

Delibera n. 137/2016

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 24 novembre 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);
- 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 dell’Autorità 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;
- VISTI** in particolare i seguenti articoli del Regolamento:
- l’articolo 25 (*“Informazioni sui diritti dei passeggeri”*), paragrafo 1, 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”*;
 - l’articolo 27 (*“Trasmissione dei reclami”*), nella parte in cui prevede: *“[...]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.”*;

- VISTI** i reclami presentati dal sig. Michele Campana Rovito e dal sig. Carlos Rocamora de Queros, in data 16 maggio 2016, nei confronti Baltour s.r.l. , con i quali segnalavano di aver subito un ritardo all'arrivo di circa 60 minuti sulla tratta Torino – Firenze nella giornata del 15 maggio 2016;
- VISTI** i reclami presentati all'Autorità dal sig. Michele Campana Rovito, prot. ART 6174/2016, del 25 agosto 2016, e dal sig. Carlos Rocamora de Queros, prot. ART 6279/2016, del 31 agosto 2016, con i quali i reclamanti rappresentavano di aver subito un ritardo all'arrivo di circa 60 minuti sulla tratta Torino – Firenze nella giornata del 15 maggio 2016 e di non aver ricevuto alcuna risposta al reclamo presentato all'Impresa Baltour s.r.l. in data 16 maggio 2016;
- CONSIDERATO** che, alla luce delle informazioni acquisite, le istanze presentate possano essere riunite, ai sensi dell'art. 4, comma 2, del regolamento sanzionatorio, in quanto tutte riferibili a violazioni, da parte di Baltour s.r.l. delle medesime disposizioni, di cui agli articoli 25, paragrafo 1 e 27;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 6347/2016 del 2 settembre 2016, con la quale si chiedeva a Baltour s.r.l. 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. Campana Rovito e dal sig. Rocamora de Queros sia alle modalità adottate per l'applicazione dell'articolo 25 ("*Informazioni sui diritti dei passeggeri*") del Regolamento;
- VISTA** la nota di risposta di Baltour s.r.l., prot. ART 6790/2016, del 16 settembre 2016;
- CONSIDERATO** che dalla sopra indicata nota dell'impresa Baltour s.r.l. emerge che, nelle "Condizioni generali di Trasporto", messe a disposizione sia all'interno del proprio sito *web* sia tramite affissione nelle biglietterie aziendali e sugli orari generali in forma cartacea, Baltour s.r.l. non ha riportato tutti i diritti riconosciuti ai passeggeri dal Regolamento (UE) n. 181/2011 - ma unicamente alcune disposizioni, peraltro in forma sintetica – risultando, altresì, assente qualsivoglia indicazione in merito alle modalità per contattare l'Autorità di regolazione dei trasporti;
- CONSIDERATO** che alla luce della disciplina contenuta nell'articolo 25, paragrafo 1, del Regolamento, la descrizione dei diritti dei passeggeri contenuta nelle Condizioni generali di Trasporto non soddisfa i requisiti minimi richiesti;
- RITENUTO** che gli eventi relativi al ritardo accumulato dal servizio autobus, di cui hanno usufruito il sig. Campana Rovito e il sig. Carlos Rocamora de Queros, non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio poiché l'articolo 19, del Regolamento, nel disciplinare i diritti dei passeggeri in caso di ritardo o cancellazione del servizio, contempla esclusivamente il caso in cui il viaggio subisca

una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti e pertanto non un ritardo all'arrivo;

RITENUTO che l'obbligo di risposta, ai sensi dell'articolo 27 del Regolamento, sussista a carico del vettore esclusivamente ove il reclamo rientri, secondo una valutazione astratta, nell'ambito applicativo della citata normativa europea, come previsto dall'art. 26 del Regolamento, secondo il quale "I vettori istituiscono o dispongono di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi indicati nel presente regolamento";

CONSIDERATO altresì che, sebbene dalla sopra indicata nota di Baltour s.r.l. si evinca che il sig. Campana Rovito e il sig. Rocamora de Queros non abbiano ricevuto alcuna risposta ai rispettivi reclami presentati entrambi in data 16 maggio 2016, gli stessi non risultano abbiano utilizzato il sistema di gestione reclami predisposto dall'azienda ai sensi dell'articolo 26 del Regolamento e messo a disposizione dell'utenza con accesso diretto dalla *home page* del sito *web* dell'Impresa stessa tramite l'apposito tasto "reclami", inviando, invece, la propria istanza ad indirizzi email destinati ad altri servizi;

RITENUTO che, per le ragioni sopra illustrate, non sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti dell'impresa Baltour s.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014;

RITENUTO che, limitatamente al profilo del diritto all'informazione sui diritti dei passeggeri sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti dell'impresa Baltour s.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per aver omesso di adempiere agli obblighi di cui agli articoli 25, paragrafo 1 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Baltour 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 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;
2. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 169/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (miljecinquecento/00) per ciascun passeggero;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Bernardo Argiolas, quale direttore dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.524;

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 1.000,00 euro per la 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 137/2016”. 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 delle 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 (UE) n. 181/2011 è ancora in atto, si intima Baltour 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 Baltour s.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 24 novembre 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