

Delibera n. 74/2018

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 26 luglio 2018

- 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 dell’Autorità 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 2, paragrafo 2, del Regolamento, il quale stabilisce che “*qualora la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km, si applicano l’articolo 4, paragrafo 2, l’articolo 9, l’articolo 10, paragrafo 1, l’articolo 16, paragrafo 1, lettera b), l’articolo 16, paragrafo 2, l’articolo 17, paragrafi 1 e 2, e gli articoli da 24 a 28*”;
- VISTO** l’articolo 27 (“Trasmissione dei reclami”) del Regolamento, il quale stabilisce che “*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 “[i]/
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 di prima istanza del 13 settembre 2017 indirizzato a reclamiflixbus@pec.it, con cui - nel ribadire quanto segnalato il 31 agosto 2017 mediante compilazione del *form on line* sul sito web www.flixbus.it - la sig.ra [omissis] (di seguito: reclamante), per conto della sig.ra [omissis] (di seguito: passeggera), ha denunciato il disservizio patito dalla seconda in relazione alla corsa delle ore 18:00 del 31 agosto 2017 sulla tratta Mantova-Rovereto, operata dalla linea 430 di Flixbus Italia S.r.l. (di seguito: Flixbus), lamentando, oltre al ritardo di due ore con cui il bus sarebbe giunto alla fermata di Mantova (strada Cipata), che per l'esiguo tempo di sosta e di ripartenza del bus dalla fermata la passeggera non avrebbe fatto in tempo a salire a bordo. Con detto reclamo viene richiesto il rimborso del biglietto, non utilizzato a causa della condotta di Flixbus, oltre ad un indennizzo per le ulteriori spese sostenute a causa del disservizio;
- VISTO** il reclamo presentato all'Autorità in data 11 gennaio 2018 (prot. ART 192/2018), integrato il 19 gennaio 2018 (prot. ART 565/2018), con cui la reclamante, per conto della passeggera, ha lamentato i descritti disservizi (ritardo all'arrivo e impossibilità per la passeggera di salire a bordo) richiedendo il rimborso del biglietto del bus e un indennizzo per le spese di benzina e pedaggio autostradale sostenute per raggiungere Rovereto. Nel dettaglio nel reclamo risultano evidenziati i seguenti motivi di dogliananza:
- alla voce “*servizi regolari di distanza pari o superiore a 250 km*”, (i) mancata assistenza al passeggero, (ii) ritardi, reinstradamenti e soppressioni, (iii) mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza e (iv) mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo;
 - alla voce “*servizi regolari di distanza pari o inferiore ai 250 km*”, mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo;
- VISTA** la nota dell'Autorità del 20 febbraio 2018 (prot. 1283/2018), con la quale Flixbus è stata invitata a fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;
- VISTA** la nota di risposta di Flixbus pervenuta il 22 febbraio 2018 (prot. ART 1339/2018) e la documentazione allegata, integrata in pari data con nota prot. ART 1351/2018, con cui il vettore, tra l'altro:
- ha confermato l'arrivo del bus 430 alla fermata di Mantova alle 20:35, con più di due ore di ritardo rispetto al previsto;

- ha chiarito che il Customer Service ha inviato due sms alla passeggera per avvertirla del ritardo;
- ha precisato, pur affermando il diritto della passeggera al rimborso del biglietto, che la società non ha provveduto ad erogarlo in mancanza di una richiesta specifica al Customer Service, essendosi la passeggera limitata a compilare il *form on line* sul sito: la procedura seguita dalla cliente avrebbe, quindi, attivato solamente una risposta automatica (contenente informazioni generali sull'argomento selezionato);
- ha allegato copia dell'e-mail inviata il 21 febbraio 2018, alle ore 10:20, alla reclamante, con cui, ringraziandola per aver contattato l'azienda e scusandosi per il ritardo nella risposta, precisa che *"quando un cliente ci contatta tramite il nostro formulario on line e sceglie un argomento, il sistema invia una risposta automatica nella quale l'argomento viene trattato in maniera generalizzata. Se il cliente ci ricontatta perché nella nostra risposta non ha trovato risoluzione alla sua domanda, a quel punto il caso viene trattato da un agente che provvede a fornire una risposta personalizzata"*. Inoltre, nel confermare, sulla base del proprio *"regolamento"*, il diritto al rimborso, comunica alla reclamante di averne autorizzato l'accreditto sulla carta utilizzata per effettuare la prenotazione;

VISTI i rilievi svolti d'ufficio il 22 febbraio 2018 sul sito web www.flixbus.it, acquisiti agli atti, nonché la nota del 22 febbraio 2018 (prot. 1355/2018), con cui l'Autorità ha chiesto a Flixbus ulteriori chiarimenti;

VISTA la nota pervenuta il 23 febbraio 2018 (prot. ART 1366/2018) e la documentazione allegata, con cui Flixbus ha risposto, tra l'altro, che:

- il Customer Service ha solamente ricevuto una e-mail in data 31 agosto 2017, pervenuta a servizioclienti@flixbus.it a seguito della compilazione automatica del *form on line* da parte della reclamante;
- l'indirizzo e-mail servizioclienti@flixbus.it viene utilizzato in coordinamento con l'indirizzo PEC reclamiflixbus@pec.it;

VISTA la nota pervenuta il 28 febbraio 2018 (prot. ART 1489/2018), con cui la reclamante ha confermato di essere stata contattata da Flixbus per il rimborso del prezzo del biglietto non utilizzato, ribadendo tuttavia la richiesta di indennizzo delle spese ulteriori sostenute per il trasporto a destinazione della passeggera;

VISTA la nota del 1° marzo 2018 (prot. 1517/2018), con cui l'Autorità ha chiesto a Flixbus di fornire alcuni ulteriori riscontri;

VISTA la nota di risposta di Flixbus del 6 marzo 2018 (prot. ART 1651/2018) e la documentazione allegata, in particolare la copia della disposizione di pagamento a favore della passeggera;

- VISTA** la nota prot. ART 4168/2018 del 18 maggio 2018, con cui la reclamante ha inviato la ricevuta breve di avvenuta consegna della e-mail inviata il 13 settembre 2017 alla casella *reclamiflixbus@pec.it*;
- RILEVATO** ai fini della individuazione delle disposizioni applicabili al caso di specie ai sensi del citato articolo 2, paragrafo 2, del Regolamento, che la distanza prevista del servizio Mantova-Rovereto è inferiore a 250 chilometri;
- CONSIDERATO** in relazione all'articolo 27 del Regolamento, che dalla documentazione agli atti risulta che la reclamante, dopo aver ricevuto, il 13 settembre 2017, da parte di Flixbus (dalla e-mail *kontakt@flixbus.de*) una risposta contenente un'informativa di tipo generico all'istanza inviata per conto della passeggera, tramite *form on line*, ha inoltrato lo stesso 13 settembre 2017 un reclamo all'indirizzo PEC *reclamiflixbus@pec.it* (indicato sul sito dell'impresa per l'invio dei reclami), reiterando i contenuti di detta istanza;
- RILEVATO** che a fronte del reclamo del 13 settembre 2017 il vettore non risulta aver notificato alla reclamante, nei termini di cui all'articolo 27 del Regolamento, la risposta ivi prevista;
- RITENUTO** che le altre doglianze sollevate nel reclamo non recano i presupposti per l'avvio di un procedimento in quanto non sono riconducibili a diritti tutelati nell'ambito di servizi regolari la cui distanza tra il punto d'imbarco e quello di sbarco è inferiore ai 250 chilometri, mentre non rientrano nell'ambito delle competenze dell'Autorità i profili di danno assolutamente sofferti dalla reclamante in conseguenza dei fatti in esame, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali;
- RITENUTO** che, limitatamente al profilo della mancata risposta al reclamo, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Flixbus, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per non aver notificato alla reclamante entro un mese dal ricevimento del reclamo che lo stesso è accolto, respinto o ancora in esame;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Flixbus Italia 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 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 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), 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 74/2018". 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 Flixbus Italia S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 26 luglio 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