

Delibera n. 74/2022

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 25/2022 nei confronti di Moby S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del d.lgs. 129/2015, per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1 e 24, paragrafo 2 del Regolamento (UE) n. 1177/2010.

L'Autorità, nella sua riunione dell'11 maggio 2022

- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*, e in particolare il 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, anche: *“Regolamento (UE) 1177/2010”*);
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento (UE) 1177/2010 (di seguito anche: *“d.lgs. 129/2015”*);
- 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 (di seguito *“Regolamento sanzionatorio”*);
- 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 acquisito agli atti con prot. ART n. 15538/2021 del 7 ottobre 2021, (di seguito anche *“primo reclamo”*) nei confronti di Moby, per un viaggio da Piombino ad Olbia, con partenza programmata alle ore 14:45 del 6 agosto 2021 in cui si riferisce tra l'altro: (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 30 gg. Scaduti i 30 gg non ho ricevuto ancora alcuna risposta”*;

VISTO

il reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 16602/2021 del 22 ottobre 2021, (di seguito anche “secondo reclamo”) relativo all’indicato viaggio, e la documentazione allegata, in cui si evidenzia, tra l’altro: (i) che la nave ha avuto un ritardo sia alla partenza che all’arrivo; (ii) la mancanza di comunicazioni a parte della Compagnia relative al ritardo; (iii) la mancata comunicazione dell’esito definitivo del reclamo;

VISTA

la delibera n. 25/2022 del 9 febbraio 2022 (notificata in pari data con nota prot. ART n. 2669/2022), con la quale l’Autorità, in relazione ai due citati reclami, riuniti ai sensi dell’articolo 4, comma 2, del regolamento sanzionatorio, in quanto relativi al medesimo viaggio, ha avviato nei confronti di Moby S.p.A. (di seguito anche “Moby” o “Compagnia”) un procedimento ai sensi del d.lgs. 29 luglio 2015, n. 129, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

VISTA

la memoria difensiva acquisita in data 14 marzo 2022, con nota prot. ART n. 4877/2022 in pari data) con cui la Compagnia ha affermato, *inter alia*, che:

[...] gli orari programmati di partenza ed arrivo della corsa da Piombino ad Olbia in data 06 agosto 2021 erano rispettivamente i seguenti: ore 14:45 ed ore 20:15 la partenza della m/n Moby Aki è stata tuttavia ritardata alle 18.05 a causa dei ritardi accumulati in precedenza che nel caso in esame non si è riuscito a recuperare a causa delle condizioni avverse che ebbero a verificarsi. La società si è attivata per informare tempestivamente i passeggeri del ritardo della corsa via sms, come da rapporto inclusivo degli orari di trasmissione ed i destinatari che dimostra che gli sms non sono stati trasmessi oltre i 30 minuti dalla partenza delle 19. I passeggeri sono stati informati 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 ore di ritardo. Per rinuncia rimborso. Info 0276028132” I passeggeri, inclusi quelli segnalanti, sono stati avvisati un’ora e quarantacinque prima della partenza programmata della nave. [...] durante le operazioni di imbarco i passeggeri sono stati informati del ritardo alla partenza ed all’arrivo mediante annunci a bordo annotati nell’estratto del giornale nautico. Il lieve ritardo con cui sono state lavorate le segnalazioni/reclami dei passeggeri è dovuto al regime di smart working adottato dalla ns. società a causa dell’emergenza pandemica da Covid-19 e riferito in altre comunicazioni a codesta Autorità [...]”;

VISTA

la richiesta di informazioni inviata a Moby il 31 marzo 2022 dagli Uffici dell’Autorità con nota prot. ART n. 7786/2022 in pari data;

VISTA

la nota di Moby prot. ART n. 10014/2022 dell’11 aprile 2022 con cui la stessa ha riscontrato la predetta richiesta indicando che la nave, il 6 agosto 2021, proveniva dal porto di Olbia e dallo stesso era salpata alle ore 10:15 anziché alle ore 8:15; inoltre la stessa è attraccata al porto di Piombino alle ore 16:30, terminando le operazioni di sbarco alle 17:50;

VISTA

la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO

quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alle contestate violazioni degli articoli 16, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010, ed in particolare che:

- il menzionato articolo 16 (*"Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate"*) 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"*;
- la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 13, comma 1 del d.lgs. 129/2015 (*"Informazione su cancellazioni e ritardi"*), prevede che *"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"*;
- nel caso di specie, si rinviene la violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, dal momento che la Compagnia dopo aver inviato in data 6 agosto 2021 alle ore 13:10 ai passeggeri un primo *sms* indicante che il ritardo sarebbe stato di due ore, non ha fornito le altre informazioni di cui al menzionato articolo 16; invero, il ritardo totale accumulato alla partenza è stato di tre ore e venti minuti, essendo la nave partita da Piombino alle ore 18:05 del giorno 6 agosto 2021 (a fronte di una partenza prevista alle ore 14:45) e dell'ulteriore incremento di ritardo, seppure noto, non è stata data informazione con mezzi efficaci;
- dalla dichiarazione della Compagnia, secondo la quale *"durante le operazioni di imbarco i passeggeri sono stati informati del ritardo alla partenza ed all'arrivo mediante annunci a bordo annotati nell'estratto del giornale nautico"*, si desume che dell'ulteriore incremento del ritardo non è stata data informazione se non dopo le ore 17:50 ovvero al termine delle operazioni di sbarco e all'inizio di quelle di imbarco, quindi già al momento dell'attracco della nave ovvero alle ore 16:30; invece, la Compagnia, in considerazione della prevedibile durata delle operazioni di sbarco ed imbarco, avrebbe dovuto dare l'informazione sull'incremento del ritardo alla partenza ed il conseguente nuovo orario di arrivo; inoltre, con riferimento alle asserite informazioni date durante le operazioni di imbarco, come se ne dà atto nell'estratto del Giornale nautico prodotto da Moby (cfr. allegato 2 prot. ART n. 4877/2022 in cui si legge: *"Da linee guida (...) eseguiti annunci ai passeggeri"*, non vengono precisati né le modalità, né il contenuto, né la frequenza, né l'orario preciso di diffusione di tali annunci; conseguentemente, le comunicazioni fornite dalla Compagnia non possono ritenersi adeguate a raggiungere lo scopo fissato dall'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, vale a dire fornire a tutti passeggeri un'informazione tempestiva,

- completa ed aggiornata della situazione, dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile;
- in considerazione alla violazione dell'articolo 24 ("Reclami"), paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 la disposizione 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"*;
- la corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 16, comma 2 del d.lgs. 129/2015 ("Reclami"), prevede che *"il 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 pecunaria da euro 300 a euro 1.500"*;
- nel caso di specie, si rinviene altresì la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, dal momento che la Società, nella memoria difensiva di cui alla nota prot. ART n. 4877/2022, ammette il ritardo nel riscontro dei reclami di prima istanza presentati dai due passeggeri e ritiene di imputare siffatta circostanza alla diversa modulazione organizzativa del rapporto di lavoro con i dipendenti addetti all'ufficio Reclami: *"[...] il lieve ritardo con cui sono state lavorate le segnalazioni/reclami dei passeggeri è dovuto al regime di smart working adottato dalla ns. società a causa dell'emergenza pandemica da Covid-19 e riferito in altre comunicazioni a codesta Autorità [...]"*;
- il ritardo è oggettivo: i reclami di prima istanza sono stati entrambi presentati in data 7 agosto 2021 e sono stati riscontrati, rispettivamente, in data 12 e 29 ottobre 2021, oltre il termine di 30 giorni previsto dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010. Sul tema, la Società invoca a propria discolpa problemi organizzativi che non hanno permesso alla Società di rispondere compiutamente nei tempi previsti; tuttavia, gli stessi non possono determinare il venir meno della responsabilità di Moby e non possono costituire una causa di giustificazione;

RITENUTO

pertanto di accertare la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010 da parte della Società e di procedere, conseguentemente, all'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 13 del d.lgs. 129/2015 per un importo compreso tra euro 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00) e, quanto alla seconda, della sanzione prevista dall'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015 per un importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00);

TENUTO CONTO	che, ai sensi dell'articolo 8-bis della legge n. 689/1981, si ha reiterazione anche nel caso in cui siano accertate con un unico provvedimento più violazioni della stessa indole commesse nel quinquennio;
CONSIDERATO	quanto riportato nella relazione istruttoria con riferimento alla determinazione dell'ammontare della sanzione, in applicazione dell'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129/2015 e delle Linee guida, e in particolare che:
	<ol style="list-style-type: none">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) gravità della violazione; b) reiterazione della violazione; c) azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati;2. con riferimento alla violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010:<ul style="list-style-type: none">- sotto il profilo della gravità della violazione rileva il disagio causato ai reclamanti che non sono stati posti nella condizione di valutare compiutamente il ritardo alla partenza ed all'arrivo;- con riferimento al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, la mancata comunicazione delle informazioni inerenti al ritardo del viaggio ha riguardato tutti i passeggeri dell'imbarcazione il cui numero è quantificabile in 502 desunto dall'allegato 1 alla nota di Moby acquisita con prot. ART n. 4877/2022;- con riferimento ai restanti profili, non risultano precedenti violazioni e non risultano poste in essere azioni per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;- in relazione alle condizioni economiche della Società, si rileva dai dati della visura camerale storica (estratta in data 12 aprile 2022) che in data 1° luglio 2020 è stata presentata domanda per l'ammissione al concordato preventivo e che in data 5 luglio 2021 è stato nominato il commissario giudiziale;- per le già indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo determinare l'importo base della sanzione nella misura di € 4.800,00 (quattromilaottocento/00), applicare la riduzione di € 800,00 (ottocento/00) in relazione alle condizioni economiche e quindi determinare l'importo della sanzione in € 4.000,00 (quattromila/00);3. con riferimento alla violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010, lamentata nel reclamo acquisito al prot. ART n. 15538/2021:<ul style="list-style-type: none">- sotto il profilo della gravità rileva il ritardo con cui è stato dato riscontro al reclamo;- con riferimento ai restanti profili, non risultano precedenti violazioni e non risultano poste in essere azioni per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;

- in relazione alle condizioni economiche della Società, si rileva, dai dati della visura camerale storica (estratta in data 12 aprile 2022), che in data 1° luglio 2020 è stata presentata domanda per l'ammissione al concordato preventivo e che in data 5 luglio 2021 è stato nominato il commissario giudiziale;
 - per le già indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo determinare l'importo base della sanzione nella misura di € 800,00 (ottocento/00), applicare la riduzione di € 135,00 (centotrentacinque/00) in relazione alle condizioni economiche e quindi determinare l'importo della sanzione in € 665,00 (seicentosessantacinque/00);
4. con riferimento alla violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010, lamentata nel reclamo acquisito al prot. prot. ART n. 16602/2021:
- sotto il profilo della gravità rileva il ritardo con cui è stato dato riscontro al reclamo;
 - con riferimento ai restanti profili, sussiste la reiterazione in presenza della violazione della stessa indole sopra accertata e non risultano poste in essere azioni per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - in relazione alle condizioni economiche della Società, si rileva, dai dati della visura camerale storica (estratta in data 12 aprile 2022) che in data 1° luglio 2020 è stata presentata domanda per l'ammissione al concordato preventivo e che in data 5 luglio 2021 è stato nominato il commissario giudiziale;
 - per le già indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo determinare l'importo base della sanzione nella misura di € 800,00 (ottocento/00), applicare la riduzione di € 135,00 (centotrentacinque/00) in relazione alle condizioni economiche, applicare l'aumento di € 200,00 (duecento/00) e quindi determinare l'importo della sanzione in € 865,00 (ottocentosessantacinque/00);

RITENUTO

pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di € 4.000,00 (quattromila/00) per la violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010; di € 1.530,00 (miljecinquecentotrenta/00) per le violazioni dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010; la somma complessivamente dovuta è quindi pari a € 5.530,00 (cinquemilacinquecentotrenta/00);

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. degli articoli 16, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, 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 13 del d.lgs. 129/2015, di una sanzione amministrativa pecuniaria di € 4.000,00 (quattromila/00), nonché, ai sensi dell’articolo 16, comma 2 del d.lgs. 129/2015, di una sanzione amministrativa pecuniaria di € 665,00 (seicentosessantacinque/00) per la violazione accertata in relazione al primo reclamo e di una sanzione amministrativa pecuniaria di € 865,00 (ottocentosessantacinque/00), per la violazione accertata in relazione al secondo reclamo, e così per complessivi € 5.530,00 (cinquemilacinquecentotrenta/00).
3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento tramite versamento da effettuarsi mediante 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. 74/2022”;
4. decorso il termine di cui al punto 3, 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 dovute per le sanzioni irrogate sono maggiorate di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine di 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;
5. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Moby S.p.A., comunicata ai reclamanti 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, 11 maggio 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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