

Delibera n. 91/2023

Procedimento avviato con delibera n. 100/2022, 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, 17, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010.

L'Autorità, nella sua riunione del 18 maggio 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 17, paragrafo 1, ai sensi del quale: *"Quando un vettore prevede ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri o di una crociera sia cancellata o subisca un ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario previsto di partenza, offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti";*
 - l'articolo 24, paragrafo 2, ai sensi del quale: *"Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desideri presentare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo";*

VISTO

il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni 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 14, comma 1, ai sensi del quale: *“Il 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”;*

- l’articolo 16, comma 2, ai sensi del quale: *“Il vettore e l’operatore del terminale che non notificano al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, ovvero che non forniscono una risposta definitiva, ai sensi dell’articolo 24, paragrafo 2, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500”;*

VISTO

il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, 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. 100/2022 del 16 giugno 2022, notificata, in pari data, con prot. ART n. 14789/2022, 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 n. 129/2015, per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in relazione ai fatti descritti nei reclami acquisiti agli atti con prott. ART n. 18361/2021 del 16 novembre 2021, n. 17547/2021 del 3 novembre 2021, integrato con prot. ART n. 14143/2022 del 6 maggio 2022, n. 17786/2021 del 7 novembre 2021, n. 18459/2021 del 17 novembre 2021, n. 15259/2021 del 3 ottobre 2021 e n. 16665/2021 del 24 ottobre 2021, con riferimento al viaggio da Genova a Porto Torres con partenza programmata il giorno 1° agosto 2021 alle ore 9:30 e arrivo previsto alle ore 19:00 del medesimo giorno;

VISTA

la memoria difensiva, acquisita agli atti con prot. ART n. 16572/2022 del 18 luglio 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, in particolare affermando che:

- *“la descrizione dei fatti presente nella delibera di avvio “appare incomplet[a] laddove riferisce solo che la nostra società ha informato i passeggeri “con specifiche comunicazioni un ritardo di due ore rispetto all’orario di partenza previsto (ore 09:30)” omettendo incomprensibilmente di riferire che queste informazioni sono state fornite ai passeggeri via sms due giorni prima la partenza programmata del 01.08.2021 e quindi il prima possibile, come previsto dal Regolamento”;*

- *“[q]uando si è compreso che anche la partenza riprogrammata della nave avrebbe prevedibilmente superato di 90 minuti l’orario riprogrammato (11.30), come da consolidate procedure aziendali, sin dalla mattinata del 01.08.2021 la Compagnia ha dato disposizione al proprio personale affinché nei terminal, nelle biglietterie e nei piazzali di imbarco i passeggeri che giungevano in Porto venissero informati del ritardo della partenza della nave e della possibilità di annullare il biglietto con rimborso integrale e/o di modificare data ed orario di partenza”;*

- *“[n]on risponde quindi affatto al vero quanto riferito dal primo, terzo e quarto segnalante secondo cui in Porto non vi sarebbe stata alcuna ulteriore comunicazione ai passeggeri, circostanza che a ben vedere appare anche essere indirettamente smentita dal “secondo reclamante che ha riferito che i passeggeri non sarebbero “stati avvisati per tempo”; postulando quindi che in realtà degli avvisi vi siano stati”;*

- *“[l]a genericità di questa ultima segnalazione non ci consente di escludere che il secondo e gli altri 3 segnalanti (in totale 4 su 844 passeggeri) possano semplicemente essere giunti in ritardo “nella zona di attesa auto” e che non abbiano né visto né sentito gli operatori che oltre ad informare i passeggeri distribuivano l’acqua nel piazzale d’imbarco dove le auto erano in attesa perché quando sono giunti al Porto erano già iniziate le operazioni di imbarco a bordo”;*

- *“[è] infatti noto l’inevitabile traffico che affligge la città di Genova ed il suo Porto durante la stagione estiva e che, più che dalle “decisioni prese dagli organi di gestione del traffico o dalle autorità portuali” (cfr. Considerando 17 Regolamento UE), pare essere causato dalla mancata adozione di decisioni per porre in essere le adeguate e necessarie azioni correttive/investimenti per ovviare alle carenze infrastrutturali del Porto di Genova che genera disagi e ritardi a tutto il settore dei trasporti marittimi, soprattutto a quello passeggeri con veicoli al seguito (ro-pax) di tutte le compagnie di traghetti che ivi operano”;*

- *“[i]n prossimità del Porto, i passeggeri restano spesso “imbottigliati” in incolonnamenti stradali ed autostradali che possono infatti estendersi ben oltre il piazzale di imbarco, che è luogo ben differente dal terminale portuale, e nei casi di traffico molto intenso, addirittura fuori dal porto [...] come da foto allegate che dimostrano che questi incolonnamenti possono anche “incrociarsi” (come talvolta in*

effetti accade) con quelli in attesa di imbarcarsi sulla unità navali di altre compagnie di navigazione (cfr. All. 1)”;

- quanto affermato nella delibera di avvio conferma che, durante l’imbarco, la Società ha informato i passeggeri relativamente al nuovo orario di arrivo, “ma non sembra essere coerente (o tenere nella giusta considerazione) con quanto riferito a pag. 6 della stessa Delibera che riferisce che: “il ritardo all’arrivo sia stato “causato anche da condimeteo avverse”, confermate peraltro dalla Capitaneria di porto di Genova”. Dovrebbe appartenere alla comune esperienza il dato che le condimeteo marine avverse durante la navigazione non consentano di prevedere con accuratezza l’orario di arrivo nemmeno al personale navigante e, quindi, e a maggior ragione, nemmeno a quello di terra”;

- “[o]ccorre ragionevolmente tenere conto inoltre che governare una nave durante le condizioni meteomarine avverse impegna l’equipaggio e, soprattutto, il suo Comandante, in altre attività che riguardano principalmente la prioritaria sicurezza dei passeggeri a bordo e che non consente una puntuale annotazione degli annunci della situazione e del ritardo all’arrivo sul giornale nautico che comunque sono stati fatti tanto che, lo si ribadisce, [il quinto reclamante ed il sesto] non hanno lamentato alcuna carenza di annunci”;

- “[n]on risponde affatto al vero che durante l’attesa nel piazzale di imbarco i passeggeri non abbiano ricevuto alcuna assistenza, così come riferito in alcune segnalazioni citate nella Delibera”;

- “[p]er smentire quanto falsamente riferito dai segnalanti, si documenta che in ragione del previsto ritardo di partenza della nave, il personale del nostro ufficio del Porto di Genova non solo ha acquistato le bottiglie d’acqua ma ha persino sostenuto i costi affinché il personale della compagnia portuale (società esterna alla nostra) cui sono abitualmente affidate le operazioni di imbarco e sbarco veicoli dalla nave [...] si adoperassero anche per informare i passeggeri del ritardo nave ed a distribuire acqua a tutte le persone nelle vetture in attesa nel piazzale di imbarco che, è il caso di precisarlo, l’art. 17 del Regolamento non contempla”;

- “[n]elle immediate vicinanze del piazzale d’imbarco sono presenti, oltre alla nostra biglietteria, anche diversi bar da cui, in attesa della partenza nave, sono state acquistate le bottigliette d’acqua che, potendo essere ragionevolmente fornite, sono state distribuite dal personale della compagnia portuale a tutti i passeggeri presenti nella “zona d’attesa auto” in attesa di imbarcarsi”;

- “[c]he sia stata distribuita acqua sia (i) nel piazzale di imbarco che (ii) a bordo della nave è indirettamente confermato dall’esame delle segnalazioni [del quinto e del sesto reclamante] che non hanno lamentato alcuna assenza di informazioni e/o di assistenza in piazzale e/o a bordo da parte della nostra società”;

- “[c]he l’acqua sia stata distribuita anche a bordo negli appositi corner è circostanza confermata indirettamente anche dalla dichiarazione terzo reclamante che menziona

“una misera bottiglietta d’acqua” e, direttamente, dai prelievi dalla cambusa della nave il 01.08.2021, come prassi consolidata della nostra azienda in questi casi”;

- “[o]ccorre precisare che quando si verificano i presupposti dell’art. 17 del Regolamento, vengono messe a disposizione e distribuite gratuitamente a tutti i passeggeri posizionando corner ideati ad hoc volti alla distribuzione e posizionati in punti diversi della nave dove avviene il maggiore transito ed affluenza dei passeggeri (ufficio informazioni e bar) ossia le aree comuni di immediata evidenza ed accesso per i passeggeri che comunque ne vengono informati dal personale e/o mediante annunci. Occorre precisare che la distribuzione dell’acqua a bordo non avviene mediante la somministrazione d’acqua a ciascun passeggero da parte di personale specificamente addetto ma tutte le bottigliette vengono collocate in ciascun corner affinché ciascun passeggero possa prelevarle autonomamente ed a seconda delle proprie esigenze (ad es. famiglia con bambini al seguito). Nel caso concreto, nei corner diurni, sono state messe a disposizione 40 casse da 24 per un totale di 960 bottigliette d’acqua”;

- “[l]a Corte di Giustizia UE ha recentemente stabilito che “un reclamo, ai sensi dell’articolo 24 del regolamento n. 1177/2010, consiste in una segnalazione di una presunta violazione, da parte del vettore, di uno dei suoi obblighi derivanti da tale regolamento e tale vettore dispone di un certo margine discrezionale relativamente al seguito da dare a detta segnalazione” (cfr. All. 6 - § 118 - Sentenza CGUE 02.11.2021 Irish Ferries)”;

- “[n]on può essere ragionevolmente messo in dubbio che, avvalendosi di questa discrezionalità riconosciuta al vettore anche dalla Corte di Giustizia Europea, la nostra società non solo ha automaticamente riscontrato i passeggeri nei tempi previsti dal Regolamento ma che, nonostante l’esimente di cui all’art. 20 comma IV Regolamento UE (condimeteo avverse), ne ha finanche accolto celermente ed integralmente il reclamo nella misura in cui ha riconosciuto loro una compensazione economica del 50% sebbene a mezzo voucher, tramutata in rimborso monetario a richiesta del passeggero”;

VISTE

le note prott. ART n. 16867/2022 del 25 luglio 2022, n. 17618/2022 del 5 agosto 2022, e n. 17726/2022 del 9 agosto 2022, con cui, rispettivamente, la Società è stata convocata in audizione, è stata accolta l’istanza di accesso agli atti di CIN e sono stati trasmessi i relativi documenti (cfr. prot. ART n. 17630/2022 del 5 agosto 2022);

VISTO

il verbale dell’audizione, tenutasi in data 12 settembre 2022, acquisito agli atti con prot. ART n. 19748/2022 del 21 settembre 2022, nel corso della quale la Società si è ulteriormente difesa nel merito, in particolare affermando che:

- “con riferimento alla contestata mancata assistenza di cui all’articolo 17 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, sulla base della documentazione trasmessa in esito all’accesso agli atti, è emerso che il procedimento sanzionatorio è stato avviato a seguito di tre segnalazioni, di cui ai documenti nn. 5, 9 e 10, mentre nelle segnalazioni di cui ai documenti nn. 1, 3, 6 e 11, non si fa alcun riferimento ad una mancata

assistenza né a terra né a bordo. Per effetto di tali segnalazioni, peraltro, la Società è esposta al rischio di una sanzione molto afflittiva, essendo la stessa parametrata sul numero dei passeggeri. D'altronde, all'interno degli stessi reclami, in realtà, i passeggeri stessi indirettamente confermano che l'assistenza è stata fornita, per esempio laddove un reclamante lamenta di aver ricevuto "una misera bottiglietta d'acqua". [La conseguenza di ciò, sul piano sistematico, è che] sulla base di segnalazioni poco precise, si determina l'avvio di procedimenti sanzionatori che possono condurre a sanzioni afflittive, i cui importi devono essere poi messi a riserva nei bilanci della Società. Nel caso concreto, peraltro, l'assistenza è stata fornita ai passeggeri a bordo e in porto e, pertanto, la Società chiede, in primo luogo, l'archiviazione della contestazione relativa all'articolo 17 e, in via di estremo subordinate, la quantificazione della sanzione nel minimo edittale e in relazione al numero di passeggeri che, nei propri reclami, hanno lamentato di non aver ricevuto l'assistenza di cui si tratta";

- "nei giorni in questione, oltre alle tre persone ordinariamente impiegate per le attività di check-in, la Società ha impiegato due ulteriori persone della Compagnia Unica del Porto di Genova (CULMV), lo stesso [dichiarante] e i due capitani che prestano servizio presso l'Ufficio della Società sito nel porto di Genova, allo scopo di distribuire le bottigliette di acqua refrigerata a tutti i passeggeri presso il piazzale di imbarco";

- inoltre, poiché "i passeggeri possono lasciare liberamente i veicoli [...], nei confronti di coloro che non erano presso i veicoli quando le bottigliette sono state distribuite, questi avrebbero potuto comunque rivolgersi a dei tavoli predisposti dalla Società all'ombra, presso cui erano disponibili dei bancali di acqua";

- "l'articolo 17 non prevede, fra i luoghi presso cui debba essere fornita l'assistenza, i piazzali d'imbarco per questioni di sicurezza; il fatto che la Società ivi offra le bottigliette d'acqua rappresenta un quid pluris rispetto a quanto sarebbe richiesto dalla norma, che va ad aggiungersi ai costi sostenuti dalla Società e legati alla retribuzione del personale che svolge tali attività";

- "[q]uanto all'articolo 16, [...] l'avvio del procedimento ha omesso di indicare che i passeggeri sono stati informati del ritardo due giorni prima della partenza, mediante sms. Durante la notte prima della partenza, il ritardo della nave si è incrementato a causa di condizioni meteo avverse, confermate anche dalla Capitaneria di Porto. In questi casi, non si possono inviare gli sms di notte, perché il personale di terra della Società non è disponibile e il personale di bordo è impegnato a curare la navigazione. Gli avvisi possono solo essere dati in porto all'apertura delle biglietterie, all'inizio della giornata di lavoro. Nel caso di specie, peraltro, l'informazione relativa all'ulteriore ritardo è stata data mentre si distribuivano le bottigliette d'acqua";

- "il [dichiarante], al riguardo, dichiara che nel giorno per cui è procedimento, lo stesso era presente presso il piazzale d'imbarco del porto di Genova e che ai passeggeri sono state fornite le informazioni relative all'ulteriore ritardo alla partenza presso tali

piazzali. Il personale di terra è rimasto a disposizione dei passeggeri fino alla partenza della nave, anche perché lo stesso è responsabile del conteggio dei passeggeri che hanno effettuato il check-in, che deve successivamente essere comunicato alla Capitaneria di Porto, che, a fronte di tale comunicazione, rilascia l'autorizzazione alla partenza”;

- quanto all'articolo 24, richiamando il punto 118 della sentenza Irish Ferries della Corte di Giustizia dell'Unione Europea, la Società ritiene che *“l'invio di un voucher costituisce una risposta che è espressione di tale margine discrezionale, che, nel caso concreto, manifesta il totale accoglimento delle istanze del passeggero”;*

VISTA la delibera n. 218/2022 del 17 novembre 2022, notificata in pari data con nota prot. ART n. 24538/2022, con cui, in relazione al procedimento di che trattasi, è stato adottato, nei confronti di CIN, un provvedimento sanzionatorio ai sensi del d.lgs. 129/2015 per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 1, 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. 218/2022 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. 1951/2023 dell'8 febbraio 2023, con la quale, previa autorizzazione del Consiglio dell'Autorità 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;

VISTA la memoria di replica di CIN, contenente anche richiesta di audizione dinanzi al Consiglio dell'Autorità, assunta agli atti con prot. ART n. 3170/2023 del 28 febbraio 2023, nella quale la Società, effettuando, nel merito delle violazioni contestate, un mero rinvio alle motivazioni addotte nel ricorso presentato avverso la delibera n. 218/2022, 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. 218/2022”;*

VISTA la nota prot. ART n. 3418/2023 del 3 marzo 2023, con la quale, a seguito dell'istanza presentata dalla Società, è stata convocata audizione dinanzi al Consiglio dell'Autorità per il giorno 18 aprile 2023, ore 16:30;

- 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, successivamente rettificata con nota prot. ART n. 10397/2023 del 18 aprile 2023;
- VISTO** il verbale dell’audizione finale dinanzi al Consiglio dell’Autorità tenutasi in data 18 aprile 2023 (acquisito agli atti con nota prot. ART n. 10578/2023 del 19 aprile 2023) nel corso della quale la Società ha ribadito le argomentazioni già formulate nella citata memoria replica di cui alla nota prot. ART n. 3170/2023;
- 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. 3170/2023), 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 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. 218/2022 relativa al presente procedimento;

c. la possibilità di integrare in autotutela il procedimento avviato con la delibera n. 100/2022 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]ccertata 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. 100/2022, si deve rilevare l'avvenuto rispetto, sia dei termini relativi alla contestazione delle violazioni ex articolo 14 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 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. 218/2022 del 17 novembre 2022, la conferma dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio di cui alla delibera 100/2022 del 16 giugno 2022, la conseguente prosecuzione del procedimento mediante la comunicazione delle risultanze istruttorie di cui alla nota prot. ART n. 1951/2023 dell'8 febbraio 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 nei citati reclami pervenuti all'Autorità (cfr. prott. ART. n. 18361/2021 del 16 novembre 2021, n. 17547/2021 del 3 novembre 2021, integrato con prot. ART n. 14143/2022 del 6 maggio 2022, n. 17786/2021 del 7 novembre 2021, n. 18459/2021 del 17 novembre 2021, n. 15259/2021 del 3 ottobre 2021 e n. 16665/2021 del 24 ottobre 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 del soggetto nei cui confronti è stato avviato il procedimento sanzionatorio;

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. 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;
5. 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.

6. 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;
7. 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;
8. 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 europeo, ossia assicurare che tutti passeggeri ricevano informazioni tempestive, complete ed aggiornate relativamente al disservizio che stanno subendo;
9. nel caso di specie, la nave sarebbe dovuta partire alle ore 9:30 del 1° agosto 2021 da Genova e giungere a Porto Torres alle ore 19:00 del medesimo giorno, mentre è effettivamente partita alle ore 15:00 del 1° agosto, giungendo a destinazione alle ore 4:20 del giorno successivo;
10. non è in dubbio che CIN abbia, due giorni prima della partenza, informato i passeggeri che la nave sarebbe partita con due ore di ritardo, inviando un SMS, in cui era dato avviso che *“[c]ausa traffico portuale, la partenza Genova-Porto Torres 09:30 partirà con circa 2 ore di ritardo. Per rinuncia rimborso. Info 0276028132”* (cfr. prot. ART n. 3423/2022);
11. gli elementi raccolti nel corso della preistruttoria e dell’istruttoria non comprovano, tuttavia, che la Società abbia, poi, aggiornato i passeggeri in attesa, in maniera tempestiva e completa, a misura che il ritardo alla partenza aumentava;
12. la nave, infatti, non è partita alle ore 11:30, come sarebbe stato evincibile dall’SMS inviato, bensì alle ore 15:00, ossia tre ore e mezza più tardi e, complessivamente, cinque ore e mezza dopo l’orario di partenza originariamente previsto;
13. con riferimento a questo ulteriore ritardo, la Società non ha inviato SMS ai passeggeri, ma riferisce esclusivamente di averli informati in porto;

14. infatti, afferma CIN, “[q]uando si è compreso che anche la partenza riprogrammata della nave avrebbe prevedibilmente superato di 90 minuti l’orario riprogrammato (11.30), come da consolidate procedure aziendali, sin dalla mattinata del 01.08.2021 la Compagnia ha dato disposizione al proprio personale affinché nei terminal, nelle biglietterie e nei piazzali di imbarco i passeggeri che giungevano in Porto venissero informati del ritardo della partenza della nave e della possibilità di annullare il biglietto con rimborso integrale e/o di modificare data ed orario di partenza” (cfr. prot. ART n. 16572/2022);
15. tale affermazione suscita perplessità, innanzitutto, quanto alla tempistica, poiché pare confondere gli obblighi derivanti dall’articolo 18 – che obbliga il vettore a fornire ai passeggeri la scelta fra la riprotezione e la rinuncia al viaggio, ove il ritardo alla partenza superi i 90 minuti – con gli obblighi derivanti dall’articolo 16, per cui si procede nel caso di specie, che impongono al vettore, in caso di ritardi e cancellazioni, di informare i passeggeri “quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l’orario di partenza previsto”. E, in ogni caso, non permette di verificare il contenuto specifico delle informazioni concretamente fornite ai passeggeri;
16. nel corso dell’audizione, poi, la Società ha integrato le proprie difese, affermando che “l’informazione relativa all’ulteriore ritardo è stata data mentre si distribuivano le bottigliette d’acqua” (cfr. prot. ART n. 19748/2022);
17. a tale audizione, era altresì presente il “Responsabile Operativo Ufficio di Genova della nostra società” (cfr. prot. ART n. 16572/2022), che ha dichiarato che “nel giorno per cui è procedimento, lo stesso era presente presso il piazzale d’imbarco del porto di Genova e che ai passeggeri sono state fornite le informazioni relative all’ulteriore ritardo alla partenza presso tali piazzali” e che “[i]l personale di terra è rimasto a disposizione dei passeggeri fino alla partenza della nave” (cfr. prot. ART n. 16572/2022);
18. da tali generiche affermazioni, tuttavia, non è possibile accertare né il contenuto delle informazioni fornite, né la loro tempistica – anche perché non è noto quando sia cominciata la distribuzione delle bottigliette d’acqua, che, conformemente all’articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010), sono dovute quando il vettore preveda che vi sarà un ritardo alla partenza superiore a 90 minuti – peraltro in presenza di reclami in cui si lamenta proprio la carenza di informazioni ricevute;
19. in particolare, il primo reclamante afferma “[h]o inserito un reclamo in data 2 Agosto per ottenere il rimborso dato il ritardo e la mancanza di informazioni a riguardo, ma ad oggi non ho ricevuto alcuna risposta da parte di Tirrenia” (cfr. prot. ART n. 18361/2021), il secondo ed il quarto reclamante contestano, *inter alia*, di non essere stati informati del ritardo alla partenza (cfr. prot. ART nn. 17547/2021 e 18459/2021), il terzo reclamante scrive “abbiamo avuto un

- ritardo enorme, nessuna comunicazione e assistenza durante tutta l'attesa" (cfr. prot. ART n. 17786/2021);*
20. nella memoria difensiva, la Società nega di non aver fornito le informazioni, osservando che ciò sarebbe *"indirettamente smentit[o] dal "secondo reclamante che ha riferito che i passeggeri non sarebbero "stati avvisati per tempo"; postulando quindi che in realtà degli avvisi vi siano stati"* (cfr. prot. ART n. 16572/2022) (enfasi in originale);
 21. tuttavia, come già sopra osservato, è necessario verificare puntualmente sia il contenuto sia la tempistica dell'informazione, per accertare se il vettore ha correttamente ottemperato alla norma *de qua* e, pertanto, la difesa non coglie nel segno, sia perché, di per sé, il fatto che i passeggeri non siano stati informati "per tempo" sarebbe sufficiente a integrare gli estremi di una violazione, ma anche perché generici avvisi, anche assumendo che vi siano stati, non sarebbero sufficienti a soddisfare l'obbligo di cui si contesta la violazione, ove non contenessero tutte le informazioni richieste dalla norma;
 22. anche l'ulteriore difesa che i reclamanti possano essere giunti in ritardo e *"che non abbiano né visto né sentito gli operatori che oltre ad informare i passeggeri distribuivano l'acqua nel piazzale d'imbarco dove le auto erano in attesa perché quando sono giunti al Porto erano già iniziate le operazioni di imbarco a bordo"* (cfr. prot. ART n. 16572/2022) non persuade;
 23. infatti, essa è puramente ipotetica e, in ogni caso, anche a voler concedere che tali reclamanti fossero giunti in ritardo, ciò non esenterebbe la Società dal dovere di informare tutti i passeggeri che sono in attesa di imbarco presso il molo, con modalità che siano idonee a raggiungere tutti i viaggiatori, per non vanificare lo scopo perseguito dal legislatore;
 24. d'altronde, non si può non rilevare che la Società ben avrebbe potuto inviare un ulteriore SMS a tutti i passeggeri – come già aveva fatto due giorni prima della partenza –, informandoli dell'ulteriore ritardo, modalità che avrebbe permesso di raggiungere tutti i viaggiatori ed avrebbe, altresì, permesso di verificare la tempistica e il contenuto dell'informazione;
 25. al riguardo, nel corso dell'audizione, CIN afferma che *"[d]urante la notte prima della partenza, il ritardo della nave si è incrementato a causa di condizioni meteo avverse, confermate anche dalla Capitaneria di Porto. In questi casi, non si possono inviare gli sms di notte, perché il personale di terra della Società non è disponibile e il personale di bordo è impegnato a curare la navigazione"* (cfr. prot. ART n. 19748/2022);
 26. eppure, tale argomentazione non considera che, al mattino del 1° agosto 2021, preso atto del ritardo accumulato, la Società ben avrebbe potuto inviare gli SMS ai passeggeri; d'altronde, la nave che sarebbe dovuta originariamente partire

alle ore 9:30 è effettivamente partita alle 15:00, quando il personale di terra di CIN era certamente disponibile;

27. le modalità con le quali informare i passeggeri sul ritardo non sono tipizzate dal Regolamento e quindi la scelta di non inviare SMS ai passeggeri da parte di CIN, di per sé, non costituisce una condotta illecita: ciascun vettore è, infatti, libero di effettuare le scelte organizzative che ritiene più adatte per ottemperare alle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010; ad ogni modo è da ritenersi inadeguata per una tempestiva e capillare diffusione delle informazioni una procedura in base alla quale la comunicazione ai passeggeri in ordine al ritardo interviene quando agli stessi vengono distribuite le bottigliette d'acqua (cfr. prot. ART n. 19748/2022), o quando sono intercettati presso i piazzali di imbarco (cfr. prot. ART n. 16572/2022);
28. nondimeno, le modalità scelte debbono essere idonee e adeguate a conseguire l'effetto utile richiesto dalla normativa, non possono determinare pregiudizi a determinate categorie di passeggeri e dovrebbero, altresì, permettere la verifica a posteriori di quanto effettivamente svolto dalla Società, per consentire di accertare che la stessa abbia correttamente ottemperato al dettato normativo;
29. sulla base della documentazione agli atti, pertanto, risulta la violazione da parte della Società del menzionato articolo 16, paragrafo 1, in quanto gli elementi raccolti non sono idonei a dimostrare che CIN abbia correttamente e tempestivamente ottemperato a tale disposizione;
30. per completezza, si osserva che, dall'estratto del giornale di bordo, risulta che i passeggeri sono stati informati *"riguardo il ritardo partenza nave e previsto arrivo"* durante l'imbarco, a partire dalle 14:00 (cfr. prot. ART n. 3423/2022); tuttavia, tale circostanza non vale ad escludere la sussistenza della violazione, in quanto tali informazioni sono state diramate ben oltre i vincoli temporali imposti dall'articolo 16;
31. l'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 statuisce che *"[q]uando un vettore prevede ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri o di una crociera sia cancellata o subisca un ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario previsto di partenza, offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti"*;
32. 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"*;
33. le difese della Società, al riguardo, si appuntano sulla circostanza che la stessa abbia messo a disposizione dei viaggiatori bottigliette d'acqua, distribuendole ai

passaggeri e allestendo appositi “*corner diurni*” (cfr. prott. ART nn. 16572/2022 e 19748/2022);

34. tuttavia, la disposizione richiede che il vettore offra gratuitamente “*spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell’attesa*”;
35. la norma, pertanto, richiede che la Società effettui delle valutazioni in ordine all’assistenza da offrire, alla luce della durata dell’attesa, e che tale assistenza non sia limitata alle sole bevande, ma possa includere, ove le circostanze lo richiedano, altresì spuntini o pasti;
36. nel caso di specie, CIN non ha offerto alcuna argomentazione sulle valutazioni svolte che, eventualmente, l’hanno condotta a ritenere che l’offerta di sole bevande sarebbe stata sufficiente a garantire un’assistenza adeguata e soddisfacente ai passeggeri in attesa di imbarco, anche in considerazione dello scopo perseguito dal legislatore nel dettare la norma *de qua*, evincibile dal considerando n. 13 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, secondo cui “[s]i dovrebbero ridurre gli inconvenienti subiti dai passeggeri a causa della cancellazione del viaggio o di lunghi ritardi” e “[a] tale scopo i passeggeri dovrebbero ricevere la necessaria assistenza”;
37. sul tema, si possono citare le osservazioni della Commissione, che, per quanto riferite a diverse modalità di trasporto, possono fornire delle utili linee guida anche in relazione al trasporto marittimo, in considerazione del comune scopo di minimizzare quanto più possibile i disagi dei passeggeri;
38. in particolare, afferma la Commissione che il vettore non può essere esentato dal valutare caso per caso l’assistenza da fornire e che “[l]a qualità dei pasti e delle bevande [...] e di altre forme di assistenza deve essere ragionevole e proporzionata ai disagi subiti, compreso il rispetto delle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta” (cfr. Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, 2015/C 220/01 del 4 luglio 2015), che “l’espressione «in congrua relazione alla durata dell’attesa» indichi che i vettori [...] dovrebbero fornire ai passeggeri un’assistenza adeguata alla durata prevista del ritardo e all’ora del giorno (o della notte) in cui questo si verifica [...], per ridurre i disagi subiti dai passeggeri per quanto possibile, tenendo presente il principio di proporzionalità” e che “ai passeggeri non dovrebbe essere lasciato l’onere di provvedere autonomamente, ad esempio, alla ricerca e al pagamento [...] di generi alimentari” (cfr. Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e al regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti modificato

dal regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, 2016/C 214/04, del 15 giugno 2016);

39. sulla base delle osservazioni che precedono è possibile, pertanto, affermare che, pur nell'ambito dei margini di autonomia lasciati ai vettori dal dettato normativo – che non escludono, in astratto, ma senza pregiudizio del rispetto del principio di ragionevolezza, una varietà di assetti organizzativi e/o procedurali, così come non pongono vincoli preventivi su quantità e qualità dell'assistenza in questione – le specificità della fattispecie concreta, oggetto del presente procedimento, non permettono di ritenere che la Società abbia correttamente assolto al proprio obbligo di offrire una adeguata assistenza materiale, conformemente ai canoni della ragionevolezza e della proporzionalità;
40. nel caso di specie, alla luce della durata dell'attesa e delle sue circostanze, l'aver distribuito ai passeggeri solamente bevande non è sufficiente e CIN avrebbe dovuto, quantomeno, offrire altresì degli spuntini;
41. la nave, come evidenziato, è effettivamente partita alle ore 15:00, a fronte di una partenza riprogrammata alle ore 11:30, con un ritardo, quindi, di tre ore e mezza;
42. la norma richiede che i doveri di assistenza *de quibus* sorgano quando sia prevedibile che il ritardo alla partenza supererà i 90 minuti; in questo caso, il ritardo ha più che superato il doppio di tale soglia ed ha coinciso con l'ora di pranzo; pertanto, CIN avrebbe dovuto distribuire ai passeggeri, perlomeno, degli spuntini, anche in considerazione della circostanza che, come dichiarato dalla Società medesima, “[n]elle immediate vicinanze del piazzale d'imbarco sono presenti, oltre alla nostra biglietteria, anche diversi bar da cui, in attesa della partenza nave, sono state acquistate le bottigliette d'acqua” (cfr. prot. ART n. 16572/2022);
43. presso tali bar, così come presso il bar di bordo, la Società ben avrebbe potuto procurarsi gli spuntini da fornire ai propri passeggeri in attesa;
44. peraltro, alla luce della durata del ritardo e della conseguente attesa da parte dei passeggeri, il tempo a disposizione della Società sarebbe stato sufficiente a permettere di organizzare e offrire l'assistenza materiale ai passeggeri, includendovi gli spuntini;
45. alternativamente, avrebbe dovuto comprovare di aver effettuato, durante l'attesa, delle valutazioni in concreto, legate alle circostanze complessive del caso, da cui emergeva la congruità dell'offerta di sole bevande, fatto non solo non provato, ma nemmeno allegato;
46. il fatto, pertanto, che CIN si sia limitata a distribuire soltanto acqua ai passeggeri viola l'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
47. l'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 statuisce che “[e]ntro 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”;

48. 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”;
49. al riguardo, CIN richiama la giurisprudenza della Corte di Giustizia dell’Unione Europea, in cui si afferma che “un reclamo, ai sensi dell’articolo 24 del regolamento n. 1177/2010, consiste in una segnalazione di una presunta violazione, da parte del vettore, di uno dei suoi obblighi derivanti da tale regolamento e tale vettore dispone di un certo margine discrezionale relativamente al seguito da dare a detta segnalazione” (cfr. CGUE, sez. IV, sentenza 2 settembre 2019, C-570, Irish Ferries v. National Transport Authority) ed afferma che “[n]ell’interpretazione della Società, pertanto, l’invio di un voucher costituisce una risposta che è espressione di tale margine discrezionale, che, nel caso concreto, manifesta il totale accoglimento delle istanze del passeggero” (cfr. prot. ART n. 19748/2022);
50. nella memoria difensiva, peraltro, la Società precisa che tale “compensazione economica del 50% sebbene [riconosciuta] a mezzo voucher, [è stata] tramutata in rimborso monetario a richiesta del passeggero”, “nonostante l’esimente di cui all’art. 20 comma IV Regolamento UE (condimeteo 13 avverse)”, documentando, inoltre, che “tale offerta è stata automaticamente inoltrata in data 11.08.2021” (cfr. prot. ART n. 16572/2022);
51. dalla documentazione allegata alla menzionata memoria difensiva risulta che l’offerta automatica di cui sopra è stata offerta il giorno successivo rispetto a quello indicato nella memoria, ossia in data 12 agosto 2021, al primo, secondo e terzo reclamante (cfr. prot. ART n. 16572/2022);
52. tuttavia, sulla base della documentazione in atti, il terzo reclamante ha presentato il proprio reclamo in data 14 agosto 2021, ossia successivamente all’invio dell’offerta automatica di cui sopra e ha ricevuto una e-mail, in data 13 settembre 2021, in cui veniva informato che la segnalazione era “ancora in fase di esame” e che avrebbe ricevuto “riscontro entro 30 giorni dalla presente, come previsto dal Regolamento europeo sui diritti dei passeggeri” (cfr. prot. ART n. 17786/2021);
53. è evidente che una offerta automatica inviata prima della trasmissione del reclamo da parte del passeggero non possa costituire un riscontro al reclamo medesimo, a fortiori in presenza di una comunicazione interlocutoria della Società, in cui la stessa informa il passeggero che avrebbe ricevuto un riscontro,

così ingenerando in lui l'aspettativa che avrebbe ricevuto una ulteriore risposta nel merito; la Società ben avrebbe potuto, in tale risposta, rinviare all'offerta di voucher o rimborso già inviata, ma dalla documentazione agli atti non risulta che ciò sia stato fatto;

54. conseguentemente, con riferimento a tale reclamo, sussiste la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in quanto la Società non ha fornito alcun riscontro definitivo al passeggero, con riferimento al reclamo inviato successivamente all'offerta di voucher;
55. le osservazioni che precedono si applicano anche con riferimento al quarto reclamante;
56. invero, relativamente a costui, la Società nella propria memoria non ha fornito evidenza di aver offerto, in data 12 agosto 2021, il voucher di cui sopra, ma anche ammettendo che ciò sia avvenuto, non mutano le conclusioni;
57. tale passeggero, infatti, ha inviato il proprio reclamo in data 14 agosto 2021, ossia due giorni dopo la ricezione dell'offerta di voucher di cui sopra, ed ha ricevuto, in data 13 settembre 2021, la comunicazione che la sua segnalazione era "ancora in fase di esame" (cfr. prot. ART n. 18459/2021);
58. conseguentemente, anche con riferimento a tale reclamo, sussiste la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in quanto la Società non ha fornito alcun riscontro definitivo al passeggero, con riferimento al reclamo inviato successivamente all'offerta di voucher;
59. con riferimento al primo ed al secondo reclamante, invece, l'offerta di voucher è stata formulata successivamente alla proposizione del reclamo alla Società, avvenuta, rispettivamente, in data 2 agosto 2021 e 4 agosto 2021;
60. relativamente a questi reclami, l'invio di un voucher – da convertire, a richiesta del passeggero, in un rimborso monetario – può costituire, nel rispetto della discrezionalità che compete alla Società, un riscontro al reclamo, quando, come nel caso di specie, i passeggeri lamentino il ritardo all'arrivo o chiedano il rimborso parziale del prezzo del biglietto;
61. con riferimento a tali reclami, pertanto, non sussiste la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

RITENUTO

pertanto, di accertare la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 1, e, con riferimento al terzo e al quarto reclamo, dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. e, conseguentemente, 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) per ogni cancellazione o ritardo, ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del decreto legislativo n. 129/2015, per un importo compreso tra euro 100,00 (cento/00) ed euro 600,00 (seicento/00) per ciascun passeggero, nonché ai

sensi dell'articolo 16, comma 2, del decreto legislativo n. 129/2015, per un importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00);

CONSIDERATO

altresi, 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. con riferimento alla violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, al fine di determinare l'importo base della sanzione, 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 gli 844 passeggeri che sarebbero dovuti partire; tuttavia, allo scopo di correttamente quantificare la sanzione, si deve, altresì, tenere conto che la Società ha effettuato degli annunci relativi al ritardo durante l'imbarco, per quanto tali annunci, per la loro tempistica, non siano idonei ad escludere la violazione della disposizione *de qua*;
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, delibera n. 72/2023 del 20 aprile 2023 e delibera n. 74/2023 del 20 aprile 2023;
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 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;

6. per quanto concerne, infine, il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, si ritiene che la stessa abbia coinvolto tutti gli 844 passeggeri;
7. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo:
 - (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 1.500,00 (millecinquecento/00);
 - (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 700,00 (settecento/00) per la reiterazione della violazione;
 - (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 250,00 (duecentocinquanta/00) in considerazione delle condizioni economiche;
 - (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 1.950,00 (millenovecentocinquanta/00);
8. con riferimento alla violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, al fine di determinare l'importo base della sanzione, 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, è compito del vettore attivarsi per *"ridurre gli inconvenienti subiti dai passeggeri a causa della cancellazione del viaggio o di lunghi ritardi"*, rileva inoltre che, nel caso di specie, la Società abbia quantomeno offerto delle bottigliette d'acqua ai passeggeri in attesa;
9. quanto, invece, alla reiterazione della violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, risulta un precedente a carico di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. per violazioni della stessa indole, costituito dalla delibera n. 70/2023 del 20 aprile 2023;
10. in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risultano elementi di rilievo;
11. 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;
12. quanto al numero di passeggeri coinvolti dalla violazione, rileva che l'infrazione si sia consumata con riferimento a tutti i passeggeri che sarebbero dovuti partire, quantificati in 844 (cfr. prot. ART n. 4322/2022);
13. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo:
 - (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 100,00 (cento/00) per ciascun passeggero (844);
 - (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 15,00 (quindici/00) per ciascun passeggero (844) per le reiterazioni della violazione;
 - (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 15,00 (quindici/00) per ciascun passeggero (844) in

- considerazione delle condizioni economiche; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 100,00 (cento/00) per ciascun passeggero (844) per un importo complessivo pari a euro 84.400,00 (ottantaquattromilaquattrocento/00);
14. con riferimento alla violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, relativa alla mancata risposta al reclamo presentato dal terzo reclamante, al fine di determinare l'importo base della sanzione, rileva la circostanza che la Società abbia offerto un voucher al reclamante prima che lo stesso presentasse il proprio reclamo;
 15. quanto, invece, alla reiterazione della violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, 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, delibera n. 71/2023 del 20 aprile 2023;
 16. non risultano azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 17. 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;
 18. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 300,00 (trecento/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 50,00 (cinquanta/00) per le reiterazioni della violazione; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 50,00 (cinquanta/00) in considerazione delle condizioni economiche; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 300,00 (trecento/00);
 19. con riferimento alla violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, relativa alla mancata risposta al reclamo presentato dal quarto reclamante, al fine di determinare l'importo base della sanzione, rileva la circostanza che la Società abbia offerto un voucher al reclamante prima che lo stesso presentasse il proprio reclamo;
 20. sussiste la reiterazione, in presenza di plurime violazioni della stessa indole, di cui alla delibera n. 31/2022 del 24 febbraio 2022, delibera n. 54/2023 del 23 marzo 2023, delibera n. 70/2023 del 20 aprile 2023, delibera n. 71/2023 del 20 aprile 2023, nonché la violazione sopra accertata;

21. non risultano azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
22. in relazione alle condizioni economiche dell'agente, dai dati della visura camerale estratta in data 28 luglio 2022, rileva che, a seguito della domanda per l'ammissione al concordato preventivo presentata, per CIN, in data 25 maggio 2021, con decreto emesso in data 21 luglio 2022, il Tribunale di Milano ha approvato il concordato preventivo;
23. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo:
 - (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 300,00 (trecento/00);
 - (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 60,00 (sessanta/00) per le reiterazioni della violazione;
 - (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 50,00 (cinquanta/00) in considerazione delle condizioni economiche;
 - (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 310,00 (trecentodieci/00);

RITENUTO

pertanto, di procedere, nei confronti di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., ad irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria:

i) di euro 1.950,00 (millenovecentocinquanta/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;

ii) di euro 84.400,00 (ottantaquattromilaquattrocento/00) ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del decreto legislativo n. 129/2015, per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

iii) di euro 300,00 (trecento/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, con riferimento al mancato riscontro al reclamo del terzo reclamante;

iv) di euro 310,00 (trecentodieci/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, con riferimento al mancato riscontro al reclamo del quarto reclamante;

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.:

- 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 17, 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;
 - iii. 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, con riferimento al mancato riscontro al reclamo del terzo reclamante;
 - 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, con riferimento al mancato riscontro al reclamo del quarto 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 1.950,00 (millenovecentocinquanta/00), ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129;
 - ii. di euro 84.400,00 (ottantaquattromilaquattrocento/00), ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del decreto legislativo n. 129/2015;
 - iii. di euro 300,00 (trecento/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129;
 - iv. di euro 310,00 (trecentodieci/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 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. 91/2023";
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 ai passeggeri reclamanti 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, 18 maggio 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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