

Delibera n. 33/2019

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 dell’11 aprile 2019

- 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);
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, 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”;
- 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 sul procedimento sanzionatorio);
- VISTO** in particolare l’articolo 16 (“*Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate*”), paragrafo 1, del Regolamento, il quale stabilisce che: “[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”;
- VISTO** l’articolo 13 (“*Informazione su cancellazioni e ritardi*”) del d.lgs. 129/2015, 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”;

- VISTO** l'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (*"Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate"*), ai sensi del quale *"[q]uando un vettore prevede ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri o di una crociera sia cancellata o subisca un ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario previsto di partenza, offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti"*;
- VISTO** l'articolo 14, comma 1, del d.lgs. 129/2015 (*"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"*;
- VISTO** l'articolo 18 (*"Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"*), paragrafo 1, del Regolamento, il quale stabilisce che: *"[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"*;
- VISTO** l'articolo 12 (*"Obbligo di trasporto alternativo o rimborso"*) del d.lgs. 129/2015, il quale prevede che *"[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"*;
- VISTO** l'articolo 4 del d.lgs. 129/2015, secondo il quale la determinazione dell'importo della sanzione, nell'ambito del minimo e massimo edittale, è in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) delle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati;
- VISTO** il reclamo di prima istanza del 12 agosto 2018, con cui Sig. [...*omissis*...] (di seguito: il reclamante) ha chiesto, in relazione al ritardo di tre ore del viaggio operato da Forship S.p.A., con partenza da Golfo Aranci prevista per il giorno 11 agosto 2018, alle ore 07:30 ed arrivo programmato a Piombino alle ore 15:30, la compensazione economica *"dovuta in questi casi"*, nonché ha rappresentato lamentele per la mancata offerta di assistenza, portando ad esempio la mancata erogazione gratuita di pasti;
- VISTO** il reclamo all'Autorità prot. ART 8752/2018 del 22 ottobre 2018, presentato dal reclamante anche per ulteriori cinque passeggeri, integrato con successive comunicazioni prot. ART 10375/2018 del 30 novembre 2018 e prot. ART 10451/2018

del 4 dicembre 2018, con cui il reclamante ha lamentato: (i) la mancanza di informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate; (ii) la violazione dell'obbligo di offrire immediatamente la scelta tra trasporto alternativo o rimborso; (iii) l'inosservanza dell'obbligo di assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate;

VISTO

il carteggio allegato al citato reclamo presentato all'Autorità e, in particolare, la comunicazione di Forship S.p.A. del 20 agosto 2018 con la quale la Compagnia ha risposto al reclamo di prima istanza che:

- il ritardo maturato *“è stato determinato da un cumulo di ritardo in relazione ad una verifica ispettiva a sorpresa da parte delle Autorità Marittime Italiane su viaggio precedente. Tale ritardo si è ripercosso su tutti i viaggi dei giorni successivi e il traffico portuale nei vari porti toccati non ci ha permesso di recuperarlo. Ispezione delle autorità sul viaggio precedente, non dipende dalla nostra volontà”*;
- *“A tutti i passeggeri è stata comunicata la partenza ritardata tramite messaggio sms inviato nel pomeriggio di venerdì 10/08/18 sul recapito cellulare indicato in fase di prenotazione”*;
- *“Conformemente al regolamento (UE) n. 1177/2010 (...), il vettore è sollevato dall'obbligo di versare una compensazione economica ai passeggeri in caso di ritardo dovuto a circostanze straordinarie che ostacolano le regolari rotazioni previste, le quali non potevano ragionevolmente essere evitate”*;

CONSIDERATO

che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del regolamento sul procedimento sanzionatorio l'Autorità può procedere d'ufficio all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di sua competenza;

VISTA

la nota dell'Autorità prot. 10818/2018 del 14 dicembre 2018 con la quale sono state richieste a Forship S.p.A. una serie di informazioni, corredate dalla relativa documentazione;

VISTA

la nota di risposta, con allegati, prot. ART 11157/2018 del 24 dicembre 2018, con la quale Forship S.p.A. ha rappresentato che:

- il ritardo alla partenza è stato determinato da un cumulo di ritardi in relazione ad una verifica ispettiva a sorpresa da parte delle Autorità Marittime Italiane su viaggio precedente. Il ritardo si è ripercosso su tutti i viaggi dei giorni successivi e il traffico portuale nei vari porti toccati non ha permesso il recupero del ritardo stesso; l'ispezione non era in alcun modo riconducibile alla volontà della Compagnia;
- della variazione oraria i passeggeri sono stati informati nel pomeriggio (ore 18:51) del 10 agosto 2018 (giorno precedente alla partenza) tramite sms inviato al numero di cellulare indicato in fase di prenotazione;
- in relazione alla compensazione economica da ritardo chiesta dal reclamante, *“conformemente al regolamento (UE) 1177/2010 [...], il vettore è sollevato dall'obbligo di versare una compensazione economica ai passeggeri in caso di ritardo dovuto a circostanze straordinarie, che*

ostacolano le regolari rotazioni previste, le quali non potevano ragionevolmente essere evitate”;

- in relazione alla ragionevole prevedibilità del ritardo, precedentemente al viaggio oggetto del reclamo era intercorso un carteggio tra la Compagnia e le Autorità Marittime. Sono state prodotte copie di una prima comunicazione inviata alla Compagnia in data 2 agosto 2018, con cui viene preannunciato, per il mese di agosto, un controllo sulla nave “*Sardinia Vera*”, senza specificazione della data, e di una seconda comunicazione, inviata alla Compagnia in data 3 agosto 2018, con cui la competente Autorità informa che “*l’attività ispettiva prevista dalla Compagnia Concentrata traghetti ro-ro nazionali a bordo dell’unità in argomento, dal giorno 9 al giorno 11 agosto p.v., sarà altresì eseguita la visita specifica periodica di esercizio di cui all’art. 8.1. b) del D.Lgs. 28/01*”.

VISTA la nota dell’Autorità prot. 346/2019 del 16 gennaio 2019, con la quale sono state reiterate alcune richieste già formulate nei confronti di Forship S.p.A.;

VISTA la risposta prot. ART 1113/2019 del 5 febbraio 2019, con la quale Forship S.p.A. ha fornito tra l’altro le seguenti informazioni:

- la nave è partita alle ore 10:30 (partenza prevista 7:30) dell’11 agosto 2019 da Golfo Aranci per arrivare a Piombino alle ore 18:26 del medesimo giorno (arrivo previsto alle ore 15:30), in merito non è stata fornita alcuna prova documentale;
- il testo del messaggio contenente l’informativa relativa al ritardo recitava testualmente: “*Info Corsica Ferries. Causa ispezione autorità sul viaggio precedente. Golfo Aranci Piombino 11/08/18 07:30 ritardato. Fine check -in ore 07:50. Ci scusiamo*”;
- ai passeggeri “*non sono stati offerti a fronte del ritardo in partenza pasti o bevande gratuiti oppure la scelta di trasporto alternativo, poiché da parte della compagnia non era possibile quantificare in precedenza i tempi e le modalità previste per la verifica ispettiva da parte della Capitaneria di Porto (...)*”;
- tramite stralcio del libro giornale della nave, il dettaglio dei passeggeri a bordo: 404 passeggeri, 55 ragazzi, 22 bambini;

VISTA la nota dell’Autorità prot. 1667/2019 del 18 febbraio 2019, con la quale, a fronte del ritardo in arrivo, Forship S.p.A., ai sensi dell’articolo 19, par. 1, lett. b), del Regolamento, è stata invitata a procedere al versamento della compensazione economica da ritardo, pari al 25% del prezzo effettivamente pagato per il servizio passeggeri, in favore del reclamante e dei passeggeri che lo accompagnavano;

VISTA la risposta prot. ART 2097/2018 del 1° marzo 2019, con la quale Forship S.p.A. ha rappresentato che: “*dopo ulteriore verifica la Compagnia in maniera conforme al regolamento (UE) n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, in vigore dal 18 dicembre 2012, provvederà al rimborso del 25% del biglietto (...) (esclusi tasse e diritti) pari ad € 23,65 tramite bonifico bancario*”;

CONSIDERATO

che, per quanto riguarda le informazioni da fornire ai passeggeri ai sensi dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento, dalla documentazione agli atti risulta che:

- la partenza della nave da Golfo Aranci, inizialmente prevista alle ore 07:30 dell'11 agosto 2018, è avvenuta effettivamente alle ore 10:30 del medesimo giorno; il ritardo è stato generato da un *"cumulo di ritardo in relazione ad una verifica ispettiva a sorpresa da parte delle Autorità Marittime Italiane su viaggio precedente"*;
- il vettore, tramite messaggio *sms* inviato anche al reclamante, ha informato i passeggeri, in data 10 agosto 2018, che la partenza della nave, prevista per le ore 07:30 del giorno 11 agosto 2018 da Golfo Aranci, era stata posticipata, non precisando esattamente l'orario effettivo di partenza, indicando soltanto, quale orario di chiusura del *check-in*, le ore 07:50;
- a fronte dell'affermazione del reclamante *"è stato inviato un sms avvisando di un ritardo di 20 minuti. Il ritardo è stato invece di 3 ore (...) Nessuna informazione"* la Compagnia non ha dimostrato di aver fornito ai passeggeri, successivamente all'*sms*, neppure trascorsi trenta minuti dall'orario di partenza previsto, informazioni sulla situazione, sull'orario di partenza e di arrivo previsti, né aggiornamenti circa l'ulteriore ritardo;

RILEVATO

che, in base alla documentazione agli atti, la Compagnia, a fronte del ritardo, non risulta aver informato i passeggeri *"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"*, come disposto dall'articolo 16 del Regolamento, in quanto sebbene al momento dell'invio dell'*sms* potesse non essere disponibile l'informazione circa l'orario di partenza e di arrivo previsti, non risulta che, a fronte della partenza effettiva dopo ben oltre trenta minuti dall'orario di partenza previsto, siano state fornite ai passeggeri in attesa dette informazioni né, quantomeno, aggiornamenti sulla situazione di ulteriore ritardo alla partenza;

CONSIDERATO

con riguardo alla ragionevole prevedibilità di un ritardo superiore a 90 minuti, che trattandosi di un ritardo generato da eventi precedenti e non concomitanti alla partenza della nave, anche in considerazione delle tempistiche di sbarco e di imbarco dei passeggeri, la Compagnia fosse in grado di prevedere, *in itinere*, un ritardo di detta entità, ritardo che in ogni caso è divenuto certo dopo le ore 9:00;

CONSIDERATO

con riguardo all'assistenza materiale di cui all'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento, che il vettore ha dapprima omesso di fornire un riscontro, salvo poi affermare che nessuna assistenza materiale è stata erogata gratuitamente in favore dei passeggeri, impuntando tale scelta all'impossibilità di stabilire con certezza l'entità del ritardo;

RILEVATO

che la giustificazione addotta non risulta accoglibile dal momento che, come illustrato, il ritardo superiore a 90 minuti, presupposto applicativo della norma, è divenuto certo dopo le ore 9:00 e si è protratto fino alle ore 10:30;

- CONSIDERATO** per quanto attiene all'offerta immediata della scelta tra trasporto alternativo e rimborso di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, che Forship S.p.A. ha inviato ai passeggeri un messaggio *sms* relativo alla variazione dell'orario di chiusura delle operazioni di *check-in*, senza alcun ulteriore riferimento alle opzioni (trasporto alternativo/rimborso) che il vettore è tenuto ad offrire immediatamente a fronte di un ritardo superiore a 90 minuti, né tale offerta risulta essere stata formulata successivamente;
- RILEVATO** che la Compagnia non ha dimostrato di aver offerto attivamente ai passeggeri la suddetta scelta, come richiesto dalla norma;
- RITENUTO** che le altre doglianze sollevate nel reclamo non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento in quanto, con riguardo alla corresponsione della compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo, la stessa è stata riconosciuta dalla Compagnia al reclamante e ai passeggeri che lo accompagnavano;
- RITENUTO** che per le ragioni illustrate sussistono, limitatamente all'obbligo di fornire informazioni, assistenza materiale gratuita (spuntini, pasti o bevande) e di offrire ai passeggeri la scelta tra trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze ritardate, 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, 14 e 12 del d.lgs. 129/2015 per violazione degli obblighi di cui, rispettivamente, agli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, 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:
 - a) dell'articolo 16, paragrafo 1, 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;
 - b) dell'articolo 17, paragrafo 1, 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;
 - c) dell'articolo 18, paragrafo 1, 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;
2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate:

- per la violazione di cui al punto 1, lettera 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;
 - per la violazione di cui al punto 1, lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 100,00 (cento/00) ed euro 600,00 (seicento/00) per ciascuno dei 481 passeggeri, ai sensi dell'articolo 14 del d.lgs. 129/2015;
 - per la violazione di cui al punto 1, lettera c), 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;
3. il responsabile del procedimento è il direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Bernardo Argiolas, 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 trenta 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 prima sanzione, di euro 200,00 (duecento/00) per ciascuno dei 481 passeggeri, per un totale di euro 96.200,00 (novantaseimiladuecento/00) per la seconda sanzione e di euro 3.000,00 (tremila/00) per la terza sanzione tramite versamento da effettuarsi unicamente 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 33/2019". L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al responsabile del procedimento, all'indirizzo di posta elettronica certificata sopra indicato, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
 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 mezzo PEC, a Forship S.p.A..

Torino, 11 aprile 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

(documento firmato digitalmente ai
sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)