

Delibera n. 65/2022

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 21 aprile 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), ed in particolare l’articolo 18 (*“Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*), paragrafo 1, l’articolo 19 (*“Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all’arrivo”*), e l’articolo 24 (*“Reclam”*), paragrafo 2;
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed 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 a euro 15.000”*;
 - l’articolo 16 (*“Reclam”*), 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”*;
- 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

il reclamo di prima istanza presentato dal sig. [...omissis...] (di seguito: reclamante) a Moby S.p.A. (di seguito: Moby), in data 2 agosto 2021, per un viaggio da Genova a Bastia, con partenza programmata alle ore 9:00 del 1° agosto 2021 e arrivo previsto alle 14:00 del medesimo giorno, con il quale lo stesso, lamentando la modifica del porto di partenza (Livorno anziché Genova) chiedeva, tra l'altro, il rimborso totale del biglietto, dei danni e dei costi sostenuti per percorrere il tragitto Genova/Livorno, facendo presente che *"ci siamo dovuti spostare in moto durante un'allerta meteo e fare 200 km sotto la pioggia per non perdere il traghetti e abbiamo speso 40€ di benzina e autostrada"*, inoltre *"abbiamo fatto un'ora di coda per il cambio (...) alla biglietteria di Livorno ci hanno fatto presente che non ci avrebbero riconosciuto la cabina da noi prenotata e che avremmo viaggiato passaggio ponte"*;

VISTO

il reclamo presentato all'Autorità, prot. ART 16956/2021 del 26 ottobre 2021 e la documentazione allegata, con cui il reclamante, in relazione all'indicato viaggio, ha riferito, tra l'altro: (i) di essere stato informato, tramite messaggio sms *"poche ore prima della partenza"*, che quest'ultima era stata *"spostata da Genova a Livorno anticipando il traghetti di un'ora. Abbiamo provato a contattare decine di volte il numero fornito senza mai ottenere risposta e il link del messaggio non era funzionante"*; (ii) che all'arrivo in porto *"il personale non riusciva a leggere i biglietti con lo scanner perché il loro collega non li aveva caricati sulla nave, ci hanno mandati in biglietteria dicendo che probabilmente avremmo perso il traghetti"*; (iii) che la tariffa per la tratta scelta (Genova-Bastia) era più cara rispetto a quella proposta (Livorno-Bastia), per cui *"in prima istanza ho chiesto a Moby il rimborso totale del biglietto, rimborso danni e costi subiti, ho rifiutato il voucher che mi hanno proposto e ho adeguato la richiesta almeno ai costi di differenza tariffa, cabina e spese sostenute, al netto delle imposte che ho pagato"*; (iv) dopo una prima risposta di Moby, *"oltre i 60 giorni"*, di non avere avuto più alcun riscontro dalla stessa. Il reclamante allegava, in particolare, la risposta di Moby, in data 4 ottobre 2021, con la quale la Compagnia offriva *"un buono sconto di € 40 per le spese di viaggio da Livorno a Genova, da utilizzare per un prossimo biglietto Moby con partenza entro il 31/12/2022"* e la sua replica, in pari data, con la quale egli richiedeva un rimborso in denaro di € 90 (€ 20 per la differenza di tariffa, € 30 per la cabina non usufruita, € 40 per le spese di viaggio sostenute);

VISTA

la nota prot. 20074/2021 del 16 dicembre 2021, con la quale gli Uffici dell'Autorità chiedevano a Moby di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante, sollecitata con prot. 871/2022 del 21 gennaio 2022;

VISTA

la nota di riscontro di Moby, prot. ART 2232/2022 del 1° febbraio 2022, ed i relativi allegati;

- VISTA** la nota prot. ART 4002/2022 del 28 febbraio 2022, con la quale il reclamante comunicava di avere ricevuto il bonifico di rimborso da parte di Moby;
- ATTESO** che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento “[q]uando 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”;
- CONSIDERATO** al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, tra l’altro:
- il viaggio in partenza da Genova alle ore 09:00 del 1° agosto 2021, per Bastia, è stato cancellato da Moby “*per motivi operativi e condizioni meteo marine avverse (...) si prevedeva forte vento, pertanto, per evitare di accumulare ulteriori ritardi (...) la corsa è stata annullata ed il reclamante è stato riprotetto sulla tratta Livorno Bastia*”. Dal messaggio e-mail del Comandante d’Armamento, allegato dalla Compagnia, tale decisione risulta comunicata agli uffici commerciali alle ore 16:49 del 31 luglio 2021;
 - il reclamante, titolare di un biglietto per l’indicato viaggio, è stato informato alle ore 19:52 del 31 luglio 2021, con messaggio sms con cui gli veniva comunicato che: “*Per motivi operativi la partenza Genova-Bastia 01/08 h. 09 è sostituita da Livorno/Bastia h. 08. Per rinuncia rimborso, info 0102698201*”. Secondo quanto affermato dal medesimo reclamante, il numero telefonico indicato nel messaggio è risultato non raggiungibile;
 - il reclamante, pertanto, ha percorso il tragitto tra Genova e Livorno sostenendo i relativi costi e, una volta giunto al porto, ha appreso di non poter usufruire della cabina già prenotata; conseguentemente, con il reclamo di prima istanza, del 2 agosto 2021, ha richiesto, tra l’altro, il rimborso delle spese di viaggio sostenute, dettagliandole, e della cabina prenotata e non usata;
 - Moby ha offerto inizialmente al passeggero, con la risposta al reclamo di prima istanza inviata il 4 ottobre 2021, “*un buono sconto di € 40 per le spese di viaggio da Livorno a Genova, da utilizzare per un prossimo biglietto Moby con partenza entro il 31/12/2022*”; solo successivamente, in data 16 dicembre 2021, a seguito della replica del reclamante, la Compagnia ha preannunciato il versamento in denaro della somma richiesta dal reclamante stesso;
- RILEVATO** conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby non risulta aver rispettato l’obbligo di offrire immediatamente, in alternativa al rimborso del prezzo del biglietto, il trasporto “*verso la destinazione finale a condizioni simili,*

come indicato nel contratto di trasporto (...) senza alcun supplemento”, come previsto dal riportato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento. In particolare la Compagnia, a fronte della cancellazione del viaggio in partenza da Genova, si è limitata ad offrire al reclamante, quale alternativa alla rinuncia al viaggio e rimborso del biglietto, un viaggio con partenza da Livorno, tra l’altro senza la possibilità di usufruire della cabina già prenotata, e soltanto a fronte del reclamo di prima istanza, e delle richieste di informazioni degli Uffici dell’Autorità, ha, rispettivamente, prima offerto una somma (peraltro sottoforma di buono sconto) a copertura delle sole spese di viaggio, e, poi, riconosciuto al reclamante il rimborso in denaro comprensivo sia delle spese per raggiungere il diverso porto di partenza che del costo della cabina non usufruita;

ATTESO *che ai sensi del citato articolo 24 del Regolamento, tra l’altro, “[e]ntro 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”;*

CONSIDERATO al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, che Moby ha risposto in data 4 ottobre 2021 al reclamo di prima istanza, inviato in data 2 agosto 2021;

RILEVATO conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby non risulta aver notificato, entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è stato accolto, respinto o è ancora in esame;

RITENUTO che l’ulteriore doglianza sollevata dalla reclamante, relativa all’istanza di risarcimento, non reca i presupposti per l’avvio di un procedimento, in quanto non rientrano nell’ambito delle competenze dell’Autorità profili di danno eventualmente sofferti in conseguenza dei fatti segnalati, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali o, qualora disponibili, di avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie;

RITENUTO che, limitatamente ai profili del diritto a ricevere (i) immediatamente l’offerta della scelta tra il trasporto alternativo a condizioni simili verso la destinazione finale senza alcun supplemento e il rimborso del prezzo del biglietto, nonché (ii) una risposta al reclamo entro un mese, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, 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 dell’articolo 12 e dell’articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui 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:
 - 1.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;
 - 1.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.a) per la violazione di cui al punto 1.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.b) per la violazione di cui al punto 1.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 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.a), e di euro 500,00 (cinquecento/00) per la sanzione di cui al punto 2.b), 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 65/2022";

- 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, 21 aprile 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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