

Delibera n. 64/2020

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 12 marzo 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** in particolare l’articolo 21 (“Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza”), lett. a), del Regolamento, il quale 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** altresì 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 presentato all’Autorità, prot. ART 6664/2019 del 19 giugno 2019 dal sig. [...*omissis...*] (di seguito: il reclamante), titolare di un biglietto per il servizio di trasporto operato da S.A.I.S. Trasporti S.p.A. (di seguito: S.A.I.S.) sulla tratta Roma Tiburtina – Caltanissetta (fermata intermedia Messina), con partenza programmata il giorno 18 aprile 2019 alle ore 21:00, con cui il reclamante ha:

- a) segnalato la partenza ritardata del bus superiore a 90 minuti e alcune carenze, da parte del personale, nel fornire informazioni e motivazioni relativamente al ritardo;
- b) rilevato il mancato riscontro da parte del vettore al reclamo di prima istanza, che sarebbe stato dallo stesso inviato dapprima in data 18 aprile 2019, tramite apposito *form* messo a disposizione dall’impresa sul sito *web* aziendale (che “*non rilascia alcuna ricevuta*”) e successivamente in data 9 maggio 2019 tramite *e-mail* alla casella “*commerciale@S.A.I.S.trasporti.it*”. Con detta *e-mail*, allegata al reclamo trasmesso all’Autorità, il reclamante (i) ha segnalato che l’autobus è partito dall’Autostazione Roma Tiburtina con oltre 90 minuti di ritardo; (ii) ha lamentato di non aver ricevuto le tutele previste in favore dei passeggeri dal Regolamento;
- c) indicato, tra i “*Motivi del reclamo*”, tramite apposito segno di spunta, anche la voce relativa alla mancata assistenza materiale;

VISTE le note dell’Autorità, prot. 13746/2019 del 29 ottobre 2019, prot. 15358/2019 del 26 novembre 2019 e prot. 1023/2020 del 23 gennaio 2020, con le quali sono state richieste a S.A.I.S. una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

VISTE le note di risposta di S.A.I.S., prot. ART 15277/2019 del 25 novembre 2019, prot. ART 16412/2019 del 18 dicembre 2019 e prot. ART 2195/2020 del 10 febbraio 2020, con le quali il vettore, tra le altre cose:

- ha informato che il ritardo alla partenza è stato generato dal fatto che trattavasi del “*Giovedì Santo*” della settimana di Pasqua e la richiesta dell’utenza interessata alla tratta interregionale “*Roma/Sicilia*” ha visto un afflusso di un numero di viaggiatori significativamente superiore all’ordinario; inoltre alcuni autobus, provenienti da Bologna e destinati alla tratta oggetto del reclamo, data l’eccezionalità del traffico imputabile al periodo Pasquale, non sono giunti in perfetto orario presso la stazione Tiburtina (prot. ART 15277/2019);

- ha dichiarato che l'autobus sul quale si è imbarcato il reclamante ha lasciato l'autostazione di Roma alle ore 22:49, a fronte dell'orario programmato delle 21:00, con un ritardo di 109 minuti (prot. ART 15277/2019);
- ha reso noto, allegando la relazione di servizio redatta dai coordinatori del servizio, che le informazioni, unitamente all'assistenza, venivano fornite alla clientela in maniera continuativa e per tutto il tempo utile alla sistemazione su ogni singola vettura che veniva monitorata per il compimento del programma di viaggio previsto per tutti i possessori di un regolare titolo di viaggio (prot. ART 15277/2019);
- in merito all'assistenza materiale (distribuzione di spuntini, pasti e bevande), osservando preliminarmente che sui servizi interregionali è abitudine dei passeggeri munirsi di generi di conforto in ragione delle lunghe distanze da percorrere a bordo dei bus, ha rappresentato di non aver *“ravvisato la necessità di fornire tale forma di ristoro integrativo oltre all'offerta gratuita di acqua e caffè, congruamente predisposta prima della partenza e durante il viaggio”*. Altresì, S.A.I.S. ha evidenziato che l'autostazione di Roma Tiburtina è ubicata in una zona caratterizzata da intensa e differenziata offerta di generi di conforto da parte di esercizi commerciali presenti anche all'interno dell'autostazione stessa (prot. ART 15277/2019);
- per quanto concerne il mancato riscontro al reclamo di prima istanza presentato dal reclamante, S.A.I.S. ha imputato tale inadempimento ad un probabile *“ormai eccessivo intasamento delle caselle di posta elettronica, oggetto di invio di comunicazioni pubblicitarie e, soprattutto, di phishing continuamente praticato da malintenzionati. È per questo che l'esame della corrispondenza elettronica vede privilegiare – con carattere di priorità – quella pervenuta via PEC”* (prot. ART 15277/2019);
- ha dichiarato che in relazione all'“autoservizio interregionale Roma/Sicilia” del giorno 18 aprile 2019 delle ore 21.00 non sono pervenuti ulteriori reclami – all'infuori di quello proposto dal reclamante – aventi ad oggetto lamenti circa la mancata diffusione in favore dei passeggeri di informazioni concernenti lo stato della partenza e la mancata erogazione di assistenza materiale (spuntini, pasti e bevande) (prot. ART 16412/2019);
- ha reso noto che sull'autobus oggetto del reclamo, presso l'autostazione di Roma Tiburtina, sono stati imbarcati 44 passeggeri (prot. ART 2195/2020);

VISTA

inoltre la risposta del reclamante prot. ART 16909/2019, del 30 dicembre 2019, con la quale il medesimo, in riscontro alla specifica richiesta degli Uffici dell'Autorità relativamente all'assistenza materiale ricevuta, ha dichiarato che *“non è stata distribuita in favore dei passeggeri nessuna bevanda o alimento. Alcuni passeggeri hanno richiesto, in riferimento alla normativa UE n. 181/201[1], dell'acqua e delle semplici delucidazioni”*;

VISTI

i rilievi effettuati sul sito *web* www.saistrasporti.it, con riguardo alle modalità di presentazione dei reclami;

CONSIDERATO

che, con riferimento all'obbligo, di cui all'articolo 21 del Regolamento, di fornire ai passeggeri a titolo gratuito, in caso di ritardo alla partenza da una stazione superiore

a novanta minuti “*spuntini, pasti o bevande in funzione dei tempi di attesa o del ritardo, purché siano disponibili sull’autobus o nella stazione o possano essere ragionevolmente forniti*”, in base alla documentazione agli atti:

- da un lato, il reclamante ha affermato nel reclamo di prima istanza, richiamato nel reclamo all’Autorità, che non sono stati garantiti i diritti previsti dal Regolamento in favore dei passeggeri del servizio di trasporto con autobus;
- dall’altro lato, S.A.I.S. ha reso noto di non aver ritenuto necessario offrire ai passeggeri alcun ristoro integrativo se non l’offerta gratuita di acqua e caffè, asseritamente predisposta prima della partenza e durante il viaggio, senza tuttavia fornire in proposito alcuna documentazione comprovante l’assolvimento dell’obbligo regolamentare;

RILEVATO che, sebbene dalla documentazione agli atti risulti che il vettore fosse a conoscenza della circostanza che l’autobus sarebbe partito in ritardo e che, data la presenza di esercizi commerciali, lo stesso avesse la possibilità di organizzarsi per garantire ai passeggeri l’assistenza normativamente prevista, quest’ultimo non ha dimostrato di aver offerto ai passeggeri in partenza dall’Autostazione di Roma Tiburtina l’assistenza di cui alla lett. a) dell’articolo 21 del Regolamento, a titolo gratuito, come richiesto dalla norma;

OSSERVATO che il numero dei passeggeri titolari di un biglietto relativo al servizio di trasporto di cui trattasi in partenza dall’Autostazione di Roma Tiburtina, comunicato dal vettore, risulta essere pari a n. 44;

CONSIDERATO inoltre, che S.A.I.S., per sua stessa ammissione, non ha notificato al reclamante, entro un mese dal ricevimento del reclamo, inviato in due occasioni dal medesimo reclamante (in data 18 aprile 2019, tramite apposito *form* sul sito *web* aziendale e in data 9 maggio 2019 tramite e-mail alla casella commerciale@S.A.I.S.trasporti.it), che lo stesso era stato accolto, respinto o ancora in esame, imputando tale mancanza ad una serie di problematiche di natura tecnica concernenti le modalità funzionamento del sistema di ricezione dei reclami dei passeggeri;

RILEVATO che le problematiche di carattere informatico illustrate dal vettore non rappresentano una esimente rispetto all’obbligo di fornire riscontro all’utenza previsto dal Regolamento, ove il reclamo venga inviato con i canali a ciò preposti e pubblicizzati dall’azienda, tra cui la compilazione di apposito *form* sul sito *web* aziendale, come risulta avvenuto nel caso di specie;

RITENUTO che le ulteriori doglianze del reclamante, relative alla carenza informativa sul ritardo, non rechino i presupposti per l’avvio di un procedimento sanzionatorio, in quanto tale informazione risulta – per ammissione dello stesso passeggero - essere stata fornita dal vettore, sia pure in modo non soddisfacente per il reclamante;

RITENUTO che, per le ragioni sopra illustrate, sussistano, limitatamente all’obbligo del vettore di offrire ai passeggeri a titolo gratuito, 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, nonché dell’obbligo di fornire riscontro ai reclami in conformità alle previsioni del

Regolamento, i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di S.A.I.S. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio, ai sensi degli articoli 15, comma 1, e 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per violazione delle disposizioni di cui, rispettivamente, agli articoli 21, lett. a), e 27 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di S.A.I.S. trasporti S.p.A. 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 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;
 - b) 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 900,00 (novecento/00) per ciascuno dei quarantaquattro passeggeri, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. 169/2014, e, per la violazione di cui al punto 1, lettera b), 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 300,00 (trecento/00) per ciascuno dei quarantaquattro passeggeri, per un totale di euro 13.200,00 (tredicimiladuecento/00) per la prima sanzione, di euro 500,00 (cinquecento/00) per la seconda sanzione, 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 64/2020”. 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 S.A.I.S. Trasporti S.p.A. a mezzo PEC.

Torino, 12 marzo 2020

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