

Delibera n. 180/2022

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 17 (“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”), paragrafo 2, 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 14 (“Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza”), ai sensi del quale “[i]l vettore che viola gli obblighi di assistenza previsti dall’articolo 17 del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 100 a euro 600 per ciascun passeggero”;
 - 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 nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito: CIN), relativamente al viaggio con partenza programmata da Cagliari alle ore 20:00 del 21 agosto 2021 e arrivo previsto a Civitavecchia alle ore 8:00 del giorno successivo:

- dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito: primo reclamante) il 24 agosto 2021, nel quale si rappresentava che: *“La partenza del traghetto è stata ritardata di 24 ore pertanto siamo stati costretti alla prenotazione di un alloggio per la notte del giorno 21 Agosto 2021 per tre persone passeggiere nonché all’acquisto della cena relativa alla sera del 21 agosto 2021 per le tre persone soprammenzionate”*, allegando le ricevute delle spese sostenute per i pasti e il pernottamento anche da ulteriori 2 passeggeri indicati nel reclamo;
- dal sig. [...omissis...] (di seguito secondo reclamante) il 29 agosto 2021, nel quale si lamentava: *“La partenza del 21/08/2021 è stata cancellata e rinviata al 22/08/2021 con SMS e e-mail ricevuti il 20/08/2021. A causa del rinvio della partenza, ho dovuto pernottare a mie spese una notte in più in una casa vacanza e sostenere le spese di vitto per me e i miei familiari. Chiedo pertanto rimborso di parte del biglietto per il ritardo di 24 ore della partenza, nonché il rimborso delle spese di vitto e alloggio da me sostenute e documentate con fatture in allegato”*, allegando le ricevute delle spese sostenute per il pernottamento anche da ulteriori 3 passeggeri indicati nel reclamo;

VISTI

i reclami, e i relativi allegati, presentati all’Autorità, relativamente al medesimo viaggio:

- dal sig. [...omissis...], per conto del primo reclamante, prot. ART 18821/2021 del 24 novembre 2021, con il quale, nel ribadire quanto già rappresentato in prima istanza, si precisava: *“La richiesta di rimborso dei costi sostenuti seppure prevista dal contratto di trasporto e dai regolamenti europei non è stata a tutt’oggi evasa”*;
- dal secondo reclamante, prot. ART 4370/2022 del 6 marzo 2022, con il quale, nel ribadire quanto già rappresentato in prima istanza, si specificava: (i) *“La Tirrenia mi ha risposto con email del 27/12/2021 proponendomi un buono sconto (...) da utilizzare per un prossimo viaggio su una partenza Tirrenia entro il 31/12/2022, con in alternativa un rimborso monetario. Io ho risposto con e-mail del 27/12/2021 accettando il rimborso monetario e comunicando come richiesto il codice IBAN e gli intestatari del conto corrente. Ho sollecitato una risposta a Tirrenia con e-mail del 13/02/2022 (...). Ad oggi (06/03/2022) non ho ancora ricevuto da Tirrenia risposta né il rimborso monetario promesso”*;

VISTE

le note prott. 3202/2022 del 21 febbraio 2022, 14131/2022 del 5 maggio 2022 e 17469/2022 del 3 agosto 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 dai citati reclamanti;

- VISTE** le note di riscontro di CIN, prott. ART 5551/2022 del 22 marzo 2022, 15227/2022 del 24 giugno 2022 e 18125/2022 del 19 agosto 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 17, paragrafo 2, del Regolamento “[i]n caso di cancellazione (...) alla partenza che renda necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto dal passeggero, ove e allorché sia fisicamente possibile, il vettore offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali una sistemazione adeguata, a bordo o a terra, e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, oltre agli spuntini, ai pasti o alle bevande di cui al paragrafo 1. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo della sistemazione a terra, escluso il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, a 80 EUR a notte, per un massimo di tre notti”;
- CONSIDERATO** al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:
- il viaggio previsto da Cagliari a Civitavecchia il giorno 21 agosto 2021 è stato cancellato da CIN per problematiche tecniche;
 - la Compagnia ha riferito di aver inviato ai passeggeri, in seguito alla cancellazione, in data 20 agosto, una comunicazione nella quale veniva proposta la partenza alternativa alle ore 20:00 del giorno successivo, 22 agosto 2021, oppure l’annullamento del viaggio con rimborso completo del prezzo del biglietto. A seguito di tale comunicazione, 346 passeggeri hanno accettato la proposta di trasporto alternativo formulata dalla Compagnia per il 22 agosto;
 - CIN ha dichiarato che nessuno di tali passeggeri ha rappresentato alla Compagnia l’esigenza di pernottamento per la notte del 21 agosto e che, in ogni caso, non sarebbe stato possibile offrire il pernottamento a bordo, dal momento che la nave si trovava in un altro porto;
 - la medesima Compagnia ha però precisato di aver ricevuto 61 richieste di rimborso delle spese sostenute per il soggiorno supplementare di una notte “*tutte formulate successivamente*” e di aver accolto soltanto 31 di tali richieste, in quanto corredate dei giustificativi di spesa;
 - tuttavia, con riguardo alle richieste accolte, la documentazione allegata da CIN evidenzia che per alcuni passeggeri i rimborsi sono stati concretamente versati solo a seguito delle richieste di informazioni degli Uffici dell’Autorità. Nello specifico:

- (i) il primo reclamante ha richiesto il 24 agosto 2021, anche con riguardo a ulteriori 2 passeggeri indicati sul biglietto, il rimborso delle spese sostenute per il pernottamento e i pasti e tale rimborso, pur riconosciuto - peraltro parzialmente - il 23 dicembre 2021, è stato effettivamente versato soltanto il 25 febbraio 2022;
- (ii) il secondo reclamante ha richiesto il 29 agosto 2021, anche con riguardo ad ulteriori 3 passeggeri indicati sul biglietto, il rimborso delle spese sostenute per il pernottamento e tale rimborso, pur riconosciuto il 27 dicembre 2021, è stato effettivamente versato soltanto il 5 aprile 2022;
- (iii) nell'elenco fornito da CIN, relativo alle istanze di rimborso per il pernottamento ricevute ed evase, sono menzionate ulteriori 3 richieste (relative a 6 passeggeri) per le quali il versamento è effettivamente avvenuto soltanto nel mese di giugno 2022;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN, a fronte di una cancellazione che ha comportato, nel caso di specie, quantomeno per 31 passeggeri, la necessità di un soggiorno di una notte, non risulta aver offerto gratuitamente l'assistenza di cui al riportato articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento, dal momento che - anche una volta constatata tale necessità rilevata dai passeggeri tramite specifiche richieste - non ha versato a 13 di essi il rimborso delle spese sostenute per il pernottamento e i pasti, provvedendo in tal senso soltanto dopo la richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità;

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 la Compagnia:

- per quanto riguarda il reclamo del primo reclamante, del 24 agosto 2021, ha fornito riscontro soltanto il 23 dicembre 2021;
- per quanto riguarda il reclamo del secondo reclamante, del 29 agosto 2021, ha fornito riscontro soltanto il 27 dicembre 2021;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver notificato al primo e al secondo reclamante, 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, relativamente ai profili del diritto a ricevere (i) gratuitamente, nel caso in cui la cancellazione del viaggio renda necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto dal passeggero, una

sistemazione adeguata a bordo o a terra; nonché, (ii) 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 14 e 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 17, paragrafo 2, relativamente a 13 passeggeri e all'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento, relativamente a 2 reclami;

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 17, paragrafo 2;
 - 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 100,00 (cento/00) ed euro 600,00 (seicento/00), ai sensi dell'articolo 14 del d.lgs. 129/2015, per 13 passeggeri;
 - 2.c) 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 2 reclami;
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 200,00 (duecento/00) per ciascuno dei 13 passeggeri - per un totale di euro 2.600,00 (duemilaseicento/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 1.000,00 (mille/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. 180/2022;

8. i soggetti che hanno 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)