

Delibera n. 86/2022

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 19 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 l'articolo 3, comma 1;
- VISTO** il reclamo di prima istanza presentato dal sig. [...] (di seguito: reclamante) al vettore Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito: CIN) in data 7 agosto 2021, per un viaggio da Porto Torres a Genova con partenza programmata alle ore 09:30 del 6 agosto 2021 e arrivo previsto alle ore 19:00 del medesimo giorno, con il quale lo stesso ha segnalato un *"ritardo ingiustificato anche dallo staff"*, formulando contestualmente una richiesta di compensazione economica per ritardo all'arrivo;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 18383/2021 del 16 novembre 2021, e la documentazione allegata, con cui il reclamante, in relazione all'indicato viaggio, ha dichiarato di non aver ricevuto riscontro al reclamo di prima istanza, ad eccezione di una comunicazione con cui, in data 6 settembre 2021, veniva informato che il reclamo era *"ancora in fase di esame"*, e, in relazione al ritardo alla partenza, ha precisato: *"Non chiarivano quale fosse il problema del ritardo lasciando in un piazzale sotto il sole di agosto centinaia di famiglie"*;
- VISTA** la nota prot. 20175/2021 del 17 dicembre 2021 con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a CIN di fornire alcune informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTE** la nota prot. 1245/2022 del 26 gennaio 2022 con cui gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto alla Capitaneria di Porto Torres di fornire alcune informazioni, in relazione a quanto segnalato dal reclamante, e la relativa risposta prot. ART 2212/2022 del 1° febbraio 2022;
- VISTE** le note di CIN, prott. ART 68/2022 del 3 gennaio 2022 e 4386/2022 del 7 marzo 2022, ed i relativi allegati;
- RILEVATO** che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del regolamento marittimo “[...]’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:

- il viaggio da Porto Torres a Genova del giorno 6 agosto 2021, con orario programmato di partenza alle ore 9:30 e orario programmato di arrivo alle 19:00, ha subito un ritardo alla partenza, avvenuta effettivamente alle ore 11:20, causato *“dai ritardi precedentemente accumulati e dal traffico portuale”*;
- secondo quanto riferito da CIN, *“non sono stati inviati sms ma i passeggeri sono stati avvisati in Porto e durante l'imbarco sulla nave mediante annunci”*. Nell'estratto del giornale nautico, allegato dalla Compagnia, si legge che gli annunci *“riguardanti il ritardo nave e l'orario di arrivo a Genova”* sono stati effettuati durante l'imbarco dei passeggeri, avvenuto a partire dalle 10:40;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver fornito ai passeggeri, nei termini di cui al citato articolo 16, le prescritte informazioni sulla situazione, sull'orario di partenza e sull'orario di arrivo previsti, in quanto, come riportato nell'estratto del giornale nautico, la Compagnia ha informato i passeggeri del ritardo e del nuovo orario di arrivo previsto soltanto durante le operazioni di imbarco, iniziate alle ore 10:40, pertanto dopo oltre trenta minuti dall'orario di partenza previsto;

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 9:30, ha subito un ritardo alla partenza di complessivi centodieci minuti. Nello specifico, per quanto risulta dall'estratto del giornale nautico prodotto dalla Compagnia, le operazioni di imbarco, relative a 362 passeggeri, sono iniziate alle ore 10:40 e terminate alle ore 11:15, il disormeggio è avvenuto alle ore 11:20;
- a fronte di specifica richiesta degli Uffici dell'Autorità sul punto, la Compagnia ha rappresentato che *“non sono stati inviati sms ma i passeggeri sono stati avvisati in Porto e durante l'imbarco sulla nave mediante annunci”*, dei quali non ha, tuttavia, specificato il contenuto;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN, a fronte di un prevedibile - stante l'orario di inizio dell'imbarco e il numero dei passeggeri da imbarcare - ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, comunque divenuto certo dopo le ore 11:00 e prolungatosi per ulteriori venti minuti, non risulta aver offerto ai passeggeri l'indicata scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del biglietto;

ATTESO

che ai sensi dell'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; (...).*

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:

- l'arrivo dell'indicato viaggio - di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore - è avvenuto, anziché alle ore 19:00, alle ore 22:15, come risultante dall'estratto del giornale nautico allegato dalla Compagnia;
- a fronte della conseguente richiesta di compensazione economica per il ritardo all'arrivo, avanzata con il reclamo del 7 agosto 2021, CIN ha provveduto solo in data 30 novembre 2021 a comunicare al reclamante il riconoscimento della compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto;

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 il 6 settembre CIN ha comunicato al passeggero che il reclamo di prima istanza, del 7 agosto 2021, era ancora <i>"in fase di esame"</i> ; la risposta definitiva a tale reclamo risulta tuttavia inviata solo il 30 novembre 2021;
RILEVATO	conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver fornito, entro due mesi dal ricevimento del reclamo, una risposta definitiva allo stesso;
RITENUTO	che, limitatamente ai profili del diritto a ricevere (i) informazioni in caso di ritardo alla partenza; (ii) l'offerta, in caso di prevedibile ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, della scelta tra il trasporto alternativo a condizioni simili verso la destinazione finale senza alcun supplemento e il rimborso del prezzo del biglietto, nonché (iii) una risposta definitiva al reclamo entro due mesi, 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 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 (millecinquecento/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 (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, 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 la sanzione di cui al punto 2.c), tramite versamento da effettuarsi con 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. 86/2022”;
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, 19 maggio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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