

Delibera n. 179/2019

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 19 dicembre 2019

- 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 (di seguito: legge 689/1981);
- 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 19 (“Continuazione, reinstradamento e rimborso”), paragrafi 1 e 2, del Regolamento, il quale stabilisce 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 reinstradamento 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”;*

- VISTO** l'articolo 13 (“*Continuazione, reinstradamento e rimborso*”), comma 1, del d.lgs. 169/2014, ai sensi del quale “[i]l 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”;
- VISTO** l'articolo 20 (“*Informazione*”) del Regolamento, ai sensi del quale “*1. 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 (...) 4. Ove possibile, le informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 sono fornite per via elettronica a tutti i passeggeri, compresi quelli che sono in partenza dalle fermate d'autobus, entro il termine di cui al paragrafo 1, sempre che il passeggero ne abbia fatto richiesta ed abbia fornito al vettore i dati necessari per essere contattato*”;
- VISTO** l'articolo 14 (“*Informazione su cancellazioni e ritardi*”), comma 1, del d.lgs. 169/2014, il quale prevede che “[i]l 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”;
- 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]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 di prima istanza inviato, in data 25 gennaio 2019, tramite il formulario *on line* presente sul sito web del vettore, con cui il Sig. [...] (di seguito: il reclamante), titolare di biglietto n. 1024733105 per il servizio di trasporto operato dalla Società Flixbus Italia S.r.l. (di seguito: Flixbus) sulla tratta 578, con partenza programmata alle ore 14:50 del 25 gennaio 2019 dal Terminal Bus Metropark di Napoli e con destinazione Lecce, ha lamentato: (i) di essere venuto a conoscenza, dopo aver atteso l'autobus alla partenza, della cancellazione del servizio di trasporto, senza che di ciò gli fosse stata data alcuna comunicazione; (ii) di aver appreso, contattando il Servizio assistenza clienti di Flixbus, che la cancellazione del servizio gli sarebbe stata comunicata con e-mail che, tuttavia, lo stesso afferma di non aver ricevuto; (iii) di aver dovuto organizzare in maniera autonoma la continuazione del viaggio per poter raggiungere la destinazione finale, utilizzando un servizio di trasporto di un altro

vettore; iv) di essersi reso conto lo stesso giorno, in fase di presentazione del reclamo, aprendo casualmente l'App di Flixbus utilizzata per l'acquisto del titolo di viaggio, che il biglietto era stato modificato e che l'orario di partenza del servizio di trasporto era stato anticipato alle ore 13:30 del giorno stesso e di non aver ricevuto alcuna comunicazione in merito alla modifica intervenuta sul biglietto; (v) inoltre ha richiesto il rimborso mediante coupon (modalità utilizzata per l'acquisto del titolo di viaggio) per un servizio di trasporto gratuito, nonché l'emissione di un *voucher* di importo pari ad euro 19,00, corrispondente alla differenza tra il prezzo del biglietto del servizio oggetto di cancellazione e il prezzo del titolo di viaggio che il reclamante ha dovuto acquistare da un altro vettore per raggiungere la destinazione finale;

VISTO il reclamo all'Autorità, prot. ART 4912/2019 del 13 maggio 2019, con cui il reclamante, nel ribadire le doglianze rappresentate nel reclamo di prima istanza al vettore, ha lamentato, altresì, che lo stesso era rimasto senza esito;

VISTA la nota dell'Autorità, prot. 9169/2019 del 1°agosto 2019, con la quale sono state richieste a Flixbus una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

VISTA la nota di risposta di Flixbus, prot. ART 10503/2019 del 9 settembre 2019, con la quale la Società ha dichiarato:

- a. che il servizio di trasporto con partenza programmata alle ore 14:50 del 25 gennaio è stato cancellato a causa di un incidente che ha coinvolto l'autobus il 24 gennaio 2019, giorno precedente alla partenza del servizio di cui trattasi;
- b. di aver informato tutti i passeggeri, alle ore 21:00 del giorno 24 gennaio, che gli *"stessi sarebbero stati trasferiti su un altro viaggio ed invitandoli a prendere visione del nuovo titolo di viaggio inviato alla propria email"*; il testo delle informative è il seguente: *"Purtroppo il suo viaggio è stato cancellato. L'abbiamo già riprenotata e inviato il nuovo biglietto al suo indirizzo e-mail. Ci scusiamo per l'inconveniente"* oppure *"La corsa dai lei originariamente prenotata ha subito delle modifiche o è stato cancellato. Per favore controlli la sua posta elettronica, in modo da verificare i dettagli del suo nuovo biglietto"*;
- c. che il reclamante, per cause ad oggi non identificabili e probabilmente riconducibili a disguidi tecnici, non ha ricevuto tale comunicazione e pertanto non è stato informato che il proprio viaggio era stato anticipato alle ore 13:30 del giorno 25 gennaio 2019, come da nuovo titolo di viaggio regolarmente emesso dal vettore e visualizzabile dall'App Flixbus;
- d. che le comunicazioni inviate dal reclamante risultano essere state inoltrate utilizzando *"erroneamente"* il formulario presente sul sito *web* del vettore, attraverso il quale gli utenti possono rilasciare commenti, giudizi e suggerimenti sul viaggio effettuato, cui fa seguito una risposta automatica inviata dal sistema;
- e. di aver provveduto a contattare il reclamante al fine di inviargli un nuovo *voucher* per una corsa gratuita di sola andata (in considerazione del fatto che l'acquisto del viaggio cancellato era stato effettuato tramite un *voucher* di uguale valore), e di offrirgli il 50% del prezzo del biglietto del viaggio cancellato, per un importo di euro 11,50;

- VISTA** la nota dell'Autorità prot. 11693/2019 del 3 ottobre 2019, con la quale si è richiesto a Flixbus di fornire ulteriori informazioni, trasmettendo la relativa documentazione;
- VISTA** la nota di riscontro prot. ART 13798/2019 del 30 ottobre 2019, con la quale Flixbus ha specificato:
- di aver provveduto a ri-prenotare anche il reclamante mediante l'invio di un nuovo titolo di viaggio, come confermato dallo stesso nel reclamo inviato al vettore;
 - che la lista dei passeggeri, per effetto della cancellazione del servizio, è stata eliminata dai sistemi informatici, ma di aver registrato i trasferimenti effettuati per tutti i passeggeri ai quali è stata inviata una nuova prenotazione, allegando un elenco dei passeggeri ri-prenotati su altri servizi di trasporto;
 - di aver al riguardo provveduto ad inviare ai passeggeri comunicazioni a mezzo e-mail, sms e notifica tramite l'App di Flixbus;
 - che i passeggeri *"avevano la possibilità di contattare il servizio clienti e richiedere l'eventuale cancellazione o rimborso, qualora non soddisfatti"*;
 - di non avere evidenza di ulteriori richieste di rimborso avanzate dai passeggeri;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 14599/2019 del 12 novembre 2019, con la quale è stato richiesto a Flixbus di fornire chiarimenti in relazione al mancato riscontro fornito dal vettore al reclamo;
- VISTA** la nota prot. ART 14833/2019 del 15 novembre 2019, con la quale Flixbus ha rappresentato che:
- il reclamante ha utilizzato il formulario presente sul sito web, selezionando tuttavia una categoria non corretta alla quale fa seguito l'invio di una risposta automatica del sistema;
 - nella medesima risposta automatica il reclamante è stato invitato a ricontattare il vettore stesso qualora non avesse ricevuto adeguata risposta; se il reclamante avesse scritto nuovamente tramite la categoria corretta del formulario, o attraverso le ulteriori modalità disponibili, il vettore avrebbe provveduto a fornire puntuale riscontro;
- CONSIDERATO** che per quanto concerne l'offerta immediata della scelta tra la continuazione del viaggio o reinstradamento e il rimborso del prezzo del biglietto, a fronte di una cancellazione di cui all'articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento:
- Flixbus, a seguito della cancellazione della corsa oggetto del reclamo, ha provveduto a ri-prenotare i passeggeri su altri servizi di trasporto e ad informare gli stessi, ad eccezione del reclamante, di prendere visione del nuovo titolo di viaggio inviato alle caselle e-mail dei passeggeri; nell'informativa non si fa alcun cenno alla possibilità di ottenere il rimborso del biglietto, in alternativa alla ri-prenotazione effettuata;
 - il vettore ha affermato che i passeggeri eventualmente non soddisfatti della ri-prenotazione effettuata, avevano la possibilità di contattare il servizio clienti Flixbus per chiedere il rimborso del prezzo del biglietto;
 - il reclamante ha dichiarato di aver dovuto provvedere alla continuazione del viaggio in maniera autonoma per raggiungere la destinazione finale, utilizzando

un servizio di trasporto di un altro vettore; lo stesso ha ottenuto un voucher di importo pari al prezzo del biglietto del servizio cancellato e oggetto del reclamo, e il rimborso della somma pari al 50% del prezzo del biglietto stesso;

- RILEVATO** che il vettore non ha dimostrato di essersi attivato per offrire immediatamente al reclamante e agli altri passeggeri l'opzione normativamente prevista, avendo provveduto soltanto a ri-prenotarli su altro servizio;
- CONSIDERATO** che alla luce della disciplina contenuta nell'articolo 19, paragrafo 2, del Regolamento nel caso in cui il vettore, come nel caso di specie, non sia in grado di offrire la scelta di cui al paragrafo 1, i passeggeri hanno il diritto di farsi corrispondere, oltre al rimborso del prezzo del biglietto, una somma pari al 50% dello stesso;
- RILEVATO** che il vettore ha provveduto ad emettere, come richiesto dal reclamante, un bonus di valore pari al prezzo del biglietto della corsa annullata, nonché al rimborso della somma pari al 50% del prezzo del biglietto stesso, a seguito della preistruttoria avviata dall'Autorità e comunque ben oltre la tempistica (un mese dalla presentazione della richiesta di risarcimento) prevista dall'articolo 19, paragrafo 2; né ha fornito evidenza in merito all'avvenuto rimborso agli altri passeggeri del prezzo del biglietto, maggiorato della somma pari al 50% del prezzo del biglietto;
- OSSERVATO** che Flixbus ha dichiarato che, per effetto della cancellazione del servizio, la lista dei passeggeri è stata eliminata dai sistemi informatici e che tutti i passeggeri sono stati ri-prenotati su un altro servizio di trasporto. Dalla lista dei passeggeri ri-prenotati, trasmessa con la citata nota prot. ART 13798/2019, il numero degli stessi risulta essere pari a 30, al quale va aggiunto il reclamante non presente in tale lista, per un totale di 31 passeggeri;
- CONSIDERATO** che, per quanto riguarda le informazioni da fornire ai passeggeri ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento, relativamente alla cancellazione del servizio, in base alla documentazione agli atti risulta che Flixbus:
- ha ammesso l'assenza di informativa al reclamante per asserire "*cause ad oggi non identificabili e riconducibili probabilmente a disguidi tecnici*";
 - ha provveduto ad inviare al reclamante un nuovo titolo di viaggio mediante l'App, utilizzata dallo stesso in fase di acquisto, senza provvedere ad informarlo in merito alla cancellazione e alla ri-prenotazione; in relazione alla data e all'orario di possibile visualizzazione nell'App del nuovo titolo di viaggio, non ha peraltro fornito alcuna evidenza;
- RILEVATO** che non risulta che il vettore, pur essendo per sua stessa ammissione a conoscenza della cancellazione del servizio già dal giorno antecedente la partenza, abbia informato il reclamante in partenza da una stazione "*quanto prima della situazione (...) e comunque non oltre trenta minuti dopo l'ora di partenza prevista*", atteso che il reclamante ha preso conoscenza casualmente, consultando l'App di Flixbus, della ri-prenotazione del proprio viaggio, e comunque dopo i trenta minuti dall'orario di partenza previsto, né Flixbus ha fornito alcuna evidenza in relazione alla data e all'orario di possibile visualizzazione nella propria App del nuovo biglietto, dal quale il

reclamante poteva “*desumere*” la cancellazione del viaggio e la ri-prenotazione su un altro servizio;

CONSIDERATO che risulta, altresì, disatteso l’articolo 27 del Regolamento, il quale prescrive al vettore di notificare al passeggero, entro un mese dal ricevimento del reclamo, che lo stesso “*è accolto, respinto o è ancora in esame*” e di “*fornire risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo*”, in quanto:

- il formulario *on line* presente nel sito web di Flixbus, al quale si accede anche cliccando dalla pagina <https://www.flixbus.it/diritti-del-passeggero>, viene indicato espressamente dal vettore come una delle modalità di presentazione di reclami di cui al Regolamento, senza alcun tipo di specificazione circa la voce da selezionare;
- il passeggero, nel caso in cui utilizzi la predetta modalità di presentazione del reclamo, deve poter inviare la propria istanza direttamente, senza dover anche ricontattare il vettore utilizzando “*ulteriori modalità disponibili*”; al riguardo si specifica, peraltro, che il messaggio automatico di risposta inviato da Flixbus conteneva un invito generico a ricontattare il vettore, senza fornire al reclamante un indirizzo preciso da utilizzare per perfezionare l’invio del reclamo;
- Flixbus ha risposto al reclamo di prima istanza, provvedendo nel contempo, come richiesto dal reclamante, all’emissione di un bonus di importo pari al prezzo del biglietto del servizio cancellato oggetto del reclamo, e al rimborso della somma pari al 50% del prezzo dello stesso biglietto, soltanto a seguito dell’avvio della preistruttoria dell’Autorità, ben oltre i termini per la trattazione del reclamo previsti dalla norma europea;

RITENUTO pertanto che, per le ragioni illustrate, sussistano, con riguardo agli obblighi del vettore (i) di offrire ai passeggeri la scelta tra la continuazione e il reinstradamento o il rimborso del prezzo del biglietto e di corrispondere, qualora non sia in grado di offrire tale scelta, oltre al rimborso del prezzo del biglietto, una somma pari al 50% del prezzo del biglietto stesso, (ii) di fornire, in caso di cancellazione di un servizio regolare, informazioni “*sulla situazione*” ai passeggeri in partenza da una stazione, (ii) di dare riscontro ai reclami in conformità alle previsioni del Regolamento, i presupposti per l’avvio di un procedimento nei confronti di Flixbus per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio, ai sensi degli articoli 13, comma 1, 14, comma 1, e 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per violazione delle disposizioni di cui, rispettivamente, all’articolo 19, paragrafi 1 e 2, nei confronti di 31 passeggeri, all’articolo 20, paragrafo 1, e all’articolo 27 del Regolamento;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’articolo 4, comma 3, del d.lgs. 169/2014, l’Autorità “*determina l’importo delle sanzioni amministrative pecuniarie nell’ambito del minimo e massimo edittale previsto per ogni fattispecie di violazione (...) nel rispetto dei principi di effettività e proporzionalità*” ed in funzione, tra l’altro, della reiterazione della violazione (lettera b), e che l’articolo 4, comma 1, del d.lgs. 169/2014 prevede che per l’accertamento e l’irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie da parte dell’Autorità si osservano le disposizioni contenute nel capo I, sezioni I e II, della legge 689/1981 “*in quanto compatibili con quanto previsto dal presente articolo*”;

OSSERVATO	che la possibilità di ricorrere al pagamento in misura ridotta anche in caso di reiterazione da parte dello stesso operatore della medesima violazione amministrativa accertata con provvedimento esecutivo pregiudica l'effettività e la proporzionalità del sistema di <i>enforcement</i> dei diritti dei passeggeri, come peraltro già evidenziato dall'Autorità nell'Atto di segnalazione al Parlamento e al Governo in materia di " <i>Tutela dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario, nel trasporto via mare e per vie navigabili interne e nel trasporto effettuato con autobus: disciplina sanzionatoria</i> ", pubblicato sul sito web istituzionale dell'Autorità in data 5 dicembre 2018;
RILEVATO	che nei confronti di Flixbus è stato già avviato dall'Autorità - con delibera n. 32/2017 del 9 marzo 2017, relativamente ad un viaggio del 5 agosto 2016 - un procedimento sanzionatorio relativamente alle violazioni degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento concluso con delibera n. 93/2017 del 6 luglio 2017 con l'irrogazione della sanzione;
RITENUTO	pertanto, incompatibile, nel caso di specie, per le violazioni delle disposizioni di cui agli articoli 19, paragrafo 1, e 20, paragrafo 1, del Regolamento il ricorso all'istituto del pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16 della legge 689/1981;

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:
 - a) dell'articolo 19, paragrafi 1 e 2, del 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;
 - b) dell'articolo 20, paragrafo 1, del 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;
 - c) dell'articolo 27 del 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;
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 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per ciascuno dei trentuno passeggeri, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del d.lgs. 169/2014;
 - per la violazione di cui al punto 1, lettera b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del d.lgs. 169/2014;

- per la violazione di cui al punto 1, lettera c), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (miljecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Bernardo Argolas, 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, proporre impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate in motivazione;
 7. in ragione di quanto espresso in motivazione, risulta incompatibile, nel caso di specie, per le violazioni delle disposizioni di cui agli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento il ricorso all'istituto del pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16 della legge 689/1981;
 8. 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 sanzione di cui al punto 1, lettera c), 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 179/2019". 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;
 9. 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;
 10. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centoventi giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
 11. tenuto conto che la violazione dell'articolo 19, paragrafo 2, del regolamento (UE) n. 181/2011 è ancora in atto, si intima a Flixbus Italia s.r.l. di porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della presente delibera, prevedendo a favore degli altri passeggeri, titolari del biglietto per la medesima corsa, oltre al rimborso del prezzo del biglietto di cui al paragrafo 1, lettera b) del medesimo articolo, la corresponsione della somma pari al 50% del prezzo del biglietto stesso;

12. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Flixbus Italia S.r.l.

Torino, 19 dicembre 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

(documento firmato digitalmente ai
sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)