

Delibera n. 121/2022

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 26 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 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 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 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 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 nei confronti Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito: CIN), relativamente al viaggio da Napoli a Palermo del 21 agosto 2021, con partenza programmata alle ore 20:15 e arrivo previsto alle 06:45 del giorno successivo:
- dal sig. [...] (di seguito: primo reclamante) il 30 agosto 2021, nel quale si rappresentava, tra l'altro, (i) che il traghetto prenotato è partito con circa 3 ore di ritardo; (ii) *"siamo stati lasciati nel piazzale di imbarco senza informazioni, senza assistenza (...) chiusi dietro un cancello e senza la possibilità di muoversi"*, richiedendo contestualmente la compensazione per il ritardo all'arrivo
 - dal sig. [...] (di seguito: secondo reclamante) il 1° settembre 2021, nel quale si lamentava, tra l'altro: (i) l'*"attesa prolungata al molo in partenza 4 ore complessive (...) all'interno di uno spazio di passaggio/deposito camion merci privo di servizi igienici e possibilità di uscire in quanto cancelli chiusi alle spalle in entrata e gate chiuso in uscita per accedere all'imbarco"*; (ii) la mancata informazione *"sul posto da personale Tirrenia o autorità portuale"*; (iii) il ritardo all'arrivo a Palermo di 3 ore, richiedendo contestualmente la compensazione per tale ritardo;
- VISTI** i reclami, e i relativi allegati, presentati all'Autorità, relativamente al medesimo viaggio:
- dal primo reclamante, prot. ART 17784/2021 del 7 novembre 2021, con il quale lo stesso, nel ribadire quanto già rappresentato nel reclamo di prima istanza, ha precisato di non aver ricevuto risposta da parte del vettore;
 - dal secondo reclamante, prot. ART 17833/2021 dell'8 novembre 2021, con il quale lo stesso, nel ribadire quanto già rappresentato in prima istanza, ha specificato di non aver ricevuto riscontro al reclamo presentato al vettore, se non una comunicazione con la quale, il 1° ottobre, CIN lo informava che il reclamo era *"ancora in esame"*;
- VISTE** le note prott. 2690/2022 del 10 febbraio 2022 e 3162/2022 del 18 febbraio 2022, con le quali gli Uffici dell'Autorità chiedevano a CIN di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dai citati reclamanti;

VISTE	le note di riscontro CIN prott. ART 4712/2022 del 10 marzo 2022, 5560/2022 del 22 marzo 2022, ed i relativi allegati;
VISTA	la nota prot. 13024/2022 del 17 maggio 2022, con la quale gli Uffici dell'Autorità chiedevano a CIN e alla Capitaneria di Porto di Napoli di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dai reclamanti;
VISTE	le note di riscontro di CIN prot. ART 15172/2022 del 23 giugno 2022 e della Capitaneria di Porto di Napoli prot. ART 15281/2022 del 27 giugno 2022, ed i relativi allegati;
RILEVATO	che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del regolamento marittimo, “[<i>l</i>]’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>i</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>i</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: <ul style="list-style-type: none">- la partenza del viaggio da Napoli a Palermo del 21 agosto 2021 ha avuto luogo alle 22:40 anziché alle 20.15, a causa del ritardo all’arrivo a Napoli dalla traversata precedente dovuta a prolungate operazioni commerciali di imbarco a Palermo;- in proposito, la Compagnia ha inizialmente riferito che “le procedure aziendali prevedono in questi casi che i passeggeri vengano informati del ritardo con annunci diramati in porto ed a bordo nave durante l’imbarco”, riservandosi di produrre successivamente copia dell’estratto del giornale nautico in quanto lo stesso si trovava “dal 11.08.2021 presso la sezione Armamento e Spedizioni della Capitaneria di Porto di Napoli”;- la Compagnia ha successivamente:<ul style="list-style-type: none">(i) precisato che, una volta “appreso che il ritardo della partenza della nave superava i 60 minuti, come da procedure aziendali, la compagnia ha dato disposizione al proprio personale, sia nelle biglietterie che nei piazzali di imbarco, di informare i passeggeri del ritardo della partenza della nave”;

- (ii) allegato una dichiarazione, resa dal *"responsabili biglietterie passeggeri"*, nella quale si legge che il personale *"ha ricevuto istruzioni affinché (...) venisse data pronta informazione (...) verbale della partenza ritardata"*;
 - (iii) allegato, sia pure senza descriverlo nel testo della risposta alla richiesta degli Uffici, un file excel contenente il dettaglio di messaggi che appaiono inviati dalla Compagnia nella tarda mattinata del 21 agosto, a partire dalle 12:19, nei quali si preannuncia un ritardo di 60 minuti *"[c]ausa traffico portuale"*, fornendo un numero telefonico per informazioni;
 - (iv) allegato l'estratto del giornale nautico nel quale si legge che le operazioni di sbarco dei passeggeri della tratta precedente, iniziate alle 20:15, sono terminate alle 21:30. Al medesimo orario è iniziato l'imbarco dei 517 passeggeri diretti a Palermo, concluso alle ore 22:35 e *"[d]urante le operazioni commerciali d'imbarco i passeggeri sono stati informati sull'orario di prevista partenza"*;
- entrambi i reclamanti hanno lamentato la carenza di informazioni, in particolare mentre si trovavano incolonnati in attesa dell'imbarco;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver fornito ai passeggeri le informazioni di cui al citato articolo 16, nei termini ivi previsti, in quanto, pur avendo inviato nella tarda mattinata del 21 agosto 2021, comunicazioni con le quali si preannunciava un ritardo alla partenza di 60 minuti, non risulta aver provveduto a fornire indicazioni circa il nuovo orario di arrivo previsto. Inoltre, a fronte del protrarsi del ritardo non risulta aver fornito aggiornamenti ai passeggeri in attesa dell'imbarco circa la *"situazione"* e il nuovo orario di partenza previsto, dal momento che, secondo quanto riportato nell'estratto del giornale nautico, durante le operazioni di imbarco ha provveduto a fornire informazioni esclusivamente sul nuovo orario di partenza previsto, mentre per quanto riguarda i passeggeri rimasti in attesa dell'imbarco (gli ultimi fino alle ore 22:35) non ha fornito alcuna evidenza che, pur a fronte delle istruzioni impartite al personale, le informazioni siano state effettivamente rese;

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 Napoli-Palermo del 21 agosto 2021, che sarebbe dovuto partire alle 20:15, ha subito un ritardo, rispetto all'orario di partenza previsto nel

contratto di trasporto, di complessivi centoquarantacinque minuti. Nello specifico, per quanto risulta dall'estratto del giornale nautico prodotto dalla Compagnia, le operazioni di imbarco, relative a 510 passeggeri, sono iniziate alle ore 21:30 e terminate alle ore 22:35, il disormeggio è avvenuto alle ore 22:40;

- in proposito, la Compagnia ha rappresentato che *“quando si è appreso che il ritardo della partenza della nave superava i 60 minuti, come da procedure aziendali, la compagnia ha dato disposizione al proprio personale, sia nelle biglietterie che nei piazzali di imbarco, di informare i passeggeri (...) della possibilità di annullare il biglietto con rimborso integrale e/o di modificare data ed orario di partenza”*, allegando una dichiarazione del *“responsabile biglietterie passeggeri”* nella quale si legge che il personale *“ha ricevuto istruzioni affinché (...) venisse data pronta informazione (...) della possibilità di modifiche data/orario (...) annullamento con rimborso integrale”*;
- sul punto, il primo reclamante ha riferito, tra l'altro, che *“siamo stati lasciati nel piazzale di imbarco senza informazioni (...) chiusi dietro un cancello e senza la possibilità di muoversi”*; il secondo reclamante riporta, tra l'altro, che non vi era *“possibilità di uscire in quanto cancelli chiusi alle spalle in entrata e gate chiuso in uscita per accedere all'imbarco”*;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN, a fronte di un prevedibile ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, comunque divenuto certo dopo le ore 21:45 e prolungatosi per ulteriori cinquantacinque minuti, non risulta aver offerto ai passeggeri l'indicata scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del biglietto, dal momento che, pur avendo dichiarato di aver impartito istruzioni al proprio personale, non ha fornito evidenza che la scelta di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento sia stata effettivamente offerta ai passeggeri;

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 agosto 2021, ha fornito riscontro il 10 dicembre 2021;
- per quanto riguarda il reclamo del secondo reclamante, del 1° settembre 2021, ha comunicato, in data 1° ottobre, che il reclamo era *“ancora in esame”*, mentre ha fornito riscontro definitivo il 16 dicembre 2021;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver (i); notificato, entro un mese dalla data di presentazione del reclamo, al primo reclamante che il suo reclamo era accolto, respinto o ancora in esame; (ii) fornito

entro due mesi una risposta definitiva al reclamo di prima istanza del secondo reclamante;

RITENUTO che non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio le ulteriori doglianze sollevate dai reclamanti con riguardo:

- alla mancata assistenza, in quanto la Compagnia risulta aver offerto bevande e snack ai passeggeri, tramite l'allestimento di appositi corner a bordo della nave, non potendo, nel caso di specie, ragionevolmente fornirli già durante l'attesa dell'imbarco;
- al mancato versamento della compensazione economica per il ritardo all'arrivo, in quanto il ritardo all'arrivo non ha superato le tre ore previste dall'articolo 19 (*"Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo"*), paragrafo 1, lettera c), del Regolamento in un viaggio, come quello in esame, di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore;

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 e il rimborso del prezzo del biglietto, nonché (iii) una risposta 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 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 - relativamente 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 (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, relativamente a due reclami;
3. il responsabile del procedimento è il dirigente 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 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. 121/2022";
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, 26 luglio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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