

Delibera n. 181/2022

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 6 ottobre 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 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 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 il 9 agosto 2021 dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito: reclamante) a Forship S.p.A. (di seguito: Forship), relativamente al viaggio da Livorno a Golfo Aranci del giorno 9 luglio 2021, con partenza programmata alle ore 07:02 e arrivo programmato alle ore 14:30 dello stesso giorno. In tale istanza si rappresenta, tra l'altro, che:

- Forship comunicava a mezzo e-mail il 5 luglio 2021 che la partenza dell'indicato viaggio era posticipata alle ore 10:00, con arrivo alle 17:00 e, due giorni dopo, notificava, sempre a mezzo e-mail, che la partenza era ulteriormente posticipata alle ore 11:45 con arrivo alle 19:30;
- tra le condizioni per la modifica del biglietto, nella e-mail ricevuta, era riportato: *"La modifica, senza spese e penali, manterrà la tariffa inizialmente prenotata"*. Tuttavia, contattato il servizio clienti della Compagnia, l'8 luglio 2021, non risultava possibile procedere alla modifica del biglietto in quanto venivano richiesti dei costi aggiuntivi. Il servizio clienti le proponeva, invece, *"uno sconto sulla tratta, per impossibilità di modifica senza ulteriori spese"*;
- il ritardo complessivo all'arrivo, di 5 ore e 15 minuti, rendeva impossibile il corretto compimento del check-in presso la struttura dove la reclamante avrebbe dovuto soggiornare e chiedeva, conseguentemente, il rimborso integrale del biglietto;

VISTO

il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 13283/2022 del 21 maggio 2022, ed i relativi allegati, con cui la reclamante ha ribadito quanto già rappresentato nel reclamo di prima istanza, precisando di non aver ricevuto alcun riscontro da parte del vettore;

VISTA

la nota prot. 15976/2022 del 6 luglio 2022, con la quale gli Uffici dell'Autorità chiedevano a Forship di fornire alcune informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dalla reclamante;

VISTA

la nota di riscontro di Forship, prot. ART 16514/2022 del 15 luglio 2022, ed i relativi allegati;

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 da Livorno a Golfo Aranci del 9 luglio 2021, con partenza programmata alle ore 7:02, ha subito *"modifiche (...) all'operativo (...)"*

effettuate alle 16:27 del 07/07/2021", che ne hanno comportato la partenza effettiva alle ore 11:45;

- la Compagnia ha inviato comunicazioni ai passeggeri il 5 e il 7 luglio, con le quali li informava, dapprima, di uno slittamento della partenza alle ore 10:00 e, successivamente, di un ulteriore slittamento alle ore 11:45, indicando altresì il nuovo orario di arrivo previsto. In tali comunicazioni, prodotte da Forship, non risultano indicazioni circa la possibilità di chiedere il rimborso del biglietto;
- Forship, in proposito, ha dichiarato che *"[d]ata la subitaneità dell'evento non è stato possibile proporre trasporti alternativi, in considerazione anche del periodo di grande traffico e forti riempimenti sia sulle unità della scrivente che su quelle di altre compagnie. I Passeggeri hanno accesso a tutti i documenti relativi ai propri diritti in tali casi, sia tramite sito che tramite la documentazione esposta negli uffici ai porti e a bordo. A coloro che successivamente ne hanno fatto richiesta è stato concesso il rimborso"*;
- peraltro, la reclamante ha riferito di aver contattato il servizio clienti per ottenere un cambio del biglietto, senza riuscirci, in quanto le sono stati prospettati costi aggiuntivi;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Forship, a fronte di un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, non risulta aver offerto ai passeggeri l'indicata scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del biglietto, in quanto, in disparte l'effettiva non disponibilità di ulteriori opzioni di viaggio da offrire in alternativa ai passeggeri *"senza alcun supplemento"*, nelle comunicazioni agli stessi inviate risulta indicata esclusivamente la possibilità di effettuare il viaggio con partenza ritardata, senza alcun riferimento all'opzione di rinuncia al viaggio e rimborso integrale del biglietto, non essendo a tal fine sufficiente che i passeggeri abbiano *"accesso a tutti i documenti relativi ai propri diritti in tali casi, sia tramite sito che tramite la documentazione esposta negli uffici ai porti e a bordo"*, dal momento che la predetta offerta deve essere formulata proattivamente al verificarsi dei relativi presupposti;

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 Forship ha risposto al reclamo di prima istanza, trasmesso dalla reclamante il 9 agosto 2021, in data 15 luglio 2022, a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Forship non risulta aver notificato al passeggero, entro un mese dal ricevimento, che il reclamo era

accolto, respinto o ancora in esame e, comunque, in ogni caso, il relativo riscontro non è stato fornito al medesimo dalla Compagnia nei termini di cui al citato articolo 24 del Regolamento;

RITENUTO

che le ulteriori doglianze sollevate dalla reclamante non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento in quanto, da un lato, il rimborso completo del biglietto non è dovuto, ai sensi del Regolamento, dal momento che la stessa ha fruito del viaggio, seppure con partenza ritardata, e, dall'altro, non rientrano nell'ambito delle competenze dell'Autorità profili di danno eventualmente sofferti in conseguenza dei fatti segnalati, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali o, qualora disponibili, di avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie;

RITENUTO

che, limitatamente ai profili del diritto a ricevere: (i) l'offerta, in caso di ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, della scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del prezzo del biglietto, nonché (ii) una risposta al reclamo entro termini predeterminati, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Forship per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 12 e 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente degli obblighi di cui all'articolo 18, paragrafo 1, e 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 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 1;
 - 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 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 2.b), 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 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. 181/2022";
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, 6 ottobre 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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