

Delibera n. 61/2017

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 19 aprile 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 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** l’articolo 24 (*“Diritto all’informazione sul viaggio”*) del Regolamento, il quale prevede che: *“I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell’ambito delle rispettive competenze, forniscono ai passeggeri informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio. Ove possibile, tali informazioni sono fornite su richiesta in formati accessibili”*;
- VISTO** l’articolo 16 (*“Diritto all’informazione sul viaggio e sui diritti dei passeggeri”*), comma 1, del d.lgs. 169/2014, ai sensi del quale *“il vettore o l’ente di gestione della stazione, che omettono, nell’ambito delle rispettive competenze, di fornire ai passeggeri informazioni sul viaggio di cui all’articolo 24 del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 150 a euro 900 per ciascun viaggio”*;

VISTO

altresì l'articolo 27 ("*Trasmissione dei reclami*"), del Regolamento il quale stabilisce che: *"Fatte salve richieste risarcitorie a norma dell'articolo 7, se un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento 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"*;

VISTO

l'articolo 17 ("*Reclami*"), comma 2, del d.lgs. 169/2014, ai sensi del quale *"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"*;

VISTI

il reclamo presentato nei confronti di Interbus S.p.A. il 19 luglio 2016 dalla sig.ra Francesca Maria Grillo, titolare di un biglietto per la tratta Siracusa – Palermo il giorno 17 luglio 2016, con partenza alle 17:00 e la relativa risposta del vettore del 7 settembre 2016;

VISTO

il reclamo presentato all'Autorità dalla sig.ra Francesca Maria Grillo, prot. ART 8448/2016, del 14 novembre 2016, con il quale si segnalavano l'omessa informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti, la mancata assistenza, il ritardo all'arrivo e l'assenza di un sistema per il trattamento dei reclami;

VISTA

la nota dell'Autorità, prot. 9234/2016 del 14 dicembre 2016, con la quale si chiedevano all'impresa Interbus S.p.A. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

VISTA

la nota di risposta di Interbus S.p.A., prot. ART 9507/2016, del 28 dicembre 2016, con la quale il vettore dichiarava:

- che data 17 luglio 2016 l'autobus in servizio sulla tratta Siracusa-Palermo delle ore 17:00, a causa di un improvviso e imprevedibile guasto era stato costretto ad arrestare la marcia nei pressi dell'area di servizio "Sacchitello Nord" dell'autostrada "A19". Il conducente, resosi conto dell'impossibilità di proseguire il viaggio col mezzo in avaria, aveva prontamente richiesto gli opportuni soccorsi. Con l'arrivo del mezzo sostitutivo la corsa era stata regolarmente completata seppur con un inevitabile ritardo;
- che il conducente aveva tenuto costantemente informati i viaggiatori delle fasi dell'assistenza e dei tempi del soccorso;
- di aver adottato una carta dei servizi redatta in conformità alle norme vigenti, ivi comprese quelle contenute nel Regolamento (UE) n. 181/2011; tale documento è visionabile sul sito internet ed è disponibile del pubblico presso la sede aziendale e nei principali punti di informazione e vendita;

- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 1421/2017 dell'8 marzo 2017, con la quale si chiedevano all'impresa Interbus S.p.A. ulteriori informazioni;
- VISTA** la nota di risposta di Interbus S.p.A., prot. ART 1566/2017 del 15 marzo 2017, con la quale il vettore dichiarava che la signora Grillo all'atto dell'acquisto del biglietto non aveva fornito *e-mail* né numero di cellulare;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. n. 1778/2016 del 23 marzo 2017, con cui è stato richiesto all'impresa Interbus S.p.A. di produrre le ulteriori richieste di rimborso pervenute da altri passeggeri per la tratta Siracusa-Palermo, partenza ore 17 del 17 luglio 2016;
- VISTA** la nota di risposta pervenuta dall'impresa in data 29 marzo 2017, prot. ART 1935/2017, con la quale il vettore ha allegato otto richieste di rimborso, oltre a quella della sig.ra Grillo, nelle quali si lamentava altresì *"la mancata tempestiva assistenza e informazione sull'accaduto e sui tempi di soccorso"*;
- CONSIDERATO** che dalla documentazione in atti risulta che il vettore abbia ricevuto, oltre a quello della sig.ra Grillo, almeno altri otto reclami di passeggeri che hanno lamentato *"la mancata tempestiva assistenza e informazioni sull'accaduto e sui tempi di soccorso"* e che, in assenza di documentazione fornita dal vettore circa le informazioni rese ai passeggeri nel corso del viaggio, ciò evidenzia che, ancorché il conducente possa aver fornito ai viaggiatori delle informazioni, come dichiarato dal vettore stesso, le medesime quanto meno non siano risultate adeguate, come invece richiesto dalla norma europea, anche in relazione ai passeggeri in concreto raggiunti;
- CONSIDERATO** inoltre che al reclamo di prima istanza presentato in data in data 19 luglio 2016 dalla sig.ra Francesca Maria Grillo il vettore dichiarava di aver fornito risposta solo il successivo 7 settembre *"alla ripresa della pausa estiva"* tramite *e-mail* del proprio legale, non notificando, pertanto, al passeggero entro un mese dal ricevimento che il reclamo era stato accolto, respinto o era ancora in esame;
- CONSIDERATO** che seppur non esplicitamente indicata dall'utente quale motivo di reclamo, la predetta condotta non è conforme a quanto previsto all'articolo 27 (*"Trasmissione dei reclami"*) del Regolamento;
- RITENUTO** che gli ulteriori eventi riportati nel reclamo non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio in quanto:
- l'articolo 19, paragrafo 3, prevede che qualora l'autobus diventi inutilizzabile durante il viaggio, il vettore assicura la continuazione del servizio con un altro veicolo dal luogo in cui si trova il veicolo inutilizzabile, come risulta avvenuto nel caso di specie;
 - non si è verificata una cancellazione o un ritardo alla partenza presupposto indispensabile all'applicazione dell'articolo 21 (*"Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza"*) del Regolamento;
 - il vettore ha prodotto la propria carta dei servizi 2016, scaricabile altresì dalla homepage sito web www.interbus.it, che riporta i diritti conferiti ai

passeggeri dal Regolamento, facendovi riferimento, nonché i dati necessari per contattare l'Autorità; dalla medesima carta dei servizi emerge che il vettore ha istituito un sistema per il trattamento dei reclami, accessibile tramite posta ordinaria ed elettronica, fax e tramite un formulario on line;

RITENUTO

che, limitatamente ai profili delle omesse informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio e all'omessa notifica al passeggero entro un mese dal ricevimento, che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti dell'impresa Interbus S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 16, comma 1, e dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 24, ed all'articolo 27 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Interbus S.p.A. 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 24, 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 900,00 (novecento/00) per ciascun viaggio, ai sensi dell'articolo 16, 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 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (miljecinquecento/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. 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 la prima sanzione e di euro 500,00 (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 61/2017". 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. la presente delibera è notificata a Interbus S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 19 aprile 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