

Delibera n. 149/2022

**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’8 settembre 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 l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** il reclamo di prima istanza del 3 agosto 2021 presentato dal sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante), nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito: CIN) con il quale lo stesso ha lamentato, relativamente ad un viaggio da Palermo a Napoli, con partenza programmata alle ore 20:15 del 31 luglio 2021 e arrivo programmato alle 06:45 del giorno successivo: (i) che la partenza è avvenuta con circa 3 ore di ritardo; (ii) che, giunto al porto alle ore 18:00, è rimasto, insieme agli altri passeggeri, *“per diverse ore in attesa di imbarcarci sul piazzale al caldo, senza che nessuno ci desse alcuna informazione, nonostante le nostre continue richieste al personale e senza che ci venissero dati beni e servizi di prima necessità bagno, acqua, cibo, ect. in una situazione di estremo disagio”* e ha formulato richiesta di *“una adeguata compensazione economica per i disagi sopra descritti”*;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 17377/2021 del 1° novembre 2021, ed i relativi allegati, con i quale il reclamante ha ribadito quanto già rappresentato nel reclamo di prima istanza, precisando di non aver ricevuto alcun riscontro da parte del vettore a tale reclamo;
- VISTE** le note prott. 1255/2022 del 26 gennaio 2022 e 13886/2022 del 3 giugno 2022, con la quale gli Uffici dell’Autorità chiedevano a CIN di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTE** le note di riscontro di CIN prott. ART 5400/2022 del 18 marzo 2022 e 16496/2022 del 15 luglio 2022, ed i relativi allegati;
- VISTA** la nota prot. 10931/2022 del 22 aprile 2022, con la quale gli Uffici dell’Autorità comunicavano al reclamante i risultati della pre-istruttoria svolta, chiedendogli tra l’altro se, a fronte delle dichiarazioni rese dalla Compagnia, disponesse di *“ulteriori e diversi elementi”*, e il riscontro del reclamante prot. ART 11035/2022 del 26 aprile 2022, con il quale lo stesso, nel ribadire le doglianze già formulate in merito alla mancanza di informazioni e di assistenza, precisava che *“l’orario previsto di partenza era le 20:15 e che, come da istruzioni del vettore, mi trovavo con la mia vettura in coda per l’imbarco fin dalle ore 18:00. Nessuno fino all’imbarco è stato in grado di ottenere informazioni anche sommarie sulle previsioni di ritardo ed anche a bordo, tutti i membri dell’equipaggio che ho*

*raggiunto, non hanno potuto fornire alcuna informazione utile fino a poco prima della partenza” e osservava che la “distribuzione dell’acqua a bordo, che non ho personalmente intercettato”, avrebbe dovuto, a suo avviso, essere fornita “molto prima e sul piazzale”;*

**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 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:

- gli orari programmati di partenza e di arrivo del viaggio da Palermo a Napoli del 31 luglio 2021 sono stati ore 20:15 ed ore 06:45 del giorno successivo, mentre quelli effettivi sono stati ore 23:15 ed ore 09:05 del giorno successivo;
- in merito alle informazioni fornite ai passeggeri, CIN ha rappresentato che “non sono stati inviati SMS ai passeggeri perché questi già si trovavano in Porto e, come da procedure aziendali, gli stessi venivano avvisati del ritardo alla partenza tramite annunci in porto diramati nelle biglietterie e nei piazzali”. In proposito, la Compagnia ha allegato la dichiarazione del “responsabile biglietterie passeggeri”, relativa al fatto che “il personale della biglietteria di Palermo ha ricevuto istruzioni affinché, dal momento della comunicazione al Caposcalo e fino alla partenza effettiva della nave, venisse data pronta informazione (...) verbale”, tra l’altro, “della partenza ritardata” presso i banchi biglietteria, nonché presso i piazzali di imbarco;
- CIN ha riferito altresì che “durante le operazioni d’imbarco, iniziate alle ore 21.30 i passeggeri venivano informati del ritardo orario di partenza previsto”. Nell’estratto del giornale nautico, prodotto successivamente dalla Compagnia in quanto lo stesso si trovava dall’11 agosto “presso la sezione Armamento e Spedizioni della Capitaneria di Porto di Napoli”, non sono presenti indicazioni circa le informazioni rese ai passeggeri e l’imbarco risulta iniziato alle ore 21:45;
- il reclamante ha dichiarato e ribadito di non aver ricevuto informazioni “nonostante le continue richieste al personale” e che “[n]essuno fino all’imbarco è stato in grado di ottenere informazioni anche sommarie sulle previsioni di ritardo”;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver fornito ai passeggeri le informazioni di cui al citato articolo 16, sulla situazione,

sull'orario di partenza e sull'orario di arrivo previsti, in quanto la stessa non ha fornito alcuna evidenza che, pure a fronte delle istruzioni impartite al personale, le informazioni siano state effettivamente rese e, soltanto una volta iniziato l'imbarco, alle ore 21:45, la stessa ha asserito, senza peraltro fornire documentazione in proposito, né precisare la frequenza o le specifiche modalità degli annunci, di aver fornito informazioni esclusivamente *“sul ritardo 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 Palermo-Napoli del 31 luglio 2021, che sarebbe dovuto partire alle 20:15, ha subito un ritardo, rispetto all'orario di partenza previsto nel contratto di trasporto, di tre ore. Secondo quanto riferito da CIN, *“le cause del ritardo sono stati i ritardi accumulati in precedenza (la nave è arrivata a Palermo alle ore 19.25 e non alle 18.00 come da schedula) ed il prolungarsi delle operazioni commerciali”*. L'estratto del giornale nautico riporta la decisione *“di posticipare l'imbarco dei passeggeri in partenza per problemi tecnici alle linee dei wc cabine passeggeri e locali pubblici”*, e l'indicazione che le operazioni di imbarco, relative a 528 passeggeri, sono iniziate alle ore 21:45;
- sul punto, la Compagnia ha affermato che: *“non sono stati inviati sms ai passeggeri, perché questi si trovavano già in porto”*, allegando una dichiarazione del *“responsabile biglietterie passeggeri”* nella quale si legge che *“il personale della biglietteria di Palermo ha ricevuto istruzioni affinché (...) venisse data pronta informazione (...) per la possibilità di modifiche (...) per la possibilità di annullamento per rimborso integrale”*;

#### **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 21:45 e prolungatosi fino a raggiungere le tre ore, 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]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 CIN ha risposto al reclamo di prima istanza, trasmesso dal reclamante il 3 agosto 2021, in data 26 gennaio 2022;

**RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver notificato al passeggero, entro un mese dal ricevimento, che il reclamo era accolto, respinto o ancora in esame e, comunque, non ha fornito risposta definitiva entro due mesi dal ricevimento del reclamo;

**RITENUTO** che non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio le ulteriori doglianze sollevate dal reclamante 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 tale ritardo 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 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 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 a 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. 149/2022";
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, 8 settembre 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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