

Delibera n. 99/2023

Avvio di un procedimento, nei confronti di Blu Jet S.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure 7.1 e 7.2, con riferimento alle misure 3.3, 3.4, lettere a) e b), dell'Allegato A alla delibera 83/2019.

L'Autorità, nella sua riunione del 31 maggio 2023

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il capo I, sezioni I e II;

VISTO l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito anche: legge istitutiva), che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità oppure ART) e, in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità *“provvede a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto e a dirimere le relative controversie; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi”*;
- il comma 3, lettera f), ai sensi del quale l'Autorità *“ordina la cessazione delle condotte in contrasto con gli atti di regolazione adottati e con gli impegni assunti dai soggetti sottoposti a regolazione, disponendo le misure opportune di ripristino”*;
- il comma 3, lettera i), ai sensi del quale l'Autorità, *“ferme restando le sanzioni previste dalla legge, da atti amministrativi e da clausole convenzionali, irroga una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata nei casi di inosservanza dei criteri per la formazione e l'aggiornamento di tariffe, canoni, pedaggi, diritti e prezzi sottoposti a controllo amministrativo, comunque denominati, di inosservanza dei criteri per la separazione contabile e per la disaggregazione dei costi e dei ricavi pertinenti alle attività di servizio pubblico e di violazione della disciplina relativa all'accesso alle reti e alle infrastrutture o delle condizioni imposte dalla stessa Autorità, nonché di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;

VISTI il regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni

di tale regolamento;

VISTO il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni (di seguito anche: Regolamento sanzionatorio), e in particolare l'articolo 7, relativo alla procedura semplificata;

VISTE le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: linee guida);

VISTA la delibera dell'Autorità n. 83/2019, del 4 luglio 2019, con cui è stato approvato l'atto recante *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami"* e, in particolare:

- la misura 3.3, che dispone che *"[i] gestori dei servizi e gli operatori dei terminali informano gli utenti almeno:*
 - a) *dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;*
 - b) *della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo, nonché degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2;*
 - c) *dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso al gestore del servizio o all'operatore del terminale, in conformità a quanto previsto dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento;*
 - d) *dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio o l'operatore del terminale fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento o, qualora più favorevoli, dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l'adozione della stessa;*
 - e) *dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera d), in particolare della possibilità:*
 - e.1) *di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;*
 - e.2) *di presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;*
 - f) *dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 5";*
- la misura 3.4, lettere a) e b), che prevede che *"[l]e informazioni di cui alla Misura 3.3 sono riportate almeno [...] nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato "Reclami" [e] nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata "Reclami"";*
- la misura 7.1, che statuisce che *"[i] gestori dei servizi e gli operatori dei*

terminali sono tenuti a predisporre l'apposita sezione dedicata del sito web di cui alla Misura 3.4, lettera a), ivi indicando almeno le informazioni di cui alla Misura 3.3, lettere a), c), d) ed e) del presente provvedimento, apportando, entro un mese dalla data di entrata in vigore dello stesso, le necessarie modifiche al proprio sito web”;

- la misura 7.2, che dispone che “[f]atto salvo quanto previsto dalla Misura 7.1, i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore dello stesso, le proprie condizioni generali di trasporto e, ove sia prevista l'adozione della carta dei servizi, proponendone entro il medesimo termine le necessarie modifiche agli organi competenti”;*

VISTI

i rilievi effettuati sul sito *web* della Società, nonché le Condizioni generali di trasporto della stessa, acquisiti agli atti con prot. ART n. 13630/2023, dell'8 maggio 2023;

VISTA

la relazione predisposta dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all'avvio del procedimento sanzionatorio;

CONSIDERATO

quanto rappresentato nella suddetta relazione e, in particolare, che, dalla documentazione agli atti, risulta che:

1. sulla *home page* della Società è presente un *link* denominato “*Reclami*”, che indirizza alla sezione “*Modulo reclami*” del sito *web*, che non contiene tutte le informazioni di cui alla misura 3.3, poiché presso tale pagina la Società mette a disposizione dell'utenza il modulo di reclamo, accompagnato dal seguente testo, in italiano e in inglese: “[p]erchè il suo reclamo è importante • I reclami dei nostri Clienti sono importanti, perché ci aiutano a individuare gli aspetti del nostro servizio dove intervenire per migliorare ancora; • Se non è soddisfatto del nostro servizio, desidera segnalare inconvenienti o fornire suggerimenti può presentare un reclamo relativo alle attività di BLU JET utilizzando questo Modulo Reclami; • Compili il modulo scrivendo negli appositi spazi i dati che le vengono richiesti, e potrà inviarlo per email a reclami@pec.blujetlines.it, inviarlo a BLU JET srl via Calabria n.1 98122 Messina (ME) Italia o consegnarlo personalmente presso le biglietterie di Villa S. Giovanni o Messina”; conseguentemente, a tutto voler concedere, presso tale pagina sono disponibili solamente le informazioni relative alla reperibilità del modulo di reclamo e ai canali per il suo inoltro, difettando ogni riferimento a tutte le altre informazioni previste dalla misura 3.3;
2. al contrario, le informazioni di cui alla misura 3.3 sono, per la maggior parte, contenute nella sezione “*Gestione reclami*”, che non è direttamente accessibile dal *link* presente in *home page*; nondimeno, anche in tale sezione difetta il riferimento, di cui alla misura 3.3, lettera e.1), alla facoltà del passeggero di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, in caso di mancata risposta al reclamo nei termini previsti dalla

vigente normativa;

3. nelle Condizioni generali di trasporto della Società, i reclami sono disciplinati all'articolo 20, dove difetta il riferimento agli elementi essenziali del reclamo, alla facoltà di ricorso alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e al riconoscimento dell'indennizzo in caso di ritardata risposta al reclamo, previsti, rispettivamente, ai sensi della misura 3.3, lettere b), e.1) e f);

CONSIDERATO

pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l'inottemperanza, da parte di Blu Jet S.r.l., alle misure 7.1 e 7.2 della delibera n. 83/2019, in quanto la Società non ha adeguato, nei termini assegnati: (i) né il proprio sito *web* alla misura 3.4, lettera a), poiché la sezione dedicata alle informazioni di cui alla Misura 3.3., direttamente accessibile dalla *home page*, tramite l'apposito *link* "Reclami" difetta delle informazioni di cui a tale misura ad eccezione di quelle relative alla disponibilità del modulo di reclamo e dei canali per il suo inoltro, mentre in altra sezione relativa ai reclami, non accessibile direttamente tramite il suddetto *link*, mancano in ogni caso le informazioni di cui alla misura 3.3, lettera e.1); (ii) né le Condizioni generali di trasporto, come previsto dalla misura 3.4, lettera b), poiché non vi sono riportate le informazioni di cui alla misura 3.3, lettere b), per quanto riguarda gli elementi essenziali del reclamo in caso di presentazione senza utilizzo dell'apposito modulo, e.1) e f);

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Blu Jet S.r.l. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per inottemperanza alle misure disposte con la delibera n. 83/2019;

RITENUTO

inoltre, che sussistano i presupposti per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'articolo 7 del Regolamento sanzionatorio, in quanto gli elementi raccolti, nel corso della fase preistruttoria, sorreggono sufficientemente la fondatezza della contestazione, che emerge *per tabulas* dai rilievi effettuati sul sito *web* e dalle Condizioni generali di trasporto della Società;

TENUTO CONTO

che la summenzionata procedura semplificata prevede la determinazione, già nella delibera di avvio del procedimento sanzionatorio, dell'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento;

CONSIDERATO

quanto riportato nella succitata relazione dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni con riferimento alla determinazione dell'ammontare della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento, conformemente alle disposizioni di cui all'articolo 25 del Regolamento sanzionatorio e delle linee guida, e in particolare che:

1. ai sensi dell'articolo 11 della legge n. 689/1981, la sanzione deve essere commisurata, all'interno dei limiti edittali individuati da legislatore, "alla

gravità della violazione, all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, nonché alla personalità dello stesso e alle sue condizioni economiche";

2. per quanto attiene alla gravità della violazione, rilevano la natura dell'interesse tutelato dalla norma di cui si contesta la violazione, ossia il diritto di tutti i passeggeri ad essere correttamente informati, in maniera completa e facilmente accessibile, in ordine ai diritti di loro spettanza in materia di trattamento dei reclami e la durata della violazione; nondimeno, ai fini del corretto apprezzamento della gravità della violazione si rileva che l'offensività della violazione sia in concreto temperata dalla disponibilità delle informazioni sul sito *web*, sebbene non tutte accessibili direttamente dalla *home page*, mancando in radice il solo riferimento alla facoltà di attivare le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e che anche nelle Condizioni generali di trasporto la mancanza delle informazioni sia parziale (mancando il riferimento agli elementi essenziali del reclamo, alla facoltà di ricorso alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e al riconoscimento dell'indennizzo in caso di ritardata risposta al reclamo);
3. non risulta posta in essere alcuna azione volta all'eliminazione o all'attenuazione delle conseguenze della violazione;
4. non sussiste la reiterazione;
5. in relazione alle condizioni economiche della Società risulta che la stessa, con riferimento all'anno 2021, ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali pari ad euro 15.943.347 ed un utile di euro 38.849;
6. ai fini della quantificazione della sanzione – atteso che, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, l'importo della sanzione deve essere commisurato fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata – occorre considerare il sopra riportato valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali dell'anno 2021;
7. per le considerazioni su esposte e sulla base linee guida, risulta congruo: i) determinare l'importo base della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento nella misura di euro 12.000,00 (dodicimila/00); ii) non applicare, sul predetto importo base, alcun aumento; iii) non applicare sul predetto importo base alcuna riduzione; iv) quantificare, conseguentemente la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 12.000,00 (dodicimila/00);

RITENUTO

pertanto, di quantificare la sanzione amministrativa pecuniaria che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento nella misura di euro 12.000,00 (dodicimila/00);

RILEVATO

che ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, entro il termine perentorio di 30 giorni dalla notifica della presente delibera, la Società ha

la facoltà di pagare in misura ridotta la sanzione sopra determinata, nella misura della terza parte, pari a euro 4.000,00 (quattromila/00), rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento e così determinando l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;

- RILEVATA** altresì, la persistenza della violazione, nonché la rilevanza dell'interesse tutelato, che ne impongono la celere cessazione;
- RITENUTO** pertanto, di condizionare l'estinzione del procedimento mediante il pagamento in misura ridotta alla cessazione della violazione contestata, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento sanzionatorio;
- TENUTO CONTO** che, in caso di mancata estinzione, il procedimento prosegue nelle forme ordinarie, potendo l'Autorità, nel provvedimento finale, irrogare la sanzione anche discostandosi dalla quantificazione determinata nella presente delibera, ove, nel corso dell'istruttoria, emergessero elementi che lo giustifichino, giusta l'articolo 7, comma 4, del Regolamento sanzionatorio;
- DATO ATTO** che, ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che la violazione contestata è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione della violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

- di avviare, per le motivazioni di cui in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Blu Jet S.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure 7.1 e 7.2, con riferimento alle misure 3.3, 3.4, lettere a) e b), dell'Allegato A alla delibera n. 83/2019, in quanto la Società non ha adeguato, nei termini assegnati: (i) né il proprio sito *web* alla misura 3.4, lettera a), poiché la sezione dedicata alle informazioni di cui alla Misura 3.3, direttamente accessibile dalla *home page*, tramite l'apposito link "*Reclami*" difetta delle informazioni di cui a tale misura ad eccezione di quelle relative alla disponibilità del modulo di reclamo e dei canali per il suo inoltro, mentre in altra sezione relativa ai reclami, non accessibile direttamente tramite il suddetto *link*, mancano in ogni caso le informazioni di cui alla misura 3.3, lettera e.1); (ii) né le Condizioni generali di trasporto, come previsto dalla misura 3.4, lettera b), poiché non vi sono riportate le informazioni di cui alla misura 3.3, lettere b), quanto agli elementi essenziali del reclamo, e.1) e f);
- per la violazione di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei

- confronti di Blu Jet S.r.l., una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 12.000,00 (dodicimila/00) e, in ogni caso, fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che la violazione di cui al punto 1 è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione della violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;
 4. ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, entro il termine perentorio di 30 giorni dalla notifica della presente delibera, Blu Jet S.r.l. può pagare in misura ridotta la sanzione di cui al punto 2, nella misura della terza parte, pari a euro 4.000,00 (quattromila/00), tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione *“Servizi on-line PagoPA”* (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo causale: *“sanzione amministrativa delibera n. 99/2023”*, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento e determinandone l'estinzione, a condizione che la violazione contestata nella presente delibera sia cessata; riguardo a tale condizione estintiva, Blu Jet S.r.l. trasmette, unitamente al pagamento in misura ridotta della sanzione, idonea documentazione comprovante il corretto adeguamento del proprio sito *web* e delle Condizioni generali di trasporto;
 5. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.587;
 6. il destinatario della presente delibera e i terzi interessati possono accedere agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza 230, 10126 Torino;
 7. il destinatario della presente delibera, in alternativa a quanto indicato al punto 4, può proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio, con la facoltà di:
 - inviare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata all'indirizzo sopra indicato, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa;
 - presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere la contestazione avanzata, ai sensi degli articoli 13 e seguenti del Regolamento sanzionatorio, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa;
 8. entro il termine di sessanta giorni dalla pubblicazione sul sito *web* istituzionale della presente delibera, i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
 9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
 10. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Blu Jet S.r.l. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità; ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la

presente delibera è notificata al destinatario corredata dei rilievi effettuati sulla home page del sito web della Società e delle Condizioni generali di trasporto della stessa, acquisiti agli atti con prot. ART n. 13630/2023, da cui emergono gli elementi costitutivi della violazione contestata.

Torino, 31 maggio 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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