattino e la Società ha calcolato quale potesse essere il ritardo prevedibile e lo ha comunicato ai passeggeri. A tal ritardo originariamente previsto, si è poi aggiunto l’ulteriore ritardo determinato dal problema alla passerella passeggeri”;*

VISTA

la dichiarazione sottoscritta dal Capo Commissario della Nave M/N Mega Express Five, della quale è stata data lettura in corso di audizione ed allegata copia al citato verbale di audizione prot. ART n. 2083/2022, che di seguito si riporta: “[i]o Sottoscritto [...omissis...], nato a [...omissis...] il [...omissis...], dichiaro di aver prestato servizio a bordo della Mn “MEGA EXPRESS FIVE” dal 14/06/21 al 23/08/21 con la qualifica di Capo Commissario. Durante tale periodo si sono verificati alcuni ritardi/modifiche destinazione, che venivano immediatamente informati i passeggeri tramite annunci. Con i colleghi: 2° Commissario [...omissis...] e all’Assistente Commissario [...omissis...] ci siamo messi come nostra consuetudine a disposizione dei passeggeri al desk per informarli sulle variazioni di orario/destinazione e i motivi delle stesse. In particolare, il 03/07/21 partiti da Golfo Aranci con destinazione Livorno, appena ricevuta l’informazione del cambio destinazione, da Livorno a Piombino, sono stati immediatamente informati tutti i passeggeri tramite annunci. Dichiaro inoltre che il fascicolo informativo sui diritti dei passeggeri in quattro lingue si trovava a disposizione sul desk”;

VISTA

la nota prot. ART n. 2214/2022, del 1° febbraio 2022, con la quale l'Autorità, ai sensi dell'articolo 5 (Fase istruttoria), comma 6, del Regolamento sanzionatorio, ha comunicato a Forship le novità di rilievo emerse dai riscontri delle citate Capitanerie di porto, mediante la trasmissione degli stessi e dei relativi allegati, assegnando, alla Compagnia, dieci giorni di tempo per eventuali osservazioni e controdeduzioni, con riferimento sia ai suddetti riscontri sia ai documenti trasmessi con nota prot. ART 219/2022 dell'8 gennaio 2022;

VISTA

la dichiarazione sottoscritta dal Secondo Commissario della Nave M/N Mega Express Five, acquisita agli atti con prot. ART n. 2334/2022, del 3 febbraio 2022, che di seguito si riporta: “[i]o Sottoscritta [...omissis...] nata a [...omissis...] il [...omissis...] dichiaro di aver prestato servizio a bordo della Mn “MEGA EXPRESS FIVE” dal 15-06-21 con la qualifica di 2° COMMISSARIO. Durante tale periodo si sono verificati alcuni ritardi/modifiche destinazione, per cui, insieme con il C° Commissario [...omissis...] e l'Assistente Commissario [...omissis...], ci siamo messi come nostra consuetudine a disposizione dei passeggeri al desk per informarli sulle variazioni di orario/destinazione e i motivi delle stesse. Dichiaro inoltre che il fascicolo informativo sui diritti dei passeggeri in quattro lingue si trovava a disposizione sui desk.”;

VISTA

la memoria difensiva acquisita in data 11 febbraio 2022, con prot. ART n. 2794/2022, e i relativi allegati, con la quale, con riferimento alla citata nota dell'Autorità prot. ART n. 2214/2022, Forship osservava tra l'altro:

- i) “1) SUI DOCUMENTI TRASMESSI A SEGUITO DELL'ACCESSO AGLI ATTI. In data 10.1.2022 Codesta Autorità ha dato pieno riscontro all'istanza di accesso agli atti presentata dalla sottoscritta Società. Dalla disamina dei predetti atti ed in particolare del Reclamo all'Autorità presentato dalla passeggera (Vs. Prot. 12136/2021) rileviamo che la Sig.ra [...omissis...] afferma di aver trascorso tutta la traversata nella propria cabina sostenendo di non aver ricevuto risposta alle proprie (non specificate) domande a imprecisati membri dell'equipaggio. Al riguardo si rileva che non avendo la passeggera indicato il nominativo dei soggetti consultati non ci è possibile risalire a sè e quali membri dell'equipaggio siano mai stati consultati. Appare peraltro confermato che la passeggera non si sia invece mai recata al desk (“reception”) della Nave, luogo deputato alle informazioni in cui tutti i passeggeri si possono recare in ogni momento. Al desk avrebbe inoltre potuto trovare il fascicolo informativo sui diritti dei passeggeri in formato cartaceo, che è sempre a disposizione dei passeggeri. A tali considerazioni si aggiunga che ogni informazione in merito alle possibilità di reclamo, come ampiamente dedotto in prima memoria, era ed è presente sul sito della compagnia con un documento di sintesi redatto ai sensi dell'articolo 23 c.2 del Regolamento UE

1177/2010 riportante tutte le informazioni necessarie per presentare reclamo prima al vettore e poi a Codesta Autorità”;

- ii) *“2) SUL FASCICOLO INFORMATIVO A BORDO DELLA NAVE. Ad integrazione di quanto già esposto e depositato, si allega alla presente dichiarazione dell’Assistente Commissario [...omissis...] (all. 8), che era in servizio a bordo della M/n Mega Express Five il giorno 3.7.21. Tra le mansioni dell’Assistente Commissario vi è specificamente quella di trovarsi al desk della nave, insieme al Capo Commissario, a disposizione dei passeggeri per fornire ogni informazione o chiarimento richiesto. Nello specifico, l’Assistente Commissario conferma che i dipendenti della scrivente Società a ciò deputati erano al desk pronti ad informare i passeggeri sulle variazioni di orario/destinazione e i motivi delle stesse. Inoltre, l’Ass. Commissario conferma che il fascicolo informativo sui diritti dei passeggeri in quattro lingue si trovava a disposizione dei passeggeri al desk”.*
- iii) *“3) SULLE INFORMAZIONI RESE DALL’UFFICIO CIRCONDARIALE MARITTIMO DI GOLFO ARANCI. Per quanto riguarda le informazioni trasmesse a Codesta Autorità dall’Autorità Marittima di Golfo Aranci si osserva che quest’ultima è incorsa in un evidente errore materiale. L’orario (17:15) indicato dal predetto ufficio e risultante dall’estratto PMIS da esso trasmesso come All. 1 è l’orario di partenza effettivo della nave, come già illustrato. La scrivente Società in data 1.7.21 (ore 10:33) richiese (all. 1 di ns. all. 9) una variazione di accosto a Golfo Aranci per il 3.7.21 indicando come orario di partenza previsto le 15:00. Successivamente, in data 3.7.21, la scrivente inviò comunicazione di variazione sosta (all. 2 di ns. all. 9) indicando come nuova data di prevista partenza le 16:30. In aggiunta, anche la Dichiarazione Integrativa di partenza (all. 4 di all. 9) inviata dalla scrivente Compagnia e ricevuta dall’Autorità marittima di Golfo Aranci il 3.7.21 riporta l’orario previsto di partenza delle 16:30. L’asserzione che Forship avrebbe richiesto già in data 1.7.21 la variazione della partenza del 3.7.21 alle 17:15 è quindi frutto di un evidente errore materiale. [sottolineature ed enfasi in originale]”.*

VISTA

la nota dell’Autorità prot. n. 2924/2022, del 14 febbraio 2022, con la quale veniva richiesto alla Capitaneria di porto di Golfo Aranci di verificare le informazioni di cui al citato riscontro pervenuto all’Autorità in data 27 gennaio 2022 (prot. ART n. 2020/2022);

VISTA

la nota dell’Autorità prot. n. 3087/2022, del 17 febbraio 2022, con la quale veniva richiesto a Forship di trasmettere, tra l’altro, “[l’] estratto [del] giornale nautico rilasciato alla nave M/N Mega Express Five, di codesta Compagnia, in navigazione da

Golfo Aranci a Livorno, con effettivo arrivo a Piombino, relativamente alle giornate del 3 luglio 2021 e 4 luglio 2021, da cui si evincono gli annunci dati ai passeggeri”;

VISTA

la nota di riscontro prot. ART n. 3127/2022, del 18 febbraio 2022, ed i relativi allegati, con la quale la Capitaneria di porto di Golfo Aranci riferiva, tra l’altro, che: *“[...] in seguito ad ulteriori accertamenti effettuati sul portale Pmis, anche alla luce della documentazione acquisita dalla società Forship s.p.a., si comunica che: in data 01 Luglio 2021 la società Forship s.p.a. inseriva nel portale Pmis la richiesta di accosto relativo al giorno 03 Luglio 2021, con previsto arrivo della M/n Express Five alle ore 14.30 e prevista partenza alle ore 15.00 (Allegato 1). [...] Si precisa, che la variazione di orario è avvenuta in data 03 luglio e non in data 01 luglio come nella precedente nota è stato erroneamente indicato”;*

VISTA

la nota di riscontro di Forship, acquisita con prot. ART. 3559/2022, del 24 febbraio 2022, con la quale la Compagnia ha prodotto, tra l’altro, l’estratto del giornale nautico richiesto con la citata nota prot. ART 3087/2022;

VISTA

la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO

quanto rappresentato nella relazione istruttoria:

1. con riferimento alla contestata violazione dell’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, ed in particolare:
 - dalla documentazione in atti si rinviene la violazione della norma in esame dal momento che, nonostante la partenza da Golfo Aranci sia avvenuta alle ore 17:15, quindi con un ritardo alla partenza superiore a 90 minuti, la Compagnia non ha offerto ai passeggeri la scelta tra il trasporto alternativo verso la destinazione finale, a condizioni simili, e il rimborso del prezzo del biglietto;
 - con riferimento alle affermazioni “[s]i contesta che sussista alcuna violazione da parte di Forship, in quanto la Compagnia offrì l’alternativa prevista dalla normativa rendendo edotti i passeggeri di tale possibilità sia tramite apposito documento di sintesi contenuto nelle proprie condizioni generali pubblicate on-line (All. 3 e 4) sia nei libretti informativi (All.5) presenti nella reception della nave Mega Express (All.6)” (cfr. memoria difensiva prot. ART n. 72/2022), si osserva che tale prospettazione non è idonea a rimuovere l’antigiuridicità della condotta contestata a Forship in quanto non denota la rappresentazione di una specifica condotta volta ad offrire ai viaggiatori l’esercizio del diritto alla scelta tra il trasporto alternativo, a condizioni simili, e il rimborso del prezzo del biglietto;
 - l’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, prevedendo che il vettore “offr[a] immediatamente al passeggero la scelta tra: a) il trasporto alternativo verso la destinazione finale [...] b) il rimborso del prezzo del biglietto

- [...]”, impone al suddetto di farsi parte attiva nell’offrire tempestivamente al passeggero la scelta di cui trattasi, atteso che il passeggero è parte debole del rapporto contrattuale e sullo stesso si riflettono i disagi derivanti dal disservizio imputabile alla Compagnia;
- con riferimento alle affermazioni della Compagnia, in sede di audizione, secondo le quali *“[...]la Società si è avveduta già al mattino che ci sarebbe stato un ritardo alla partenza della nave e ha inviato ai passeggeri un sms, in cui li si informava che la partenza avrebbe avuto luogo alle 16:30, invece che alle 15:00, come originariamente previsto”*, ed inoltre che *“[u]na volta che la nave è giunta in porto, si è, poi, manifestato un problema alla passerella passeggeri che ha causato un ulteriore ritardo”*, occorre rilevare innanzitutto che il rappresentato problema relativo alla passerella passeggeri non costituisce un’esimente per le responsabilità conseguenti all’inadempimento dell’obbligo di cui al citato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
 - si osserva inoltre che il problema relativo alla passerella passeggeri non potendosi che rappresentare, in un coteo temporale immediatamente successivo all’ormeggio della nave al porto di Golfo Aranci, avvenuto alle ore 15:26 del 3 luglio 2021 (cfr. allegato alla memoria difensiva prot. ART n. 2794/2022), ed atteso che, ai passeggeri tramite sms, era già stato comunicato un ritardo pari a 90 minuti, è ragionevole ritenere che il ritardo alla partenza superiore a 90 minuti fosse ampiamente prevedibile e conosciuto da parte della Compagnia; Forship pertanto aveva quindi il tempo necessario per intraprendere le azioni utili ad offrire ai passeggeri la scelta prevista dal citato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
2. con riferimento alla contestata violazione dell’articolo 22 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, ed in particolare:
- dalla documentazione in atti si rinviene la violazione della norma in esame dal momento che, con riferimento al cambio porto di destinazione, da Livorno a Piombino, la Compagnia non ha dato prova di aver fornito durante il viaggio, ai passeggeri, informazioni adeguate;
 - con riferimento alla dichiarazione della Compagnia, secondo la quale *“[s]i contesta che Forship abbia violato la norma indicata in quanto la compagnia ha avvistato i passeggeri della partenza ritardata della nave con sms inviato il mattino del 3.7.2021 ed ha sempre e costantemente informato i passeggeri mentre erano a bordo”* (cfr. memoria difensiva prot. ART n. 72/2022), si rappresenta, preliminarmente, che l’informazione veicolata ai passeggeri con l’SMS inviato il mattino del 03 luglio 2021 non ha alcuna attinenza con le informazioni da fornire ai passeggeri durante il viaggio;

- per quanto concerne, invece, l'affermazione della Compagnia secondo la quale i passeggeri sarebbero stati sempre e costantemente informati mentre erano a bordo, argomentazione riportata, inoltre, in sede di audizione (cfr. verbale audizione prot. ART n. 2083/2022 e dichiarazione allegata), la Compagnia non ha prodotto alcuna evidenza di quanto asserito; invero nell'estratto del giornale nautico prodotto dalla Compagnia in data 24 febbraio 2022 (prot. ART n.3559/2022), non vi è riscontro alcuno in merito alla diffusione di annunci ai passeggeri aventi la finalità di informare del cambio porto di destinazione, piuttosto che del ritardo accumulato;
- con riferimento all'informazione relativa al cambio porto di destinazione, ossia da Livorno a Piombino, informazione che, senza alcun dubbio, deve ritenersi essenziale e, per tali ragioni, da veicolarsi ai passeggeri con la massima tempestività, la reclamante ha affermato che tale informazione le è stata fornita circa un'ora prima dell'arrivo al porto di Piombino, avvenuto alle ore 01:10, del 4 luglio 2021 (cfr. nota prot. ART n. 14993/2021, del 29 settembre 2021);
- considerato che la decisione del cambio porto di destinazione è stata assunta dalla Compagnia già alle ore 17:55 (cfr. verbale di audizione prot. ART n. 2083/2022 ed estratto giornale nautico allegato a nota prot. ART 3559/2022), risulta di palmare evidenza come l'informazione sia giunta alla reclamante con un ritardo significativo e rilevante (circa un'ora prima dell'arrivo) e che, per tale motivo, l'informazione non possa, in alcun modo, ritenersi adeguata, in quanto la stessa non è stata veicolata in modo efficace e tempestivo, aggravando così i disagi dei viaggiatori che non hanno, evidentemente, avuto tempo sufficiente per organizzare il proseguimento del viaggio per l'originario porto di destinazione;
- confermano le violazioni del citato articolo 22, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, sia la dichiarazione del Capo Commissario, allegata al suddetto verbale di audizione che quella del 2° Commissario (prot. ART n. 2334/2022), nella parte in cui, in entrambe, si legge che *"[...]ci siamo messi come nostra consuetudine a disposizione dei passeggeri al desk per informarli sulle variazioni di orario/destinazione e i motivi delle stesse"*, nonché, l'asserzione della Compagnia secondo la quale *"[...]rileviamo che la Sig.ra [...omissis...] afferma di aver trascorso tutta la traversata nella propria cabina sostenendo di non aver ricevuto risposta alle proprie (non specificate) domande a imprecisati membri dell'equipaggio. [...] Appare peraltro confermato che la passeggera non si sia invece mai recata al desk ("reception") della Nave, luogo deputato alle informazioni in cui tutti i passeggeri si possono recare in ogni momento"* (cfr. prot. ART 2794/2022 pp. 1 e 2), in quanto, il Legislatore europeo impone al vettore una condotta attiva e teleologicamente orientata a fornire informazioni relative al viaggio a tutti i passeggeri, ovunque presenti a bordo della nave, quindi, anche, a quei passeggeri che decidano, come nel caso della reclamante, di rimanere per tutta la traversata in cabina o che, come nel caso dei passeggeri

- con disabilità o a mobilità ridotta, non possano agevolmente recarsi al desk informazioni;
- inoltre, l'attendibilità delle argomentazioni rappresentate dalla Compagnia è minata, non solo, da quanto rappresentato nei punti precedenti, ma anche dalla contraddittorietà delle dichiarazioni fornite; invero, nel riscontro prot. ART n. 14993/2021, del 29 settembre 2021, Forship ha riferito che *"[...] 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"*, salvo poi, in corso di audizione, riferire invece che *"[l]a scelta di dirigere la nave verso Piombino è stata presa con nota di servizio alle ore 17:55 e comunicata subito dopo ai passeggeri"*; quindi, secondo quest'ultima asserzione, l'informazione ai passeggeri del cambio porto di destinazione non sarebbe avvenuta all'imbarco ma nel corso della navigazione, atteso che la partenza della nave è avvenuta alle ore 17:15;
3. con riferimento alla contestata violazione dell'articolo 23, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, ed in particolare che:
- l'articolo 23, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, nell'indicare con quale modalità il vettore può fornire ai passeggeri le informazioni sui loro diritti, al fine di rispettare l'obbligo di informazione di cui al paragrafo 1 del medesimo articolo, dispone che la condotta esigibile del vettore possa consistere nel mettere a disposizione dei passeggeri una sintesi delle disposizioni del suddetto Regolamento (UE) n. 1177/2010;
 - nel corso dell'istruttoria Forship ha dato evidenza, mediante dichiarazione del Comandante della Nave e documentazione fotografica (allegati alla memoria difensiva prot. ART n. 72/2022), di aver adempiuto all'obbligo di informare i passeggeri sui loro diritti, avvalendosi della modalità prevista dall'articolo 23, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

RITENUTO

pertanto, per tutto quanto sopra esposto:

1. di accertare la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 da parte di Forship e di procedere, conseguentemente, all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 12 del d.lgs. 129/2015, per un importo complessivo tra euro 1.500,00 (millecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00);
2. di accertare la violazione dell'articolo 22 del Regolamento (UE) n. 1177/2010 da parte di Forship e di procedere, conseguentemente, all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 129/2015, per un importo

complessivo tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 900,00 (novecento/00);

3. che la violazione dell'articolo 23, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 non sussista, in quanto Forship, nel corso dell'istruttoria del presente procedimento, ha dato evidenza, con gli allegati alla citata memoria difensiva, acquisita con prot. ART n. 72/2022 (dichiarazione del Comandante della nave e documentazione fotografica), di aver messo a disposizione, a bordo della nave, la sintesi sui diritti dei passeggeri di cui all'articolo 23, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

CONSIDERATO

quanto riportato nella relazione istruttoria con riferimento alla determinazione dell'ammontare delle sanzioni per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, e dell'articolo 22 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in applicazione dell'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129/2015 e delle Linee guida, e in particolare che:

1. l'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129/2015 prevede che la quantificazione della sanzione sia effettuata in applicazione dei seguenti criteri: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle 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;
2. sotto il profilo della gravità delle violazioni, avvenute su una tratta interregionale, rilevano gli effetti pregiudizievoli verso 688 passeggeri ai quali, in relazione all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, nonostante il ritardo alla partenza sia stato superiore a 90 minuti, non è stata offerta la scelta tra trasporto alternativo e rimborso e, in relazione all'articolo 22 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, non è stata tempestivamente fornita l'informazione del cambio del porto di destinazione;
3. sotto il profilo della reiterazione della violazione, risulta un precedente a carico di Forship relativo ad una violazione della stessa indole, nel caso di specie la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010; suddetta violazione è stata accertata dall'Autorità con delibera n. 101/2019, del 1° agosto 2019;
4. non risultano azioni poste in essere per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze delle violazioni;
5. con riferimento al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalle violazioni rispetto a quelli trasportati, atteso che trattasi di violazioni connesse a ritardi o, comunque, consistenti in omesse informazioni, si ritiene che tutti i passeggeri trasportati siano stati coinvolti dalle violazioni poste in essere dalla Compagnia.

6. per le già indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo:

- in relazione alla violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 8.000,00 (ottomila/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, l'aumento di euro 2.000,00 (duemila/00) in relazione alla circostanza aggravante della reiterazione; (iii) applicare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 10.000,00 (diecimila/00);
- in relazione alla violazione dell'articolo 22, del Regolamento (UE) n. 1177/2010: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 500,00 (cinquecento/00); (ii) non applicare, sul predetto importo base, alcun aumento o riduzione non rilevandosi alcuna circostanza aggravante e attenuante; (iii) applicare conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 500,00 (cinquecento/00);

RITENUTO

pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 10.000,00 (diecimila/00) per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 e della sanzione di euro 500,00 (cinquecento/00) per la violazione dell'articolo 22 del Regolamento (UE) 1177/2010;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. l'accertamento, per i fatti di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, della violazione da parte di Forship S.p.A., degli articoli 18, paragrafo 1, e 22 del 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;
2. l'irrogazione, per i fatti di cui in motivazione, nei confronti di Forship S.p.A., ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 129/2015, di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 10.000,00 (diecimila/00), nonché, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 129/2015, di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 500,00 (cinquecento/00), e così per complessivi euro 10.500,00 (diecimilacinquecento/00);
3. con riferimento alla violazione dell'articolo 23, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, il procedimento sanzionatorio avviato con delibera 170/2021, del 1° dicembre 2021, è archiviato per le motivazioni espresse in premessa;
4. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, 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 n. 36/2022";
 - 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 delibera n. 36/2022";
5. decorso il termine di cui al punto 4, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, le somme dovute per le sanzioni irrogate sono maggiorate di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
6. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Forship S.p.A., comunicata al reclamante nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità;

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 10 marzo 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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