

Delibera n. 24/2022

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 9 febbraio 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);
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento;
- 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;
- VISTO** l’articolo 18 (“*Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate*”) del Regolamento, il quale dispone, tra l’altro, che: “1. 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; e 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*”) 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** l’articolo 24 (“*Reclami*”), paragrafo 2, del Regolamento, il quale prevede: *“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”;*
- VISTO** il reclamo di prima istanza presentato dal sig. [...omissis...] (di seguito: il reclamante) a Moby S.p.A. (di seguito: Moby), in data 8 agosto 2021 per un viaggio da Genova a Olbia, con partenza programmata alle ore 21:15 del 4 agosto 2021, con il quale lo stesso ha lamentato, in relazione alla cancellazione di tale viaggio di aver ricevuto, quando si trovava già in porto *“un sms che comunica: la nave Genova-Olbia delle 21:15 non sarebbe partita e sarei stato dirottato su altra nave quella delle 21:30 sempre per Olbia e senza cabina. Mentre ero in piazzola mi viene garantito dal personale che la cabina ci sarebbe stata e che la partenza sarebbe stata rimandata di poco. Al momento dell’imbarco vengo dirottato (...) su quella delle 21:30 per Porto Torres. Mi trovo obbligato a fare un’altra tratta allungando il mio percorso in macchina di 100Km. Sulla nave non ho avuto né cabina né poltrona. Ho dovuto dormire per terra”* e ha richiesto un rimborso, tra l’altro, per il disagio subito e per le spese aggiuntive sostenute. Detto reclamo, per il quale è stato rilasciato da Moby il codice 11986, risulta inoltrato nuovamente alla Compagnia in data 22 ottobre 2021;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità in data 22 ottobre 2021, prot. ART 16632/2021, e i relativi allegati, con cui il reclamante, in relazione al medesimo viaggio, ha riferito, tra l’altro: (i) di essere stato informato, tramite sms il giorno 4 agosto 2021, quando si trovava già presso il porto di Genova, della cancellazione della partenza; (ii) di aver ricevuto informazioni discordanti sulla sua effettiva partenza, inizialmente confermata per Olbia, con altra nave Moby, alle ore 21:30, ma in seguito tale opzione non è risultata praticabile per mancanza di posto in stiva per l’automobile; (iii) di essere stato dirottato verso una nave di un diverso vettore con destinazione Porto Torres, senza la cabina prenotata; (iv) che le poltrone assegnate erano piene e di aver dovuto viaggiare appoggiandosi a terra; (v) di aver presentato reclamo a Moby, chiedendo rimborso per il disagio subito e per le

spese aggiuntive sostenute, senza ricevere riscontro;

VISTA la nota prot. 17912/2021 del 9 novembre 2021, con la quale gli Uffici dell'Autorità chiedevano a Moby di fornire una serie di informazioni, corredate dalla relativa documentazione;

VISTO la nota prot. ART 18700/2021 del 23 novembre 2021, con la quale Moby forniva riscontro alla predetta richiesta, dichiarando, tra l'altro, che:

- il 4 agosto 2021 “*a causa di problemi tecnici al motore principale n.2 della MN Moby Otta, accertati anche dall'Ente di Classifica, la scrivente si è vista costretta ad annullare la corsa Genova-Olbia prevista per le ore 21.15*”;
- le informazioni ai passeggeri “*sono state prontamente fornite tramite invio di SMS dei seguenti tenori (i) "La partenza Genova-Olbia 04/08 h.21.15 è sostituita con Genova-Porto Torres h.21.30 senza cabina. Per rinuncia rimborso info 02/76028132"; (ii) "La partenza Genova-Olbia 04/08 h.21.15 partirà con altra nave alle h.21.30 senza cabina. Per rinuncia rimborso.info 02/76028132"*”;
- il 4 agosto 2021 erano in partenza da Genova altre due navi del “*Gruppo Moby (...) una diretta ad Olbia e l'altra diretta a Porto Torres e, non essendo possibile riproteggere tutti i veicoli sulla Genova – Olbia per carenza di spazi garage, i passeggeri sono stati smistati tra le due navi. Non essendovi neanche la possibilità di offrire le cabine la scrivente ha richiesto disponibilità alla compagnia GNV sulla loro partenza Genova-Porto Torres, al fine di limitare i disagi e riproteggere quanti più passeggeri possibile con cabina sulla loro partenza (circa il 40% delle cabine originariamente prenotate). Tutte le suindicate attività di gestione delle riprotezioni sono state effettuate tutte direttamente al porto essendo i passeggeri già in arrivo all'imbarco*”;
- “*ai passeggeri è stato riconosciuto un bonus del 50% del valore speso, da utilizzare per un prossimo viaggio e nello specifico in data 11.08.2021 (tre giorni dopo la ricezione del reclamo) il Sig. (...) ha ricevuto un bonus del 50% del valore del biglietto pari ad € 96,59*”;
- “*in data 27 ottobre è stata data ricognizione al reclamante dell'avvenuta erogazione del voucher di cui al punto precedente che, essendo stato quindi accettato, esclude l'eventuale versamento del rimborso monetario dei costi di cabina e di quello Kilometrico per un totale di € 90,00*”;

VISTA la comunicazione e-mail (prot. ART 875/2022 del 21 gennaio 2022) con la quale, in riscontro alla richiesta per le vie brevi degli Uffici circa la perdurante mancata utilizzazione del suddetto buono, il reclamante dichiara, tra l'altro: “*non ho ricevuto il buono, non l'ho utilizzato e non l'ho accettato. Ho inviato mail a loro con coordinate bancarie nella quale comunicavo di non aver ricevuto nessun buono e di non accettarlo chiedendo il rimborso*”;

CONSIDERATO con riguardo all'obbligo del vettore di offrire immediatamente, in caso di cancellazione, come avvenuto nel caso di specie, la scelta tra il trasporto

alternativo verso la destinazione finale *“a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento”* o il rimborso del biglietto, dalla documentazione agli atti emerge che, a seguito della cancellazione della partenza del viaggio programmato il 4 agosto 2021, da Genova a Olbia con la *“Moby Otta”*, dovuta ad un’avaria del motore principale:

- il passeggero ha ricevuto, dapprima, un sms con il quale gli veniva prospettata la partenza, alle 21:30, con altra nave Moby e, successivamente, è stato riprogettato su una nave di altra Compagnia diretta a Porto Torres, senza poter fruire della cabina già prenotata, né di una poltrona;
- nei messaggi sms menzionati da Moby, con i quali i passeggeri sono stati informati, tra l’altro, della possibilità di partire con altra nave o richiedere il rimborso, è precisata, con riguardo alle condizioni di viaggio, l’assenza della cabina;
- la Compagnia ha dichiarato di aver inviato ai passeggeri, in data 11 agosto 2021, un voucher di valore pari al 50% del biglietto, da utilizzare per un prossimo viaggio e di aver confermato al reclamante l’avvenuta erogazione del voucher in data 27 ottobre. Il reclamante avrebbe accettato tale voucher e pertanto non avrebbe diritto al versamento in denaro del rimborso monetario dei costi relativi alla cabina non fruibile e di quelli sostenuti per percorrere il tragitto tra Olbia e Porto Torres;
- il reclamante afferma di non aver ricevuto, né accettato il voucher e di aver ribadito a Moby, in risposta alla comunicazione del 27 ottobre, la sua richiesta di versamento in denaro dei costi aggiuntivi sostenuti;

OSSERVATO

che l’offerta immediata di trasporto formulata al passeggero in alternativa al rimborso del biglietto non risulta *“a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento”*. Del resto, solo successivamente è stato inviato ai passeggeri un buono pari al 50% del prezzo del biglietto, in relazione *“al disagio patito”*, da spendere per effettuare un altro viaggio con la medesima Compagnia. A tale buono, peraltro, il reclamante ha in più occasioni manifestato di non essere interessato, formulando, invece, una richiesta di rimborso monetario per la cabina non fruibile e le spese aggiuntive sostenute, che Moby ha rigettato;

RILEVATO

pertanto che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby non risulta aver garantito ai passeggeri il diritto di cui all’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, non avendo prospettato immediatamente la scelta ivi prevista;

CONSIDERATO

che, per quanto riguarda il reclamo presentato dal reclamante l’8 agosto 2021 tramite il sistema on-line predisposto a tal fine, ottenendo il codice 11986, Moby, sulla base della documentazione agli atti:

- in data 12 agosto 2021 ha inviato una comunicazione con la quale, in relazione al *“disagio patito”*, veniva offerto un voucher del 50% del costo del biglietto;
- in data 27 ottobre 2021 ha inviato una comunicazione con la quale *“è stata*

data ricognizione al reclamante dell'avvenuta erogazione del voucher";

- OSSERVATO** che la comunicazione del 12 agosto 2021, che peraltro il reclamante afferma di non aver ricevuto, non fa riferimento né al reclamo di prima istanza inviato, né alle specifiche doglianze in esso sollevate;
- RILEVATO** che Moby, pertanto, non risulta di aver ottemperato all'obbligo di cui all'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento, di notificare entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è stato accolto, respinto o ancora in esame;
- RITENUTO** che, per le ragioni sopra illustrate, sussistano, relativamente agli obblighi del vettore (i) di offrire immediatamente ai passeggeri, nel caso di cancellazione, la scelta tra il trasporto alternativo a condizioni simili non appena possibile e il rimborso del prezzo del biglietto, nonché (ii) di notificare al passeggero, entro un mese dal ricevimento, che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Moby S.p.A. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 12 e 16 comma 2, del d.lgs. 129/2015, per la violazione, rispettivamente, delle disposizioni di cui all'articolo 18, paragrafo 1, nonché 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 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;
 - 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:
 - 2.1 per la violazione di cui al punto 1, lettera a), 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;
 - 2.2 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. Ernesto Pizzichetta, 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 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 3.000,00 (tremila/00) per la sanzione di cui al punto 2.1 e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la sanzione di cui al punto 2.2, per un totale di euro 3.500,00 (tremilacinquecento/00), tramite versamento da effettuarsi:
 - 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 24/2022”;
 - alternativamente, 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”;
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, 9 febbraio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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