

Delibera n. 78/2022

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 dell’11 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, l’articolo 18 (“*Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate*”), paragrafo 1, e l’articolo 24 (“*Reclami*”), 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 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 ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 500 a euro 5.000 per ogni cancellazione o ritardo”;
 - 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 (“*Reclami*”), 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 (di seguito: regolamento marittimo), ed in particolare gli articoli 3, comma 1, e 4, comma 2;
- VISTI** i reclami di prima istanza presentati al vettore Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito: CIN), relativamente al ritardo alla partenza e all'arrivo del viaggio da Porto Torres a Genova, con partenza programmata il 30 luglio 2021 alle ore 09:30 e arrivo programmato il giorno stesso alle ore 19:00:
- dal sig. [...] (di seguito: primo reclamante) in data 30 luglio 2021, con il quale lo stesso, lamentando di aver ricevuto comunicazione del ritardo alla partenza di cinque ore *"solo 1 ora prima della partenza"*, ha rappresentato di essere stato costretto a prendere *"altra nave di altra compagnia"*;
 - dal passeggero che viaggiava insieme alla sig.ra [...] (di seguito: secondo reclamante) in data 3 agosto 2021, con il quale si rappresentava, tra l'altro, (i) all'ora di arrivo al porto per l'imbarco, alle 07:20, *"la nave non era arrivata"*; (ii) la ricezione di un avviso di ritardo alle 08:20, *"quasi un'ora dopo la chiusura del check-in"*; (iii) l'acquisizione dell'informazione *"[s]ul posto (...) che la nave sarebbe forse arrivata alle 14.00/15.00 (...). La nave è partita alle 17.00"*, e si richiedeva, contestualmente, la compensazione economica per il ritardo all'arrivo oltre al rimborso per i disagi patiti;
- VISTI** i reclami, e i relativi allegati, presentati all'Autorità:
- dal primo reclamante, prot. ART 15319/2021 del 4 ottobre 2021, con cui lo stesso, nel ribadire quanto rappresentato in prima istanza, ha precisato, tra l'altro: (i) di aver ricevuto comunicazione via sms ed e-mail alle ore 08:09 del 30 luglio, con cui veniva avvisato di un ritardo di circa cinque ore, nonché della possibilità di *"rinuncia rimborso"*; (ii) di aver tentato di contattare il numero indicato in tale comunicazione, il quale è risultato irraggiungibile; (iii) di non aver ricevuto alcuna ulteriore informazione e/o aggiornamento in merito all'ora di partenza; (iv) di aver dovuto *"provvedere all'acquisto del biglietto con altro vettore per poter raggiungere in un orario consono il porto di Genova"*; (v) di non aver ricevuto riscontro al reclamo presentato al vettore;
 - dal secondo reclamante, prot. ART 15261/2021 del 3 ottobre 2021, con cui lo stesso, nel ribadire quanto rappresentato in prima istanza, ha specificato, tra l'altro: (i) di aver appreso dalla biglietteria che la nave sarebbe arrivata *"alle 15, con 8 ore di ritardo"*; (ii) di aver ricevuto il messaggio sms da parte della Compagnia, del quale allegava il testo, *"ben 50 minuti dopo l'orario di chiusura dell'imbarco, previsto per le 07:30"*; (iii) di essere arrivato a Genova alle 03:00

del mattino invece che alle 19:00 e (iv) di non aver ricevuto riscontro al reclamo presentato al vettore;

- VISTA** la nota prot. 17153/2021 del 28 ottobre 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 dagli indicati reclamanti, e il relativo sollecito prot. 19305/2021 del 3 dicembre 2021;
- VISTA** la nota prot. 1289/2022 del 27 gennaio 2022, con la quale gli Uffici dell’Autorità chiedevano alla Capitaneria di Porto di Porto Torres di fornire una serie di informazioni, in relazione, tra l’altro, a quanto lamentato dal primo e dal secondo reclamante, nonché il relativo riscontro, prot. ART 2212/2022 del 1° febbraio 2022;
- VISTE** le note di CIN prot. ART 75/2022 del 4 gennaio 2022 e prot. ART 3021/2022 del 16 febbraio 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”, e che ai sensi dell’articolo 4, comma 2, del medesimo regolamento “[i]l Responsabile dell’Ufficio competente può riunire i reclami suscettibili di essere verificati congiuntamente allo scopo di farne oggetto di trattazione unitaria”;
- 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:
- il viaggio da Porto Torres a Genova del 30 luglio 2021, con orario programmato di partenza alle ore 09:30 e orario programmato di arrivo alle ore 19:00 del medesimo giorno, ha subito un ritardo alla partenza (avvenuta effettivamente alle ore 16:50), “causato” da una dettagliata circostanza esterna, verificatasi nel porto di Genova, che la Compagnia ha rilevato essere imprevedibile, “[c]onseguentemente la nave è potuta giungere a Porto Torres solo alle ore 15.00 del 30.07.2021 per poi ripartire per Genova alle ore 16.50 dopo aver completato le necessarie operazioni di imbarco e sbarco”;
 - nello specifico, la nave che avrebbe dovuto svolgere l’indicato servizio da Porto Torres a Genova il 30 luglio, non è partita da Genova, come previsto, alle ore 21:30 del 29 luglio bensì alle ore 04:45 del 30 luglio;

- a fronte di tale ritardo, il vettore ha riferito di aver inviato, a partire dalle ore 08:05 del 30 luglio, la seguente comunicazione ai passeggeri in partenza da Porto Torres: "*Buongiorno, vi informiamo che la partenza Porto Torres-Genova 30/07 h.09.30, sarà effettuata con circa 5 ore di ritardo. Per rinuncia rimborso.info 0276028132*"; tale circostanza è confermata sia dal primo che dal secondo reclamante, i quali hanno entrambi rimarcato di aver ricevuto tale comunicazione quando si trovavano già al porto;
- la nave è peraltro partita con ulteriore ritardo (complessivamente, oltre 7 ore) rispetto a quanto riportato nella indicata comunicazione inviata ai passeggeri;
- la Compagnia ha affermato, senza tuttavia fornire documentazione, che "[*d*]urante l'attesa i passeggeri sono stati comunque informati delle cause del ritardo alla partenza della nave mediante annunci", mentre dall'estratto del giornale nautico, prodotto dalla Compagnia, risulta esclusivamente che i passeggeri sono stati "*informati del previsto arrivo nave a destinazione*" durante la navigazione;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver fornito ai passeggeri, "*quanto prima*", le prescritte informazioni sulla situazione, sull'orario di partenza e sull'orario di arrivo previsti, in quanto, pur disponendo, sin dalla tarda serata del 29 luglio, dell'informazione in merito al ritardo con cui la nave con la quale avrebbe dovuto essere svolto il servizio sarebbe - partita da Genova e, conseguentemente - giunta a Porto Torres, ha inviato comunicazioni ai passeggeri soltanto dopo le ore 08:00 del 30 luglio - peraltro preannunciando inizialmente un ritardo alla partenza di "*circa 5 ore*" e senza fornire aggiornamenti circa il nuovo orario di partenza previsto a seguito dell'ulteriore ritardo maturato (complessivamente oltre 7 ore). Il nuovo orario di arrivo previsto, d'altro canto, risulta comunicato esclusivamente durante la navigazione, e pertanto, anche in tal caso, ben oltre i termini di cui al citato articolo 16;

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, in particolare:

- il viaggio, che sarebbe dovuto partire alle ore 9:30 del 30 luglio 2021, ha subito un ritardo alla partenza di oltre sette ore, imputato dalla Compagnia al ritardo accumulato nel viaggio precedente, da Genova a Porto Torres, dalla nave con la quale avrebbe dovuto essere svolto il servizio;

- a fronte di tale circostanza, ai passeggeri del viaggio in partenza da Porto Torres il 30 luglio 2021 sono stati inviati messaggi sms ed e-mail nella mattinata del giorno stesso, con i quali, oltre ad informare del ritardo alla partenza, si indicava la possibilità di rinuncia al viaggio con rimborso del biglietto, nonché un numero telefonico per ottenere informazioni;
- il primo reclamante, in seguito alla ricezione di tale comunicazione e-mail, afferma di aver tentato invano di contattare il numero ivi contenuto "*in quanto irraggiungibile*" e, "*vista la situazione*", di aver provveduto ad acquistare in autonomia un nuovo biglietto con altra Compagnia, evidenziando tali circostanze nel reclamo di prima istanza, presentato il 30 luglio 2021. A fronte di tale reclamo e della richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità, CIN ha provveduto il 30 novembre 2021 al rimborso integrale del biglietto del primo reclamante "*avendo lo stesso rinunciato al viaggio*";

OSSERVATO

che l'articolo 20 ("*Esenzioni*") del Regolamento non prevede fattispecie di esenzione, correlate alle cause del ritardo, dall'obbligo di garantire la scelta tra trasporto alternativo e rimborso prevista dal citato articolo 18;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN, a fronte della ragionevole prevedibilità, quantomeno a partire dalla tarda serata del 29 luglio, di un ritardo superiore a novanta minuti, non risulta aver offerto "*immediatamente*" ai passeggeri la scelta di cui al citato articolo 18, in quanto soltanto a partire dalle ore 08:05 del 30 luglio ha inviato comunicazioni ai passeggeri con le quali indicava, oltre al ritardo della partenza, la possibilità di richiedere il rimborso del biglietto per rinuncia, mettendo a disposizione, per "*info*", un numero telefonico che oltretutto il primo reclamante afferma di non essere riuscito a contattare, dovendo pertanto provvedere in autonomia all'acquisto di un biglietto con altra Compagnia per raggiungere la sua destinazione finale "*in orario consono*";

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:*

(...)

c) *tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore; (...).*

Se il ritardo supera il doppio del tempo indicato alle lettere da a) a d) la compensazione economica è pari al 50% del prezzo del biglietto.

(...)

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 in relazione al citato viaggio da Porto Torres a Genova - di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore - a fronte della richiesta di compensazione economica per il ritardo all'arrivo (di 8 ore), avanzata, con il reclamo del 3 agosto 2021, dalla seconda reclamante, CIN:

- pur ipotizzando la sussistenza di una causa di esenzione ai sensi del citato articolo 20, paragrafo 4, del Regolamento, senza tuttavia fornire prova del fatto che le asserite circostanze straordinarie (il ritardo accumulato nel viaggio precedente, per le dettagliate circostanze, dalla nave con la quale avrebbe dovuto essere svolto il servizio) non potevano essere evitate anche adottando tutte le misure ragionevolmente assumibili in simili ipotesi;
- ha provveduto, benché solo in data 2 dicembre 2021, a comunicare il riconoscimento della compensazione economica pari al 50% del prezzo del biglietto, confermandone il versamento in data 5 dicembre 2022;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN risulta aver erogato agli interessati, a seguito delle richieste di informazioni degli Uffici dell'Autorità, la compensazione economica per il ritardo all'arrivo, sebbene oltre il termine previsto;

OSSERVATO

tuttavia che, in ogni caso, 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]ntrò 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:

- per quanto riguarda il reclamo del primo reclamante, del 30 luglio 2021, ha fornito riscontro solo il 6 dicembre 2021;
- per quanto riguarda il reclamo della seconda reclamante, del 3 agosto 2021, ha fornito riscontro solo il 2 dicembre 2021;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver notificato, in entrambi i casi, entro un mese dal ricevimento, che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame;

RITENUTO

che, limitatamente ai profili del diritto a ricevere: (i) informazioni in caso di ritardo alla partenza; (ii) immediatamente l'offerta, in caso di ritardo alla partenza, della

scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del prezzo del biglietto, nonché (iii) un riscontro al reclamo entro un mese, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di CIN per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 13, 12 e 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 16, paragrafo 1, all'articolo 18, paragrafo 1, e - con riguardo a due reclami - 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 delle seguenti disposizioni 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.a) articolo 16, paragrafo 1;
 - 1.b) articolo 18, paragrafo 1;
 - 1.c) articolo 24, paragrafo 2;
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 1.500,00 (miljecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00), ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 129/2015;
 - 2.c) per la violazione di cui al punto 1.c), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (miljecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015 relativamente a due reclami;
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); per un ammontare di euro 3.000,00 (tremila/00) per la sanzione di cui al punto 2.b), e di euro 500,00 (cinquecento/00) per ciascun reclamo - per un totale di euro 1.000,00 (mille/00) - per la sanzione di cui al punto 2.c), tramite versamento da effettuarsi 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. 78/2022”;
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, 11 maggio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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