

Delibera n. 25/2018

**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 dell’8 marzo 2018

- 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 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 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 (“*Reclami*”) 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 via e-mail, in data 5 giugno 2017, dal sig. Claudio Greggio nei confronti di Busitalia Veneto S.p.A., relativamente alla corsa del 1° giugno 2017, ore 12:00, dell’autobus di linea in esercizio sulla tratta Padova-Abano Terme, zona s.

Daniele, con cui il passeggero lamentava la scarsità di informazioni sul percorso della linea di trasporto utilizzata e la frequenza delle corse;

- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità in data 6 settembre 2017 (prot. ART 6252/2017), col quale il passeggero segnalava che la società Busitalia Veneto S.p.A. *“non risponde mai ai reclami inoltrati dagli utenti”*, affermava di non aver mai ricevuto risposta al suo reclamo del 5 giugno 2017 ed indicava, tra i motivi di reclamo spuntati con apposito flag sul modulo, la mancata adozione di un sistema per il trattamento dei reclami e le mancate informazioni al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- VISTE** le note dell’Autorità, prot. 7453/2017 del 16 ottobre 2017 e prot. 8296/2017 del 6 novembre 2017, con le quali si chiedevano a Busitalia Veneto S.p.A. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione relativamente alla mancata risposta al reclamo;
- VISTE** le note di risposta di Busitalia Veneto S.p.A., prot. ART 7842/2017 del 26 ottobre 2017, prot. ART 8781/2017 del 20 novembre 2017, con cui il vettore informava di aver fornito un primo riscontro al reclamo dell’utente in data 6 giugno 2017 e una risposta definitiva in data 16 novembre 2017;
- VISTA** la nota dell’Autorità prot. 9386/2017 del 12 dicembre 2017, con la quale si chiedevano a Busitalia Veneto S.p.A. una serie di ulteriori informazioni, corredate della relativa documentazione con riferimento alle informazioni fornite ai passeggeri sul viaggio e sui diritti conferiti dal Regolamento;
- VISTA** la nota di risposta di Busitalia Veneto S.p.A. prot. ART 9668/2017 del 22 dicembre 2017, da cui emerge:
- che le informazioni relative alla “Linea Colli TL”, con percorso Padova - Torreglia - Abano Luvigliano (Via San Daniele), utilizzata dal reclamante, nell’edizione relativa all’esercizio invernale 2016/2017, sono disponibili:
    - a) sul sito internet aziendale alla pagina <http://www.fsbusitaliaveneto.it/index.php/offerta/prari-inverno-2017-2018>.  
Con particolare riguardo alla linea in esame, le fermate e gli orari sono indicati alla pagina <http://www.fsbusitaliaveneto.it/mobiita/orari/inv/TL.html>;
    - b) nel c.d. “libretto orari” distribuito gratuitamente presso i punti vendita Busitalia, che contiene l’indicazione degli orari relativi alla linea in questione;
    - c) sulle paline di fermata della linea medesima;in proposito l’impresa ha precisato che le informazioni di cui ai precedenti punti, presenti al momento dello svolgersi dei fatti oggetto del reclamo del sig. Greggio, sono state rese più facilmente leggibili *“con l’edizione attuale”*;
  - che, con riguardo alle informazioni sui diritti dei passeggeri, il documento *“Sintesi dei diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus per servizi di distanza inferiore ai 250 km”* è disponibile:
    - a) sul sito internet aziendale, alla pagina *“Diritti dei viaggiatori”*, dal 2016;
    - b) presso l’autostazione in Via della Pace, Padova, che costituisce il capolinea della linea Colli TL, dal mese di settembre 2016;

**VISTI** i rilievi svolti d'ufficio in data 12 dicembre 2017 sul sito internet [www.fsbusitaliaveneto.it](http://www.fsbusitaliaveneto.it) di Busitalia Veneto S.p.A., da cui risulta che la sezione *"Suggerimenti e reclami"* è presente in *home page*. All'interno della stessa sono poi indicati con chiarezza tanto l'indirizzo e-mail a cui inviare i reclami di prima istanza, quanto un *form* a compilazione guidata per facilitare l'invio di segnalazioni;

**CONSIDERATO** che, con riguardo alla risposta al reclamo del passeggero, dalla documentazione in atti non risulta che il vettore abbia adempiuto agli obblighi di cui all'articolo 27 del Regolamento, in quanto:

- in data 6 giugno 2017 Busitalia Veneto S.p.A. ha trasmesso una comunicazione con la quale, scusandosi per l'accaduto, si limitava ad informare il passeggero che la sua segnalazione del 5 giugno 2017 era stata inoltrata all'ufficio competente *"per le necessarie verifiche e per l'adozione degli eventuali provvedimenti conseguenti"*;
- con comunicazione del 16 novembre 2017, Busitalia Veneto S.p.A. *"ha provveduto ad informare il sig. Claudio Greggio ... dell'esito definitivo del reclamo presentato dallo stesso, nonché delle verifiche effettuate e dei provvedimenti adottati"*;

**RITENUTO** che i restanti profili evidenziati, relativi alle omesse informazioni al passeggero sul viaggio e sui diritti previsti dal Regolamento, nonché all'adozione da parte di Busitalia Veneto S.p.A. di un sistema di trattamento dei reclami, non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento, in quanto dalla documentazione in atti risulta:

- che l'impresa ha fornito adeguate informazioni ai passeggeri in relazione agli orari e al servizio operante sulla *"Linea Colli TL"*, ai sensi dell'articolo 24 del Regolamento;
- che l'impresa ha fornito informazioni adeguate ai passeggeri in relazione ai loro diritti, ai sensi dell'articolo 25 del Regolamento;
- che l'impresa dispone di un sistema per il trattamento dei reclami, ai sensi dell'articolo 26 del Regolamento;

**RITENUTO** che, limitatamente al diritto del passeggero di ricevere una risposta al reclamo, sussistono, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Busitalia Veneto S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per violazione dell'obbligo di cui all'articolo 27 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Busitalia Veneto S.p.A. 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 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 potrebbe essere irrogata, ai sensi dell'articolo 17, 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 (millecinquecento/00);
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](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 e documentazione 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 trenta 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 500,00 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 25/2018". 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;
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 Busitalia Veneto S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 8 marzo 2018

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