

Delibera n. 101/2020

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 21 maggio 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, ed in particolare l’articolo 3, comma 1;
- VISTO** in particolare l’articolo 25 (“Informazioni sui diritti dei passeggeri”), paragrafo 1, del Regolamento il quale stabilisce che: “I vettori e gli enti di gestione delle stazioni, nell’ambito delle rispettive competenze, provvedono affinché, al più tardi alla partenza, i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal presente regolamento. Tali informazioni sono fornite alle stazioni e, se del caso, su Internet. Su richiesta di una persona con disabilità o a mobilità ridotta le informazioni sono fornite, ove possibile, in formato accessibile. Le informazioni comprendono i dati necessari per contattare l’organismo o gli organismi responsabili del controllo dell’applicazione del presente regolamento designati dagli Stati membri a norma dell’articolo 28, paragrafo 1”;
- VISTO** l’articolo 16 (“Diritto all’informazione sul viaggio e sui diritti dei passeggeri”), comma 2, del d.lgs. 169/2014, che prevede: “Il vettore o l’ente di gestione delle stazioni, che, nell’ambito delle rispettive competenze, violano gli obblighi di informazione sui diritti

dei passeggeri di cui all'articolo 25, paragrafo 1, del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500 per ciascun passeggero”;

- VISTO** l'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 169/2014, secondo il quale la determinazione dell'importo della sanzione, nell'ambito del minimo e massimo edittale, è in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) delle 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;
- VISTA** la delibera dell'Autorità n. 134/2019 del 24 ottobre 2019, con la quale è stata autorizzata, ai sensi dell'articolo 4 del regolamento concernente le procedure per lo svolgimento delle attività ispettive dell'Autorità, adottato con delibera n. 11/2017, un'ispezione nei confronti della società Autostazioni di Milano S.r.l. (di seguito: AdM), in qualità di ente di gestione della stazione, ai fini, tra l'altro, della *“verifica dell'applicazione dell'articolo 25 (“Informazioni sui diritti dei passeggeri”) del regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus”;*
- VISTO** il processo verbale di accertamento ispettivo trasmesso dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni dell'Autorità, relativamente all'ispezione svoltasi in data 30 ottobre 2019, dal quale risulta che, con riguardo alla disponibilità di informazioni ai passeggeri relative ai diritti previsti dal Regolamento, AdM *“ha dichiarato che ad oggi non sono presenti strumenti per la diffusione delle informazioni sopra richieste e che, pertanto, le stesse non sono fornite”*, nonché che la società stessa ha contestualmente dichiarato di impegnarsi, entro 15 giorni dalla sottoscrizione del citato verbale, a porre in essere tutte le misure necessarie ad adempiere agli obblighi di cui al Regolamento, ed in particolare ad erogare all'utenza le informazioni di cui all'articolo 25 del regolamento stesso;
- VISTA** la nota dell'Autorità, prot. 16445/2019 del 18 dicembre 2019, con la quale si chiedevano ad AdM una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo, tra l'altro, alle misure adottate a tale data dalla società al fine di adempiere agli obblighi di cui al citato articolo 25 del Regolamento, nonché al numero di passeggeri in partenza dall'autostazione di Lampugnano nel periodo intercorrente tra il 1° gennaio 2019 e il 30 ottobre 2019;
- VISTA** la nota di risposta di AdM, prot. ART 334/2020 del 13 gennaio 2020, con la quale l'ente di gestione della stazione ha comunicato, tra l'altro, che:
- a) le informazioni di cui all'articolo 25 del Regolamento sono diffuse mediante modalità tradizionali (disponibilità di copia cartacea del Regolamento presso la biglietteria; affissione della Sintesi del Regolamento nella bacheca della sala d'attesa e nel piazzale);
 - b) il personale di biglietteria e di piazzale è stato informato sui punti in cui sono rese disponibili al pubblico le informazioni; inoltre, lo stesso personale ha ricevuto copia integrale del Regolamento e copia della Sintesi, ed è stato istruito sui contenuti di tali documenti;

- c) i passeggeri a mobilità ridotta, su carrozzina o audiolesi, possono consultare il Regolamento disponibile presso la biglietteria; inoltre, possono consultare la Sintesi esposta nella bacheca della sala d'attesa, in quanto sita ad altezza congrua; sul punto, è stato inoltre reso noto che per gli utenti non vedenti sono previste informazioni verbali;
- d) con riguardo al numero dei passeggeri in partenza dall'autostazione di Lampugnano nel periodo intercorrente tra il 1° gennaio 2019 e il 30 ottobre 2019, di non avere *“a disposizione i dati sul numero di passeggeri perché informazione di proprietà dei vari vettori (...) la maggior parte degli acquisti dei titoli di viaggio avviene online sui siti dei singoli vettori”*;

VISTE la nota dell'Autorità, prot. 2413/2020 del 14 febbraio 2020, con la quale si chiedevano ad AdM informazioni, corredate della relativa documentazione, sul numero di biglietti venduti presso la sola biglietteria dell'autostazione, e la nota di risposta di AdM, prot. ART 3744/2020 del 5 marzo 2020, con la quale l'ente di gestione della stazione forniva le informazioni richieste, con particolare riguardo al numero di biglietti venduti presso l'autostazione di Milano Lampugnano;

VISTI altresì, i rilievi effettuati sul sito *web* di AdM <https://www.autostazionidimilano.it/it/lampugnano/index.html>, ed in particolare nella sezione del medesimo sito denominata *“Norme di comportamento per visitatori dell'autostazione”*;

CONSIDERATO che ai sensi dell'articolo 3, lett. o) del Regolamento, *“ente di gestione della stazione”* è *“l'organismo responsabile, in uno Stato membro, della gestione di una stazione designata”*, e che tale risulta essere l'autostazione di Milano Lampugnano in virtù del decreto del Direttore Generale per il trasporto stradale e per l'intermodalità del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, del 13 luglio 2015;

OSSERVATO che l'articolo 25 del Regolamento mira a rendere disponibili ai passeggeri le informazioni in merito ai propri diritti sanciti dal Regolamento, ponendo il relativo onere sia in capo ai vettori che agli enti di gestione delle stazioni *“nell'ambito delle rispettive competenze”*;

RILEVATO che a seguito dell'ispezione svolta in data 30 ottobre 2019 è emersa la violazione dell'articolo 25 del Regolamento da parte di AdM in quanto, come si evince dal processo verbale di accertamento ispettivo, risulta che l'ente di gestione della stazione non ha posto in essere alcun adempimento con riguardo all'obbligo regolamentare di diffondere informazioni appropriate e comprensibili sui diritti conferiti dal Regolamento ai passeggeri, anche con riguardo alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, compresi i dati necessari per contattare l'organismo responsabile del controllo dell'applicazione del regolamento stesso;

OSSERVATO che le misure poste in essere successivamente all'ispezione da AdM al fine di rendere disponibili le informazioni sui diritti dei passeggeri di cui all'articolo 25, sebbene risultino positive nell'ottica di garantire, per il futuro, la diffusione di tali informazioni, non possono tuttavia essere considerate idonee a sanare la violazione contestata;

- RITENUTO** pertanto che sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento, nei confronti di AdM, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 169/2014, per aver omesso di adempiere agli obblighi di cui all'articolo 25, paragrafo 1, del Regolamento, non avendo provveduto, nell'ambito delle proprie competenze, affinché, al più tardi alla partenza, i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal Regolamento;
- RITENUTO** che, tenuto conto delle informazioni fornite da AdM con le note prot. ART 334/2020 e 3744/2020, ai fini dell'applicazione di quanto previsto dal citato articolo 16, comma 2, del d.lgs. 169/2014 venga in rilievo il numero medio di passeggeri che hanno acquistato un biglietto presso l'autostazione nel corso di una giornata, calcolato sulla base del numero complessivo di biglietti venduti tra il 1° gennaio 2019, data di avvio della gestione della biglietteria unificata da parte di AdM, e la data dell'ispezione;
- VISTA** infine, la delibera n. 69/2020 del 18 marzo 2020, recante "*Emergenza epidemiologica da COVID-19 sul territorio nazionale. Disposizioni in materia di termini relativi ai procedimenti dell'Autorità*", ed in particolare il punto 2 del dispositivo, ai sensi del quale "*nei procedimenti che saranno avviati dalla data di pubblicazione della presente delibera sino alla cessazione dello stato di emergenza, l'Autorità stabilisce termini procedurali che tengono conto di detta situazione eccezionale*";
- RITENUTO** conseguentemente congruo stabilire nella specie, in applicazione del citato punto 2 della delibera n. 69/2020, termini procedurali più ampi di 20 giorni rispetto a quelli ordinariamente previsti dal regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Autostazioni di Milano 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 25, 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. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del d.lgs. 169/2014, una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per ciascuno dei 311 passeggeri che rappresentano il numero medio degli utenti che hanno acquistato un biglietto presso l'autostazione interessata, nel corso di una giornata, nel periodo tra il 1° gennaio e il 30 ottobre 2019;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Giuseppe Bonadio, quale funzionario dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212481;

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 cinquanta 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 cinquanta 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 155.500,00 (centocinquantaciquemilacinquecento/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 101/2020". 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 ottanta 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 centoquaranta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata a Autostazioni di Milano S.r.l. a mezzo PEC.

Torino, 21 maggio 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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