

Delibera n. 85/2022

**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 19 maggio 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 3, e l’articolo 24 (“*Reclami*”), 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 (“*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”;
- 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 dalla sig.ra [...] (di seguito: reclamante) a Moby S.p.A. (di seguito: Moby), in data 31 agosto 2021, per un viaggio da Livorno a Olbia, con partenza programmata alle ore 22:00 del 27 agosto 2021, con il quale ha richiesto di conoscere “*a causa della cancellazione della partenza (...) i tempi di rimborso*”;
- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 17785/2021 del 7 novembre 2021, successivamente integrato con le note prott. ART 19260/2021 del 2 dicembre 2021 e 19579/2021 del 9 dicembre 2021, e la documentazione allegata, con cui la reclamante, in relazione all’indicato viaggio, ha precisato, tra l’altro: (i) che il “*27 agosto 2021 il viaggio (...) con tratta Livorno-Olbia delle 22:00 è stato annullato*”; (ii) di aver ricevuto, da parte della Compagnia, comunicazione circa la cancellazione in data 27 agosto, alle ore 13:39, con il seguente testo: “*Per problemi tecnici la partenza LIV-OLB 27-08 h.22,00 è stata annullata. Alternativa partenza GENOVA-OLBIA h.21,15. Per rinuncia al viaggio rimborso totale. Info e modifica prenotazione tel. 0276028132*”; (iii) di aver richiesto “*tra le alternative indicate (...) il rimborso del biglietto e non il traghetto alternativo*”; (iv) di non aver ricevuto alcun rimborso, né riscontro al reclamo di prima istanza, ad eccezione di una comunicazione e-mail con la quale, in data 30 settembre 2021, Moby la informava che il reclamo era “*ancora in esame*”;
- VISTA** la nota prot. 2693/2022 del 10 febbraio 2022, 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;
- VISTA** la nota prot. ART 2847/2022 del 14 febbraio 2022, con la quale la reclamante informava l’Autorità di aver ricevuto il rimborso del biglietto;
- VISTA** la nota di riscontro di Moby, prot. ART 4090/2021 del 1° marzo 2022, ed i relativi allegati;
- ATTESO** che ai sensi del citato articolo 18 del Regolamento, tra l’altro: “*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 (...).* 3. Il rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b), e al paragrafo 2 del costo completo del biglietto al prezzo a cui era stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero è effettuato entro sette giorni, in contanti, mediante bonifico bancario elettronico, versamento o assegno bancario. Con il consenso del

*passeggero, il rimborso integrale del biglietto può avvenire sotto forma di buono e/o altri servizi per un importo equivalente alla tariffa di acquisto, purché le condizioni siano flessibili, segnatamente per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione”;*

**CONSIDERATO**

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, tra l’altro:

- secondo quanto riferito da Moby, il viaggio in partenza da Livorno verso Olbia alle ore 22.00 del giorno 27 agosto 2021 è stato cancellato “*a causa di una avaria occorsa alla MN Nuraghes (...) ed i passeggeri sono stati avvisati con sms*”;
- il reclamante ha ricevuto alle ore 13:39 de 27 agosto 2021 la comunicazione con cui veniva offerta la scelta tra il trasporto alternativo con partenza da Genova e la possibilità di optare per il rimborso del prezzo del biglietto in caso di rinuncia al viaggio, mettendo a disposizione uno specifico numero telefonico per “*Info e modifica prenotazione*”;
- il reclamante ha dichiarato di aver richiesto, “*su (...) indicazione*” della Compagnia, “*il rimborso del biglietto e non il traghetto alternativo*”, e, con il reclamo inviato a Moby in data 31 agosto 2021 ha domandato le tempistiche di tale rimborso;
- il vettore ha erogato il rimborso alla reclamante in data 10 febbraio 2022, a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell’Autorità;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby, seppure a conoscenza della rinuncia al viaggio da parte del passeggero a fronte dell’alternativa del rimborso, al medesimo offerta ai sensi del citato articolo 18 del Regolamento, con riguardo alla relativa richiesta - ulteriormente esplicitata dal reclamante in data 31 agosto 2021 in sede di reclamo - non risulta aver rispettato il termine, fissato in 7 giorni, per l’effettuazione del rimborso;

**ATTESO**

che ai sensi del citato articolo 24 del Regolamento, tra l’altro, “[e]ntrò 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 il reclamante ha presentato il reclamo di prima istanza in data 31 agosto 2021, ricevendo entro un mese (in data 30 settembre 2021) una comunicazione con la quale veniva informato che il suo reclamo era ancora in esame; il riscontro definitivo risulta tuttavia inviato allo stesso solo in data 23 febbraio 2022;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby non risulta aver fornito, entro due mesi dal ricevimento del reclamo, una risposta definitiva allo stesso;

**RITENUTO**

che, relativamente ai profili del diritto a (i) ottenere il rimborso del biglietto entro 7 giorni, qualora, a fronte di una cancellazione, il passeggero abbia optato per rinunciare al viaggio offerto in alternativa al rimborso stesso; (ii) ricevere una risposta definitiva al reclamo entro due mesi, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Moby 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 3, 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 3, 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 (miljecinquecento/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 (miljecinquecento/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](mailto: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](mailto: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 con 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. 85/2022";
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, 19 maggio 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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