

Delibera n. 167/2022

Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. 129/2015, recante “Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne”.

L’Autorità, nella sua riunione del 23 settembre 2022

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);

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), ed in particolare l’articolo 16 (*“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”*), paragrafo 1, l’articolo 18 (*“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*), paragrafo 1, e l’articolo 24 (*“Reclami”*), paragrafo 2;

VISTO il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare:

- l’articolo 13 (*“Informazione su cancellazioni e ritardi”*), ai sensi del quale “[i]l vettore o l’operatore del terminale che violano uno degli obblighi di informazione e comunicazione previsti dall’articolo 16 del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 500 a euro 5.000 per ogni cancellazione o ritardo”;
- l’articolo 12 (*“Obbligo di trasporto alternativo o rimborso”*), ai sensi del quale “[i]l vettore che viola l’obbligo previsto dall’articolo 18, paragrafi 1, 2 e 3 del regolamento è soggetto, per ogni singolo evento, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 1.500 a euro 15.000”;
- l’articolo 16 (*“Reclami”*), comma 2, ai sensi del quale “[i]l vettore e l’operatore del terminale che non notificano al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, ovvero che non forniscono una risposta definitiva, ai sensi dell’articolo 24, paragrafo 2, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500”;

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

VISTO il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, adottato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;

- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, adottato con delibera dell’Autorità n. 86/2015 del 15 ottobre 2015 (di seguito: regolamento marittimo), ed in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** il reclamo di prima istanza presentato il 10 agosto 2021 dal sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante) nei confronti di Moby S.p.A. (di seguito: Moby), relativamente al viaggio del 9 agosto 2021, con partenza programmata da Olbia alle ore 08:15 e arrivo previsto a Piombino alle ore 13:45, nel quale si lamentava, tra l’altro, che (i) solo una volta in porto per effettuare il check-in, alle ore 06:30 *“siamo avvisati che la nave sarebbe giunta in banchina verso le 10 e quindi ripartita alle 11 per le operazioni di sbarco e successivo nostro imbarco. Il ritardo è dovuto ad una partenza ritardata del viaggio precedente (...). Consci del ritardo [di tale nave] partita alle 23 da Genova e 11 ore di tratta come da vostra indicazione non siamo stati avvisati, pur avendo i nostri riferimenti mail e cellulare (...) ma lasciati ad aspettare sotto il sole 4 ore”*; (ii) che il ritardo all’arrivo a Piombino era stato di 3 ore, richiedendo contestualmente la compensazione economica per tale ritardo;
- VISTO** il reclamo prot. ART 16257/2021 del 18 ottobre 2021, presentato all’Autorità, ed i relativi allegati, con il quale, nel ribadire le doglianze formulate in prima istanza, il reclamante precisava (i) che Moby *“[c]i ha lasciato ad aspettare sotto il sole senza nessun tipo di assistenza (...). Nessun coupon o sconto saliti a bordo per il consumo di pasti o altro”* e (ii) di non aver ricevuto risposta al proprio reclamo, se non la comunicazione con la quale, il giorno 9 settembre 2021, Moby lo informava che il reclamo era *“ancora in fase di esame”*;
- VISTE** le note prott. 18342/2021 del 16 novembre 2021, 3290/2022 del 22 febbraio 2022 e 12903/2022 del 12 maggio 2022, con le quali gli Uffici dell’Autorità chiedevano a Moby di fornire una serie di informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante;
- VISTE** le note di riscontro di Moby, prott. ART 20084/2021 del 16 dicembre 2021, 4625/2022 del 9 marzo 2022 e 16712/2022 del 20 luglio 2022, ed i relativi allegati;
- RILEVATO** che ai sensi dell’articolo 3, comma 1, del regolamento marittimo, *“[l]’Autorità procede all’accertamento delle violazioni e all’irrogazione delle sanzioni di sua competenza d’ufficio o a seguito di reclamo”*;
- ATTESO** che ai sensi del citato articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento *“[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”;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, tra l'altro:

- il viaggio da Olbia a Piombino del 9 agosto 2021, con orario programmato di partenza alle ore 08:15 e orario programmato di arrivo alle 13:45, ha subito un ritardo alla partenza (avvenuta effettivamente alle ore 11:05), dovuto, come dichiarato da Moby, ai *“ritardi accumulati nei viaggi precedenti (...) di cui la compagnia ha avuto esatta contezza solo nella notte del 09.08.2021 ossia quando la nave è salpata in ritardo da Genova alle ore 00.35 con destinazione Olbia”*. Dalla documentazione relativa alle *“Partenze Sardegna”*, prodotta da Moby, risulta una durata della traversata Genova-Olbia di 10 ore;
- quanto alle informazioni rese ai passeggeri, Moby ha riferito che gli stessi sono stati *“tempestivamente avvertiti (...) con annunci a bordo mentre quelli da imbarcare (...) mediante annunci sia presso i banchi biglietteria che presso i piazzali di imbarco dalle ore 07.00 a.m. del 09.08.2021”*, producendo, in proposito:
 - (i) l'estratto del giornale nautico, nel quale è riportato che *“alle 11:05 partenza da Olbia, in navigazione per Piombino (...) sono stati diramati più annunci ai passeggeri con intervalli regolari di 10 minuti, informandoli sull'orario previsto di partenza e di arrivo”*;
 - (ii) una dichiarazione, resa dal responsabile biglietterie passeggeri, nella quale si legge che *“il personale della biglietteria di Olbia ha ricevuto istruzioni affinché, dall'orario di apertura degli sportelli h 7:00 (...) venisse data pronta informazione verbale della partenza ritardata”*. Benché la Compagnia non abbia tuttavia fornito alcuna evidenza sul fatto che, a fronte delle istruzioni impartite al personale, tali informazioni siano state effettivamente rese, la circostanza risulta confermata da quanto affermato dal reclamante;
- il reclamante ha in particolare rilevato di essere stato informato che *“la nave sarebbe giunta in banchina verso le 10 e quindi ripartita alle 11”* solo una volta giunto al terminale per effettuare il check-in, evidenziando tra l'altro che, pur essendo la Compagnia in possesso dei *“riferimenti mail e cellulare”*, i passeggeri sono stati *“lasciati ad aspettare sotto il sole 4 ore”*;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby non risulta aver fornito ai passeggeri, nei termini stabiliti dal citato articolo 16, le prescritte informazioni sulla situazione, sull'orario di partenza e sull'orario di arrivo previsti, in quanto, pur a conoscenza del ritardo al più tardi dall'orario di partenza (ore 00:35) della nave interessata per la traversata da Genova a Olbia (della durata prevista di 10 ore), la Compagnia non ha provveduto ad informare *“quanto prima”* i passeggeri in partenza dal porto di Olbia, ai quali, nel dettaglio, la situazione di ritardo e il nuovo orario di partenza previsto risultano essere stati comunicati, dal personale della Compagnia presente all'imbarco, solo a partire dalle ore 07:00 del

9 agosto 2021, mentre l'informazione relativa al nuovo orario di arrivo previsto risulta essere stata resa ai passeggeri ancora successivamente, soltanto una volta imbarcati;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento “[q]uando prevede ragionevolmente che un servizio passeggeri subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal terminale portuale superiore a novanta minuti il vettore offre immediatamente al passeggero la scelta tra: a) il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento; b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile”;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- il viaggio da Olbia a Piombino del 9 agosto 2021, che sarebbe dovuto partire alle 08:15, ha subito un ritardo, rispetto all’orario di partenza previsto nel contratto di trasporto, di 2 ore e 50 minuti (partenza effettiva ore 11:05), dovuto al ritardo della nave interessata, partita da Genova alle ore 00:35;
- la Compagnia ha fornito una dichiarazione del responsabile delle biglietterie passeggeri nella quale si afferma che “il personale della biglietteria di Olbia ha ricevuto istruzioni affinché, dall’orario di apertura degli sportelli h 7:00 e fino alla partenza effettiva della nave, venisse data” sia presso i banchi della biglietteria, sia presso i piazzali di imbarco “informazione verbale della possibilità di modifiche data/orario (...) informazione verbale della possibilità di annullamento con rimborso integrale”. Moby non ha tuttavia fornito alcuna evidenza sul fatto che, a fronte delle istruzioni impartite al personale, tali informazioni siano state effettivamente rese;
- il reclamante, nel riferire di essere stato informato, una volta giunto al terminale, della situazione e del nuovo orario di partenza previsto, nel reclamo all’Autorità ha precisato di non aver ricevuto “nessuna comunicazione, nessuna assistenza, nessun rimborso”;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby non risulta aver offerto “immediatamente” ai passeggeri la scelta di cui all’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, in quanto, pur a fronte della prevedibilità (in considerazione della durata della traversata e delle tempistiche tecniche delle operazioni di sbarco e imbarco) di un ritardo superiore a 90 minuti già dalle ore 00:35, orario di partenza della nave interessata da Genova, ha dato istruzioni al proprio personale affinché informasse i passeggeri presso i banchi della biglietteria e i piazzali di imbarco circa la possibilità di riprotezione o rimborso - senza tra l’altro dimostrare che la scelta sia stata effettivamente offerta ai passeggeri - soltanto a partire dalle ore 7:00, orario di apertura degli sportelli;

ATTESO

che ai sensi dell’articolo 19 (“Diritto a compensazione economica connessa al

prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo") del Regolamento, tra l'altro, "[f]ermo restando il diritto al trasporto, i passeggeri possono chiedere al vettore una compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, come indicato nel contratto di trasporto. Il livello minimo di compensazione economica è pari al 25% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno:

(...)

b) due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore;

(...).

5. La compensazione economica è effettuata entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. La compensazione economica può essere effettuata mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili, in particolare per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione. La compensazione economica è effettuata in denaro su richiesta del passeggero";

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- l'arrivo dell'indicato viaggio - di più di quattro ore ma non superiore a otto ore - è avvenuto, anziché alle ore 13:45, alle ore 16:35, come riportato nell'estratto del giornale nautico allegato dalla Compagnia;
- a fronte della conseguente richiesta di compensazione economica per il ritardo all'arrivo, avanzata con il reclamo del 10 agosto 2021, Moby ha provveduto solo in data 27 ottobre 2021 a comunicare al reclamante il riconoscimento della compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto, offrendo a tal fine *"un buono sconto del 25% dell'importo pagato, (...) da utilizzare per un prossimo viaggio su una partenza Moby"*, che il reclamante ha accettato;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby non risulta aver erogato la compensazione economica per il ritardo all'arrivo entro un mese dalla presentazione della relativa domanda;

OSSERVATO

tuttavia, che in relazione a tale condotta il quadro normativo vigente non consente l'avvio di un procedimento sanzionatorio, in assenza, nel d.lgs. 129/2015, della previsione di una sanzione nel caso di violazione dell'indicato articolo 19 del Regolamento;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento, tra l'altro, *"[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";*

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, che il 9 settembre 2021 Moby ha comunicato al reclamante che il suo reclamo di prima istanza, del 10 agosto 2021, era ancora *"in fase di esame"*; la risposta definitiva a tale reclamo risulta tuttavia inviata solo il 27 ottobre 2021;

- RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby non risulta aver fornito, entro due mesi dal ricevimento del reclamo, una risposta definitiva allo stesso;
- RITENUTO** che non reca i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio l'ulteriore doglianza sollevata dal reclamante con riguardo alla mancata assistenza, in quanto la Compagnia risulta aver offerto bevande ai passeggeri, tramite l'allestimento di appositi corner a bordo della nave, non potendo, nel caso di specie, ragionevolmente fornirli già durante l'attesa dell'imbarco;
- RITENUTO** che, limitatamente ai profili del diritto a ricevere (i) informazioni in caso di ritardo alla partenza; (ii) l'offerta, in caso di prevedibile ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, della scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del prezzo del biglietto, nonché (iii) una risposta definitiva al reclamo entro due mesi dal ricevimento dello stesso, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di Moby per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 13, 12 e 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 16, paragrafo 1, all'articolo 18, paragrafo 1, e all'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Moby S.p.A. di un procedimento ai sensi del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, in relazione ai fatti descritti in motivazione, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione delle seguenti disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004:
 - 1.a) articolo 16, paragrafo 1;
 - 1.b) articolo 18, paragrafo 1;
 - 1.c) articolo 24, paragrafo 2;
2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate:
 - 2.a) per la violazione di cui al punto 1.a), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 13 del d.lgs. 129/2015;
 - 2.b) per la violazione di cui al punto 1.b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 1.500,00 (millecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00), ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 129/2015;
 - 2.c) per la violazione di cui al punto 1.c), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015;

3. 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. 011.19212.538;
4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino;
5. il destinatario della presente delibera, entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate in motivazione;
7. entro il termine di sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera è ammesso il pagamento in misura ridotta della sanzione ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per un ammontare di euro 1.000,00 (mille/00) per la sanzione di cui al punto 2.a); per un ammontare di euro 3.000,00 (tremila/00) per la sanzione di cui al punto 2.b); e per un ammontare di euro 500,00 (cinquecento/00) per la sanzione di cui al punto 2.c), tramite versamento da effettuarsi con 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. 167/2022";
8. il soggetto che ha presentato il reclamo, cui è data informazione della presente delibera, i soggetti portatori di interessi pubblici o privati, nonché i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati, cui può derivare un pregiudizio diretto, immediato ed attuale dai fatti per i quali è stato avviato il procedimento o dal provvedimento che può essere adottato all'esito di quest'ultimo, hanno facoltà di intervenire inoltrando, entro e non oltre trenta giorni dalla comunicazione o, in mancanza, dalla pubblicazione della presente delibera, apposita istanza al responsabile del procedimento ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, adottato con delibera dell'Autorità n. 86/2015, del 15 ottobre 2015;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata a Moby S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 23 settembre 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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