

Delibera n. 24/2018

**Procedimento avviato con delibera n. 136/2017 nei confronti di Caremar S.p.A. - Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 24, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010.**

L'Autorità, nella sua riunione dell'8 marzo 2018

- 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 (UE) n. 1177/2010);
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al capo I, sezioni I e II;
- 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 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"*;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 57/2015, del 22 luglio 2015;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, adottato con delibera dell'Autorità n. 86/2015, del 15 ottobre 2015 (di seguito: regolamento sanzionatorio);
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, in data 12 luglio 2017, prot. ART 4926/2017, dal signor Recine;
- VISTA** la delibera n. 136/2017 (notificata con nota prot. ART n. 8768/2017, del 17 novembre 2017), con la quale si avviava, nei confronti di Caremar S.p.A. (di seguito: Caremar), un procedimento ai sensi del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'articolo 24, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010; con la medesima delibera si prevedeva che, all'esito del procedimento, avrebbe potuto essere irrogata, per la suddetta violazione, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro

2.500,00 (duemilacinquecento/00) ed euro 25.000,00 (venticinquemila/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del d.lgs. 129/2015;

**VISTA** la memoria di Caremar del 12 dicembre 2017 (prot. ART 9414/2017, del 13 dicembre 2017), con la quale: si sosteneva la semplicità della procedura di reclamo predisposta, precisando che tutti i reclami ricevuti non avevano mai riguardato tale profilo; si comunicava di aver provveduto a modificare, dal 30 novembre 2017, la procedura relativa al trattamento dei reclami, ritenendo di aver rimosso le modalità procedurali alla base delle contestazioni avanzate con la delibera n. 136/2017; si chiedeva, in considerazione della lieve entità del rilievo avanzato e dell'immediato intervento modificativo posto in essere, di archiviare il procedimento senza irrogare sanzioni;

**VISTA** la richiesta di informazioni e documenti inviata a Caremar, in considerazione della necessità di svolgere approfondimenti istruttori (prot. ART 636/2018, del 25 gennaio 2018);

**VISTA** la risposta pervenuta da Caremar in data 14 febbraio 2018 (prot. ART 1157/2018, del 14 febbraio 2018);

**VISTA** la documentazione agli atti, e, in particolare, quanto trasmesso dal responsabile dell'Ufficio competente ai sensi dell'articolo 9 del regolamento sanzionatorio;

**CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria e in particolare che:

1. l'articolo 24 (*"Reclami"*), paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, dispone che *"[i] vettori e gli operatori dei terminali istituiscono o dispongono di un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento"*;
2. dalla documentazione agli atti risulta che Caremar ha violato la norma in esame, non disponendo di un meccanismo per il trattamento dei reclami accessibile. Infatti, l'individuazione del recapito per l'inoltro dei reclami avveniva attraverso varie e non immediate fasi (a seguito di connessione al sito *web* della Caremar: apertura del menu a tendina corrispondente alla voce *"Assistenza"*; individuare e cliccare, tra le varie voci, *"Documenti"*; individuare e cliccare, tra le varie voci, *"Condizioni generali di trasporto (Documenti:3)"*; procedere al *download* del *file pdf* e ricerca della norma rilevante), non funzionali ad una facile individuazione delle modalità con le quali l'utente può presentare un reclamo al vettore (verbale acquisizione documentazione al fascicolo *"Michele Recine"* (rif. Prot. ART 4926/2017) del 19 ottobre 2017 e prot. ART 5417/2017, del 31 luglio 2017);
3. la non accessibilità del meccanismo descritto – i cui passaggi non sono oggetto di contestazione da parte di Caremar medesima (prot. ART 9414/2017, del 13 dicembre 2017) – trova conferma, tra l'altro, nel significativo aumento di reclami al Vettore (prot. ART 1157/2018, del 14 febbraio 2018) successivamente alla modifica da parte dello stesso della procedura in questione (prot. ART 9414/2017, del 13 dicembre 2017), mediante l'inserimento nella pagina iniziale del proprio sito *web* di

un collegamento diretto per consentire ai passeggeri di reperire in modo semplice ed immediato le modalità per l'inoltro dei reclami (modifica intimata al punto 10 della delibera di avvio n. 136/2017);

**RITENUTO**

pertanto, di accertare la violazione dell'articolo 24, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, nei confronti di Caremar, e di procedere all'irrogazione della sanzione di cui all'articolo 16, comma 1, del d.lgs. n. 129 del 2015, per un importo compreso tra euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00) ed euro 25.000,00 (venticinquemila/00);

**CONSIDERATO**

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione della sanzione e in particolare che:

1. la determinazione della sanzione da irrogare a Caremar per la violazione accertata deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129 del 2015, *“nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle 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”*;
2. per quanto attiene alla gravità, si tiene conto che il Vettore, alla data della violazione, disponeva di un meccanismo per il trattamento dei reclami ancorché non accessibile;
3. per quanto attiene alla reiterazione della violazione, non risultano precedenti a carico di Caremar;
4. in merito alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni, Caremar ha proceduto alla modificazione delle modalità di accesso per il trattamento dei reclami, in conformità al punto 10 della delibera n. 136/2017;
5. per quanto concerne il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalle violazioni rispetto a quelli trasportati, pur essendoci stato un reclamo in merito alla tratta Pozzuoli – Casamicciola, del 9 aprile 2017, delle ore 10:15 (su 142 passeggeri trasportati), la violazione in questione è suscettibile di coinvolgere un numero di passeggeri più ampio;
6. per le considerazioni su esposte, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 4000,00 (ii) applicare sul predetto importo base una riduzione di un quarto, pari ad euro 1000,00 in relazione alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni; (iii) irrogare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 3.000,00 (tremila/00);

**RITENUTO**

pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 3.000,00 (tremila/00);

Tutto ciò premesso e considerato

## DELIBERA

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, da parte di Caremar S.p.A., dell'articolo 24, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
2. è irrogata, nei confronti di Caremar S.p.A., ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo n. 129 del 2015, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 3.000,00 (tremila/00);
3. la sanzione di cui al precedente punto 2 deve essere pagata entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi unicamente tramite 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 n. 24/2018";
4. decorso il termine di cui al punto 4, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
5. il presente provvedimento è notificato a Caremar S.p.A. e pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 8 marzo 2018

Il Presidente

Andrea Camanzi

---

Dichiaro che il presente documento informatico è conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. n. 82/2005.

Il Presidente

Andrea Camanzi