

Delibera n. 32/2017

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 9 marzo 2017

- 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;
- VISTO** in particolare, l’articolo 19 (“*Continuazione, reinstradamento e rimborso*”) del Regolamento il quale stabilisce che “*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.

2. Se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta di cui al paragrafo 1, il passeggero ha il diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b). Tale somma è corrisposta dal vettore entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento...”;

VISTO l'articolo 13 (“Continuazione, reinstradamento e rimborso”), comma 1, del d.lgs. 169/2014, che recita testualmente: “1. Il 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 20 (“Informazione”), paragrafo 1, del Regolamento il quale prevede che “1. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile”;

VISTO l'articolo 14 (“Informazione su cancellazioni e ritardi”), comma 1, del d.lgs. 169/2014, che recita testualmente: “1. Il vettore o l'ente di gestione della stazione, che violano uno degli obblighi di informazione e comunicazione previsti dall'articolo 20, paragrafo 1, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 500 a euro 5.000 per ogni cancellazione o ritardo [...]”;

VISTO il reclamo presentato in prima istanza in data 7 agosto 2016, dai passeggeri della prenotazione n.8022181861, per il viaggio in autobus sulla tratta Torino (Vittorio Emanuele) – Roma Tiburtina, con partenza prevista alle 21:15 del giorno 5 agosto 2016, nei confronti di Flixbus e la relativa risposta del 10 agosto in cui il vettore affermava “risulta che tutti e quattro i passeggeri siano stati gratuitamente riprenotati sul bus successivo [...]...Alla luce di ciò non è possibile effettuare alcun tipo di rimborso”;

VISTO il reclamo presentato all’Autorità, dal signor Marco Leone, delegato dai passeggeri indicati nella citata prenotazione prot. ART 7944/2016, del 25 ottobre 2016, con il quale oltre alla mancata partenza dell’autobus, si segnalava anche il fatto che essi non avrebbero ricevuto alcuna informazione né assistenza, precisando che solo su loro iniziativa, telefonando al *call center*, erano riusciti ad

utilizzare gratuitamente il bus successivo e pertanto richiedevano se esiste un diritto al rimborso;

VISTA la nota dell’Autorità, prot. n. 9138/2016 del 9 dicembre 2016, con la quale si chiedevano a Flixbus Italia s.r.l. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

VISTA la nota di risposta di Flixbus Italia s.r.l., prot. ART 9179/2016 del 12 dicembre 2016, in cui si confermava che il servizio (corsa N503) delle 21:15 del 5 agosto 2016 sulla tratta Torino (Vittorio Emanuele) – Roma Tiburtina risultava effettivamente soppresso, precisando che i passeggeri erano stati riprenotati gratuitamente sul successivo bus delle ore 22:25. Il vettore dichiarava altresì che i passeggeri erano stati informati della soppressione *“via e-mail in data 4.8.2016 ore 19:00”* e che agli stessi era stata fornita assistenza;

VISTA la nota dell’Autorità, prot. n. 9198/2016 del 13 dicembre 2016, con la quale si chiedevano a Flixbus Italia s.r.l. prova documentale della predetta *e-mail* inviata all’utente in data 4.8.2016 alle ore 19:00, richiedendo altresì di chiarire se fosse stata offerta *“immediatamente”* ai quattro passeggeri la scelta tra continuazione e rimborso del prezzo del biglietto;

VISTA la nota di risposta di Flixbus Italia s.r.l., prot. ART 9274/2016 del 16 dicembre 2016, in cui il vettore, con riguardo alla prova documentale richiesta, affermava che *“i dati a sistema vengono salvati automaticamente per nr. 3 mesi dalla data del viaggio e successivamente vengono cancellati”*, fornendo un messaggio *e-mail* *“campione”* inviato ad un’altra passeggera. Per i quattro passeggeri di cui al reclamo, Flixbus forniva la prova del cambio del biglietto a titolo gratuito ed affermava che *“l’assistenza impartita ai passeggeri si è esplicitata nell’adempimento all’obbligo di informazione e successivo cambio gratuito del biglietto”*;

CONSIDERATO che nelle sopra indicate note Flixbus Italia s.r.l. dichiara che i passeggeri sono stati informati circa la soppressione *“via e-mail in data 4.8.2016 ore 19:00”*, è presumibile che il medesimo vettore già il giorno prima prevedesse più che ragionevolmente la cancellazione del servizio erogato sulla tratta Torino (Vittorio Emanuele) – Roma Tiburtina il giorno 5 agosto 2016 alle 21:15; pertanto, il vettore avrebbe dovuto immediatamente offrire agli utenti, ai sensi dell’articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento, la scelta fra continuazione e rimborso del prezzo del biglietto. In seguito ad esplicita richiesta dell’Autorità, il vettore non ha fornito prova di aver effettuato la predetta offerta nella sua completezza, bensì aver effettuato, per il signor Moreira e gli altri tre passeggeri indicati sulla prenotazione, che di loro iniziativa hanno contattato il *call center* del vettore, soltanto la riprenotazione gratuita per una corsa successiva;

CONSIDERATO che alla luce della disciplina contenuta nell'articolo 19, paragrafo 2, del Regolamento nel caso in cui il vettore, come risulta avvenuto nel caso di specie, non sia in grado di offrire la scelta di cui al paragrafo 1, i passeggeri hanno il diritto di farsi corrispondere, oltre al rimborso del prezzo del biglietto, una somma pari al 50% dello stesso; i passeggeri hanno richiesto, con il reclamo del 7 agosto 2016, il rimborso che tuttavia è stato negato dal vettore;

CONSIDERATO che a fronte della soppressione del bus in partenza da Torino, il reclamante dichiarava all'Autorità che non era stata fornita alcuna informazione. Al contrario, il vettore dichiarava che i passeggeri erano stati informati *"via e-mail in data 4.8.2016 ore 19:00"*, non essendo tuttavia in grado di fornire una prova all'Autorità visto che *"i dati a sistema vengono salvati automaticamente per nr. 3 mesi dalla data del viaggio e successivamente vengono cancellati"*;

CONSIDERATO altresì che tale giustificazione non può essere accolta in quanto il predetto sistema di salvataggio dei dati e delle informazioni relative al rispetto dei diritti dei passeggeri non risulta coerente rispetto alle previsioni in tema di trattamento, nonché di tempistiche di trasmissione dei reclami e relativa risposta di cui agli articoli 26 e 27 del Regolamento, nonché rispetto allo svolgimento, da parte dell'Organismo di controllo, delle funzioni di cui all'articolo 28;

RITENUTO che, per quanto riguarda il profilo dell'omessa assistenza, non sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti dell'impresa Flixbus Italia s.r.l. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 169/2014; essendo, infatti, la partenza, prevista alle 21:15 da Torino, avvenuta di fatto con un bus successivo alle ore 22:25, si ritiene non siano dovuti spuntini, pasti o bevande in funzione dei tempi di attesa;

RITENUTO che, limitatamente ai profili della continuazione, reinstradamento e rimborso, nonché dell'informazione sulla cancellazione, sussistono, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti dell'impresa Flixbus Italia s.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 13, comma 1 e dell'articolo 14, comma 1, del d.lgs. 169/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 19, paragrafo 1 e 2, nei confronti di quattro passeggeri, ed all'articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Flixbus Italia 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 20, 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 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, e, per la violazione di cui al punto 1, lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 14, comma 1, 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. 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, 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 euro 300,00 (trecento/00) per ciascuno dei quattro passeggeri, ossia euro 1.200,00 (milleduecento/00) per la prima sanzione e di euro 1.000 (mille/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 32/2017". 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. tenuto conto che la violazione dell'articolo 19, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011 è ancora in atto, si intima Flixbus Italia s.r.l. a porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della presente delibera, prevedendo a favore dei quattro passeggeri, una somma pari al 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso previsto dalla normativa europea;
11. la presente delibera è notificata a Flixbus Italia s.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 9 marzo 2017

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