

Delibera n. 87/2020

**Procedimento avviato con delibera n. 179/2019 nei confronti di Flixbus Italia S.r.l. Adozione del provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011. Chiusura per avvenuto pagamento in misura ridotta per la violazione dell'articolo 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011.**

L'Autorità, nella sua riunione del 23 aprile 2020

- 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*" (di seguito anche: "d.lgs. n. 169/2014");
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato, da ultimo, con delibera n. 57/2015, del 22 luglio 2015;
- 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 (di seguito: "regolamento sanzionatorio");
- 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 prevenuto all'Autorità il 13 maggio 2019 (prot. ART 4912/2019) in relazione al servizio di trasporto Terminal Bus Metropark di Napoli-Lecce (tratta 578), con partenza programmata alle ore 14:50 del 25 gennaio 2019, operato dalla società Flixbus Italia S.r.l. (di seguito: "Flixbus", "Società" o "Vettore");
- VISTA** la delibera n. 179/2019 del 19 dicembre 2019 (notificata, in pari data, con nota prot. ART 16503/2019), con la quale l'Autorità avviava, nei confronti di Flixbus, un procedimento per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio, per la violazione degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, 20 paragrafo 1, e 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011, ai sensi degli articoli 13, comma 1, 14, comma 1, e 17, comma 2, del d.lgs. n. 169/2014, limitando la possibilità di provvedere al pagamento in misura ridotta, nel caso di specie, alla sola sanzione di cui all'articolo 17, comma 2, del d.lgs. 169/2014. Con la suddetta delibera (punto n. 11 del dispositivo), tenuto conto che la violazione dell'articolo 19, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, era ancora in atto, si intimava a Flixbus di porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese dalla data di notifica della 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 citato articolo, la corresponsione della somma pari al 50% del prezzo del biglietto stesso;

## VISTA

la memoria difensiva del 17 gennaio 2020 (acquisita agli atti dell'Autorità con prot. 662/2020, del 20 gennaio 2020), con la quale la Società, tra l'altro:

- con riguardo alla contestata violazione dell'articolo 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011, comunicava di aver provveduto al pagamento in misura ridotta, allegando copia del relativo versamento (circostanza confermata dalla Società anche con nota del 27 gennaio 2020, acquisita agli atti dell'Autorità con prot. 1417/2020);
- con riguardo alla contestata violazione degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, richiamandosi alle note già trasmesse prima dell'avvio del procedimento, affermava tra l'altro:
  - i) a seguito dell'incidente occorso all'autobus che avrebbe dovuto effettuare la corsa in questione, di aver informato *"tutti i passeggeri"*, alle ore 21:00 circa del giorno precedente la partenza (24 gennaio 2019), della cancellazione del servizio, invitando gli stessi a prendere visione del nuovo biglietto *"inviato all'indirizzo di posta elettronica comunicato in fase di acquisto del titolo di viaggio"*. Solo il reclamante, *"per cause riconducibili a meri problemi tecnici, non riceveva la predetta comunicazione"*. *"Seppur in assenza del messaggio di invito alla presa visione del nuovo biglietto"*, il nuovo titolo di viaggio emesso a favore reclamante sarebbe stato visualizzabile tramite l'App Flixbus. In proposito, la Società faceva presente, altresì, che il reclamante, in fase di acquisto del titolo di viaggio, non aveva indicato un numero di telefono al quale ricevere le informazioni relative al viaggio. Con riferimento agli altri trenta passeggeri - che, secondo quanto affermato dalla Società, avrebbero ricevuto tutti il messaggio di cancellazione e di riprenotazione - a seguito della sopra menzionata comunicazione, *"molti prendevano parte al viaggio propostogli; altri ancora decidevano di cambiare il viaggio riprenotato con un altro; solo n. 4 passeggeri contattavano il servizio clienti al fine di domandare il rimborso in luogo della riprenotazione"*;
  - ii) che il messaggio inviato dalla Società, *"seppur non prevedendo in maniera esplicita la scelta tra la continuazione o il rimborso del biglietto"*, non sarebbe stato di ostacolo all'esercizio da parte dei viaggiatori dell'opzione prevista dall'articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, come dimostrerebbe la richiesta tempestiva di rimborso del titolo di viaggio avanzata da quattro passeggeri, in luogo della continuazione. In ogni caso, nell'ipotesi di cancellazione, ritardi superiori ai 120 minuti o overbooking, i passeggeri - a quanto evidenziato dalla Società - *"ora"* ricevono un messaggio del seguente tenore: *"A causa del ritardo/cancellazione/overbooking stiamo cercando una soluzione di viaggio alternativa. Qualora riuscissimo a trovare una nuova prenotazione, a breve riceverà il nuovo biglietto via mail. In ogni caso potrà sempre scegliere tra la continuazione, il reinstradamento o il rimborso del biglietto, contattando il servizio clienti al numero +390294759208"*;
  - iii) in relazione ai rimborsi di cui all'articolo 19, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, oggetto di intimazione, eccepeva che la disposizione subordinerebbe il rimborso alla previa presentazione di una richiesta del passeggero, rappresentando, in ogni caso, a seguito della delibera n. 179/2019 e dell'intimazione ivi contenuta, di aver contattato gli altri trenta passeggeri domandando l'invio delle coordinate bancarie ai fini dell'accredito (cfr. Allegato 2 alla memoria n. 662/2020);
- chiedeva: l'archiviazione del procedimento per insussistenza delle violazioni degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011; in via

subordinata, l'archiviazione per cessata violazione dell'articolo 19 del Regolamento (UE) n. 181/2011, per l'avvenuto rimborso dell'importo intimato a tutti i passeggeri, stante in ogni caso quanto rilevato con riferimento all'articolo 19, paragrafo 2, del citato Regolamento, in relazione alla necessaria preventiva richiesta da parte del passeggero, nonché l'assenza di richieste di risarcimento rimaste prive di riscontro; in ulteriore subordine, nella quantificazione dell'eventuale sanzione, di tener conto dei rimborsi effettuati, dell'informativa di cancellazione resa ai passeggeri con largo anticipo, dell'avvenuta riprotezione degli stessi tramite invio di nuova prenotazione, del rimborso effettuato in favore dei n. 4 passeggeri che hanno optato per il rimborso del prezzo del biglietto in luogo della continuazione (ed ai quali è stato poi rimborsato anche il 50% del prezzo del biglietto medesimo);

**VISTA** la nota dell'Autorità del 13 febbraio 2020 (prot. 2408/2020), con la quale si chiedevano a FlixBus ulteriori chiarimenti, corredati da documentazione;

**VISTA** la nota di riscontro del 24 febbraio 2020 (acquisita agli atti dell'Autorità, in pari data, con prot. ART 2940/2020), con la quale la Società, forniti i chiarimenti richiesti, comunicava che il rimborso intimato è stato disposto a favore di n. 15 passeggeri (in date comprese tra il 30 gennaio 2020 e il 24 febbraio 2020). A quanto precisato dalla Società, *“Non è risultato possibile effettuare il rimborso in favore di tutti gli altri passeggeri, non avendo gli stessi dato riscontro alla comunicazione con la quale veniva chiesto l'invio delle coordinate bancarie, nonché ad una successiva richiesta”*;

**CONSIDERATO** che l'intervenuto pagamento in misura ridotta della sanzione relativa alla violazione dell'articolo 27 Regolamento (UE) n. 181/2011 (cfr. note prot. ART 662/2020 e prot. ART 1417/2020) comporta l'estinzione del procedimento sanzionatorio, avviato con la delibera n. 179/2019, limitatamente a detta violazione;

**CONSIDERATO** inoltre, quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riguardo alle residue contestazioni, ed in particolare che:

1. l'articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, dispone 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 [...]”*. La corrispondente norma sanzionatoria, contenuta nell'articolo 13 (*“Continuazione, reinstradamento e rimborso”*), comma 1, del decreto legislativo n. 169/2014, prevede che *“Il 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”*.
2. L'articolo 20, paragrafo 1, del citato Regolamento (UE) n. 181/2011, prevede che: *“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”*. La corrispondente norma sanzionatoria, contenuta

nell'articolo 14 (*"Informazione su cancellazioni e ritardi"*), comma 1, del decreto legislativo n. 169/2014, prevede che *"Il 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"*.

3. Dalla documentazione agli atti risulta la violazione degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, non avendo la Società adempiuto ai relativi obblighi con le modalità e le tempistiche ivi previste.
4. In particolare, con riguardo all'articolo 19, paragrafo 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, Flixbus non ha tempestivamente prefigurato, ai passeggeri, l'offerta conseguente alla cancellazione del servizio, né l'impossibilità di formulare l'offerta in questione ai fini delle dovute corresponsioni economiche. Infatti, il Vettore - pur essendo, per sua esplicita ammissione, a conoscenza della cancellazione del viaggio già dal giorno antecedente alla data dello stesso - si è limitata ad inviare un messaggio ai passeggeri (ad eccezione del reclamante) di unilaterale riprenotazione di nuovo viaggio (cfr. note prot. ART 662/2020 e prot. ART 10503/2019, con relativo Allegato 1). In tale ambito, non è suscettibile di rimuovere l'illiceità della condotta omissiva la circostanza che alcuni (quattro) passeggeri si siano, sin da subito, autonomamente attivati per chiedere al Vettore il rimborso del biglietto, né - tantomeno - i tardivi (cfr. reclamo prot. ART 4912/2019 e nota del reclamante prot. ART 15282/2019, nonché nota di Flixbus prot. ART 10503/2019 con relativo Allegato 4) e parziali (nei confronti dei menzionati quattro passeggeri che hanno rinunciato al viaggio; cfr. nota prot. ART 662/2020) riconoscimenti economici corrisposti da Flixbus a seguito di apposita richiesta.
6. Per quanto riguarda l'obbligo informativo di cui all'articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, Flixbus stessa, dopo aver inizialmente rappresentato di non avere evidenza della comunicazione inviata al reclamante relativamente all'emissione del nuovo titolo di viaggio (cfr. nota prot. ART 10503/2019), ha poi ammesso (cfr. nota prot. ART 662/2020) che il reclamante non ha ricevuto, per imprecisate *"cause riconducibili a meri problemi tecnici"*, alcuna comunicazione. In proposito, la circostanza dedotta dalla Società, relativa alla mancata indicazione, da parte del reclamante, del proprio numero di telefono, non risulta avere rilievo scriminante, in considerazione del fatto che Flixbus, oltre a prevedere come facoltativa l'indicazione del recapito telefonico, avrebbe potuto avvalersi di altre modalità di comunicazione;

#### **RITENUTO**

pertanto, per le motivazioni indicate, di accertare la violazione degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, nei confronti di Flixbus, e di procedere all'irrogazione delle relative sanzioni previste, rispettivamente, dall'articolo 13, comma 1, del d.lgs. n. 169/2014, per un importo compreso tra euro 150,00 (centocinquanta) e euro 1.500,00 (millecinquecento) per ciascun passeggero (n. 31), e dall'articolo 14, comma 1, del medesimo decreto legislativo n. 169/2014, per un importo compreso tra euro 500,00 (cinquecento) e euro 5.000,00 (cinquemila) per ogni cancellazione;

#### **CONSIDERATO**

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione della sanzione e in particolare che:

1. la determinazione delle sanzioni da irrogare a Flixbus per le violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del decreto legislativo n. 169 del 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”, nonché delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017, e dell’articolo 5, comma 5, del regolamento sanzionatorio, ai sensi del quale “l’ottemperanza all’intimazione o la sua inosservanza sono comunque valutate a norma di legge anche ai fini del trattamento sanzionatorio da irrogare alla conclusione del procedimento”;*

2. per quanto attiene alla determinazione dell’importo base: con riferimento alla violazione dell’articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, è da considerarsi la limitata offensività della condotta, tenuto conto che la quasi totalità dei passeggeri, a seguito della comunicazione del Vettore del giorno precedente la partenza, si è avvalsa della continuazione o reinstradamento verso la destinazione finale; con riguardo alla violazione dell’articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, l’unico passeggero coinvolto risulta il reclamante, su un totale di 31 passeggeri;
3. sussiste la reiterazione per entrambe le violazioni, in presenza di altre infrazioni della stessa indole, di cui alla delibera n. 93/2017, del 6 luglio 2017;
4. in merito alle azioni specifiche poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione: con specifico riferimento alla violazione dell’articolo 19 del Regolamento (UE) n. 181/2011, va considerato, da un lato, come Flixbus, a seguito dell’avvio del procedimento, ha modificato, con valenza generale, il testo della comunicazione che viene inviata ai passeggeri nell’ipotesi di cancellazione, ritardi superiori ai 120 minuti o *overbooking*, in modo da dar conto della possibilità di scegliere tra la continuazione, il reinstradamento o il rimborso del biglietto. La Società ha, inoltre, previsto compensazioni economiche sia a favore del reclamante, sia – ottemperando, pur se tardivamente, all’intimazione di cui al punto 11 della delibera n. 179/2019 – a favore degli altri passeggeri; con riferimento alla violazione dell’articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011, non risultano elementi di rilievo;
5. per le considerazioni su esposte, risulta congruo, per la violazione dell’articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011: (i) determinare l’importo base della sanzione nella misura di euro 250,00 (duecentocinquanta/00) per passeggero; (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 50,00 (cinquanta/00) per passeggero per la reiterazione; (iii) applicare, sul predetto importo base, la riduzione di euro 50,00 (cinquanta/00) per passeggero per le azioni specifiche poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 250,00 (duecentocinquanta/00) per passeggero (n. 31), per un totale di euro 7.750,00 (settemilasettecentocinquanta/00);
6. per le considerazioni su esposte, risulta congruo, per la violazione dell’articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011: (i) determinare l’importo base della sanzione nella misura di euro 500,00 (cinquecento/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la maggiorazione di euro 100,00 (cento/00) per la reiterazione; (iii) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 600,00 (seicento/00);

**RITENUTO**

pertanto, di procedere all’irrogazione della sanzione nella misura di euro 7.750,00 (settemilasettecentocinquanta/00) per la violazione dell’articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, nei confronti di 31 passeggeri, e di euro 600,00 (seicento/00), per la violazione dell’articolo 20, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 181/2011;

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 Flixbus Italia S.r.l., degli articoli 19, paragrafi 1 e 2, e 20, paragrafo 1, 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. sono irrogate, nei confronti di Flixbus Italia S.r.l., ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del decreto legislativo n. 169 del 2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 7.750,00 (settemilasettecentocinquanta/00), per la violazione dell'articolo 19, paragrafi 1 e 2, del Regolamento (UE) n. 181/2011, nonché, ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del medesimo decreto legislativo n. 169/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 600,00 (seicento/00) per la violazione dell'articolo 20, paragrafo 1, del citato Regolamento (UE) n. 181/2011;
3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate 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: "sanzioni amministrative delibera n. 87/2020";
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 le sanzioni irrogate 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 procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 179/2019, nei confronti di Flixbus Italia S.r.l., limitatamente alla violazione dell'articolo 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011, è estinto per effetto dell'avvenuto pagamento della relativa sanzione in misura ridotta, ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per l'importo complessivo di euro 500,00.
6. il presente provvedimento è notificato a Flixbus Italia S.r.l. 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, 23 aprile 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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