

Delibera n. 174/2022

**Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 102/2022 nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo 129/2015, per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010. Chiusura per avvenuto pagamento in misura ridotta per la violazione dell'articolo 18, paragrafi 1 e 3, del Regolamento (UE) n. 1177/2010.**

L'Autorità, nella sua riunione del 6 ottobre 2022

- 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 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: "Regolamento (UE) 1177/2010") e, in particolare:
- l'articolo 16, (*"Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate"*), paragrafo 1, ai sensi del quale: *"[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"*;
  - articolo 24 (*"Reclami"*), paragrafo 2, ai sensi del quale: *"2. Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desideri 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 di tale regolamento (di seguito anche: "d.lgs. 129/2015") e, in particolare:

- l'articolo 13 (*"Informazione su cancellazioni e ritardi"*), 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"*;
- 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"*;

- 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) 1177/2010, 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"*);
- VISTI** i reclami di prima istanza presentati al vettore Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito anche *"CIN"* o *"Compagnia"*) relativamente al ritardo alla partenza e all'arrivo del viaggio da Genova a Porto Torres con partenza programmata il giorno 2 agosto 2021 alle ore 21:30 e orario programmato di arrivo alle 7:30 del 3 agosto 2021:
- dal sig. [...omissis...] (di seguito: primo reclamante) in data 5 agosto 2021, con il quale lamentava la partenza *"in ritardo di 7 ore"*, indicando, tra i motivi di reclamo, le voci *"Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate"*, *"Trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"*, *"Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate"*, e formulava una richiesta di compensazione economica per ritardo all'arrivo della nave;
  - dalla sig.ra [...omissis...] (di seguito: secondo reclamante) in data 12 agosto 2021, con il quale evidenziava, tra l'altro, il ritardo di 7 ore *"comunicato tramite SMS a poche ore dalla partenza, senza possibilità di comunicare con il numero verde di Tirrenia (...) dovendo stare fermi ad attendere di imbarcarsi senza alcun tipo di assistenza"* e chiedeva la compensazione per il ritardo all'arrivo;
  - dal sig. [...omissis...] (di seguito: terzo reclamante) in data 18 agosto 2021, con il quale riferiva, tra l'altro, di aver ricevuto alle ore 16:02 una *"notifica di ritardo di 7 ore (...) quando eravamo già in porto (...) erano presenti per la richiesta di rimborso un numero da cui non abbiamo mai ricevuto risposta ed una pagina"*

*internet che riporta ad una pagina inesistente. Alle diverse mail di rimborso mandate alla compagnia in seguito non è mai stata data una risposta”;*

- dal sig. [...omissis...] (di seguito: quarto reclamante), a mezzo raccomandata A/R in data 31 agosto 2021 (ricevuta in data 1° settembre), con il quale, riferiva, tra l’altro, di aver ricevuto *“solo alle 16:09”*, mentre si trovava già in porto, avviso del ritardo di 7 ore e di aver pertanto dovuto attendere *“sotto il sole cocente. Solo in tarda serata ci è stata consegnata dell’acqua”* e richiedeva pertanto la compensazione economica per ritardo all’arrivo;

#### **VISTI**

i reclami presentati all’Autorità:

- dal primo reclamante, prot. ART 16802/2021 del 25 ottobre 2021;
- dal secondo reclamante, prot. ART 16860/2021 del 26 ottobre 2021;
- dal terzo reclamante prot. ART 17778/2021 del 5 novembre 2021;
- dal quarto reclamante, prot. ART 18676/2021 del 23 novembre 2021;

con i quali, nel ribadire le doglianze e le richieste formulate in prima istanza, i reclamanti lamentavano di non aver ricevuto riscontro ai reclami e alle richieste di compensazione economica avanzate nei confronti di CIN. Solo il primo reclamante allegava una comunicazione di CIN con cui, il 4 settembre, si informava che il reclamo era ancora *“in fase di esame”*;

#### **VISTA**

la delibera n. 102/2022, del 16 giugno 2022, notificata in pari data con nota prot. ART n. 14798/2022, con la quale l’Autorità avviava nei confronti di CIN un procedimento ai sensi del d.lgs. n. 129/2015, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 18, paragrafi 1 e 3, e 24, paragrafo 2, del medesimo Regolamento (UE) 1177/2010;

#### **VISTA**

la memoria difensiva acquisita in data 20 luglio 2022, con prot. ART n. 16662/2022, con la quale la Compagnia osservava, tra l’altro, che:

- in relazione alla contestata violazione dell’articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010:
  - i) *“[c]ome riferito dalla intestata Delibera, in data 02.08.2021 la nave Janas è partita da Porto Torres per Genova alle ore 15.30 p.m. a causa dei ritardi accumulati in precedenza e, in particolare, quelli dell’ispezione del 29.07.2021. Solo una volta salpata la nave da Porto Torres (**ore 15.30**), il suo Comando è stato nella posizione di prevedere (e quindi venire a conoscenza) del ritardo all’arrivo in Porto a Genova (**7 ore**) e, quindi, si è proceduto ad avvisare correttamente e **tempestivamente** i passeggeri delle 7 ore di ritardo che avrebbe registrato la partenza programmata delle 21.30 p.m. [enfasi nell’originale]”;*
  - ii) *“[c]ome altresì riferito a pag. 3 della Delibera, l’inizio invio messaggi sms ai passeggeri è avvenuto **alle ore 15.57 p.m.** del 02.08.2021 con termine **invio alle ore 16.24.** [...] ciò significa che, appena 27 minuti dopo la*

partenza nave (15.30) la nostra società ha predisposto il contenuto del messaggio trasmettendolo e facendolo pervenire a tutti i passeggeri in meno di 30 minuti e oltre 5 ore prima della partenza programmata (ore 21.30) [...] [enfasi e sottolineature nell'originale]";

- iii) “[a]ppare quindi irragionevole e non condivisibile ritenere che “sulla base delle evidenze agli atti, CIN non risulta aver fornito ai passeggeri **“quanto prima”** le prescritte informazioni sulla situazione, sull’orario di partenza e sull’orario di arrivo previsti, in quanto, pur a conoscenza del ritardo al più tardi dall’orario (ore 15:00) di inizio dell’imbarco della nave interessata per la traversata del 2 agosto da Porto Torres a Genova (della durata prevista di 10 ore), la Compagnia ha iniziato solo alle ore 15:57 del giorno stesso, terminando alle 16:24, l’invio ai passeggeri delle comunicazioni relative al ritardo, senza precisarne le cause, al nuovo orario di partenza e di arrivo previsti [enfasi nell’originale]”;
- iv) “I passeggeri hanno ricevuto il predetto sms oltre tre [per i passeggeri con veicolo al seguito] /cinque[per i passeggeri senza veicoli al seguito] ore prima che gli stessi si presentassero per l’imbarco in Porto a Genova. Sul punto appare opportuno precisare che i tempi di presentazione all’imbarco nel porto di Genova prevedono che chi parte con il veicolo deve presentarsi due ore prima della partenza mentre chi viaggia senza auto o moto può essere al porto con un anticipo di 30 minuti (<https://www.tirrenia.it/traqchetti-sardegna/genova-porto-torres/>) I passeggeri sono stati quindi avvisati con ampio anticipo perché, quelli con il veicolo al seguito, avrebbero dovuto presentarsi in Porto dalle 19.30 e quelli senza veicolo al seguito alle 21.00. Si chiede dunque di archiviare la contestazione relativa alla intestata violazione in quanto insussistente. [sottolineature nell’originale]”;
- in relazione alla contestata violazione dell’articolo 18, paragrafi 1 e 3, del Regolamento (UE) n. 1177/2010:
  - i) “[i]n relazione alla contestata violazione dell’articolo 18, paragrafi 1 e 2, 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, la società si dichiara disponibile ad eseguire il pagamento in misura ridotta di € 3.000,00 al fine di estinguere il procedimento relativamente alla intestata contestazione”;
- in relazione alla contestata violazione dell’articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010:
  - i) “[...] [l]a società si dichiara disponibile ad eseguire il pagamento in misura ridotta di € 1.000,00 al fine di estinguere il procedimento relativamente

*alla intestata contestazione a numero 2 di passeggeri [enfasi nell'originale]”;*

ii) *“[I]n relazioni agli altri due passeggeri a cui è stato offerto tempestivamente il voucher, si osserva la Corte di Giustizia UE ha recentemente stabilito che “un reclamo, ai sensi dell’articolo 24 del regolamento n. 1177/2010, consiste in una segnalazione di una presunta violazione, da parte del vettore, di uno dei suoi obblighi derivanti da tale regolamento **e tale vettore dispone di un certo margine discrezionale** relativamente al seguito da dare a detta segnalazione” (cfr. **§ 118 - Sentenza CGUE 02.11.2021 n. 570 Irish Ferries**) [enfasi e sottolineatura nell'originale]”;*

iii) *“[n]on sembra quindi conforme a questo principio l’assunto contenuto nella intestata delibera per cui non si può “non potendosi comunque considerare tale la mera offerta, al secondo e dal quarto reclamante, di un voucher per il disagio patito”. Non può essere ragionevolmente messo in dubbio che, avvalendosi di questa discrezionalità riconosciuta al vettore anche dalla Corte di Giustizia Europea, la nostra società non solo ha automaticamente riscontrato i passeggeri nei tempi previsti dal Regolamento ma che, nonostante l’esimente di cui all’art. 20 comma IV Regolamento UE (condimeteo avverse), ne ha finanche accolto celermente ed integralmente il reclamo nella misura in cui ha riconosciuto loro una compensazione economica del 50% sebbene a mezzo voucher, tramutata in rimborso monetario a richiesta del passeggero.”;*

- chiedeva, infine:

i) *“in via principale, [di] procedere all’archiviazione del procedimento sanzionatorio avviato dalla Delibera n. 102/2022 e della sanzione pecuniaria ivi comminata per violazione, degli articoli 16 e 24 paragrafo 1 del Regolamento UE 1177/2010 per i motivi esposti nel presente atto”;*

ii) *“in via gradata nelle denegata ipotesi in cui codesta Autorità dovesse determinarsi per l’emissione di un provvedimento sanzionatorio, ingiungere il pagamento dell’importo minimo edittale previsto dall’articolo 12 del d.lgs. 129/2015”;*

## **VISTA**

la nota prot. ART n. 17111/2022, del 27 luglio 2022, con la quale è stato riscontrato che, nel rispetto del termine previsto dal punto 7 della delibera n. 102/2022, Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. si è avvalsa della facoltà di cui all’articolo 16, della Legge 24 novembre 1981, n. 689, provvedendo al pagamento della sanzione in misura ridotta con riferimento alla contestata violazione dell’articolo 18, paragrafi 1 e 3, del Regolamento (UE) 1177/2010;

- VISTE** la nota prot. ART n. 18804/2022, del 6 settembre 2022 con la quale, con riferimento al viaggio della nave “Janas” e al viaggio Genova – Porto Torres con partenza il 2 agosto 2021, ore 21:30, l’Autorità ha chiesto alla Compagnia di indicare il numero di passeggeri prenotati;
- VISTA** la nota di riscontro acquisita con prot. ART n. 19596/2022, del 19 settembre 2022, con la quale la Compagnia ha riferito il numero dei passeggeri prenotati, ovvero 791;
- VISTA** la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;
- CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alla contestata violazione dell’articolo 16, paragrafo 1, e dell’articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010, ed in particolare che:
1. il menzionato articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010 (*“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”*), dispone 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”*;
  2. la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell’articolo 13 (*“Informazione su cancellazioni e ritardi”*), del d.lgs. 129/2015, prevede che *“[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”*;
  3. sulla base delle evidenze agli atti, sussiste la violazione dell’articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, in quanto la Compagnia non risulta aver fornito ai passeggeri, *“quanto prima”*, le informazioni previste in caso di ritardo alla partenza, atteso che la stessa ha comunicato ai passeggeri le suddette informazioni solo a partire dalle ore 15:57 del 2 agosto 2021;
  4. non è accoglibile l’affermazione della Compagnia secondo la quale *“[s]olo una volta salpata la nave da Porto Torres (ore 15.30), il suo Comando è stato nella posizione di prevedere (e quindi venire a conoscenza) del ritardo all’arrivo in Porto a Genova”* (cfr. citata memoria difensiva prot. ART 16662/2022); invero, risulta evidente che il ritardo fosse prevedibile e conoscibile ancor prima, in quanto la relativa causa era ben nota alla Compagnia, come, d’altronde, emerge dalla dichiarazione della stessa: *“[i]l ritardo alla partenza è stato causato da una serie di ritardi accumulati in precedenza”, originati dall’ispezione della m/n “Janas” disposta [...] in data 29.07.2021 e prolungatasi fino alle 04.20 a.m. del 30.07.2021 [...]”* (cfr. riscontro a richiesta informazioni prot. ART 3542/2022 del 23 febbraio 2022);

5. si osserva infatti che il sopra indicato ritardo, con ogni evidenza, si è riversato a catena sui viaggi effettuati dalla nave *Janas* sulla tratta Genova - Porto Torres e viceversa, dal 30 luglio 2021 e nei giorni immediatamente successivi compresi i viaggi programmati del 2 agosto 2021: invero le ragioni addotte dalla Società come causa del ritardo sono state rappresentate anche nel procedimento concluso con la delibera n. 158/2022, del 23 settembre 2022, notificata con prot. ART n. 20045/2022 del 26 settembre 2022, con riferimento al viaggio da Genova a Porto Torres con partenza programmata il giorno 29 luglio 2021 alle ore 21:30 e orario programmato di arrivo alle 7:30 del 30 luglio 2021, che ha fatto registrare un ritardo di circa sette ore; ed anche nel procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 78/2022, dell'11 maggio 2022, notificata con prot. ART n. 12865/2022, del 12 maggio 2022, con riguardo al viaggio da Porto Torres a Genova, con partenza programmata il 30 luglio 2021 alle ore 09:30 e arrivo programmato il giorno stesso alle ore 19:00, che ha fatto registrare un ritardo di circa sette ore;
6. quanto sopra rappresentato è confermato dai contenuti dell'estratto del giornale nautico prodotto dalla Compagnia, da cui si evince che a causa del "[...] *ritardo accumulato in precedenza*" (cfr. allegato a riscontro prot. ART n. 13071/2022), il 2 agosto 2021, terminate le operazioni di imbarco passeggeri iniziate alle ore 15:00, la nave *Janas* è partita dal porto di Porto Torres alle ore 15:30 e non all'orario programmato (cfr. allegato "*Orari programmati*" a riscontro prot. ART n. 3542/2022); pertanto, considerata la durata del viaggio Porto Torres – Genova (10 ore), nonché i tempi necessari per lo sbarco e il successivo imbarco dei passeggeri presso il porto di Genova, è palese che la Compagnia avesse contezza dell'impossibilità di rispettare l'orario di partenza dal porto di Genova, previsto per le 21:30 del medesimo giorno, quantomeno nell'ora in cui era programmato l'approdo della motonave *Janas* nel porto di Porto Torres, e quindi già diverse ore prima dal momento in cui è stato inviato il messaggio (ore 15:57);
7. la difficoltà di recuperare l'ingente ritardo accumulato, a causa del notorio traffico portuale dei mesi estivi, non poteva, quindi, non essere prevedibile e, conseguentemente, avrebbe dovuto suggerire alla Compagnia di tenere una condotta prudente nei confronti dei passeggeri prenotati, sia attivandosi nel comunicare ai suddetti, "*quanto prima*", il ritardo alla partenza, quindi già nelle giornate del 31 luglio 2021 e 1° agosto 2021 e, comunque, al più tardi non oltre l'orario programmato di approdo presso il porto di Porto Torres il 2 agosto 2021, sia premurandosi di fornire ai passeggeri successivi aggiornamenti sul ritardo; d'altronde, è la stessa Compagnia che, affermando "[...] [l]a nave non è riuscita a recuperare quel ritardo in tempo utile per la partenza programmata del 02 agosto 2021 a causa del traffico portuale particolarmente intenso nel periodo oggetto della segnalazione" (cfr. citato riscontro prot. n. ART 3542/2022) dimostra di essere ben consapevole delle difficoltà che possono esservi nel recuperare un tale ritardo nei mesi di luglio e agosto, come nel caso di specie;



8. pertanto, anche alla luce di quanto argomentato ai punti precedenti, è priva di pregio l'asserzione della Compagnia secondo la quale, *“[i] passeggeri sono stati quindi avvisati con ampio anticipo perché, quelli con il veicolo al seguito, avrebbero dovuto presentarsi in Porto dalle 19.30 e quelli senza veicolo al seguito alle 21.00”*, in quanto, le tempistiche di presentazione all'imbarco hanno la finalità di garantire che lo stesso si svolga in modo corretto, efficiente e ordinato e, pertanto, non possono costituire alcun limite o parametro alla corretta applicazione della normativa europea sugli obblighi di informazione a tutela del passeggero, la cui finalità è quella che i passeggeri siano, quanto prima, *“[...] adeguatamente informati in caso di cancellazione o ritardo di un servizio passeggeri [...]”* e che tali informazioni *“[...] aiutino i passeggeri a prendere le misure del caso e, se necessario, a ottenere informazioni circa collegamenti alternativi”* (cfr. considerando n. 12 al Regolamento europeo n. 1177/2010); nel caso di specie, infatti, se avvisati *“quanto prima”* i passeggeri avrebbero potuto riprogrammare, per tempo, il viaggio per giungere il porto di Genova, così evitando o, quantomeno, riducendo, il disagio della lunga ed estenuante attesa presso il porto di partenza;
9. il menzionato articolo 24 (*“Reclami”*), paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, stabilisce che: *“2. Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desideri 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”*;
10. la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 16 (*“Reclami”*), comma 2 del d.lgs. 129/2015, prevede che: *“[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”*;
11. dalla documentazione in atti emerge la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010, in quanto:
  - i) al primo reclamante, a fronte del reclamo di prima istanza presentato il 5 agosto 2021, è stata inviata una risposta interlocutoria in data 4 settembre 2021, nella quale si notificava che il reclamo era ancora *“in esame”*; la risposta definitiva risulta inviata il 19 novembre 2021 quindi oltre il termine di due mesi prescritto dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010;
  - ii) al secondo reclamante, a fronte del reclamo di prima istanza presentato in data 12 agosto 2021, risulta che sia stato fornito un riscontro soltanto in data 23 novembre 2021; la Compagnia ha dichiarato, senza fornire



- documentazione in proposito, di aver inviato *“al passeggero un bonus del 50% del biglietto per il ritardo subito”*, in data 11 agosto 2021;
- iii) al terzo reclamante, a fronte del reclamo di prima istanza presentato in data 18 agosto 2021, è stata fornita risposta soltanto in data 23 novembre 2021;
- iv) per quanto riguarda il reclamo del quarto reclamante, presentato mediante raccomandata A/R del 31 agosto 2021, la Compagnia ha dichiarato di non aver *“dato riscontro al reclamo, in quanto, abbiamo riscontrato che il cliente ha acquistato, in data 22/11/2021, un biglietto utilizzando il voucher del 50% da noi inviato in data 11/08/2021 a seguito del ritardo”*. La Compagnia ha in proposito allegato la comunicazione con cui, senza alcun riferimento al reclamo di prima istanza, esprimendo rammarico per *“il disagio”*, offriva *“un voucher del 50% del valore speso”*;
12. con riferimento al primo e al terzo reclamante il ritardo è oggettivo; si osserva sul punto che la Compagnia, dopo essersi dichiarata *“disponibile ad eseguire il pagamento in misura ridotta”* (cfr. citata memoria difensiva 16662/2022), non ha prodotto alcun pagamento delle sanzioni relative alle rispettive violazioni;
13. con riferimento al secondo e quarto reclamante, dalla documentazione in atti, risulta, da parte della Compagnia, la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010; infatti, emerge in maniera evidente, che la comunicazione inoltrata ai suddetti l'11 agosto 2021 (cfr. citato riscontro prot. ART 3542/2022) non può essere considerata risposta al reclamo, ai sensi della citata normativa europea, ma mera comunicazione automatica, in quanto i reclamanti hanno inoltrato i reclami rispettivamente in data 12 e 31 agosto 2021, quindi successivamente alla suddetta comunicazione automatica;
14. si osserva altresì che, sia il secondo reclamante, con la segnalazione inoltrata via e-mail alla Compagnia (protocollo segnalazione 12767 del 12 agosto 2021), sia il quarto reclamante, mediante raccomandata A/R del 31 agosto 2021 (ricevuta dalla Compagnia il 1° settembre 2021), avevano già comunicato a CIN le modalità di corresponsione della compensazione economica per il ritardo, indicando, rispettivamente, *“[c]arta di credito”* e *“[b]onifico”*, non mediante voucher;
15. si osserva infatti che, l'articolo 19, paragrafo 5, del Regolamento (UE), n. 1177/2010, stabilisce che *“[l]a compensazione economica è effettuata in denaro su richiesta del passeggero”*, pertanto, i contenuti delle comunicazioni automatiche inoltrate da CIN palesano, oltre la non correlazione delle stesse con i reclami di prima istanza, che non vi è stata da parte della Compagnia alcuna tempestiva valutazione delle legittime richieste dei reclamanti;
16. non è accoglibile, infine, l'argomentazione della Compagnia secondo la quale la stessa avrebbe *“un certo margine di discrezionalità”* nel dare seguito ai reclami; invero, nel caso di specie, ove i reclamanti hanno espresso lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea (Regolamento (UE) n. 1177/2010), la Compagnia era vincolata nel rispondere ai reclamanti;

## RITENUTO

pertanto, per tutto quanto sopra esposto:

1. di accertare, la violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 da parte di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. e di procedere, conseguentemente, all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 13 del d.lgs. 129/2015, per un importo complessivo tra euro 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00);
2. di accertare, con riferimento a quattro reclamanti, la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 da parte di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. e di procedere, conseguentemente, all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per un importo complessivo 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 e, in particolare, che:

1. la determinazione della sanzione da irrogare nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. per le violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del decreto legislativo n. 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*", nonché delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;
2. con riferimento alla violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010:
  - i) sotto il profilo della gravità della violazione, avvenuta su una tratta interregionale, rilevano da un lato gli effetti pregiudizievoli verso i passeggeri ai quali non è stata data "*quanto prima*" l'informazione del ritardo alla partenza della nave, dall'altro la circostanza che l'informazione è stata resa entro trenta minuti dall'orario di partenza previsto;
  - ii) con riferimento al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, si ritiene che la stessa abbia coinvolto tutti i passeggeri prenotati, ovvero 791;
  - iii) sussiste la reiterazione della violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, in quanto risultano precedenti a carico di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. per violazioni della stessa indole: delibera n. 61/2022, del 21 aprile 2022, delibera n. 67/2022, del 5 maggio

- 2022, delibera n. 143/2022, dell'8 settembre 2022, delibera n. 158/2022, del 23 settembre 2022 e delibera n. 159/2022, del 23 settembre 2022;
- iv) in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risultano elementi di rilievo;
  - v) in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dai dati della visura camerale estratta in data 28 luglio 2022, rileva che, a seguito della domanda per l'ammissione al concordato preventivo presentata, per la Compagnia, in data 25 maggio 2021, con decreto emesso in data 21 luglio 2022, il Tribunale di Milano ha approvato il concordato preventivo;
  - vi) per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 2.000,00 (duemila/00), (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 850,00 (ottocentocinquanta/00) per la reiterazione della violazione; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 340,00 (trecentoquaranta/00) in considerazione delle condizioni economiche; (iv) determinare, conseguentemente, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 2.510,00 (duemilacinquecentodieci/00);
3. con riferimento alle violazioni dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010, lamentate con i reclami acquisiti con prott. ART nn. 16802/2021, 16860/2021, e 17778/2021, rispettivamente dal primo, secondo e terzo reclamante:
- i) sotto il profilo della gravità rileva l'entità dei ritardi con i quali sono stati dati i riscontri ai reclamanti;
  - ii) con riferimento al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, le violazioni hanno avuto riguardo i soli reclamanti;
  - iii) sussiste la reiterazione della violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010, in quanto risultano precedenti a carico di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. per violazioni della stessa indole: delibera n. 31/2022, del 24 febbraio 2022, delibera n. 67/2022 del 5 maggio 2022 e delibera n. 135/2022, del 4 agosto 2022;
  - iv) in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risultano elementi di rilievo;
  - v) in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dai dati della visura camerale estratta in data 28 luglio 2022, rileva che, a seguito della domanda per l'ammissione al concordato preventivo presentata, per la Compagnia, in data 25 maggio 2021, con decreto emesso in data 21 luglio 2022, il Tribunale di Milano ha approvato il concordato preventivo;

- vi) per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle linee guida, risulta congruo (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 800,00 (ottocento/00), (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 350,00 (trecentocinquanta/00) per la reiterazione della violazione; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 135,00 (centotrentacinque/00) in considerazione delle condizioni economiche; (iv) determinare, conseguentemente, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 1.015,00 (millequindici/00) per ciascuna delle violazioni lamentate con i suddetti reclami acquisiti con prott. ART nn. 16802/2021, 16860/2021, e 17778/2021;
4. con riferimento alla violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010, relativa al reclamo acquisito con prot. ART 18676/2021 dal quarto reclamante:
- i) sotto il profilo della gravità rileva che al quarto reclamante non è stato dato riscontro al reclamo;
  - ii) con riferimento al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, la violazione ha avuto riguardo il solo reclamante;
  - iii) sussiste la reiterazione delle violazioni dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010, in quanto risultano precedenti a carico di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. per violazioni della stessa indole: delibera n. 31/2022, del 24 febbraio 2022, delibera n. 67/2022, del 5 maggio 2022 e delibera n. 135/2022, del 4 agosto 2022;
  - iv) in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risultano elementi di rilievo;
  - v) in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dai dati della visura camerale estratta in data 28 luglio 2022, rileva che, a seguito della domanda per l'ammissione al concordato preventivo presentata, per la Compagnia, in data 25 maggio 2021, con decreto emesso in data 21 luglio 2022, il Tribunale di Milano ha approvato il concordato preventivo;
  - vi) per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle linee guida, per ciascuna delle violazioni risulta congruo (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 900,00 (novecento/00), (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 350,00 (trecentocinquanta/00) per la reiterazione della violazione; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 155,00 (centocinquantacinque/00) in considerazione delle condizioni economiche; (iv) determinare, conseguentemente, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 1.095,00 (millenovantacinque/00);

**RITENUTO**

pertanto di procedere:

- i) per la violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 2.510,00 (duemilacinquecentodieci/00);
- ii) per ciascuna delle violazioni dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010, relative ai reclami presentati dal primo, secondo e terzo reclamante, all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 1.015,00 (millequindici/00), così per complessivi euro 3.045,00 (tremilaquarantacinque/00);
- iii) per la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010, relativa al reclamo presentato dal quarto reclamante, all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 1.095,00 (millenovantacinque/00);

**RILEVATO**

inoltre, che Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. si è avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta della sanzione così come previsto dall'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, relativamente alla violazione dell'articolo 18, paragrafi 1 e 3, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in quanto il relativo pagamento, attese le evidenze bancarie assunte con prot. ART n. 17111/2022, del 27 luglio 2022, risulta effettuato entro la scadenza del prescritto termine nonché in misura pari all'importo previsto dal punto 7 della delibera n. 102/2022, ossia euro 3.000,00 (tremila/00);

**CONSIDERATO**

che il pagamento in misura ridotta della sanzione comporta l'estinzione, in parte qua, del procedimento sanzionatorio avviato con la citata delibera n. 102/2022 in relazione alla contestata violazione dell'articolo 18, paragrafi 1 e 3, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

tutto ciò premesso e considerato

**DELIBERA**

1. l'accertamento, per i fatti di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, della violazione da parte di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., dell'articolo 16, paragrafo 1, nonché, con riferimento a quattro reclami, dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 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 S.p.A., ai sensi dell'articolo 13 del d.lgs. 129/2015, di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 2.510,00 (duemilacinquecentodieci/00), nonché, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 4.140,00 (quattromilacentotrenta/00), e così per complessivi euro 6.650,00 (seimilaseicentocinquanta/00);

3. con riferimento alla violazione dell'articolo 18, paragrafi 1 e 3, l'estinzione del procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 102/2022, del 16 giugno 2022, nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., per effetto dell'avvenuto pagamento in misura ridotta della relativa sanzione, ai sensi dell'articolo 16, della legge 24 novembre 1981, n. 689;
4. 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 l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autoritatrasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 174/2022"
5. 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, le somme dovute per le sanzioni irrogate sono maggiorate 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;
6. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., comunicata ai reclamanti 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, 6 ottobre 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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