

Delibera n. 26/2017

**Procedimento avviato con delibera n. 137/2016 nei confronti di Baltour S.r.l.. Adozione del provvedimento sanzionatorio per 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.**

L'Autorità, nella sua riunione del 23 febbraio 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 (UE) n. 181/2011);
- 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, con particolare riferimento al 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 e s.m.i.;
- 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);
- 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, nei confronti di Baltour S.r.l. con riferimento alla tratta Torino – Firenze, operata nella giornata del 15 maggio 2016;
- VISTA** la delibera n. 137/2016 del 24 novembre 2016 (notificata con nota prot. 8792/2016), con la quale l'Autorità, a seguito di riunione dei reclami sopra richiamati per la trattazione unitaria degli stessi, avviava nei confronti di Baltour S.r.l. un procedimento per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione dell'articolo 25, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, con riguardo alla

insufficiente indicazione dei diritti dei passeggeri, segnatamente con riferimento alle modalità per contattare l’Autorità, prevedendo che, all’esito del procedimento, avrebbe potuto essere irrogata, ai sensi dell’articolo 16, comma 2, del decreto legislativo n. 169 del 2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per ciascun passeggero;

**VISTA** la nota difensiva di Baltour S.r.l. del 27 dicembre 2016 (prot. ART 9493/2016);

**PRESO ATTO** che, nel suddetto scritto difensivo, Baltour, nel ribadire *“di non aver posto in essere alcuna violazione della normativa vigente in materia in relazione al procedimento avviato ai sensi del DLgs 169/2014, ha comunque provveduto, subito dopo la notifica della richiamata Delibera, ad apportare anche sul proprio sito internet le modifiche richieste dall’Autorità alle Condizioni Generali di Trasporto come risulta dall’allegato documento”*, chiedeva l’archiviazione del procedimento avviato nei suoi confronti con la delibera n. 137/2016;

**VISTA** la documentazione istruttoria, ed in particolare gli atti trasmessi dal responsabile dell’Ufficio competente ai sensi dell’articolo 9 del regolamento sanzionatorio;

**ATTESO** che il presente procedimento ha ad oggetto la violazione dell’articolo 25, paragrafo 1 del Regolamento (UE) n. 181/2011;

**CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria ed in particolare che:

1. l’articolo 25, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, dispone 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 16 (*“Diritto all’informazione sul viaggio e sui diritti dei passeggeri”*), comma 2, del decreto legislativo n. 169 del 2014, prevede che *“Il vettore o l’ente di gestione delle stazioni, che, nell’ambito delle rispettive competenze, violano gli obblighi di informazione sui diritti dei passeggeri di cui all’articolo 25, paragrafo 1, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500 per ciascun passeggero”*;
2. dalla documentazione agli atti risulta l’incompleta indicazione dei diritti riconosciuti ai passeggeri dal Regolamento (UE) n. 181/2011, essendo assente, precedentemente all’avvio del procedimento in oggetto, qualsivoglia indicazione in merito alle modalità per contattare l’Autorità di regolazione dei trasporti. Nella nota difensiva presentata da Baltour S.r.l. in sede istruttoria (prot. ART 9493/2016) non compaiono specifiche difese sul profilo in questione, mentre nel documento, allegato alla nota stessa, risulta l’inserimento – successivo all’avvio del

procedimento in oggetto – di informazione relativa all’organismo di controllo. Tale riferimento è contenuto all’interno dell’art. 14 delle Condizioni generali di trasporto (Cgt), rubricato *“Responsabilità del vettore e del passeggero”*, mentre nessuna menzione è prevista nella apposita sezione dedicata all’assistenza clienti/reclami del sito internet o nell’home page; il disposto delle Cgt in questione, inoltre, si limita a prevedere che *“Nel caso di mancata soddisfazione [n.d.r.: del reclamo alla Società], il cliente potrà contattare l’organismo designato alla verifica dell’applicazione del Regolamento 181/2011 all’indirizzo pec@pec-autorita-trasporti.it”*, indicando peraltro un indirizzo di posta elettronica certificata errato (l’indirizzo corretto è il seguente: *pec@pec.autorita-trasporti.it*);

**RITENUTO**

pertanto, di accertare la violazione di cui all’articolo 25, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, nei confronti di Baltour S.r.l. e di procedere all’irrogazione della sanzione di cui all’articolo 16, comma 2, del decreto legislativo n. 169 del 2014, per un importo compreso tra euro 300,00 (trecento) e euro 1.500,00 (millecinquecento) per ciascun passeggero;

**CONSIDERATO**

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione della sanzione e in particolare che:

1. la determinazione della sanzione da irrogare a Baltour S.r.l. per la violazione accertata deve essere effettuata, ai sensi dell’articolo 4, comma 3, del decreto legislativo n. 169 del 2014, *“nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati”*;
2. per quanto attiene alla gravità della violazione, viene in rilievo la necessità che i passeggeri dispongano di informazioni appropriate, accurate e accessibili, segnatamente con riferimento agli strumenti di tutela dei diritti;
3. per quanto attiene alla reiterazione della violazione, non risultano precedenti a carico di Baltour S.r.l.;
4. in merito alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, vi è da rilevare che le Condizioni Generali di Trasporto di Baltour S.r.l. sono state successivamente riviste mediante l’integrazione dell’informazione relativa all’organismo di controllo, ma la stessa risulta generica e non agevolmente fruibile da parte dei passeggeri, oltre che errata;
5. per quanto concerne il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, il diritto all’informazione violato è suscettibile di riverberare i suoi effetti su tutti i viaggiatori che hanno utilizzato i servizi di Baltour S.r.l.;
6. per le considerazioni su esposte risulta congrua l’applicazione della sanzione nella misura di euro 700,00 (settecento/00);

**RITENUTO** pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 700,00 (settecento/00) per ciascun passeggero;

Tutto ciò premesso e considerato

**DELIBERA**

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, da parte di Baltour S.r.l., 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. è irrogata, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del decreto legislativo n. 169 del 2014, nei confronti di Baltour S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 700,00 (settecento/00) per ciascun passeggero per un importo totale di euro 1.400,00 (millequattrocento/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. 26/2017";
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 a Baltour S.r.l. e pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro i termini di legge, ricorso giurisdizionale innanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale o ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 23 febbraio 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