

Delibera n. 72/2022

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 5 maggio 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 16 (“*Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate*”), paragrafo 1 e l’articolo 17 (“*Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate*”), paragrafi 1 e 3;
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare:
- l’articolo 13 (“*Informazione su cancellazioni e ritardi*”), ai sensi del quale “[i]l vettore o l’operatore del terminale che violano uno degli obblighi di informazione e comunicazione previsti dall’articolo 16 del regolamento, sono soggetti a una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 500 a euro 5.000 per ogni cancellazione o ritardo”;
 - l’articolo 14 (“*Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*”), ai sensi del quale “[i]l vettore che viola gli obblighi di assistenza previsti dall’articolo 17 del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 100 a euro 600 per ciascun passeggero”;
- 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, ed in particolare l’articolo 3, comma 1;

- VISTO** il reclamo di prima istanza presentato dal sig. [...*omissis*...] (di seguito: reclamante) tramite il *form on-line* di Moby S.p.A. in data 5 luglio 2021, per un viaggio da Olbia a Civitavecchia, operato da Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito: CIN), con partenza programmata alle ore 13:00 del 4 luglio 2021 e arrivo previsto alle 19:00 del medesimo giorno, con il quale lo stesso ha lamentato la partenza con oltre 90 minuti di ritardo, senza ricevere informazioni sul nuovo orario di partenza e arrivo *“entro 30 minuti dall’orario di partenza inizialmente previsto”*, nonché la mancanza di assistenza con spuntini, pasti o bevande, evidenziando la presenza di un passeggero *“disabile al 100% e accompagnato”*;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 13545/2021 del 6 settembre 2021 e la documentazione allegata, con cui il reclamante, in relazione all’indicato viaggio, ha riferito, tra l’altro:
- (i) che *“il vettore partiva con oltre 90 minuti di ritardo senza dare info sul nuovo orario ai passeggeri e non provvedeva a fornire assistenza con spuntini, pasti o bevande in proporzione ai tempi di attesa, che pure erano disponibili e potevano essere ragionevolmente forniti a bordo della nave. Tra i passeggeri era presente un bambino disabile al 100%”*;
 - (ii) di non essere soddisfatto della risposta fornita dalla Compagnia in data 18 agosto 2021 al reclamo di prima istanza, la quale *“non rispetta quanto stabilito in materia di ritardo e relativo rimborso previsto per i danni arrecati ai passeggeri”*. Al riguardo si rileva che con tale risposta, allegata al reclamo presentato all’Autorità, CIN ha in particolare comunicato di non poter erogare la compensazione economica per ritardo all’arrivo, in quanto lo stesso è risultato inferiore alla soglia prevista dal Regolamento in caso di *“un servizio di più di quattro ore, ma non superiore a otto ore”*;
- VISTA** la nota prot. 16071/2021 del 14 ottobre 2021, con la quale gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto a CIN di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riferimento a quanto lamentato dal reclamante, nonché il relativo sollecito, inviato alla Compagnia con nota prot. 17816/2021 dell’8 novembre 2021;
- VISTE** la nota prot. 225/2022 del 10 gennaio 2022, con la quale gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto alla Capitaneria di Porto di Olbia una serie di informazioni in relazione a quanto lamentato dal reclamante, e la relativa risposta prot. ART 2165/2022 del 31 gennaio 2022;
- VISTA** la nota pervenuta il 10 febbraio 2022 da CIN, prot. ART 2730/2022, ed i relativi allegati;
- RILEVATO** che ai sensi dell’articolo 3, comma 1, del regolamento marittimo, *“[l’]Autorità procede all’accertamento delle violazioni e all’irrogazione delle sanzioni di sua competenza d’ufficio o a seguito di reclamo”*;

ATTESO che ai sensi del citato articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento “[i]n caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri o di una crociera, il vettore o, se opportuno, l’operatore del terminale informa i passeggeri in partenza dai terminali portuali o, se possibile, i passeggeri in partenza dai porti, quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l’orario di partenza previsto, della situazione, dell’orario di partenza e dell’orario di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile”;

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

- gli orari programmati di partenza e di arrivo del viaggio Olbia-Civitavecchia del 4 luglio 2021 erano, rispettivamente, ore 13:00 ed ore 19:00, mentre quelli effettivi sono stati ore 14:40 (orario di disormeggio indicato sul giornale nautico) ed ore 20:00, del medesimo giorno;
- il problema tecnico che ha determinato il ritardo è emerso alle ore 12:57 ed è stato risolto alle ore 14:15, quando sono stati ricontattati il pilota e gli ormeggiatori;
- secondo quanto riferito da CIN “[i] passeggeri sono stati informati a bordo dell’orario di arrivo a Civitavecchia a mezzo interfono”. In proposito, la Compagnia ha prodotto esclusivamente copia del giornale nautico, dalla quale, nel dettaglio, si legge: “Alla partenza informati i passeggeri sull’orario di arrivo a Civitavecchia a mezzo interfono”;

RILEVATO conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver fornito ai passeggeri “quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l’orario di partenza previsto” le informazioni indicate dal citato articolo 16 del Regolamento, avendo la Compagnia stessa riferito di aver informato i passeggeri, peraltro esclusivamente in merito all’orario di arrivo, soltanto “alla partenza” (avvenuta alle 14:40, orario del disormeggio), pertanto dopo oltre trenta minuti dall’orario di partenza previsto (ovverosia le ore 13:00);

ATTESO che ai sensi del citato articolo 17 del Regolamento, tra l’altro, “1. Quando un vettore prevede ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri o di una crociera sia cancellata o subisca un ritardo superiore a novanta minuti rispetto all’orario previsto di partenza, offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell’attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti (...) 3. In applicazione dei paragrafi 1 e 2, il vettore presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori”;

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

- il ritardo alla partenza, sulla base dell’orario di disormeggio indicato nel giornale nautico, risulta superiore a 90 minuti;

- a fronte di tale ritardo, il reclamante, che viaggiava con un passeggero con disabilità, con necessità di accompagnamento, afferma che la Compagnia non ha provveduto ad offrire spuntini, pasti o bevande *“in proporzione ai tempi di attesa”*;
- CIN ha dichiarato, in proposito, di avere offerto bottiglie d’acqua; nello specifico l’estratto del giornale nautico riporta: *“messe a disposizione dei passeggeri bottiglie di acqua a titolo gratuito”*;
- a fronte dell’indicato ritardo e della presenza di un passeggero con disabilità, evidenziata sia nel reclamo di prima istanza che nelle richieste degli Uffici dell’Autorità, la Compagnia non ha fornito precisazioni circa la specifica assistenza prestata a tale passeggero e al suo accompagnatore;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver rispettato nei confronti del passeggero disabile e del suo accompagnatore l’obbligo di offrire l’assistenza di cui all’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento, essendosi la Compagnia limitata, come dalla stessa dichiarato, ad offrire bottigliette d’acqua *“messe a disposizione dei passeggeri”*, senza che, in relazione alla durata dell’attesa, risulti alcuna *“particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori”*;

RITENUTO

che le ulteriori doglianze sollevate dal reclamante, relative a *“quanto stabilito in materia di ritardo e relativo rimborso previsto per i danni arrecati ai passeggeri”*, non recano i presupposti per l’avvio di un procedimento, in quanto, da un lato, il ritardo (di 60 minuti) all’arrivo è inferiore alla soglia indicata dall’articolo 19, paragrafo 1, lettera b) del Regolamento ai fini dell’erogazione della prevista compensazione economica commisurata al prezzo del biglietto, e, dall’altro, 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) informazioni, in caso di ritardo alla partenza, nonché (ii) spuntini, pasti o bevande, in caso di ragionevole previsione di un ritardo superiore a 90 minuti, prestando particolare attenzione alle esigenze dei passeggeri con disabilità e dei loro accompagnatori, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio di un procedimento nei confronti di CIN per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 13 e dell’articolo 14 del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all’articolo 16, paragrafo 1, e all’articolo 17, paragrafi 1 e 3, 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 16, 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 17, paragrafi 1 e 3, 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 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 13 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 100,00 (cento/00) ed euro 600,00 (seicento/00), per un passeggero con disabilità e un accompagnatore, ai sensi dell'articolo 14 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, 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 1.000,00 (mille/00) per la sanzione di cui al punto 2.a), e di euro 200,00 (duecento/00) per un passeggero con disabilità e un accompagnatore - per un totale di euro 400,00 (quattrocento/00) - per la sanzione di cui al punto 2.b), tramite versamento da effettuarsi alternativamente, tramite l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), compilando come segue i campi
 - 'Delibera n.': "72/2022";
 - 'Anno': "2022";

- 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 72/2022";

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, 5 maggio 2022

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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