

Delibera n. 31/2022

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 147/2021 nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione – CIN S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del d.lgs. 129/2015 per la violazione degli articoli 18, paragrafo 2, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

L’Autorità, nella sua riunione del 24 febbraio 2022

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*, e in particolare il 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 oppure ART);

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, anche: *“Regolamento (UE) 1177/2010”*) e, in particolare:

- l’articolo 18 (*“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*) il quale prevede, tra l’altro, che: *“2. Quando un servizio passeggeri subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dal porto superiore a novanta minuti, i passeggeri hanno diritto al trasporto alternativo o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore. 3. Il rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b), e al paragrafo 2 del costo completo del biglietto al prezzo a cui era stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero è effettuato entro sette giorni, in contanti, mediante bonifico bancario elettronico, versamento o assegno bancario. Con il consenso del passeggero, il rimborso integrale del biglietto può avvenire sotto forma di buono e/o altri servizi per un importo equivalente alla tariffa di acquisto, purché le condizioni siano flessibili, segnatamente per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione”*;
- l’articolo 24 (*“Reclami”*) che al paragrafo 2 stabilisce che: *“Qualora un passeggero che rientra nell’ambito del presente regolamento desidera presentare un reclamo al vettore o all’operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro 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”;

VISTO

il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento (UE) 1177/2010 (di seguito anche: “d.lgs. 129/2015”) e, in particolare:

- l’articolo 4 (“*Procedimento per l’accertamento e l’irrogazione delle sanzioni*”), comma 3, ai sensi del quale “*l’Autorità determina l’importo delle sanzioni amministrative pecuniarie nell’ambito del minimo e massimo edittale previsto per ogni fattispecie di violazione dal presente decreto, nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed 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”;

- l’articolo 12 (“*Obbligo di trasporto alternativo o rimborso*”) ai sensi del quale “*il 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 “*il 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”;*

VISTO

il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;

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;

VISTE

le Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: “Linee guida”);

VISTO

il reclamo di prima istanza presentato dal signor [...omissis...] (di seguito: il reclamante) a Compagnia Italiana di Navigazione – CIN S.p.A. (di seguito: CIN), in data 26 agosto 2020, per un viaggio da Termoli alle isole Tremiti, con partenza

programmata alle ore 15:45 del 7 agosto 2020, relativo a *“Trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*, con il quale, a seguito della cancellazione di tale servizio di trasporto, il reclamante ha richiesto il rimborso integrale del prezzo del biglietto;

VISTO

il reclamo presentato all’Autorità in data 25 luglio 2021, prot. ART n. 11461/2021, con cui il reclamante, con riferimento al medesimo viaggio, ha riferito, tra l’altro: (i) che il viaggio era stato cancellato per condizioni meteo-marine avverse; (ii) che la biglietteria, dove si era recato a chiedere informazioni, non aveva *“permesso di avere un rimborso immediato e/o la sostituzione immediata della prenotazione con un’altra per il giorno successivo”* e gli aveva comunicato che avrebbe dovuto acquistare un nuovo biglietto richiedendo successivamente il rimborso; (iii) di aver presentato formale reclamo al vettore in data 26 agosto 2020 e, non avendo ricevuto riscontro, di aver sollecitato, il 26 dicembre 2020, informazioni sul suo rimborso; (iv) di aver ricevuto riscontro da un indirizzo e-mail della *“contabilità agenzie di Moby-Tirrenia”* in data 4 gennaio 2021, con il quale veniva informato che non sarebbe stato possibile rimborsarlo *“a causa della procedura di concordato preventivo cui era sottoposta l’azienda e offrendo in alternativa di richiedere un voucher di pari valore da utilizzare entro il 31/12/2021”*;

VISTA

la nota degli Uffici dell’Autorità, prot. ART n. 12046/2021 del 4 agosto 2021, con la quale sono state richieste all’impresa informazioni sul caso, corredate della relativa documentazione, finalizzate, tra l’altro, a verificare se e con quali modalità fosse stato garantito al passeggero il diritto al trasporto alternativo o rimborso del biglietto previsto dal Regolamento (UE) 1177/2010 in caso di cancellazione, nonché ad acquisire eventuali comunicazioni di riscontro al reclamo del passeggero inviate precedentemente al 4 gennaio 2021;

RILEVATO

il mancato riscontro da parte del vettore alla suddetta richiesta di informazioni, peraltro sollecitata con nota prot. ART n. 13253/2021 del 1° settembre 2021;

VISTA

la delibera n. 147/2021 del 4 novembre 2021 (notificata in pari data con nota prot. ART n. 17686/2021), con la quale l’Autorità ha avviato nei confronti di CIN un procedimento ai sensi del d.lgs. 29 luglio 2015, n. 129, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 18, paragrafo 2, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

RILEVATO

che CIN non ha presentato memorie, né ha richiesto di essere audita;

RILEVATO

che CIN non ha effettuato il pagamento della sanzione in misura ridotta;

VISTA

la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO

quanto rappresentato nella relazione istruttoria e, in particolare, che:

- con riferimento alla violazione dell’articolo 18, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010, al reclamante, a fronte della cancellazione del viaggio, non è

stata prospettata e garantita la scelta tra un trasporto alternativo e il rimborso del prezzo del biglietto;

- tale circostanza, dichiarata nel reclamo, è avvalorata da quanto riportato nel riscontro tardivo che la Società ha inviato al reclamante stesso: *“(...) in luogo del rimborso precluso per legge la nostra Società ha, comunque, messo a disposizione dei propri passeggeri che ne facciano richiesta la possibilità di:*

1) attendere l’esito della procedura per ottenere il rimborso;

2) accettare, in sostituzione del rimborso un voucher di pari importo da utilizzare su partenze future ed entro il 31/12/2021”;

- con riferimento alla violazione dell’articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010 emerge che, a seguito della presentazione del reclamo avvenuta in data 20 agosto 2020, la Società non ha rispettato il termine di un mese previsto dal medesimo regolamento per dare riscontro al reclamo, bensì solo in data 4 gennaio 2021 ha inviato una mail con cui ha offerto un voucher di importo pari al prezzo del biglietto, dovendo – in alternativa – il reclamante attendere il termine della procedura di concordato preventivo in atto;

RITENUTO

pertanto di accertare la violazione degli articoli 18, paragrafo 2, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010 da parte di CIN e di procedere conseguentemente, quanto alla prima, all’irrogazione della sanzione prevista dall’articolo 12 del d.lgs. 129/2015 per un importo compreso tra euro 1.500,00 (millecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00) e, quanto alla seconda, della sanzione prevista dall’articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015 per un importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00);

CONSIDERATO

quanto riportato nella relazione istruttoria con riferimento alla determinazione dell’ammontare della sanzione, in applicazione dell’articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129/2015 e delle Linee guida, e in particolare che:

1. l’articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129/2015 prevede che la quantificazione della sanzione sia effettuata in applicazione dei seguenti criteri: a) gravità della violazione; b) reiterazione della violazione; c) azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati;
2. sotto il profilo della gravità della violazione, con riferimento alla violazione dell’articolo 18, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010 rileva il disagio causato al reclamante e consistente nel non avergli offerto la possibilità di riprogrammare il viaggio con le procedure e le garanzie previste dalla citata norma, inducendo il viaggiatore ad acquistare un nuovo biglietto corrispondendo nuovamente l’importo dovuto, senza il rimborso del prezzo pagato per il precedente biglietto; con riferimento alla violazione dell’articolo

- 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010 rileva il grave ritardo con cui è stato dato riscontro al reclamo;
3. sotto il profilo della reiterazione della violazione, non si rilevano in capo a CIN precedenti violazioni degli articoli 18, paragrafo 2, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010;
 4. non risultano azioni poste in essere per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze delle violazioni;
 5. con riferimento al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, la cancellazione del viaggio ha comportato l'impossibilità per tutti i passeggeri di usufruire della prestazione dedotta nel contratto di trasporto;
 6. in relazione alle condizioni economiche della Società, si rileva dai dati della visura camerale storica (estratta in data 10 gennaio 2022) che in data 20 maggio 2021 è stata presentata domanda per l'ammissione al concordato preventivo e che in data 5 luglio 2021 è stato nominato il commissario giudiziale;
 7. per le già indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo:
 - in relazione alla violazione dell'articolo 18, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010 determinare l'importo base della sanzione nella misura di € 12.000,00 (dodicimila/00), applicare la riduzione di € 2.000,00 (duemila/00) in relazione alle condizioni economiche e quindi determinare l'importo della sanzione in € 10.000,00 (diecimila/00);
 - in relazione alla violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010 determinare l'importo base della sanzione nella misura di € 1.500,00 (millecinquecento/00), applicare la riduzione di € 250,00 (duecentocinquanta/00) in relazione alle condizioni economiche e quindi determinare l'importo della sanzione in € 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00);

RITENUTO

pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di € 10.000,00 (diecimila/00) per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010; di € 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00) per la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010 e così per complessivi € 11.250,00 (undicimiladuecentocinquanta/00);

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. l'accertamento, per i fatti di cui in motivazione, della violazione da parte di Compagnia Italiana di Navigazione – CIN S.p.A. degli articoli 18, paragrafo 2, e 24, paragrafo 2, del 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;
2. l'irrogazione, per i fatti di cui in motivazione, nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione – CIN S.p.A., ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 129/2015, di una sanzione amministrativa pecuniaria di € 10.000,00 (diecimila/00), nonché, ai sensi dell'articolo 16, comma 2 del d.lgs. 129/2015, di una sanzione amministrativa pecuniaria di € 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00), e così per complessivi € 11.250,00 (undicimiladuecentocinquanta/00);
3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento tramite versamento da effettuarsi:
 - 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: "sanzioni amministrative delibera n. 31/2022";
 - alternativamente, tramite 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: "sanzioni amministrative delibera n. 31/2022";
4. decorso il termine di cui al punto 3, 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, le somme dovute per le sanzioni irrogate sono maggiorate di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine di 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. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Compagnia Italiana di Navigazione – CIN S.p.A., comunicata al reclamante nonché pubblicata 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, 24 febbraio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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