

Delibera n. 64/2022

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 24/2022 nei confronti di Moby S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del d.lgs. 129/2015 per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010. Archiviazione per la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010.

L'Autorità, nella sua riunione del 21 aprile 2022

- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al capo I, sezioni I e II;
- 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 oppure ART);
- 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 (UE) n. 1177/2010") e, in particolare:
- l'articolo 18 (*"Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"*) che 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; 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"*;
 - l'articolo 24 (*"Reclami"*) che stabilisce tra l'altro che: *"2. 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** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del citato Regolamento (UE) n. 1177/2010 (di seguito anche: “d.lgs. 129/2015) e, in particolare:
- 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 1.500,00 a euro 15.000,00”;*
 - 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”;*
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, adottato con delibera dell’Autorità n. 86/2015, del 15 ottobre 2015;
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: “Linee guida”);
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità da [...omissis...] (di seguito: reclamante) in data 22 ottobre 2021 prot. ART n. 16632/2021 e la documentazione allegata, con il quale il reclamante, in relazione al viaggio operato da Moby S.p.A. (di seguito, “Moby” o “Compagnia”), sulla tratta Genova – Olbia, in data 4 agosto 2021, con partenza programmata alle ore 21:15 ed arrivo previsto alle ore 07:30 del 05 agosto 2021, ha lamentato, 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 delibera n. 24/2022, del 9 febbraio 2022, notificata in pari data con nota prot. ART n. 2667/2022, con la quale l’Autorità avviava nei confronti di Moby un procedimento ai sensi del d.lgs. n. 129/2015, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 18, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

VISTA

la memoria difensiva acquisita in data 14 marzo 2022 con prot. ART n. 4806/2022, prodotta oltre i trenta giorni indicati nella citata delibera di avvio n. 24/2022, decorrenti dalla data di notifica della stessa avvenuta in data 9 febbraio 2022, con la quale la Compagnia:

- in relazione alla contestata violazione dell’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, chiede l’archiviazione o, in via di estremo subordine, la riduzione dell’eventuale sanzione al minimo edittale previsto e, a tal riguardo, asserisce che: “[...] *dopo aver dovuto cancellare la corsa programmata, la nostra società ha offerto immediatamente ai passeggeri la scelta tra (i) il trasporto alternativo a condizioni simili non appena possibile e (ii) il rimborso del prezzo del biglietto. [...] documentato dal testo del messaggio richiamato [...]: “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 sig. [...omissis...] ha accettato la soluzione alternativa di viaggio proposta ossia quella con destinazione Porto Torres e senza cabina [...] dunque, il trasporto alternativo è avvenuto alle condizioni più simili possibili a quelle che lo stesso aveva originariamente acquistato e che era ragionevole reperire nell’immediatezza della situazione che si era venuta a creare. [...] La nostra società non è nella posizione di verificare se il passeggero abbia effettivamente o meno usufruito di una poltrona durante il viaggio ma ogni nave è munita di poltrone e locali con posti a sedere sufficienti ad ospitare in maniera adeguata tutti i passeggeri imbarcati non provvisti di cabina. [...] in una situazione di improvvisa emergenza la società ha fatto tutto quello che era possibile per prospettare ai passeggeri una soluzione alternativa di trasporto [...] [enfasi e sottolineature in originale]”;*
- in relazione alla contestata violazione dell’articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, chiede l’archiviazione o, in via di estremo subordine, la riduzione dell’eventuale sanzione al minimo edittale previsto e, a tal riguardo, asserisce che: “[l]a scrivente ha già documentato la modalità di trasmissione del voucher al passeggero e della relativa visualizzazione e lettura da parte del sig. [...omissis...] avvenute rispettivamente in data 11 e 12 agosto 2021. Il passeggero aveva infatti cliccato sul pulsante LEGGI LE CONDIZIONI E

*UTILIZZA IL BUONO in data 12/08/2021 ore 11.28 (cfr. **all.6 ns. nota 23.11.2021**) ma, **prima del 06 dicembre 2021**, non aveva mai rappresentato alla nostra società di voler rifiutare il voucher. [...] Avendo preso atto che il passeggero non intende accettare il voucher offertogli valido fino al 31.12.2022, dopo aver verificato che il voucher non è stato ancora utilizzato dal passeggero ha proceduto ad annullarlo ed eseguirà il rimborso monetario [...] [enfasi e sottolineature in originale]”;*

VISTA la nota acquisita con prot. ART n. 4873/2022, del 14 marzo 2022, con la quale il reclamante comunicava all’Autorità di aver ricevuto, in data 11 marzo 2022, da parte di Moby, un’e-mail con la quale veniva informato che “[...] a fronte del disagio patito, procederemo ad effettuare il bonifico del 50% del biglietto [...]. Il bonus precedentemente inviato, verrà annullato”;

VISTA la nota di riscontro alla richiesta informazioni dell’Autorità (prot. ART n. 5383/2022, del 18 marzo 2022) acquisita con prot. ART n. 5564/2022, del 22 marzo 2022, con la quale la Compagnia ha riferito, tra l’altro, che: “[...] il numero di passeggeri prenotati prima dell’annullamento della partenza era 1020”;

VISTA la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alle contestate violazioni e, in particolare, che:

1. con riferimento alla contestata violazione dell’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010:
 - dalla documentazione in atti si rinviene la violazione della norma in esame dal momento che, a seguito della cancellazione della partenza del viaggio programmato il 4 agosto 2021, da Genova a Olbia con la nave “Moby Otta”, per un’avaria del motore, la Compagnia non ha offerto ai passeggeri la scelta tra il trasporto alternativo verso la destinazione finale, a condizioni simili, e il rimborso del prezzo del biglietto;
 - non colgono nel segno le argomentazioni di cui alla citata memoria difensiva prot. ART n. 4806/2022, infatti, in entrambi i messaggi inviati ai passeggeri, non è stato prospettato un trasporto alternativo “verso la destinazione finale” e a “condizioni simili (...)”: il primo messaggio, oltre all’indisponibilità della cabina, prevedeva, anche, una diversa destinazione finale, ossia Porto Torres; il secondo messaggio, pur prevedendo la stessa destinazione finale non prevedeva, comunque, la possibilità di usufruire delle cabine eventualmente già prenotate;
 - è priva di pregio l’affermazione di Moby secondo la quale “Il sig. [...omissis...] ha accettato la soluzione alternativa di viaggio proposta ossia quella con destinazione Porto Torres e senza cabina [...]”, in quanto, al fine di verificare il

- rispetto del citato articolo 18, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, ciò che rileva è il contenuto dell'offerta che la Compagnia ha proposto a seguito della cancellazione del viaggio;
- non coglie nel segno l'asserzione della Compagnia secondo la quale “[n]el caso del sig. [...omissis...], dunque, il trasporto alternativo è avvenuto alle condizioni più simili possibili a quelle che lo stesso aveva originariamente acquistato e che era ragionevole reperire nell'immediatezza della situazione che si era venuta a creare.”; invero, considerato che il reclamante aveva acquistato un biglietto che consentiva l'utilizzo di una cabina, è, invece, ragionevole ritenere che, pur nella situazione venutasi a creare, il trasporto alternativo a condizioni simili avesse la stessa destinazione finale e, quantomeno, l'uso di una poltrona per tutta la traversata del viaggio che, tra l'altro, si svolgeva prevalentemente nelle ore notturne e, quindi, l'ausilio della cabina o, quantomeno, della poltrona risultavano necessarie per affrontare il viaggio della durata di oltre otto ore;
 - la diversa destinazione finale, Porto Torres anziché Olbia, e le condizioni di viaggio non simili a quelle pattuite, peraltro disagiate a tal punto da costringere il passeggero, come riferito dallo stesso, a “*dormire per terra*” (cfr. citato reclamo all'Autorità prot. ART 16632/2021), rendono il trasporto operato dalla Compagnia, successivo alla cancellazione del viaggio programmato, non conforme al trasporto alternativo di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
2. con riferimento alla contestata violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, dalla documentazione in atti si ritiene di dover proporre l'archiviazione del procedimento sanzionatorio in quanto:
- con il reclamo di prima istanza dell'8 agosto 2021, a fronte del disagio patito durante il viaggio, il reclamante ha chiesto alla Compagnia “[...]il rimborso [del]biglietto, [del]disagio e delle spese extra” (cfr. allegato al citato reclamo di seconda istanza, acquisito con prot. ART. 16632/2021 e al riscontro Moby a richiesta informazioni ART, acquisito con prot. ART n. 18700/2021, del 23 novembre 2021);
 - Moby ha inviato via e-mail, in data 12 agosto 2021, quindi entro il termine di un mese previsto dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, un messaggio con l'offerta di un voucher pari al valore del 50% del biglietto, per il disagio patito;
 - non rileva ai fini del presente procedimento l'idoneità dell'offerta risarcitoria offerta dalla Compagnia a fronte del disagio patito dal reclamante, la cui valutazione è rimessa all'esclusivo apprezzamento del reclamante, rileva invece il rispetto del termine di un mese, come indicato dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, entro il quale deve essere fornito il riscontro; quest'ultima circostanza è stata comprovata dalla Compagnia; infatti, dalle

evidenze prodotte dalla stessa, la suddetta offerta risulta essere stata inoltrata, all'indirizzo di posta elettronica del reclamante, nei tempi prescritti;

RITENUTO

pertanto, per tutto quanto sopra esposto:

1. di accertare la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 da parte di Moby S.p.A. e di procedere, conseguentemente, all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 12 del d.lgs. 129/2015, per un importo complessivo tra euro 1.500,00 (millecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00);
2. che la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 non sussista, in quanto Moby S.p.A. ha dato riscontro al reclamante entro il termine di un mese previsto dalla medesima disposizione;

CONSIDERATO

quanto riportato nella relazione istruttoria con riferimento alla determinazione dell'ammontare della sanzione per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in applicazione dell'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129/2015 e delle Linee guida, e in particolare che:

1. l'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129/2015 prevede che la quantificazione della sanzione sia effettuata in applicazione dei seguenti criteri: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati;
2. sotto il profilo della gravità della violazione, avvenuta su una tratta interregionale, rilevano gli effetti pregiudizievoli verso il passeggero, il quale è approdato in un porto diverso dalla destinazione originaria con condizioni di viaggio che non hanno garantito né la cabina, prenotata con il biglietto del viaggio soppresso, né una soluzione simile; invero il reclamante ha affrontato il viaggio notturno dormendo per terra;
3. sotto il profilo della reiterazione della violazione, nulla si rileva;
4. non risultano azioni poste in essere per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze delle violazioni;
5. con riferimento al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalle violazioni rispetto a quelli trasportati, dall'esame dei documenti acquisiti risulta che seppur in merito alla violazione contestata sia pervenuto un solo reclamo, la violazione ha certamente coinvolto un numero di passeggeri ben superiore atteso che le prenotazioni per il viaggio cancellato erano di 1020; invero nel riscontro della Compagnia prot. ART 18700/2021 si riferisce che *"Non essendovi neanche la possibilità di offrire le cabine la scrivente ha*

richiesto disponibilità alla compagnia (...omissis...) sulla loro partenza Genova-Porto Torres (cfr. All. 4), al fine di limitare i disagi e riproteggere quanti più passeggeri possibile con cabina sulla loro partenza (circa il 40% delle cabine originariamente prenotate);

6. in relazioni alle condizioni economiche della Società si rileva, dai dati della visura camerale storica (estratta in data 12 aprile 2022), che il Tribunale di Milano ha emesso il provvedimento n. 48/2020, pubblicato in data 5 luglio 2021, di ammissione di Moby alla procedura di concordato preventivo;
7. per le già indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 6.000,00 (seimila/00), applicare, sul predetto importo base, la riduzione di euro 1.000,00 (mille/00) in relazione alle condizioni economiche di cui al punto 6 e, quindi, determinare l'importo della sanzione in euro 5.000,00 (cinquemila/00);

RITENUTO pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 5.000,00 (cinquemila/00) per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. l'accertamento, per i fatti di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, della violazione da parte di Moby S.p.A., dell'articolo 18, 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;
2. l'irrogazione, per i fatti di cui in motivazione, nei confronti di Moby S.p.A., ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 129/2015, di una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 5.000,00 (cinquemila/00);
3. con riferimento alla violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, il procedimento sanzionatorio avviato con delibera 24/2022, del 9 febbraio 2022, è archiviato per le motivazioni espresse in premessa;
4. la sanzione di cui al punto 2 deve essere pagata entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, 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 n. 64/2022";

- 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 delibera n. 64/2022";
- 5. decorso il termine di cui al punto 4, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, le somme dovuta per le sanzioni irrogate sono maggiorate di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
- 6. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Moby S.p.A., comunicata al reclamante nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità;

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 21 aprile 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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