

Delibera n. 71/2022

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 5 maggio 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 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 29 luglio 2021 alle ore 21:30 e orario programmato di arrivo alle 7:30 del 30 luglio 2021:
- dal sig. [...omissis...] (di seguito: primo reclamante) in data 31 luglio 2021, con il quale si evidenziava: *“Nessuna informazione sul ritardo (...) Il pranzo non è stato possibile farlo causa fila chilometrica in condizioni assembramento. Acqua non distribuita gratuitamente e dovuta pagare. Chiedo rimborso 50% come da regolamento, oltre al rimborso del pranzo e dell’acqua per 2 persone”*;
 - dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito: secondo reclamante) in data 5 agosto 2021, con il quale, oltre ad indicare, tra i motivi di reclamo, la voce *“Trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*, si rilevava l’impossibilità di fruire del pasto a causa della *“fila all’unico self-service disponibile sulla nave”*, e si formulava una richiesta di compensazione economica per il ritardo all’arrivo;
 - dal sig. [...omissis...] (di seguito: terzo reclamante) in data 5 agosto 2021, con il quale si riferiva che durante l’accumularsi del ritardo veniva garantita più volte la ripartenza, che tuttavia avveniva dopo 7 ore, e si richiedeva la compensazione economica per ritardo all’arrivo;
- VISTE** altresì, con riguardo al medesimo viaggio, le richieste di compensazione economica formulate nei confronti di CIN:
- dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito: quarto reclamante) in data 4 agosto 2021;
 - dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito: quinto reclamante) in data 6 agosto 2021;
 - dal sig. [...omissis...] (di seguito: sesto reclamante) in data 9 agosto 2021;
- VISTI** i reclami presentati all’Autorità:
- dal primo reclamante, prot. ART 18544/2021 del 19 novembre 2021;
 - dal secondo reclamante prot. ART 16909/2021 del 26 ottobre 2021;
 - dal terzo reclamante, prot. ART 18382/2021 del 16 novembre 2021;
 - dal quarto reclamante, prot. 16936/2021 del 26 ottobre 2021;
 - dal quinto reclamante, prot. 18550/2021 del 19 novembre 2021;

- dal sesto reclamante, prot. 16657/2021 del 22 ottobre 2021;

con i quali, nel ribadire le doglianze e le richieste formulate in prima istanza, i reclamanti lamentavano di non aver ricevuto riscontro ai propri reclami e/o alle richieste di compensazione economica avanzate nei confronti di CIN;

- VISTE** le note prott. 19338/2021 del 3 dicembre 2021, 20175/2021 del 17 dicembre 2021 e 20281/2021 del 20 dicembre 2021, 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 63/2022 e 68/2022 del 3 gennaio 2022, 80/2022 del 4 gennaio 2022, 3255/2022 del 21 febbraio 2022 e 4386/2022 del 7 marzo 2022, ed i relativi allegati;
- VISTA** la nota prot. 1244/2022 del 26 gennaio 2022, con la quale gli Uffici dell’Autorità chiedevano alla Capitaneria di Porto di Genova di fornire alcune informazioni in relazione a quanto lamentato dai reclamanti, nonché il relativo riscontro, prot. ART 4341/2022 del 4 marzo 2022, e gli allegati allo stesso;
- VISTE** le comunicazioni del secondo, del terzo, del quarto e del sesto reclamante, in risposta alle richieste formulate dagli Uffici dell’Autorità per le vie brevi, acquisite agli atti con nota prot. ART 9727/2022 del 7 aprile 2022;
- 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 29 luglio 2021, con orario programmato di partenza alle ore 21:30 e orario programmato di arrivo alle 7:30 del giorno successivo, ha subito un ritardo alla partenza (avvenuta effettivamente alle ore 4:45 del 30 luglio) dovuto ad una dettagliata

- circostanza esterna, che la Compagnia ha rilevato essere imprevedibile, prolungatasi *“fino a tarda notte del 30.07.2021”*;
- secondo quanto riferito dalla Compagnia, nell’incertezza relativa alla durata di tale circostanza *“[n]on sono stati inviati sms ai passeggeri”* in quanto *“ragionevolmente si riteneva che per l’orario della partenza prevista (...) sarebbe terminata”*, e i passeggeri sono stati informati a bordo, mediante diversi annunci. In proposito, nell’estratto del giornale nautico, allegato da CIN, si legge, tra l’altro: *“Prossimi all’orario di partenza della nave (...) a mezzo impianto interfonico di bordo vengono diffusi avvisi di ritardata partenza ai passeggeri (...) ripetuti diverse volte (...). Durante la navigazione i passeggeri vengono informati del previsto arrivo nave a destinazione”*; non è stata tuttavia prodotta dalla Compagnia ulteriore documentazione circa gli orari di diffusione e i contenuti degli annunci;
 - secondo quanto riferito dal primo reclamante nel reclamo all’Autorità, non sarebbe stata fornita alcuna informazione sul ritardo, mentre il terzo reclamante ha precisato, a seguito di richiesta per le vie brevi, che *“alle ore 22:30 ca. (ovvero 1 ora dopo la partenza prevista) effettuavano il primo annuncio in cui si evinceva che saremmo partiti alle ore 23:00, questo però senza motivarne la causa. Alle ore 23:30 annunciavano che saremmo partiti verso le ore 01:00 gg seg. sempre senza motivo, dalle ore 02:00 ca. alle ore 03:00 asserivano che forse non saremmo partiti (...). Alle ore 02:30 ca. comunicavano che saremmo partiti verso le ore 03:00. Dopo circa 7 ore di ritardo, ovvero intorno alle ore 05:00 del 30/07/2021 finalmente la nave partiva”*. Sempre a seguito di richiesta per le vie brevi, il secondo reclamante ha riferito che *“i ritardi sono stati annunciati”*, e il sesto reclamante che a bordo della nave sono stati effettuati *“annunci sul ritardo progressivamente accumulato”*;

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, come riportato nell’estratto del giornale nautico allegato dalla Compagnia stessa, tra l’altro, il nuovo orario di arrivo previsto risulta comunicato esclusivamente durante la navigazione;

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, che sarebbe dovuto partire alle ore 21:30, ha subito un ritardo alla partenza di oltre sette ore;
 - a fronte di specifica richiesta degli Uffici sul punto, la Compagnia ha rappresentato di aver ritenuto, in relazione alle cause del ritardo e all'incertezza circa la durata delle stesse, che la partenza sarebbe avvenuta in orario e che, per tale motivo, "*[n]on sono stati inviati sms ai passeggeri (...). I passeggeri sono stati quindi informati del ritardo della partenza della nave a bordo mediante diversi annunci*", dei quali non ha, tuttavia, specificato il contenuto;
- OSSERVATO** che l'articolo 20 ("*Esenzioni*") del Regolamento non prevede fattispecie 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 23:00, non risulta aver offerto ai passeggeri l'indicata scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del biglietto;
- ATTESO** che ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento, 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; (...).*
- Se il ritardo supera il doppio del tempo indicato alle lettere da a) a d) la compensazione economica è pari al 50% del prezzo del biglietto.*
- (...)
- 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 in relazione al citato viaggio da Genova a Porto Torres - di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore - l'arrivo è avvenuto alle ore 15:00 anziché alle ore 7:30 del 30 luglio; a fronte della richiesta di compensazione economica per il ritardo all'arrivo avanzata dai reclamanti, CIN ha provveduto a versare agli stessi la compensazione prevista dalla riportata normativa - pari al 50% del prezzo del

biglietto - tuttavia dopo oltre un mese dalla presentazione della relativa domanda, avvenuta con le citate istanze alla Compagnia;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN, pur ipotizzando la sussistenza di una causa di esenzione ai sensi del citato articolo 20, paragrafo 4, del Regolamento, risulta aver erogato agli interessati, a seguito delle richieste di informazioni degli Uffici, la compensazione economica per il ritardo all'arrivo, sebbene oltre il termine previsto;

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 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 del primo reclamante, del 31 luglio 2021, CIN ha fornito riscontro solo il 26 novembre 2021;
- per quanto riguarda i reclami del secondo e terzo reclamante, entrambi del 5 agosto 2021, CIN ha notificato agli interessati, il 4 settembre 2021, che il reclamo era ancora "*in esame*", mentre la risposta definitiva risulta essere stata inviata ai medesimi solo il 26 novembre 2021;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver notificato, entro un mese dal ricevimento del reclamo del primo reclamante, che lo stesso è stato accolto, respinto o è ancora in esame, né risulta aver fornito, entro due mesi dal ricevimento dei reclami del secondo e del terzo reclamante, una risposta definitiva agli stessi;

RITENUTO

che le ulteriori doglianze sollevate dal primo e dal secondo reclamante non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, in quanto con riguardo alle presunte carenze nell'assistenza materiale, dalla documentazione agli atti CIN risulta aver fornito gratuitamente pasti e bevande ai passeggeri;

RITENUTO

che, limitatamente ai profili del diritto a ricevere (i) informazioni in caso di ritardo alla partenza; (ii) l'offerta, in caso di ritardo alla partenza, della scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del prezzo del biglietto, nonché (iii) 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, 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 - con riguardo a tre reclami - 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, 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); per un ammontare di euro 3.000,00 (tremila/00) per la sanzione di cui al punto 2.b), e 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.c), tramite versamento da effettuarsi: tramite l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), compilando come segue i campi
- 'Delibera n.': "71/2022";
 - 'Anno': "2022";
 - 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 71/2022";
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, 5 maggio 2022

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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