

Delibera n. 109/2020

**Dichiarazione di ammissibilità parziale e pubblicazione della proposta di impegni presentata da S.A.I.S. Trasporti S.p.A. relativa al procedimento avviato con delibera n. 64/2020, del 12 marzo 2020.**

L'Autorità, nella sua riunione del 18 giugno 2020

**VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il 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 anche: Autorità o ART);

**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) e, in particolare:

- l'articolo 21 ("*Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*"), lettera a) 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*";
- l'articolo 27 ("*Trasmissione dei reclami*") 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** 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" e, in particolare:

- l'articolo 15 ("*Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza*"), comma 1, 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”;*

- l'articolo 17 (“*Reclami*”), comma 2, 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 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, e in particolare l'articolo 3, comma 1;

**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 (di seguito: Regolamento sanzionatorio) e, in particolare, gli articoli 8 e 9;

**VISTA**

la delibera n. 64/2020, del 12 marzo 2020, notificata in pari data (nota prot. ART n. 4274/2020), con la quale, a seguito di reclamo pervenuto (prot. ART 6664/2019, del 19 giugno 2019), è stato avviato un procedimento ai sensi del sopra citato decreto legislativo n. 169 del 2014, nei confronti di S.A.I.S. Trasporti S.p.A. (di seguito anche: Società o S.A.I.S.), per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione degli articoli 21, lettera a), e 27 del regolamento (UE) n. 181/2011;

**VISTE**

la delibera n. 69/2020 del 18 marzo 2020, avente ad oggetto: “*Emergenza epidemiologica da COVID-19 sul territorio nazionale. Disposizioni in materia di termini relativi ai procedimenti dell'Autorità*”, e la successiva delibera di proroga n. 83/2020, del 23 aprile 2020, con le quali - tenuto conto di quanto disposto in materia di sospensione dei termini nei procedimenti amministrativi dall'articolo 103 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante «*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*» - è stato disposto che, ai fini del computo dei termini relativi ai procedimenti dell'Autorità, non si tiene conto del periodo compreso tra la data del 23 febbraio 2020 e quella del 15 maggio 2020;

**VISTA**

l'istanza di partecipazione al procedimento (nota prot. ART n. 4945/2020 del 30 marzo 2020) presentata dal Comitato Regionale per la Sicilia dell'Unione Nazionale Consumatori accolta con nota prot. ART n. 5068/2020, del 2 aprile 2020;

**VISTA**

la nota del 20 maggio 2020 (acquisita agli atti dell'Autorità, in pari data, con prot. ART n. 7358/2020), con la quale la Società ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento sanzionatorio, al fine di ottenere la chiusura del procedimento, avviato con la menzionata delibera n. 64/2020, senza l'accertamento dell'infrazione;

**CONSIDERATO**

che, con tale proposta, la Società, in sintesi, si è impegnata, a:

- 1) riconoscere al reclamante *“a ristoro del disagio subito per il ritardo alla partenza ed a titolo di indennizzo, n. 2 titoli di viaggio di corsa semplice validi sulla tratta Roma/Caltanissetta e viceversa da utilizzare entro il 30 giugno 2021”;*
- 2) *“dare adeguata e rinnovata evidenza all’informativa contenuta nella Carta dei Servizi in ordine alla possibilità di inoltrare reclami concernenti eventuali disservizi con l’apposito “form” già presente sul sito web o in alternativa all’indirizzo di posta certificata (PEC) aziendale.”;*
- 3) *“implementare ed integrare, con nuove forme di comunicazione digitale, l’informazione da fornire all’utenza presso il terminale di Roma Tiburtina, attraverso l’impiego di totem multimediali e/o vetrine interattive, da mettere a servizio della propria clientela, ed in grado di fornire in real-time aggiornamenti sugli orari di partenza e di arrivo, e ogni altra informazione utile fino al momento dell’imbarco”;*

**VISTA** la delibera n. 95/2020, del 7 maggio 2020, recante *“Nomina dei responsabili dei procedimenti in corso, di competenza dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni dell’Autorità”*, comunicata in data 8 maggio 2020 rispettivamente alla Società (prot. 6850/2020), al reclamante (prot. 6851/2020) e al Comitato Regionale per la Sicilia dell’Unione Nazionale Consumatori (prot. 6852/2020);

**VISTE** le note con le quali, in data 3 giugno 2020, è stato comunicato, rispettivamente, alla Società (prot. 7999/2020), al reclamante (prot. 8000/2020) e al Comitato Regionale per la Sicilia dell’Unione Nazionale Consumatori (prot. 8001/2020) che, a seguito dell’immissione in servizio, in pari data, del dott. Ernesto Pizzichetta, quale dirigente responsabile dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni dell’Autorità, lo stesso è subentrato nelle funzioni di responsabile del presente procedimento, secondo quanto disposto al punto 2 della succitata delibera n. 95/2020;

**SENTITO** il Responsabile del procedimento ai sensi dell’articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, che ha formulato le proprie valutazioni nella relazione agli atti del procedimento;

**RITENUTO** che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la proposta relativa agli impegni di cui ai precedenti punti 2) e 3) sopra indicati, presentata dalla Società con la citata nota del 20 maggio 2020 appare potenzialmente idonea all’efficace perseguimento degli interessi tutelati dalla normativa relativa al diritto di informazione dei passeggeri e alla trasmissione dei reclami, attesa anche l’opportunità del contributo partecipativo dei terzi interessati tramite la sottoposizione della predetta proposta di impegni nella sua integralità alle eventuali osservazioni degli stessi ai sensi dell’articolo 8, comma 5, del Regolamento sanzionatorio;

**RITENUTO** invece, che la proposta di impegni relativa al precedente punto 1) non appare idonea a tutelare il diritto relativo all’assistenza dei passeggeri di cui all’articolo 21 del Regolamento (UE) n. 181/2011, in quanto, come indicato dell’articolo 9,

comma 2 lett. c) del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, l'impegno assunto è manifestamente inutile al più efficace perseguitamento degli interessi tutelati dalle disposizioni violate;

**RITENUTO** che sussistano pertanto i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di impegni presentata dalla Società limitatamente ai punti 2) e 3) in relazione alla violazione dell'articolo 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011 contestata con la delibera 64/2020;

**RITENUTO** che non sussistano i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, la summenzionata proposta di impegni presentata dalla Società limitatamente al punto 1) in relazione alla violazione dell'articolo 21 del Regolamento (UE) n. 181/2011, contestata con la delibera 64/2020;

**CONSIDERATO** che rimane comunque impregiudicata la valutazione – da effettuarsi in esito all'istruttoria di cui all'articolo 8, comma 5 e seguenti, del predetto Regolamento sanzionatorio – sulla effettiva idoneità della proposta di impegni a risolvere le criticità sottese alle contestazioni di cui alla delibera n. 64/2020;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. è dichiarata non ammissibile, ai sensi dell'articolo 9 comma 2, del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, approvato, da ultimo, con delibera n. 57/2015, la proposta di impegni presentata da S.A.I.S. Trasporti S.p.A. con la nota del 20 maggio 2020, (acquisita agli atti dell'Autorità, in pari data, con prot. ART n. 7358/2020), limitatamente al punto 1) in relazione alla violazione dell'art. 21 del Regolamento (UE) n. 181/2011, contestata con la delibera 64/2020;
2. ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del menzionato Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, come richiamato dall'articolo 10 comma 4 del 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, si dispone il rigetto della suddetta proposta d'impegni limitatamente al punto 1) in relazione alla violazione dell'articolo 21 del Regolamento (UE) n. 181/2011, contestata con la delibera 64/2020, e, per l'effetto, la relativa prosecuzione del procedimento sanzionatorio;
3. è dichiarata ammissibile, ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, approvato, da ultimo, con delibera n. 57/2015, la proposta di impegni presentata da S.A.I.S. Trasporti S.p.A. con la nota del 20 maggio 2020 (acquisita agli atti dell'Autorità, in pari data, con prot. ART n. 7358/2020), limitatamente ai punti 2) e 3), in relazione alla violazione dell'articolo 27 del Regolamento (UE) n. 181/2011 contestata con la delibera 64/2020;

4. è disposta la pubblicazione della proposta di impegni, limitatamente ai punti 2) e 3) sul sito web istituzionale dell'Autorità;
5. i terzi interessati possono presentare, ai sensi dell'articolo 8, comma 5, del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti e dichiarati ammissibili entro e non oltre 30 giorni dalla data della pubblicazione di cui al punto n. 2. I partecipanti al procedimento che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite devono presentare richiesta adeguatamente motivata;
6. le osservazioni dei terzi interessati possono essere inviate al responsabile del procedimento, dott. Ernesto Pizzichetta, tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it);
7. le osservazioni pervenute sono pubblicate sul sito web istituzionale dell'Autorità a cura del responsabile del procedimento;
8. entro i trenta giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto n. 5, S.A.I.S. Trasporti S.p.A. può presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi ed eventualmente introdurre modifiche accessorie alla proposta di impegni;
9. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a S.A.I.S. Trasporti S.p.A., nonché comunicata al reclamante e al Comitato Regionale per la Sicilia dell'Unione Nazionale Consumatori, in qualità di partecipanti al procedimento, ed è pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica, oppure ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, entro il termine di 120 giorni dalla data di notifica

Torino, 18 giugno 2020

Il Presidente

Andrea Camanzi

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