

Delibera n. 33/2022

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 24 febbraio 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 22 (“*Diritto all’informazione sul viaggio*”) 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 15 (“*Diritto all’informazione sul viaggio e sui diritti dei passeggeri*”), comma 1, ai sensi del quale “[i]l vettore e l’operatore del terminale che omettono, nell’ambito delle rispettive competenze, di fornire ai passeggeri le informazioni sul viaggio di cui all’articolo 22 del regolamento sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 150 a euro 900 per ciascun viaggio”;
- 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 dal sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante) al vettore Forship S.p.A. (di seguito: Forship) in data 29 luglio 2021, tramite gli indirizzi e-mail reclami@corsicaferries.com e booking@corsicaferries.com, con riguardo:

- (i) al viaggio con partenza programmata da Livorno alle ore 10:32 e arrivo programmato a Golfo Aranci alle ore 18:00 del 25 giugno 2021 (di seguito: viaggio di andata), nonché
- (ii) al viaggio da Golfo Aranci con partenza programmata alle ore 07:02 e arrivo a Livorno alle ore 14:30 del 26 luglio 2021 (di seguito: viaggio di ritorno).

Con tale reclamo il passeggero, più specificamente, lamentava alcuni inconvenienti occorsi e chiedeva, conseguentemente, *“il rimborso dei biglietti”*, riferendo:

- relativamente al viaggio di andata, tra l’altro, di diverse comunicazioni intercorse con il vettore con riguardo a variazioni dell’orario di partenza e di arrivo. Rappresentava, inoltre, che dopo essersi sistemato nella cabina assegnata, veniva *“annunciata la comunicazione di servizio che la nave farà scalo a Bastia prima di proseguire per Golfo Aranci (...) in nessun biglietto da me stampato, a seguito degli innumerevoli cambiamenti di orario, compare la segnalazione dello scalo intermedio a Bastia. Chiedo anche ad altri passeggeri e anche loro confermano di non essere al corrente della tappa intermedia a Bastia (...) Il viaggio che doveva durare 7 ore e 30 minuti è durato più di 10 ore in condizioni meteo buone (...) Segnalo le problematiche alla reception dove mi viene fornito l’indirizzo mail ove inoltrare l’eventuale reclamo”*;
- con riguardo al viaggio di ritorno, che *“[i]l 26/07/21 alle ore 00:09 Corsica Sardinia Ferries mi invia una mail in cui mi comunica che per cause operative il viaggio Golfo Aranci-Livorno del 26/07/201 h. 07:00 partirà da Olbia. Partenza ore 08:00. In sostanza mi viene comunicato il cambio del luogo di imbarco e di orario a poche ore dalla partenza! Naturalmente non riesco a vedere la mail suddetta e mi presento al porto di Golfo Aranci fortunatamente con congruo anticipo. Al porto di Golfo Aranci dopo inutile attesa viene comunicato a me e ad altri passeggeri, ignari della variazione, che la nave partirà da Olbia (...) Arrivo ad Olbia verso le 07:20, la nave non c’è ancora e capisco che dobbiamo prepararci ad una lunga attesa. La nave parte con*

evidente ritardo (...) alle ore 16:30 circa arriviamo finalmente al porto di Livorno con oltre 2 ore di ritardo rispetto al previsto”;

VISTO

il reclamo presentato all’Autorità in data 7 ottobre 2021, prot. ART 15522/2021, relativamente ai medesimi viaggi di andata e ritorno, con il quale il reclamante, nel richiamare quanto lamentato in prima istanza, segnalava di non aver ricevuto alcun riscontro al reclamo inviato a Forship e allegava, oltre al reclamo di prima istanza:

- copia delle comunicazioni e-mail ricevute per la variazione dell’orario di partenza e di arrivo relativamente al viaggio di andata, l’ultima delle quali alle 15:48 del 24 giugno, con la quale i passeggeri venivano informati, tra l’altro, della partenza alle ore 8:15 e dell’arrivo alle ore 16:30;
- copia della comunicazione e-mail del 26 luglio, ore 00:09, con la quale, relativamente al viaggio di ritorno, i passeggeri venivano informati che *“per cause operative”*, la nave sarebbe partita da Olbia anziché da Golfo Aranci, alle ore 08:00, anziché alle ore 07:00. Nulla è indicato con riguardo all’orario di arrivo;

VISTE

le note prott. 17166/2021 del 28 ottobre 2021 e 18751/2021 del 24 novembre 2021, con le quali gli Uffici dell’Autorità chiedevano a Forship di fornire alcune informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;

VISTE

le note di riscontro di Forship, prott. ART 17560/2021 del 3 novembre 2021 e 18996/2021 del 29 novembre 2021, ed i relativi allegati;

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, in particolare:

- con riferimento al viaggio di ritorno del 26 luglio 2021, sia il reclamante che la Compagnia hanno fornito evidenza di una comunicazione e-mail inviata nei primi minuti del giorno della partenza, 26 luglio 2021, con la quale veniva annunciata la variazione del porto di partenza, non più Golfo Aranci ma Olbia, e dell’orario di partenza, non più alle ore 07:00 ma alle 08:00. Nulla era specificato con riguardo al nuovo orario di arrivo previsto;
- Forship ha precisato che *“[i]n effetti la traversata è partita alle ore 09:05 con arrivo alle ore 16:00”;*
- in merito al momento in cui è venuta a conoscenza della necessità di spostare la partenza da Golfo Aranci ad Olbia, Forship ha dichiarato che *[t]ale*

variazione ed il ritardo della traversata stessa sono conseguenti ad un problema tecnico occorso alla M/N Mega Express III che in ogni caso non hanno inficiato in alcun modo la sicurezza della traversata”, specificando che il messaggio di variazione è stato inviato “nella notte tra il 25/07 e il 26/07 (...) appena ricevuta comunicazione della variazione di partenza”, senza tuttavia fornire in proposito documentazione a supporto;

- il reclamante ha rilevato, tra l’altro, di essersi inizialmente recato a Golfo Aranci, non avendo potuto leggere la comunicazione e-mail citata, pervenuta durante la notte, di aver atteso insieme ad altri passeggeri “*ignari della variazione*” e di aver appreso che la nave sarebbe partita da Olbia. Una volta recatosi ad Olbia, ha atteso ulteriormente l’arrivo della nave, poi partita “*con evidente ritardo*”;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, con riguardo al viaggio di ritorno, Forship non risulta aver indicato, nella comunicazione di variazione inviata prima del viaggio, il nuovo orario di arrivo previsto, né, peraltro, aver aggiornato i passeggeri in attesa dell’ulteriore slittamento dell’orario di partenza previsto (dalle 08:00 alle ore 9:05); inoltre non ha fornito prova del momento in cui è venuta a conoscenza della necessità di modificare sia l’orario che il luogo di partenza del viaggio;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 22 del Regolamento, tra l’altro, “[i] vettori e gli operatori dei terminali, nei rispettivi settori di competenza, forniscono ai passeggeri informazioni adeguate per tutto il viaggio in formati accessibili a tutti e nelle stesse lingue in cui sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri”;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- alla specifica richiesta di indicare se e con quali modalità i passeggeri sono stati informati del nuovo orario di arrivo a destinazione, sia durante il viaggio di andata, che per quello di ritorno, Forship non ha fornito specifico riscontro o documentazione circa l’eventuale diffusione di informazioni a bordo in merito al ritardo all’arrivo via via maturato per entrambi i viaggi;
- relativamente al viaggio di andata, (i) il reclamante ha lamentato di aver appreso dello scalo intermedio a Bastia soltanto a viaggio iniziato; (ii) la Compagnia ha dichiarato che “*è importante comunicare ai passeggeri in relazione alla tratta prenotata, l’orario di partenza e di arrivo delle traversate ed eventuali variazioni di operativo che possono verificarsi, non eventuali soste intermedie che non vanno ad inficiare gli orari previsti (...). Poiché la traversata ha in ogni caso avuto un ritardo in arrivo rispetto all’operativo previsto è stata rimborsata al cliente la percentuale prevista dalla normativa europea*”; (iii) nelle diverse comunicazioni circa le variazioni dell’orario di partenza e di arrivo del viaggio di andata, inviate da Forship prima del viaggio, non risulta, in effetti, evidenziato nulla in proposito; (iv) rispetto al nuovo

orario di arrivo indicato, le ore 16:30, la nave ha maturato ulteriore ritardo, giungendo a destinazione alle ore 19:00;

- con riguardo al viaggio di ritorno, non risulta, come illustrato, che il vettore abbia informato i passeggeri del ritardo maturato durante il viaggio, essendo la nave giunta a destinazione alle ore 16:00 anziché alle ore 14:30. Forship ha peraltro rappresentato che non soltanto la variazione del porto di partenza, ma anche *“il ritardo della traversata stessa sono conseguenti ad un problema tecnico occorso alla M/N Mega Express III che in ogni caso non hanno inficiato in alcun modo la sicurezza della traversata (...) ha viaggiato infatti a una velocità ridotta rispetto a quella consueta”*;

RILEVATO

pertanto che, sulla base delle evidenze agli atti, relativamente ad entrambi i viaggi, di andata e di ritorno, non risultano fornite, da parte del vettore, *“informazioni adeguate per tutto il viaggio”*, segnatamente con riguardo al ritardo via via maturato e all’aggiornamento dell’orario di arrivo previsto;

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:

- per quanto riguarda il reclamo di prima istanza presentato il 27 luglio 2021, Forship ha dichiarato di *“non aver provveduto a rispondere direttamente al cliente in tempi brevi, a causa del grande flusso di mail ricevute in questi mesi, si precisa che lo stesso ha inviato comunicazione all’indirizzo mail generico e non all’indirizzo specifico per il Servizio Clienti quale reclami@corsicaferries.com”*;
- il reclamante ha documentato, invece, di aver utilizzato l’indirizzo e-mail reclami@corsicaferries.com;
- la risposta al reclamo risulta inviata dal vettore in data 3 novembre 2021;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Forship non risulta aver notificato, entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è stato accolto, respinto o è ancora in esame;

RITENUTO

che le ulteriori doglianze sollevate dal reclamante, relative al mancato rimborso del prezzo dei due biglietti, non recano i presupposti per l’avvio di un procedimento sanzionatorio, dal momento che il passeggero risulta aver effettuato entrambi i viaggi previsti. Forship ha peraltro riconosciuto allo stesso la compensazione economica per il ritardo all’arrivo *“come previsto dalla normativa europea”*;

RITENUTO

che, limitatamente ai profili del diritto a ricevere (i) informazioni in caso di cancellazioni o ritardo alla partenza; (ii) informazioni adeguate per tutto il viaggio, nonché (iii) una risposta al reclamo entro un mese, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Forship S.p.A. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 13, relativamente alla cancellazione del viaggio di ritorno, 15, comma 1, relativamente ad entrambi i viaggi, e 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 16, paragrafo 1, 22 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 previsioni 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 22;
 - 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, con riguardo al viaggio di ritorno;
 - 2.b) per la violazione di cui al punto 1.b), una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 150,00 (centocinquanta/00) a euro 900,00 (novecento/00), relativamente a ciascuno dei due viaggi, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, 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 direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo di 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); di euro 300,00 (trecento/00) per ciascun viaggio - per un totale di euro 600,00 (seicento/00) - per la sanzione di cui al punto 2.b); e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la sanzione di cui al punto 2.c); tramite versamento da effettuarsi:
 - mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'Autorità di regolazione dei trasporti presso Banca Nazionale del Lavoro, Agenzia n. 4, Piazza Carducci 161/A, 10126, Torino, codice IBAN: IT03Y0100501004000000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 33/2022";
 - alternativamente, tramite 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";
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, 24 febbraio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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