

Delibera n. 75/2023

Procedimento avviato con delibera n. 86/2022, del 19 maggio 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 n. 129/2015 per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, 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, 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” o “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) n. 1177/2010”) e, in particolare:

- l’articolo 16, paragrafo 1, ai sensi del quale: *“In 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”;*

- l’articolo 18, paragrafo 1, ai sensi del quale: *“Quando 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”;

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

- l'articolo 13, comma 1, ai sensi del quale: *“Il 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 12, comma 1, ai sensi del quale: *“Il vettore che viola l'obbligo previsto dall'articolo 18, paragrafi 1, 2 e 3 del regolamento è soggetto, per ogni singolo evento, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 1.500 a euro 15.000”*;

VISTO il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, adottato 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, adottato con delibera dell'Autorità n. 86/2015, del 15 ottobre 2015, e successive modificazioni, (di seguito anche: *“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 anche: *“linee guida”*);

VISTA la delibera n. 86/2022, del 19 maggio 2022, notificata, in pari data, con prot. ART n. 13215/2022, 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 *“Società”*), ai sensi del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 18, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in relazione ai fatti descritti nel reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 18383/2021, del 16 novembre 2021, con riferimento al viaggio da Porto Torres a Genova con partenza programmata alle ore 9:30 del 6 agosto 2021 e arrivo previsto alle ore 19:00 del medesimo giorno;

VISTA la nota prot. ART n. 15142/2022, del 23 giugno 2022, con la quale la Società ha presentato una memoria difensiva nella quale, oltre a manifestare la propria volontà di provvedere al pagamento in misura ridotta della sanzione in relazione alla violazione dell'articolo 24 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, ha evidenziato, in relazione alle contestate violazioni degli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, che:

- *“[i]l passeggero [...] non ha mai riferito di non essere stato tempestivamente informato del ritardo alla partenza della nave il 06.08.2021 ma ha lamentato esclusivamente un ritardo all'arrivo ed una (indimostrata) assenza di giustificazione da parte del nostro staff [...]. Dunque, questa evidenza in atti era più che sufficiente da sola a dimostrare che, oggettivamente, non vi è stata alcuna violazione dell'art. 16 comma 1 del Regolamento UE 1177/2010 da parte della nostra società sia perché*

(i) non è mai stata lamentata dal passeggero né (ii) tantomeno risulta essere provato/documentato il contrario da codesta Autorità”;

- “[n]el riscontrare la richiesta informazioni dell’Autorità si era quindi riferito che erano stati diramati i relativi annunci in Porto non ritenendo necessario documentarlo, anche perché non risultano nemmeno essere pervenute richieste integrative in proposito. Ad ogni buon conto, ad ulteriore conferma, in queste sede [sic] si allega la dichiarazione del responsabile delle biglietterie della nostra società che conferma che, da consolidata prassi aziendale, i passeggeri sono stati tempestivamente avvisati in Porto dell’orario (ritardato) di partenza della nave”;

- “la contestazione [relativa all’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010] muove principalmente dal rilievo che durante le operazioni di imbarco non sarebbe stata immediatamente proposta dalla nostra società la alternativa tra (i) rinuncia al viaggio e rimborso al viaggio e (ii) trasporto alternativo da Porto Torres – Genova”;

- “[a]nche in questo caso non risulta alcuna doglianza del passeggero [...] né alcuna richiesta integrativa di codesta Autorità. Tuttavia, da nostra consolidata prassi aziendale, questa alternativa è stata prospettata ai passeggeri nei terminal, biglietterie e piazzali d’imbarco unitamente al ritardo della partenza della nave”;

- “[c]ome riferito proprio dalla delibera le operazioni di imbarco, relative a 362 passeggeri, sono iniziate alle ore 10:40 (70 minuti di ritardo rispetto all’orario di partenza previsto, 9.30) e terminate alle ore 11:15. I 90 minuti di ritardo sono definitivamente maturati durante le operazioni di imbarco (entrando nell’area regolata dal secondo comma dell’art. 18) ed a quel punto non era ragionevole e/o utile proporre l’alternativa di cui al 1 comma dell’art. 18 che era già stata prospettata ai passeggeri poco prima in Porto (ossia prima dell’inizio delle operazioni di imbarco) e che, non a caso, nessun passeggero ha accettato e/o colto in quanto non soddisfacente”;

- “[i]nfatti, laddove fosse stato accettato, il trasporto alternativo verso Genova (possibilità modifica orario) non sarebbe stato affatto soddisfacente per i passeggeri perché la prima alternativa per giungere il prima possibile verso la stessa destinazione finale (Genova) sarebbe stata la partenza della sera dello stesso giorno, ore 21.30 e con arrivo a Genova alle ore 07.30 del 07.08.2021 [...] Considerato il ritardo di h. 3.15 registrato dal viaggio oggetto del presente procedimento che ha determinato un arrivo a Genova alle ore 22.15 del 06.08.2021 in luogo delle 19.00, ipotizzando uno scenario controfattuale, il viaggio ritardato si è oggettivamente rivelato essere la migliore soluzione per i passeggeri per giungere a destinazione il prima possibile”;

- “[d]eve, infatti, tenersi in considerazione che in caso di ritardo di un viaggio, le peculiarità che connotano il trasporto via mare dei passeggeri, rende raramente possibile offrire il prima possibile ai passeggeri un trasporto alternativo con itinerario identico e a condizioni simili a quello dell’originario contratto di trasporto il cui viaggio è stato ritardato”;

- “[s]econdo la Corte di Giustizia, “riferendosi a un trasporto alternativo «non appena possibile», l’articolo 18, paragrafo 1, lettera a), del regolamento n. 1177/2010 esige che il vettore proponga al passeggero un trasporto alternativo che consenta al medesimo di raggiungere la sua destinazione finale non appena possibile e, pertanto, è volto a evitare che tale vettore si limiti a proporre un trasporto alternativo mediante un servizio di trasporto marittimo più tardivo che segua lo stesso itinerario anche qualora esistano ulteriori modalità di trasporto alternativo che consentano al passeggero di raggiungere la sua destinazione finale il prima possibile”;

- “[p]osto che la nostra società ha formalmente ottemperato all’obbligo di cui all’art. 18 comma 1 del Regolamento, “dal punto di vista del passeggero” [...] il viaggio con partenza ritardata di 110 minuti è quello che ha consentito al passeggero di raggiungere la sua destinazione finale a condizioni identiche ed il prima possibile mentre la compensazione economica ricevuta dal passeggero [...] ha proporzionalmente risarcito il passeggero delle “ le [sic] conseguenze pregiudizievoli provocate dal ritardo provocate dal ritardo [o dalla cancellazione] cui detto regolamento mira a porre rimedio” voluto dal legislatore europeo”;

VISTA

la nota prot. ART n. 15345/2022, del 28 giugno 2022, con cui la Società ha effettuato il pagamento in misura ridotta della sanzione della violazione dell’articolo 24 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, entro la scadenza del prescritto termine e nell’ammontare indicato al punto 7 della citata delibera n. 86/2022, pari a euro 500,00 (cinquecento/00);

VISTA

la nota prot. ART n. 15371/2022, del 28 giugno 2022, con cui la Società è stata convocata in audizione;

VISTO

il verbale dell’audizione, del 5 luglio 2022, acquisito agli atti con prot. ART n. 16318/2022, del 12 luglio 2022, nel corso della quale CIN si è ulteriormente difesa nel merito, riservandosi di produrre ulteriore documentazione e affermando che:

- “ogniquale volta CIN venga a conoscenza di un ritardo, si applicano procedure diverse a seconda di quando la comunicazione avvenga. Nel caso di specie, l’informazione è stata ricevuta nelle primissime ore del mattino e il Caposcalo di Porto Torres è stato avvisato immediatamente. All’apertura della biglietteria, tutti i rimanenti impiegati sono stati, a loro volta, informati. Nello specifico, l’informazione è stata data verbalmente a tutti coloro che si sono presentati presso la biglietteria e veicolo per veicolo a tutti i passeggeri in attesa presso il molo”;

- “[i]n generale, inoltre, viene ordinariamente data comunicazione a bordo, quando l’informazione sia ricevuta dalla Società nel corso dell’imbarco. E se al momento in cui la Società riceve la notizia del ritardo, i passeggeri non sono ancora arrivati in porto, si procede all’invio di sms ed e-mail. Il personale preposto di CIN si trova presso il molo”;

- “[d]opo un primo controllo di sicurezza effettuato dal personale della security portuale, che non dipende in alcun modo da CIN, bensì appartiene ad una società

terza, i passeggeri sono smistati presso gli specifici moli da cui dovranno successivamente imbarcarsi. Nel piazzale, il posizionamento presso il molo di partenza è effettuato in base al tipo di veicolo, per facilitarne il successivo imbarco. Quando il veicolo è parcheggiato, per ciascun veicolo il personale chiede che siano mostrati i documenti e i titoli di viaggio di tutti i passeggeri, che vengono verificati ed eventualmente modificati, se necessario, oltre a procedere ad un controllo della documentazione sanitaria relativa alla pandemia da Covid-19. Per espletare queste attività, si chiede ai passeggeri con veicolo di presentarsi all'imbarco perlomeno 90 minuti prima dell'orario di partenza della nave previsto e ai passeggeri senza veicolo al seguito con 30 minuti di anticipo”;

- “[n]el corso del controllo di documenti e titoli di viaggio, i passeggeri sono informati dell'eventuale ritardo. Nel caso di ritardi che diano diritto ad ottenere la scelta fra il rimborso e il trasporto alternativo, al passeggero viene chiesto di recarsi presso la biglietteria, dove gli saranno presentate le eventuali possibilità alternative, oltre alla possibilità di rinunciare al viaggio. Anche quando il personale, in generale, non ha a disposizione tutte le informazioni, i passeggeri sono invitati a recarsi in biglietteria”;

- “il numero di persone impiegate dipende dal numero di passeggeri, dall'orario e dal numero di veicoli da imbarcare. Poiché la verifica della documentazione sanitaria richiede un tempo maggiore rispetto al controllo dei biglietti, la Società ha deciso di impiegare, in via generale, un numero di persone superiore a quante erano impiegate in periodo pre-Covid. Inoltre, se il numero di veicoli è nettamente superiore, anche il numero di dipendenti è aumentato. Per ciascun imbarco, in ogni caso, sono impiegate al minimo tre persone, che possono aumentare in base alle circostanze specifiche del caso”;

- “[l]a scelta di dare l'informazione in questa maniera è legata al fatto che la Società desidera assicurarsi che tutti i passeggeri ricevano l'informazione e che la comprendano, perché è possibile che passeggeri diversi abbiano esigenze diverse e questa modalità di diffusione delle informazioni garantisce una maggior capillarità e una maggior comprensibilità, oltre a poter mutare il tempo richiesto per fornire un riscontro all'informazione ricevuta da parte della Società”;

VISTA

l'istanza di proroga del termine per la trasmissione dei documenti che CIN si era riservata di produrre, acquisita agli atti con nota prot. ART n. 17341/2022, del 1° agosto 2022, accolta con nota prot. ART n. 17350/2022, del 1° agosto 2022;

VISTA

la delibera n. 159/2022, del 23 settembre 2022, notificata in pari data con nota prot. ART n. 20028/2022, 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, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, e con cui è stata disposta l'estinzione, *in parte qua*, del procedimento per avvenuto pagamento in misura ridotta della violazione di cui all'articolo 24, paragrafo 2, del menzionato Regolamento;

- 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, facendo salvi gli effetti estintivi del pagamento della sanzione in misura ridotta relativa alla violazione di cui all'articolo 24 paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, la suddetta delibera n. 159/2022 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;
- VISTA** la nota prot. ART n. 1367/2023, del 27 gennaio 2023, con la quale, previa autorizzazione del Consiglio in pari data, sono state comunicate a CIN le risultanze istruttorie relative al presente procedimento ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, con riferimento alle contestazioni riferite alla violazione degli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, dando atto che *“con riferimento alle violazioni dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, la Società si è avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta, ai sensi dell'articolo 16 della legge n. 689/1981, determinando l'estinzione del procedimento rispetto a tali violazioni”*;
- VISTA** la memoria di replica di CIN, assunta agli atti con prot. ART n. 2442/2023, del 16 febbraio 2023, con la quale la Società, effettuando, nel merito delle violazioni contestate, un mero rinvio alle motivazioni addotte nel ricorso presentato avverso la delibera n. 159/2022, ha rappresentato esclusivamente la *“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 Delibera n. 159/2022”*;
- VISTA** la nota prot. ART n. 2841/2023, del 22 febbraio 2023, con la quale, a seguito dell'istanza presentata dalla Società, è stata convocata audizione dinanzi al Consiglio dell'Autorità per il giorno 14 marzo 2023, ore 16:40;
- VISTA** la nota prot. ART n. 3995/2023, del 13 marzo 2023, con la quale la Società ha trasmesso i nominativi dei partecipanti all'audizione programmata;
- VISTO** il verbale dell'audizione finale dinanzi al Consiglio tenutasi in data 14 marzo 2023 (acquisito agli atti con nota prot. ART n. 4363/2023, del 17 marzo 2023) nel corso della quale la Società ha ribadito le argomentazioni già formulate nella citata memoria replica di cui alla nota prot. ART n. 2442/2023;
- VISTA** la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
- CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria ed in particolare:

1. con riferimento alle argomentazioni della Società relative all’asserita “(...) *avvenuta consumazione del potere sanzionatorio dell’Autorità*” (cfr. prot. ART n. 2442/2023), le stesse non sono accoglibili per le motivazioni che seguono:
 - a. 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*” approvato con delibera n. 86/2015 del 15 ottobre 2015, prevedendo, tra l’altro, all’articolo 9 (Conclusioni dell’istruttoria e provvedimento sanzionatorio) 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;
 - b. 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 si è ritenuto opportuno applicarla, in autotutela, anche ai procedimenti sanzionatori il cui provvedimento conclusivo era stato impugnato con ricorso, tra cui anche la delibera n. 159/2022 relativa al presente procedimento o per i quali risultavano ancora esperibili il ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica;
 - c. la possibilità di integrare in autotutela il procedimento avviato con la delibera n. 86/2022 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;

d. la permanenza dell'esercizio della funzione sanzionatoria è sostenibile nella misura in cui non viene leso l'effettivo esercizio del diritto di difesa, ed invero nel caso in esame il diritto di difesa risulta maggiormente tutelato, atteso che, ad integrazione dello stesso si è introdotta, in favore della Società, la comunicazione delle risultanze istruttorie e la possibilità per la suddetta 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]cclearata 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"*;

e. con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 86/2022, si deve rilevare l'avvenuto rispetto, sia dei termini relativi alla contestazione delle violazioni ex articolo 14 legge 689/81, che dei termini di conclusione del procedimento come indicati nel testo del regolamento sanzionatorio previgente alle modifiche apportate con la citata delibera ART n. 235/2022, del 1° dicembre 2022;

f. nel caso di specie, con l'adozione della delibera n. 5/2023, la riedizione del potere ha trovato attuazione con: l'annullamento in via di autotutela della delibera sanzionatoria n. 159/2022, del 23 settembre 2022 con salvezza degli effetti estintivi del pagamento della sanzione in misura ridotta relativa alla violazione di cui all'articolo 24 paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, la conferma dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio di cui alla delibera 86/2022, del 19 maggio 2022, la conseguente prosecuzione dei procedimenti mediante la comunicazione delle risultanze istruttorie di cui alla nota prot. ART n. 1367/2023, del 27 gennaio 2023, e la possibilità di trasmettere memorie di replica e di chiedere l'audizione dinanzi al Consiglio. L'interesse pubblico sotteso a quanto sopra è identificabile con la necessità di non vanificare l'attività amministrativa posta in essere dall'Autorità per tutelare il diritto del viaggiatore, rappresentato nel citato reclamo pervenuto all'Autorità (prot. ART. n.

18383/2021) 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;

2. l’articolo 16 (*“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”*), paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, prevede 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”*;
3. la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell’articolo 13, comma 1, (*“Informazione su cancellazioni e ritardi”*), del decreto legislativo n. 129/2015, dispone 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”*;
4. nel caso di specie, dalla documentazione in atti risulta la violazione da parte della Società del menzionato articolo 16, paragrafo 1, per non aver fornito ai passeggeri le informazioni previste in caso di ritardo secondo quanto stabilito al riguardo dal dettato normativo, in quanto non risultano forniti dalla Società elementi idonei a provare che abbia correttamente e tempestivamente ottemperato a quanto previsto dal citato articolo 16, paragrafo 1;
5. in via preliminare, relativamente alle condotte che la norma impone ai vettori, si osserva che gli obblighi di informazione riguardano tre aspetti diversi, ossia la situazione, l’orario di partenza previsto e l’orario di arrivo previsto; l’informazione relativa a ciascuno di questi aspetti deve essere data non appena possibile, elemento che deve essere valutato da quando tale informazione è disponibile;
6. con riferimento all’informazione, quantomeno, relativa alla situazione, la norma richiede che l’informazione debba essere, al più tardi, fornita entro trenta minuti dall’orario di partenza previsto, fermo restando anche l’altro requisito che tale informazione sia, comunque, fornita non appena possibile;
7. quanto al contenuto di tale informazione, la norma de qua richiede che i passeggeri siano informati *“della situazione”*, non solo del mero evento ritardo, che, in particolare quando l’annuncio è effettuato successivamente all’orario di partenza previsto della nave, è un fatto evidente ai passeggeri;
8. d’altronde, come indicato nel considerando n. 12 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, *“[i] passeggeri dovrebbero essere adeguatamente informati in caso di cancellazione o ritardo di un servizio passeggeri o di una crociera. Tali*

informazioni dovrebbero aiutare i passeggeri a prendere le misure del caso e, se necessario, a ottenere informazioni circa collegamenti alternativi”; da ciò ne deriva che gli annunci diffusi in caso di ritardo alla partenza dovrebbero illustrare la situazione e le ragioni del ritardo, affinché i passeggeri possano meglio organizzarsi, anche in vista dell’esercizio dei diritti di cui all’articolo 18 del menzionato Regolamento (UE) n. 1177/2010, e che i vettori dovrebbero assicurare, per tutta la durata del ritardo, che ai passeggeri siano fornite informazioni aggiornate e correnti, anche relative all’eventuale aumento del ritardo stesso;

9. conseguentemente, sulla base delle osservazioni che precedono, la valutazione sul corretto adempimento della disposizione dell’articolo 16, paragrafo 1, richiede la puntuale verifica che le informazioni fornite ai passeggeri rispettino tutti i requisiti ivi previsti, sia sotto il profilo del contenuto che della tempistica, per accertare che gli avvisi diramati abbiano assicurato il raggiungimento degli scopi perseguiti dal legislatore eurounitario, ossia assicurare che tutti passeggeri ricevano informazioni tempestive, complete ed aggiornate relativamente al disservizio che stanno subendo;
10. nel caso di specie, la Società ha allegato alla propria memoria difensiva *“la dichiarazione del responsabile delle biglietterie della nostra società che conferma che, da consolidata prassi aziendale, i passeggeri sono stati tempestivamente avvisati in Porto dell’orario (ritardato) di partenza della nave”*. In tale dichiarazione, tuttavia, si afferma esclusivamente che *“il personale della biglietteria di Torres ha ricevuto istruzioni affinché, dal momento della comunicazione al Caposcalo e fino alla partenza effettiva della nave, venisse data pronta informazione [ai passeggeri] presso i banchi biglietteria Tirrenia e sui piazzali d’imbarco [relativamente a] 1) informazione verbale della partenza ritardata; 2) informazione verbale della possibilità di modifiche data/orario; 3) informazione verbale della possibilità di annullamento con rimborso integrale”* (cfr. prot. ART n. 15142/2022);
11. nel corso della successiva audizione, la Società ha poi descritto la procedura che CIN ha predisposto per gestire i ritardi, in forza della quale, sinteticamente, i passeggeri sono informati oralmente, presso i moli di partenza, durante la fase di verifica dei titoli di viaggio e dei documenti, dell’eventuale ritardo e *“[n]el caso di ritardi che diano diritto ad ottenere la scelta fra il rimborso e il trasporto alternativo, al passeggero viene chiesto di recarsi presso la biglietteria, dove gli saranno presentate le eventuali possibilità alternative, oltre alla possibilità di rinunciare al viaggio. Anche quando il personale, in generale, non ha a disposizione tutte le informazioni, i passeggeri sono invitati a recarsi in biglietteria”* (cfr. prot. ART n. 16318/2022);
12. CIN, nondimeno, non ha prodotto documentazione a supporto delle affermazioni sopra riportate, né ha comprovato che la procedura come sopra

riportata sia stata regolarmente applicata nel caso di specie, in presenza, peraltro, di una dichiarazione del reclamante che, quantomeno, revoca in dubbio che effettivamente i passeggeri siano stati correttamente informati, in quanto lo stesso afferma che “[n]on chiarivano quale fosse il problema del ritardo lasciando in un piazzale sotto il sole di Agosto centinaia di famiglie” (cfr. prot. ART n. 18383/2021);

13. a tutto voler concedere, CIN potrebbe al massimo aver dimostrato di aver predisposto una procedura finalizzata a informare i passeggeri, ma non ha in alcun modo fornito elementi concreti da cui evincere la tempistica e il contenuto delle informazioni effettivamente fornite ai passeggeri, anche in considerazione della circostanza che la responsabile delle biglietterie di CIN che ha reso le dichiarazioni che sono qui esaminate non era presente sul luogo, in occasione dei fatti per cui è procedimento;
14. è, infine, irrilevante la circostanza, annotata sul giornale nautico, che, durante l'imbarco dei passeggeri, iniziato alle ore 10:40 e terminato alle ore 11:15, *“vengono emessi annunci riguardanti il ritardo nave e l'orario di arrivo a Genova”* (cfr. prot. ART n. 4386/2022);
15. infatti, se anche si volesse ritenere che, durante l'imbarco, siano state fornite tutte le informazioni richieste dalla norma, in ogni caso il termine ultimo per ottemperare, quantomeno con riferimento alla descrizione della situazione, era spirato alle ore 10:00, ossia trenta minuti dopo l'orario previsto di partenza della nave;
16. l'articolo 18 (*“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*), paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, prevede che *“Quando 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”*;
17. la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 12, comma 1, (*“Obbligo di trasporto alternativo o rimborso”*), del decreto legislativo n. 129/2015, dispone che *“Il vettore che viola l'obbligo previsto dall'articolo 18, paragrafi 1, 2 e 3 del regolamento è soggetto, per ogni singolo evento, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 1.500 a euro 15.000”*;

18. dalla documentazione in atti risulta la violazione del menzionato articolo 18, paragrafo 1, in quanto non risulta provato che la Società abbia correttamente ottemperato al dettato normativo;
19. la Società, infatti, ha affermato che *“da nostra consolidata prassi aziendale, questa alternativa è stata prospettata ai passeggeri nei terminal, biglietterie e piazzali d’imbarco unitamente al ritardo della partenza della nave”* e che *“[c]ome riferito proprio dalla delibera le operazioni di imbarco, **relative a 362 passeggeri, sono iniziate alle ore 10:40** (70 minuti di ritardo rispetto all’orario di partenza previsto, 9.30) e terminate alle ore 11:15. I 90 minuti di ritardo sono definitivamente maturati durante le operazioni di imbarco (entrando nell’area regolata dal secondo comma dell’art. 18) ed a quel punto non era ragionevole e/o utile proporre l’alternativa di cui al 1 comma dell’art. 18 che era già stata prospettata ai passeggeri poco prima in Porto (ossia prima dell’inizio delle operazioni di imbarco) e che, non a caso, nessun passeggero ha accettato e/o colto in quanto non soddisfacente [enfasi in originale]”* (cfr. prot. ART n. 15142/2022), senza però fornire alcuna documentazione a supporto;
20. in ogni caso, con riferimento alla ragionevole prevedibilità del ritardo quale presupposto per dover offrire immediatamente la scelta di cui al richiamato articolo 18, si osserva che l’obbligo, in capo al vettore marittimo, di garantire al passeggero la scelta di cui all’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, si configura immediatamente, non appena sia prevedibile ragionevolmente che un servizio subisca un ritardo all’arrivo superiore a novanta minuti, senza che sia necessario né che tale ritardo effettivamente sia maturato né che l’utente si attivi in maniera indipendente o debba sottostare ad alcuna condizione;
21. in tale contesto, non risulta dimostrato che CIN abbia offerto ai passeggeri la scelta di cui all’articolo 18, paragrafo 1, né prima dell’imbarco, pur potendo ragionevolmente prevedere che il servizio di trasporto avrebbe subito un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, considerato che la nave, che sarebbe dovuta giungere in porto alle ore 7:30 e da lì ripartire alle ore 9:30, ha effettivamente ormeggiato solo alle ore 9:25 (cfr. prot. ART n. 2212/2022), né quantomeno alle ore 11:00, quando ormai il ritardo di novanta minuti alla partenza era maturato;
22. neppure valgono ad escludere la sussistenza della violazione le argomentazioni difensive della Società secondo cui, da un lato, *“il trasporto alternativo verso Genova (possibilità modifica orario) non sarebbe stato affatto soddisfacente per i passeggeri [enfasi in originale]”* e, dall’altro, CIN *“ha formalmente ottemperato all’obbligo di cui all’art. 18 comma 1 del Regolamento, **“dal punto di vista del passeggero”** poiché *“il viaggio con partenza ritardata di 110 minuti è quello che ha consentito al passeggero di raggiungere la sua destinazione finale a condizioni identiche ed il prima possibile”* (cfr. prot. ART n. 15142/2022), in*

quanto la scelta sulla effettiva convenienza del rimborso rispetto al trasporto alternativo rientra nell'esclusiva sfera di autodeterminazione dei singoli passeggeri che debbono essere posti nella condizione di poter effettuare tale scelta, conformemente a quanto previsto dall'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

RITENUTO

pertanto, di accertare la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. e, contestualmente, di procedere all'irrogazione delle sanzioni, rispettivamente, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del decreto legislativo n. 129/2015, per un importo compreso tra euro 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), nonché ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del decreto legislativo n. 129/2015, per un importo compreso tra euro 1.500,00 (millecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00);

CONSIDERATO

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

1. la determinazione della sanzione da irrogare 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. 129/2015, *“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. per quanto riguarda la determinazione dell'importo base della sanzione, con riferimento alla violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, è opportuno considerare la rilevanza sia del bene giuridico protetto dalla norma violata sia delle conseguenze della violazione, poiché, conformemente a quanto indicato nel considerando n. 12 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, il diritto all'informazione dei passeggeri, specie nel caso di perturbazioni del servizio, è funzionale all'organizzazione delle fasi successive del viaggio, ma anche all'esercizio degli ulteriori diritti previsti dal Regolamento; parimenti, rileva la circostanza che la violazione abbia coinvolto tutti i passeggeri del viaggio da Porto Torres a Genova;
3. quanto, invece, alla reiterazione della violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, 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. 54/2023 del 23 marzo 2023, delibera n. 70/2023 del 20 aprile 2023, (cfr. delibera di avvio n. 15/2022), n. 71/2023 del 20 aprile 2023, (cfr. delibera di avvio n. 66/2022), n. 72/2023 del 20 aprile 2023 (cfr.

- delibera di avvio n. 71/2022), n. 73/2023 del 20 aprile 2023 (cfr. delibera di avvio n.78/2022) e n.74/2023 del 20 aprile 2023, (cfr. delibera avvio n. 79/2022);
4. in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dai dati della visura camerale estratta in data 15 febbraio 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;
 5. per quanto concerne, infine, il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, si ritiene che la stessa sia idonea a coinvolgere il totale dei passeggeri imbarcati;
 6. per le considerazioni su esposte risulta congruo, per la violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010: (a) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 1.600,00 (milleseicento/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 800,00 (ottocento/00) per le reiterazioni; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 260,00 (duecentosessanta/00) in considerazione delle condizioni economiche; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 2.140,00 (duemilacentoquaranta/00);
 7. per quanto riguarda la determinazione dell'importo base della sanzione, con riferimento alla violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, è opportuno considerare la rilevanza sia del bene giuridico protetto dalla norma violata sia delle conseguenze della violazione, poiché, conformemente a quanto indicato nel considerando n. 13 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in caso di perturbazioni del servizio, il vettore dovrebbe attivarsi per ridurre gli inconvenienti subiti dai passeggeri, anche offrendo loro la possibilità di scegliere a loro esclusiva discrezione fra la rinuncia al viaggio dietro rimborso del biglietto e il trasporto alternativo a condizioni soddisfacenti; parimenti, rileva la circostanza che la violazione abbia coinvolto tutti i passeggeri che sarebbero dovuti partire;
 8. quanto, invece, alla reiterazione della violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, 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. 54/2023 del 23 marzo 2023, delibera n. 70/2023 del 20 aprile 2023, (cfr. delibera di avvio n. 15/2022), n. 71/2023 del 20 aprile 2023, (cfr. delibera di avvio n. 66/2022), n. 72/2023 del 20 aprile 2023 (cfr. delibera di avvio n. 71/2022), n. 73/2023 del 20 aprile 2023 (cfr. delibera di avvio n.78/2022) e n. 74/2023 del 20 aprile 2023, (cfr. delibera avvio n. 79/2022);
 9. in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risultano elementi di rilievo;

10. in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dai dati della visura camerale estratta in data 15 febbraio 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;
11. per quanto concerne, infine, il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, si ritiene che la condotta sia potenzialmente idonea a coinvolgere il totale dei passeggeri imbarcati;
12. per le considerazioni su esposte risulta congruo, per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010: (a) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 5.500,00 (cinquemilacinquecento/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 2.100,00 (duemilacentocinque/00) per le reiterazioni; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 935,00 (novecentotrentacinque/00) in considerazione delle condizioni economiche; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione nella misura di euro 6.665,00 (seimilaseicentosessantacinque/00);

RITENUTO

pertanto, di procedere, nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., ad irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 2.140,00 (duemilacentocinquanta/00), ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del decreto legislativo n. 129/2015, per la violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, nonché di euro 6.665,00 (seimilaseicentosessantacinque/00) ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del decreto legislativo n. 129/2015, per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, 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 al viaggio da Porto Torres a Genova con partenza programmata alle ore 9:30 del 6 agosto 2021 e arrivo previsto alle ore 19:00 del medesimo giorno:
 - i. dell'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;
 - ii. dell'articolo 18, 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;
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 2.140,00 (duemilacentoquaranta/00), ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129;

ii. di euro 6.665,00 (seimilaseicentosessantacinque/00), ai sensi dell'articolo 12 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 tramite l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo causale: "sanzione amministrativa delibera n. 75/2023";
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. il presente provvedimento è notificato a Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., comunicato al passeggero reclamante e pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

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

Torino, 20 aprile 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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