

Delibera n. 66/2022

**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 21 aprile 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 dal sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante) a Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito: CIN), in data 12 agosto 2021, per un viaggio da Olbia a Civitavecchia, con partenza programmata alle ore 13:00 del 29 luglio 2021 e arrivo alle ore “18:00” del medesimo giorno, con il quale lo stesso lamentava di essere arrivato “*su un porto diverso da quello concordato*”, dopo aver ricevuto “[a]vviso di avaria la sera prima della partenza (...) nessuna possibilità di effettuare variazioni tel. sempre occupato” e chiedeva, tra l’altro, oltre alla compensazione economica per il ritardo all’arrivo, il rimborso delle spese, che dettagliava, per percorrere il tragitto Livorno-Civitavecchia, nonché del costo sostenuto per una cabina quadrupla che aveva dovuto acquistare in quanto viaggiava “*con due bambine piccole*”;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 16692/2021 del 25 ottobre 2021, integrato con nota prot. ART 18660/2021 del 22 novembre 2021, e la documentazione allegata, con cui il reclamante, in relazione all’indicato viaggio, ha ribadito le doglianze sollevate in prima istanza, riferendo, tra l’altro: (i) di essere stato informato della cancellazione, tramite sms delle ore 21:09 del 28 luglio 2021, con il seguente testo: “*Causa avaria la partenza Olbia-Civitavecchia 29/7 h.13 modifica itinerario con Olbia-Livorno h. 11 stesso biglietto. Per rinuncia rimborso. Info 0789 207101*”; (ii) di aver presentato reclamo alla Compagnia tramite form on-line in data 12 agosto 2021, senza ricevere né riscontro, né i rimborsi richiesti;
- VISTE** la nota prot. 19247/2021 del 2 dicembre 2021, con la quale gli Uffici dell’Autorità chiedevano a CIN di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante, e la nota di sollecito prot. 20883/2021 del 31 dicembre 2021;
- VISTE** le note di CIN prot. ART 46/2021 del 3 gennaio 2022, prot. 76/2022 del 4 gennaio 2022, prot. 3636/2022 del 24 febbraio 2022 e prot. 3780/2022 del 25 febbraio 2022, 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:
- secondo quanto riferito da CIN, la corsa in partenza da Olbia il 29 luglio alle

ore 13:00 con arrivo a Civitavecchia previsto alle ore 19:00 “è stata annullata e poi riprogrammata in Olbia - Livorno in quanto, in data 28/07/2021, la m/n “Nuraghes”, operativa sulla linea Livorno/Olbia, si è dovuta fermare causa problematiche tecniche (...). La società ha dunque sostituito la m/n “Nuraghes operativa sulla linea Livorno-Olbia con la m/n “Bithia” (che era in operativo su Civitavecchia-Olbia) per evitare alla nostra Clientela disservizi maggiori di quello oggetto delle segnalazioni”. In proposito CIN ha allegato documentazione da cui emerge che le problematiche si sono manifestate intorno alle ore 19:30 del 28 luglio a Livorno;

- il reclamante, titolare di un biglietto per l’indicato viaggio del 29 luglio, è stato informato, con messaggio sms alle ore 21:09 del giorno precedente, della “*modifica itinerario con Olbia-Livorno h.11 stesso biglietto*”, con invito a contattare il servizio clienti per l’eventuale rinuncia e rimborso. Secondo quanto affermato dal medesimo reclamante, il numero telefonico indicato nel messaggio è risultato non raggiungibile;
- il reclamante, pertanto, ha usufruito del trasporto alternativo con arrivo a Livorno, anziché a Civitavecchia, sostenendo le spese di viaggio per l’arrivo alla destinazione finale come indicata nel contratto di trasporto; conseguentemente, con il reclamo di prima istanza del 12 agosto 2021, ha richiesto il rimborso, tra l’altro, di tali spese;
- soltanto il 6 dicembre 2021, successivamente, peraltro, alla richiesta di informazioni degli Uffici dell’Autorità, il vettore informava il passeggero che “*saremo lieti di offrire un buono sconto di 152.97€ che comprende le spese di viaggio da Livorno a Civitavecchia (30€) ed il 70% del biglietto (50% per il ritardo in arrivo della nave e 20% per la risposta tardiva al reclamo) (122.97€), da utilizzare per un prossimo biglietto Tirrenia entro il 31/12/2022*”, precisando, altresì, la possibilità di ottenere il “*rimborso monetario*” di tali somme, che risulta ricevuto dal reclamante il 20 gennaio 2022;

#### **RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver rispettato l’obbligo di offrire immediatamente, in alternativa al rimborso del prezzo del biglietto, il trasporto “*verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto (...) senza alcun supplemento*”, come previsto dal riportato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento. In particolare la Compagnia, a fronte della cancellazione del viaggio con arrivo previsto a Civitavecchia, si è limitata ad offrire al reclamante, quale alternativa alla rinuncia al viaggio e rimborso del biglietto, un viaggio con arrivo a Livorno, e soltanto a fronte del reclamo di prima istanza, e delle richieste di informazioni degli Uffici dell’Autorità, ha poi riconosciuto al reclamante il rimborso di una cifra, peraltro forfettaria, per le spese di viaggio da Livorno a Civitavecchia;

#### **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 19:40 a Livorno, anziché alle ore 19:00 a Civitavecchia. A fronte della richiesta di compensazione economica per il ritardo all'arrivo avanzata con il reclamo del 12 agosto 2021, CIN ha provveduto, in data 6 dicembre, a comunicare al reclamante il riconoscimento della compensazione economica pari al 50% del prezzo del biglietto, confermandone il versamento in data 20 gennaio 2022;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN 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 CIN ha risposto in data 6 dicembre 2021 al reclamo di prima istanza presentato in data 12 agosto 2021;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN 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 dal reclamante, relativa all'istanza di risarcimento del costo sostenuto per una cabina quadrupla, che non era stata

prevista per il viaggio originariamente acquistato, 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 Compagnia Italiana di Navigazione 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 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:
  - 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 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](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 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: IT03Y010050100400000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 66/2022";
  - 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 Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 21 aprile 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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