

Delibera n. 44/2016

Procedimento avviato con delibera n. 119/2015 nei confronti di Consorzio Trasporti Prontobus. Adozione provvedimento sanzionatorio.

L'Autorità nella sua riunione del 14 aprile 2016

- VISTO** l'art. 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 (CE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
- VISTO** il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante la 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, con particolare riferimento al capo I, sezioni I e II;
- 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** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;
- VISTO** il reclamo con cui il sig. Diop Ibrahima, segnalava che, in data 30 dicembre 2014, il pullman del Consorzio Trasporti Prontobus denominato "Express" delle ore 11.45 da Torre de' Passeri (CH), non giungeva nell'orario previsto e pertanto lo stesso non riusciva a pervenire in tempo all'aeroporto dove lo attendeva un volo aereo per il Senegal. Con il reclamo si richiedeva il rimborso del biglietto ferroviario e della penale applicata da Tunisair per la modifica del biglietto del volo aereo; si evinceva inoltre i) la mancata risposta al reclamo indirizzato al vettore nel termine previsto dalla legge di 30 giorni; ii) la carenza di un sistema per il trattamento dei reclami relativi ai diritti e agli obblighi prescritti dal già citato regolamento (UE) n. 181/2011; iii) la mancata comunicazione, da parte del Consorzio Trasporti Prontobus, in merito all'esito definitivo del reclamo di cui sopra;

VISTA

la delibera n. 119/2015 del 17 dicembre 2015, notificata in data 24 dicembre 2015 con nota Prot. 8361/2015, con la quale si avviava nei confronti del Consorzio Trasporti Prontobus un procedimento ai sensi del d.lgs. 169/2014 per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'art. 27 del regolamento (UE) n. 181/2011, il quale stabilisce che il passeggero che *"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"*;

VISTA

la memoria difensiva del Consorzio Trasporti Prontobus del 25 gennaio 2016 (Prot. ART 436/2016);

PRESO ATTO

che, nella suddetta memoria, il Consorzio Trasporti Prontobus , in particolare:

- precisava che la vendita del titolo di viaggio al sig. Diop era oggetto di intermediazione dell'agenzia di viaggi Mister Holiday di Torre de' Passeri, la quale era stata autorizzata al rimborso dal Consorzio in oggetto;
- affermava che, in linea generale, il Consorzio Prontobus *"ha chiarito e precisato che la stessa agenzia che ha venduto il biglietto al cliente è stata autorizzata al rimborso relativo"*;
- giustificava tale precisazione con l'immediata ricezione dell'email in data 9 gennaio 2016, da parte dell'agenzia Mister Holiday, la quale confermava *"di aver fatto già presente al cliente [...] (circa il rimborso) e di aver tra l'altro fornito allo stesso ampie spiegazioni sulle motivazioni del disservizio imputato indebitamente a Prontobus."*;
- ribadiva *"l'immediato esame del ricorso presentato dal sig. Diop e la pronta risposta allo stesso avvenuta tramite l'agenzia di viaggi emittente"* e che il *"contatto [...] è avvenuto seppur non direttamente ma come vuole una precisa condotta commerciale tramite l'agenzia di viaggi che ha venduto il servizio"*, precisando ulteriormente che *"non risulta a codesto consorzio che il cliente ricorrente si sia recato in agenzia per ricevere il rimborso"*;

CONSIDERATO

che dalla documentazione allegata alla memoria difensiva del Consorzio Trasporti Prontobus, assunta agli atti dell'Autorità con Prot. n. 436/2016, non emergevano chiaramente le azioni poste in essere dal suddetto Consorzio, ai fini della risposta al reclamo nei termini indicati dall'art. 27 del regolamento (UE) n. 181/2011 e precisamente:

- il Consorzio Trasporti Prontobus affermava di aver prontamente risposto tramite l'agenzia di viaggi Mister Holiday, come da nota Prot. ART n. 5286/2015 pervenuta in ambito di pre-istruttoria;

- l'email summenzionata risultava assolutamente generica, in quanto non conteneva alcun elemento utile ad identificare che l'oggetto della comunicazione fosse attinente al reclamo del Sig. Diop, né che l'indicazione data all'agenzia riguardasse il rimborso e in quale misura;
- alla data del 23 gennaio 2016 non risultava al Consorzio Trasporti Prontobus che il sig. Diop si fosse recato in agenzia per ricevere il rimborso;

VISTA

la nota del 14 marzo 2016, Prot. n. 1774/2016, con la quale l'Ufficio Vigilanza e Sanzioni, ai sensi dell'art. 37, comma 3, lettera I) del decreto legge 6 dicembre 2001, n. 201 e s.m.i., chiedeva al Consorzio Trasporti Prontobus ulteriori informazioni ed in particolare:

- copia dell'email inviata alle ore 12:43 del giorno 09 gennaio 2015, da Consorzio Prontobus a Mister Holiday comprensiva dei relativi allegati, con la quale sarebbe stato comunicato a quest'ultima agenzia di provvedere, in accoglimento del reclamo, al rimborso a favore del sig. Diop;
- la documentazione dalla quale risultasse l'entità del rimborso disposto a favore del sig. Diop;
- la documentazione contenente la comunicazione inviata al sig. Diop, da parte del Consorzio Prontobus e/o da parte dell'agenzia Mister Holiday, recante notizia dell'effettiva disponibilità del rimborso presso l'agenzia medesima;

VISTA

l'ulteriore nota, pervenuta all'Autorità con nota Prot. n. 1973/2016 del 21 marzo 2016, con la quale il Consorzio Trasporti Prontobus evidenziava come la richiesta di rimborso del biglietto e della penale di 80 euro applicata da Tunisair fosse stata trattata dal Consorzio medesimo telefonicamente con l'Agenzia Mister Holiday. Pertanto, autorizzando il rimborso al cliente del biglietto di andata per l'importo di 22,00 euro (tratta Chieti Fiumicino), il Consorzio riteneva definita la pratica, avendo dato pronto riscontro alle istanze del reclamante;

PRESO ATTO

che a seguito della trasmissione della richiesta del sig. Diop, avvenuta in data 9 gennaio e trasmessa all'agenzia Mister Holiday, quest'ultima rispondeva come da mail allegata alla memoria difensiva, nonché, per via telefonica, riferendo al Consorzio:

- di aver spiegato al cliente che poteva richiedere il solo rimborso del biglietto del bus acquistato, in quanto il fatto da cui era scaturito il reclamo era indipendente dalla volontà dell'impresa di trasporto, in quanto dovuto a ordinanza prefettizia a seguito di calamità naturale;
- di aver contattato il sig. Diop invitandolo a recarsi in agenzia per il rimborso relativo al biglietto;

- di possedere in giacenza, presso l'Agenzia medesima, il rimborso in questione;

VISTO che la suddetta ricostruzione risultava confermata dalla dichiarazione dell'Agenzia Mister Holiday, del 14 marzo 2016, allegata alla risposta del Consorzio Trasporti Prontobus del 21 marzo 2016;

VISTO in allegato alla nota Prot. n. 1973/2016 del 21 marzo 2016, il Verbale di denuncia alla Polizia di Stato "Compartimento Polizia Postale e delle Comunicazione", del 22 dicembre 2015, attestante l'impossibilità per il Consorzio di adempiere alla richiesta di inviare la mail trasmessa alle ore 12:43 del giorno 9 gennaio 2015 all'Agenzia Mister Holiday a causa dell'opera di pirati informatici sull'archivio elettronico;

PRESO ATTO che nella medesima nota il Consorzio Trasporti Prontobus precisava che la società "Prontobus s.r.l." era estranea ai fatti in questione, in quanto alla data dell'accaduto (30 dicembre 2014) non era ancora costituita;

CONSIDERATO che dall'esame della documentazione agli atti del fascicolo istruttorio:

- il reclamo del sig. Diop ricevuto dal Consorzio Trasporti Prontobus in data 9 gennaio 2015 non ha avuto riscontro formale da parte di quest'ultimo, che tuttavia aveva dato riscontro, per *facta concludentia*, alla sola istanza di rimborso del biglietto, incaricando telefonicamente l'Agenzia Mister Holiday di provvedere al rimborso del biglietto di andata Chieti -Fiumicino, del giorno 30 dicembre 2014, per l'importo di euro 22,00;
- l'Agenzia Mister Holiday confermava di aver intrattenuto, a partire dal giorno 31 dicembre 2015, rapporti telefonici con il Consorzio e con il sig. Diop per soddisfare la richiesta di rimborso del biglietto, secondo quanto avviene nella prassi commerciale;
- alla lettera raccomandata A/R inviata in data 22 giugno 2015 dal legale incaricato dal sig. Diop, il Consorzio Trasporti Prontobus aveva risposto, in data 10 luglio 2015, ribadendo di aver avvisato tutti i clienti che i biglietti acquistati e non usufruiti potevano essere rimborsati dall'agenzia emittente;
- l'Agenzia Mister Holiday confermava che, alla data del 14 marzo 2016, la somma relativa al rimborso del biglietto era ancora in giacenza presso l'Agenzia;
- la precisazione dell'estranchezza della società "Prontobus s.r.l.", che appare per la prima volta nella citata nota Prot. n. 1973/2016 del 21 marzo 2016, è irrilevante dal momento che il procedimento, pur risultando avviato nei confronti del "Consorzio Trasporti Prontobus s.r.l." è stato notificato correttamente a "Consorzio Trasporti Prontobus", ai sensi dell'articolo 14 legge 24 novembre 1981, n. 689, tramite la *legal mail* risultante da INI-PEC, e precisamente a prontobus@lamiapec.it collegato alla Partita IVA di Consorzio

Trasporti Prontobus corrispondente, inoltre, alla Partita IVA del vettore intestatario del biglietto di trasporto;

RITENUTA accertata, alla luce di quanto illustrato, la violazione dell'art. 27 del 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, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;

VISTI ai fini della commisurazione della sanzione, i criteri previsti dall'articolo 4, comma 3 del d.lgs. 169/2014: a) gravità della violazione; b) reiterazione della violazione; c) azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati.

RITENUTO che, nel caso di specie, alla luce di tutti gli elementi emersi durante la fase istruttoria, occorre in particolare tenere in considerazione:

sub lettera a): il fatto non riveste particolare gravità visto i motivi del ritardo dell'autobus e la messa in disponibilità della somma necessaria al rimborso;

sub lettera b): la violazione non risulta essere stata reiterata;

sub lettera c): rilevano le azioni poste in essere per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione con particolare riferimento al pronto riscontro all'istanza del Sig. Diop relativa al rimborso del biglietto di andata della tratta Chieti Fiumicino, attraverso l'intermediazione dell'Agenzia Mister Holiday, e alla messa a disposizione della somma necessaria per il rimborso del biglietto non usufruito al Sig. Diop che, a distanza di oltre un anno, non ha ancora provveduto al ritiro;

sub lettera d): in rapporto alla violazione non risultano altre persone coinvolte.

RITENUTO che gli elementi sopra evidenziati consentano, pertanto, di determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nel minimo edittale, e pertanto nella misura di euro 300,00;

su proposta del Segretario generale, visti gli atti del procedimento

DELIBERA

1. E' accertata, per le ragioni e nei limiti indicati in premessa che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, da parte del Consorzio Trasporti Prontobus, dell'art. 27 del 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, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

2. E' irrogata, nei confronti del Consorzio Trasporti Prontobus, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, per i motivi indicati in premessa che si intendono qui integralmente richiamati, una sanzione pecuniaria amministrativa pari al minimo edittale di euro 300,00.
3. La sanzione di cui al punto 2 deve essere pagata entro il termine di 30 (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. 119/2015".
4. Decorso il termine di cui al punto 3, 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 24 novembre 1981, n. 689, 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.
5. Il presente provvedimento è notificato al Consorzio Trasporti Prontobus e pubblicato sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica oppure ricorso straordinario al Presidente della Repubblica entro il termine di 120 giorni dalla data di notifica.

Torino, 14 aprile 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