

Delibera n. 31/2018

**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 del 22 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 (di seguito: regolamento sanzionatorio);
- VISTO** in particolare l’articolo 19 (“Continuazione, reinstradamento e rimborso”) del Regolamento, che dispone:
- “1. Il vettore, quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra:*
- a) la continuazione o il reinstradamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;*
- b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.*
- (…)

*4. Quando un servizio regolare subisce una cancellazione o un ritardo superiore a centoventi minuti alla partenza dalla fermata, i passeggeri hanno diritto alla continuazione, al reinstradamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore di cui al paragrafo 1.*

*5. Il pagamento del rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b), e al paragrafo 4 è effettuato entro quattordici giorni dalla formulazione dell'offerta o dal ricevimento della relativa domanda. Il pagamento copre il costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero. In caso di titoli di viaggio o abbonamenti il pagamento è pari alla percentuale del costo completo del titolo di viaggio o dell'abbonamento. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti un'altra forma di pagamento”;*

**VISTO**

l'articolo 13 (“Continuazione, reinstradamento e rimborso”) del d.lgs. 169/2014, comma 1, il quale prevede: “[i]l vettore, che viola uno degli obblighi previsti dall'articolo 19, paragrafi 1 e 2, del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 150 a euro 1.500 per ciascun passeggero”;

**VISTO**

altresì l'articolo 27 (“Trasmissione dei reclami”) del Regolamento, ai sensi del quale “[e]ntrò 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 dispone: “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”;

**VISTO**

l'articolo 5 del Regolamento che dispone:

*“1. Se l'adempimento degli obblighi ai sensi del presente regolamento è stato affidato a un vettore esecutore, un venditore di biglietti o un'altra persona, il vettore, l'agente di viaggio, l'operatore turistico o l'ente di gestione della stazione che ha affidato l'adempimento di tali obblighi resta nondimeno responsabile degli atti e delle omissioni compiuti da tale soggetto.*

*2. Inoltre, il soggetto a cui il vettore, l'agente di viaggio, l'operatore turistico o l'ente di gestione della stazione ha affidato l'adempimento di un obbligo soggiace alle disposizioni del presente regolamento per quanto riguarda l'obbligo in questione”;*

**VISTO**

il reclamo presentato, in data 3 settembre 2017, dalla signora Ana Marija Buntic alla casella email [reclami@buscenter.it](mailto:reclami@buscenter.it), con il quale la passeggera, dopo essere stata informata dal vettore che l'autobus di linea in esercizio, lo stesso giorno, sulla tratta Milano (Lampugnano) - Terminal Bus - Zagabria Bus Station, sarebbe arrivato al Terminal di Milano Lampugnano con almeno tre ore di ritardo, rispetto alla partenza

prevista alle ore 9:00, richiedeva il rimborso del prezzo del biglietto, facendo presente di aver dovuto acquistare un nuovo biglietto con un diverso vettore;

- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, in data 11 ottobre 2017, prot. ART 7327/2017, dalla signora Buntic, con il quale la stessa lamentava, in relazione all'indicato ritardo alla partenza, di non aver ricevuto alcun tipo di riscontro da parte del vettore al reclamo inoltrato;
- OSSERVATO** che i reclami in relazione alle violazioni del regolamento (UE) n. 181/2011 possono essere inviati all'Autorità, a pena di improcedibilità, solo qualora sia inutilmente decorso il termine di novanta giorni dalla presentazione del reclamo all'impresa;
- RILEVATO** che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del regolamento sanzionatorio l'Autorità può procedere d'ufficio all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di sua competenza;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 9574/2017 del 19 dicembre 2017, con la quale si chiedevano a Bus Center S.r.l. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta della Segesta Internazionale S.r.l., a firma congiunta con Bus Center S.r.l., prot. ART 183/2018, dell'11 gennaio 2018, in cui si affermava:
- che la tratta Torino – Zagabria Bus Station è esercita dalla società Segesta Internazionale S.r.l., soggetto gestore ed organizzatore del servizio di trasporto in questione (di cui è stata allegata la relativa autorizzazione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti), e che Bus Center S.r.l. svolge per conto della società Segesta *"mere attività ausiliarie tra cui sono effettivamente ricomprese quelle di intermediazione nella conclusione di contratti di trasporto, di prestazione di assistenza ai passeggeri mediante servizio di call center, nonché di ricezione, gestione e valutazione dei reclami ai sensi dell'art. 27"* del Regolamento;
  - che i propri operatori, con comunicazioni interne risalenti alle ore 7:44 e 8:00 del 3 settembre, rendevano noto di aver informato del ritardo i passeggeri in partenza da Torino, alcuni dei quali avevano deciso di partire con altre compagnie e che stavano provvedendo ad avvisare i passeggeri in partenza da Milano. Successivamente, alle ore 8:00, gli operatori fornivano i numeri di posto dei passeggeri in partenza da Milano che avevano comunicato numeri di contatto errati;
  - che è stata prospettata ai passeggeri in attesa alle fermate, *"conformemente a prassi ormai consolidata (...), l'alternativa di cui all'articolo 19, paragrafo 1 del Regolamento"*, prova ne sarebbe anche quanto dichiarato dalla stessa signora Buntic nel reclamo di prima istanza. L'impresa ha operato *"progettando - realisticamente – un ritardo di almeno tre ore, ai fini della continuazione, (...) offrendosi di sostenere i costi connessi al reinstradamento e comunque assicurando ai passeggeri il rimborso del biglietto"*;

- che in considerazione di quanto sopra non sussistevano ragioni per corrispondere ai passeggeri la somma di cui all'articolo 19, paragrafo 2 del Regolamento;
- che in data 29 dicembre 2017 la Segesta Internazionale S.r.l. ha ordinato un bonifico bancario a favore della passeggera sopra indicata, relativo al rimborso del prezzo del biglietto (27 euro) oltre ad una somma di 50 euro a titolo di indennizzo, allegando a tal proposito la documentazione della banca;
- relativamente alla mancata risposta al reclamo inviato in data 3 settembre 2017 dalla signora Ana Marija Buntic, che *"ordinariamente - ma con una intensità significativamente maggiore nel periodo tra la prima decade del mese di agosto e la seconda settimana di settembre - presso la casella email esclusivamente destinata ai reclami riguardanti i servizi della Segesta Internazionale S.r.l. (reclami@buscenter.it) vengano recapitati dai passeggeri numerose richieste non pertinenti"*. Ciò comporterebbe una difficoltà da parte degli operatori *"nell'individuazione di ciò che - effettivamente - costituisca reclamo, con conseguente possibilità di errore"*;

**VISTA**

la comunicazione e-mail della signora Buntic prot. ART 1956/2018 del 16 marzo 2018, con cui la passeggera ha comunicato:

- di aver ricevuto un rimborso, ma dell'importo di 27 euro;
- di aver fornito, in sede di acquisto del biglietto, i propri recapiti e-mail e telefonico;
- che avendo acquistato on line il biglietto, non le era stato assegnato alcun posto;

**CONSIDERATO**

che la passeggera, la quale in sede di acquisto del biglietto aveva fornito i propri contatti telefonico ed e-mail, il 3 settembre 2017, in attesa al Terminal Bus Milano Lampugnano dell'autobus partito da Torino, avvedutasi del ritardo ha contattato telefonicamente di propria iniziativa il Customer service di Bus Center S.r.l. ed è stata informata dall'operatore del ritardo di almeno 3 ore, nonché della possibilità di ottenere un rimborso, ed ha quindi provveduto ad organizzare in autonomia una diversa soluzione di viaggio, richiedendo, lo stesso giorno, il rimborso del biglietto già acquistato per la corsa effettuata da Segesta, senza ottenere riscontro da parte del vettore;

**CONSIDERATO**

che dalla documentazione agli atti risulta:

- che il vettore, il quale già alle ore 7:44 era a conoscenza di un ritardo di almeno 2 ore e trenta, pur avendo a disposizione il recapito cellulare ed e-mail della signora Buntic, non ha dimostrato di averli utilizzati per offrire immediatamente alla stessa la possibilità di avvalersi della scelta di cui all'articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento, limitandosi, invece, a far riferimento alla telefonata effettuata dalla passeggera di sua iniziativa e al contenuto del suo reclamo, nonché alle comunicazioni di servizio dei propri operatori, che non sono riconducibili in specifico alla signora Buntic;
- che il vettore risulta aver disposto a favore della signora Buntic un bonifico, di cui è stato allegato l'ordine alla banca, pari a 79,49 euro, a titolo di rimborso e indennizzo, soltanto in data 29 dicembre 2017;

**CONSIDERATO**

che il vettore stesso ha ammesso di non aver fornito riscontro al reclamo della signora Buntic nei tempi previsti dall'articolo 27 del Regolamento, il quale non prevede alcuna causa di esenzione dall'obbligo del vettore di notificare al passeggero entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Pertanto, le giustificazioni addotte relativamente alle difficoltà, da parte degli operatori ciò addetti, nel gestire i reclami, in ingresso sulla casella di posta elettronica a ciò deputata, nei periodi di picco non sono accoglibili;

**RITENUTO**

che nel caso di specie trova applicazione quanto previsto dall'articolo 5 del Regolamento, in quanto dalla documentazione agli atti risulta che il vettore, la società Segesta Internazionale S.r.l., ha affidato alcune attività ausiliarie di assistenza ai passeggeri, tra cui l'assistenza mediante servizio di call-center e la ricezione, gestione e valutazione dei reclami, a Bus Center S.r.l.;

**RITENUTO**

che, in relazione ai profili attinenti al diritto del passeggero alla scelta tra continuazione, reinstradamento e rimborso e al diritto di ricevere una risposta al reclamo, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Segesta Internazionale S.r.l. (ora: Bus Center S.r.l.) e di Bus Center S.r.l. (ora: Servizi Informazioni S.r.l.), per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 13, comma 1, e dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di all'articolo 19, paragrafi 1 e 2 ed all'articolo 27 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

**DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Bus Center S.r.l. (già Segesta Internazionale S.r.l.) e di Servizi Informazioni S.r.l. (già Bus Center 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 19, paragrafi 1 e 2, 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 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per ciascun passeggero, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del d.lgs. 169/2014;
  - 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. Bernardo Argiolas, quale direttore dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): 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. i destinatari della presente delibera, entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, possono inviare memorie e documentazione al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all’indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere l’audizione innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. i destinatari della presente delibera possono, 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 300,00 euro (trecento/00) euro per la prima sanzione e di 500,00 euro (cinquecento/00) per la seconda sanzione, 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 31/2018”. 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 Bus Center S.r.l. (già Segesta Internazionale S.r.l.) e Servizi Informazioni S.r.l. (già Bus Center S.r.l.) a mezzo PEC.

Torino, 22 marzo 2018

Il Presidente

Andrea Camanzi

---

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

Il Presidente  
Andrea Camanzi