

Delibera n. 76/2023

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 167/2022 del 23 settembre 2022 nei confronti di Moby S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo n. 129/2015, per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 18, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010.

L'Autorità, nella sua riunione del 20 aprile 2023

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: Regolamento (UE) n. 1177/2010) ed in particolare:

- l'articolo 16, paragrafo 1, ai sensi del quale: *“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”*;
- l'articolo 18, paragrafo 1, ai sensi del quale: *“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, paragrafo 2, ai sensi del quale: *“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 del Regolamento (UE) n. 1177/2010 (di seguito anche: “decreto legislativo n. 129/2015”) e, in particolare:
- l’articolo 13, comma 1, ai sensi del quale: *“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”;*
 - l’articolo 12, comma 1, ai sensi del quale: *“Il 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, comma 2, ai sensi del quale: *“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 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, e successive modificazioni (di seguito anche: “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);
- VISTA** la delibera n. 167/2022, del 23 settembre 2022, notificata con prot. ART n. 20043/2022 del 26 settembre 2022, con cui è stato disposto l’avvio di un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Moby S.p.A. (di seguito anche: Moby o la Società), ai sensi del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 18, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in relazione ai fatti descritti nel reclamo acquisito agli atti con nota prot. ART n. 16257/2021, del 18 ottobre 2021, con riferimento al viaggio da Olbia a Piombino del 9 agosto 2021, con partenza programmata alle ore 08:15 e arrivo previsto alle 13:45, nel quale il reclamante ha ribadito quanto già rappresentato nel reclamo di prima istanza, precisando di non aver ricevuto alcun riscontro da parte del vettore a tale reclamo, e affermando, tra l’altro, che (i) l’arrivo al porto di Piombino

è avvenuto con circa 3 ore di ritardo; (ii) giunto al porto di Olbia alle ore 06:30, è rimasto, insieme agli altri passeggeri, *“ad aspettare sotto il sole”*;

PRESO ATTO

che, nel corso della fase istruttoria del procedimento avviato con la delibera n. 167/2022, la Società non ha esercitato i propri diritti di partecipazione, contraddittorio e difesa, non trasmettendo memorie difensive, né chiedendo di essere audita innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

VISTA

la nota prot. ART n. 26368/2022, del 14 dicembre 2022, con la quale, previa autorizzazione del Consiglio in pari data, sono state comunicate a Moby le risultanze istruttorie relative al presente procedimento ai sensi dell’articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio;

VISTA

la memoria di replica di Moby, acquisita agli atti con nota prot. ART n. 483/2023, del 12 gennaio 2023, con la quale la Società, *inter alia*, ha evidenziato che:

- quanto alla violazione dell’articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 *“il ritardo ha riguardato la partenza programmata del 09.08.2021 delle 08.15 della m/n “Moby Wonder” da Olbia a Piombino e la delibera di avvio procedimento e le stesse CRI hanno già accertato che i passeggeri “una volta in porto per effettuare il check-in alle ore 06:30 a.m.” sono stati avvisati e che la dichiarazione della responsabile delle biglietterie della nostra società “risulta confermata da quanto affermato dal reclamante”;*
- *[...] operando una lettura parziale dell’art. 16 par. 1 del Regolamento, le CRI non hanno ritenuto tempestiva l’informazione sul ritardo della partenza della nave valorizzando il dato che quest’ultima fosse disponibile sin dalle 00.35 del 09.08.2021 (orario di partenza dal Porto precedente) e che, ciò nonostante, la Società non si sarebbe attivata per avvisare i passeggeri “quanto prima come avrebbe dovuto”;*
- *[...] nulla della disposizione eurounitaria richiamata sembra autorizzare questa interpretazione estensiva fornita dalle CRI (di dubbia ammissibilità in materia sanzionatoria) secondo la quale tali informazioni debbano essere obbligatoriamente date ai passeggeri a mezzo e-mail e/o sms anche quando essi non si trovano fisicamente in porto o nei terminal, operazione che comunque la nostra società solitamente esegue quando le è possibile”;*
- *[...] le CRI trascurano del tutto che durante la notte sia il personale dei nostri uffici amministrativi di terra, che quello dei nostri call center presso cui è possibile prenotare le eventuali riprotezioni/trasporti alternativi (tutte diverse a seconda delle esigenze di ciascun passeggero) nonché quello della società a cui abbiamo appaltato il servizio di messaggistica via SMS è a riposo e quindi, per ragioni che dovrebbero appartenere alla comune esperienza, era impossibilitato ad avvisare i passeggeri e, dato l’orario notturno, non è nemmeno possibile escludere che questi non si avvedano di sms e/o e-mail*

loro trasmesse nel cuore della notte”;

- quanto alla violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 1177/2010 *“le CRI sembrano mettere in dubbio che “le informazioni con l'offerta di riprogrammare il viaggio o chiedere il rimborso siano state effettivamente fornite ai passeggeri, contraddicendo palesemente l'accertamento della delibera 167 (e delle stesse CRI) secondo cui la veridicità del contenuto della dichiarazione resa dalla responsabile delle biglietterie della nostra società è stata confermato dall'unico passeggero reclamante”;*
- *[...] appare quindi contraddittorio ritenere confermato il contenuto della dichiarazione della responsabile delle biglietterie in relazione all'art. 16 per poi metterlo in dubbio quando si tratta di contestare la violazione dell'articolo 18”;*
- *[...] un ritardo annunciato ai passeggeri con la tempistica sopra accertata, come quello di specie, a nostro avviso soddisfa ampiamente le finalità perseguita sia dall'art. 16 e 18 ossia che i passeggeri siano quanto prima [...] adeguatamente informati in caso di cancellazione o ritardo di un servizio passeggeri [...]” e che tali informazioni [...] aiutino i passeggeri a prendere le misure del caso e, se necessario, a ottenere informazioni circa collegamenti alternativi”;*
- quanto, infine alla violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 1177/2010, *“il lieve ritardo con cui sono state evase 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 già riferito in altre comunicazioni a codesta Autorità”;*
- *[...] si chiede quindi l'archiviazione del procedimento anche in relazione a questa contestazione ma in via di estremo subordine [...] si chiede comunque che l'Autorità valuti le seguenti circostanze: a) la lieve gravità dell'eventuale infrazione (risposta tardiva di pochi giorni), b) il rimborso eseguito in favore dei passeggeri come condotta riparatoria, c) che il presente procedimento sanzionatorio è il secondo che sia mai stato incardinato nei confronti della ns. società dall'Autorità, d) la procedura di concordato prenotativo attualmente in corso presso il Tribunale di Milano e già riferita in altra circostanza all'Autorità”.*

PRESO ATTO

che la Società, con la memoria di replica, non ha formulato istanza di audizione finale innanzi al Consiglio;

VISTA

la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO

quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alle contestate violazioni ed in particolare che:

1. dalla documentazione agli atti, risulta che Moby, in riferimento al viaggio da Olbia a Piombino del 9 agosto 2021, con orario programmato di partenza alle ore 08:15 e orario programmato di arrivo alle ore 13:45 non ha: i) fornito ai

passeggeri, nei termini stabiliti dall'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, le prescritte informazioni sulla situazione, sull'orario di partenza e sull'orario di arrivo previsti; ii) offerto ai passeggeri, nei termini stabiliti dall'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 la scelta fra il trasporto alternativo e rimborso, a fronte di un prevedibile ritardo alla partenza superiore a 90 minuti; iii) notificato, entro un mese dal ricevimento, che il reclamo sia stato accolto, respinto o ancora in esame e comunque, in ogni caso, non ha fornito al reclamante, nei termini di cui all'articolo 24 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, un riscontro definitivo;

2. l'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 stabilisce che *“[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”*;
3. nel caso di specie, dalla documentazione in atti risulta che la Società non ha fornito ai passeggeri le informazioni previste in caso di ritardo secondo quanto stabilito dal menzionato articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
4. in via preliminare, relativamente alle condotte che la norma impone ai vettori, si osserva che gli obblighi di informazione riguardano tre aspetti diversi, ossia la situazione, l'orario di partenza previsto e l'orario di arrivo previsto; l'informazione relativa a ciascuno di questi aspetti deve essere data non appena possibile, elemento che deve essere valutato da quando tale informazione è disponibile;
5. la norma richiede che l'informazione debba essere fornita “quanto prima” e comunque, entro trenta minuti dall'orario di partenza previsto, fermo restando anche l'altro requisito che tale informazione sia comunque comunicata non appena possibile;
6. la *ratio* della disposizione è rinvenibile nel considerando n. 12 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, del resto, *“[i] passeggeri dovrebbero essere adeguatamente informati in caso di cancellazione o ritardo di un servizio passeggeri o di una crociera. Tali informazioni dovrebbero aiutare i passeggeri a prendere le misure del caso e, se necessario, a ottenere informazioni circa collegamenti alternativi”*;
7. conseguentemente, sulla base delle osservazioni che precedono, la valutazione sul corretto adempimento dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 richiede la puntuale verifica che le informazioni fornite ai passeggeri rispettino tutti i requisiti *ivi* previsti, sia sotto il profilo del contenuto che della tempistica, per accertare che gli avvisi diramati abbiano raggiunto gli scopi perseguiti dal legislatore eurounitario, ossia che tutti i passeggeri ricevano informazioni tempestive, complete ed

aggiornate relativamente alle circostanze perturbanti la fruizione del servizio di trasporto ed ai nuovi orari di partenza e arrivo;

8. con riferimento al caso di specie, sulla base della documentazione in atti, risulta che la partenza del viaggio da Olbia a Piombino del 9 agosto 2021 ha avuto luogo alle 11:05 anziché alle 08:15, mentre l'arrivo originariamente previsto alle 13:45 è stato posposto alle 16:30;
9. con riguardo al precedente viaggio sulla tratta Genova-Olbia, sia alla partenza dal porto di Genova (avvenuta alle ore 00.35, anziché alle ore 21:30), sia all'arrivo al porto di Olbia (avvenuta alle ore 09:40, anziché alle ore 7:30), la nave era in ritardo (cfr nota prot. ART n. 20084/2021 allegato 1) ;
10. i ritardi sono documentalmente provati ed ammessi da Moby, come risulta testualmente dall'esame della nota prot. ART n. 4625/2022 del 9 marzo 2022, secondo cui *“come risulta dall'allegato estratto del giornale nautico la partenza ritardata è stata generata dai ritardi accumulati nei viaggi precedenti di cui la compagnia ha avuto esatta contezza solo nella notte del 09.08.2021 ossia quando la nave è salpata in ritardo da Genova alle ore 00.35 con destinazione Olbia”*;
11. Moby ha altresì dichiarato che *“i passeggeri a bordo nave sono stati tempestivamente avvertiti sia con annunci a bordo mentre quelli da imbarcare ad Olbia mediante annunci sia presso i banchi biglietteria che presso i piazzali di imbarco dalle ore 07.00 a.m. del 09.08.2021”* (cfr. nota prot. ART n. 4625/2022). A tale riguardo, la Società ha trasmesso in l'estratto del giornale nautico, secondo cui *“alle 11.05 partenza da Olbia, in navigazione per Piombino (...) sono stati diramati più annunci ai passeggeri con intervalli regolari di 10 minuti, informandoli sull'orario previsto di partenza e di arrivo”*, oltre alla dichiarazione del responsabile biglietterie passeggeri che afferma: *“il personale della biglietteria di Olbia ha ricevuto istruzioni affinché, dall'orario di apertura degli sportelli h 7:00 (...) venisse data pronta informazione verbale della partenza ritardata”*. Tale informazione è stata resa effettivamente al reclamante al momento del *check-in*, come affermato testualmente nel reclamo: *“solo al check-in siamo stati avvisati che la nave sarebbe giunta in banchina verso le 10 e quindi ripartita alle 11 per le operazioni di sbarco e successivo nostro imbarco”*;
12. dalle evidenze documentali acquisite emerge che quantomeno al tempo della partenza della nave dal porto di Genova alle ore 00.35 del 9 agosto 2021, avvenuta con un ritardo superiore alle tre ore per la traversata precedente in direzione di Olbia, la cui effettuazione ordinariamente richiede circa dieci ore (cfr. allegato 1 alla nota prot. ART n. 20084/2021), l'informazione sulla *“situazione”* era nella disponibilità la Società, che già in quel momento avrebbe potuto e dovuto, secondo la lettera della norma, e in base al canone della diligenza professionale, comunicarla ai passeggeri: non può dirsi quindi fornita tempestivamente (*“quanto prima”*, come recita la norma) l'informazione data al reclamante – ed agli altri 561 passeggeri – solo la mattina successiva a

partire dalle ore 07:00;

13. le controdeduzioni contenute nella memoria difensiva del 12 gennaio 2023 (prot. ART n. 483/2023) non sono condivisibili, alla luce delle considerazioni che seguono:
 - preliminarmente, quanto all'asserzione secondo cui, in sostanza, l'obbligo informativo di cui all'articolo 16 del regolamento non opererebbe *“anche quando”* [i passeggeri] *“non si trovano fisicamente in porto o nei terminal”*, ma solo a fronte della loro *“presenza fisica in porto o nel terminal portuale”*, si evidenzia come, nel caso di specie, proprio ai passeggeri già presenti l'informazione prevista dalla norma non sia stata resa con la tempestività da essa imposto. Giova, in proposito, ribadire che, con la chiara finalità di portare i passeggeri a conoscenza delle perturbazioni del servizio il più rapidamente possibile, la disposizione prescrive che l'informazione al riguardo, sia resa, innanzitutto, *“quanto prima”* - avendo valenza meramente residuale e di chiusura il termine di *“trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto”* - e *“non appena tale informazione è disponibile”*. Non essendo richiesto dalla norma un ulteriore e diverso requisito temporale, è erroneo e fuorviante sostenere che l'obbligo informativo sorga solo nel momento in cui si concretizzi la presenza fisica, nel porto o nel terminal, dei passeggeri la cui corsa imminente subisca un ritardo, qualora – come nella situazione in esame – l'informazione sia disponibile in un torno di tempo precedente. La prospettazione di Moby, inoltre, configge con la finalità - perseguita dal legislatore europeo - di garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri che viaggiano via mare, parte più debole nel contratto di trasporto, rafforzando i loro diritti in caso di inconvenienti dovuti a cancellazioni e ritardi, prevedendo correttivamente specifici obblighi in capo ai vettori, tra cui quello informativo, allo scopo di consentire all'utenza di meglio organizzarsi per far fronte al disservizio, anche in vista dell'esercizio dei diritti di cui all'articolo 18 del menzionato Regolamento (UE) n. 1177/2010; (cfr. *inter alia* i considerando 1, 2 e 12 del Regolamento);
 - nel caso di specie, l'istruttoria procedimentale ha consentito di accertare la violazione della norma in via autonoma rispetto al reclamo: la condotta contestata consiste nel non aver informato i passeggeri del ritardo già nella notte tra l'8 e il 9 agosto 2021, atteso che la nave è partita in ritardo dal porto di Genova alle ore 00:35 del 9 agosto 2021 (v. nota prot. ART n. 4625/2022 del 9 marzo 2022);
 - ad ogni modo è da ritenersi inadeguata per una tempestiva e capillare diffusione delle informazioni, che consenta concretamente a tutti i passeggeri di avere contezza della perturbazione del servizio e di poter prendere le misure del caso, una procedura in base alla quale la comunicazione in ordine al ritardo interviene solo quando gli stessi effettuano il *check-in*, specie a fronte di un numero consistente di passeggeri ed in alta stagione, come nel caso di specie; in altri termini, la procedura

aziendale di diramazione delle informazioni in caso di partenza ritardata, durante la fase dei controlli, avvenuta verbalmente - stando a quanto riportato dall'impresa - *"presso i banchi biglietteria"* ed *"i piazzali di imbarco dalle ore 07.00 a.m. del 09.08.2021"* e, successivamente, a bordo nave (cfr. prot. ART 4625/2022 cit.) appare inidonea ad assicurare l'effetto utile perseguito dalle previsioni regolamentari;

- l'informazione, nel caso di specie, avrebbe ben potuto, e dovuto, essere resa disponibile ai passeggeri - eventualmente mediante *sms* o in via elettronica - già nella notte tra l'8 ed il 9 agosto 2021, trattandosi di funzionalità che appare in ogni caso rispettosa del diritto al riposo dei viaggiatori e che avrebbe permesso loro di riprogrammare la partenza verso il porto di Olbia senza essere inutilmente costretti ad arrivare al porto sin dalle ore 06:00 del mattino ed aspettare per ore sotto il sole estivo;
 - il riposo notturno del personale non esclude la responsabilità di Moby, in quanto la finalità perseguita dalla normativa europea, di rafforzare delle tutele dei passeggeri - quali contraenti deboli - richiede ai vettori di orientare la propria autonomia organizzativa al fine di predisporre le misure occorrenti a garantire in modo tempestivo ed adeguato l'informazione di cui all'articolo 16; diversamente, le conseguenze del disservizio del vettore sarebbero poste a carico dall'utenza;
15. l'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 stabilisce che *"[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"*;
16. in proposito, Moby ha rappresentato che *"i passeggeri venivano avvisati del ritardo alla partenza tramite annunci in porto diramati nelle biglietterie e nei piazzali"*; nella dichiarazione del *"responsabile biglietterie passeggeri"* trasmessa dal vettore si legge che il personale *"della biglietteria di Olbia ha ricevuto istruzioni affinché [...] venisse data pronta informazione [...] della possibilità di modifiche data/orario [...] annullamento con rimborso integrale"* (cfr. nota prot. ART n. 4625/2022); dalla documentazione in atti risulta che la nave è stata ormeggiata nel porto di Olbia alle 09:40;
17. ora, la Società, pur potendo ragionevolmente prevedere che la partenza del viaggio da Olbia a Piombino avrebbe subito un ritardo superiore a 90 minuti, non ha offerto ai passeggeri la scelta tra il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili o il rimborso del prezzo del biglietto;
18. la fattispecie prevista dall'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 valorizza la *"ragionevole prevedibilità"* del protrarsi del ritardo,

quale elemento di conoscenza che un diligente operatore del settore non può non avere, in considerazione delle ordinarie tempistiche normalmente richieste per le operazioni di sbarco ed imbarco;

19. il vettore, quale professionista operante nel settore del trasporto marittimo e, dunque, conoscitore delle relative dinamiche sottese, aveva, in sostanza, piena contezza già all'arrivo – in ritardo di oltre due ore rispetto all'orario previsto - al porto di Olbia (come noto avvenuto alle 09.40, quindi quasi 90 minuti dopo l'orario di partenza programmato originariamente per le 08.15) che il successivo servizio – da Olbia a Piombino - avrebbe subito un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, considerando anche il tempo normalmente impiegato per effettuare le operazioni di sbarco e di imbarco; ed invero nel caso di specie la nave è partita alle ore 11:05, e quindi con quasi tre ore di ritardo;
20. in particolare, è opportuno evidenziare come l'obbligo, in capo al vettore marittimo, di garantire al passeggero la scelta di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, si configuri immediatamente, vale a dire non appena sia prevedibile, ragionevolmente, che un servizio subisca un ritardo all'arrivo superiore a novanta minuti, senza che sia necessario che l'utente si attivi in maniera indipendente e senza essere assoggettato ad alcuna condizione;
21. la disposizione richiede che, in caso di ritardo alla partenza di rilevante entità, il vettore marittimo si attivi con celerità per offrire concretamente al passeggero la possibilità di effettuare la scelta tra la riprotezione ed il rimborso. Solo così, del resto, è possibile rispettare lo spirito della normativa e raggiungere pienamente l'effetto utile perseguito dal legislatore eurounitario, ossia garantire l'effettiva assistenza a favore del passeggero, contraente debole, che si trovi in una condizione di disagio e difficoltà determinati da un disservizio del vettore, contraente forte;
22. anche con riferimento alla fattispecie in esame, le argomentazioni della Società circa le procedure poste in essere in caso di ritardo alla partenza secondo cui *"i passeggeri venivano avvisati del ritardo alla partenza tramite annunci in porto diramati nelle biglietterie e nei piazzali"*, non sono condivisibili, in quanto la procedura sopra descritta (vedi punto 16), oltre ad essere descritta dal vettore in termini generici e meramente dichiarativi quale *"informazione verbale circa la possibilità di annullamento con rimborso integrale"*, non è stata accompagnata da alcun elemento oggettivo che ne provi l'idoneità e l'efficacia – oltre che l'effettiva attuazione – con riferimento all'offerta tra rimborso del prezzo del biglietto e trasporto alternativo di cui all'articolo 18 del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
23. non risulta effettivamente provata l'operatività della procedura aziendale di diramazione delle informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate; e, ancor di più, la relativa funzionalità appare inidonea ad assicurare l'effettivo rispetto delle previsioni regolamentari, ove si consideri che nel

reclamo presentato all'Autorità risultano indicati tra i profili di doglianza la *"inosservanza dell'obbligo di trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"* e la mancanza di qualsivoglia rimborso (cfr. prot. ART n. 18342/2021) ;

24. conseguentemente, sulla base delle evidenze agli atti, Moby a fronte di un prevedibile ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, non risulta aver offerto ai passeggeri l'indicata scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del biglietto, dal momento che, pur avendo dichiarato di aver impartito istruzioni al proprio personale, non ha fornito evidenze concrete che la scelta di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 sia stata effettivamente offerta ai passeggeri;
25. le affermazioni sin qui esposte non sono scalfite, nemmeno in questo caso, dalle controdeduzioni contenute nella memoria difensiva del 12 gennaio 2023 (prot. ART n. 483/2023);
26. Moby, asserendo la contraddittorietà in cui si incorrerebbe ove si ritenesse confermato il contenuto della dichiarazione della responsabile delle biglietterie in relazione all'art. 16 e, al tempo stesso, lo si mettesse in dubbio con riguardo all'art. 18, non considera che il reclamante afferma di aver ricevuto – si ribadisce, tardivamente - l'informazione in relazione al ritardo alla partenza del viaggio, ma non anche l'offerta inerente alla possibilità di accedere a forme di trasporto alternativo ovvero di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto, prospettando anzi all'Autorità, a tale riguardo, un profilo di doglianza; per contro, dalla generica dichiarazione prodotta dal vettore non emerge se sia stata concretamente offerta l'opzione di cui sopra;
27. l'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 statuisce che *"[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"*;
28. dalla documentazione agli atti, risulta che il reclamante ha presentato reclamo di prima istanza alla Società in data 10 agosto 2021 ed il riscontro è stato fornito, oltre il termine, in data 27 ottobre 2021 (cfr. nota prot. ART n. 20084/2021 del 16 dicembre 2021);
29. le ragioni addotte dalla Società in merito alla risposta tardiva al reclamo del passeggero *"il lieve ritardo con cui sono state evase 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 già riferito in altre comunicazioni a codesta Autorità"*, non rilevano in quanto attengono a scelte organizzative della Società che non possono avere in ogni caso carattere esimente rispetto all'ottemperanza di un obbligo normativo;
30. l'indennizzo a mezzo di *voucher* corrisposto al reclamante va correlato all'obbligo di corrispondere al viaggiatore un indennizzo a fronte del ritardato arrivo a destinazione della nave, statuito dall'articolo 19, comma 1

del Regolamento (UE) n. 1177/2010, ai sensi del quale in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale è riconosciuta una compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore, nonché agli obblighi derivanti dall'allegato A misura n. 5 della delibera ART n. 83/2019 *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami"* in base alla quale *"l'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del biglietto riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al: a) 10% nel caso di risposta fornita tra il sessantunesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo"* e pertanto non produce alcun effetto estintivo in merito alla violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, stante la diversa natura degli obblighi ed i diversi interessi tutelati dalle disposizioni richiamate;

CONSIDERATO che, alla luce di tutti gli elementi sopra richiamati:

sussistano i presupposti per ritenere accertata la violazione del Regolamento (UE) n. 1177/2010 e, in particolare: (i) dell'articolo 16, paragrafo 1, per non aver fornito ai passeggeri quanto prima informazioni né sulla ritardata partenza della nave, né sul ritardo in arrivo, (ii) dell'articolo 18, paragrafo 1, per non aver offerto ai passeggeri, a possibilità di scelta tra rimborso del prezzo e trasporto alternativo, (iii) dell'articolo 24, paragrafo 2, per non aver fornito il riscontro al reclamo entro i termini ivi previsti;

RITENUTO pertanto, di accettare, nei confronti di Moby S.p.A., la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 18, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 e di procedere all'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie previste, rispettivamente, dagli articoli 13, 12 e 16, comma 2, del decreto legislativo n. 129/2015;

CONSIDERATO altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione delle sanzioni e in particolare che:

1. la determinazione delle sanzioni da irrogare alla Società per le violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del decreto legislativo n. 129/2015, *"nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: 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"*, nonché delle linee guida adottate dall'Autorità;
2. con riferimento alla violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, al fine di determinare l'importo base della sanzione, è

opportuno considerare che Moby non ha trasmesso ai viaggiatori le informazioni sul ritardo *“quanto prima”* invero pur avendo a disposizione l’informazione alle ore 00:35 del 9 agosto 2021 ne ha dato diffusione solo alle ore 07:00 al momento del *check in*, con i conseguenti disagi per i viaggiatori che nel caso in cui fossero stati informati avrebbero potuto programmare l’arrivo al porto ed evitare l’attesa *“sotto il sole”*;

3. sussiste la reiterazione, in presenza di una violazione della stessa indole, di cui alla delibera n. 74/2022 dell’11 maggio 2022;
4. quanto alle azioni poste in essere per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva la circostanza per cui l’informazione risulta comunque essere stata fornita, per quanto tardivamente, dalla Società;
5. con riferimento al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione 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 coinvolto un numero di passeggeri ben superiore, avendo la Società comunicato che il relativo numero è di 562;
6. in relazione alle condizioni economiche della Società, si rileva che, dai dati della visura camerale storica (estratta in data 3 marzo 2023), in data 1° luglio 2020 è stata presentata domanda per l’ammissione al concordato preventivo ai sensi dell’articolo 161, comma 6 del regio decreto 16 marzo 1942, n. 267; in data 5 luglio 2021, sono stati nominati i commissari giudiziali e, in data 15 giugno 2022, l’assemblea degli obbligazionisti ha approvato la proposta di concordato preventivo in continuità aziendale; infine, con decreto emesso in data 21 luglio 2022, il Tribunale di Milano ha dichiarato approvato il concordato preventivo;
7. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo: (i) determinare l’importo base della sanzione nella misura di euro 1.500,00 (miljecinquecento/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 200,00 (duecento/00) per la reiterazione della violazione; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari ad euro 200,00 (duecento/00) in considerazione delle condotte successive alla violazione; (iv) applicare sul predetto importo base un’ulteriore riduzione pari a euro 200,00 (duecento/00) in considerazione delle condizioni economiche; (v) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 1.300,00 (milletrecento/00);
8. con riferimento alla violazione dell’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, al fine di determinare l’importo base della sanzione, è opportuno considerare la rilevanza sia del bene giuridico protetto dalla norma violata sia delle conseguenze della violazione, poiché, conformemente a quanto indicato nel considerando n. 13 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in caso di perturbazioni del servizio, il vettore dovrebbe attivarsi per ridurre gli inconvenienti subiti dai passeggeri, anche offrendo loro la possibilità di scegliere a loro esclusiva discrezione fra la rinuncia al viaggio dietro rimborso

del biglietto e il trasporto alternativo a condizioni soddisfacenti e senza costi aggiuntivi;

9. sussiste la reiterazione, in presenza di una violazione della stessa indole, di cui alla delibera n. 52/2023 del 23 marzo 2023;
10. non risultano azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
11. con riferimento al rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione 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 coinvolto un numero di passeggeri ben superiore, avendo la Società comunicato che il relativo numero è di 562;
12. in relazione alle condizioni economiche della Società, si rileva che, dai dati della visura camerale storica (estratta in data 3 marzo 2023), in data 1° luglio 2020 è stata presentata domanda per l'ammissione al concordato preventivo ai sensi dell'articolo 161, comma 6 del regio decreto 16 marzo 1942, n. 267; in data 5 luglio 2021, sono stati nominati i commissari giudiziali e, in data 15 giugno 2022, l'assemblea degli obbligazionisti ha approvato la proposta di concordato preventivo in continuità aziendale; infine, con decreto emesso in data 21 luglio 2022, il Tribunale di Milano ha dichiarato approvato il concordato preventivo;
13. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 5.000,00 (cinquemila/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 600,00 (seicento/00) per la reiterazione della violazione; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 730,00 (settecentotrenta/00) in considerazione delle condizioni economiche; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 4.870,00 (quattromilaottocentosettanta/00);
14. con riferimento alla violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, relativa ai fatti di cui al reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 16257/2021, al fine di determinare l'importo base della sanzione, rileva l'entità non ragguardevole del ritardo nella trasmissione del riscontro;
15. sussiste la reiterazione, in presenza di plurime violazioni della stessa indole, di cui alle delibere n. 74/2022, dell'11 maggio 2022 e n. 134/2022 del 4 agosto 2022;
16. non risultano azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
17. in relazione alle condizioni economiche della Società, si rileva che, dai dati della visura camerale storica (estratta in data 3 marzo 2023), in data 1° luglio 2020 è stata presentata domanda per l'ammissione al concordato preventivo ai sensi dell'articolo 161, comma 6 del regio decreto 16 marzo 1942, n. 267; in data 5 luglio 2021, sono stati nominati i commissari giudiziali e, in data 15 giugno 2022, l'assemblea degli obbligazionisti ha approvato la proposta di

concordato preventivo in continuità aziendale; infine, con decreto emesso in data 21 luglio 2022, il Tribunale di Milano ha dichiarato approvato il concordato preventivo;

18. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 300,00 (trecento/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 100,00 (cento/00) per le reiterazioni della violazione; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 50,00 (cinquanta/00) in relazione alle condizioni economiche; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecunaria nella misura di euro 350,00 (trecentocinquanta/00);

RITENUTO

pertanto di procedere all'irrogazione delle sanzioni nella misura di:

1. euro 1.300,00 (milletrecento/00), ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, per la violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
2. euro 4.870,00 (quattromilaottocentosettanta/00) ai sensi dell'articolo 12 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;
3. euro 350,00 (trecentocinquanta/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, per la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 1177/2010;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. di accertare, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, nei confronti di Moby S.p.A., con riferimento al viaggio da Olbia a Piombino del 9 agosto 2021, con partenza programmata alle ore 08:15 e arrivo previsto alle 13:45:
 - i. dell'articolo 16, 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;
 - ii. 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;
 - iii. dell'articolo 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. di irrogare, per le violazioni di cui al punto 1, nei confronti di Moby S.p.A., le sanzioni pecuniarie:
 - i. di euro 1.300,00 (milletrecento/00), ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129;
 - ii. 4.870,00 (quattromilaottocentosettanta/00) ai sensi dell'articolo 12 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129;
 - iii. di euro 350,00 (trecentocinquanta/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del decreto

legislativo 29 luglio 2015, n. 129;

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. 76/2023";
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, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata 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;
5. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Moby S.p.A., è comunicata al reclamante ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.
6. Avverso il presente provvedimento può essere esperito ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte, entro sessanta giorni, o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, entro centoventi giorni.

Torino, 20 aprile 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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