

Delibera n. 168/2022

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;
- VISTO** il reclamo di prima istanza presentato l’8 settembre 2021 dal passeggero che viaggiava con la sig.ra [...omissis...] (di seguito: reclamante), nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito: CIN) nel quale, relativamente al viaggio da Civitavecchia a Olbia, con partenza programmata alle ore 08:30 del 18 agosto 2021 e arrivo previsto alle 14:00 del medesimo giorno, si lamentava che: (i) *“[d]opo una prima comunicazione in cui veniva annunciata la partenza ritardata di un’ora non sono seguite altre comunicazioni riguardo la tempistica”*; (ii) *“né prima né dopo la partenza siamo stati informati circa la possibilità di presentare richiesta di rimborso, è stato semplicemente offerto dalla compagnia di navigazione un primo piatto, un panino e una bottiglietta d’acqua”*; (iii) *“oltre alla partenza ritardata di 3 ore la nave è arrivata al porto di Olbia con ulteriori 45 minuti di ritardo sull’orario previsto di arrivo”*, formulando richiesta di compensazione economica per il ritardo a destinazione della nave;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 19045/2021 del 29 novembre 2021, ed i relativi allegati, con il quale il reclamante ha ribadito quanto già rappresentato nel reclamo di prima istanza, precisando di non aver ricevuto alcun riscontro da parte del vettore;
- VISTE** le note prott. 3242/2022 del 21 febbraio 2022 e 14177/2022 del 6 giugno 2022, con le quali 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 4745/2022 dell’11 marzo 2022 e 15280/2022 del 27 giugno 2022, ed i relativi allegati;
- RILEVATO** che ai sensi dell’articolo 3, comma 1, del regolamento marittimo, *“[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:

- gli orari programmati di partenza e arrivo del viaggio da Civitavecchia a Olbia del 18 agosto 2021 erano, rispettivamente, ore 08:30 ed ore 14:00 del medesimo giorno, mentre gli orari effettivi sono stati ore 11:30 ed ore 17:45;
- secondo le informazioni rese dalla Compagnia, il ritardo *“è stato causato dal prolungarsi dai controlli e dei tamponi eseguiti dalla Sanità Marittima di Civitavecchia in virtù dell’emergenza sanitaria da Covid-19 il cui termine non era ragionevolmente prevedibile”*;
- nello specifico, CIN ha riferito: *“la Sanità Marittima è salita a bordo alle ore 6.45 a.m. ed i controlli e le relative procedure sono iniziati da allora. La predetta Autorità non ha mai comunicato la tempistica per terminare le proprie operazioni, informazione conosciuta quando i suoi ufficiali sono sbarcati dalla nave”*. Nell’estratto del giornale nautico si legge, in proposito, che alle *“[a]lle ore 10.00 la Sanità Marittima dà il consenso ad imbarcare”* i passeggeri;
- in merito alle informazioni rese ai passeggeri, il reclamante ha dichiarato che *“[d]opo una prima comunicazione in cui veniva annunciata la partenza ritardata di un’ora non sono seguite altre comunicazioni riguardo la tempistica”*;
- in proposito, CIN ha rappresentato inizialmente che *“[n]on sono stati inviati SMS in quanto i passeggeri erano a bordo quando sono stati eseguiti tali controlli ma essi sono stati avvisati della situazione e del ritardo mediante annunci a bordo”* e precisato successivamente che *“i passeggeri sono stati regolarmente informati del ritardo alla partenza con annunci diramati anche in Porto, presso le biglietterie e nei piazzali e (...) anche durante le operazioni di imbarco, mediante annunci dagli altoparlanti e dal personale nei corner allestiti per la distribuzione gratuita d’acqua”*, evidenziando di aver ricevuto lamentele in proposito solo dal reclamante;
- a dimostrazione di tali affermazioni, la Compagnia ha allegato:
 - (i) copia dell’estratto del giornale nautico, nel quale si legge tuttavia esclusivamente che durante l’imbarco si diffondevano *“regolari annunci sulle norme previste per l’emergenza COVID 19 e sul servizio roaming disponibile a bordo”*; dal medesimo estratto, peraltro, risulta che l’imbarco ha avuto inizio solo alle ore 10:00;
 - (ii) la dichiarazione resa dall’Assistente Commissario, nella quale è riportato unicamente che *“durante le operazioni di imbarco (...) presso i corner”* sono stati *“regolarmente diffusi gli annunci sul ritardo della partenza”*;
 - (iii) la dichiarazione del *“responsabile biglietterie passeggeri”*, nella quale si legge che *“il personale della biglietteria di Civitavecchia ha ricevuto istruzioni affinché, dal momento dell’apertura ufficio e fino alla partenza effettiva della nave, venisse data pronta informazione (...) verbale della partenza ritardata”* presso i banchi biglietteria, nonché presso i piazzali di imbarco. La Compagnia non ha tuttavia fornito alcuna evidenza sul fatto che, a fronte delle istruzioni impartite al personale, tali informazioni siano state effettivamente rese;

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, secondo quanto riportato nella dichiarazione dell'Assistente commissario, soltanto durante le operazioni di imbarco, iniziate alle ore 10:00, ha provveduto a fornire informazioni esclusivamente *“sul ritardo della partenza nave”*, mentre per quanto riguarda i passeggeri in attesa dell'imbarco la Compagnia non ha fornito alcuna evidenza degli annunci asseritamente diramati presso le biglietterie e i piazzali di 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:

- il viaggio Civitavecchia-Olbia del 18 agosto 2021, che sarebbe dovuto partire alle ore 08:30, ha subito un ritardo, rispetto all'orario di partenza previsto nel contratto di trasporto, di complessivi centottanta minuti. Nello specifico, per quanto risulta dall'estratto del giornale nautico prodotto dalla Compagnia, le operazioni di imbarco, relative a 1167 passeggeri, sono iniziate alle ore 10:00, mentre il disormeggio è avvenuto alle ore 11:30;
- il reclamante ha riferito che *“né prima né dopo la partenza siamo stati informati circa la possibilità di presentare richiesta di rimborso”*;
- CIN si è limitata ad affermare che *“[n]on sono stati inviati sms in quanto i passeggeri erano a bordo (...) ma essi sono stati avvisati della situazione e del ritardo mediante annunci a bordo”*, allegando una dichiarazione del *“responsabile biglietterie passeggeri”* nella quale si legge, tra l'altro, che *“il personale della biglietteria di Civitavecchia ha ricevuto istruzioni affinché (...) venisse data pronta informazione (...) verbale (...) della possibilità di modifiche data/orario (...) di annullamento con rimborso integrale”*. La Compagnia, tuttavia, non ha fornito evidenza che la scelta di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento sia stata effettivamente e proattivamente offerta ai passeggeri;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN, a fronte di un prevedibile - stante l'orario di inizio dell'imbarco e il numero dei passeggeri da imbarcare - ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, comunque divenuto certo dopo le ore 10:00 e prolungatosi fino a raggiungere le tre ore, 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 (*"Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo"*) 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:*

(...)

b) due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto 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 in relazione al citato viaggio da Civitavecchia a Olbia – di più di quattro ore ma non superiore a otto ore – a fronte della richiesta di compensazione economica per il ritardo all'arrivo (avvenuto alle ore 17:45 anziché alle ore 14:00) avanzata con il reclamo dell'8 settembre 2021, CIN,

- pur ipotizzando la sussistenza di una causa di esenzione ai sensi dell'articolo 20 (*"Esenzioni"*), paragrafo 4, del Regolamento, rilevando che il ritardo è stato causato dal prolungarsi delle attività della Sanità Marittima di Civitavecchia in virtù dell'emergenza sanitaria da Covid-19,
- ha provveduto a riconoscere al reclamante la compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto, benché solamente in data 9 dicembre;

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 al reclamo di prima istanza, presentato in data 8 settembre 2021, soltanto in data 9 dicembre 2021;

RILEVATO conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver notificato al passeggero, entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è stato accolto, respinto o è 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, 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) 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 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;
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. 168/2022";
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)