

Delibera n. 62/2018

**Procedimento sanzionatorio avviato con delibera 25/2018 nei confronti di Busitalia Veneto S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004.**

L'Autorità, nella sua riunione del 13 giugno 2018

- 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 successive modificazioni;
- 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;
- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;
- VISTO** il reclamo pervenuto all'Autorità in data 6 settembre 2017 (prot. ART 6252/2017), con il quale si lamentava, tra l'altro, la mancata risposta al reclamo di prima istanza da parte del vettore Busitalia Veneto S.p.A.;
- VISTA** la delibera n. 25/2018 dell'8 marzo 2018 (notificata con nota prot. 1784/2018, del 9 marzo 2018), con la quale si avviava, nei confronti di Busitalia Veneto S.p.A., un procedimento, ai sensi del decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 27 del Regolamento (UE) 181/2011, prevedendo che all'esito del procedimento avrebbe

potuto essere irrogata, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del decreto legislativo 169/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00);

- VISTA** la memoria difensiva del 9 aprile 2018 (acquisita al prot. ART 2717/2018, in data 10 aprile 2018), nella quale Busitalia Veneto S.p.A., oltre a riconoscere il ritardo della risposta al reclamo in questione, osserva di essere “*solita, in casi analoghi, fornire sollecito riscontro – anche in tempi di molto inferiori a quelli previsti nel Regolamento*”; inoltre, “*si impegnava ad adottare la seguente misura: l'utilizzo di un apposito software per la gestione dei reclami*” e a fornirne informativa all'Autorità in merito alla relativa operatività;
- VISTA** la richiesta di informazioni e documentazione inviata a Busitalia Veneto S.p.A. con nota prot. 3961/2018 dell'11 maggio 2018;
- VISTA** la risposta pervenuta da Busitalia Veneto S.p.A. in data 17 maggio 2018 (acquisita al prot. ART 4139/2018, del 18 maggio 2018);
- VISTA** la documentazione agli atti e, in particolare, la relazione istruttoria predisposta dal responsabile dell'Ufficio competente ai sensi dell'art. 9 del regolamento sanzionatorio;
- CONSIDERATO** quanto rappresentato nella relazione istruttoria ed in particolare che:
1. l'articolo 27 (“*Trasmissione dei reclami*”), del Regolamento (UE) n. 181/2011, prevede che: “[e]ntrò 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”.
  2. Dalla documentazione agli atti risulta, da parte di Busitalia Veneto S.p.A., la violazione della norma in esame, non avendo adempiuto ai relativi obblighi con le modalità ivi previste. Infatti, il Vettore ha fornito risposta definitiva, al reclamo del 5 giugno 2017, solo in data 16 novembre 2017 (prot. ART 8781/2017, del 20 novembre 2017) e dunque con un tempo superiore a quello previsto dalla normativa europea. Tale condotta illecita trova conferma anche nella memoria difensiva di Busitalia Veneto S.p.A., dove si osserva di aver “*fornito nel caso di specie la sola comunicazione di esito definitivo del reclamo con ritardo rispetto alle tempistiche previste dalla citata disposizione del Regolamento*” (prot. ART 2717/2018, del 10 aprile 2018);
- RITENUTO** pertanto di accertare la violazione dell'articolo 27 del Regolamento (UE) 181/2011 e di procedere all'irrogazione della sanzione di cui all'articolo 17, comma 2, del decreto legislativo 169/2014, per un importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00);
- CONSIDERATO** altresì, quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione della sanzione e in particolare che:
1. la determinazione della sanzione da irrogare al Vettore per la violazione accertata deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 169/2014, “*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. dagli elementi oggettivi e soggettivi della fattispecie concreta non emergono profili di particolare gravità della violazione da parte di Busitalia Veneto S.p.A.;
3. per quanto attiene alla reiterazione della violazione, non risultano precedenti a carico del Vettore;
4. Busitalia Veneto S.p.A. ha posto in essere azioni per l'attenuazione delle conseguenze della violazione, dal momento che, seppur tardivamente, ha fornito risposta al reclamo del passeggero; inoltre, ha manifestato l'intenzione di migliorare il sistema di gestione dei reclami (prot. ART 2717/2018, del 10 aprile 2018);
5. per quanto concerne il rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalle violazioni rispetto a quelli trasportati, esso risulta trascurabile;
6. per le considerazioni su esposte, risulta congruo determinare la sanzione nella misura di euro 300,00/00 (trecento/00);

**RITENUTO** pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 300,00 (trecento/00);

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 Busitalia Veneto S.p.A., dell'articolo 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011;
2. è irrogata, ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del decreto legislativo 169/2014, nei confronti Busitalia Veneto S.p.A., una sanzione amministrativa pecunaria di euro 300,00 (trecento/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. 62/2018”;
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 Busitalia Veneto S.p.A. 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, 13 giugno 2018

Il Presidente

Andrea Camanzi

---

Dichiaro che il presente documento informatico è copia conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. n. 82/2005 e s.m.i..

Il Presidente

Andrea Camanzi