

Delibera n. 9/2017

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 17 gennaio 2017

- 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);
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, 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”;
- 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 dell’Autorità 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;
- VISTO** in particolare l’articolo 16 (“*Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate*”), paragrafo 1, del Regolamento, il quale stabilisce che: “1. *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*”;
- VISTO** l’articolo 13 (“*Informazione su cancellazioni e ritardi*”), del d.lgs. 129/2015, che recita testualmente: “1. *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”;

- VISTO** in particolare l’articolo 24 (“*Reclami*”), paragrafo 2, del Regolamento il quale stabilisce che: *“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** l’articolo 16 (“*Reclami*”), comma 2, del d.lgs. 129/2015, che recita testualmente: *“2. 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 reclamo presentato in data 26 giugno 2016 alla Moby S.p.a. dalla sig.ra Simona Padula, titolare del biglietto n. 5404786948 per la tratta Livorno Olbia con partenza il 17 giugno 2016 alle ore 23:50;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, in data 26 settembre 2016, prot. ART 7063/2016, dalla sig.ra Simona Padula, con cui la stessa lamenta, in relazione ad una partenza ritardata, l’omessa informativa, l’omessa assistenza e la mancata offerta di trasporto alternativo o rimborso nonché il ritardo in arrivo e l’omessa risposta al reclamo;
- VISTA** la nota dell’Autorità, prot. 8008/2016 del 28 ottobre 2016, con la quale si chiedevano alla Moby S.p.a. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta della Moby S.p.a., prot. ART 8404/2016, dell’11 novembre 2016, con la quale si affermava che rispetto all’orario programmato delle 23:50 da Livorno il 17 giugno 2016 la partenza effettiva avveniva alle 2:40; quanto all’arrivo programmato a Olbia alle ore 7:00, l’arrivo effettivo risultava essere alle 9:55. Le operazioni di imbarco terminavano alle ore 00:45. terminate le operazioni di imbarco, una manovra attuata da alcuni conducenti di veicoli, che nell’impossibilità di imbarcare si posizionavano sulla rampa di imbarco impedendo la relativa chiusura, determinava un ulteriore ritardo alla partenza;
- VISTA** la lettera della sig.ra Simona Padula, prot. ART 9325 del 19 dicembre 2016, a cui, ad integrazione del proprio reclamo, l’utente ha allegato la risposta di Moby S.p.a., datata 13 dicembre 2016;
- CONSIDERATO** che in base all’articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento, l’informativa al passeggero in caso di partenza ritardata deve avvenire non oltre trenta minuti dopo

l'orario di partenza previsto, pertanto in caso di partenza programmata alle ore 23:50 il vettore avrebbe dovuto informare gli utenti della situazione di ritardo nella caricazione ed imbarco non oltre le 00:20 e successivamente, venuto a conoscenza della manovra attuata da alcuni conducenti di veicoli non imbarcati, il vettore avrebbe dovuto informare nuovamente i passeggeri;

CONSIDERATO

che, a seguito del reclamo di prima istanza presentato alla Moby S.p.a. in data 26 giugno 2016, dalla documentazione in atti non risulta che il vettore abbia adempiuto agli obblighi di cui all'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento, in quanto:

- la sig.ra Padula ha ricevuto una prima comunicazione, il 27 giugno 2016, con la quale la Moby S.p.a. la informava di aver ricevuto la segnalazione, fornendo il numero di riferimento attribuito, e comunicava che *"la risposta a chiusura della segnalazione le sarà inviata entro 60 giorni, come previsto dal Regolamento europeo sui diritti dei passeggeri"*;
- il vettore medesimo ha riconosciuto, con la citata nota prot. ART 8404/2016, di non aver potuto rispondere nei termini previsti a detto reclamo *"perché lo stesso, vista la complessità della vicenda era ancora all'esame"*;
- la sig.ra Padula ha ricevuto una risposta da Moby S.p.a. soltanto in data 13 dicembre 2016; in tale occasione il vettore, in particolare, in relazione al lamentato ritardo ed in applicazione dell'articolo 19, comma 1, lett. b) del Regolamento, ha proposto alla stessa un buono sconto pari a € 14.52;

RITENUTO

che le altre doglianze sollevate nel reclamo di cui all'articolo 17, paragrafo 1 (*"Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate"*) nonché di cui all'articolo 18 (*"Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"*) non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, considerato che, sebbene il ritardo alla partenza sia stato superiore ai novanta minuti, il vettore, in relazione alle circostanze di fatto verificatesi, non era in grado di prevederlo ragionevolmente *"nella convinzione di una rapida soluzione della vicenda che avrebbe potuto sbloccarsi da un momento all'altro, anche alla luce dell'intervento di una pattuglia della Guardia di Finanza..."*;

RITENUTO

che la doglianza di cui all'articolo 19 (*"Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo"*) non si applica ex articolo 20, paragrafo 4, del Regolamento, se il vettore prova che il ritardo è provocato da circostanze straordinarie che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri, le quali non potevano essere evitate anche adottando tutte le misure ragionevoli; nella fattispecie il vettore ha dichiarato che il ritardo è derivato da una manovra attuata da alcuni conducenti di veicoli che non è stato possibile imbarcare che, quando erano già terminate le operazioni di caricazione dei veicoli e di imbarco dei passeggeri, si posizionavano sulla rampa di imbarco impedendo la relativa chiusura;

RITENUTO

che, limitatamente ai profili dei diritti alle informazioni in caso di partenze ritardate e a ricevere una risposta al reclamo, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti della Moby S.p.a., per

l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 13 e dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015 per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 16, paragrafo 1, ed 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:
 - a) dell'articolo 16, paragrafo 1, 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;
 - b) dell'articolo 24, paragrafo 2, 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;
2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate, per la violazione di cui al punto 1, lettera 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, e, per la violazione di cui al punto 1, lettera b), 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 direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Bernardo Argiolas, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.538;
4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento e presentare memorie difensive e documenti presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino; in particolare, 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;
5. il destinatario della presente delibera, entro il termine perentorio di cui al punto 4, può richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine di trenta 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 prima sanzione e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la seconda sanzione tramite versamento da effettuarsi unicamente mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'Autorità di regolazione dei trasporti presso Banca Nazionale del Lavoro, Agenzia n. 4, Piazza Carducci 161/A, 10126, Torino, codice IBAN: IT03Y0100501004000000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione

amministrativa delibera 9/2017". L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Responsabile del procedimento, all'indirizzo di posta elettronica certificata sopra indicato, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;

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 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 mezzo PEC, a Moby S.p.a.

Torino, 17 gennaio 2017

Il Presidente

Andrea Camanzi

Dichiaro che il presente documento informatico è conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. n. 82/2005.

Il Presidente

Andrea Camanzi