

Delibera n 125/2016

**Procedimento avviato con delibera n. 96/2016 nei confronti di COAS Consorzio Astigiano ai sensi del d.lgs. 169/2014. Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione dell'art. 27 del regolamento (UE) n. 181/2011 e chiusura per avvenuto pagamento in misura ridotta per la violazione dell'art. 25, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 181/2011.**

L'Autorità nella sua riunione del 27 ottobre 2016

- 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. 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 (UE) n. 181/2011 ;
- VISTO** il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181/2011 ;
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al 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 e s.m.i.;
- VISTO** il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 2006/2004, 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 (UE) n. 181/2011 , 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: *"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 (UE) n. 181/2011 , il quale stabilisce che: “[...] se un passeggero che rientra nell’ambito del presente regolamento desidera presentare al vettore un reclamo lo trasmette entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro 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 (“*Reclami*”), comma 2, del d.lgs. 169/2014, che recita: “Il 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”;
- VISTA** la ricevuta di avvenuta consegna, in data 19 ottobre 2015, del reclamo presentato al Consorzio Astigiano COAS (di seguito: COAS) e alla Provincia di Asti dal Movimento Consumatori-Comitato regionale Piemonte, dalla Federazione Associazione nazionale disabili (Fand) Asti e dall'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (Uici) Asti;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, in data 24 marzo 2016 (prot. ART 2044/2016), come successivamente integrato in data 21 luglio 2016 (prot. ART 5267/2016), dal Movimento consumatori-Comitato regionale Piemonte, dalla Federazione Associazione nazionale disabili (Fand) Asti e dall'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (Uici) Asti, in rappresentanza dei deleganti Signori Adriano Capitolo, Maria Maddalena Beatrice e Luca Sinigaglia, con il quale si segnalava sia la mancata risposta al reclamo, sia le omesse informazioni sull'interruzione del servizio, nel mese di agosto 2015, da parte di COAS;
- VISTA** la delibera n. 96/2016, del 4 agosto 2016 (notificata con nota prot. 5809/2016, del 5 agosto 2016), con la quale si avviava nei confronti di COAS un procedimento ai sensi del d.lgs. 169/2014, concernente la violazione degli articoli 25, paragrafo 1 e 27, del Regolamento (UE) n. 181/2011 e, in relazione alla violazione dell'articolo 25, paragrafo 1, ancora in atto, si intimava a COAS di “*porre fine all’infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della delibera, prevedendo che i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal medesimo Regolamento*”;
- VISTO** che con la medesima delibera si prevedeva che, all'esito del procedimento, avrebbe potuto essere irrogata, ai sensi degli articoli 16, comma 2, e 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso

tra euro 300,00 (trecento) e euro 1.500,00 (millecinquecento) per ciascun passeggero e tra euro 300,00 (trecento) e euro 1.500,00 (millecinquecento) per l'inadempienza del vettore;

**VISTA** la memoria difensiva di COAS del 5 settembre 2016 (prot. ART. 6442/2016);

**PRESO ATTO** che, nella suddetta memoria, COAS:

- ha richiamato quanto già espresso in sede pre-istruttoria, dove si è riconosciuta l'assenza sul sito aziendale, all'interno della carta della mobilità, delle indicazioni circa le modalità per contattare l'Autorità, inserite solo in un momento successivo; risultavano assenti anche le indicazioni sui diritti conferiti ai passeggeri dal Regolamento (UE) n. 181/2011; inoltre, nella memoria difensiva – con riferimento a quanto disposto al punto 10 della delibera di avvio del procedimento, relativamente all'intimazione a porre fine all'infrazione di cui all'articolo 25, paragrafo 1, del citato Regolamento – COAS ha affermato di aver già *"provveduto ad apportare ulteriori modifiche sia alla Carta della Mobilità pubblicata sul sito sia implementando un'apposita pagina dedicata a questo argomento. Vi preghiamo pertanto di valutare se dette modifiche possano essere sufficienti ad ottemperare a quanto previsto dal suddetto regolamento"*;
- con riguardo alla risposta al reclamo di prima istanza, COAS ha osservato che la stessa sarebbe stata *"inviata di concerto con l'Ente Concedente direttamente da quest'ultimo in quanto lo stesso figura nella lettera di reclamo come cointestatario della medesima alla pari dello scrivente Consorzio"*;

**VISTA** l'audizione - convocata con nota prot. 6372/2016 e 6509/2016, a seguito delle richieste di COAS, trasmesse rispettivamente con nota del 9 agosto 2016 (assunta agli atti della Autorità con prot. 5955 /2016), nonché con nota del 5 settembre 2016 (assunta agli atti della Autorità con prot. 6442/2016) - tenutasi in data 20 settembre 2016;

**PRESO ATTO** che, in detta sede, il legale rappresentante del COAS:

- ha confermato quanto già espresso nei precedenti scritti inviati e, nel chiedere delucidazioni sul punto 10 del dispositivo della delibera 96/2016, ha osservato di aver provveduto al relativo adempimento, anche con implementazioni successive; in particolare, si è osservato come il primo intervento in tale direzione, mirato anche ad integrare l'informazione relativa ai diritti dei passeggeri, sia stato fatto con la pubblicazione sul sito web di COAS della carta della mobilità e che, successivamente alla notificazione della delibera 96/2016, è stata creata un'apposita pagina del sito web con il richiamo al regolamento dell'Autorità prelevato direttamente dal sito web dell'Autorità medesima;
- ha dichiarato che, con particolare riguardo alla contestazione di cui all'art. 25 paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, la comunicazione è stata effettuata mediante affissione sui bus dell'informativa relativa alla mancata

- effettuazione del servizio nel mese di agosto 2015, nonché sui siti *web* del Consorzio e delle Aziende consorziate, nonché a mezzo stampa;
- ha evidenziato che esiste un numero verde contattabile per avere le informazioni relativamente a tale mancata effettuazione e che già in passato il servizio era stato sospeso durante il mese di agosto;

**VISTA** la relazione istruttoria, ed in particolare gli atti trasmessi dal responsabile dell'Ufficio competente ai sensi dell'articolo 9 del regolamento sanzionatorio di cui alla delibera n. 4/2015;

**CONSIDERATO** quanto segue:

**I. Violazione dell'articolo 25, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011.**

1. Con riguardo all'infrazione in esame, ai sensi dell'articolo 16, della legge 689/1981, COAS ha effettuato, come da comunicazione relativa al dettaglio del bonifico eseguito nei termini (prot. ART 7312/2016, del 3 ottobre 2016), il pagamento in misura ridotta, per l'ammontare di euro 500,00, della sanzione prevista dall'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per l'inosservanza degli obblighi previsti dall'articolo 25, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 181/2011.
2. Il suddetto pagamento comporta l'estinzione del procedimento avviato con delibera 96/2016, limitatamente alla violazione di cui all'articolo 25, paragrafo 1, del Regolamento.

**II. Violazione dell'articolo 27, del Regolamento (UE) n. 181/2011.**

3. L'articolo 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011 (*"Trasmissione dei reclami"*) dispone, tra l'altro, che *"se un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desidera presentare al vettore un reclamo lo trasmette entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro 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"*.

Con riguardo alla violazione in esame, non vi è stata da parte di COAS una risposta al reclamo, dal momento che il Consorzio stesso ha osservato, nella fase pre-istruttoria, come la risposta in questione *"è stata inviata direttamente dall'Ente Provincia di Asti con propria nota datata 18/11/2015, prot. U.0052967 [...]"*.

Inoltre, nella memoria inviata in fase istruttoria COAS ha aggiunto come *"la risposta al reclamo è stata inviata di concerto con l'Ente Concedente direttamente da quest'ultimo in quanto lo stesso figura nella lettera di reclamo come cointestatario della medesima alla pari dello scrivente Consorzio"*.

Dalla documentazione agli atti risulta l'inoltro del reclamo alla Provincia ed a COAS, oltre che per conoscenza alla Regione Piemonte, e la risposta della Provincia ai reclamanti.

4. Tuttavia, l'articolo 27 del Regolamento sopracitato impone l'obbligo di risposta al reclamo in capo al vettore, come primo fondamentale filtro di garanzia per la tutela dei diritti dei passeggeri. Inoltre, la concertazione (e cointestazione), a cui fa riferimento COAS nella sua memoria difensiva, non si evince dalla risposta della Provincia di Asti, che si limita a trasmettere per conoscenza la comunicazione a COAS e alla Regione Piemonte; nella risposta in questione, tra l'altro, si osserva come, ai sensi del contratto di servizio, sia "*l'Impresa affidataria a garantire un livello minimo di informazione alla clientela*", in relazione al quale, con riferimento ai disagi subiti, i reclamanti avrebbero potuto ricevere risposte esaurienti solamente dal vettore.
5. Di conseguenza, la violazione per la mancata risposta al reclamo da parte di COAS risulta accertata e pertanto deve procedersi all'irrogazione della sanzione di cui all'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per un importo compreso tra euro 300,00 (trecento) e euro 1.500,00 (millecinquecento).

### **III. Quantificazione della sanzione concernente la violazione accertata.**

6. La determinazione della sanzione da irrogare a COAS per la violazione accertata deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 169/2014 "*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*".
7. Per quanto attiene alla gravità della violazione, viene in rilievo che i reclamanti hanno ricevuto risposta dalla Provincia, ente concedente, e che per tale ragione COAS ha erroneamente ritenuto che il reclamo fosse stato evaso.
8. Per quanto attiene alla reiterazione della violazione, non risultano precedenti a carico di COAS.
9. In merito alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, vi è da rilevare il generale atteggiamento collaborativo del Consorzio nel corso dell'istruttoria.
10. Per quanto concerne "*il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati*" il reclamo presentato da tre Associazioni, rappresentative degli interessi di categoria, ha origine da plurime segnalazioni.
11. Alla luce degli elementi sopra evidenziati si determina la sanzione nella misura di euro 600,00 (seicento).

Tutto ciò premesso e considerato

### **DELIBERA**

1. il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 96/2016, del 4 agosto 2016, nei confronti di COAS Consorzio Astigiano, con riferimento alla violazione di cui all'articolo 25, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, è estinto per effetto dell'avvenuto pagamento della relativa

sanzione in misura ridotta, ai sensi dell'articolo 16, della legge n. 689 del 1981, per l'importo di euro 500,00 (cinquecento);

2. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione dell'articolo 27, del Regolamento (UE) n. 181/2011, da parte di COAS;
3. con riferimento al punto 2, è irrogata, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs 169/2014, nei termini di cui in motivazione, una sanzione pecuniaria amministrativa pari ad un importo di euro 600,00 (seicento);
4. la sanzione di cui al punto 3 deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi unicamente tramite 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 n. 127/2016";
5. decorso il termine di cui al punto 4, 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 n. 689 del 1981, 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;
6. il presente provvedimento è notificato a COAS e pubblicato sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 27 ottobre 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