

Delibera n. 165/2022

**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 23 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 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;
- VISTI** 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 10 agosto 2021, relativamente al viaggio da Palermo a Napoli, con partenza programmata alle ore 20:15 del 7 agosto 2021 e arrivo previsto alle ore 06:45 dell'8 agosto 2021, con il quale lo stesso, lamentando un ritardo alla partenza di 3 ore e 15 minuti, ha rappresentato di essere *"rimast[o] in attesa al porto di Palermo dalle 18 senza ricevere alcun tipo di informazioni né assistenza"*, richiedendo contestualmente la compensazione economica per il ritardo all'arrivo;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 17522/2021 del 3 novembre 2021, e la documentazione allegata, con cui il reclamante, in relazione all'indicato viaggio, nel ribadire le doglianze e le richieste già rappresentate in prima istanza, ha precisato di non aver ricevuto riscontro da parte della Compagnia al suddetto reclamo di prima istanza, se non una comunicazione con la quale, il 9 settembre 2021, CIN lo informava che il reclamo era *"ancora in fase di esame"*;
- VISTE** le note prott. 19303/2021 del 3 dicembre 2021, 2377/2022 del 4 febbraio 2022, 13244/2022 del 20 maggio 2022 e 15480/2022 del 30 giugno 2022, con cui 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 77/2022 del 4 gennaio 2022, 4385/2022 del 7 marzo 2022, 13423/2022 del 25 maggio 2022, 16687/2022 del 20 luglio 2022, ed i relativi allegati;
- VISTA** la nota prot. 12592/2022 del 6 maggio 2022, con la quale gli Uffici dell'Autorità, a fronte delle dichiarazioni rese dalla Compagnia, domandavano tra l'altro al reclamante se disponeva di *"ulteriori e diversi elementi"*, e il riscontro del reclamante prot. ART 12620/2022 del 9 maggio 2022;
- RILEVATO** che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del regolamento marittimo, *"[I]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:

- la partenza del viaggio da Palermo a Napoli del 7 agosto 2021 ha avuto luogo alle ore 23:30 anziché alle ore 20:15, *“per ritardato arrivo e prolungate operazioni commerciali”*, come riportato nell'estratto del giornale nautico allegato dalla Compagnia. Nello specifico, la nave ha ormeggiato a Palermo, dalla traversata precedente, alle ore 19:35 e le operazioni di imbarco sono iniziate alle 20:40;
- la Compagnia ha riferito, senza tuttavia produrre evidenze documentali, 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”*;
- il reclamante ha dichiarato di essere rimasto *“in attesa al porto di Palermo dalle ore 18 senza ricevere alcun tipo di informazioni né assistenza”*;
- anche altri passeggeri, come emerge sulla base dell'elenco degli ulteriori reclami ricevuti per il viaggio in esame allegato dalla Compagnia, hanno evidenziato di non aver ricevuto informazioni circa il ritardo alla partenza; alcuni hanno in particolare rappresentato di avere appreso che la nave non era ancora arrivata da Napoli una volta giunti al porto per il check-in;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver fornito ai passeggeri, nei termini stabiliti dal citato articolo 16, le prescritte informazioni sulla situazione, sull'orario di partenza e sull'orario di arrivo previsti, in quanto non ha fornito alcuna evidenza delle informazioni - peraltro unicamente *“del ritardo”* - che le procedure aziendali, secondo quanto si è limitata a riferire la Compagnia, prevedono di diramare in porto e a bordo nave durante l'imbarco;

**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, che:

- la nave operante la tratta Palermo - Napoli del 7 agosto 2021, che sarebbe dovuta partire alle 20:15, ha subito un ritardo, rispetto all'orario di partenza previsto nel contratto di trasporto, di 3 ore e 15 minuti. Nello specifico, a

fronte dell'arrivo della nave interessata dalla traversata precedente, avvenuto alle 19:35, le operazioni di imbarco sono iniziate alle 20:40 e terminate alle 23:25, il disormeggio è avvenuto alle ore 23:30;

- a seguito di specifica richiesta degli Uffici sul punto, CIN ha dichiarato che “[n]el caso concreto non è stato immediatamente e ragionevolmente possibile offrire ai passeggeri l’alternativa del rimborso integrale del biglietto/trasporto alternativo sia (i) perché un simile prolungarsi delle operazioni commerciali della nave non era previsto né prevedibile sia perché (ii) proporre tale alternativa non avrebbe realizzato condizioni soddisfacenti per i passeggeri”. Ad avviso della Compagnia, ciò avrebbe “necessariamente comportato l’inizio di nuove operazioni di sbarco di quelle vetture che avessero scelto una delle due opzioni offerte costringendo a sbarcare contestualmente anche le altre vetture (di chi non avesse aderito a nessuna delle due soluzioni) che avrebbero poi dovuto essere in ogni caso rimbarcate”;

**OSSERVATO**

che l’articolo 20 (“*Esenzioni*”) del Regolamento non prevede fatti/specie di esenzione, correlate alle cause del ritardo, dall’obbligo di garantire la scelta tra trasporto alternativo e rimborso prevista dal citato articolo 18;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN a fronte di un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, divenuto certo dopo le ore 21:45 e prolungatosi per ulteriori centocinque minuti, non risulta aver offerto ai passeggeri l’indicata scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del biglietto di cui all’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;

**ATTESO**

che ai sensi del citato articolo 24, paragrafo 2, 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, a fronte del reclamo di prima istanza presentato del 10 agosto 2021, ha comunicato al reclamante, in data 9 settembre, che il reclamo era ancora in esame, fornendo la risposta definitiva solo il 6 dicembre 2021, a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell’Autorità;

**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 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 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 per 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 definitiva al reclamo entro due mesi dal ricevimento dello stesso, 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 (miljecinquecento/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 al punto 2.b); e per un ammontare 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. 165/2022”;
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, 23 settembre 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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