

Delibera n. 68/2017

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 25 (“*Informazioni sui diritti dei passeggeri*”), paragrafo 1, il quale stabilisce 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*”;
- VISTO** l’articolo 16 (“*Diritto all’informazione sul viaggio e sui diritti dei passeggeri*”), comma 2, del d.lgs. 169/2014, il quale 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*”;

- VISTO** inoltre, 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, il quale prevede: *"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"*;
- VISTO** il reclamo presentato via e-mail in data 1 aprile 2016 dalla sig. ra Alessandra Mayer nei confronti della Alto Adige Bus S.r.l. in relazione al viaggio da Trento a Bergamo-Orio al serio del 28 marzo 2016 alle ore 13:00;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità, in data 13 dicembre 2016, prot. 9204/2016, dalla sig.ra Alessandra Mayer che lamentava l'assenza dell'autobus all'orario indicato sul biglietto nonché l'omessa risposta al reclamo di prima istanza;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 329/2017 del 20 gennaio 2017, con la quale si chiedevano ad Alto Adige Bus S.r.l. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, assegnando all'impresa un termine di 15 giorni per far pervenire all'Autorità le informazioni richieste;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 1154/2017 del 27 febbraio 2017, con la quale, a seguito della scadenza del termine assegnato con la citata nota prot. 329/2017, si sollecitava l'impresa Alto Adige Bus S.r.l. a rispondere alla relativa richiesta di informazioni, assegnando cinque giorni per la risposta;
- CONSIDERATO** che alla scadenza di tale ulteriore termine non sono pervenute risposte da parte dell'impresa e che gli ulteriori contatti e-mail e telefonici con la stessa non hanno del pari avuto alcun esito;
- RITENUTO** pertanto che dalla documentazione agli atti il vettore non risulta aver 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;
- CONSIDERATO** altresì che da una verifica svolta sul sito web <https://www.altoadigebus.it/>, risulta che l'impresa, nel proprio portale *web*, e in particolare nelle Condizioni Generali di Trasporto, non riporti le informazioni sui diritti previsti dal Regolamento nonché i dati necessari per contattare l'Autorità di regolazione dei trasporti;

RITENUTO

che l'ulteriore doglianza sollevata nel reclamo, relativa alla mancata partenza dell'autobus all'orario indicato sul biglietto, non reca i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, 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;

RITENUTO

che, limitatamente ai profili dell'omessa informazione sui diritti dei passeggeri e dell'omessa risposta al reclamo, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti dell'impresa Alto Adige Bus S.r.l., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 16, comma 2, e dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per aver omesso di adempiere agli obblighi di cui all'articolo 25, paragrafo 1, e all'articolo 27 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Alto Adige Bus 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 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;
 - 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 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, 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 (millecinquecento/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 500,00 (cinquecento/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 68/2017". 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 25, paragrafo 1 e dell'articolo 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011 sono ancora in atto, si intima Alto Adige Bus S.r.l. a porre fine alle infrazioni entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della presente delibera, prevedendo che i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal medesimo regolamento nonché dei dati necessari per contattare l'Autorità di regolazione dei trasporti e rispondendo al reclamo di prima istanza effettuato dalla passeggera;
11. la presente delibera è notificata a Alto Adige Bus S.r.l. 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