

Delibera n. 182/2022

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 16 (“*Informazioni in caso di cancellazioni o partenze 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 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), e in particolare gli articoli 3, comma 1, e 4, comma 2;

VISTI

i reclami di prima istanza presentati al vettore Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito: CIN) relativamente al ritardo alla partenza e all'arrivo del viaggio da Genova a Porto Torres con partenza programmata il giorno 7 agosto 2021 alle ore 21:30 e orario programmato di arrivo alle 07:30 dell'8 agosto 2021:

- dal passeggero che viaggiava con la sig.ra [...omissis...] (di seguito: primo reclamante) in data 9 agosto 2021, nel quale si rappresentava che la nave “è partita con un ritardo di molto superiore rispetto a quanto detto tramite sms”, che non “sono state date ulteriori informazioni (...) e fornita assistenza a terra” e si formulava una richiesta di compensazione economica per ritardo all'arrivo della nave;
- dal sig. [...omissis...] (di seguito: secondo reclamante) in data 19 agosto 2021, nel quale si evidenziava, tra l'altro, che “a poche ore dalla partenza sono stato informato di un possibile ritardo di circa 120 minuti tuttavia la nave è partita 4 ore e 30 minuti dopo finendo per accumulare un ritardo di quasi 5 ore” e si chiedeva la compensazione per il ritardo all'arrivo;
- dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito: terzo reclamante) in data 2 settembre 2021, nel quale si riferiva, tra l'altro, che “il servizio ha subito un ritardo di almeno 4 ore...siamo sbarcati alle 13:30 e sicuramente avete gli orari precisi. Siamo stati avvisati di un ritardo di 2 ore ma non ci è stata offerta alcuna assistenza al porto di Genova e comunque il ritardo è stato ben consistente senza ricevere ulteriori informazioni”;

VISTI

i reclami, e i relativi allegati, presentati all'Autorità:

- dal primo reclamante, prot. ART 16004/2021 del 14 ottobre 2021, con il quale, nel ribadire le doglianze e le richieste formulate in prima istanza, precisava di non aver ricevuto alcun riscontro da parte di CIN;
- dal secondo reclamante, prot. ART 17326/2021 del 29 ottobre 2021, con il quale, nel ribadire le doglianze e le richieste formulate in prima istanza, precisava di non aver ricevuto alcun riscontro da parte di CIN;
- dal terzo reclamante prot. ART 5774/2021 del 26 marzo 2022 con il quale, nel ribadire le doglianze e le richieste formulate in prima istanza, precisava di aver ricevuto, da parte di CIN, un riscontro in data 29 novembre 2021, a seguito del quale inviava le proprie coordinate bancarie per il versamento, tra l'altro, della compensazione economica per il ritardo all'arrivo, versamento che, tuttavia, non veniva poi effettuato dalla Compagnia;

VISTE

le note prott. 18345/2021 del 16 novembre 2021, 10211/2022 del 13 aprile 2022 e 15433/2022 del 29 giugno 2022, con le quali gli Uffici dell'Autorità chiedevano a CIN di fornire alcune informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dagli indicati reclamanti;

VISTE

le note di CIN prott. ART 526/2022 del 14 gennaio 2022, 3634/2022 del 23 febbraio 2022, 13237/2022 del 20 maggio 2022 e 17110/2022 del 27 luglio 2022, ed i relativi allegati;

- RILEVATO** che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del regolamento marittimo “[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]’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]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:
- il viaggio da Genova a Porto Torres del 7 agosto 2021, con orario programmato di partenza alle ore 21:30 e orario programmato di arrivo alle ore 07:30 del giorno successivo, ha subito un ritardo alla partenza (avvenuta effettivamente alle ore 01:30 dell’8 agosto 2021) dovuto a “*ritardi in precedenza accumulati principalmente originati dal traffico portuale particolarmente intenso nel porto di Genova nel periodo oggetto della segnalazione e che nel caso di specie ha prolungato anche le procedure di imbarco*”;
 - secondo quanto riferito dalla Compagnia, “*i passeggeri sono stati informati della riprogrammazione della corsa (...) con SMS Inizio invio: 07/08/2021 h. 16.15 con il testo del seguente tenore: Causa traffico portuale, la partenza Genova-Torres 07/08 h21.30 partirà con circa 120 minuti di ritardo. In caso di rinuncia rimborso.info 0276028132*” e, a fronte del protrarsi del ritardo, “[i]a mattina successiva all’imbarco i passeggeri sono stati informati dell’orario previsto per l’arrivo a Porto Torres”;
 - in proposito, tuttavia, da un lato, il giornale nautico allegato dalla Compagnia riporta, senza ulteriori dettagli sulle relative modalità e tempistiche, che durante l’imbarco, iniziato alle ore 00:15, sono stati diramati annunci riguardanti il “*ritardo nave di partenza*”;
 - dall’altro, con riguardo alle informazioni rese mentre i passeggeri erano in attesa dell’imbarco presso il terminale, CIN si è limitata a descrivere la propria “*consolidata prassi aziendale*” circa la comunicazione del ritardo e ha riferito che “*il tabellone rispecchia pedissequamente il contenuto del messaggio ricevuto via sms dai passeggeri (...) viene costantemente aggiornato in caso di ulteriori modifiche/aggiornamenti sull’orario di partenza della nave*”. La Compagnia ha allegato la dichiarazione del “*responsabile operativo dello scalo di Genova*”, la quale, tuttavia, riporta

anch'essa soltanto un generico richiamo alle procedure adottate in caso di ritardo, senza alcun riferimento al caso specifico;

- secondo quanto riferito dalla Compagnia, poi, 17 passeggeri hanno lamentato, tramite reclami di prima istanza, *“una mancanza/insufficienza di informazioni sul ritardo”*;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver fornito ai passeggeri, nei termini di cui al citato articolo 16, le prescritte informazioni sulla situazione, sull'orario di partenza e sull'orario di arrivo previsti, in quanto, dopo aver preannunciato con specifiche comunicazioni un ritardo di due ore rispetto all'orario di partenza previsto (ore 21:30, posticipato alle 23:30), senza tra l'altro indicare neppure il nuovo orario di arrivo previsto, in esito all'ulteriore ritardo successivamente maturato (in totale 4 ore, con partenza effettiva alle ore 01:30) non risulta aver aggiornato i passeggeri in attesa dell'imbarco, se non durante lo stesso, a partire dalle 00:15, come riportato - peraltro senza precisazioni circa la frequenza degli annunci e con esclusivo riguardo al *“ritardo nave di partenza”* - nell'estratto del giornale nautico allegato dalla Compagnia;

ATTESO

che ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento (*“Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo”*) 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:*

(...)

c) tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro 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 da Genova a Porto Torres – di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore – è avvenuto alle ore 12:35 anziché alle 07:30 dell'8 agosto 2021, maturando un ritardo di oltre 5 ore;
- a fronte della conseguente richiesta di compensazione economica per il ritardo all'arrivo avanzata con i reclami di prima istanza, CIN ha provveduto a versare - rispettivamente in data 20 gennaio per il primo e il secondo reclamante e in data 4 aprile 2022 per il terzo reclamante - la compensazione prevista dalla riportata normativa, pari al 25% del prezzo del biglietto;

- RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN risulta aver erogato agli indicati reclamanti la compensazione economica per il ritardo all'arrivo dopo oltre un mese dalla presentazione della relativa domanda, avanzata con i citati reclami alla Compagnia;
- OSSERVATO** tuttavia che, in ogni caso, 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, paragrafo 2, 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 ai reclami di prima istanza presentati:
- dal primo reclamante il 9 agosto 2021, solo il 14 gennaio 2022, successivamente alla richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità;
 - dal secondo reclamante il 19 agosto 2021, solo il 29 novembre 2021, successivamente alla richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità;
 - dal terzo reclamante il 2 settembre 2021, solo il 29 novembre 2021;
- RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN, relativamente ai tre indicati reclami, non risulta aver notificato, entro un mese dal ricevimento, che gli stessi sono stati accolti, respinti o sono ancora in esame, e comunque, in ogni caso, il relativo riscontro non è stato fornito ai medesimi dalla Compagnia nei termini di cui al citato articolo 24 del Regolamento;
- RITENUTO** che le ulteriori doglianze sollevate dal primo e dal terzo reclamante non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, in quanto con riguardo a generiche carenze nell'assistenza materiale, dalla documentazione agli atti CIN risulta aver offerto pasti e bevande ai passeggeri allestendo appositi corner a bordo della nave;
- RITENUTO** che, limitatamente ai profili del diritto a ricevere (i) informazioni in caso di ritardo alla partenza; nonché (ii) il riscontro 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 e 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 16, paragrafo 1, e - con riguardo a tre reclami - 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 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 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 tre reclami;
3. il responsabile del procedimento è il direttore 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); e per un ammontare di euro 500,00 (cinquecento/00) per ciascun reclamo - per un totale di euro 1.500,00 (millecinquecento/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 182/2022";
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, 6 ottobre 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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