

Delibera n. 125/2022

Procedimento avviato con delibera n. 12/2022, del 27 gennaio 2022, nei confronti di Tirrenia – Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera l) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.

L’Autorità, nella sua riunione del 28 luglio 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 oppure ART) e, in particolare, il comma 2, lettera l), ai sensi del quale l’Autorità, in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio alle richieste di informazioni o a quelle connesse all’effettuazione dei controlli, *“può irrogare sanzioni amministrative pecuniarie determinate in fase di prima applicazione secondo le modalità e nei limiti di cui all’articolo 2 della legge 14 novembre 1995, n. 481”*;
- VISTO** l’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481, ai sensi del quale, relativamente allo svolgimento delle proprie funzioni, ciascuna Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, *“irroga, salvo che il fatto costituisca reato, in caso di inosservanza dei propri provvedimenti o in caso di mancata ottemperanza da parte dei soggetti esercenti il servizio, alle richieste di informazioni o a quelle connesse all’effettuazione dei controlli, ovvero nel caso in cui le informazioni e i documenti acquisiti non siano veritieri, sanzioni amministrative pecuniarie non inferiori nel minimo a euro 2.500 e non superiori nel massimo a lire 300 miliardi”*;
- VISTO** il Regolamento (CE) 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 (CE) n. 1177/2010”);
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento (CE) n. 1177/2010;
- VISTO** 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, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni (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 (di seguito: “Linee guida”);
- VISTE** le richieste di informazioni dell’Autorità inviate a Tirrenia – Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito anche “Società” o “Tirrenia” o “CIN”), relative all’attività preistruttoria in ordine ai reclami pervenuti all’Autorità in materia di tutela dei passeggeri del trasporto marittimo, di seguito indicate: prot. ART n. 16071 del 14 ottobre 2021 (inerente al viaggio Olbia-Civitavecchia del 4 luglio 2021), prot. ART n. 16467 del 20 ottobre 2021 (inerente al viaggio Cagliari Civitavecchia in partenza programmata al 10 luglio 2021, ore 20:00, partenza effettiva dell’11 luglio 2021, ore 20:00), prot. ART n. 16787 del 25 ottobre 2021 (inerente al viaggio Porto Torres Genova del 1° agosto 2021), prot. ART n. 16796 del 25 ottobre 2021 (inerente al viaggio Cagliari Civitavecchia dell’8 luglio 2021), prot. ART n. 17150 del 28 ottobre 2021 (inerente al viaggio Genova Porto Torres del 1° agosto 2021), prot. ART n. 17153 del 28 ottobre 2021 (inerente ai viaggi Porto Torres Genova del 22 luglio 2021 (andata) e 30 luglio 2021 (ritorno)), prot. ART n. 17172 del 28 ottobre 2021 (inerente al viaggio Cagliari Civitavecchia del 16 luglio 2021), prot. ART n. 17601 del 4 novembre 2021 (inerente al viaggio Civitavecchia Cagliari del 10 luglio 2021), prot. ART n. 17658 del 4 novembre 2021 (inerente al viaggio Cagliari Civitavecchia in partenza programmata al 10 luglio 2021, ore 20:00, partenza effettiva dell’11 luglio 2021, ore 13:00), prot. ART n. 18303 del 16 novembre 2021 (inerente al viaggio Civitavecchia Olbia del 18 luglio 2021), prot. ART n. 18314 del 16 novembre 2021 (inerente al viaggio Civitavecchia Olbia del 19 luglio 2021), prot. ART n. 18345 del 16 novembre 2021 (inerente al viaggio Genova Porto Torres del 7 agosto 2021), prot. ART n. 18757 del 24 novembre 2021 (inerente al viaggio Genova Porto Torres del 31 luglio 2021), prot. ART n. 18927 del 26 novembre 2021 (inerente al viaggio Civitavecchia Olbia del 3 agosto 2021), prot. ART n. 18930 del 26 novembre 2021 (inerente al viaggio Civitavecchia Olbia del 12 agosto 2021), prot. ART n. 18931 del 26 novembre 2021 (inerente al viaggio Civitavecchia Olbia del 16 agosto 2021), prot. ART n. 19247 del 2 dicembre 2021 (inerente al viaggio Olbia Civitavecchia del 29 luglio 2021), prot. ART n. 19717 del 10 dicembre 2021 (inerente al viaggio Cagliari Civitavecchia del 10 luglio 2021 in partenza programmata alle ore 20:00, partenza effettiva alle ore 23:00), prot. ART n. 19971 del 15 dicembre 2021 (inerente ai viaggi Civitavecchia Olbia del 19 luglio 2021 (andata) e Olbia Civitavecchia (ritorno) del 2 agosto 2021), contenenti, ciascuna, il termine entro il quale fornire riscontro, con la precisazione che in caso di inottemperanza l’Autorità si sarebbe riservata di valutare la condotta omissiva ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera l), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- VISTE** le correlative note di sollecito dell’Autorità prot. ART n. 17816 dell’8 novembre 2021, prot. ART n. 18080 dell’11 novembre 2021, prot. ART n. 18321 del 16 novembre 2021, prot. ART n. 18752 del 24 novembre 2021, prot. ART n. 18767 del 24 novembre 2021,

prot. ART n. 18873 del 25 novembre 2021, prot. ART n. 18980 del 29 novembre 2021, prot. ART n. 19242 del 2 dicembre 2021, prot. ART n. 19305 del 3 dicembre 2021, prot. ART n. 19529 del 7 dicembre 2021, prot. ART n. 20169 del 17 dicembre 2021, prot. ART n. 20701 del 28 dicembre 2021, mediante cui alla Società, in assenza dei dovuti riscontri, sono state rinnovate le precedenti richieste di informazioni e si è rammentato alla stessa che in caso di inottemperanza l’Autorità si sarebbe riservata di valutare la condotta omissiva ai sensi del citato articolo 37, comma 2, lettera l), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;

RILEVATA

la mancata ottemperanza da parte di CIN alle citate richieste dell’Autorità prot. ART n. 16071 del 14 ottobre 2021, il prot. ART n. 16467 del 20 ottobre 2021 prot. ART n. 16787 del 25 ottobre 2021, prot. ART n. 16796 del 25 ottobre 2021, prot. ART n. 17150 del 28 ottobre 2021, prot. ART n. 17153 del 28 ottobre 2021, prot. ART n. 17172 del 28 ottobre 2021, prot. ART n. 17601 del 4 novembre 2021, prot. ART n. 17658 del 4 novembre 2021, prot. ART n. 18303 del 16 novembre 2021, prot. ART n. 18314 del 16 novembre 2021, prot. ART n. 18345 del 16 novembre 2021, prot. ART n. 18757 del 24 novembre 2021, prot. ART n. 18927 del 26 novembre 2021, prot. ART n. 18930 del 26 novembre 2021, prot. ART n. 18931 del 26 novembre 2021, prot. ART n. 19247 del 2 dicembre 2021, prot. ART n. 19717 del 10 dicembre 2021, prot. ART n. 19971 del 15 dicembre 2021, nonché ai successivi solleciti dell’Autorità prot. ART n. 17816 dell’8 novembre 2021, prot. ART n. 18080 dell’11 novembre 2021, prot. ART n. 18321 del 16 novembre 2021, prot. ART n. 18752 del 24 novembre 2021, prot. ART n. 18767 del 24 novembre 2021, prot. ART n. 18873 del 25 novembre 2021, prot. ART n. 18980 del 29 novembre 2021, prot. ART n. 19242 del 2 dicembre 2021, prot. ART n. 19305 del 3 dicembre 2021, prot. ART n. 19529 del 7 dicembre 2021, prot. ART n. 20169 del 17 dicembre 2021, prot. ART n. 20701 del 28 dicembre 2021;

RILEVATO

che, con riferimento alle note di richiesta di informazioni prot. ART n. 17153 del 28 ottobre 2021, prot. ART n. 17601 del 4 novembre 2021, prot. ART n. 18303 del 16 novembre 2021, prot. ART n. 18345 del 16 novembre 2021 e prot. ART n. 19247 del 2 dicembre 2021 sono pervenute delle note di riscontro da parte della Società (assunte al prot. ART n. 46, prot. ART n. 65, prot. ART n. 75 e prot. ART n. 78, tutte del 4 gennaio 2022, nonché al prot. ART n. 526 del 14 gennaio 2022) ma le stesse, oltre che tardive, non sono pertinenti nel contenuto all’oggetto delle richieste di informazioni inviate;

VISTA

la delibera n. 12/2022 del 27 gennaio 2022, notificata in pari data con nota prot. ART n. 1346/2022, con la quale l’Autorità ha avviato nei confronti di Tirrenia, in relazione alla mancata ottemperanza alle richieste di informazioni sopra richiamate, un procedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera l), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, ; il procedimento è stato avviato, sussistendone i presupposti, sulla base della procedura semplificata di cui all’articolo 6 del Regolamento per lo svolgimento

dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, disponendo la possibilità per la Società di estinguere il procedimento, ai sensi del comma 2 del richiamato articolo 6 del Regolamento sanzionatorio, mediante il pagamento in misura ridotta della sanzione, entro 30 giorni dalla data di notifica della suddetta delibera n. 12/2022, per l’importo pari a € 2.500,00 (duemilacinquecento/00) per ognuna delle diciannove (numero 19) violazioni contestate, e conseguentemente di € 47.500,00 (quarantasettemilacinquecento/00);

CONSIDERATO

che la Società non si è avvalsa della facoltà di estinguere il procedimento mediante il pagamento in misura ridotta e quindi il procedimento è conseguentemente proseguito con il rito ordinario come disciplinato dal suddetto Regolamento sanzionatorio;

VISTA

la nota della Società acquisita in data 22 febbraio 2022, con nota prot. ART n. 3297/2022, con cui è stata manifestata la disponibilità a dare riscontro alle richieste di informazioni rimaste inevase o con contenuti incompleti, proponendo una pianificazione delle scadenze;

VISTA

la nota prot. ART n. 3366/2022 del 22 febbraio 2022 mediante cui gli Uffici dell’Autorità hanno definito un piano di scadenze per ricevere i riscontri afferenti alle richieste di informazioni rimaste inevase o con contenuti incompleti;

VISTA

la memoria difensiva acquisita in data 28 febbraio 2022, con nota prot. ART n. 3939/2022 in pari data, con cui CIN ha rappresentato tra l’altro che:

- “(...) in data 1° aprile 2021, nell’ottica di una necessaria diminuzione e razionalizzazione dei costi, ha dismesso la propria sede di Napoli, Calata Porta di Massa, Interno Porto ed ha trasferito i propri uffici (e tutto il personale ivi applicato) nell’attuale sede operativa di Livorno, Piazzale dei Marmi n. 12. Tale ulteriore circostanza ha determinato una riduzione delle risorse umane a disposizione a causa del rifiuto di alcune di queste a trasferirsi presso la sede di Livorno; tra le risorse venute a mancare, purtroppo e per la parte di Vs. interesse, figurano alcuni dipendenti addetti ai reclami passeggeri, con la naturale conseguenza di un intervenuto rallentamento della mole di reclami processati dall’ufficio”;- “le 19 contestazioni richiamate dalla Delibera n. 12/2022 attengono a plurime e distinte richieste rimaste inevase nei tempi richiesti dall’Autorità ma ciascuna delle omissioni contestate è riconducibile ad un’unica causa ossia alla riduzione delle risorse umane verificatesi nel periodo cui risalgono le richieste ed i relativi solleciti dell’Autorità ed il loro mancato riscontro da parte della nostra società.

Si chiede quindi di valutare le condotte omissive successive alla prima come un’unica violazione, in quanto le omissioni addebitate si sono verificate in tempi ravvicinati e riconducibili ad una circostanza di fatto unitaria”;

- “come noto a codesta Autorità, nonostante le attuali difficoltà operative la nostra società ha dato concretamente seguito ai propositi manifestati in quella nota,

collocando nuove risorse dedicate alla gestione dei reclami passeggeri e procedendo ad evadere, con un piano di rientro condiviso con l'Autorità, le Vostre richieste informazioni e documenti relativi ai vari reclami e/o segnalazioni dei passeggeri richiamate nella Delibera che per le oggettive difficoltà incontrate non sono state tempestivamente riscontrate nel periodo in cui le sono state trasmesse dall'Autorità";

- "in via subordinata, si chiede dunque di valutare quanto precede come "opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione".

VISTA

l'istanza di audizione formulata dalla Società con la predetta nota, e la successiva nota prot. ART n. 4100/2022 del 1° marzo 2022 con cui CIN è stata convocata in audizione, in modalità videoconferenza, per il successivo 9 marzo 2022;

VISTO

il verbale dell'audizione assunto con nota prot. ART n. 4653/2022 del 10 marzo 2022, dal quale si evince che la Società ha evidenziato, tra l'altro, di essere soggetta ad una procedura concorsuale che ha determinato una situazione di difficoltà nel riscontro delle richieste di informazioni inviate dall'Autorità; che gli effetti della pandemia dovuta al Covid-19 hanno aggravato la situazione atteso che nel contesto emergenziale la Società ha dovuto fare ricorso alla cassa integrazione prevista dalla normativa; che la chiusura della sede di Napoli ed il trasferimento totale delle risorse alla nuova sede di Livorno, ha ulteriormente ridotto il numero del personale, atteso che alcune risorse tra quelle trasferite hanno preferito avvalersi del prepensionamento o delle ulteriori opzioni che la normativa gli metteva a disposizione tra le quali la fruizione di un periodo di congedo straordinario; la Società ha chiesto altresì di considerare le violazioni come unitarie essendosi svolte in un periodo determinato. Nel corso dell'audizione la Società:

- ha altresì puntualizzato che:

"nel corso dell'estate 2021 la Società ha dovuto affrontare svariate situazioni di avarie della flotta che hanno determinato ritardi ed omissioni da cui sono derivati molteplici reclami";

"si sono verificate plurime contestuali circostanze:

1- numero eccezionale di avarie nella stagione di massima affluenza;

2- quasi contestuale assenza di personale qualificato che la Società ha sempre utilizzato al fine di riscontrare le richieste dell'utenza e dell'Autorità;

3- alcune improvvise ispezioni dell'Autorità marittima nei periodi di maggiore traffico, su delega dell'Autorità giudiziaria, che hanno causato i disservizi di cui si sono lamentati i passeggeri in partenza segnalandolo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti";

- ha richiesto ed ottenuto la concessione del termine sino al 31 marzo 2022 per il deposito di una memoria integrativa e di documentazione di dettaglio;

VISTA

la nota prot. ART n. 9148/2022 del 31 marzo 2022 con cui la Società ha fatto pervenire un'istanza di proroga del termine per il deposito della memoria integrativa;

VISTA

la nota prot. ART n. 9313/2022 del 1° aprile 2022 di accoglimento dell'istanza, con conseguente dilazione al 15 aprile 2022;

VISTA

la memoria integrativa acquisita in data 15 aprile 2022 al prot. ART n. 10512/2022 in pari data con cui la Società ha, tra l'altro, rappresentato che CIN sino alla data del luglio 2019 disponeva di un ufficio legale composto da 9 risorse e dal suo responsabile, per un totale di 10 unità e che in data 30 giugno 2020 il personale si è ridotto a 5 unità ed infine al 31.03.2021 la dotazione dell'ufficio era ulteriormente diminuita a 3 risorse; contestualmente nel periodo di altissima stagione dell'anno 2021, le navi della flotta subivano numerose avarie che erano causa di altrettanto numerosi disservizi all'utenza che presentava quindi i correlativi reclami. A corollario delle argomentazioni esposte la Società ha rappresentato che *"...quanto sopra dimostra come i disservizi occorsi all'utenza e il mancato riscontro ai reclami furono determinati da un insieme di eventi e contingenze non ascrivibili alla responsabilità diretta di CIN"*;

VISTA

la nota prot. ART n. 13718/2022 del 31 maggio 2022 con cui sono state comunicate alla Società - previa deliberazione del Consiglio in pari data - le risultanze istruttorie relative al procedimento in oggetto, ai sensi dell'articolo 10, comma 1, lettera b) del Regolamento sanzionatorio, indicando alla Società il termine del 20 giugno 2022 per l'invio di ulteriori memorie difensive nonché per la richiesta di audizione innanzi al Consiglio;

VISTA

la memoria difensiva acquisita in data 21 giugno 2022 al prot. ART n. 15003/2022 in pari data, nella quale la Società, tra l'altro, richiamando la giurisprudenza della Corte di Giustizia Europea, ha rappresentato che le omesse risposte sono state causate *"dalla temporanea assenza di personale qualificato a rispondere alle richieste di informazioni dell'Autorità, imprevisto quanto eccezionale epilogo di una drastica riduzione del personale amministrativo, incluso quello dell'ufficio legale, avviato nell'aprile 2021"* ed ha qualificato tale causa come di forza maggiore intesa come causa esterna che *"abbia conseguenze ineluttabili e inevitabili al punto da rendere obiettivamente impossibile l'osservanza delle obbligazioni. In particolare, si è osservato che la forza maggiore è caratterizzata sia da un elemento oggettivo, relativo all'esistenza di circostanze anomale ed estranee all'operatore, sia da un elemento soggettivo, costituito dall'obbligo dell'interessato di premunirsi contro le conseguenze dell'evento anormale, adottando misure appropriate senza incorrere in sacrifici eccessivi"*; *"(...) in questo contesto, CIN ha quindi tentato di premunirsi dalle conseguenze dell'eccezionale situazione che si era venuta a creare in quanto... si era provveduto ad assegnare un'unità per evadere i reclami passeggeri relativi ad alcuni disservizi verificatisi quest'estate...non potendo reperire e/o formare adeguatamente in così breve tempo del personale qualificato dell'unità in congedo straordinario, si era provveduto ad incaricare appositamente uno Studio Legale esterno per la redazione dei riscontri alla significativa mole di richieste informazioni formulate dall'Autorità (non solo quelle citate nell'intestata Delibera), proprio per evitare altre contestazioni simili; seppur tardivamente, queste richieste sono state tutte evase"*; *"l'Autorità non è stata affatto pregiudicata dal corretto esercizio delle sue funzioni che, come precisato dalle stesse CRI, possono essere compromesse solo da un "omesso o incompleto riscontro alle richieste di informazioni" ma non da un riscontro tardivo come quello che si è configurato nel caso di specie"*. In

considerazione delle argomentazioni espresse nella richiamata memoria infine la Società ha chiesto in via principale, l'archiviazione del procedimento sanzionatorio; in via subordinata, la non applicazione del cumulo materiale con riferimento alle singole condotte omissive contestate, applicando un'unica sanzione pecuniaria comminata nel minimo edittale; in via graduata, nell'ipotesi in cui l'Autorità dovesse determinarsi per l'emissione di un provvedimento sanzionatorio, ingiungere il pagamento dell'importo minimo edittale previsto da ciascuna delle disposizioni sanzionatorie;

VISTA

la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO

quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alla violazione contestata ed in particolare che:

- risulta accertato che CIN non ha riscontrato le richieste di informazioni dell'Autorità nei termini indicati nelle note inviate con prot. ART n. 16071 del 14 ottobre 2021, prot. ART n. 16467 del 20 ottobre 2021, prot. ART n. 16787 del 25 ottobre 2021, prot. ART n. 16796 del 25 ottobre 2021, prot. ART n. 17150 del 28 ottobre 2021, prot. ART n. 17153 del 28 ottobre 2021, prot. ART n. 17172 del 28 ottobre 2021, prot. ART n. 17601 del 4 novembre 2021, prot. ART n. 17658 del 4 novembre 2021, prot. ART n. 18303 del 16 novembre 2021, prot. ART n. 18314 del 16 novembre 2021, prot. ART n. 18345 del 16 novembre 2021, prot. ART n. 18757 del 24 novembre 2021, prot. ART n. 18927 del 26 novembre 2021, prot. ART n. 18930 del 26 novembre 2021, prot. ART n. 18931 del 26 novembre 2021, prot. ART n. 19247 del 2 dicembre 2021, prot. ART n. 19717 del 10 dicembre 2021, prot. ART n. 19971 del 15 dicembre 2021, nelle quali si indicava alla Società che in caso di inottemperanza l'Autorità si sarebbe riservata di valutare la condotta omissiva ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera l), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- in esito al mancato riscontro sono seguiti anche i seguenti solleciti inviati con note prot. ART n. 17816 dell'8 novembre 2021, prot. ART n. 18080 dell'11 novembre 2021, prot. ART n. 18321 del 16 novembre 2021, prot. ART n. 18752 del 24 novembre 2021, prot. ART n. 18767 del 24 novembre 2021, prot. ART n. 18873 del 25 novembre 2021, prot. ART n. 18980 del 29 novembre 2021, prot. ART n. 19242 del 2 dicembre 2021, prot. ART n. 19305 del 3 dicembre 2021, prot. ART n. 19529 del 7 dicembre 2021, prot. ART n. 20169 del 17 dicembre 2021, prot. ART n. 20701 del 28 dicembre 2021, mediante cui alla Società sono state rinnovate alcune delle precedenti richieste di informazioni e si è rammentato alla stessa che in caso di inottemperanza l'Autorità si sarebbe riservata di valutare la condotta omissiva ai sensi del citato articolo 37, comma 2, lettera l), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- la riduzione del personale è una scelta assunta autonomamente dalla Società e non può determinare il venir meno della responsabilità di Tirrenia, atteso che

- afferisce ad aspetti organizzativi e gestionali dell'impresa senza che possa costituire una causa di giustificazione giuridicamente rilevante o una causa di forza maggiore, atteso che le circostanze invocate da CIN a propria discolpa, con il richiamo della giurisprudenza comunitaria, non dipendono da eventi esterni o imputabili a terzi e non fronteggiabili con mezzi ordinari, ma a decisioni organizzative imputabili alla Società, non richiedendo la soluzione delle problematiche evidenziate alcun eccessivo sacrificio, ma una più puntuale organizzazione delle risorse di personale in servizio presso la Società;
- non è possibile escludere la responsabilità della Società sulla base dell'invocata esimente della forza maggiore. Quest'ultima, infatti, secondo la tradizionale impostazione, è costituita da quella "*vis cui resisti non potest*", in conseguenza della quale l'agente non "*agit sed agitur*", così da escludere la *suitas* della condotta attribuitagli; affinché la stessa possa sussistere è, quindi, necessario che la forza maggiore sia causa esclusiva dell'evento, richiedendosi l'assoluta ed incolpevole impossibilità dell'agente di uniformarsi al comando. In particolare, la forza maggiore postula l'individuazione di un fatto imponderabile, imprevisto, ed imprevedibile, che esula del tutto dalla condotta dell'agente, sì da rendere ineluttabile il verificarsi dell'evento, che non può ricollegarsi in alcun modo ad un'azione od omissione cosciente e volontaria dell'agente. La giurisprudenza comunitaria richiamata nella memoria difensiva acquisita in data 21 giugno 2022 al prot. ART n. 15003/2022, conferma la suddetta impostazione. Le circostanze evidenziate dalla Società relative alla riduzione volontaria di personale nelle proprie difese non sono cause che sfuggono al controllo della Società e pertanto non costituiscono alcuna delle fattispecie riconducibili alle circostanze straordinarie o alla causa di forza maggiore;
 - le avarie delle navi e le ispezioni delle Autorità marittime a cui la Società riconduce le cause dei disservizi che hanno generato la presentazione di numerosi reclami non escludono la responsabilità della Società in riferimento al mancato o incompleto riscontro alle richieste di informazioni inviate dall'Autorità piuttosto confermano una carenza organizzativa e gestionale della Società nella gestione dei reclami, atteso che, a fronte delle dichiarate circostanze e dei conseguenti disservizi, era prevedibile la presentazione di numerosi reclami da parte dei viaggiatori e, quindi, la Società avrebbe dovuto organizzare un servizio adeguato per farvi fronte; infine non possono essere imputate alle ispezioni svolte dalle Autorità marittime le cause che hanno impedito alla Società di osservare gli obblighi informativi a cui l'impresa è tenuta nei confronti dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
 - le richieste di informazioni non possono essere considerate unitariamente, atteso che per ognuna di esse era stata indicata un'apposita scadenza, ineriscono inoltre a reclami aventi diversi presupposti fattuali, relativi a rapporti di utenza individuali intervenuti con soggetti distinti e svolti in tempi diversi; quindi, le condotte omissive sono plurime ed ognuna di esse richiede l'applicazione della

- sanzione prevista, ricorrendo nel caso di specie, in base ai principi dell'ordinamento giuridico, un concorso materiale di violazioni;
- l'Autorità è stata individuata dall'articolo 3 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, come l'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento e pertanto le richieste di informazioni inviate alla Società in seguito alla presentazione di reclami sono funzionali all'esercizio delle funzioni di controllo e vigilanza, tra cui l'istruttoria e la valutazione dei reclami, che il richiamato decreto legislativo n. 129/2015 assegna all'Autorità per la tutela dei diritti dei viaggiatori. L'omesso e/o incompleto riscontro nei termini alle richieste informazioni pregiudica pertanto il corretto esercizio delle suddette funzioni;
 - la disponibilità manifestata dalla Società ad ottemperare, per quanto tardivamente, alle richieste di informazioni in precedenza non riscontrate, non vale ad escludere la responsabilità in capo alla medesima in ordine alle accertate violazioni, atteso che il ritardato adempimento ha comunque pregiudicato il buon andamento dell'attività degli Uffici dell'Autorità; invero il termine dell'adempimento per ogni richiesta di informazioni non è stabilito solo in funzione del singolo procedimento a cui la richiesta è diretta, bensì anche in funzione di una programmazione generale che investe tutta l'attività degli Uffici in modo che ne sia garantito il buon andamento e, conseguentemente, l'esercizio delle funzioni afferenti le materie il cui presidio è stato affidato all'Autorità e fra queste anche quella relativa alla tutela dei diritti dei passeggeri;

RITENUTO

pertanto di accertare l'inottemperanza nei termini, per ognuna delle citate richieste di informazioni, e di procedere, conseguentemente, in applicazione dell'articolo 37, comma 2, lettera l) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per ognuna delle richieste di informazioni non riscontrate nei termini, all'irrogazione della relativa sanzione;

TENUTO CONTO

che, ai sensi dell'articolo 8-bis della legge n. 689/1981, si ha reiterazione anche nel caso in cui siano accertate con un unico provvedimento più violazioni della stessa indole commesse nel quinquennio;

CONSIDERATO

quanto riportato nella relazione istruttoria con riferimento alla determinazione dell'ammontare della sanzione, in applicazione dell'articolo 14 del Regolamento sanzionatorio e delle Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, e in particolare che:

1. l'articolo 11 della legge n. 689/81 prevede che la quantificazione della sanzione sia effettuata in applicazione dei seguenti criteri: a) gravità della violazione; b) opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; c) personalità dell'agente; d) condizioni economiche dell'agente;
2. sotto il profilo della gravità della violazione, rileva la circostanza per cui la Società non ha adempiuto nei termini previsti dalle più volte citate note di

richiesta informazioni, pregiudicando di fatto, il buon andamento dell'attività degli uffici e conseguentemente l'esercizio delle funzioni di vigilanza a tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto marittimo, così come previste dal Regolamento (CE) 1177/2010;

3. con riferimento alle azioni attuate dall'agente volte all'eliminazione o all'attenuazione delle conseguenze della violazione, risulta che la Società ha riscontrato satisfattivamente 18 delle 19 richieste di informazioni inviate, per quanto tardivamente e solo a seguito di plurimi solleciti, permanendo invece l'omesso riscontro della richiesta di informazioni di cui alla nota prot. ART n. 16796 del 25 ottobre 2021;
4. riguardo alla personalità dell'agente, non risultano a carico della Società precedenti provvedimenti sanzionatori per la medesima violazione;
5. in relazione alle condizioni economiche della Società, rileva il fatto che la Società ha presentato domanda di ammissione al concordato preventivo in data 25 maggio 2021 e, in data 6 luglio 2021, è stato nominato il commissario giudiziale;
6. sussiste la reiterazione, in presenza di più violazioni della stessa indole sopra accertate, con riferimento a 18 delle 19 violazioni, con esclusione della prima violazione in ordine temporale;
7. ai fini della determinazione della sanzione, l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, rimanda alle modalità e ai limiti previsti dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 ottobre 1995 n. 481 e, quindi, la sanzione amministrativa pecuniaria irrogata per ogni richiesta di informazioni non ottemperata nei termini, non può essere inferiore nel minimo a € 2.500,00 e non superiore nel massimo a € 154.937.069,73;
8. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo:
 - (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di € 7.500,00 (settemilacinquecento/00) per ognuna delle 19 (diciannove) violazioni relative alle richieste di informazioni non riscontrate nei termini;
 - (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione pari ad € 100,00 (cento/00) per la reiterazione delle violazioni successive alla prima e quindi per 18 (diciotto) richieste di informazioni non riscontrate nei termini;
 - (iii) applicare, sul predetto importo base, la riduzione pari ad € 1.875,00 (milleottocentosestantacinque/00) in considerazione delle azioni attuate dall'agente volte all'eliminazione o all'attenuazione delle conseguenze della violazione consistenti nell'adempimento tardivo in riferimento alle 18 (diciotto) richieste di informazioni riscontrate tardivamente;
 - (iv) applicare, sull'importo base, in considerazione delle condizioni economiche, l'ulteriore riduzione pari ad € 1.500,00 (millecinquecento/00) per ognuna delle 19 (diciannove) violazioni relative alle richieste di informazioni non riscontrate nei termini;
 - (v) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di € 4.125,00 (quattromilacentoventicinque/00) per

l'omesso riscontro nei termini alla prima richiesta di informazione prot. ART n. 16071 del 14 ottobre 2021; la sanzione amministrativa di € 4.225,00 (quattromiladuecentoventicinque/00) per ogni omesso riscontro nei termini alle 17 richieste di informazioni di seguito elencate: prot. ART n. 16467 del 20 ottobre 2021, prot. ART n. 16787 del 25 ottobre 2021, prot. ART n. 17150 del 28 ottobre 2021, prot. ART n. 17153 del 28 ottobre 2021, prot. ART n. 17172 del 28 ottobre 2021, prot. ART n. 17601 del 4 novembre 2021, prot. ART n. 17658 del 4 novembre 2021, prot. ART n. 18303 del 16 novembre 2021, prot. ART n. 18314 del 16 novembre 2021, prot. ART n. 18345 del 16 novembre 2021, prot. ART n. 18757 del 24 novembre 2021, prot. ART n. 18927 del 26 novembre 2021, prot. ART n. 18930 del 26 novembre 2021, prot. ART n. 18931 del 26 novembre 2021, prot. ART n. 19247 del 2 dicembre 2021, prot. ART n. 19717 del 10 dicembre 2021, prot. ART n. 19971 del 15 dicembre 2021; la sanzione amministrativa pecuniaria pari ad € 6.100,00 (seimilacento/00) per l'omesso riscontro alla richiesta di informazioni prot. ART n. 16796 del 25 ottobre 2021, e così per complessivi € 82.050,00 (ottantaduemilacinquanta/00);

RITENUTO pertanto di procedere, in applicazione dell'articolo 37, comma 2, lettera l) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, all'irrogazione della sanzione nella misura di € 82.050,00 (ottantaduemilacinquanta/00) per l'inadempimento nei termini alle suddette richieste di informazioni;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. l'accertamento, per i fatti di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, dell'inottemperanza nei termini per ognuna delle citate richieste di informazioni e di procedere, conseguentemente, nei confronti di Tirrenia – Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. in applicazione dell'articolo 37, comma 2, lettera l) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 per ognuna delle richieste di informazioni non riscontrate nei termini, all'irrogazione della relativa sanzione;
2. l'irrogazione, per i fatti di cui in motivazione, nei confronti di Tirrenia – Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., in applicazione dell'articolo 37, comma 2, lettera l) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, di una sanzione amministrativa pecuniaria di € 82.050,00 (ottantaduemilacinquanta/00) per le violazioni come indicate in premessa;
3. la sanzione di cui al punto 2 deve essere pagata entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento tramite versamento da effettuarsi mediante 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. 125/2022";

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 Tirrenia – Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., 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, 28 luglio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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