

Delibera n. 67/2017

**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 18 maggio 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** in particolare l’articolo 27 (*“Trasmissione dei reclami”*), del Regolamento, nella parte in cui prevede che: *“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 *“[i]l 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** il reclamo presentato via e-mail in data 8 agosto 2016, reiterato via fax il 22 agosto, dalla sig.ra Carmela Biolla nei confronti Romano Autolinee Regionali S.p.A., relativamente ad una corsa, del 2 agosto 2016, dell’autobus di linea in esercizio sulla tratta Catanzaro - Crotone;

- VISTO** il reclamo presentato all’Autorità, prot. ART 9211/2016, del 13 dicembre 2016, dalla sig.ra Biolla, con il quale la stessa lamentava di aver subito la cancellazione della corsa, l’assenza di informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti ed infine la mancata comunicazione, da parte del vettore, circa l’esito del reclamo presentato all’impresa in data 8 agosto 2016;
- VISTE** le note dell’Autorità, prot. 147/2017, del 12 gennaio 2017 e prot. 1076/2017, del 23 febbraio 2017, con le quali si chiedevano a Romano Autolinee Regionali S.p.A. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con particolare riguardo sia alle motivazioni della mancata comunicazione in merito all’esito del reclamo presentato dalla sig.ra Biolla sia alle modalità adottate per l’applicazione dell’articolo 25 (“*Informazioni sui diritti dei passeggeri*”) del Regolamento;
- VISTE** le note di risposta della Romano Autolinee Regionali S.p.A., prot. ART 246/2017, del 18 gennaio 2016, e prot. 1348/2017, del 6 marzo 2017;
- CONSIDERATO** che dalle sopra indicate note dell’impresa e dai riscontri effettuati sul sito *web* della stessa, è emerso quanto segue:
- il luogo presso il quale la passeggera era in attesa del passaggio dell’autobus non corrispondeva ad una fermata prevista per la corsa, come confermato dalle tabelle orarie aggiornate fornite dal vettore dalle quali risulta che l’ubicazione della fermata non era più in piazza Montenero bensì alla “rotatoria Gualtieri” in Catanzaro;
  - le informazioni vengono fornite all’utenza sul sito internet e presso l’ufficio informazioni, aperto dalle 6.30 alle 19.00;
  - nelle “Condizioni generali di Trasporto”, messe a disposizione all’interno del proprio sito *web*, Romano Autolinee Regionali S.p.A. ha riportato una sintesi dei diritti riconosciuti ai passeggeri dal Regolamento fornendo, altresì, le indicazioni in merito alle modalità per contattare l’Autorità di regolazione dei trasporti;
  - relativamente alla mancata risposta alla e-mail della sig.ra Biolla, l’impresa ha affermato che “*il problema è legato ad un cattivo funzionamento della suddetta e-mail proprio nel periodo in questione*”;
- RILEVATO** che sulla base delle informazioni acquisite, risulta che il vettore non ha comunicato all’utente, entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso era stato accolto, respinto o ancora in esame, come previsto dall’articolo 27 del Regolamento, non potendosi considerare quale esimente il mancato funzionamento della casella e-mail dell’impresa;
- RITENUTO** che le restanti doglianze sollevate nel reclamo, afferenti alla cancellazione della fermata e alla mancata informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti, non recano i presupposti per l’avvio di un procedimento sanzionatorio, in quanto:
- gli eventi relativi alla cancellazione della fermata non verrebbero comunque a tal fine in rilievo nella fattispecie in esame, posto che l’applicazione della pertinente normativa è esclusa dall’articolo 2 del Regolamento con riferimento

ai servizi la cui distanza tra il punto d'imbarco e quello di sbarco è inferiore, come nel caso di specie, ai 250 chilometri;

- del pari non trova applicazione nella fattispecie l'articolo 24 del Regolamento in esame, in quanto riguarda le informazioni da rendere *"per tutta la durata del viaggio"*;
- Romano Autolinee S.p.A. risulta aver pubblicato nel relativo sito *web* le proprie Condizioni Generali di Trasporto, contenenti le informazioni sui diritti dei passeggeri di cui all'articolo 25 del Regolamento, comprensive dei dati necessari per contattare l'Autorità;

#### **RITENUTO**

che, limitatamente al profilo del diritto a ricevere una risposta motivata al reclamo, sussistono, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti dell'impresa Romano Autolinee Regionali S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per aver omesso di adempiere all'obbligo di cui all'articolo 27 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Romano Autolinee Regionali S.p.A. 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 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 potrebbe essere irrogata, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00);
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](mailto: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](mailto: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 500,00 euro per la violazione contestata, 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 67/2017". 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 Romano Autolinee Regionali S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 18 maggio 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