

Delibera n. 93/2017

Procedimento avviato con delibera n. 32/2017 nei confronti di Flixbus Italia S.r.l. - Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, 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 6 luglio 2017

- 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);
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, con particolare riferimento al capo I, sezioni I e II;
- 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 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"*;
- 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, adottato con delibera dell'Autorità n. 4/2015, del 20 gennaio 2015 (di seguito: regolamento sanzionatorio);
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità in data 25 ottobre 2016 (prot. ART 7944/2016) dal sig. Marco Leone, per conto di quattro passeggeri, nei confronti di Flixbus Italia S.r.l., a mezzo del quale si lamentava la mancata informazione e assistenza con riferimento alla cancellazione dell'autobus prenotato per il viaggio Torino (Vittorio Emanuele) - Roma Tiburtina, del 05/08/2016, delle ore 21:15;
- VISTA** la delibera n. 32/2017 del 9 marzo 2017 (notificata con nota prot. ART 1462/2017), con la quale si avviava nei confronti di Flixbus Italia S.r.l. (di seguito: "Flixbus") un procedimento per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, prevedendo che all'esito del procedimento avrebbe potuto essere irrogata, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del d.lgs. n. 169 del 2014, una sanzione amministrativa pecuniaria tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00)

per ciascun passeggero, e, ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del citato d.lgs. n. 169 del 2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00);

VISTA la nota difensiva di Flixbus del 10 aprile 2017 (prot. ART 2255/2017, dell'11 aprile 2017), successivamente perfezionata dalla medesima Società in data 12 aprile 2017 (prot. ART 2317/2017); nella menzionata nota Flixbus richiedeva altresì di essere ricevuta in audizione presso l'Autorità;

PRESO ATTO che, nel suddetto scritto difensivo, Flixbus, nel richiedere *“l'archiviazione del procedimento in parola per l'insussistenza di entrambe le violazioni contestate o, in via subordinata, l'archiviazione in parte qua per l'insussistenza e/o superamento della violazione di cui all'art. 19 reg CE 181/2011 per intervenuto rimborso e risarcimento dei passeggeri coinvolti e per cessazione della materia del contendere”*, ribadiva, tra l'altro, quanto già affermato in fase preistruttoria in ordine alla circostanza che la cancellazione della corsa oggetto di reclamo *“sarebbe stata comunicata ai passeggeri [...] mediante un messaggio di posta elettronica che, oltre ad informare della avvenuta cancellazione, ha proposto a ciascun passeggero, in ottemperanza all'art. 19 del Regolamento CE 181/2011, i rimedi di cui lo stesso dispone ai sensi di legge. Tale messaggio, inviato ai passeggeri coinvolti, non è purtroppo più disponibile, essendo stato irrimediabilmente cancellato”*, in quanto *“i messaggi di posta elettronica erano in passato conservati per un periodo di 3 (tre) mesi dalla data del viaggio”*, prassi oramai superata anche per permettere all'Autorità l'assolvimento dei propri compiti istituzionali; riferiva inoltre che, ad ogni modo, *“Flixbus, per mezzo dell'email del 4 agosto 2016, ha fornito ai passeggeri coinvolti nella cancellazione della corsa i rimedi previsti dall'art. 19 Reg. CE 181/2011. Prova ne è altra comunicazione email, già in atti [...] con cui Flixbus ha rappresentato in modo chiaro e esaustivo la platea dei rimedi a disposizione di ciascun passeggero in caso di cancellazione della corsa”*;

VISTO il verbale dell'audizione di Flixbus svoltasi presso l'Autorità in data 21 aprile 2017;

PRESO ATTO che, nel corso della richiamata audizione, Flixbus, confermando *“che i reclamanti sarebbero stati destinatari della comunicazione preventiva di cancellazione”*, aggiungeva come *“Flixbus tuttavia non è in grado di fornire prova delle suddette mail perché i passeggeri coinvolti nel disguido risultavano presenti in una lista afferente al vettore Megabus, da poco acquisito da Flixbus medesima (nel mese di giugno 2016, rispetto ai fatti in contestazione che sono del 4-5 agosto 2016)”* e *“che il problema di conservazione delle email afferiva principalmente ai dati relativi alla migrazione da Megabus a Flixbus”*; la Società, inoltre, *“ribadisce che intorno alle ore 19 del 4 agosto 2016, i passeggeri coinvolti nella cancellazione sono stati informati e, a riguardo, si dispone soltanto della email che è stata prodotta [...], relativa a un'altra passeggera comunque coinvolta nella medesima cancellazione e contenuta in una lista che era nella disponibilità di Flixbus”*;

- VISTA** la nota inviata a Flixbus (prot. ART 3631/2017, del 30 maggio 2017) con la quale, in considerazione della necessità di svolgere approfondimenti istruttori, si chiedeva l'acquisizione di ulteriori elementi;
- VISTA** la nota di risposta di Flixbus (prot. ART 4165/2017, del 16 giugno 2017), con la quale la stessa: dichiarava che il numero dei passeggeri prenotati per il viaggio oggetto di reclamo ammonta a 14 (di cui uno in partenza da Alessandria alle ore 21:55); non quantificava il numero dei passeggeri afferenti alla "lista Megabus";
- 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 degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011;
- CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria ed in particolare che:
1. l'articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, dispone che: *"1. Il vettore, quando prevede ragionevolmente che un servizio regolare subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal capolinea per oltre centoventi minuti o in caso di accettazione di un numero di prenotazioni superiore ai posti disponibili, offre immediatamente al passeggero la scelta tra: a) la continuazione o il reindirizzamento verso la destinazione finale, senza oneri aggiuntivi e a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile. 2. Se il vettore non è in grado di offrire al passeggero la scelta di cui al paragrafo 1, il passeggero ha il diritto di farsi corrispondere una somma pari al 50% del prezzo del biglietto, oltre al rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b). Tale somma è corrisposta dal vettore entro un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento [...]".* L'articolo 13 (Continuazione, reindirizzamento e rimborso), comma 1, decreto legislativo n. 169/2014, prevede che *"Il vettore, che viola uno degli obblighi previsti dall'articolo 19, paragrafi 1 e 2, del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 150 a euro 1.500 per ciascun passeggero"*.
 2. L'articolo 20, paragrafo 1, del citato Regolamento (UE) n. 181/2011, prevede: *"In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, informa quanto prima della situazione i passeggeri in partenza dalla stazione, e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista, e comunica l'ora di partenza prevista non appena tale informazione è disponibile"*. L'articolo 14 (Informazione su cancellazioni e ritardi), comma 1, decreto legislativo n. 169/2014, prevede che *"Il vettore o l'ente di gestione della stazione, che violano uno degli obblighi di informazione e comunicazione previsti dall'articolo 20, paragrafo 1, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 500 a euro 5.000 per ogni cancellazione o ritardo"*.

3. Dalla documentazione agli atti risulta la violazione degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, da parte di Flixbus, non avendo la Società in questione – entro i termini previsti dalla norma – adempiuto agli obblighi ivi contemplati. Infatti, Flixbus - pur essendo, per sua esplicita ammissione, a conoscenza della cancellazione del viaggio oggetto di reclamo il giorno antecedente alla data dello stesso - non ha provveduto a comunicare ai reclamanti la cancellazione e ad offrire prontamente agli stessi l'opzione normativamente prevista.
4. Da un lato, infatti, i reclamanti lamentano la mancata ricezione di qualsiasi comunicazione (di informazione della cancellazione e offerta di continuazione, reinstradamento e rimborso) da parte del Vettore per il viaggio del 5 agosto 2016, delle ore 21:15, e sostengono di aver dovuto contattare essi stessi telefonicamente Flixbus il giorno stesso del viaggio in questione (prot. ART 7944/2016); la documentazione fornita da Flixbus non contrasta tale prospettazione, visto che la riprenotazione dei reclamanti - per il successivo viaggio delle ore 22:25, sempre del 5 agosto, per la medesima tratta (Torino-Roma) - è avvenuta solamente alle ore 22:03 del 5 agosto, peraltro dopo l'orario previsto per la partenza del viaggio originariamente acquistato (prot. ART 9274/2016, del 16 dicembre 2016).
5. Dall'altro, Flixbus non è stata in grado di fornire prova della condotta attiva richiesta dalle sopramenzionate norme, mentre, in aggiunta alla prospettazione dei reclamanti, plurime presunzioni inducono a desumere la configurabilità delle omissioni illecite.

Infatti, Flixbus ha prima dichiarato (il 12 dicembre 2016, prot. ART 9179/2016) che *“dal ns sistema si evince che i passeggeri sono stati informati via e-mail in data 4.8.2016 ore 19:00”*, ma alla successiva esplicita richiesta dell'Autorità di prova delle citate *e-mail* inviate all'utente (in data 13 dicembre 2016, prot. ART 9198/2016), ha sostenuto (in data 16 dicembre 2016, prot. ART 9274/2016) che *“i dati a sistema vengono salvati automaticamente per nr. 3 mesi dalla data del viaggio e successivamente vengono cancellati”*. Con la stessa nota, la Società si è limitata a fornire all'Autorità un messaggio *“campione”* inviato - in data 4 agosto 2016 - ad un'altra passeggera (non reclamante), contenente l'informazione preventiva sulla cancellazione del viaggio e l'offerta della scelta tra un itinerario alternativo o il rimborso.

Tuttavia, ad appena due giorni dalla data del viaggio cancellato, ad una mail di doglianza dei reclamanti al Vettore (appunto del 7 agosto 2016), anche con riferimento alle mancate comunicazioni, nella risposta (del 10 agosto 2016) Flixbus si è limitata ad eccepire ai reclamanti solo la successiva effettuata riprenotazione sul bus successivo (prot. ART 7944/2016).

Inoltre, con specifico riferimento al messaggio *“campione”* sopramenzionato, dimostrante, secondo quanto asserito dalla Società, l'invio di simile comunicazione anche ai reclamanti, nell'audizione presso l'Autorità (svoltasi in data 21 aprile 2017), Flixbus ha precisato: di non essere *“in grado di fornire prova delle suddette mail perché i passeggeri coinvolti nel disguido risultavano presenti in una lista afferente al vettore Megabus, da poco acquisito da Flixbus medesima (nel mese di giugno 2016,*

rispetto ai fatti in contestazione che sono del 4-5 agosto 2016)”, mentre la mail prodotta, relativa al cd. messaggio “campione”, sarebbe riconducibile ad “una lista che era nella disponibilità di Flixbus”; su richiesta di chiarimento sul punto, veniva aggiunto che “il problema di conservazione delle email afferiva principalmente ai dati relativi alla migrazione da Megabus a Flixbus”.

Non solo, dunque, una asserita conservazione temporalmente limitata a tre mesi dei messaggi di risposta ai reclami dei passeggeri non appare coerente con gli articoli 26, 27 e 28 del Regolamento (UE) n. 181/2011, ma dalla documentazione agli atti si desumono plurimi elementi sull’assenza di qualsivoglia tempestiva comunicazione da parte del Vettore ai reclamanti, presumibilmente anche in connessione alla non univoca gestione delle menzionate “liste” passeggeri.

6. Infine, la corresponsione delle somme previste dal paragrafo 2, dell’articolo 19 sopramenzionato, inizialmente negata dal vettore su richiesta dei reclamanti del 7 agosto 2016, è avvenuta solo il 7 aprile 2017 (come da allegato depositato in audizione del 21 aprile 2017), su intimazione contenuta nella delibera n. 32/2017 di avvio del procedimento (punto 10 del deliberato).

RITENUTO

pertanto, di accertare la violazione degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, nei confronti di Flixbus, e di procedere, rispettivamente, all’irrogazione della sanzione di cui all’articolo 13, comma 1, del decreto legislativo n. 169 del 2014, per un importo compreso tra euro 150 (centocinquanta) a euro 1.500 (millecinquecento) per ciascun passeggero, e della sanzione di cui all’articolo 14, comma 1, del medesimo decreto legislativo n. 169/2014, per un importo compreso tra euro 500 (cinquecento) e euro 5.000 (cinquemila) per ogni cancellazione;

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 Flixbus per le violazioni accertate 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, con riferimento alla prima violazione è da considerarsi la riprotezione dei passeggeri su un autobus partito 75 minuti dopo l’orario di partenza del trasporto oggetto di cancellazione; con riferimento alla seconda violazione, viene in rilievo la significativa durata della violazione in relazione alla mancata informazione della soppressione della corsa, del 5 agosto 2016, delle ore 21:15;
3. per quanto attiene alla reiterazione della violazione, non risultano, per nessuna delle due violazioni, precedenti a carico di Flixbus;

4. in merito alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, occorre evidenziare come Flixbus, a seguito dell'avvio del presente procedimento, abbia riconosciuto ai passeggeri reclamanti il rimborso del prezzo del biglietto della corsa cancellata e il 50% del prezzo dello stesso;
5. per quanto concerne il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati, si rileva, anche a limitarsi ai soli reclamanti (4), una percentuale non trascurabile (rispetto a 14 viaggiatori);
6. per le considerazioni su esposte risulta congrua, per la violazione dell'articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, l'applicazione della sanzione nella misura di euro 200,00 (duecento/00) per ciascun passeggero coinvolto, per un ammontare di euro 800,00 (ottocento/00) e, per la violazione dell'articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, l'applicazione della sanzione nella misura di euro 600,00 (seicento/00);

RITENUTO pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 200,00 (duecento/00) per ciascun passeggero coinvolto, per la violazione dell'articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, per un ammontare di euro 800,00 (ottocento/00);

RITENUTO pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 600,00 (seicento/00), per la violazione dell'articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011;

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 Flixbus Italia S.r.l., degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, 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, nei confronti di Flixbus Italia S.r.l., ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del decreto legislativo n. 169 del 2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 200,00 (duecento/00) per ciascuno dei quattro passeggeri, ossia di complessivi euro 800,00 (ottocento/00), nonché, ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del medesimo decreto legislativo n. 169/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 600,00 (seicento/00);
3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate 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. 93/2017";
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 Flixbus Italia 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, 6 luglio 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