

Delibera n. 10/2020

**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 16 gennaio 2020

- 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, e in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** l’articolo 21 (“*Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*”), lett. a), del Regolamento, che stabilisce che “[p]er un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a novanta minuti il vettore offre al passeggero a titolo gratuito:  
*a) spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull’autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti*”;
- VISTO** l’articolo 15 (“*Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*”), comma 1, del d.lgs. 169/2014, ai sensi del quale “[i]l vettore che, per il viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza da una stazione superiore a novanta minuti viola gli obblighi di assistenza previsti dall’articolo 21 del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 150 a euro 900 per ciascun passeggero”;
- VISTO** il reclamo di prima istanza inviato all’indirizzo baltour@pec.it, che risulta essere stato consegnato nella casella di destinazione in data 24 luglio 2018, con il quale il sig.

[...omissis...] (di seguito: reclamante), titolare di biglietto (n. BA3390111) per il servizio di trasporto operato dalla Società Baltour S.r.l. (di seguito: Baltour), sulla tratta Milano – Catania – Modica, con partenza programmata dall'Autostazione di Milano Lampugnano l'11 luglio 2018, alle ore 13:45, (i) ha segnalato che l'autobus è partito dalla predetta Autostazione con oltre 120 minuti di ritardo, con la conseguenza che l'autobus è giunto a destinazione finale con un ritardo di oltre 3 ore rispetto all'orario di arrivo indicato nel biglietto; (ii) ha rappresentato che nessuna assistenza è stata fornita dal vettore all'Autostazione di Milano Lampugnano, così come previsto nelle Condizioni generali di trasporto nazionale del vettore stesso, pur sussistendo l'oggettiva possibilità che tale assistenza potesse essere prestata; (iii) ha chiesto il rimborso del prezzo del biglietto, pari a 80,00 euro;

**VISTO**

il reclamo all'Autorità, prot. ART 1111/2019 del 5 febbraio 2019, con cui il reclamante nel sollecitare il rimborso del prezzo del biglietto, ha altresì richiesto un generico indennizzo *"come per legge"*; al riguardo ha allegato il reclamo di prima istanza e la risposta in data 2 ottobre 2018 del vettore, con la quale lo stesso ha proposto al reclamante un buono *coupon* del valore di 40,00, pari al 50% del prezzo del biglietto o, in alternativa, il rimborso di una somma di pari importo mediante bonifico; nonostante il reclamante avesse accettato di ricevere il predetto rimborso, fornendo a tal riguardo i dati del proprio c/c bancario, nessun importo alla data di presentazione del reclamo di seconda istanza risultava essere stato accreditato in favore del reclamante; inoltre, nel riquadro relativo alla *"Descrizione del problema"*, il reclamante ha indicato *"in relazione alla procedura in argomento si fa riferimento agli atti allegati"* e tra i *"Motivi del reclamo"* ha apposto un *flag* anche alla voce *"mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza"*;

**VISTE**

le nota dell'Autorità, prot. 6353/2019 del 13 giugno 2019, prot. 8986/2019 del 31 luglio 2019, prot. 10606/2019 del 10 settembre 2019, prot. 14041/2019 del 4 novembre 2019, sollecitata con prot. 14824/2019 del 15 novembre 2019 e prot. 15322/2019 del 25 novembre 2019, sollecitata con nota prot. 16144/2019 del 12 dicembre 2019, con le quali sono state richieste a Baltour una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

**VISTE**

le note di risposta di Baltour, prot. ART 7135/2019 del 28 giugno 2019, prot. ART 9550/2019 del 12 agosto 2019, prot. ART 11721/2019 del 3 ottobre 2019, prot. ART 15281/2019 del 25 novembre 2019 e prot. ART 16441/2019 del 18 dicembre 2019, con le quali Baltour tra le altre cose ha:

- dichiarato che l'autobus è partito alle ore 15:26, con 106 minuti di ritardo, allegando copia del tachigrafo, contenente il dettaglio dell'attività svolta dall'autista del servizio di cui trattasi;
- trasmesso la lista dei passeggeri in partenza dall'Autostazione di Milano Lampugnano del servizio di trasporto oggetto del reclamo;
- rappresentato che *"non risultano pervenuti altri reclami per il viaggio in questione"*;

<b>CONSIDERATO</b>	che, per quanto riguarda l'assistenza materiale consistente in “ <i>spuntini, pasti o bevande</i> ” fornita ai passeggeri all'Autostazione di Milano Lampugnano, Baltour ha affermato:
	<ul style="list-style-type: none"><li>- di non avere uffici propri presso l'Autostazione di Milano Lampugnano e che la predetta Autostazione offre alla clientela in partenza aree di attesa confortevoli con servizi di ristorazione ben attrezzati (prot. ART 9550/2019);</li><li>- “<i>considerato che nell'Autostazione di Lampugnano non ci sono strutture organizzate tali da garantire servizi di consegna pasti/bevande ai gate, non abbiamo previsto alcuna convenzione. I passeggeri sono invitati a utilizzare il bar all'interno dell'Autostazione per poi essere rimborsati per le spese sostenute</i>” (prot. ART 11721/2019);</li><li>- con riguardo alle modalità con le quali i passeggeri sono stati informati sulla possibilità di poter utilizzare il bar all'interno dell'Autostazione e di poter ricevere il rimborso delle spese sostenute, che “<i>i passeggeri vengono informati dal nostro personale presente in autostazione</i>” (prot. ART 15281/2019);</li><li>- in relazione a quanti dei n. 14 passeggeri in partenza dalla predetta Autostazione, di cui all'elenco trasmesso con citata nota prot. ART 9550/2019, siano state rimborsate le spese sostenute dagli stessi per “<i>spuntini, pasti o bevande</i>”, di non essere in grado di fornire tale informazione “<i>in quanto trattasi di un viaggio del luglio 2018</i>” (prot. ART 15322/2019);</li></ul>
<b>OSSERVATO</b>	che il reclamante, nell'istanza inviata al vettore, ha rilevato che l'autobus è partito in ritardo anche a causa del tempo necessario all'autista, e dallo stesso dichiarato ai passeggeri, per “ <i>consentirgli la pausa prevista per la legge tenuto conto che il bus era arrivato al terminal di Milano Lampugnano già in ritardo</i> ; dai dati rilevati dal tachigrafo risulta, in effetti, che dalle 14:48 alle 15:25 l'autista era in riposo;
<b>RILEVATO</b>	con riferimento all'obbligo di offrire l'assistenza mediante “ <i>spuntini, pasti o bevande</i> ” che: <ul style="list-style-type: none"><li>- il reclamante ha affermato nel reclamo di prima istanza, richiamato nel reclamo all'Autorità, che nessuna assistenza è stata offerta, pur sussistendo presso l'Autostazione di partenza la possibilità che la stessa potesse essere prestata;</li><li>- Baltour ha confermato la presenza in Autostazione di servizi di ristorazione ben attrezzati e ha dichiarato che, non avendo un proprio ufficio con personale presso l'Autostazione, i passeggeri sono informati della possibilità di ottenere il rimborso delle spese sostenute, senza tuttavia fornire riscontri probatori in merito;</li><li>- il medesimo vettore non ha fornito alcuna prova documentale in merito ai rimborsi effettuati, a favore dei passeggeri, o dagli stessi eventualmente richiesti in relazione alle spese da questi sostenute per spuntini, pasti o bevande;</li></ul>
<b>RILEVATO</b>	che, sebbene dalla documentazione agli atti risulti che il vettore fosse a conoscenza della circostanza che l'autobus sarebbe partito in ritardo e avesse pertanto la possibilità di organizzarsi per garantire ai passeggeri l'assistenza normativamente prevista, lo stesso non ha dimostrato di aver offerto ai passeggeri in partenza dall'Autostazione di Lampugnano di Milano l'assistenza di cui alla lett. a) dell'articolo 21 del Regolamento, come richiesto dalla norma;

- OSSErvATO** che, dall'elenco dei passeggeri titolari di un biglietto relativo al servizio di trasporto di cui trattasi in partenza dall'Autostazione Milano Lampugnano, trasmesso con la citata prot. ART 9550/2019, il numero degli stessi risulta essere pari a n. 14;
- CONSIDERATO** che, in relazione alla richiesta del reclamante di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto, dalle evidenze acquisite risulta che il ritardo alla partenza sia stato pari a 106 minuti; pertanto non trova applicazione alla fattispecie la disciplina dell'articolo 19 ("Continuazione, reinstradamento e rimborso"), paragrafi 1 e 2, del Regolamento, il quale obbliga il vettore ad offrire ai passeggeri, in caso di cancellazione o ritardo superiore a 120 minuti alla partenza da una stazione, la scelta tra la continuazione e in reinstradamento oppure il rimborso del prezzo del biglietto e, nel caso in cui il vettore non sia in grado di offrire tale scelta, a corrispondere, oltre al rimborso, la somma pari al 50% del prezzo del biglietto stesso; peraltro il vettore ha provveduto a rimborsare al reclamante una somma pari al 50% del prezzo del biglietto;
- CONSIDERATO** inoltre che, sebbene Baltour non abbia notificato al reclamante, entro un mese dal ricevimento del reclamo, consegnato il 24 luglio 2018 nella casella di destinazione baltour@pec.it, che lo stesso era stato accolto, respinto o ancora in esame, ma abbia fornito riscontro solo in data 2 ottobre 2018, emerge tuttavia che il reclamante non abbia utilizzato il sistema di gestione dei reclami predisposto dal vettore ai sensi dell'articolo 26 del Regolamento e indicato nelle Condizioni generali di Trasporto (punto 14) vigenti alla data del viaggio e messo a disposizione dell'utenza tramite apposito modulo nel sito web dello stesso, inviando invece la propria istanza ad un indirizzo pec non specificamente dedicato alla ricezione dei reclami;
- RITENUTO** pertanto che, per le ragioni sopra illustrate, le ulteriori doglianze del reclamante non rechino i presupposti per l'avvio di un procedimento sanzionatorio;
- RITENUTO** che, per le ragioni sopra illustrate, sussistano, limitatamente all'obbligo del vettore di offrire ai passeggeri, in caso di ritardo superiore a novanta minuti alla partenza da una stazione, per un viaggio la cui durata prevista supera le tre ore, spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione del ritardo, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Baltour per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 169/2014, per violazione della disposizione dell'articolo 21, lett. a), del sopra menzionato Regolamento;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. l'avvio nei confronti di Baltour 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 21, lettera a), 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 potrebbe essere irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta/00) ed euro 900,00 (novecento/00) per ciascuno dei quattordici passeggeri, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, 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](mailto: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](mailto: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 300,00 (trecento/00) per ciascuno dei quattordici passeggeri, per un totale di euro 4.200,00 (quattromiladuecento/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 10/2020". 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 Baltour S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 16 gennaio 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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