

Delibera n. 25/2022

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 (di seguito: regolamento sanzionatorio);
- VISTO** l’articolo 16 (“*Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate*”) del Regolamento, che al paragrafo 1 dispone: “*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

l'articolo 19 (“Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo”) del Regolamento che prevede: “Fermo 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:

- a) un'ora in un servizio regolare fino a quattro ore;*
- 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”;

VISTO

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”;

VISTO

il reclamo di prima istanza presentato dalla signora [...] (di seguito: prima reclamante) a Moby S.p.A. (di seguito: Moby), in data 7 agosto 2021, con riguardo al viaggio da Piombino a Olbia, con partenza programmata alle ore 14:45 del 6 agosto 2021 e arrivo programmato alle ore 20:15, con il quale la stessa ha lamentato che le informazioni relative al ritardo di 2 ore alla partenza della nave - *“che sono poi diventate 3”* - sono state rese dalla Compagnia *“a meno di 1h e mezza dalla partenza effettiva avviso alle 13.15, partenza prevista 14.45”* e ha richiesto la compensazione economica per il ritardo all'arrivo della nave;

- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità dalla prima reclamante nei confronti di Moby, in data 7 ottobre 2021, prot. ART 15538/2021, relativo all'indicato viaggio, e la documentazione allegata, cui la stessa ha riferito: (i) che la nave è partita da Piombino con oltre 3 ore di ritardo; (ii) che la *"comunicazione del ritardo è avvenuta meno di 2 ore prima della partenza originale, comunicando inoltre 2 ore di ritardo"*; (iii) di aver ricevuto, dopo il reclamo di prima istanza, in data 6 settembre 2021, *"una mail che posticipava la risposta di 30gg. Scaduti i 30gg non ho ricevuto ancora alcuna risposta"*;
- VISTO** il reclamo di prima istanza presentato dal signor [...] (di seguito: secondo reclamante), con riguardo al medesimo viaggio da Piombino a Olbia del 6 agosto 2021, presentato anch'esso a Moby in data 7 agosto 2021, con il quale egli ha lamentato la carenza di informazioni relative alla partenza ritardata, il ritardo e la *"mancanza di assistenza e avvertenze"* e ha richiesto la compensazione economica per il ritardo all'arrivo della nave;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità dal secondo reclamante, in data 22 ottobre 2021, prot. ART 16602/2021, relativo all'indicato viaggio, e la documentazione allegata, con cui lo stesso ha evidenziato, tra l'altro: (i) che la nave ha avuto un ritardo sia alla partenza che all'arrivo; (ii) la mancanza di comunicazioni da parte della Compagnia relative al sopraccitato ritardo; (iii) nonché la mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo;
- VISTA** la nota degli Uffici dell'Autorità, prot. 17608/2021 del 4 novembre 2021, con riferimento al reclamo della prima reclamante, con la quale sono state richieste a Moby informazioni sul caso, corredate della relativa documentazione, con riguardo, tra l'altro: (i) agli orari programmati di partenza e arrivo e agli orari effettivi di partenza e arrivo della nave; (ii) alla causa del ritardo alla partenza dal porto di Piombino, nonché al giorno e all'ora in cui si è verificata e quando la Compagnia è venuta a conoscenza di tali eventi; (iii) alle informazioni fornite ai passeggeri in merito alla partenza ritardata, nonché agli aggiornamenti via via forniti; (iv) all'erogazione della compensazione economica a seguito del ritardo all'arrivo della nave; (v) alle eventuali comunicazioni di riscontro ai reclami di prima istanza presentati dai passeggeri;
- VISTA** la nota degli Uffici dell'Autorità, prot. 18091/2021 del 11 novembre 2021, con riferimento al reclamo del secondo reclamante, con la quale, nell'informare Moby del ricevimento, relativamente al medesimo viaggio Piombino – Olbia del 6 agosto 2021, di un ulteriore reclamo, sono state richieste alla Compagnia le medesime informazioni di dettaglio di cui alla citata nota prot. 17608/2021 anche con riguardo a tale secondo reclamante;
- VISTE** le note prott. ART 18699/2021 e 18702/2021 del 23 novembre 2021, con le quali Moby ha risposto alle due citate richieste di informazioni, dichiarando, tra l'altro:
– che gli orari programmati di partenza ed arrivo della nave sono stati,

rispettivamente: ore 14:45 ed ore 20:15, mentre quelli effettivi sono stati ore 17:55 ed ore 23:50 (orario di inizio dello sbarco);

- che la partenza ritardata è stata generata dai ritardi accumulati nei viaggi precedenti a seguito di condizioni meteorologiche avverse;
- che i passeggeri sono stati informati del ritardo alla partenza tramite invio di *sms* delle ore 13.10 avente il seguente tenore: “*La informiamo che la partenza PIO-OLB 06/08 partirà con circa 2 ora di ritardo. Per rinuncia rimborso. Info 0276028132*”. Inoltre, sull’estratto del giornale nautico prodotto dalla Compagnia, si legge, sebbene con difficoltà: “*da linee guida. in seguito alla partenza ritardata a causa del ritardo accumulato da viaggi precedenti per condimeteo avverse eseguiti annunci ai passeggeri ed offerto trattamento con acqua in bottiglia da 0,5 lt e tranci di pizza*”;
- con riguardo alla prima reclamante di averle offerto, e poi corrisposto, un *voucher* pari al 35% del costo del biglietto, “*soluzione accettata di buon grado*”, mentre, per il secondo reclamante, di aver “*fatto in modo che l’agenzia di viaggi emittente il biglietto corrispondesse al reclamante un rimborso pari al 25% del costo del biglietto*”;
- che al reclamo di prima istanza presentato dalla prima reclamante è stata inviata la risposta definitiva in data 12 ottobre 2021, mentre a quello del secondo reclamante è stata inviata risposta definitiva in data 29 ottobre 2021;

RITENUTO

che, alla luce delle informazioni acquisite dai competenti Uffici, i due citati reclami presentati all’Autorità possano essere riuniti al fine di una verifica congiunta, ai sensi dell’articolo 4, comma 2, del regolamento sanzionatorio, anche in considerazione dell’unicità dell’evento che ha generato i motivi di lamentela sottoposti all’Autorità stessa dai due soggetti reclamanti;

CONSIDERATO

che, con riguardo alle informazioni da rendere in caso di ritardo alla partenza, ai sensi dell’articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento, sulla base della documentazione agli atti:

- entrambi i reclamanti hanno evidenziato carenze, da parte della Compagnia, nell’informare i passeggeri sul ritardo alla partenza. Soltanto la prima reclamante afferma di avere ricevuto, “*meno di 2 ore prima della partenza*”, una comunicazione che preannunciava un ritardo di 2 ore, “*poi diventate 3*”;
- la Compagnia ha dichiarato di aver inviato, alle ore 13:10 del 6 agosto 2021, un *sms*, che informava i passeggeri che la nave sarebbe partita con circa 2 ore di ritardo, senza tuttavia fornire evidenza dell’invio a tutti i passeggeri coinvolti;
- la nave è partita con un ritardo effettivo di 3 ore e 10 minuti, senza che risultino forniti, in proposito, aggiornamenti;
- sebbene dall’estratto del Giornale nautico prodotto allegato da Moby si legga: “*Da linee guida (...) eseguiti annunci ai passeggeri*”, tali linee guida non sono indicate e non vengono precisati né le modalità, né il contenuto, né la frequenza e l’orario preciso di diffusione di tali annunci;

OSSERVATO	che, in disparte la mancata dimostrazione, da parte della Compagnia, di aver inviato a tutti i passeggeri la prima comunicazione relativa al ritardo, non appare comunque sufficiente, ai fini del rispetto del citato diritto, un'unica informativa relativa ad una prima previsione di ritardo, non seguita da aggiornamenti sulla situazione e sull'ulteriore slittamento dell'orario di partenza previsto;
RILEVATO	che, sulla base di tali evidenze, non risulta rispettato l'obbligo di informare tutti i passeggeri, in caso di ritardo alla partenza <i>"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 non appena tale informazione è disponibile"</i> come previsto dalla citata disposizione;
CONSIDERATO	con riguardo al diritto dei passeggeri, sancito dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento, di ricevere, entro un mese, la notifica <i>"che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame"</i> e, in quest'ultimo caso, una risposta definitiva entro due mesi, che, sulla base della documentazione agli atti, detto diritto non risulta essere stato garantito, dal momento che, a fronte dei reclami, entrambi presentati il 7 agosto 2021, la Compagnia:
	<ul style="list-style-type: none">– benché abbia comunicato alla prima reclamante, in data 6 settembre 2021, che il reclamo era <i>"ancora in fase di esame. Riceverà riscontro entro 30 giorni dalla presente"</i>, ha poi fornito risposta definitiva alla stessa solo in data 12 ottobre 2021;– per quanto riguarda il secondo reclamante, ha fornito <i>"risposta definitiva"</i> in data 29 ottobre 2021;
CONSIDERATO	che, con riguardo alla compensazione economica per il ritardo all'arrivo, dovuta, nel caso di specie, ai sensi dell'articolo 19, paragrafo 1, lettera b), del Regolamento, a fronte di un ritardo di più due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore, Moby ha comunicato di aver corrisposto, sia pure in ritardo rispetto al termine di un mese indicato al paragrafo 5 del medesimo articolo, alla prima reclamante un <i>voucher</i> pari al 35% del costo del biglietto, mentre, per il secondo reclamante <i>"ha fatto in modo che l'agenzia di viaggi emittente il biglietto corrispondesse (...) un rimborso pari al 25% del costo del biglietto"</i> ;
RITENUTO	che le doglianze sollevate nei citati reclami, relative al ritardo nel versamento della compensazione economica per il ritardo all'arrivo, richiesta da entrambi i reclamanti in data 7 agosto 2021, non reca i presupposti per l'avvio di un procedimento, in quanto, sebbene l'erogazione sia avvenuta dopo oltre un mese dalla presentazione della relativa domanda, 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 della violazione dell'articolo 19 del Regolamento;

RITENUTO

che, per le ragioni sopra illustrate, sussistano, relativamente agli obblighi del vettore di informare i passeggeri in caso di ritardo alla partenza e di fornire risposta ai reclami entro determinati termini, 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 13 e 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per la violazione, rispettivamente, delle disposizioni di cui agli articoli 16, paragrafo 1, e 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:
 - 2.1 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;
 - 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, relativamente a due reclami;
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 1.000,00 (mille/00) per la sanzione di cui al punto 2.1 e per un ammontare di euro 500,00 (cinquecento/00), per ciascun reclamo - per un totale di euro 1.000,00 (mille/00) – per la sanzione di cui al punto 2.2, per un totale di euro 2.000,00 (duemila/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 25/2022";
 - 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)