

Delibera n. 95/2022

**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 31 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 16 (“*Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate*”), paragrafo 1, l’articolo 17 (“*Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate*”), paragrafo 2, l’articolo 18 (“*Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate*”), paragrafi 1 e 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 13 (“*Informazione su cancellazioni e ritardi*”), ai sensi del quale “[i]l 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”;
  - l’articolo 14 (“*Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*”) del d.lgs. 129/2015, ai sensi del quale “[i]l vettore che viola gli obblighi di assistenza previsti dall’articolo 17 del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 100 a euro 600 per ciascun passeggero”;
  - 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 (di seguito: regolamento marittimo), ed in particolare gli articoli 3, comma 1, e 4, comma 2;
- VISTI** i reclami presentati all’Autorità nei confronti di Moby S.p.A. (di seguito: Moby), relativi al viaggio con partenza programmata da Olbia alle ore 11:00 del 27 agosto 2021 e arrivo programmato a Livorno alle ore 19:00 del medesimo giorno:
- prot. ART 17422/2021 del 2 novembre 2021, con cui il sig. [...]omissis...] (di seguito: primo reclamante), tramite il modulo di reclamo e i relativi allegati, ha informato l’Autorità: (i) che dopo circa cinque ore di attesa in porto la partenza è stata cancellata; (ii) che non sono state fornite informazioni e “[a]/ momento della cancellazione ufficiale siamo stati fatti sgomberare dal piazzale del porto senza però fornirci nessuna soluzione alternativa di viaggio ma dicendoci solo di contattare la compagnia (come anche indicato nel SMS che avevo ricevuto poco dopo)”; (iii) di essere riuscito a contattare il call center dopo numerosi tentativi e che inizialmente l’operatore “non aveva ancora informazioni”; alle ore 15.00 gli è stata proposta una “nuova soluzione di viaggio che prevedeva la partenza la mattina seguente”; (iv) di non aver ricevuto “nessun supporto per trovare una sistemazione per la notte e ho dovuto gestire tutto in autonomia” e (v) di aver presentato reclamo in proposito al vettore in data 30 agosto 2021, chiedendo contestualmente la compensazione economica per il ritardo all’arrivo e il rimborso delle spese sostenute per il pernottamento e i pasti, senza ricevere riscontro;
  - prot. ART 17787/2021 del 7 novembre 2021, con cui la sig.ra [...]omissis...] (di seguito: secondo reclamante), tramite il modulo di reclamo e i relativi allegati, ha riferito: (i) che la nave Nuraghes che doveva partire da Olbia “non è mai arrivata a Livorno”; (ii) che alle 10:15 “il comandante scende e comunica alle auto davanti e agli automobilisti che la nave non sarebbe partita, di quindi trovare posto su altre navi o attendere comunicazioni, e richiedere il rimborso alla compagnia”; (iii) di non essere riuscita ad avere delle informazioni in biglietteria e di aver ricevuto un “primo sms” che informava che la nave avrebbe subito un ritardo impreciso, ed in seguito altro messaggio, alle ore 12:30 circa, nel quale si comunicava che la corsa “è stata completamente annullata, chi trovava posto avrebbe potuto prendere

*altre rotte (Genova e Civitavecchia)”; (iv) di aver prenotato un biglietto con altra Compagnia e (v) che il passeggero che viaggiava con lei, in data 27 agosto 2021, ha presentato un reclamo in proposito al vettore, chiedendo contestualmente il rimborso del titolo di viaggio non usufruito, senza ricevere riscontro;*

- prot. ART 17818/2021 dell’8 novembre 2021, con cui la sig.ra [...] (di seguito: terzo reclamante), tramite il modulo di reclamo e i relativi allegati, ha riferito che: (i) alle ore 11:16 del 27 agosto 2021 riceveva un primo messaggio da parte della Compagnia nel quale si annunciava un ritardo imprecisato della nave, seguito da altro messaggio (delle ore 12:13) che “*mi comunica la cancellazione della nave e la possibilità di ottenere rimborso integrale del prezzo del biglietto o, in alternativa, un biglietto su un’altra nave, ma di fatto a condizioni deteriori rispetto a quello precedentemente acquistato (senza sistemazione in cabina e previa verifica della disponibilità e comunque senza ulteriore assistenza in relazione al viaggio su una eventuale diversa tratta)*”; (ii) in data 1° settembre 2021 ha presentato reclamo in proposito al vettore, richiedendo contestualmente il “*rimborso integrale del biglietto e delle spese sostenute*”; (iii) in data 1°ottobre 2021 ha ricevuto una comunicazione da parte di Moby nella quale “*sono stata informata che la mia segnalazione era ancora in fase di esame e avrei ricevuto una risposta definitiva nel residuo tempo di 30 giorni, come previsto per legge*”, senza ricevere riscontro;
- prot. ART 18208/2021 del 15 novembre 2021, con cui il sig. [...] (di seguito: quarto reclamante), tramite il modulo di reclamo e i relativi allegati, ha riferito quanto segue: (i) dopo aver fatto il check-in il 27 agosto 2021, veniva informato dall’Autorità Portuale “*a voce in modo che sentissero tutti i viaggiatori sul piazzale, che la nave non sarebbe partita. Mi sono recato, insieme a tutti i viaggiatori della nave al desk Moby all’interno del Terminal dove una voce al megafono ci informava che avremmo ricevuto istruzioni tramite sms*”; (ii) in seguito alla ricezione degli sms e “*ben dopo 48 telefonate da parte mia (...) riuscivo ad ottenere alle ore 14:51 un nuovo biglietto per il giorno seguente con destinazione Genova, anziché Livorno*”; (iii) di aver chiesto espressamente di ricevere assistenza per “*poter trovare una sistemazione per la notte, che io mia moglie e mio figlio avremmo dovuto trascorrere*”, ricevendo come risposta che avrebbero dovuto procedere in autonomia; (iv) di aver inviato un reclamo in proposito con raccomandata AR in data 31 agosto 2021, ricevuto il 3 settembre da Moby, chiedendo contestualmente il ristoro delle spese sostenute per il pernottamento e la cena, “*tralasciando (...) i maggiori oneri sopportati per il rientro a casa per via dello sbarco a Genova*”, nonché la compensazione economica per il ritardo all’arrivo, senza ricevere riscontro da parte del vettore;
- prot. ART 19594/2021 del 9 dicembre 2021, con cui la sig.ra [...] (di seguito: quinto reclamante), tramite il modulo di reclamo e i relativi allegati,

- ha riferito: (i) che il viaggio da Olbia a Livorno del 27 agosto 2021 è stato annullato *"senza alcun preavviso a causa di un problema tecnico alla nave"*; (ii) di essere riuscita ad ottenere un nuovo biglietto per la tratta Olbia-Piombino con partenza prevista il giorno seguente 28 agosto 2021 alle ore 08:15; (iii) che *"l'operatore di sportello Moby non ci ha proposto alcun tipo di assistenza né fornito buoni per i pasti e il pernottamento in conformità con quanto previsto ai paragrafi 1 e 2, art. 17 Regolamento 1177/2010"*; (iv) di aver avanzato reclamo in proposito al vettore in data 29 agosto 2021, chiedendo contestualmente, oltre alla compensazione economica per il ritardo all'arrivo, il *"rimborso delle spese sostenute per la cena e il pernottamento"* senza ricevere riscontro da parte del vettore;
- prot. ART 19725/2021 del 12 dicembre 2021, con cui il sig. [...omissis...] (di seguito: sesto reclamante), tramite il modulo di reclamo e i relativi allegati, ha riferito: (i) che la comunicazione della cancellazione del traghetti è arrivata *"tramite un ufficiale di guardia costiera che ha parlato senza amplificazione a qualche passeggero delle prime file. La notizia si è poi propagata per passaparola lungo la fila per l'imbarco, sotto il sole in banchina"*; (ii) di essersi recato alla biglietteria dove vi era una lunga coda *"senza alcuna comunicazione scritta da parte della compagnia. Un messaggio all'altoparlante della guardia costiera ha consigliato di provare a fare un biglietto"* di altra Compagnia; (iii) che, non avendo macchina al seguito, è riuscito a partire con altra Compagnia; (iv) di aver ricevuto, a seguito delle *"richieste scritte"*, esclusivamente un messaggio automatico e che *"i centralinisti hanno sempre affermato che l'indirizzo email cui abbiamo inviato le richieste di rimborso sia l'unica via"*. Al modulo di reclamo è allegata una e-mail inviata a [rimborsi@moby.it](mailto:rimborsi@moby.it), con la quale, in data 5 settembre, il sesto reclamante ha richiesto il *"rimborso completo"* a seguito dell'annullamento *"all'ultimo momento"* del viaggio;
  - prot. ART 465/2022 del 13 gennaio 2022, con cui la sig.ra [...omissis...] (di seguito: settimo reclamante), tramite il modulo di reclamo e i relativi allegati, ha riferito: (i) che alle ore 9:30, in attesa di imbarco con la nave Nuraghes, con partenza prevista alle ore 11:00 *"ci comunicano che la nave ha un problema tecnico e che la nave non sarebbe partita"*; (ii) che telefonicamente al call center *"mi rispondono che non potevano aiutarmi e non sapevano come procedere. Mi reco alla biglietteria e neanche loro sapevano come muoversi"*; (iii) di aver ricevuto dalla Compagnia un primo messaggio alle ore 11:31 e un secondo alle 12:28 e di aver cercato, nel frattempo, *"di contattare nuovamente il centralino senza nessuna risposta"*; (iv) di essere riuscita, alle ore 13:40, a modificare il biglietto viaggiando da Olbia a Genova *"tratta notturna senza cabina e senza poltrona"*, con partenza alle 22:30 e arrivo al porto di Genova alle 10:10 del giorno successivo; (v) di aver avanzato reclamo in proposito al vettore in data 31 agosto 2021, chiedendo, contestualmente, la compensazione economica per ritardo all'arrivo e il *"rimborso totale per*

- tutto il disguido recatomi a me e al mio compagno” senza ricevere riscontro, ad eccezione di una “mail con indicato di aspettare altri 30 gg” (non allegata);*
- prot. ART 2103/2022 del 29 gennaio 2022, con cui il sig. [...] (di seguito: ottavo reclamante), tramite il modulo di reclamo e i relativi allegati, ha riferito: (i) che *“la nave, pronta per l’imbarco non è partita, lasciando i passeggeri nel piazzale di imbarco del porto di Olbia”*; (ii) di aver presentato reclamo in proposito al vettore in data 31 agosto 2021, nel quale, oltre a richiedere il rimborso per il *“biglietto cancellato”* e gli altri costi sostenuti, precisava di aver dovuto *“[i]n assenza di posti auto disponibili per il 27 (...) prendere un nuovo biglietto per il giorno successivo con altra compagnia e (...) anche una camera di albergo per la notte”*; (iii) di aver ricevuto, in data 30 novembre 2021, una risposta in cui si confermava il riconoscimento del rimborso che, tuttavia, non è stato poi erogato;
  - prot. ART 3233/2022 del 21 febbraio 2022, con cui la sig.ra [...] (di seguito: nono reclamante), tramite il modulo di reclamo e i relativi allegati, rappresentava: (i) che alle ore 11 *“comunicano che la nave ha un potenziale guasto e non partirà. Non forniscono assistenza, né alternative”*; (ii) essendo fra i passeggeri nelle prime file in attesa *“riusciamo ad apprendere la notizia e procurarci a nostre spese un biglietto con altra compagnia tra il caos generalizzato perché ovviamente non c’era posto per tutti”*; (iii) di aver ricevuto, a seguito del reclamo presentato in proposito al vettore il 1° settembre 2021 dal passeggero che viaggiava con lei, nel quale si evidenziava, tra l’altro, l’assenza di *“supporto o traghetto sostitutivo”*, una comunicazione dalla Compagnia il 1° ottobre 2021, che preannunciava una risposta entro trenta giorni e, il 25 novembre, il riscontro con il quale Moby riconosceva il rimborso del biglietto, che tuttavia, dopo vari solleciti, non risultava effettuato;

**VISTE**

le note prott. 19854/2021 del 14 dicembre 2021, 1252/2022 del 26 gennaio 2022, 3390/2022 del 23 febbraio 2022, 4104/2022 del 1° marzo 2022, 5326/2022 del 17 marzo 2022 e 10758/2022 del 21 aprile 2022, con le quali gli Uffici dell’Autorità chiedevano a Moby di fornire alcune informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dagli indicati reclamanti;

**VISTE**

le note di riscontro di Moby, prott. ART 525/2022 del 14 gennaio 2022, 2973/2022 del 15 febbraio 2022, 4305/2022 del 3 marzo 2022, 5195/2022 del 15 marzo 2022, 5857/2022 del 29 marzo 2022 e 11905/2022 del 29 aprile 2022, ed i relativi allegati;

**RILEVATO**

che ai sensi dell’articolo 3, comma 1, del regolamento marittimo, “[...]’Autorità procede all’accertamento delle violazioni e all’irrogazione delle sanzioni di sua competenza d’ufficio o a seguito di reclamo”, e che ai sensi dell’articolo 4, comma 2, del medesimo regolamento “[i]l Responsabile dell’Ufficio competente può

*riunire i reclami suscettibili di essere verificati congiuntamente allo scopo di farne oggetto di trattazione unitaria”;*

**ATTESO**

che ai sensi del citato articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento “[i]n 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”;

**CONSIDERATO**

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

- il viaggio da Olbia a Livorno del 27 agosto 2021, che sarebbe dovuto partire alle ore 11:00 arrivando a destinazione alle ore 19:00, è stato “*annullato causa problemi tecnici ed i passeggeri sono stati riprotetti sulle corse serali, in base alla disponibilità oppure in caso di richiesta, sulle corse del giorno seguente*”;
- dalla denuncia dell’evento presentata alla Capitaneria di Porto di Olbia il 27 agosto 2021, e dell’estratto del giornale nautico, entrambi allegati dalla Compagnia, risulta che il Comandante è venuto a conoscenza alle ore 08:00 dell’“*aumento graduale del livello di acque di sentina*”, ed ha immediatamente avvisato “*il Nostromo del porto di Olbia, la DPA e la Direzione Tecnica per Intervento Perito RINA ed operatore subacqueo*”;
- secondo quanto riferito da Moby, “*sebbene i passeggeri fossero già al porto, sono state inviate loro comunicazioni sms. In particolare è stato inviato un 1° sms con inizio invio alle ore h. 11.10 dal seguente tenore ‘La partenza OL 27/08 h 11:00 causa problema tecnico subirà ritardo impreciso. Seguiranno aggiornamenti’. Non appena è stata appurata l’impossibilità di risolvere l’avarìa riscontrata, è stato trasmesso un 2° sms con inizio invio h. 12:10: ‘Causa forza maggiore la partenza OLB-LIV 27-08 h. 11:00 è stata annullata’*”;
- secondo quanto riferito: (i) dal secondo reclamante, “*alle 10:15, 45 minuti prima della partenza il comandante scende e comunica alle auto davanti e agli automobilisti che la nave non sarebbe partita, di quindi trovare posto su altre navi o attendere comunicazioni, e richiedere il rimborso alla compagnia*”; (ii) dal quarto reclamante, dopo aver eseguito il check-in, l’Autorità Portuale informava “*a voce in modo che sentissero tutti i viaggiatori sul piazzale, che la nave non sarebbe partita. Mi sono recato, insieme a tutti i viaggiatori della nave al desk Moby all’interno del Terminal dove una voce al megafono ci informava che avremmo ricevuto istruzioni tramite sms*”; (iii) dal settimo reclamante, “*alle ore 9:30 pronta per l’imbarco con la nave Nuraghes con partenza prevista alle ore 11:00 ci comunicano che la nave ha un problema tecnico e che la nave non sarebbe partita*”;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby non risulta aver fornito ai passeggeri *“quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l’orario di partenza previsto”* le informazioni di cui al citato articolo 16, in quanto: (i) già alle ore 08:00 il Comandante della nave ha richiesto un intervento tecnico dei soggetti preposti; (ii) solo alcuni reclamanti hanno dichiarato di aver appreso al porto che la nave non sarebbe partita già prima delle ore 11:00, orario nel quale Moby ha inviato il primo messaggio, che peraltro annunciava unicamente un ritardo impreciso; (iii) in ogni caso, come dichiarato dall’impresa stessa, Moby ha informato della *“situazione”*, inviando comunicazioni via sms a tutti i passeggeri, soltanto dopo le ore 12:10, quindi oltre 30 minuti dall’orario di partenza previsto;

**ATTESO**

che ai sensi del citato articolo 17 del Regolamento, tra l’altro: *“1. Quando un vettore prevede ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri o di una crociera sia cancellata o subisca un ritardo superiore a novanta minuti rispetto all’orario previsto di partenza, offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell’attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti. 2. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza che renda necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto dal passeggero, ove e allorché sia fisicamente possibile, il vettore offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali una sistemazione adeguata, a bordo o a terra, e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, oltre agli spuntini, ai pasti o alle bevande di cui al paragrafo 1. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo della sistemazione a terra, escluso il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, a 80 EUR a notte, per un massimo di tre notti”*;

**CONSIDERATO**

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- a fronte della cancellazione del viaggio da Olbia a Livorno, la Compagnia ha dichiarato di aver fornito *“assistenza al porto e offerto pasti presso il bar della stazione marittima”* allegando fattura emessa dal bar della stazione marittima, per la fornitura di 502 coupon per uno *“spuntino panino e acqua 0.5 lt”*;
- dei passeggeri titolari di biglietto per il viaggio cancellato, 1.140 hanno fruito della riprotezione offerta da Moby con una *“partenza notturna (...) senza cabina e previa disponibilità”*, mentre 113 hanno viaggiato il giorno successivo o *“in giorni diversi su esplicita richiesta del passeggero”*;
- in relazione all’offerta di assistenza per il pernottamento e i pasti ai passeggeri con partenza il giorno successivo, il vettore non ha fornito riscontro specifico alle richieste degli Uffici dell’Autorità;
- in proposito, il primo, il quarto e il quinto reclamante, che hanno usufruito del trasporto alternativo in partenza il 28 agosto 2021, hanno riferito di non aver ricevuto alcun supporto per trovare una sistemazione

per la notte, dovendovi provvedere in autonomia. Peraltro, Moby ha accolto le richieste di rimborso delle spese sostenute per i pasti e il pernottamento, avanzate tramite i reclami di prima istanza, soltanto a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby, a fronte della cancellazione del viaggio, non risulta aver offerto *"gratuitamente (...) una sistemazione adeguata, a bordo o a terra, e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, oltre agli spuntini, ai pasti o alle bevande"* in congrua relazione alla durata dell'attesa, ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 2, del Regolamento, quantomeno ai 113 passeggeri che hanno viaggiato *"con partenze alternative il giorno successivo o, su esplicita richiesta del passeggero, in giorni diversi"*, dal momento che questi risultano aver dovuto provvedere in autonomia in proposito. Peraltro, i reclamanti interessati non hanno neppure ricevuto, se non a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità, il rimborso delle spese sostenute per il pernottamento e i pasti richiesto con il reclamo di prima istanza;

**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, in particolare:

- a fronte della cancellazione del viaggio del 27 agosto 2021, i passeggeri hanno ricevuto un messaggio con il quale, nell'informarli sulla cancellazione, si comunicava che: *"Per rinuncia rimborso totale. Alternativa partenza notturna OLB-LIV o OLB-GEN o OLB-CIV senza cabina e previa disponibilità. Info e prenotazione tel. 0276028132"*;
- come osservato in particolare dal terzo, quarto e settimo reclamante, la partenza notturna per Livorno, pur arrivando alla destinazione finale prevista

dal contratto di trasporto, non prevedeva la possibilità di usufruire delle cabine eventualmente già prenotate per il viaggio cancellato, mentre le partenze notturne per Genova e Civitavecchia, oltre all'indisponibilità delle cabine, hanno comportato per i passeggeri interessati, una volta giunti a destinazione, la necessità di percorrere distanze di oltre 190 km nel caso di Genova, e di oltre 260 km nel caso di Civitavecchia;

- il secondo, terzo, sesto, ottavo e nono reclamante, che hanno scelto di non accettare il trasporto alternativo offerto dalla Compagnia, provvedendo in autonomia ad acquistare un biglietto con altra Compagnia, sebbene lo abbiano richiesto, hanno ottenuto il rimborso del prezzo del biglietto solo a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità, pertanto oltre il termine di 7 giorni dalla presentazione della relativa richiesta;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby, a fronte della cancellazione del viaggio, non risulta aver rispettato l'obbligo di offrire la scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto e il trasporto alternativo “*verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento*”, come previsto dal riportato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento, in quanto ha offerto viaggi alternativi, talora verso una diversa destinazione finale o in orario notturno e senza cabina, senza peraltro neppure fornire indicazioni circa la possibilità di rimborso delle eventuali spese aggiuntive sostenute o delle cabine eventualmente non fruite dai reclamanti. Inoltre, seppure a conoscenza della rinuncia al viaggio da parte del secondo, terzo, sesto, ottavo e nono reclamante, a fronte dell'alternativa del rimborso, ai medesimi offerta ai sensi del citato articolo 18 del Regolamento, con riguardo alla relativa richiesta - comunque esplicitata nei reclami di prima istanza o, per quanto riguarda il sesto reclamante, tramite specifica richiesta di rimborso - non risulta aver rispettato il termine, fissato in 7 giorni, per l'effettuazione del rimborso stesso;

**ATTESO**

che ai sensi dell'articolo 19 (“*Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo*”) del Regolamento, tra l'altro, “[f]ermo 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:

(...)

c) *tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore; (...).*

*Se il ritardo supera il doppio del tempo indicato alle lettere da a) a d) la compensazione economica è pari al 50% del prezzo del biglietto.*

(...)

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”;*

**CONSIDERATO**

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, che:

- quattro tra i nove reclamanti, che hanno accettato il trasporto alternativo offerto dalla Compagnia, sono partiti la sera del 27 agosto o la mattina del 28 agosto 2021, arrivando a destinazione con un ritardo di oltre sei ore, rispetto all'orario di arrivo inizialmente previsto (ore 19:00 del 27 agosto);
- nei confronti del quarto reclamante, Moby non vi ha provveduto (limitandosi a rimborsare le spese aggiuntive per il prenotamento e i pasti);
- al primo, quinto e settimo reclamante il vettore ha versato la compensazione economica per il ritardo all'arrivo richiesta con i relativi reclami di prima istanza soltanto a seguito della richiesta di informazioni degli Uffici dell'Autorità (rispettivamente, in data 16 dicembre 2021, 29 aprile 2022 e 31 gennaio 2022);

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby, in un caso, non risulta aver erogato la compensazione economica per il ritardo all'arrivo, mentre in tre casi risulta averla versata dopo oltre un mese dalla presentazione della relativa domanda, dunque oltre i termini prescritti dal citato articolo;

**OSSERVATO**

tuttavia, che 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 di violazione dell'indicato articolo 19 del Regolamento;

**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**

in proposito che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- per quanto riguarda il reclamo del primo reclamante, del 30 agosto 2021, Moby risulta aver fornito riscontro solo il 18 novembre 2021;
- per quanto riguarda il reclamo del secondo reclamante, del 27 agosto 2021, Moby risulta aver fornito riscontro solo il 3 gennaio 2022;
- per quanto riguarda il reclamo del terzo reclamante, del 1° settembre 2021, Moby ha fornito tempestivo riscontro (il 29 settembre 2021);
- per quanto riguarda il reclamo del quarto reclamante, del 31 agosto 2021, ricevuto da Moby il 3 settembre, la Compagnia risulta aver fornito riscontro solo il 10 novembre 2021;
- per quanto riguarda il reclamo del quinto reclamante, del 29 agosto 2021, Moby risulta aver fornito riscontro solo il 26 aprile 2022;

- il sesto reclamante non risulta aver presentato il reclamo di prima istanza tramite i canali preposti a tal fine dalla Compagnia;
- per quanto riguarda il reclamo del settimo reclamante, del 31 agosto 2021, questi ha affermato di aver ricevuto, *"dopo un mese dal reclamo"*, senza tuttavia precisarne la data, una comunicazione che lo informava di dover *"aspettare altri 30 giorni"*; la risposta definitiva, comunque, risulta essere stata fornita dalla Compagnia solo il 13 gennaio 2022;
- per quanto riguarda il reclamo dell'ottavo reclamante, del 31 agosto 2021, Moby risulta aver fornito riscontro solo in data 30 novembre 2021;
- per quanto riguarda il reclamo del nono reclamante, del 1° settembre 2021, Moby ha notificato allo stesso, il 1° ottobre, che il reclamo era ancora in esame, mentre la risposta definitiva risulta essere stata inviata solo il 25 novembre 2021;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, Moby:

- non risulta aver notificato, entro un mese dal ricevimento dei reclami del primo, secondo, quarto, quinto e ottavo reclamante, che gli stessi sono stati accolti, respinti o sono ancora in esame, e comunque, in ogni caso, il relativo riscontro non è stato fornito ai medesimi dalla Compagnia nei termini di cui al citato articolo 24 del Regolamento;
- non risulta aver fornito, entro due mesi dal ricevimento dei reclami del settimo e dell'ottavo reclamante, una risposta definitiva agli stessi;

**RITENUTO**

che, limitatamente ai profili del diritto a ricevere, in caso di cancellazione del viaggio:

- i) informazioni;
- ii) gratuitamente, nel caso in cui si renda necessario un soggiorno di uno o più notti, oltre agli spuntini, ai pasti o alle bevande, una sistemazione adeguata a bordo o a terra e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione;
- iii) immediatamente la scelta tra il trasporto alternativo a condizioni simili non appena possibile, e il rimborso del biglietto entro 7 giorni, qualora il passeggero abbia optato per rinunciare al viaggio offerto in alternativa al rimborso stesso;
- iv) il riscontro al reclamo entro termini predeterminati;

sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento nei confronti di Moby per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 13, 14, 12 e 16, comma 2, del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 16, paragrafo 1; 17, paragrafo 2, relativamente a 113 passeggeri; 18, paragrafi 1 e 3; e - con riguardo a sette reclami - 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 delle seguenti disposizioni 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.a) articolo 16, paragrafo 1;
  - 1.b) articolo 17, paragrafo 2;
  - 1.c) articolo 18, paragrafi 1 e 3;
  - 1.d) articolo 24, paragrafo 2;
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 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 13 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 100,00 (cento/00) ed euro 600,00 (seicento/00), ai sensi dell'articolo 14 del d.lgs. 129/2015, per 113 passeggeri;
  - 2.c) per la violazione di cui al punto 1.c), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 1.500 (miljecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00), ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 129/2015;
  - 2.d) per la violazione di cui al punto 1.d), 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, relativamente a sette reclami;
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](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 1.000,00 (mille/00), per la sanzione di cui al punto 2.a); per un ammontare di euro 200,00 (duecento/00) per ciascuno dei 113 passeggeri - per un

totale di euro 22.600,00 (ventiduemilaseicento/00) - per la sanzione di cui al punto 2.b); per un ammontare di euro 3.000,00 (tremila/00) per la sanzione di cui al punto 2.c) e per un ammontare di euro 500,00 (cinquecento/00) per ciascuno dei 7 reclami – per un totale di euro 3.500,00 (tremilacinquecento/00) - per la sanzione di cui al punto 2.d), 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. 95/2022";

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, 31 maggio 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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