

Delibera n. 82 / 2016

Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. 169/2014, recante “Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus”

L’Autorità, nella sua riunione del 21 luglio 2016

- VISTO** l’art. 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. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito: Regolamento);
- VISTO** il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante “Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus”;
- 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. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, adottato con delibera dell’Autorità n. 4/2015, del 20 gennaio 2015;
- VISTO** in particolare l’articolo 25 (“Informazioni sui diritti dei passeggeri”), paragrafo 1, del Regolamento il quale stabilisce che: “I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono affinché, al più tardi alla partenza, i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal presente regolamento. Tali informazioni sono fornite alle stazioni e, se del caso, su Internet [...] Le informazioni comprendono i dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi responsabili del controllo dell'applicazione del presente regolamento designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 28, paragrafo 1”;
- VISTO** l’articolo 16 (“Diritto all'informazione sul viaggio e sui diritti dei passeggeri”), comma 2, del d.lgs. 169/2014, che recita testualmente: “Il vettore o l'ente di gestione delle stazioni, che, nell'ambito delle rispettive competenze, violano gli obblighi di informazione sui diritti dei passeggeri di cui all'articolo 25, paragrafo 1,

del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500 per ciascun passeggero”;

VISTO in particolare l’articolo 27 (*“Trasmissione dei reclami”*) del Regolamento, nella parte in cui prevede che *“[e]ntro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo”;*

VISTO l’articolo 17 (*“Diritto all’informazione sul viaggio”*), comma 2, del d.lgs. 169/2014, ai sensi del quale *“[i]l vettore, che non notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, ovvero che non fornisce una risposta definitiva, ai sensi dell’articolo 27 del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500”;*

VISTO il reclamo presentato all’Autorità dal sig. Cosimo Mazzotta (prot. ART 2927/2016 del 26 aprile 2016), con il quale rendeva noto che a seguito della presentazione di un reclamo, in data 15 gennaio 2016, all’Impresa di trasporto Ferrovie del Sud est e servizi automobilistici s.r.l. (di seguito FSE) per un ritardo di novanta minuti sulla tratta Brindisi - San Pancrazio Salentino (BR), non riceveva alcuna risposta;

VISTA la nota dell’Autorità, prot. ART 3674/2016 del 17 maggio 2016, con la quale si chiedevano a FSE una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con particolare riguardo sia alle motivazioni della mancata comunicazione in merito all’esito del reclamo presentato dal sig. Mazzotta sia alle modalità adottate dall’impresa ai fini dell’applicazione dell’articolo 25 (*“Informazioni sui diritti dei passeggeri”*) del Regolamento;

VISTE le note dell’Autorità, prot. 4022/2016 del 1° giugno 2016 e prot. ART 4394/2016 del 16 giugno 2016, con le quali si sollecitava FSE a fornire un riscontro alla suddetta richiesta di informazioni;

VISTA la nota di risposta di FSE, prot. ART 4694/2016, del 27 giugno 2016;

CONSIDERATO che dalla sopra indicata nota di FSE emerge che i canali informativi predisposti dalla stessa per la divulgazione dei diritti dei passeggeri consistono in una sintesi del Regolamento pubblicata all’interno della *“Carta dei Servizi”* e messa a disposizione sia sul proprio sito *web* sia tramite affissione nelle biglietterie aziendali del servizio automobilistico, agenzie viaggiatori e punti vendita convenzionati per la vendita dei biglietti automobilistici;

RILEVATO che nella medesima Carta dei Servizi, pubblicata sul sito aziendale, non compaiono indicazioni circa le modalità per contattare l’Autorità, né alcun riferimento specifico al Regolamento;

RITENUTO che alla luce della disciplina contenuta nell’articolo 25, paragrafo 1, del Regolamento, la descrizione dei diritti dei passeggeri, all’interno della Carta dei Servizi, non soddisfa i requisiti minimi richiesti;

- RILEVATO** che sempre dalla sopra indicata nota di FSE si evince chiaramente che il sig. Mazzotta non ha ricevuto alcuna risposta al reclamo presentato all'impresa in data 15 maggio 2016;
- RITENUTO** che gli eventi relativi al ritardo accumulato dal servizio autobus, di cui ha usufruito il sig. Mazzotta, non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio poiché esclusi dall'articolo 2 del Regolamento dall'ambito di applicazione dello stesso, in quanto riconducibili ad un servizio la cui distanza tra il punto d'imbarco e quello di sbarco è inferiore ai 250 chilometri;
- RITENUTO** che, limitatamente ai profili del diritto all'informazione sui diritti dei passeggeri e del diritto a ricevere una risposta al reclamo sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti di FSE, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 169/2014, e dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 25, paragrafo 1, e di cui all'articolo 27 del Regolamento (CE) n. 181/2011 ;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Ferrovie del Sud est e servizi automobilistici s.r.l. di un procedimento ai sensi del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, in relazione ai fatti descritti in motivazione, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione:
 - a) dell'articolo 25, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
 - b) dell'articolo 27 del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus;
2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate, per la violazione di cui al punto 1, lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 169/2014, e, per la violazione di cui al punto 1, lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Roberto Gandiglio, quale direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.530;
4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento e presentare memorie e documentazione presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino; in particolare il destinatario della presente delibera, entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie e documentazione al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it;

5. il destinatario della presente delibera, entro il termine perentorio di cui al punto 4, può richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, proporre impegni idonei a rimuovere la violazione contestata 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 500,00 euro per la prima violazione e di 500,00 euro per la seconda violazione contestata, tramite versamento da effettuarsi unicamente mediante bonifico bancario su conto corrente intestato all'Autorità di regolazione dei trasporti presso Banca Nazionale del Lavoro, Agenzia n. 4, Piazza Carducci 161/A, 10126, Torino, codice IBAN: IT03Y0100501004000000218000, indicando nella causale del versamento: "sanzione amministrativa delibera 82/2016". L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Responsabile del procedimento, all'indirizzo di posta elettronica certificata sopra indicato, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
8. i soggetti che hanno un interesse a partecipare al procedimento possono presentare memorie scritte e documenti entro e non oltre sessanta giorni dalla comunicazione o, in mancanza, dalla pubblicazione della presente delibera, oltre a deduzioni e pareri, anche nel corso delle audizioni svolte davanti all'Ufficio Vigilanza e sanzioni, nonché accedere ai documenti inerenti al procedimento;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. tenuto conto che la violazione dell'articolo 25 del Regolamento è ancora in atto, si intima Ferrovie del Sud est e servizi automobilistici s.r.l. a porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della presente delibera, prevedendo che i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal medesimo Regolamento;
11. la presente delibera è notificata a Ferrovie del Sud est e servizi automobilistici s.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 21 luglio 2016

Il Presidente

Andrea Camanzi

"Dichiaro che il presente documento informatico è conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. n. 82/2005.

Il Presidente

Andrea Camanzi