

Delibera n. 70/2023

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 15/2022 nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., prosecuzione ai sensi della delibera n. 5/2023. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo 129/2015, per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 2, 18, paragrafo 3, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010

L'Autorità, nella sua riunione del 20 aprile 2023

- 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);
- VISTI** 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) e il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni di tale regolamento (di seguito: decreto legislativo n. 129/2015);
- 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 (di seguito: Regolamento sanzionatorio), e successive modificazioni;
- 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);
- VISTA** la delibera n. 15/2022, del 27 gennaio 2022, notificata, in pari data, con prot. ART n. 1342/2022, con cui è stato disposto l'avvio di un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (di seguito anche: CIN o la Società), ai sensi del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 2, 18, paragrafi 1 e 3, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in relazione ai fatti descritti nei reclami acquisiti agli

atti, rispettivamente, con prot. ART n. 12660/2021, del 13 agosto 2021, e n. 15420/2021, del 5 ottobre 2021, con riferimento alla cancellazione del viaggio da Cagliari a Civitavecchia, con partenza prevista alle ore 20:00 dell'8 luglio 2021;

VISTA

la memoria difensiva della Società, acquisita agli atti con prot. ART n. 3934/2022, del 28 febbraio 2022, con cui la Società ha formulato istanza di accesso agli atti, ha chiesto di essere audita innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni e si è difesa nel merito, affermando, in particolare, che:

- “[g]li orari programmati di partenza ed arrivo della corsa da Civitavecchia a Cagliari in data 08 luglio 2021 erano rispettivamente i seguenti: ore h.20.00 ed ore 9:00 del giorno successivo [...]. La partenza era stata anticipata alle ore 19.00 dandone avviso ai passeggeri”; tale corsa già riprogrammata è stata, successivamente, cancellata, poiché a seguito di un’ispezione eseguita a bordo della nave “Moby Dada”, a bordo della quale si sarebbe dovuto svolgere il servizio, sono state “riscontrate problematiche tecniche dalla Capitaneria di Porto di Cagliari e dall’ente di classifica, la cui risoluzione ha richiesto diversi giorni”;
- “[c]he le problematiche segnalate non avrebbero potuto purtroppo essere risolte in tempo utile per la partenza riprogrammata delle ore 19, è stato definitivamente chiaro a meno di due ore dalla stessa” e “[p]ertanto, la società si è attivata per informare i passeggeri della cancellazione della corsa anche via sms, come da rapporto inclusivo degli orari di trasmissione ed i destinatari che dimostra che gli sms non sono stati trasmessi oltre i 30 minuti dalla partenza delle 19”;
- a partire dalle 18:54, a tutti i passeggeri è stato trasmesso, mediante messaggio sms e via e-mail, l’annuncio: “[p]er motivi operativi CAG-CIVITAVECCHIA 08/07 H 1900 è posticipata 09.07 H 20. Stesso biglietto. Per rinuncia rimborso totale”;
- “[a]i passeggeri che contattavano il call center e/o le biglietterie per richiedere un trasporto alternativo per Civitavecchia, la società ha tentato di proporre soluzioni alternative in base alle disponibilità del momento ed in base alle esigenze prospettate dai passeggeri”; tuttavia, “[t]ra le corse alternative con destinazione Civitavecchia vi erano solo quelle con partenza da Olbia, con partenza prevista alle ore 23.00 dello stesso giorno ed alle ore 13.00 del giorno successivo”; ai passeggeri, “in base alla disponibilità del momento” venivano prospettate tali alternative;
- “[c]irca il mancato rimborso immediato ai passeggeri che ne facevano richiesta, ci si riporta alla nota del 21.11.2021 in cui era stato rappresentato a codesta Autorità l’incertezza interpretativa sulla data da cui avrebbe operato il divieto di procedere al pagamento dei crediti maturati antecedentemente al deposito della domanda concorsuale ed in particolare se questa data dovesse essere individuata nel 24 maggio 2021 (data della domanda della seconda procedura) o nel 30 giugno 2020 (data della domanda della prima procedura)”;

- “[i]n questa sede pare utile aggiungere che, diversi biglietti relativi alla corsa cancellata (27 per un totale di 65 pax) erano stati venduti prima della data del 24.05.2021 mentre altri (89 per un totale di 198) erano stati venduti prima della data del 05.07.2021, data in cui il Tribunale di Milano in accoglimento del secondo ricorso ha ammesso la scrivente al concordato in continuità aziendale”; “[l]’importo relativo a questi biglietti era stato incassato prima di queste date, e tale circostanza, innestata in un quadro interpretativo invero non agevole, ha generato nel personale addetto alla gestione dei reclami dei passeggeri dubbi ed incertezze sulla possibilità di operare un immediato rimborso monetario ai passeggeri degli importi dei biglietti delle corse cancellate e/o ritardate senza violare il noto divieto della par condicio creditorum della legge fallimentare” e “[c]iò ha indotto il nostro personale a formulare le offerte di voucher sostitutivi in cambio dei rimborsi monetari, segnalate dai passeggeri nella vicenda esaminata dalla Delibera”;
- “[l]a corsa annullata era stata programmata appena tre giorni dopo il decreto di ammissione del Tribunale di Milano che, solo successivamente, ha chiarito la consecutio temporale della predetta procedura concorsuale con quella il cui ricorso era stato presentato in data 30.06.2020” e “[d]opo questo necessario chiarimento del Tribunale, la società ha così potuto avviare senza dubbi ed incertezze le procedure di rimborso monetario dei passeggeri aventi diritto a decorrere dal 30.06.2020, tra cui pacificamente rientrano adesso anche quelli della corsa cancellata oggetto della Delibera”;
- “[d]opo aver appreso che la m/n “Moby Dada” non avrebbe potuto eseguire la corsa programmata del 08.07.2021, la società e l’equipaggio stavano organizzando il pernottamento a bordo dei passeggeri che avrebbero optato per la stessa corsa ma posticipata al giorno successivo”; “[t]uttavia, nel caso in esame ciò non è stato purtroppo possibile perché, in un secondo momento, si è compreso che la risoluzione di tali problematiche, per ragioni di sicurezza, impediva anche di ospitare i passeggeri a bordo della m/n “Moby Dada” per la notte” e “[n]on è stato possibile reperire immediatamente soluzioni di pernottamento alternative per i passeggeri perché, da quando è sottoposta a procedura concorsuale, la scrivente rispetto al passato ha delle oggettive difficoltà a stipulare accordi/convenzioni economiche con strutture alberghiere e/o ricettive idonee a garantire il pernottamento dei passeggeri delle corse notturne cancellate, assistenza garantita di solito con le cabine di bordo”;
- i passeggeri che erano previsti in partenza a bordo del viaggio cancellato ammontavano a 217;

VISTE

le note prott. ART n. 4259/2022, del 2 marzo 2022, n. 4681/2022, del 10 marzo 2022, e n. 4753/2022, dell’11 marzo 2022, con cui, rispettivamente, è stata accolta l’istanza di accesso agli atti di CIN, sono stati trasmessi i relativi documenti, a seguito dell’acquisizione del riscontro dell’avvenuto pagamento del diritto di riproduzione, e la Società è stata convocata in audizione;

- VISTE** le istanze di differimento dell'audizione presentate dalla Società e acquisite agli atti con prott. ART n. 4785/2022, dell'11 marzo 2022, e n. 5508/2022, del 22 marzo 2022, accolte, rispettivamente, con note prott. ART n. 4895/2022, del 14 marzo 2022, e n. 5540/2022, del 22 marzo 2022;
- VISTO** il verbale dell'audizione del 25 marzo 2022, acquisito agli atti con prot. ART n. 5935/2022, del 30 marzo 2022, nel corso della quale a CIN sono state formulate richieste di informazioni e la Società si è ulteriormente difesa nel merito e, in particolare:
- ha osservato che *“l'evento per cui è procedimento presenta caratteri di eccezionalità, che si è innestato in una situazione generale di difficoltà della Società, come già rappresentato, in un caso analogo, nel corso dell'audizione tenutasi nell'ambito del procedimento avviato con delibera n. 12/2022 e di cui si era provveduto ad informare, in via generale, l'Autorità a novembre 2021 ossia prima della precedente delibera”*;
 - ha chiesto che *“anche in questo procedimento si tenga conto delle difficoltà operative [rappresentate nel corso del procedimento avviato con delibera n. 12/2022], oltre che delle difficoltà economiche ed operative in cui versa la Società medesima”*;
- VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 10130/2022, del 13 aprile 2022, con cui la Società ha trasmesso le informazioni richieste durante l'audizione;
- VISTA** la memoria integrativa, acquisita agli atti con prot. ART n. 10512/2022, del 15 aprile 2022, con cui la Società, come anticipato nel corso dell'audizione, ha ulteriormente dettagliato le difficoltà operative in cui è incorsa;
- VISTA** la delibera n. 67/2022, del 5 maggio 2022, notificata in pari data con nota prot. ART n. 12472/2022, con cui è stato adottato, nei confronti di CIN, un provvedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo n. 129/2015 per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 2, 18, paragrafo 3, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
- VISTA** la delibera n. 5/2023 dell'11 gennaio 2023, notificata con nota prot. ART n. 492/2023 in data 12 gennaio 2023, con cui la suddetta delibera n. 67/2022 è stata annullata in autotutela, e con cui è stato, altresì, confermato l'avvio del procedimento sanzionatorio e l'attività istruttoria svolta dagli Uffici in seguito alla notifica dell'avvio e con cui è stata disposta la prosecuzione del procedimento mediante la successiva comunicazione alle parti delle risultanze istruttorie, in conformità dell'articolo 9, commi 1 e seguenti, del Regolamento sanzionatorio – come da ultimo modificato con la delibera n. 235/2022, del 1° dicembre 2022 – fissandone il termine di conclusione in 60 giorni dalla data di notifica della medesima delibera n. 5/2023;
- VISTE** le risultanze istruttorie relative al presente procedimento comunicate alla Società, con nota prot. ART n. 1364/2023, in data 27 gennaio 2023, previa autorizzazione del

Consiglio in pari data, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio;

VISTA

la memoria di replica della Società, acquisita agli atti con prot. ART n. 2446/2023, del 16 febbraio 2023, con cui CIN ha chiesto di essere audita innanzi al Consiglio e ha contestato l'avvenuta consumazione del potere sanzionatorio dell'Autorità e la conseguente violazione dei termini di conclusione del procedimento in base al Regolamento sanzionatorio vigente al momento dell'adozione della summenzionata delibera n. 67/2022, chiedendo *"l'archiviazione del procedimento sanzionatorio riavviato dalla Delibera n. 15/2022 e delle sanzioni pecuniarie ivi comminate per i motivi esposti nel presente atto e, per l'effetto, cancellare dal sito web dell'Autorità il testo della Delibera 67/2022 revocata dalla Delibera 5/2023"*;

VISTA

la nota prot. ART n. 2837/2023, del 22 febbraio 2023, con cui la Società è stata convocata in audizione finale;

VISTO

il verbale dell'audizione finale, tenutasi in data 13 marzo 2023, acquisito agli atti con prot. ART n. 9729/2023, dell'11 aprile 2023, nel corso della quale la Società ha ribadito le argomentazioni già svolte nella memoria di replica, e, senza entrare nel merito del caso di specie, ha rinviato alle difese formulate nel ricorso avverso la delibera n. 67/2022;

VISTA

la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO

quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alle contestate violazioni ed in particolare che:

1. l'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 stabilisce che *"[i]n caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri o di una crociera, il vettore o, se opportuno, l'operatore del terminale informa i passeggeri in partenza dai terminali portuali o, se possibile, i passeggeri in partenza dai porti, quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto, della situazione, dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile"*;
2. la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 13 del decreto legislativo n. 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. dalla documentazione in atti risulta la violazione del menzionato articolo 16, paragrafo 1, in quanto la Società non ha provveduto ad informare i passeggeri della cancellazione del viaggio *"quanto prima"* e, in ogni caso, non ha comunicato l'orario di arrivo previsto, a seguito della riprotezione;
4. in particolare, nel corso dell'istruttoria è emerso che *"alle ore 16:25, la Società in via informale era stata informata che la nave non sarebbe potuta partire"*

- (cfr. prot. ART n. 5935/2022), poiché l’Autorità marittima e l’ente di classificazione – ossia RINA Services S.p.A. – avevano rilevato delle difformità e delle carenze, che avevano determinato *“una dichiarazione di mancata rispondenza ai requisiti di classe, con la conseguenza che la nave Moby Dada non è potuta partire”* (id.);
5. CIN, sul tema, osserva che *“quando si verificano queste ispezioni, sovente ci sono discussioni fra il personale di bordo e le autorità che procedono all’ispezione; molto spesso le prescrizioni che l’Autorità marittima impartisce sono risolte seduta stante. C’è un ritardo alla partenza, ma le problematiche si risolvono”* (cfr. prot. ART n. 5935/2022); in alcuni casi, tuttavia, non tutte le prescrizioni dell’Autorità marittima possono essere risolte immediatamente;
 6. nel caso per cui è procedimento, *“dapprima il personale ha provato a risolvere le problematiche rilevate al fine di permettere che la nave partisse per la sua destinazione”* (cfr. prot. ART n. 5935/2022) e soltanto *“[d]opo aver [...] ricevuto conferma che alcune carenze riscontrate non avrebbero potuto essere risolte in breve tempo e che la nave non sarebbe potuta partire, alle ore 17:26, il comandante ha quindi provveduto ad avvisare le biglietterie e si è attivata la procedura per informare e riproteggere i passeggeri”* (id.);
 7. a partire dalle ore 18:54, ossia 88 minuti dopo aver acquisito l’informazione definitiva relativa alla necessità di cancellare la partenza, ai passeggeri è stato dato l’annuncio: *“[p]er motivi operativi CAG-CIVITAVECCHIA 08/07 H 1900 è posticipata 09.07 H 20. Stesso biglietto. Per rinuncia rimborso totale”* (cfr. prot. ART n. 3934/2022);
 8. tuttavia, la Società era a conoscenza che la nave sarebbe quantomeno partita in ritardo già alle ore 16:25 e, pertanto, avrebbe già dovuto dare avvio alla procedura per informare i passeggeri a partire da tale momento; infatti, come osservato nel corso dell’audizione, la Società è consapevole del fatto che quando, prima della partenza, l’Autorità marittima impartisce delle prescrizioni, è fisiologico che vi sia quantomeno un ritardo alla partenza (v. *supra*);
 9. alla luce di quanto precede, non è possibile ritenere che l’informazione sia stata data ai passeggeri *“quanto prima”*;
 10. in ogni caso, l’informazione resa ai passeggeri era, altresì, carente quanto all’indicazione del nuovo orario di arrivo previsto, poiché agli stessi è stato comunicato soltanto il nuovo orario di partenza;
 11. l’articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 stabilisce che *“[i]n caso di cancellazione o ritardo alla partenza che renda necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto dal passeggero, ove e allorché sia fisicamente possibile, il vettore offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali una sistemazione adeguata, a bordo o a terra, e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, oltre agli spuntini, ai pasti o alle bevande di cui al paragrafo 1. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo*

complessivo della sistemazione a terra, escluso il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, a 80 EUR a notte, per un massimo di tre notti”;

12. la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell’articolo 14 del decreto legislativo n. 129/2015, prevede che “[i]l vettore che viola gli obblighi di assistenza previsti dall’articolo 17 del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 100 a euro 600 per ciascun passeggero”;
13. dalla documentazione in atti risulta la violazione del menzionato articolo 17, paragrafo 2, in quanto ai passeggeri, a seguito della cancellazione, non è stata offerta gratuitamente una sistemazione adeguata;
14. sul tema, non colgono nel segno le difese della Società, che si appuntano sulla circostanza che non sia stato possibile né ospitare i passeggeri a bordo della nave “Moby Dada” né reperire soluzioni alternative, a causa delle “oggettive difficoltà a stipulare accordi/convenzioni economiche con strutture alberghiere e/o ricettive idonee” (cfr. prot. ART n. 3934/2022), conseguenti alla sottoposizione a procedura concorsuale;
15. entrambe tali argomentazioni sono irrilevanti, poiché l’impossibilità di ospitare i passeggeri a bordo della nave è imputabile a CIN, discendendo da “anomalie di natura tecnica sia di natura certificatoria” (cfr. prot. ART n. 5935/2022), e non è pertanto idonea a giustificare l’inottemperanza della Società al dettato normativo; parimenti, la lamentata difficoltà di individuazione di *partner* commerciali afferisce ad aspetti organizzativi e gestionali di CIN che non possono legittimare una lesione dei diritti dei passeggeri;
16. la stessa norma, nel prevedere l’obbligo di fornire una sistemazione adeguata, prevede come unica condizione che la stessa sia “*fisicamente possibile*”, con ciò riferendosi ad una disponibilità materiale di spazi e non valorizzando in alcun modo eventuali difficoltà operative del vettore; peraltro, CIN nemmeno ha fornito prova di essersi quantomeno attivata per provare a reperire una sistemazione adeguata per i passeggeri nel caso specifico, limitandosi ad invocare una generica e generalizzata difficoltà a stipulare accordi e convenzioni con strutture ricettive;
17. l’articolo 18, paragrafi 1 e 3, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 stabilisce che “[q]uando prevede ragionevolmente che un servizio passeggeri subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal terminale portuale superiore a novanta minuti il vettore offre immediatamente al passeggero la scelta tra: a) il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento; b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile. [...] Il rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b) [...] 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”;*
18. la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell’articolo 12 del decreto legislativo n. 129/2015, prevede che “[i]l vettore che viola l’obbligo previsto dall’articolo 18, paragrafi 1, 2 e 3 del regolamento è soggetto, per ogni singolo evento, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 1.500 a euro 15.000”;
 19. dalla documentazione in atti risulta la violazione del menzionato articolo 18, paragrafo 3, in quanto il rimborso previsto dalla norma non è stato erogato, in contanti, entro sette giorni;
 20. al riguardo, in base alla documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria, risulta che l’impresa, a seguito della cancellazione del viaggio, abbia offerto ai passeggeri la scelta fra il trasporto alternativo e il rimborso del biglietto; tuttavia, nei confronti dei passeggeri che hanno optato per quest’ultimo, CIN non ha provveduto alla sua erogazione nei termini e con le modalità di cui alla norma;
 21. sul punto, la Società si difende affermando di non avere offerto tale rimborso in contanti, bensì solamente mediante *voucher*, per il timore di violare il principio della *par condicio creditorum* fissato dalla legge fallimentare;
 22. tale argomentazione non persuade, perché, come indicato dalla Società, a seguito di un chiarimento ottenuto dal Tribunale di Milano, la stessa “*ha [...] potuto avviare senza dubbi ed incertezze le procedure di rimborso monetario dei passeggeri*” (cfr. prot. ART n. 3934/2022), così confermando l’infondatezza del timore di violazione del principio della *par condicio creditorum*;
 23. l’articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 stabilisce che “[q]ualora 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”;
 24. la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell’articolo 16, comma 2, del decreto legislativo n. 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”;

25. dalla documentazione in atti risulta la violazione del menzionato articolo 24, paragrafo 2, in quanto la Società non ha trasmesso, in termini, un riscontro nel merito al reclamo presentato, in data 13 luglio 2021, dalla seconda reclamante;
26. infatti, sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, alla passeggera, in data 12 agosto 2021, è stata inviata una comunicazione interlocutoria, con cui la stessa è stata informata che il suo reclamo "è ancora in fase di esame" e "[r]iceverà riscontro entro 30 giorni dalla presente, come previsto dal Regolamento europeo sui diritti dei passeggeri" (cfr. prot. ART n. 5935/2022), ma la risposta definitiva è stata inviata solamente in data 5 gennaio 2022 (cfr. prot. ART n. 3934/2022);
27. sul tema, la Società invoca a propria discolpa "problemi organizzativi che non hanno permesso alla Società di rispondere compiutamente nei tempi previsti" (cfr. prot. ART n. 5935/2022 e, più in dettaglio, n. 10512/2022), che, tuttavia, non possono determinare il venir meno della responsabilità di CIN, in quanto afferiscono ad aspetti organizzativi e gestionali della stessa e, al più, possono aver comportato una maggiore difficoltà ad ottemperare alle disposizioni di cui al Regolamento (UE) n. 1177/2010, senza però costituire una causa di giustificazione;
28. da ultimo, non colgono nel segno le argomentazioni della Società relative alla consumazione del potere sanzionatorio dell'Autorità e alla violazione dei termini procedurali;
29. infatti, in esito all'esame della sentenza del Consiglio di Stato sezione VI n. 10359/2022 del 24 novembre 2022 – nella cui motivazione si rileva, tra l'altro, che "[s]ebbene la Sezione, in relazione ai procedimenti di competenza di altre Autorità amministrative indipendenti, abbia ritenuto sufficiente garantire ex post (in giudizio) un effettivo sindacato sui provvedimenti sanzionatori - non imponendosi ex ante (in sede amministrativa) forme di contraddittorio (orale e cartolare) analoghe a quelle giurisdizionali (n. 2081/21) - nella specie è lo stesso legislatore ad imporre, ai sensi dell'art. 4 L. n. 129 del 2015, l'attivazione del contraddittorio orale e cartolare e la distinzione tra funzioni ispettive e decisorie. In tali ipotesi, è necessario garantire alla parte appellante la possibilità di interloquire direttamente con il Consiglio, esercitando il proprio diritto di difesa anche durante la fase decisoria" – l'Autorità, con delibera n. 235/2022, del 1° dicembre 2022, ha modificato, *inter alia*, 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", originariamente approvato con delibera n. 86/2015 del 15 ottobre 2015, prevedendo, tra l'altro, all'articolo 9, la comunicazione delle risultanze istruttorie alla parte interessata e la possibilità per quest'ultima di trasmettere memorie di replica e richiedere l'audizione innanzi al Consiglio;
30. la suddetta modifica, in considerazione degli effetti prodotti, tesi a garantire

l'interesse generale del più ampio esercizio del diritto di difesa come declinato dal Consiglio di Stato nella sentenza n. 10359/2022, è stata già applicata ai procedimenti sanzionatori in corso alla data di entrata in vigore della stessa e l'Autorità ha ritenuto opportuno applicarla, in autotutela, anche ai procedimenti sanzionatori il cui provvedimento conclusivo era stato impugnato con ricorso o per i quali risultavano ancora esperibili il ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, tra cui anche la delibera n. 67/2022, relativa al presente procedimento;

31. la possibilità di integrare in autotutela il procedimento avviato con la delibera 15/2022 comporta la riedizione dell'esercizio della funzione sanzionatoria, ammissibile nella misura in cui la titolarità del potere non si ritenga consumata, permanga la necessità di perseguire l'interesse pubblico verso cui è diretto l'atto oggetto della riedizione del potere, si tenga in considerazione l'interesse dei destinatari dell'atto e la riedizione del potere avvenga in termini ragionevoli; peraltro, l'esigenza di assicurare la tutela dei diritti degli utenti non può considerarsi recessiva rispetto alle garanzie di difesa del destinatario del procedimento sanzionatorio, laddove l'effettivo esercizio del diritto di difesa sia, comunque, come nel caso di specie, garantito;
32. la permanenza dell'esercizio della funzione sanzionatoria è sostenibile nella misura in cui non viene lesa l'effettivo esercizio del diritto di difesa, ed invero nei casi in esame il diritto di difesa risulta maggiormente tutelato, atteso che, ad integrazione dello stesso si introduce, in favore della parte, la comunicazione delle risultanze istruttorie al destinatario del procedimento e la possibilità per quest'ultimo di presentare memorie di replica e di interloquire direttamente con il Consiglio. D'altronde, il Consiglio di Stato, al punto 11.5 della sentenza citata, in relazione alla rilevata violazione procedimentale, afferma che *“[a]ccclarata la violazione procedimentale, non potrebbe evitarsi l'annullamento della delibera sanzionatoria impugnata in prime cure neppure facendo leva sulla previsione di cui all'art. 21 octies, comma 2, L. n. 241/90, non essendo palese che il contenuto dispositivo del provvedimento impugnato non sarebbe stato diverso da quello in concreto adottato, ove fosse stato assicurato il contraddittorio durante la fase decisoria. Invero, pretermettendo tale essenziale garanzia, il Collegio ha assunto le proprie determinazioni sulla base della relazione dell'Ufficio procedente, senza acquisire elementi istruttori direttamente dalla parte privata, che, invero, ben avrebbero potuto condizionare in senso a sé favorevole l'esito del procedimento”* e che *“sarebbe stato certamente utile il prescritto contraddittorio (cartolare e orale) dinnanzi all'Autorità, per consentire all'operatore economico di fornire, direttamente dinnanzi al Collegio, un apporto partecipativo idoneo a condizionare in senso a sé favorevole l'esito del procedimento sanzionatorio”*;
33. infine, con riferimento al presente procedimento, si deve rilevare l'avvenuto

rispetto, sia dei termini relativi alla contestazione delle violazioni ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 689/81, che dei termini di conclusione del procedimento come indicati nel testo del regolamento sanzionatorio previgente alle modifiche apportate con la citata delibera n. 235/2022;

34. conseguentemente, con la delibera n. 5/2023, l'Autorità ha deliberato di procedere alla riedizione del potere sanzionatorio, mediante l'annullamento in via di autotutela della delibera n. 67/2022, la conferma dell'atto di avvio di cui alla delibera n. 15/2022, la conseguente prosecuzione del procedimento mediante la comunicazione delle risultanze istruttorie e la possibilità di trasmettere memorie di replica e di chiedere l'audizione dinanzi al Consiglio, ritenendo che l'interesse pubblico a ciò sotteso fosse identificato nella necessità di non vanificare l'attività amministrativa posta in essere dall'Autorità per tutelare i diritti dei viaggiatori, rappresentati nei reclami pervenuti all'Autorità e da cui è scaturito il correlativo procedimento sanzionatorio, assicurando – secondo le coordinate interpretative del giudice amministrativo – l'esercizio del più ampio diritto di difesa in favore della parte;

RITENUTO

pertanto, di accertare, nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 2, 18, paragrafo 3, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 e di procedere all'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie previste, rispettivamente, dagli articoli 13, 14, 12, e 16, comma 2, del decreto legislativo n. 129/2015;

CONSIDERATO

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione delle sanzioni e in particolare che:

1. la determinazione delle sanzioni da irrogare alla Società per le violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del decreto legislativo n. 129/2015, *“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 adottate dall'Autorità;
2. con riferimento alla violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, al fine di determinare l'importo base della sanzione, rilevano, da un lato, la circostanza che l'informazione sia stata resa, per quanto tardivamente, entro trenta minuti dall'orario di partenza previsto, e, dall'altro, il fatto che l'informazione fornita sia stata solamente parziale e che la violazione abbia coinvolto tutti i 217 passeggeri che sarebbero dovuti partire;
3. sussiste la reiterazione, in presenza di una violazione della stessa indole, di cui alla delibera n. 61/2022, del 21 aprile 2022;
4. non risultano azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;

5. in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dai dati della visura camerale estratta in data 5 aprile 2023, rileva che, a seguito della domanda per l'ammissione al concordato preventivo presentata, per CIN, in data 25 maggio 2021, con decreto emesso in data 21 luglio 2022, il Tribunale di Milano ha approvato il concordato preventivo;
6. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo:
 - (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00);
 - (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 750,00 (settecentocinquanta/00) per la reiterazione della violazione;
 - (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 425,00 (quattrocentoventicinque/00) in considerazione delle condizioni economiche;
 - (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 2.825,00 (duemilaottocentoventicinque/00);
7. con riferimento alla violazione dell'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, al fine di determinare l'importo base della sanzione, rileva che la Società non abbia neppure fornito prova di essersi quantomeno attivata per reperire una sistemazione adeguata;
8. quanto al numero dei passeggeri coinvolti dalla violazione, sulla base delle informazioni acquisite nel corso dell'istruttoria, risulta che 107 passeggeri abbiano rinunciato al viaggio, 3 siano stati riprotetti il giorno stesso, 6 non si siano presentati all'imbarco e 101 siano stati riprotetti il giorno successivo (cfr. prot. ART n. 10130/2022); solo con riferimento a questi ultimi si è consumata la violazione;
9. non sussiste la reiterazione;
10. quanto alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva la circostanza che la Società abbia offerto il rimborso delle spese di pernottamento a 42 passeggeri (cfr. prot. ART n. 10130/2022);
11. in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dai dati della visura camerale estratta in data 5 aprile 2023, rileva che, a seguito della domanda per l'ammissione al concordato preventivo presentata, per CIN, in data 25 maggio 2021, con decreto emesso in data 21 luglio 2022, il Tribunale di Milano ha approvato il concordato preventivo;
12. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo:
 - (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 350,00 (trecentocinquanta/00) per ciascun passeggero coinvolto dalla violazione (101);
 - (ii) non applicare, sul predetto importo base, alcuna maggiorazione;
 - (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 70,00 (settanta/00) per ciascun passeggero in considerazione delle condotte successive alla violazione e una ulteriore riduzione pari a euro 60,00 (sessanta/00) per ciascun passeggero in considerazione delle condizioni economiche;
 - (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 220,00 (duecentoventi/00) per ciascun

- passaggero coinvolto dalla violazione (101), per un totale pari a euro 22.220,00 (ventiduemiladuecentoventi/00);
13. con riferimento alla violazione dell'articolo 18, paragrafo 3, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, al fine di determinare l'importo base della sanzione, rileva che la violazione abbia coinvolto 107 passeggeri (cfr. prot. ART n. 10130/2022), ossia coloro che, avendo rinunciato al viaggio, avrebbero avuto diritto al rimborso monetario nei termini indicati dalla norma;
 14. sussiste la reiterazione, in presenza di una violazione della stessa indole, di cui alla delibera n. 31/2022, del 24 febbraio 2022;
 15. quanto alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva che, come indicato dalla Società, dopo aver chiarito che il rimborso monetario non avrebbe leso il principio della *par condicio creditorum*, "*la conversione del voucher in rimborso monetario è stata eseguita indistintamente, previa richiesta dei passeggeri [enfasi in originale], sia a tutti coloro che avevano rinunciato al viaggio annullando il biglietto sia a coloro che avevano dichiarato di rifiutare il predetto voucher*" (cfr. prot. ART n. 10130/2022);
 16. in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dai dati della visura camerale estratta in data 5 aprile 2023, rileva che, a seguito della domanda per l'ammissione al concordato preventivo presentata, per CIN, in data 25 maggio 2021, con decreto emesso in data 21 luglio 2022, il Tribunale di Milano ha approvato il concordato preventivo;
 17. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo:
(i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 10.000,00 (diecimila/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 3.000,00 (tremila/00) per la reiterazione della violazione; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 4.000,00 (quattromila/00) in considerazione delle condotte successive alla violazione e una ulteriore riduzione pari a euro 1.700,00 (millesettecento/00) in considerazione delle condizioni economiche; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 7.300,00 (settemilatrecento/00);
 18. con riferimento alla violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, al fine di determinare l'importo base della sanzione, rileva la durata della violazione;
 19. sussiste la reiterazione, in presenza di una violazione della stessa indole, di cui alla delibera n. 31/2022, del 24 febbraio 2022;
 20. non risultano azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 21. in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dai dati della visura camerale estratta in data 5 aprile 2023, rileva che, a seguito della domanda per l'ammissione al concordato preventivo presentata, per CIN, in data 25 maggio 2021, con decreto emesso in data 21 luglio 2022, il Tribunale di Milano

ha approvato il concordato preventivo;

22. per le considerazioni su esposte 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 240,00 (duecentoquaranta/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) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 905,00 (novecentocinque/00);

RITENUTO

pertanto di procedere all'irrogazione delle sanzioni nella misura di:

1. euro 2.825,00 (duemilaottocentoventicinque/00), ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, per la violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
2. euro 22.220,00 (ventiduemiladuecentoventi/00), ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
3. euro 7.300,00 (settemilatrecento/00), ai sensi dell'articolo 12 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 3, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
4. euro 905,00 (novecentocinque/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, per la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., con riferimento alla cancellazione del viaggio da Cagliari a Civitavecchia, con partenza prevista alle ore 20:00 dell'8 luglio 2021:
 - i. dell'articolo articolo 16, paragrafo 1, 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, in quanto la Società non ha provveduto ad informare i passeggeri della cancellazione del viaggio "*quanto prima*" e, in ogni caso, non ha comunicato l'orario di arrivo previsto, a seguito della riprotezione;
 - ii. dell'articolo 17, 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, in quanto ai passeggeri, a seguito della cancellazione, non è stata offerta gratuitamente una sistemazione adeguata;
 - iii. dell'articolo 18, paragrafo 3, 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, in quanto il rimborso previsto dalla norma non è stato erogato, in contanti, entro sette giorni;
- iv. dell'articolo 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, in quanto la Società non ha trasmesso, in termini, un riscontro nel merito al reclamo presentato dalla seconda reclamante;
2. per le violazioni di cui al punto 1, sono irrogate, rispettivamente, nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., le sanzioni pecuniarie:
- i. di euro 2.825,00 (duemilaottocentoventicinque/00), ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129;
 - ii. di euro 22.220,00 (ventiduemiladuecentoventi/00), ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129;
 - iii. di euro 7.300,00 (settemilatrecento/00), ai sensi dell'articolo 12 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129;
 - iv. di euro 905,00 (novecentocinque/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129;
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 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. 70/2023"
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, 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. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., è comunicata ai reclamanti ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 20 aprile 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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