

Delibera n. 109/2022

**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 30 giugno 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 3, 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 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 al vettore Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito: CIN) in data 11 settembre 2021 dal sig. [...] (di seguito: passeggero), con riguardo alla cancellazione del viaggio Civitavecchia-Cagliari in partenza alle ore 20:00 del 20 agosto 2021, con il quale lo stesso ha lamentato che: “[...] la partenza programmata è stata cancellata il giorno di partenza alle 16:07 tramite sms. L’assistenza telefonica non ci ha potuto offrire altre opzioni che quelle indicate nel testo” del messaggio sms ricevuto, mentre le opzioni alternative “non erano accettabili, avrebbero significato un danno economico molto più grande che il prezzo del biglietto. Eravamo costretti di prendere un albergo per una notte a Roma e poi prendere un volo per Cagliari l’indomani alle 7:00 (...) prego di restituire il prezzo completo del biglietto”;
- VISTA** la comunicazione prot. ART 20342/2021 del 21 dicembre 2021, con cui l’Organismo nazionale tedesco competente per l’attuazione del Regolamento (Eisenbahn-Bundesamt, di seguito: NEB tedesco) ha segnalato all’Autorità il contenuto dell’istanza ricevuta, ai sensi dell’articolo 25 (“*Organismi nazionali preposti all’esecuzione*”), paragrafo 3, del Regolamento dal passeggero, con riguardo alla cancellazione dell’indicato viaggio. In particolare, il NEB tedesco riferisce, tra l’altro, che il passeggero ha lamentato che il viaggio programmato per il 20 agosto 2021 con CIN da Civitavecchia a Cagliari è stato posticipato dalla compagnia di 24 ore senza fornire alcuna motivazione; a fronte della rinuncia al viaggio, il passeggero ha richiesto, in data 11 settembre 2021, il rimborso dei biglietti senza ricevere riscontro da parte della Compagnia;
- VISTE** le note prott. 2409/2022 del 4 febbraio 2022 e 12575/2022 del 6 maggio 2022, con le quali gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto a CIN di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto segnalato dal NEB tedesco;
- VISTE** le note di riscontro di CIN prott. ART 4682/2022 del 10 marzo 2022 e 13258/2022 del 20 maggio 2022;
- VISTA** la comunicazione del passeggero prot. ART 10131/2022 del 13 aprile 2022, in risposta alla nota degli Uffici dell’Autorità prot. 10000/2022 dell’11 aprile 2022;
- 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 18 del Regolamento, tra l’altro: “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 (...). 3. Il rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b), e al paragrafo 2 del costo completo del biglietto al prezzo a cui era stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero è effettuato entro sette giorni, in contanti, mediante bonifico bancario elettronico, versamento o assegno bancario. Con il consenso del passeggero, il rimborso integrale del biglietto può avvenire sotto forma di buono e/o altri servizi per un importo equivalente alla tariffa di acquisto, purché le condizioni siano flessibili, segnatamente per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione”;*

**CONSIDERATO**

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

- gli orari programmati di partenza ed arrivo della corsa da Civitavecchia a Cagliari in data 20 agosto 2021 erano rispettivamente ore 20.00 ed ore 12:00 del giorno successivo; tuttavia, a causa di un disguido tecnico, la partenza è stata annullata;
- la Compagnia ha inviato dei messaggi ai passeggeri a partire dalle ore 16:14 del 20 agosto 2021, con il seguente testo: “*Causa motivi operativi la partenza Civitavecchia-Cagliari 20/08 è spostata al 21/08 h20 stesso biglietto. per rinuncia rimborso.info 02-76028132. In alternativa, possibilità di partenza Civitavecchia-Olbia 20/08 h23 SENZA SISTEMAZIONI oppure Civitavecchia-Olbia 21/08 h08:30*”;
- “*sono state impartite le istruzioni necessarie alle biglietterie ed i call center per riproteggere i passeggeri ai quali è stata proposta la partenza delle ore 23.00 e delle ore 8.30 del giorno seguente per Olbia, oppure l'annullamento con rimborso totale*”; è stata inoltre data informazione inviata ai call center che “*i passeggeri, previa disponibilità, potevano essere riprotetti su qualsiasi partenza Tirrenia o Moby*”;
- il passeggero “*ha deciso di annullare il biglietto e, conseguentemente, è stato eseguito sul conto dell’agenzia emittente, il rimborso del biglietto*”. Tale versamento risulta essere stato effettuato dalla Compagnia alla “*agenzia emittente*”, in data 13 febbraio 2022;
- il passeggero, interpellato dagli Uffici dell’Autorità sull’avvenuto pagamento da parte del vettore, ha dichiarato di non aver ricevuto alcun pagamento da parte della citata “*agenzia emittente*”;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN, seppure a conoscenza della rinuncia al viaggio da parte del passeggero a fronte dell’alternativa del rimborso al medesimo offerta ai sensi del citato articolo 18 del Regolamento, con riguardo alla relativa richiesta, formulata quantomeno con il reclamo di prima istanza in data 11 settembre 2021, non risulta aver rispettato il termine, fissato in 7 giorni, per l’effettuazione del rimborso, in quanto il bonifico

da parte della Compagnia all’*“agenzia emittente”*, finalizzato al rimborso del passeggero, risulta essere stato eseguito solo in data 13 febbraio 2022;

**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 il passeggero ha presentato il reclamo di prima istanza in data 11 settembre 2021, ricevendo, in data 11 ottobre 2021, una comunicazione con la quale informava il passeggero che il suo reclamo era ancora in esame, mentre la Compagnia non ha fornito evidenza del riscontro definitivo;

**RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver fornito riscontro definitivo al reclamo del passeggero entro due mesi dal ricevimento dello stesso;

**RITENUTO** che, relativamente ai profili del diritto a (i) ottenere il rimborso del biglietto entro 7 giorni, qualora, a fronte di una cancellazione, il passeggero abbia optato per rinunciare al viaggio offerto in alternativa al rimborso stesso; (ii) ricevere una risposta definitiva al reclamo entro termini predeterminati, 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 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 3, 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 18, paragrafo 3;
  - 1.b) 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 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 (miljecinquecento/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](mailto: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 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. 109/2022";
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, 30 giugno 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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