

Delibera n. 116/2022

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 14 luglio 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 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 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;
- VISTO** il reclamo di prima istanza presentato dal sig. [...] (di seguito: reclamante) a Forship S.p.A. (di seguito: Forship), in data 8 agosto 2021, con riguardo al viaggio con partenza programmata da Golfo Aranci alle ore 14:30 e arrivo programmato a Livorno alle ore 21:30 dell’8 agosto 2021, con il quale lo stesso ha rappresentato: (i) “ci è stato comunicato un ritardo di 4 ore del traghetto”; (ii) di aver provato a riservare “delle camere dato che con questo ritardo si arriverà a notte fonda, me è tutto già prenotato” e di non aver prenotato le cabine perché “ovviamente

avremmo dovuto muoverci di giorno"; (iii) di aver "chiamato direttamente l'assistenza clienti e mi è stato confermato che in questi casi (dato che il ritardo non è dovuto a eventi meteo) è previsto un rimborso del prezzo del biglietto", chiedendo contestualmente informazioni in merito alla documentazione da inviare oltre ai biglietti, da lui acquistati anche per conto di altri passeggeri del medesimo viaggio, già a tal fine allegati;

VISTO il reclamo prot. ART 5265/2021 del 16 marzo 2022, presentato all'Autorità dal medesimo reclamante, e la documentazione allegata, con cui, in relazione al medesimo viaggio, rilevando di non aver ricevuto risposta al reclamo di prima istanza, si precisava che: (i) anziché arrivare a Livorno, come da biglietto, la nave è arrivata a Piombino, "circa 90 minuti in più di strada"; (ii) le "cabine non c'erano più, abbiamo acquistato delle poltrone dove, almeno i guidatori delle macchine potevano riposare dato che sbarcando a Piombino siamo a circa 90 minuti in più di strada"; (iii) le poltrone, unica soluzione trovata, sono state pagate "a parte"; (iv) è stato richiesto il "rimborso del prezzo del biglietto", nella e-mail di reclamo, "dettata dal loro call center il giorno dell'invio";

VISTO in particolare il testo dei messaggi sms in merito al viaggio in esame pervenuti al reclamante da parte del vettore, entrambi nella mattinata del giorno 8 agosto 2021, il primo col quale veniva comunicato il nuovo orario di partenza del viaggio, alle ore 18:30 anziché 14:30; il secondo col quale veniva comunicato che "per cause operative" l'arrivo sarebbe stato a Piombino alle ore 00:45;

VISTA la nota prot. 10342/2022 del 15 aprile 2022, con la quale gli Uffici dell'Autorità chiedevano a Forship di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;

VISTA la nota di riscontro di Forship, prot. ART 11061/2022 del 26 aprile 2022, ed i relativi allegati;

VISTE le comunicazioni del reclamante, prott. ART 14425/2022 del 9 giugno 2022 e 15145/2022 del 23 giugno 2022 e la comunicazione di Forship al reclamante, inviata per conoscenza all'Autorità, prot. ART 15324/2022 del 28 giugno 2022;

ATTESO che ai sensi dell'articolo 18 ("*Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate*"), 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:

- i passeggeri del viaggio in partenza l'8 agosto 2021 sono stati informati, con messaggi sms nella mattinata del giorno stesso, dapprima della modifica dell'orario di partenza della nave, dalle ore 14:30 alle 18:30 e, successivamente, dell'arrivo a Piombino anziché a Livorno; in tali messaggi non è tuttavia menzionata la possibilità di optare, in alternativa, per il rimborso del prezzo del biglietto. Al riguardo la Compagnia si è limitata a dichiarare, senza peraltro fornire documentazione, che *"i passeggeri hanno accesso a tutti i documenti relativi ai propri diritti (...). A coloro che successivamente ne hanno fatto richiesta è stato concesso il rimborso"*;
- con riferimento alla modifica del porto di arrivo, ha dichiarato che *"[v]ista la subitanità dell'evento non è stato possibile fornire all'imbarco il buono/avoir di € 25,00, previsto quale recupero spese per il cambio del porto di arrivo. Sarà nostra cura procedere al rimborso di detto importo, unitamente al costo delle poltrone acquistate dal sito direttamente dal cliente (...). Si richiede pertanto che ci vengano fornite le coordinate bancarie del cliente per procedere"*;
- il reclamante, il quale ha dichiarato all'Autorità di non essere stato contattato dalla Compagnia, ha fornito comunque dette coordinate in data 22 giugno 2022 e, con comunicazione e-mail del 27 giugno, la Compagnia lo ha informato di aver *"provveduto a revisionare la sua pratica e sarà nostra cura procedere al rimborso sulle coordinate bancarie comunicate di quanto sotto dettagliato, facendo riferimento al ritardo effettivo nel raggiungere la vostra destinazione finale Livorno, ed aggiungendo quanto dovuto come indennizzo per risposta ritardata al suo reclamo iniziale"*. Nel dettaglio sono indicate, per ciascun biglietto: *"25,00 avoir per recupero spese (...) 13,48 costo poltrone acquistate"*;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Forship non risulta aver rispettato l'obbligo di offrire *"immediatamente"* la scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto e il trasporto alternativo *"verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento"*, come previsto dal riportato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento. In particolare, non risulta essere stata offerta specificamente ai passeggeri la possibilità di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto, ma, invece, esclusivamente la possibilità di effettuare il viaggio partendo con un ritardo superiore a 90 minuti e verso una diversa destinazione; peraltro, ciò ha comportato costi aggiuntivi per i passeggeri, ai quali non è stata riconosciuta alcuna forma di compensazione. Di fatto, Forship ha riconosciuto al reclamante il rimborso di tali costi solo a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità;

OSSERVATO

tuttavia che, in relazione a detta condotta, per il medesimo evento è già stato avviato, con delibera n. 34/2022 del 24 febbraio 2022, un procedimento

sanzionario, conclusosi, con delibera n. 76/2022 dell'11 maggio 2022, con il pagamento in misura ridotta della sanzione;

ATTESO

che ai sensi dell'articolo 19 ("*Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo*") 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 00:45 a Piombino, anziché alle ore 21:30 (orario indicato sui biglietti allegati dal reclamante) a Livorno, pertanto - considerato il tempo di percorrenza (circa 1 ora e 15 minuti) tra tali due località - con un ritardo superiore a 4 ore. A fronte della richiesta di compensazione economica per il ritardo all'arrivo, avanzata con il reclamo dell'8 agosto 2021, solo con comunicazione e-mail del 27 giugno Forship ha informato il reclamante che "*sarà nostra cura procedere al rimborso del "50% del costo del titolo di viaggio in base al ritardo traversata"*";

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Forship 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:

- Forship ha dichiarato, in risposta alla richiesta degli Uffici dell’Autorità che *“a seguito del grande flusso di mail pervenute ai nostri indirizzi nel periodo estivo, è sfuggito al nostro ufficio il reclamo di prima istanza del passeggero e non si è provveduto alla risposta diretta”*;
- il reclamante, con la citata nota del 9 giugno 2022, ha riferito, tra l’altro, che *“non ho ricevuto nessuna comunicazione da parte della compagnia riguardante il reclamo”*;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Forship 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, limitatamente al profilo del diritto a ricevere il riscontro al reclamo entro termini predeterminati, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio di un procedimento nei confronti di Forship S.p.A. per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione dell’obbligo di cui all’articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l’avvio nei confronti di Forship 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 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 potrebbe essere irrogata, per la violazione di cui al punto 1, 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 di 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 500,00 (cinquecento/00) per la sanzione di cui al punto 2, 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. 116/2022”;
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 Forship S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 14 luglio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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