

Delibera n. 80/2017

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 31 maggio 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 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 sanzionatorio);
- VISTO** in particolare l’articolo 18 (“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”), paragrafo 1, del Regolamento il quale stabilisce che:
“Quando prevede ragionevolmente che un servizio passeggeri subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal terminale portuale superiore a novanta minuti il vettore offre immediatamente al passeggero la scelta tra:
a) *il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento;*
b) *il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile”;*
- VISTO** l’articolo 12 (“Obbligo di trasporto alternativo o rimborso”), comma 1, del d.lgs. 129/2015, 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”;

VISTO

in particolare l’articolo 16 (“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”), paragrafo 1, del Regolamento, il quale stabilisce che: “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, 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”;

VISTO

inoltre 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, 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”;

VISTI

i seguenti reclami singolarmente presentati dai passeggeri sig.ra Monica Falciani (in data 22 agosto 2016), dal sig. Luigi Bovienzo (in data 27 agosto 2016), e dal sig. Roberto Bonomelli (in data 2 settembre 2016), al vettore Moby S.p.A., relativamente al medesimo viaggio, del 7 agosto 2016, con partenza programmata alle 08.00 da Livorno ed arrivo programmato a Bastia (FR) alle 12.05;

VISTI

i seguenti reclami presentati all’Autorità dagli indicati passeggeri, in cui tutti i reclamanti lamentavano i disagi subiti per il ritardo e in particolare la mancata offerta del trasporto alternativo o rimborso per partenza ritardata nonché l’omessa risposta al reclamo di prima istanza presentato al vettore:

- prot. ART 8276/2016 del 7 novembre 2016, dalla sig.ra Monica Falciani, che lamentava altresì l’omessa informativa e assistenza per partenza ritardata e le omesse informazioni sui propri diritti;
- prot. ART 8254/2016 del 4 novembre 2016, dal sig. Luigi Bovienzo;

- prot. ART 9170/2016 del 12 dicembre 2016, dal sig. Roberto Bonomelli;

VISTE

le note dell’Autorità prot. 8669/2016 del 21 novembre 2016, prot. 8945/2016 del 1° dicembre 2016 e prot. 320/2017 del 20 gennaio 2017 con le quali, con riferimento a ciascuno dei reclami citati si richiedevano alla Moby S.p.A. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

VISTE

le note di risposta della Moby S.p.a., prot. ART 9061/2016 del 5 dicembre 2016, prot. ART 9086/2016 del 6 dicembre 2016, e prot. ART 663/2017 del 2 febbraio 2017, con le quali la Compagnia affermava che:

- l’orario effettivo di partenza da Livorno era stato alle ore 11:40 (programmato ore 08:00) e l’orario effettivo di arrivo a Bastia era stato alle ore 15:45 (programmato ore 12:05);
- il ritardo di 3 ore e 40 minuti della partenza da Livorno era stato generato dalla rottura di un tubo flessibile idraulico che consente la movimentazione dei *car deck*; il predetto guasto, che si era verificato alle ore 7:50, era stato ripristinato dal personale di bordo alle ore 11:20, orario in cui erano riprese le operazioni di carico;
- in merito al ritardo, i passeggeri erano stati avvertiti tramite messaggi audio a mezzo interfono, atteso che gli accadimenti che avevano generato il ritardo si erano verificati dopo che i passeggeri erano stati già imbarcati. Non erano stati comunicati gli effettivi orari di partenza e di arrivo, in quanto non era possibile quantificare gli effettivi tempi utili alla riparazione del *car deck*;
- ai passeggeri non era stata offerta la scelta tra trasporto alternativo e rimborso del titolo di viaggio, atteso che *“la rottura del sistema di movimentazione del car deck – che ha ritardato le operazioni di imbarco – è avvenuta alle ore 07:50, dieci minuti prima dell’orario di partenza programmato della nave, quando i passeggeri erano già stati imbarcati e che non potevano essere previste in anticipo le tempistiche di risoluzione dei problemi”*;
- la mancata risposta ai reclami di prima istanza era imputabile ad un incendio verificatosi il 13 agosto u.s. a bordo della motonave Moby Zazà, operativa sulla tratta Nizza – Bastia, che aveva procurato numerosi problemi e disagi nella gestione dei reclami;

VISTA

la nota prot. 752/2017 del 7 febbraio 2017, con la quale l’Autorità chiedeva alla Moby S.p.A. ulteriori informazioni, corredate dalla relativa documentazione;

VISTA

la nota di risposta prot. ART 1025/2017, del 20 febbraio 2017, con la quale la Moby S.p.A., tra l’altro, precisava quanto segue:

- il comandante, attraverso una dichiarazione resa in data 8 febbraio 2017 alla Moby S.p.A. e prodotta in copia all’Autorità, ha reso noto che i passeggeri erano stati avvisati ripetutamente della rottura di un tubo flessibile idraulico che permetteva la movimentazione del *car deck*, tramite annunci interfono ogni 30 minuti circa a partire dalle 7.50, ora in cui si è verificato l’accadimento;
- trascorsi 90 minuti dall’orario di partenza programmato non era stata offerta agli utenti la scelta tra trasporto alternativo e rimborso del prezzo del biglietto poiché i passeggeri erano già imbarcati a bordo e si confidava che sarebbe stato

possibile ovviare da lì a poco alle cause del ritardo; inoltre, il vettore osservava, che il Regolamento europeo richiede l'applicazione degli istituti in questione *“per le ipotesi in cui i passeggeri non siano ancora imbarcati a bordo della nave (art. 16 e 17 Reg. 1177/2010)”*. Infine, non vi erano servizi alternativi sulla tratta Livorno-Bastia con partenza anteriore a quella effettiva della nave Moby Kiss;

VISTA la nota prot. 3295/2017 del 19 maggio 2017, con la quale l'Autorità chiedeva alla Moby S.p.A. un supplemento di informazioni, corredate dalla relativa documentazione;

VISTA le note prot. 3297/2017 e 3299/2017 del 19 maggio 2017, con le quali l'Autorità chiedeva al sig. Bonomelli e al sig. Bovienzo informazioni relative agli annunci forniti dal vettore a mezzo interfono;

VISTA la nota di risposta prot. ART 3442/2017, del 24 maggio 2017, con la quale la Moby S.p.A. affermava di aver ricevuto solo altri tre reclami aventi ad oggetto la mancata tempestiva diffusione di informazioni in merito al ritardo da parte del vettore, prodotti dalla Compagnia, e in particolare:

- un primo reclamo con cui un passeggero afferma che *“solo dopo più di due ore intorno alle 10 siamo stati informati del problema che non ci faceva lasciare il porto di Livorno”*;
- un secondo reclamo in cui un passeggero evidenzia *“l'assenza di comunicazioni tempestive e orari certi”*;
- un terzo reclamo in cui un passeggero osserva *“nessuno del personale di bordo sapeva dirci cosa stesse succedendo e perché la nave non partiva”*;

VISTE le note di risposta prot. ART 3341/2017 e 3447/2017, del 19 maggio 2017, con le quali il sig. Bovienzo e il sig. Bonomelli confermavano l'effettiva diffusione, tramite interfono, dei messaggi relativi al ritardo pur lamentando al riguardo profili di inadeguatezza ed incompletezza;

RITENUTO che, alla luce delle informazioni acquisite, i reclami presentati all'Autorità dai sigg.ri Falciani, Bovienzo e Bonomelli possano essere riuniti al fine di una verifica congiunta, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, del regolamento sanzionatorio, anche considerata l'unicità dell'evento che ha generato i motivi di lamentela da parte dei tre soggetti reclamanti;

CONSIDERATO che dalla documentazione in atti emerge comunque che il vettore non ha fornito ai passeggeri adeguati aggiornamenti sulla situazione e, in particolare, al termine delle attività di riparazione del guasto, o al più tardi nel momento in cui è ripresa la carica (da giornale di bordo, alle ore 11:20), il vettore non ha completato le notizie ai passeggeri con le informazioni - di cui a quel punto disponeva, potendosi presumere che siano note ad un professionista del settore le tempistiche delle operazioni di imbarco e di navigazione - sull'orario di partenza e di arrivo previsti;

CONSIDERATO che seppure al momento dell'individuazione del guasto, alle ore 7:50, potesse non essere ragionevolmente prevedibile un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, la Compagnia disponeva di elementi utili a prevedere ragionevolmente *in*

itinere un ritardo di tale entità, ritardo che è divenuto certo alle ore 9:31. Dalla documentazione in atti, non risulta che il vettore, anche in sede di informativa tramite interfono, abbia offerto immediatamente ai passeggeri la scelta tra trasporto alternativo e rimborso;

RILEVATO che in base alla normativa applicabile l'obbligo di offerta della scelta tra trasporto alternativo e rimborso non risulta dipendere dall'imbarco o meno dei passeggeri a bordo della nave, né il vettore risulta esonerato, in caso di assenza di trasporti alternativi, dall'offerta almeno del rimborso del prezzo del biglietto;

CONSIDERATO che a seguito dei reclami presentati dai passeggeri Falciani, Bonomelli e Bovienzo, il vettore ometteva di fornire una risposta, nonché di provvedere al rimborso richiesto dai passeggeri e dovuto ai sensi dell'articolo 19, paragrafo 1, lettera b), del Regolamento, laddove il vettore non provi che il ritardo è provocato *"da circostanze straordinarie che ostacolano il servizio passeggeri, le quali non potevano essere evitate adottando tutte le misure ragionevoli"*;

OSSERVATO che l'evento richiamato dal vettore, ossia un incendio verificatosi in data 13 agosto 2016 a bordo di un'altra nave della flotta Moby non esime il vettore dal notificare al passeggero, entro un mese dal ricevimento, che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame, come previsto all'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento;

RITENUTO che le restanti doglianze sollevate nel reclamo della sig.ra Falciani afferenti l'omessa assistenza per partenza ritardata e le omesse informazioni in merito ai diritti previsti in favore dei passeggeri dal Regolamento non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, in quanto dalla documentazione in atti risulta:

- che il vettore abbia offerto un pasto a tutti i passeggeri a bordo della nave;
- che il vettore fornisca le informazioni relative ai diritti dei passeggeri, di cui all'articolo 25 del Regolamento;

RITENUTO che, limitatamente ai profili del diritto alle informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate, alla scelta tra trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze ritardate ed al diritto 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, dell'articolo 12 e dell'articolo 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:

- a) 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;
 - b) dell'articolo 18, 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;
 - c) 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 potrebbe 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 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 13, del d.lgs. 129/2015, per la violazione di cui al punto 1, lettera 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, e, per la violazione di cui al punto 1, lettera 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 direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Bernardo Argiolas, indirizzo di 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 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 (mille/00) per la prima sanzione, di euro 3.000,00 (tremila/00) per la seconda sanzione e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la terza 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 80/2017". 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. i soggetti che hanno 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, 31 maggio 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